

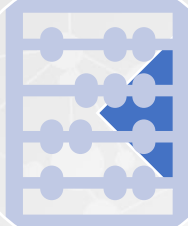
**ICity Club 2023**

**Indagine Servizi Digitali dal punto di vista dei  
cittadini (primavera 2023)**

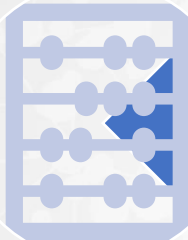
**Report GENOVA**

- L'indagine è stata effettuata nell'ambito del progetto ICity Club promosso da FPA con la partecipazione di 17 amministrazioni capoluogo che, per un periodo di 8 settimane da aprile a giugno, hanno reso accessibile il questionario agli utenti digitali dell'amministrazione. La partecipazione è stata molto diversificata anche in ragione delle campagne di comunicazione che è stato possibile attivare.
- **Date le modalità di somministrazione, i risultati non possono essere considerati rappresentativi né del «complesso della popolazione» né dell'insieme della «popolazione connessa»; ma sono significativi rispetto agli attuali «utenti urbani digitali». O meglio ne rappresentano la parte più consapevole, attiva e – cosa non da poco – disponibile a dialogare con l'amministrazione (ma anche a criticarla...) per fare della trasformazione digitale un processo «aperto» in cui la voce dei cittadini possa contribuire alla individuazione delle scelte migliori.**
- **Questo report presenta le frequenze percentuali semplici rilevate nella città interessata poste a confronto con la media ponderata calcolata per le 17 città partecipanti. La possibilità di valutare e interpretare i risultati attraverso questa comparazione costituisce un importante valore aggiunto per le amministrazioni.**
- **I dati elaborati relativi alla singola città sono trasmessi da FPA esclusivamente alla amministrazione interessata socia di ICity Club.**

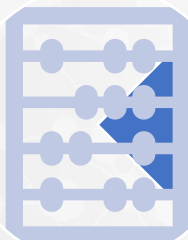
## PRINCIPALI RISULTATI



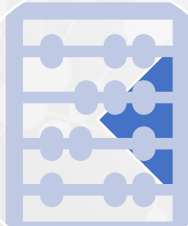
I giudizi molto o abbastanza positivi sull'utilità dei servizi offerti dalla amministrazione raggiungono il 72% contro il 5% di opinioni negative (un rapporto di oltre 14 a 1).



Anche le valutazioni sull'andamento dell'ultimo biennio sono più che confortanti: solo per il 2% la qualità è peggiorata mentre per il 70% è molto o abbastanza migliorata.



La platea dei partecipanti a Genova è stata molto ampia e caratterizzata da una percentuale (25%) superiore alla media delle città di utenti «professionali»



Il 42% dei rispondenti indicano la «semplificazione dei servizi» come azione prioritaria da intraprendere ed il 31% il rafforzamento del ruolo di intermediari per favorire l'accesso delle persone meno preparate.

**CHI HA PARTECIPATO:**

**«GLI UTENTI  
URBANI DIGITALI»**

- 1 - DISTRIBUZIONE TERRITORIALE**
- 2 - GENERE**
- 3 - ETA'**
- 4 - TITOLO DI STUDIO**
- 5 - COMPETENZE DIGITALI**
- 6 - TIPOLOGIA UTENTI**
- 7 - FREQUENZA DI UTILIZZO**
- 8 - STRUMENTO UTILIZZATO**
- 9 - CANALE DI ACCESSO**

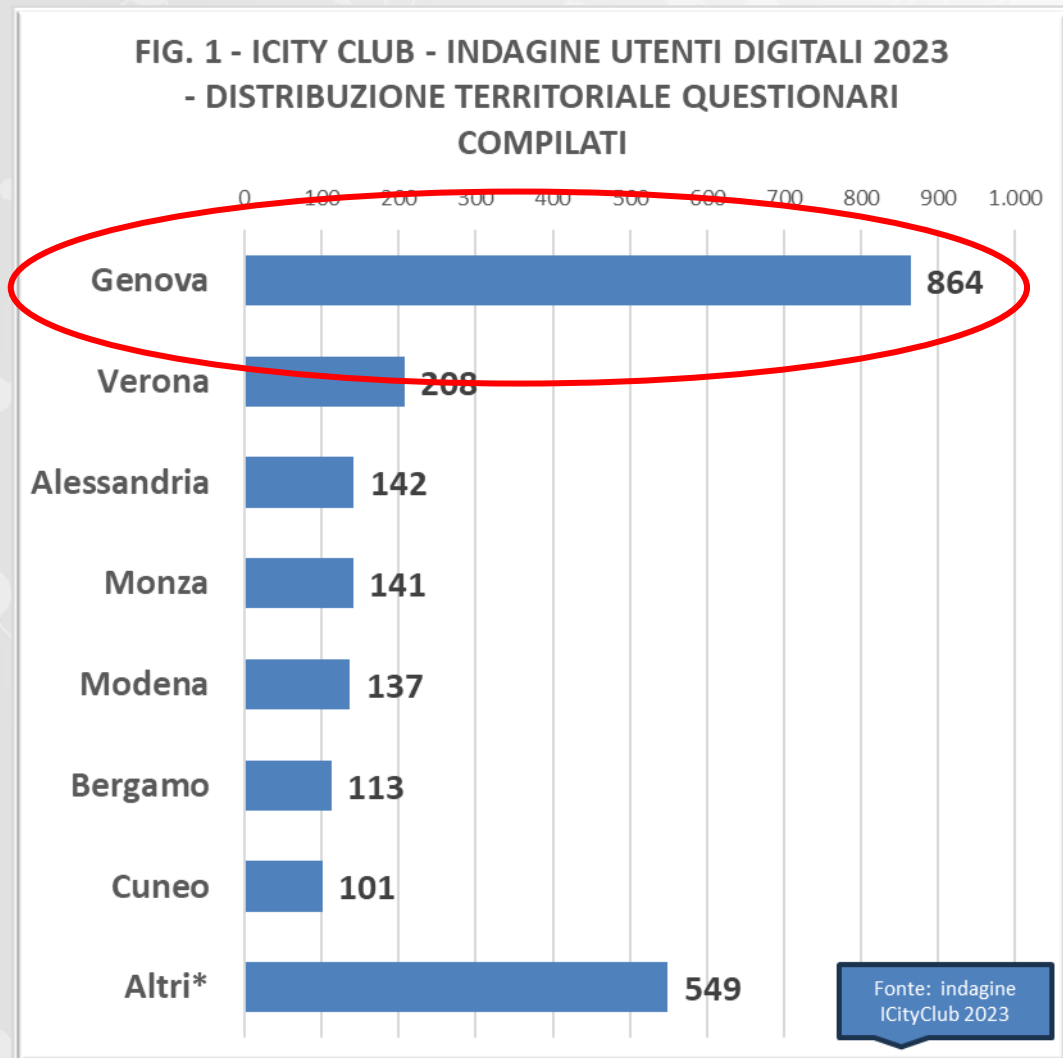
**CHI HA PARTECIPATO:**

**«GLI UTENTI  
URBANI DIGITALI»**

L'alto numero di questionari compilati è stato reso possibile dall'elevata partecipazione di donne (59%) e utenti professionali (25%).

Molto elevate le quote di utenti «sistematici» (61%) e di utilizzatori dei device fissi (79%).

