

ICity Club 2025

Servizi digitali 2025: il punto di vista dei cittadini

Caratteristiche, comportamenti, opinioni e aspettative degli utenti digitali del Comune di Cesena



Novembre 2025

Sommario

Introduzione	4
La rilevazione.....	5
Principali indicazioni.....	6
Risultati in dettaglio	13
Caratteristiche dei partecipanti	13
Distribuzione delle risposte.....	14
Tab.1 - Frequenza di accesso.....	14
Tab.2 - Canale di accesso al questionario	14
Tab.3 - Frequenza attività svolte	15
Tab.4 - Servizi utilizzati	17
Tab.5 – Canale prevalente per la fruizione dei servizi comunali	18
Tab.6 – Giudizio sull’utilità dei servizi on line	18
Tab.7 – Giudizio sui miglioramenti nell’ultimo biennio	19
Tab.8 – Frequenza di consultazione dei social dell’amministrazione	20
Tab.9 – Azioni prioritarie dell’amministrazione	21
Tab.10 – Utilizzo strumenti interazione digitale	22
Tab.11 – Utilità degli strumenti di supporto	23
Tab.12 – Aspettative sulle potenzialità dell’intelligenza artificiale per il miglioramento dei servizi della PA	24
Tab. 13 – Giudizi sullo sviluppo e l’implementazione dei sistemi di videosorveglianza sul territorio comunale.....	25
Tab.14 – Strumento utilizzato per rispondere al questionario	25
Tab.15 – Categorie di utenza.....	26
Tab.16 – Autovalutazione delle competenze digitali	26
Tab.17 – Partecipazioni a precedenti indagini	27

Introduzione

Gli utenti confermano l'apprezzamento del percorso di miglioramento dei servizi digitali dell'amministrazione di Cesena

Un'amministrazione digitale non si limita semplicemente a introdurre strumenti tecnologici per la gestione interna, ma offre anche ai cittadini la possibilità di accedere ai servizi pubblici tramite canali digitali. La possibilità di consultare informazioni, richiedere certificati, presentare istanze o completare pratiche amministrative “da qualsiasi luogo e, almeno in parte, in qualunque momento” permette ai cittadini e a tutti gli utenti della città di risparmiare tempo, riducendo la necessità di spostarsi e facilitando una maggiore comprensione e accessibilità ai servizi disponibili. La diminuzione degli spostamenti comporta anche una riduzione del traffico veicolare e, di conseguenza, dell'inquinamento; al tempo stesso, una migliore conoscenza delle attività e dei servizi disponibili aumenta le opportunità di fruirne.

Di conseguenza, una pubblica amministrazione digitale non è solo più efficiente, ma diventa anche più efficace nel raggiungere gli obiettivi di interesse pubblico a cui è chiamata. Tuttavia, trasferire online la vasta gamma di interazioni tra cittadini e amministrazioni comunali – che fino a poco tempo fa si svolgevano solo di persona – rappresenta ancora oggi una sfida complessa e, in questo contesto, appare particolarmente utile l'ascolto diretto delle esigenze mutevoli nel tempo dell'utenza.

Secondo quanto riportato nell'ICity Rank 2024, Cesena ha rafforzato la propria posizione tra le città leader, collocandosi ai vertici soprattutto nell'ambito delle “amministrazioni digitali”. In questa dimensione, Cesena ha incrementato ulteriormente il suo già elevato punteggio, raggiungendo 79 su 100 e posizionandosi quattordicesima a livello nazionale, a soli otto punti dalla città capolista, Genova, che ha ottenuto 87 su 100.

Anche l'indagine condotta quest'anno tra gli utenti digitali conferma il ruolo di primo piano di Cesena: i livelli di soddisfazione, pur in calo rispetto all'anno precedente, restano nettamente superiori alla media delle città dell'ICity Club. Il 74,4% degli intervistati ha giudicato i servizi online dell'amministrazione comunale abbastanza o molto utili, contro una media generale del 62,4%.

Da evidenziare inoltre che oltre il 70% dei cittadini ritiene migliorata, negli ultimi due anni, l'offerta complessiva dei servizi online mentre sono il 65% coloro che esprimono un tale giudizio rispetto alla variazione della fruibilità del sito comunale.

Questi risultati ribadiscono l'importanza del percorso di digitalizzazione intrapreso; lo conferma anche il dato secondo cui la quota di persone che utilizza ancora lo sportello fisico come principale canale di contatto con l'amministrazione si mantiene stabile attorno al 10%.

Per quanto riguarda gli aspetti su cui intervenire, come già emerso in precedenti rilevazioni, si segnala una richiesta di ulteriore semplificazione e maggiore fruibilità dei servizi esistenti. Sul fronte dell'inclusione digitale, il suggerimento più frequente è quello di coinvolgere una rete di intermediari territoriali (come uffici decentrati, CAF, centri anziani) per agevolare l'accesso ai servizi online da parte delle fasce di popolazione più fragili.

In sintesi, i dati confermano l'alto grado di apprezzamento e utilizzo dei servizi digitali comunali a Cesena, superiore alla media nazionale dei capoluoghi analizzati. Contestualmente, emerge la necessità di proseguire nel percorso di innovazione digitale, puntando a un equilibrio tra tecnologia, facilità d'uso e inclusione.

La rilevazione

Grazie alla collaborazione di dodici amministrazioni di comuni capoluogo non metropolitani aderenti a ICity Club, FPA ha potuto realizzare per il quarto anno consecutivo un'indagine "nazionale" sugli utenti dei servizi digitali dei comuni.

Un unico questionario, elaborato di intesa con le amministrazioni, è stato infatti reso accessibile sui siti e le app delle amministrazioni raccogliendo 2.364 compilazioni da parte di altrettanti utenti. Le risposte sono state riproporzionate in base alla numerosità della popolazione residente al fine di ottenere i risultati complessivi.

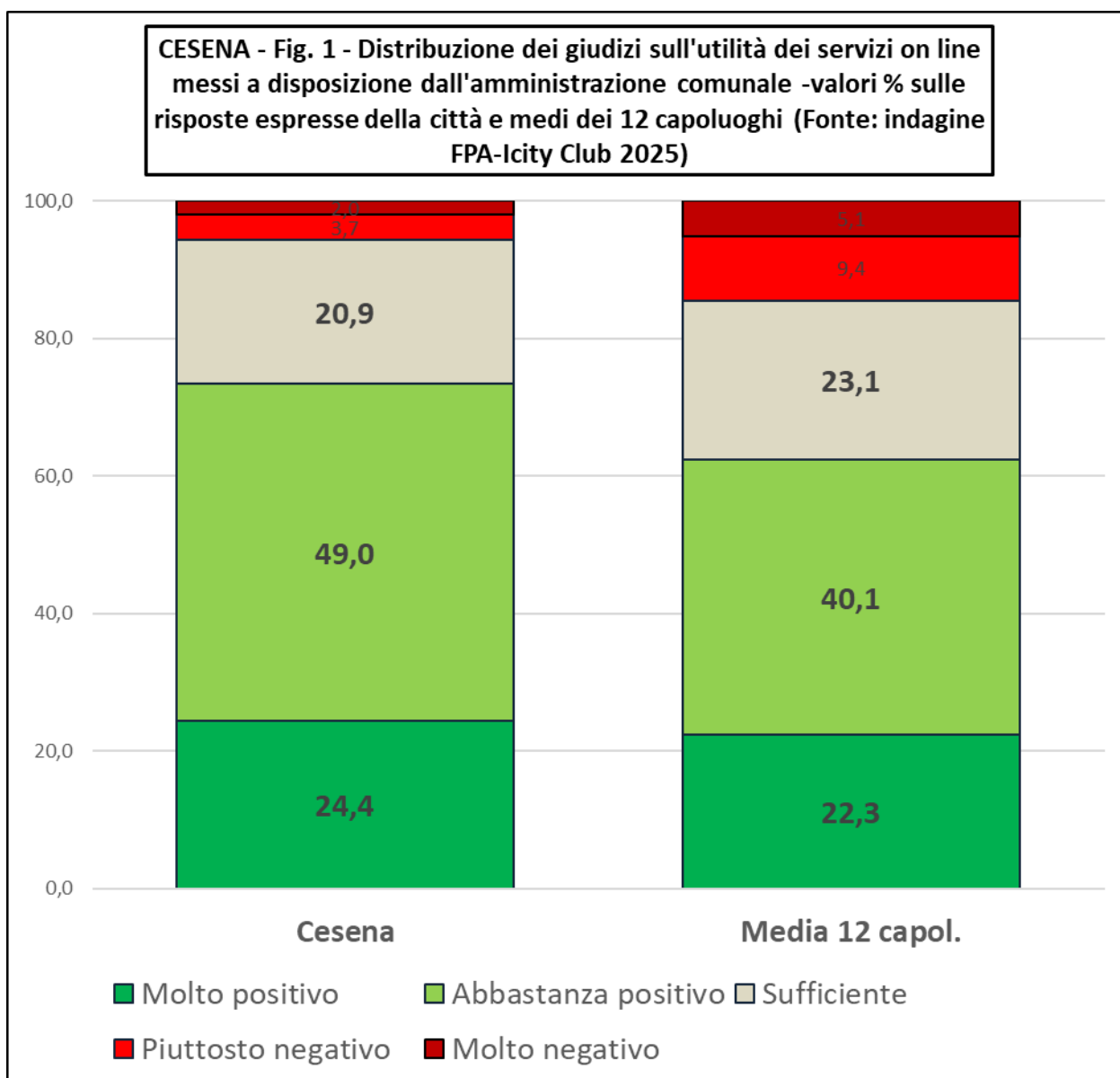
Date le modalità di somministrazione i valori riscontrati non possono ovviamente essere considerati "rappresentativi" della popolazione nel suo insieme, ma sono indicativi di caratteristiche, comportamenti, opinioni e aspettative degli utenti dei servizi digitali locali delle dodici città ed in particolare del segmento più disponibile a confrontarsi con le amministrazioni sul loro sviluppo.

Nel caso di Cesena i questionari utilizzabili per l'elaborazione dei dati sono stati 385 (seconda città come numero di partecipanti).

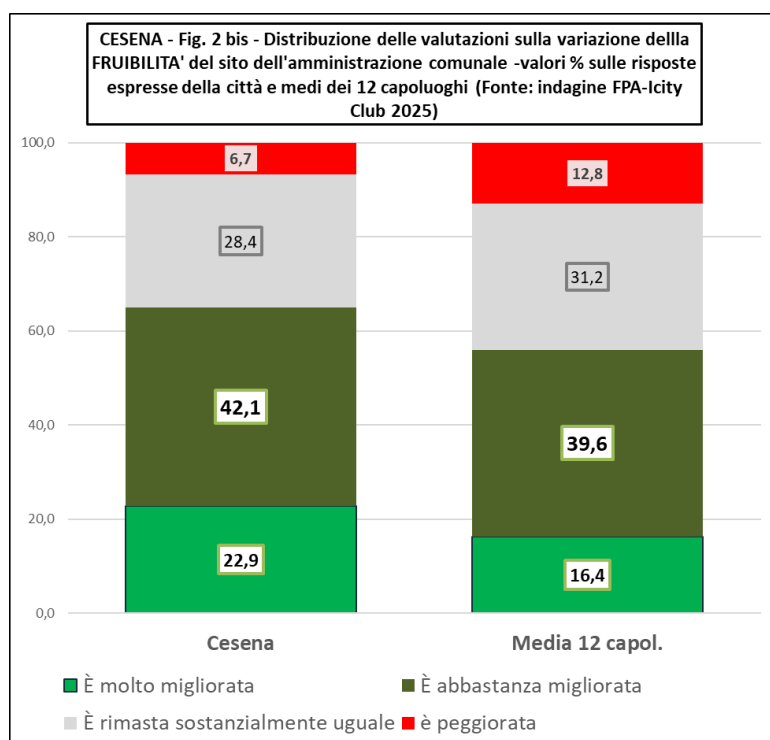
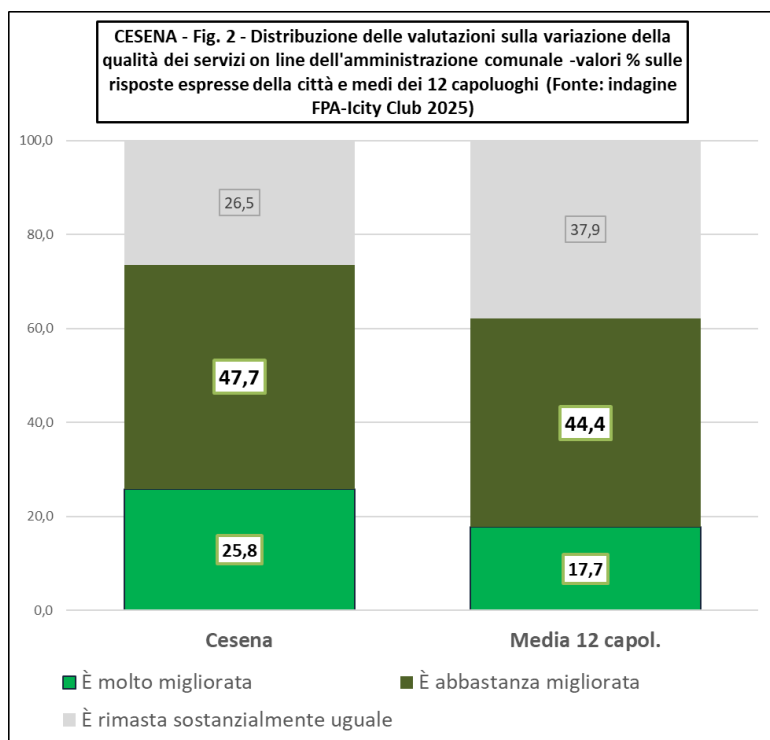
Nel testo saranno presentati i risultati principali nonché il dettaglio delle frequenze percentuali delle risposte alle 17 domande contenute nel questionario confrontate con quelle medie delle 12 città coinvolte ottenute pesando ciascuna popolazione per dimensione demografica.

Principali indicazioni

- Gli utenti digitali di Cesena che hanno partecipato alla rilevazione hanno confermato la prevalenza di giudizi positivi sull'utilità dei servizi on line messi a disposizione dall'amministrazione comunale: al netto delle mancate risposte la percentuale di coloro che hanno formulato un giudizio positivo (molto o abbastanza utili) sui servizi attivati si è attestata al 73,4%, si tratta di un valore inferiore rispetto a quello registrato lo scorso anno ma comunque di oltre 10 punti superiore media dei 12 capoluoghi (62,4%) **(Fig.1)**. È importante considerare anche che le percentuali di chi esprime giudizi negativi, del 5,7% e inferiore di circa 9 punti rispetto alla media generale.