# 1 - DISTRIBUZIONE TERRITORIALE

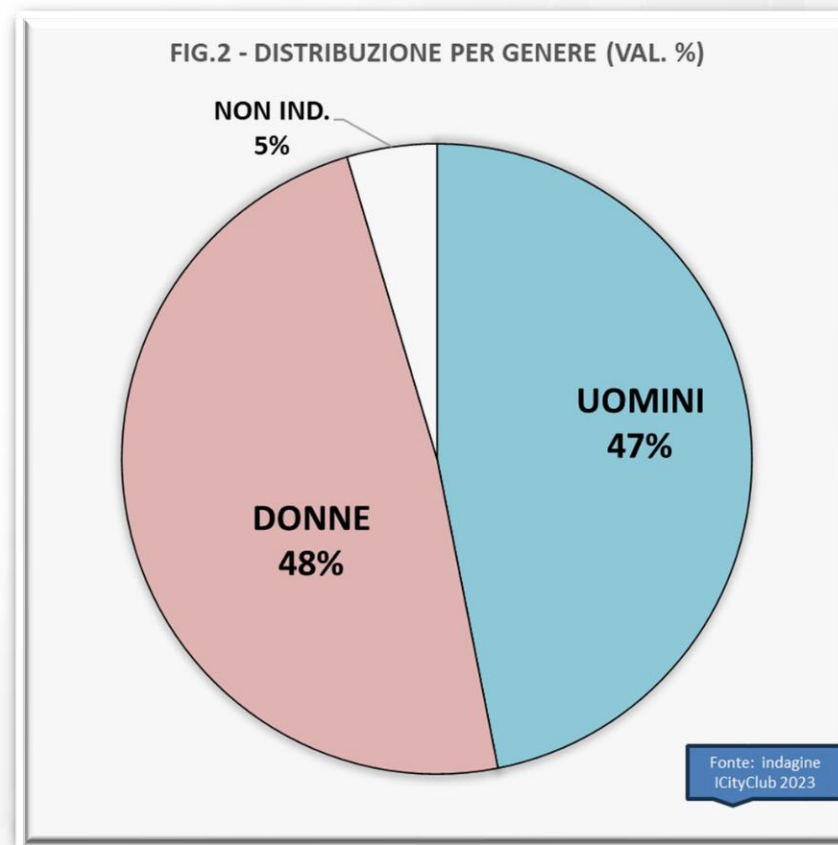
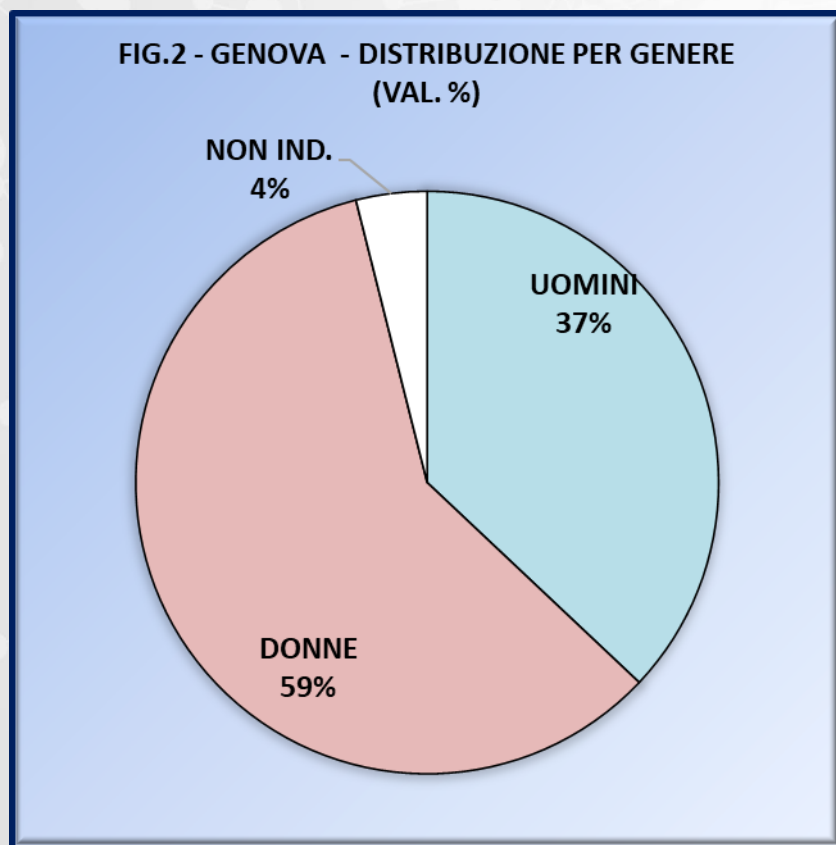


- Nel complesso sono stati elaborati i dati di 2.255 questionari.
- La «soglia» delle 100 risposte è stata superata in 7 capoluoghi su 17.
- **Per la città di GENOVA sono stati compilati 864 questionari.**
- ***Le % «totali» presentate in questo rapporto sono una media «ponderata» calcolata attribuendo a ciascuna città un peso pari alla popolazione residente.***

N.B. \* Altri capoluoghi partecipanti: Firenze, Prato, Messina, Parma, Benevento, Novara, Trento, Cremona, Cesena, Bari.

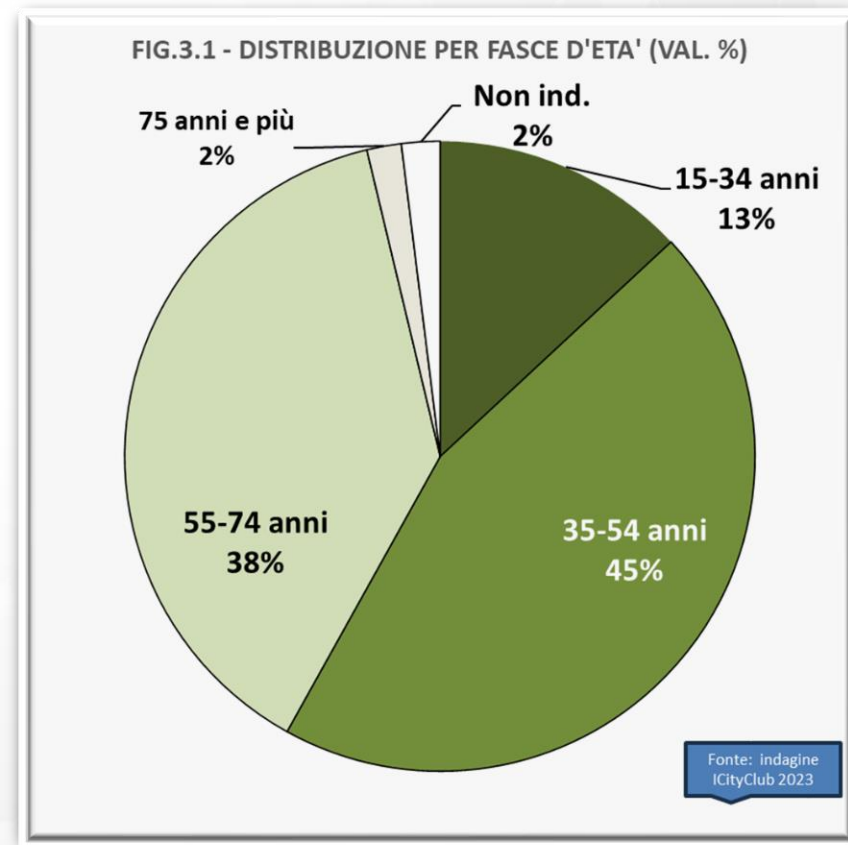
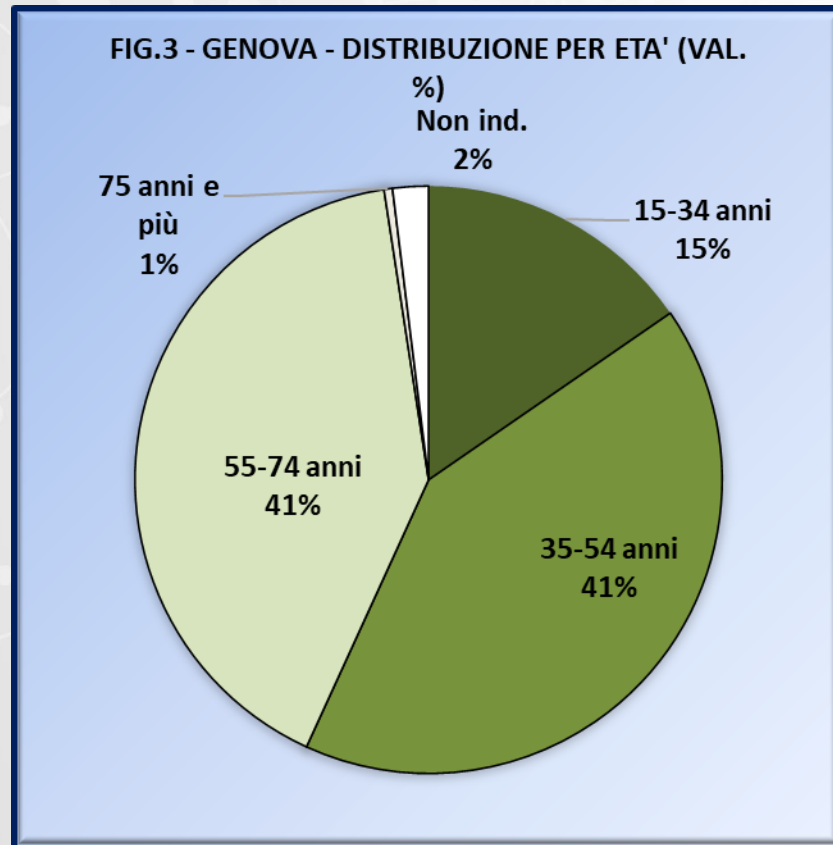
## 2 - GENERE

- **Notevolissima partecipazione femminile, a Genova (grafico SX) le donne sono il 59% dei partecipanti contro il 48% della media ponderata nelle 17 partecipanti (grafico DX).**