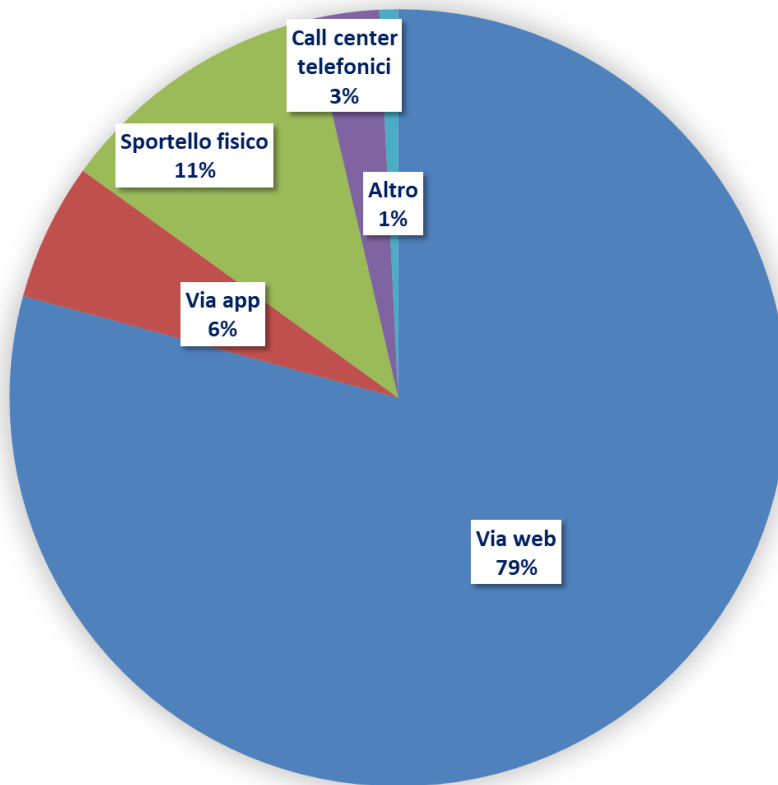


- L'apprezzamento della qualità e dell'utilità complessiva dei servizi on line viene suffragata dal riconoscimento del lavoro svolto negli ultimi anni: il 73,5% di coloro che si sono espressi ritengono che la qualità dei servizi on line sia molto o abbastanza migliorata nell'ultimo biennio (contro il 62,4% della media). Anche l'impegno per il miglioramento della fruibilità del sito dell'amministrazione raccoglie giudizi prevalentemente positivi e quasi due utenti su tre (il 65%) ritengono che sia molto o abbastanza migliorata nel biennio (**Fig.2 e e 2 bis**).

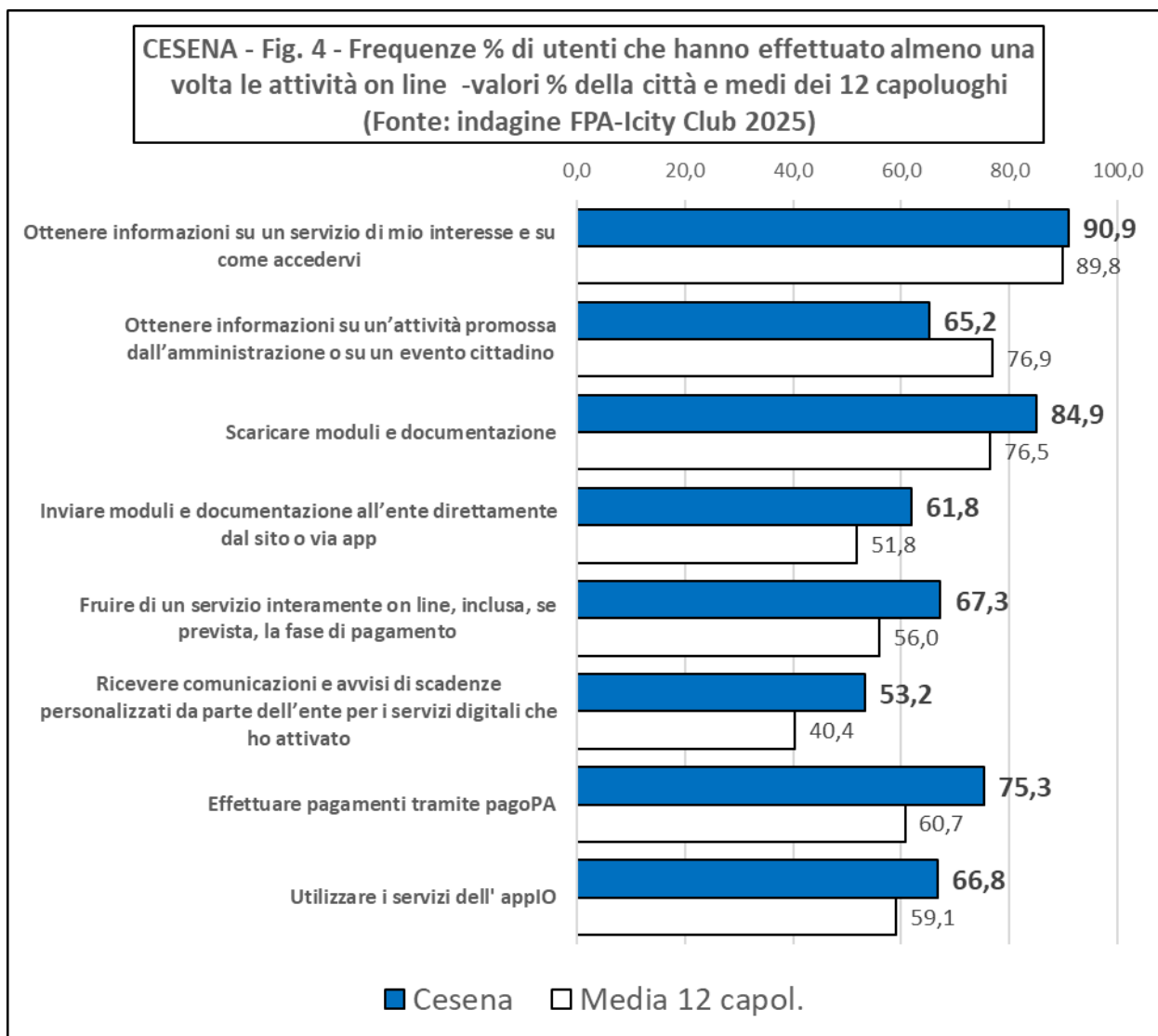


- I risultati e il grado di apprezzamento appaiono particolarmente significativi anche perché la platea dei partecipanti risulta essere abbastanza articolata sia dal punto di vista delle competenze digitali possedute (per il 67% intermedie o di base) sia da quello della frequenza di accesso (per il 44,9% da due a cinque volte nell'ultimo anno); nel complesso quindi si tratta soprattutto di *majority o late adopters* che risultano più numerosi rispetto alle categorie di avanguardia (*innovators o early adopters*) costituite da coloro che si auto dichiarano in possesso di competenze "avanzate" che sono il 36,9%. Va in particolare sottolineato il fatto che queste valutazioni si traducono nel consolidamento di una modifica dei comportamenti che si manifesta, come lo scorso anno, nel fatto che solo circa un decimo degli utenti continui ad indicare lo sportello fisico come canale principale utilizzato per fruire dei servizi comunali (Fig.3).