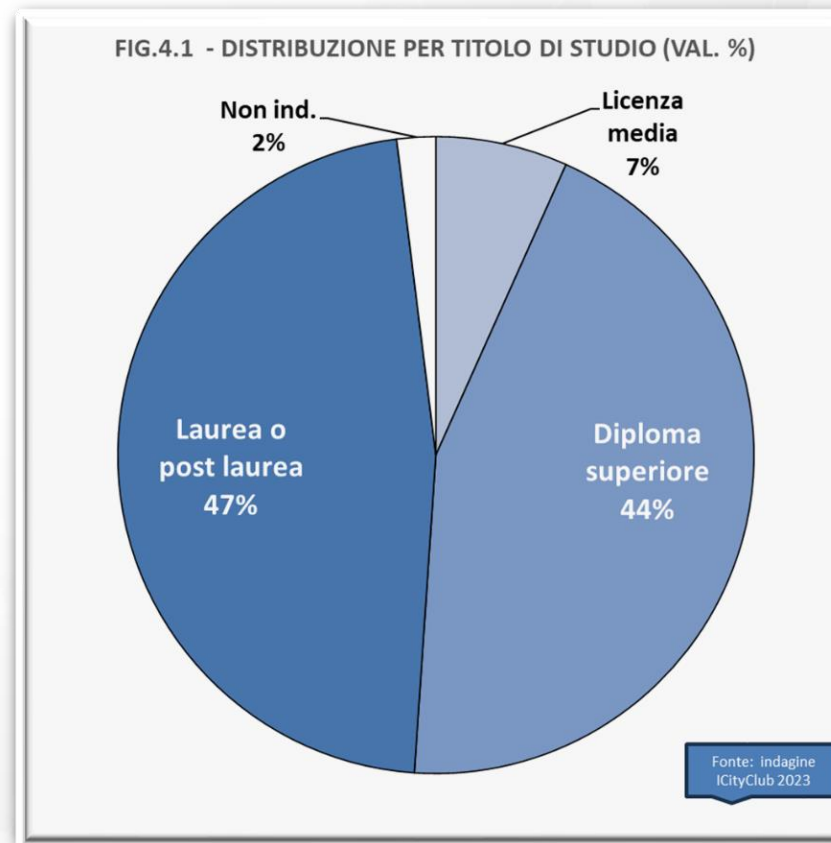
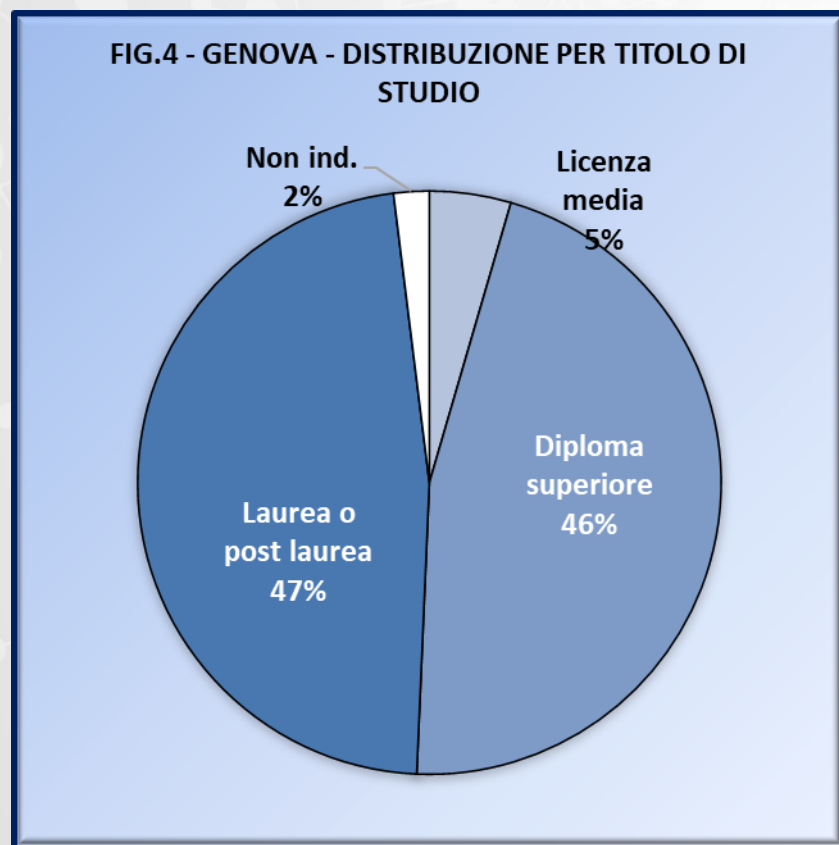
# 3 - ETA'

- La distribuzione per fasce d'età non è molto diversa da quella media con una accentuazione della presenza della fascia d'età medio-alta (55-74 anni).



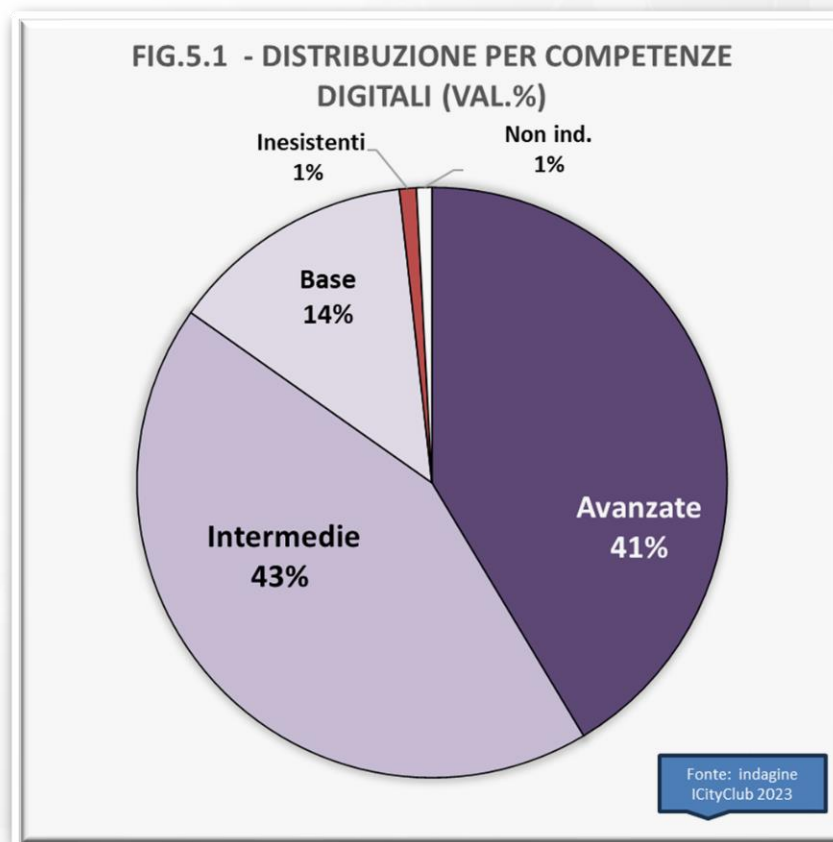
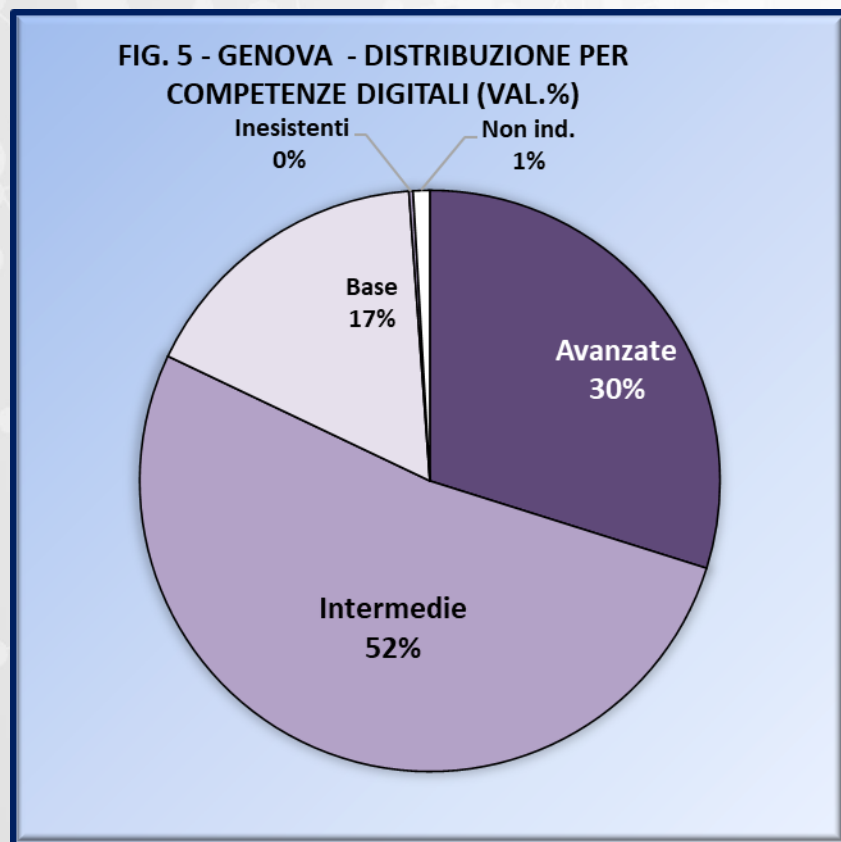
# 4 - TITOLO DI STUDIO

- Sostanzialmente in linea anche la distribuzione dei partecipanti per titolo di studio posseduto.



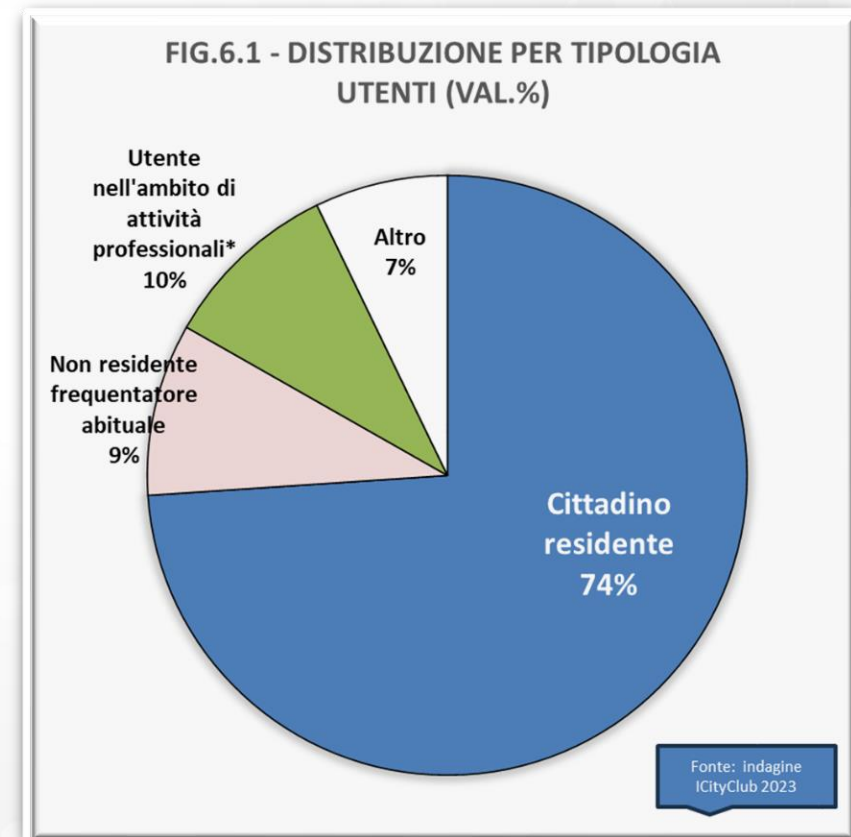
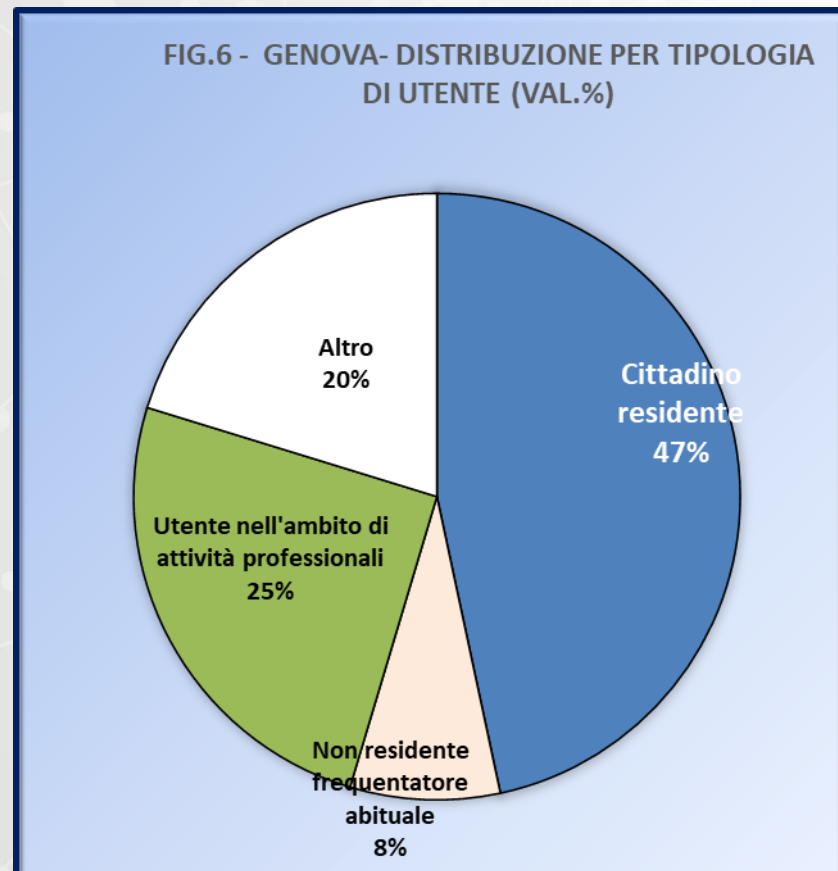
# 5 - COMPETENZE DIGITALI

- Dal punto di vista delle competenze digitali possedute, invece, risulta più ridotta della media la quota di coloro che dichiarano di possederle ad un livello avanzato (30% contro una media complessiva del 41%). E' possibile che questo risultato sia collegabile all'elevata partecipazione ovvero ad un allargamento, anche «qualitativo», della platea dei rispondenti.



## 6 - TIPOLOGIA UTENTI

- Molto particolare la distribuzione per tipologia di utenti: la quota di «cittadini residenti» non va oltre il 47% (contro un 74% medio) mentre risultano molto più consistenti le presenze di utenti «professionali» (25% contro una media del 10%) e altri (20% contro una media del 7%).



## 6.1 - TIPOLOGIA UTENTI per genere

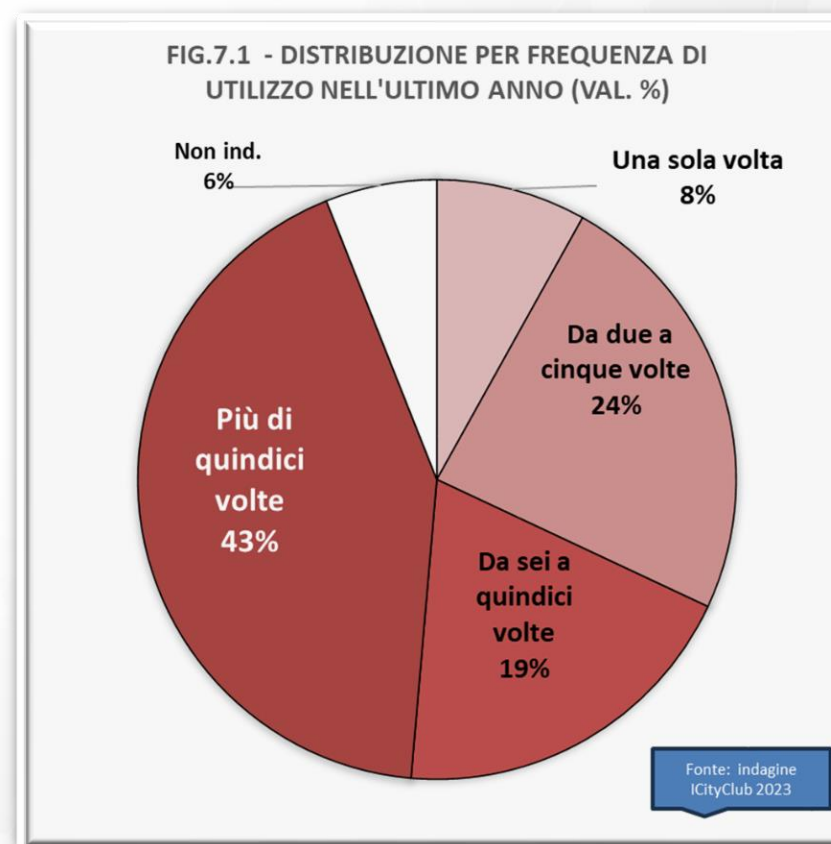
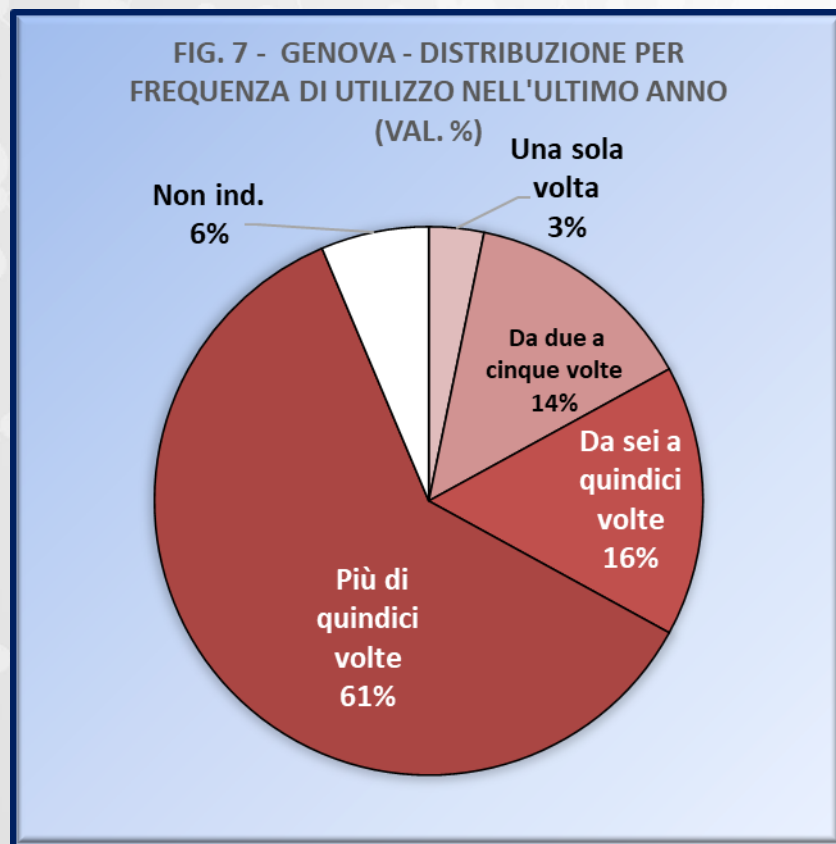
- La partecipazione delle donne prevale su quella degli uomini in tutte le tipologie di utenza, ma lo squilibrio è particolarmente accentuato nelle tipologie professionali

	Genere							
	1 - Uomo		2 - Donna		3 - nd		Totale	
	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
1 - Cittadino residente	<b>50,9</b>	163	<b>43,7</b>	223	50,0	17	46,6	403
2 - Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso a servizi pubblici e privati	<b>9,1</b>	29	<b>7,6</b>	39	2,9	1	8,0	69
3 - Professionista nell'ambito della sua attività	<b>8,8</b>	28	<b>13,5</b>	69	11,8	4	11,7	101
4 - Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell'ambito della sua attività	<b>11,6</b>	37	<b>14,3</b>	73	2,9	1	12,8	111
5 - Intermediario per conto di imprese/enti	<b>0,0</b>	0	<b>0,4</b>	2	0,0	0	0,2	2
6 - Intermediario per conto di cittadini	<b>0,6</b>	2	<b>0,2</b>	1	0,0	0	0,3	3
7 - Visitatore/turista	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	0	0,0	0	0,0	0
8 - Altro	<b>19,1</b>	61	<b>20,2</b>	103	32,4	11	20,3	175
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>320</b>	<b>100,0</b>	<b>510</b>	<b>100,0</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>864</b>

13) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario?