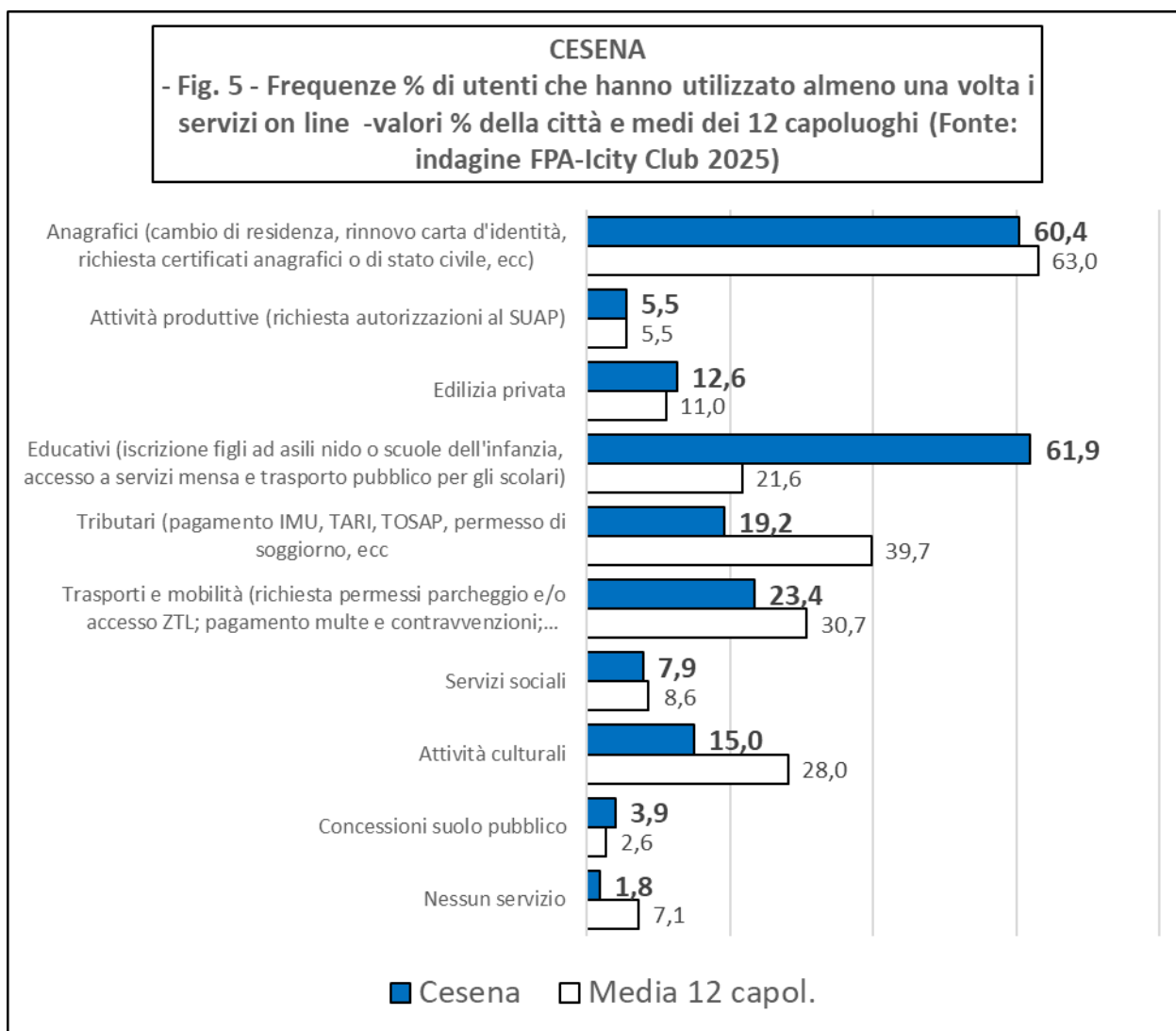
CESENA Fig. 3 Distribuzione per canale prevalentemente utilizzato per fruire dei servizi del comune (Val. %)
 Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025



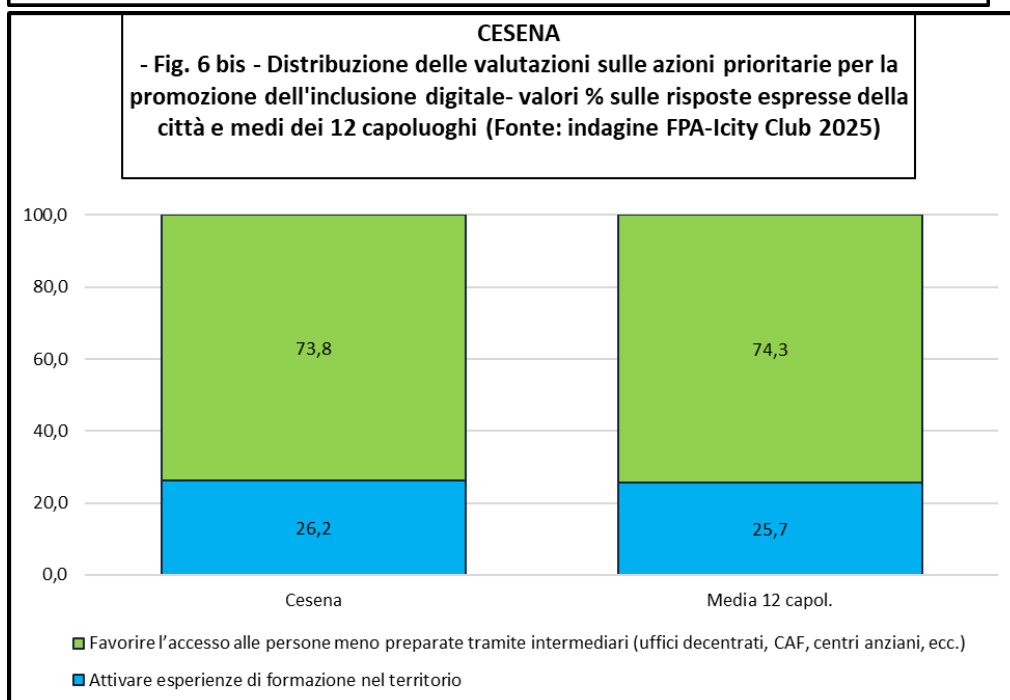
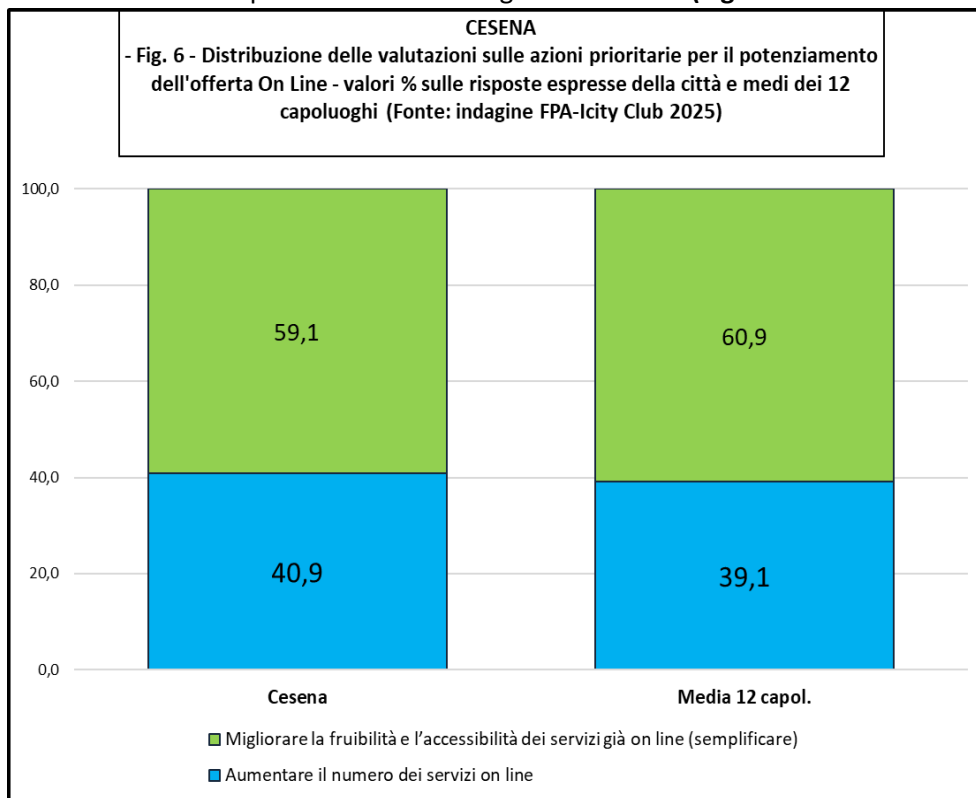
- La maggiore predisposizione verso i servizi digitali è ulteriormente rafforzata dall’evidenza che oltre due terzi (67,3% contro una media del 56% nei 12 capoluoghi) dichiara di aver fruito di un servizio interamente on line. Va anche rimarcato che ben il 75% dichiara di aver effettuato pagamenti tramite Pago PA denotando un significativo livello di fiducia riguardo alla sicurezza e accessibilità di questa piattaforma di pagamento(**Fig.4**).