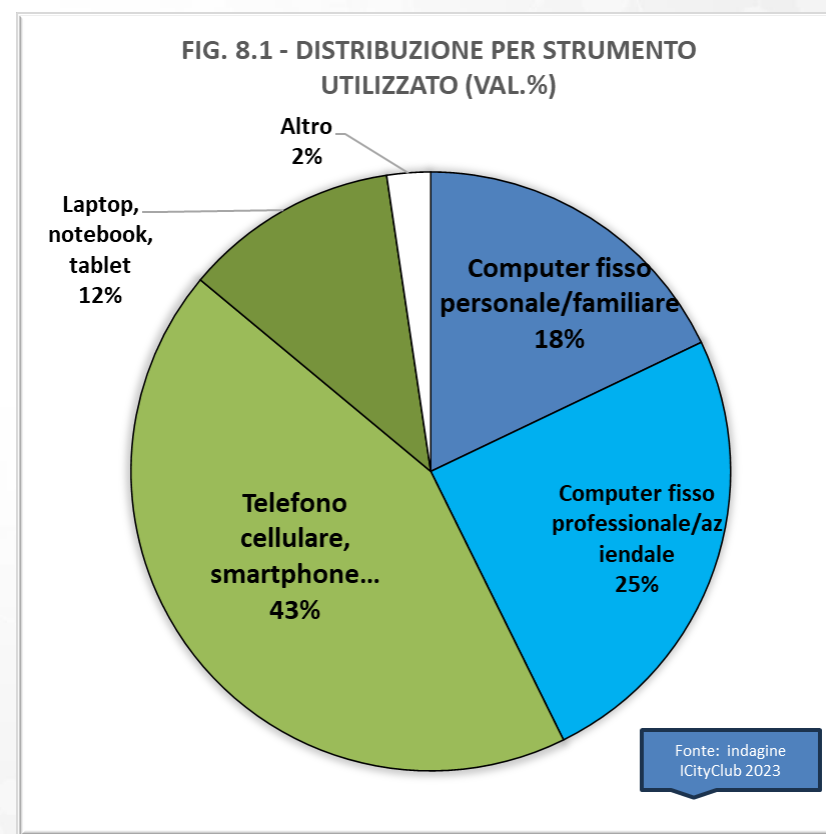
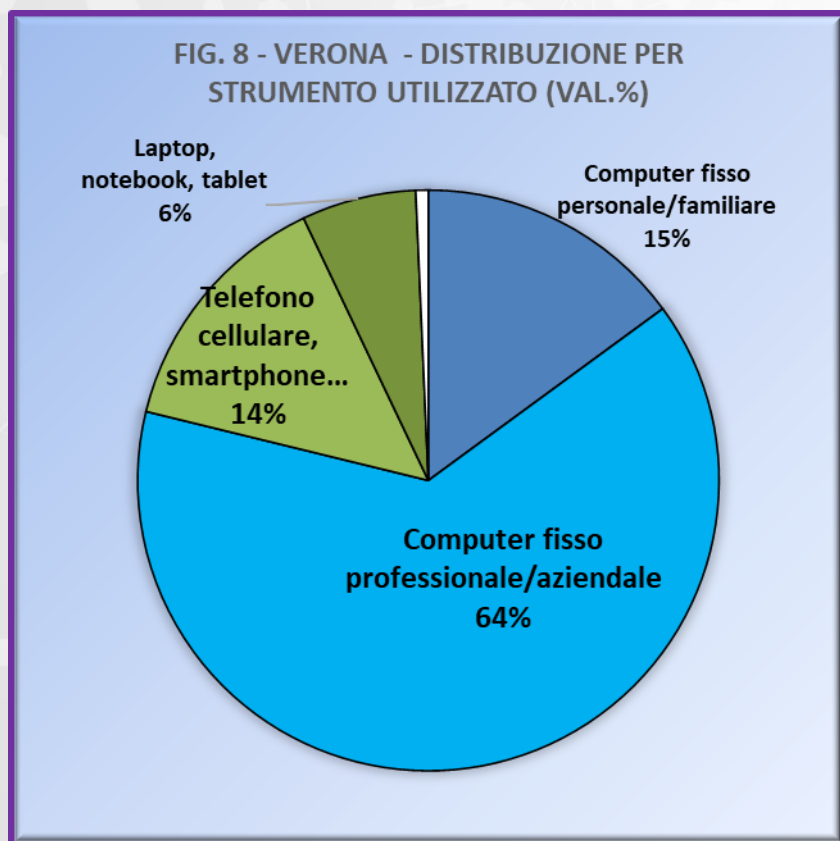
# 7 - FREQUENZA DI UTILIZZO

- Anche la distribuzione per frequenza di utilizzo è particolare: il 61% dei partecipanti (contro il 43% della media) sono utenti sistematici, cioè che si sono collegati al sito comunale più di 15 volte nell'ultimo anno.



## 8 - STRUMENTO UTILIZZATO

- L'alta partecipazione di utenti «professionali» (fig.6) spiega in parte l'elevatissima percentuale (64% contro una media del 25%) di rispondenti che dichiarano di aver utilizzato il computer fisso professionale o aziendale.



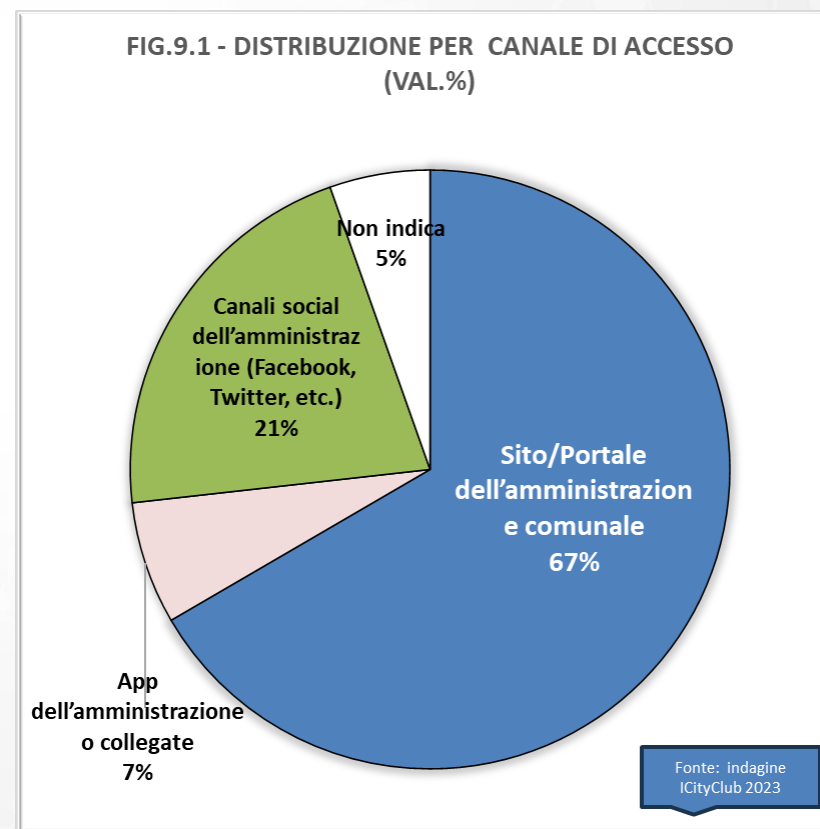
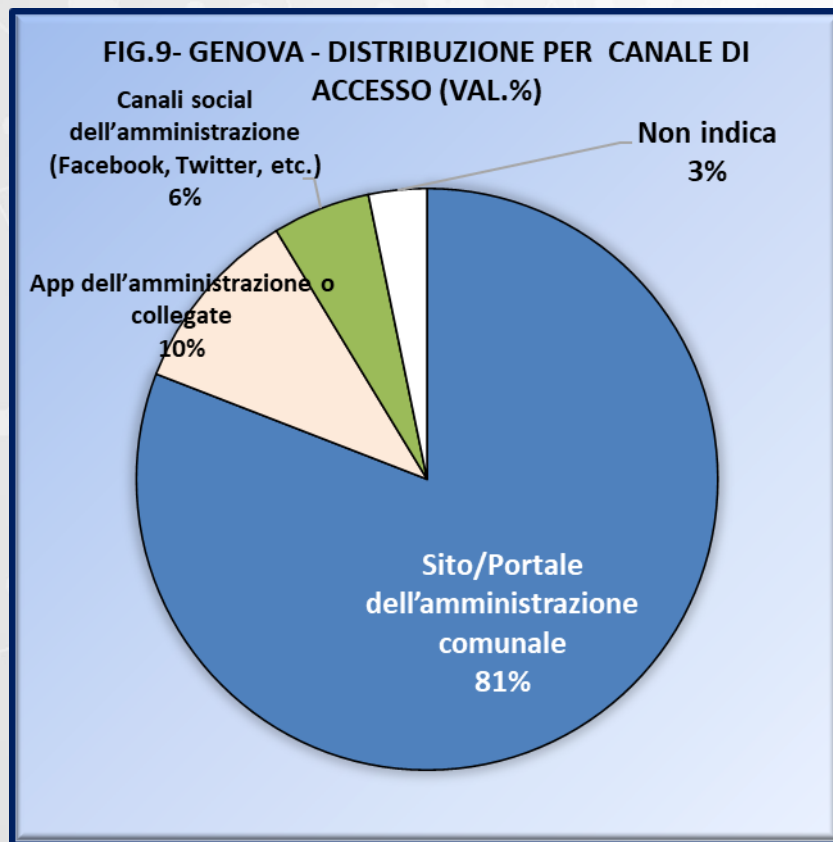
# 8.1 - STRUMENTO UTILIZZATO per tipologia utenti

- In effetti la percentuale di coloro che hanno utilizzato un computer fisso professionale/aziendale è particolarmente elevata tra gli utenti «professionali», ma supera il 50% anche tra i cittadini residenti.

12) Quale strumento ha utilizzato per rispondere a questo questionario?	13) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario?																	
	1 - Cittadino residente		2 - Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso a servizi pubblici e privati		3 - Professionista nell'ambito della sua attività		4 - Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell'ambito della sua attività		5 - Intermediario per conto di imprese/enti		6 - Intermediario per conto di cittadini		7 - Visitatore/turista		8 - Altro		Totale	
	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
1 - Computer fisso personale/familiare	16,1	65	21,7	15	12,9	13	7,2	8	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,0	28	14,9	129
2 - Computer fisso professionale/aziendale	55,8	225	58,0	40	77,2	78	77,5	86	100,0	2	66,7	2	0,0	0	68,0	119	63,9	552
3 - Telefono cellulare, smartphone, ...	18,6	75	11,6	8	6,9	7	9,0	10	0,0	0	33,3	1	0,0	0	12,0	21	14,1	122
4 - Laptop, notebook, tablet	8,4	34	7,2	5	3,0	3	6,3	7	0,0	0	0,0	0	0,0	0	3,4	6	6,4	55
5 - Altro	1,0	4	1,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	,6	1	,7	6
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>403</b>	<b>100,0</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	<b>175</b>	<b>100,0</b>	<b>864</b>

# 9 - CANALE DI ACCESSO

- Molto netta la prevalenza dell'accesso tramite portale comunale (81% contro il 67% della media delle città partecipanti).



# LE ESPERIENZE

10 - SERVIZI UTILIZZATI

11 - ATTIVITA' SVOLTE

12 - ACCESSO AI SERVIZI

13 - CANALI SOCIAL

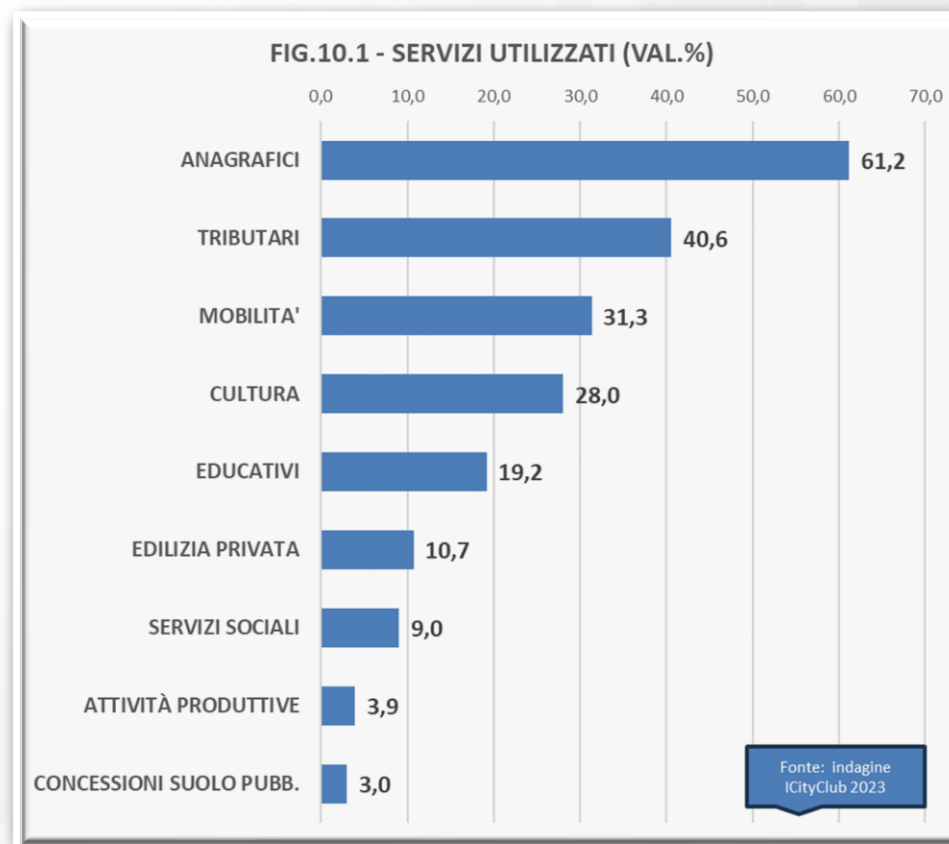
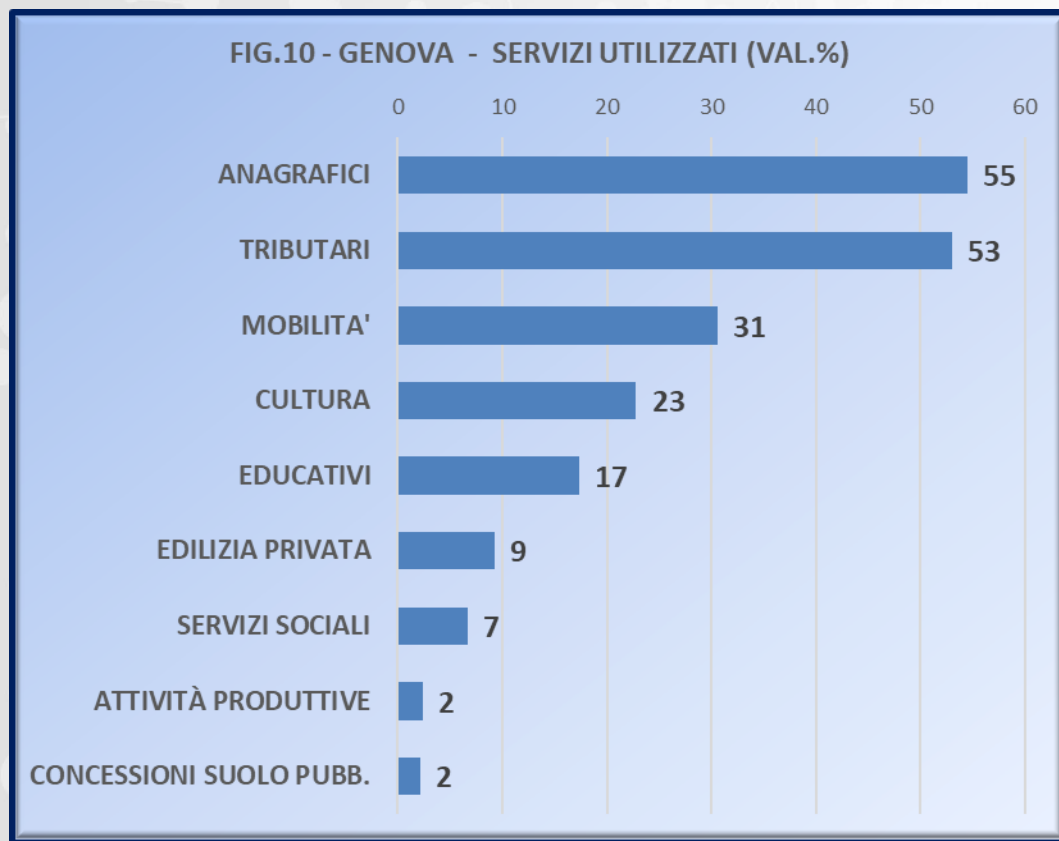
14 - STRUMENTI DI INTERAZIONE DIGITALE

*La quota di utenti che dichiarano di aver utilizzato almeno una volta l'on line per i servizi tributari è molto più elevata della media (53% vs 41%).*

*Quasi i due terzi (63%) dei partecipanti hanno utilizzato almeno una volta i servizi in modo completo.*

# 10 - SERVIZI UTILIZZATI

- La composizione tipologica della platea dei partecipanti si riflette anche nelle frequenze di utilizzo dei servizi ed in particolare nel dato, particolarmente elevato, relativo a quelli tributari.