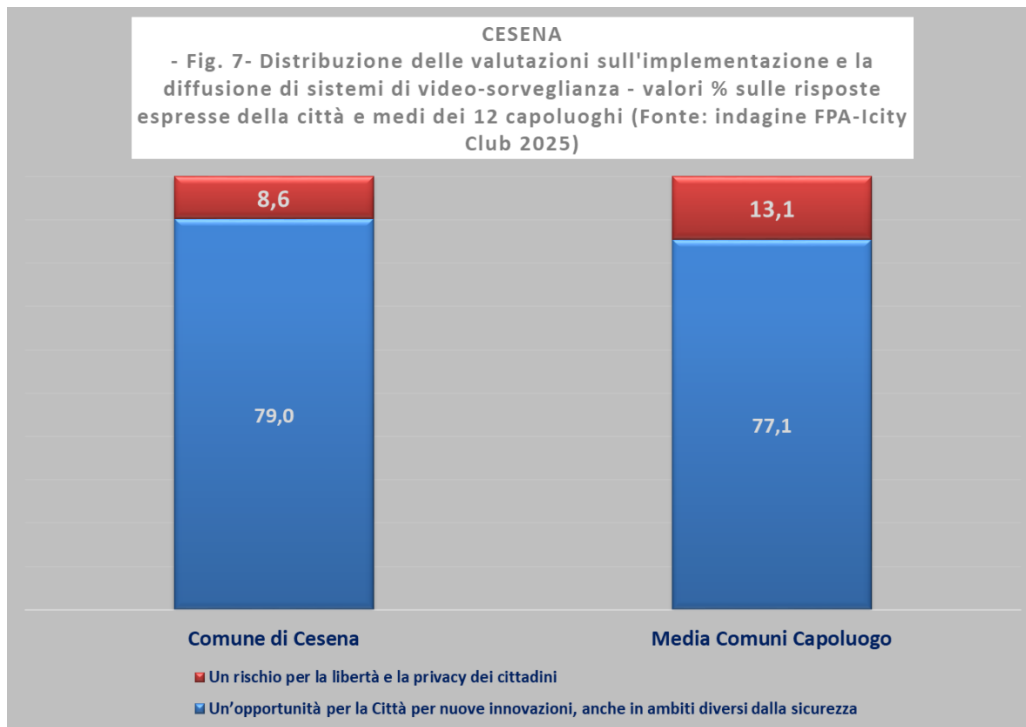
- La diffusione e il consolidamento dei comportamenti di utilizzo dei servizi on line prosegue di pari passo con il successo delle app mobile, messe a disposizione degli utenti (l'82,3% come l'anno scorso, dichiara di aver utilizzato almeno una volta l'App IO) e dalla efficacia di alcuni servizi come quelli collegati alle attività educative, che risultano utilizzati da una quota di utenti (61,9%) che risulta non solo molto più alta di quella media delle dodici città (21,0%) ma anche in significativa crescita rispetto al 55,9% registrato lo scorso anno; appaiono invece ancora sotto utilizzate alcune categorie di servizi (in particolare i servizi tributari e le applicazioni per la mobilità) che in altre realtà fanno registrare percentuali decisamente più elevate (**Fig.5**).



- Sul fronte delle azioni di potenziamento dell'on line i cittadini di Cesena concordano con gli altri utenti dei dodici capoluoghi nel prediligere azioni per il miglioramento della fruibilità di quanto già disponibile rispetto a soluzioni di ampliamento dei servizi. Sono interessanti anche le risposte fornite in merito all'impegno per promuovere l'inclusione digitale che puntano decisamente su azioni dirette sul territorio tramite intermediari che possano intercettare e supportare le utenze deboli e in possesso di scarse o nulle competenze digitali (Fig.6 e 6 bis).



Infine, va sottolineato il largo consenso e apprezzamento che viene espresso dai cittadini di Cesena riguardo l'adozione di sistemi di videosorveglianza che raccoglie il 79% di apprezzamenti a fronte di una porzione marginale dell'8,6% che si dichiara preoccupata per i rischi per la libertà e la privacy dei cittadini.



Risultati in dettaglio

(INDAGINE FPA-ICITY CLUB AUTUNNO 2025)

Caratteristiche dei partecipanti

La distribuzione strutturale dei partecipanti all'indagine nel comune di Cesena evidenzia in primo luogo una prevalenza di donne che sono circa due terzi del campione ed è fortemente concentrata nella fascia d'età intermedia (67,3% appartenenti alle coorti comprese tra 35 e 54 anni contro una media ICity Club 2025 del 47%), con una presenza leggermente superiore al complesso delle dodici città di titoli di studio medio bassi (7,8% fino alla scuola secondaria di primo grado contro una media del 4,4%) e sono il 90,9% i residenti nel comune capoluogo e quasi esclusivamente (97,2%) di nazionalità italiana.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI			
		Comune Cesena	di Media Comuni Capoluogo
		val. %	
Genere	Uomo	33,2	46,0
	Donna	66,0	52,0
	nd	0,8	2,1
	Totale	100,0	100,0
Fascia di età	15-34 anni	10,1	12,9
	35-54 anni	67,3	47,0
	55-74 anni	21,3	36,3
	75 anni e più	1,3	3,7
	Totale	100,0	100,0
Livello di istruzione	Laurea o post laurea	47,5	56,0
	Diploma sc. secondaria II grado	44,7	39,6
	Fino a sc. secondaria I grado	7,8	4,4
	Totale	100,0	100,0
Residenza	Residente nel Comune	90,9	87,2
	Residente in altro Comune	9,1	12,8
	Totale	100,0	100,0
Cittadinanza	Italiana	97,1	98,5
	Altro Paese UE	0,8	0,5
	Altro Paese non UE	1,8	0,8
	Non indicata	0,3	0,2
	Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Distribuzione delle risposte

Tab.1 - Frequenza di accesso

La “frequenza degli accessi nell’ultimo anno” è una variabile importante per comprendere le tipologie di utenza partecipanti che possono essere classificate in quattro categorie: “sistematici” (più di 15 collegamenti nell’ultimo anno), “frequentati” (da 6 a 15), “occasionali” (da 2 a 5) e “neofiti” (una sola volta). Nel caso di **Cesena** si può osservare la presenza di una forte componenti di utenti (occasionali o nuovi) con 2-5 collegamenti nell’anno (44,9% vs 30,5%). Questo dato corrisponde anche a una maggiore presenza di *majority adopters* rispetto agli utilizzatori di punta e più familiarizzati con le tecnologie digitali. In sostanza l’azione dell’amministrazione sembra mostrarsi capace di coinvolgere una platea abbastanza allargata degli utenti digitali “attivi”, decisamente più ampia dell’insieme delle persone che sistematicamente utilizzano l’accesso on line ai servizi.

1) Quante volte, negli ultimi 12 mesi, si è collegato/a al sito comunale?		
	Comune Cesena val. %	di Media Comuni Capoluogo
Una sola volta	10,9	7,4
Da due a cinque volte	44,9	30,5
Da sei a quindici volte	23,9	19,6
Più di quindici volte	16,4	36,7
Non saprei	3,9	5,9
Totale	100,0	100,0

Fonte: indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.2 - Canale di accesso al questionario

La distribuzione in ragione dei canali di accesso al questionario evidenzia la percentuale superiore alla media generale attribuita alle app (15,3% contro una media del 9,7%) e d’altro canto una minore predisposizione alla consultazione dei canali social.

2) Attraverso quale canale ha avuto accesso a questo questionario?		
	Comune Cesena val. %	di Media Comuni Capoluogo
Portale dell’amministrazione comunale	57,4	55,1
Canali social dell’amministrazione (Facebook, Twitter, etc.)	19,0	29,2
App dell’amministrazione o collegate	15,3	9,7
Non so	8,3	6,0
Totale	100,0	100,0

Fonte: indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.3 - Frequenza attività svolte

Quanto alle frequenze delle diverse attività svolte on line, a **Cesena** si registrano percentuali in buona parte superiori o allineate alle medie dei 12 capoluoghi: particolarmente significativi il 67% di utenti che hanno effettuato pagamenti più di una volta tramite Pago PA (contro una media del 49,2%) e anche il 57,4% di partecipanti alla rilevazione che dichiarano di aver “fuito di un servizio interamente on line” più di una volta, che risulta di quasi 17 punti superiore a quella calcolabile come media dei 12 capoluoghi partecipanti (41,8%).

3) Per ciascuna delle seguenti attività, può indicarci se la ha effettuata più di una volta, una sola volta, mai attraverso i servizi on line dell'amministrazione comunale?			
		Comune Cesena val.%	di Media Comuni Capoluogo
Ottenere informazioni su un servizio di mio interesse e su come accedervi	Più di una volta	80,5	79,2
	Una sola volta	10,4	10,5
	Mai	5,2	7,3
	Non saprei	3,9	3,0
	Totale	100,0	100,0
Ottenere informazioni su un'attività promossa dall'amministrazione o su un evento cittadino	Più di una volta	51,7	65,3
	Una sola volta	13,5	11,6
	Mai	23,4	18,2
	Non saprei	11,4	4,9
	Totale	100,0	100,0
Scaricare moduli e documentazione	Più di una volta	68,3	57,8
	Una sola volta	16,6	18,7
	Mai	9,4	19,5
	Non saprei	5,7	4,0
	Totale	100,0	100,0
Inviare moduli e documentazione all'ente direttamente dal sito o via app	Più di una volta	46,8	36,9
	Una sola volta	15,1	14,9
	Mai	28,3	42,5
	Non saprei	9,9	5,7
	Totale	100,0	100,0
Fruire di un servizio interamente on line, inclusa, se prevista, la fase di pagamento	Più di una volta	57,4	41,8
	Una sola volta	9,9	14,3
	Mai	23,4	35,9
	Non saprei	9,4	8,1
	Totale	100,0	100,0
Ricevere comunicazioni e avvisi di scadenze personalizzati da parte dell'ente per i servizi digitali che ho attivato	Più di una volta	45,7	31,2
	Una sola volta	7,5	9,3
	Mai	32,7	50,8
	Non saprei	14,0	8,8
	Totale	100,0	100,0
Effettuare pagamenti tramite pagoPA	Più di una volta	67,0	49,2
	Una sola volta	8,3	11,6
	Mai	19,7	33,2
	Non saprei	4,9	6,1
	Totale	100,0	100,0

Utilizzare i servizi dell' appIO	Più di una volta	62,3	48,3
	Una sola volta	4,4	10,8
	Mai	26,5	35,6
	Non saprei	6,8	5,3
	Totale	100,0	100,0

Fonte: indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.4 - Servizi utilizzati

Guardando al tipo di utilizzo dei servizi on line bisogna innanzitutto evidenziare che praticamente la totalità dei partecipanti all'indagine ne ha usufruito almeno di uno durante l'anno (sono infatti il 98,2% a fronte di una media generale del 92,9%). Inoltre il confronto con l'insieme delle dodici città conferma quanto già nell'indagine condotta nel 2024 in merito all'elevata quota di utenti che hanno utilizzato la modalità di accesso on line per i servizi "educativi": 61,9% a Cesena contro una media del 21,6%. Sono invece meno elevate altre percentuali tra cui: servizi tributari (19,2% e in riduzione rispetto al 2024, contro 39,7% della media complessiva), trasporti e mobilità (23,4% contro 30,7%) e attività culturali (15% contro 28%).

4) Per quali tra le seguenti categorie di servizi comunali o collegati ha utilizzato almeno una volta la modalità di accesso on line? (Indicare tutte le attività effettuate)		
	Comune Cesena val. %	di Media Comuni Capoluogo
Anagrafici (cambio di residenza, rinnovo carta d'identità, richiesta certificati anagrafici o di stato civile, ecc)	60,4	63,0
Attività produttive (richiesta autorizzazioni al SUAP)	5,5	5,5
Edilizia privata	12,6	11,0
Educativi (iscrizione figli ad asili nido o scuole dell'infanzia, accesso a servizi mensa e trasporto pubblico per gli scolari)	61,9	21,6
Tributari (pagamento IMU, TARI, TOSAP, permesso di soggiorno, ecc)	19,2	39,7
Trasporti e mobilità (richiesta permessi parcheggio e/o accesso ZTL; pagamento multe e contravvenzioni; pagamento abbonamenti e biglietti TPL)	23,4	30,7
Servizi sociali	7,9	8,6
Attività culturali	15,0	28,0
Concessioni suolo pubblico	3,9	2,6
Nessun servizio	1,8	7,1

(*) Le percentuali non sommano 100 poiché erano possibili più risposte

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.5 – Canale prevalente per la fruizione dei servizi comunali

Per la stragrande maggioranza di chi ha partecipato alla rilevazione l'on line è diventato il canale principale per accedere ai servizi comunali: solo il 11,4% (sostanzialmente in linea con la media dei 12 capoluoghi) indica di ricorrere ancora prevalentemente allo sportello fisico.