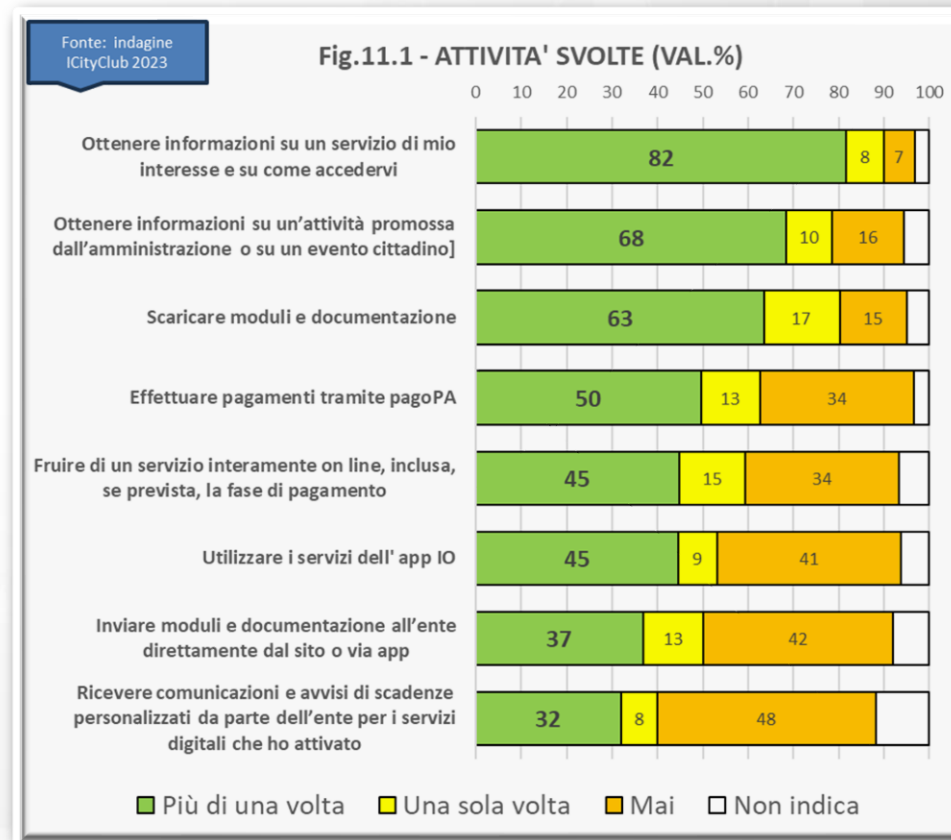
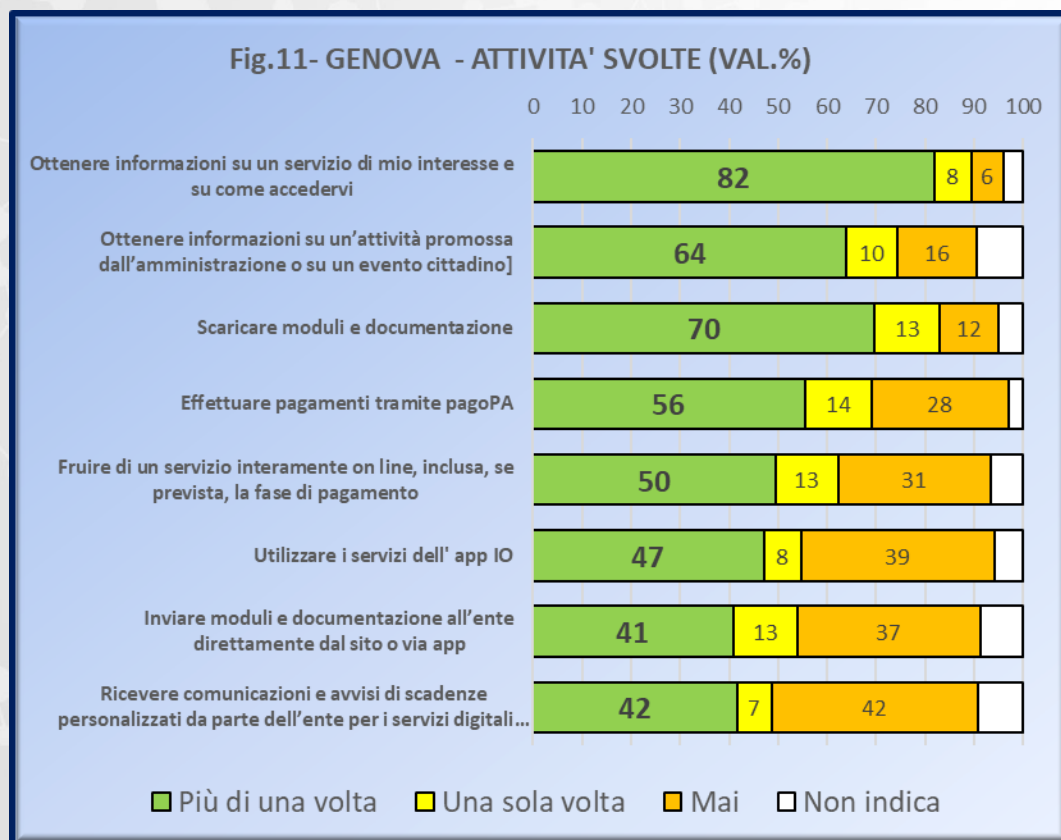
# 10.1 - SERVIZI UTILIZZATI per tipologia di utenza

- Contrariamente a quanto ipotizzabile, tuttavia, l'alta frequenza di utilizzo dei servizi tributari non riguarda solo gli utenti «professionali» ma anche le altre tipologie (a partire dai «cittadini residenti»).

4) Per quali, tra le seguenti categorie di servizi comunali o collegati, ha utilizzato almeno una volta la modalità di accesso online		13) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario?																	
		1 - Cittadino residente		2 - Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso a		3 - Professionista nell'ambito della sua attività		4 - Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell'ambito della sua attività		5 - Intermediario per conto di imprese/enti		6 - Intermediario per conto di cittadini		7 - Visitatore/turista		8 - Altro		Totale	
		%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
anagrafici (cambio di residenza, rinnovo carta d'identità, richiesta certificati anagrafici o di stato civile, ecc.)		63,0	254	36,2	25	46,5	47	53,2	59	100,0	2	100,0	3	0,0	0	46,3	81	54,5	471
tributari (pagamento IMU, TARI, TOSAP, permesso di soggiorno, ecc.)		61,5	248	30,4	21	46,5	47	54,1	60	0,0	0	33,3	1	0,0	0	46,3	81	53,0	458

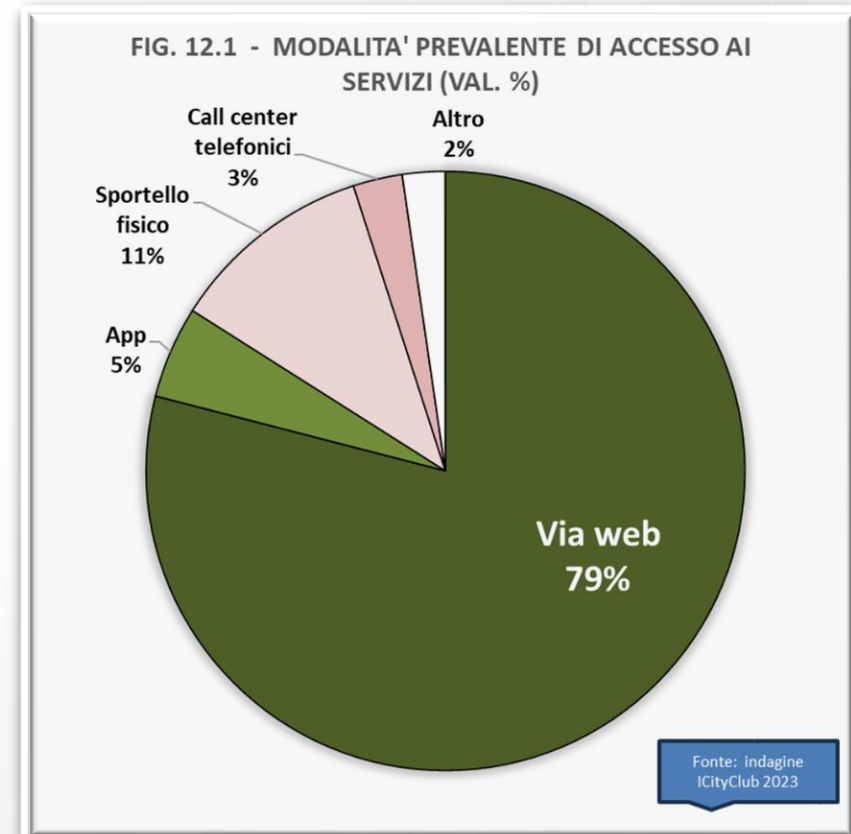
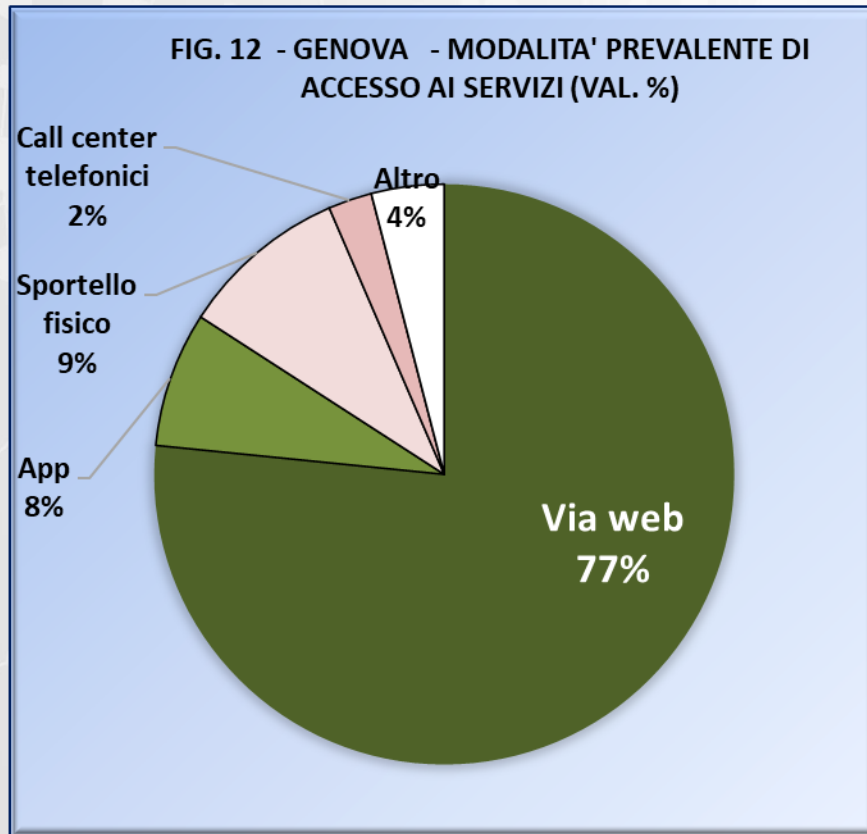
# 11 - ATTIVITA' SVOLTE