5) Quale canale usa prevalentemente per fruire dei servizi del suo comune?		
	Comune di Cesena	Media Comuni
	val. %	Capoluogo
Via web	79,2	80,0
Via app	5,7	5,3
Sportello fisico	11,4	11,8
Call center telefonici	2,9	1,6
Altro	0,8	1,3
Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.6 – Giudizio sull'utilità dei servizi on line

La quota di giudizi molto o abbastanza positivi sull'utilità dei servizi on line raggiunge a **Cesena** il 69,7%, una percentuale di quasi dieci punti più elevata rispetto al già alto 60,3% ottenuto in media nei 12 capoluoghi.

6) Quale è il suo giudizio, complessivamente, sulla utilità dei servizi on line e delle app messi a disposizione dalla amministrazione comunale (il giudizio va riferito specificamente agli strumenti di accesso online)?		
	Comune di Cesena	Media Comuni
	val. %	Capoluogo
Molto positivo	23,2	21,6
Abbastanza positivo	46,5	38,7
Sufficiente	19,9	22,3
Piuttosto negativo	3,5	9,1
Molto negativo	1,9	5,0
Non saprei	5,0	3,3
Totale	100,0	100,0

Tab.7 – Giudizio sui miglioramenti nell’ultimo biennio

Anche nel caso delle valutazioni sulla variazione della qualità nell’ultimo biennio i valori al netto delle mancate risposte (attorno al 15%) indicano un livello di apprezzamento (molto o abbastanza migliorati) che raggiunge il 73% contro una media del 62%.

7) Rispetto a due anni fa la qualità dell’offerta on line dei servizi...		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
È molto migliorata	21,8	15,0
È abbastanza migliorata	40,3	37,6
È rimasta sostanzialmente uguale	22,3	32,1
Non sono in grado di rispondere	15,6	15,2
Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

I giudizi positivi si confermano anche in merito alla fruibilità del sito web dell’amministrazione che ottiene giudizi “molto o abbastanza migliorata” dal 55,3% dei rispondenti cesenati e a fronte di 49,5% della media generale.

7 bis) Rispetto a due anni fa la fruibilità del sito comunale è...		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
È molto migliorata	19,5	14,5
È abbastanza migliorata	35,8	35,0
È rimasta sostanzialmente uguale	24,2	27,6
È peggiorata	5,7	11,4
Non sono in grado di rispondere	14,8	11,6
Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.8 – Frequenza di consultazione dei social dell'amministrazione

La quota di coloro che dichiarano di avere avuto accesso a Facebook (56,8%) è sostanzialmente allineata al dato complessivo diversamente da quanto si era verificato lo scorso anno quando era risultata superiore in maniera significativa (66% vs. 55,8%); sono, inoltre, inferiori alla media delle dodici città la consultazione degli altri canali social: per Instagram lo scarto è di oltre dieci punti (29,1% contro 39,8%), e sono ancora molto ridotti gli accessi a Youtube (13,5% vs.16,9%) e decisamente marginali quelli a Twitter/X (3,6% vs. 6,4%).

8) Con che frequenza consulta i social dell'amministrazione comunale?			
		Comune Cesena val. %	di Media Comuni Capoluogo
Facebook	Almeno una volta alla settimana	26,2	38,1
	Meno di una volta alla settimana	30,6	18,3
	Mai	43,1	43,6
	Totale	100,0	100,0
Twitter/X	Almeno una volta alla settimana	1,0	2,2
	Meno di una volta alla settimana	2,6	4,2
	Mai	96,4	93,6
	Totale	100,0	100,0
Instagram	Almeno una volta alla settimana	16,4	25,2
	Meno di una volta alla settimana	12,7	14,6
	Mai	70,9	60,2
	Totale	100,0	100,0
Youtube	Almeno una volta alla settimana	3,6	3,5
	Meno di una volta alla settimana	9,9	13,4
	Mai	86,5	83,0
	Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.9 – Azioni prioritarie dell'amministrazione

Il maggior numero di indicazioni va al miglioramento di accessibilità e fruibilità dei servizi (47,3%); si tratta di un valore inferiore di circa sette punti rispetto alla media generale e tale circostanza è determinata dall'alta incidenza di chi non esprime un giudizio. Quanto poi alle azioni per promuovere l'inclusione digitale i cittadini di Cesena concordano con quelli delle altre città nell'indicare la necessità di intervenire attraverso un rafforzamento di una rete di intermediari sul territorio.

9) Rispetto al miglioramento dell'offerta di servizi online del Comune, può indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?		
	Comune Cesena	di Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Aumentare il numero dei servizi on line	32,7	34,8
Migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei servizi già on line (semplificare)	47,3	54,2
Non saprei	20,0	11,0
Totale	100,0	100,0

9 bis) Rispetto al tema dell'inclusione digitale degli utenti, può indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?		
	Comune Cesena	di Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Attivare esperienze di formazione nel territorio	21,8	21,8
Favorire l'accesso alle persone meno preparate tramite intermediari (uffici decentrati, CAF, centri anziani, ecc.)	61,6	63,2
Non saprei	16,6	14,9
Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.10 – Utilizzo strumenti interazione digitale

Se lo scorso anno gli utenti di Cesena erano caratterizzati da un maggiore utilizzo rispetto al resto delle altre città dell'App IO, quest'anno la situazione appare più equilibrata in virtù dell'incremento di quasi dieci punti che si è realizzato nell'intero insieme delle dodici città. Pertanto, attualmente, coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato l'app sono il 74,8% a Cesena e il 72,9% nel complesso. Va inoltre considerato che nel confronto con la media dei capoluoghi partecipanti all'indagine a Cesena si registra, generalmente, un minore utilizzo di strumenti di interazione digitale. In particolare la PEC è utilizzata dal 40,3% degli utenti cesenati mentre nell'insieme di tutti gli oltre 2.300 rispondenti dei capoluoghi si verifica nel 53% dei casi. Anche l'IT Wallet presenta incidenza inferiori alla media generale: è del 15% a Cesena contro il 26,5% del totale.

10) Possiede personalmente uno dei seguenti strumenti di interazione digitale?			
		Comune di Media Comuni Cesena di Capoluogo val.%	
SPID	Sì e l'ho utilizzato	98,4	94,7
	Sì, ma non l'ho utilizzato	0,8	2,5
	No	0,8	2,6
	Non saprei	0,0	0,2
	Totale	100,0	100,0
CIE (Carta di Identità elettronica) o CNS (Carta Nazionale dei Servizi)	Sì e l'ho utilizzato	24,7	46,1
	Sì, ma non l'ho utilizzato	33,0	27,0
	No	39,5	25,4
	Non saprei	2,9	1,6
	Totale	100,0	100,0
AppIO	Sì e l'ho utilizzato	74,8	72,9
	Sì, ma non l'ho utilizzato	7,5	9,8
	No	17,4	16,7
	Non saprei	0,3	0,6
	Totale	100,0	100,0
IT Wallet	Sì e l'ho utilizzato	15,1	26,5
	Sì, ma non l'ho utilizzato	8,8	9,8
	No	71,2	59,6
	Non saprei	4,9	4,1
	Totale	100,0	100,0
Firma digitale	Sì e l'ho utilizzato	28,3	35,8
	Sì, ma non l'ho utilizzato	7,0	6,4
	No	60,0	56,0
	Non saprei	4,7	1,8
	Totale	100,0	100,0
PEC	Sì e l'ho utilizzato	40,8	53,6
	Sì, ma non l'ho utilizzato	7,5	6,5
	No	50,6	38,4
	Non saprei	1,0	1,5
	Totale	100,0	100,0
Domicilio digitale	Sì e l'ho utilizzato	11,2	19,3
	Sì, ma non l'ho utilizzato	5,2	6,9
	No	74,5	67,3
	Non saprei	9,1	6,5

	Totale	100,0	100,0
--	---------------	--------------	--------------

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.11 – Utilità degli strumenti di supporto

Per quanto concerne gli strumenti ritenuti utili ai fini del supporto all’utilizzo dei servizi comunali on line i risultati sono abbastanza in linea con le medie dei 12 capoluoghi; con i tutorial che si distinguono per il maggior numero di apprezzamenti (78,5% a Cesena e 77,2% in media).

11) Quale dei seguenti strumenti ritiene più utile come supporto all'utilizzo dei servizi online sul sito comunale?		Comune Cesena val. %	di Media Comuni Capoluogo
Tutorial	Molto utile	36,9	37,2
	Abbastanza utile	41,6	43,0
	Poco utile	5,7	7,7
	Non saprei	15,8	12,1
	Totale	100,0	100,0
Chatbot	Molto utile	12,5	13,2
	Abbastanza utile	20,0	29,4
	Poco utile	17,7	26,6
	Non saprei	49,9	30,9
	Totale	100,0	100,0
FAQ	Molto utile	20,8	25,0
	Abbastanza utile	42,9	49,4
	Poco utile	10,1	11,1
	Non saprei	26,2	14,5
	Totale	100,0	100,0
Caselle mail per informazioni/suggerimenti	Molto utile	28,3	31,4
	Abbastanza utile	44,2	36,6
	Poco utile	8,8	16,7
	Non saprei	18,7	15,3
	Totale	100,0	100,0
Creazione di un call center dedicato	Molto utile	36,9	40,5
	Abbastanza utile	35,3	35,2
	Poco utile	9,6	12,1
	Non saprei	18,2	12,2
	Totale	100,0	100,0
Attivazione dello “sportello virtuale”	Molto utile	39,2	40,1
	Abbastanza utile	36,1	35,0
	Poco utile	5,7	8,3
	Non saprei	19,0	16,6
	Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.12 – Aspettative sulle potenzialità dell’intelligenza artificiale per il miglioramento dei servizi della PA
 La gran parte degli utenti digitali lo scorso anno si sono dichiarati fiduciosi sul fatto che l’IA possa contribuire a rafforzare la nostra pubblica amministrazione. Quest’anno quindi si è ritenuto opportuno approfondire meglio le aspettative riguardo alla direzione dei miglioramenti attesi.

Il risultato che è emerso testimonia di un orientamento generale nella previsione di cambiamenti positivi consistenti in una più accentuata customizzazione dei servizi on line (34,5% indica una maggiore personalizzazione dei servizi al quale va aggiunto il 16,9% che considera positivamente la potenzialità di anticipare le esigenze dell’utenza). Tale orientamento dei cittadini cesenati appare sostanzialmente allineato a quello che emerge nell’insieme delle dodici città.

12) Nel prossimo futuro le amministrazioni adotteranno soluzioni basate su intelligenza artificiale, anche per il miglioramento dei servizi online al cittadino. Qual è, dal suo punto di vista, il principale beneficio ottenibile da queste soluzioni?		
	Comune di Cesena	di Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Maggiore personalizzazione dei servizi in base alle caratteristiche dell’utente	34,5	29,6
Maggiore proattività (capacità di anticipare le esigenze degli utenti)	16,9	24,2
Maggiore trasparenza, informazioni più utili e più chiare	19,7	19,1
Maggiore accessibilità per persone con disabilità o con limitate competenze digitali	21,0	19,7
Maggiore inclusione per le fasce di popolazione più deboli	7,8	7,4
Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab. 13 – Giudizi sullo sviluppo e l’implementazione dei sistemi di videosorveglianza sul territorio comunale

Poco meno dei quattro quinti (79% a fronte di una media del 77,1%) apprezza decisamente l’impegno delle amministrazioni nella realizzazione di impianti di videosorveglianza e sono meno di uno su dieci gli utenti che esprimono preoccupazioni riguardanti i rischi per la libertà e la tutela della privacy. Tale dato è allineato a quello espresso dall’insieme dei 2.364 partecipanti all’indagine ICity Club 2025.

13) Negli ultimi anni, molti Comuni hanno realizzato impianti di video-sorveglianza e controllo del territorio urbano per fini di sicurezza. Dal suo punto di vista, questo tipo di soluzioni rappresentano:

	Comune Cesena val. %	di Media Comuni Capoluogo
Un’opportunità per la Città per nuove innovazioni, anche in ambiti diversi dalla sicurezza	79,0	77,1
Un rischio per la libertà e la privacy dei cittadini	8,6	13,1
Non saprei	12,5	9,8
Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.14 – Strumento utilizzato per rispondere al questionario

Le distribuzioni per strumento utilizzato per compilare il questionario d’indagine sono abbastanza diversificate tra le diverse città (presumibilmente anche in virtù delle differenze nelle strategie di comunicazione). Nel caso di **Cesena** quasi otto utenti su dieci si sono serviti del device telefonico (79% contro una media del 58%).

14) Quale strumento ha utilizzato per rispondere a questo questionario?

	Comune Cesena val. %	di Media Comuni Capoluogo
Computer fisso personale/familiare	6,8	15,1
Computer fisso professionale/aziendale	9,6	17,7
Laptop, notebook, tablet	4,4	9,1
Telefono cellulare, smartphone, ...	79,0	58,0
Altro	0,3	0,1
Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.15 – Categorie di utenza

Risulta sostanzialmente in linea con i valori complessivi la nettissima prevalenza di cittadini residenti (89,6%) si evidenzia comunque una quota, ridotta e inferiore alla media, di “frequentatori abituali della città” (4,9% contro 9,6% medio delle 12 città). Marginali le altre categorie.

15) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario?		
	Comune Cesena	di Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Cittadino residente	89,6	81,0
Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso a servizi pubblici e privati	4,9	9,6
Visitatore/turista	0,3	0,8
Professionista nell’ambito della sua attività	3,1	4,4
Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell’ambito della sua attività	0,8	1,7
Intermediario per conto di cittadini	0,3	0,8
Altro	1,0	1,7
Totale	100,0	100,0

Tab.16 – Autovalutazione delle competenze digitali

Variabile cruciale nella definizione di comportamenti, giudizi e aspettative e abbastanza correlata a titolo di studio (positivamente) e classi d’età (negativamente). La distribuzione dei partecipanti di **Cesena** vede una maggiore presenza di persone che dichiarano di disporre di competenze di livello intermedio o di base (nel complesso sono il 63% a fronte di una media complessiva del 52%). Come già sottolineato nelle pagine introduttive di questo report tale circostanza può essere considerata come un risultato dell’impegno dell’Amministrazione volto a coinvolgere e accompagnare nell’utilizzo dei servizi digitali anche fasce di popolazione non del tutto familiarizzate con tali tecnologie.

16) Come valuta complessivamente le sue “competenze digitali”?		
	Comune Cesena	di Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Avanzate	36,9	46,9
Intermedie	50,1	42,3
Base	13,0	10,0
Inesistenti	0,0	0,6
Non saprei	0,0	0,2
Totale	100,0	100,0

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.17 – Partecipazioni a precedenti indagini

Infine, come lo scorso anno, sono circa quattro su cinque i partecipanti all’indagine che lo hanno fatto per la prima volta.

17) Ha già partecipato a indagini sui servizi on line promosse dall’amministrazione comunale?		
	Comune Cesena	di Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Si	21,6	30,1
No	78,4	69,9
Totale	100,0	100,0