- Molto elevate (rispetto alla media) le percentuali relative allo «scarico di moduli e documentazione» (83% vs 80%), pagamenti tramite PagoPA (70% vs 63%), fruizione di servizi interamente on line (63% vs 60%).



# 12 - ACCESSO AI SERVIZI

- Leggermente superiore alla media (8% vs 5%) la quota di utenti che indicano le app come strumento preferenziale per accedere ai servizi comunali.



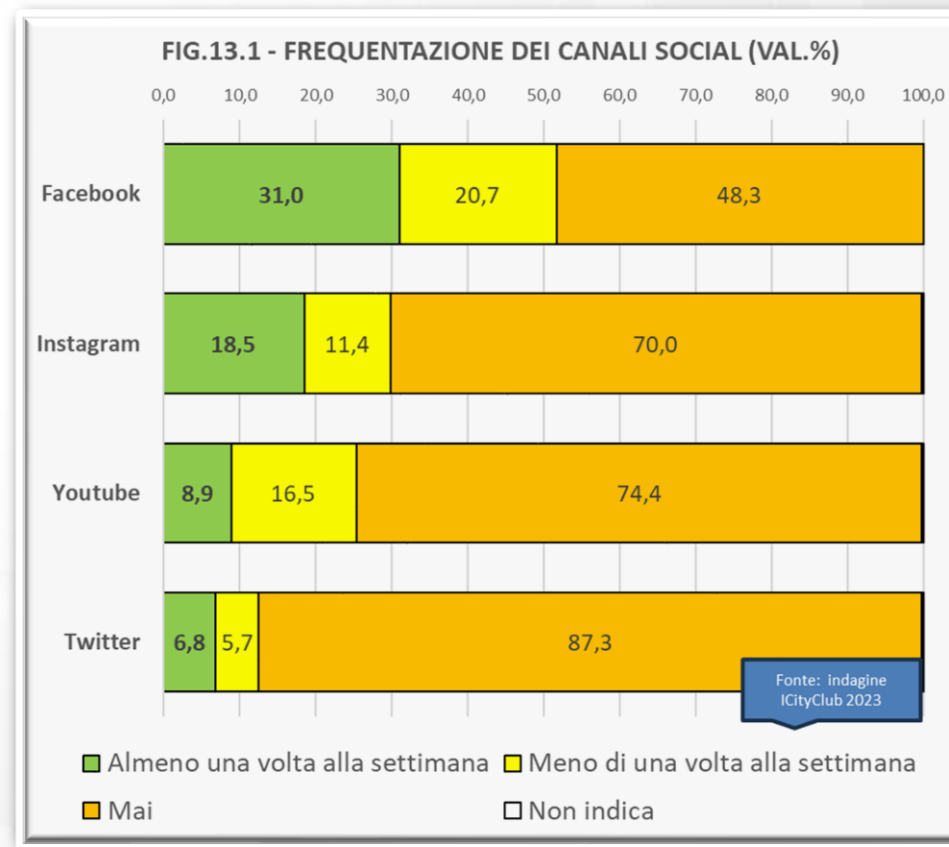
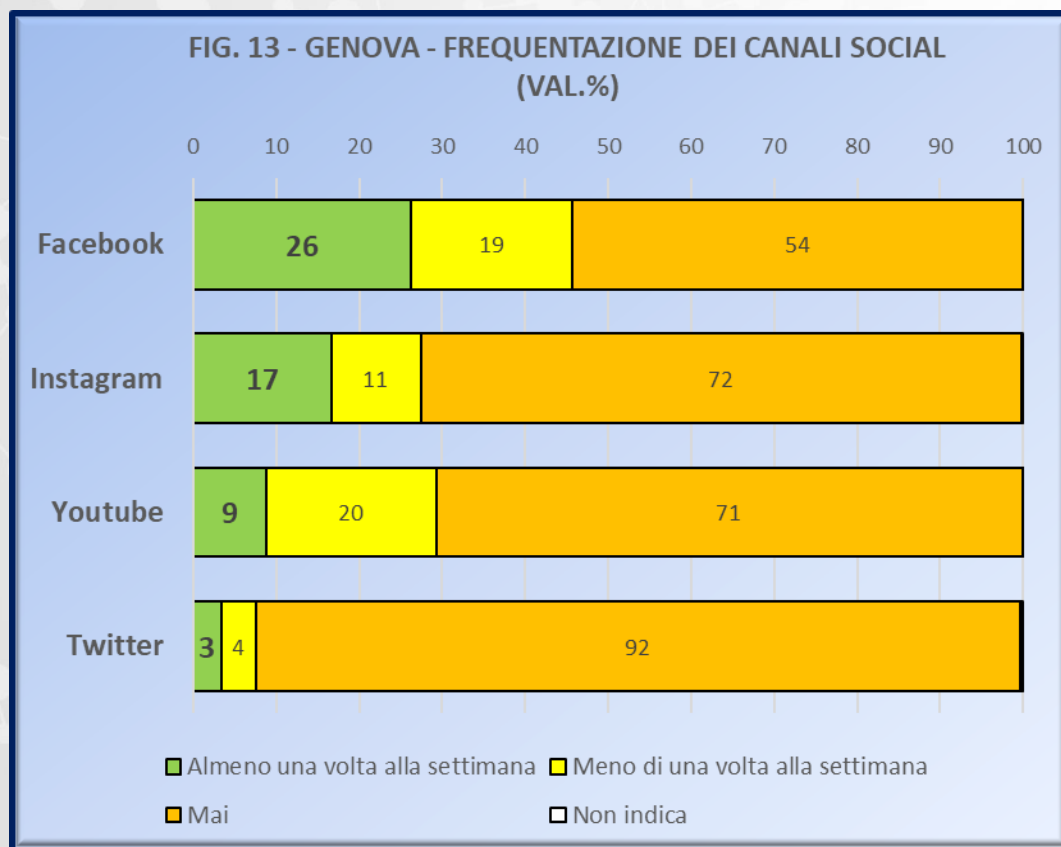
## 12.1 - ACCESSO AI SERVIZI per età

- La percentuale di utilizzo del web come canale principale per l'accesso ai servizi raggiunge l'88% tra gli under 35.

5) Quale canale usa prevalentemente per fruire dei servizi del suo comune?	Fascia di età											
	1 - 15-34 anni		2 - 35-54 anni		3 - 55-74 anni		4 - 75 anni e più		nd		Totale	
	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
1 - via web	88,0	117	79,1	283	71,6	252	25,0	1	47,1	8	76,5	661
2 - via app	4,5	6	8,7	31	7,7	27	0,0	0	5,9	1	7,5	65
3 - sportello fisico	5,3	7	7,5	27	11,6	41	50,0	2	23,5	4	9,4	81
4 - call center telefonici	0,8	1	2,0	7	3,7	13	0,0	0	0,0	0	2,4	21
5 - altro	1,5	2	2,8	10	5,4	19	25,0	1	17,6	3	4,1	35
6 - non saprei	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	5,9	1	0,1	1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>	<b>100,0</b>	<b>358</b>	<b>100,0</b>	<b>352</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>864</b>

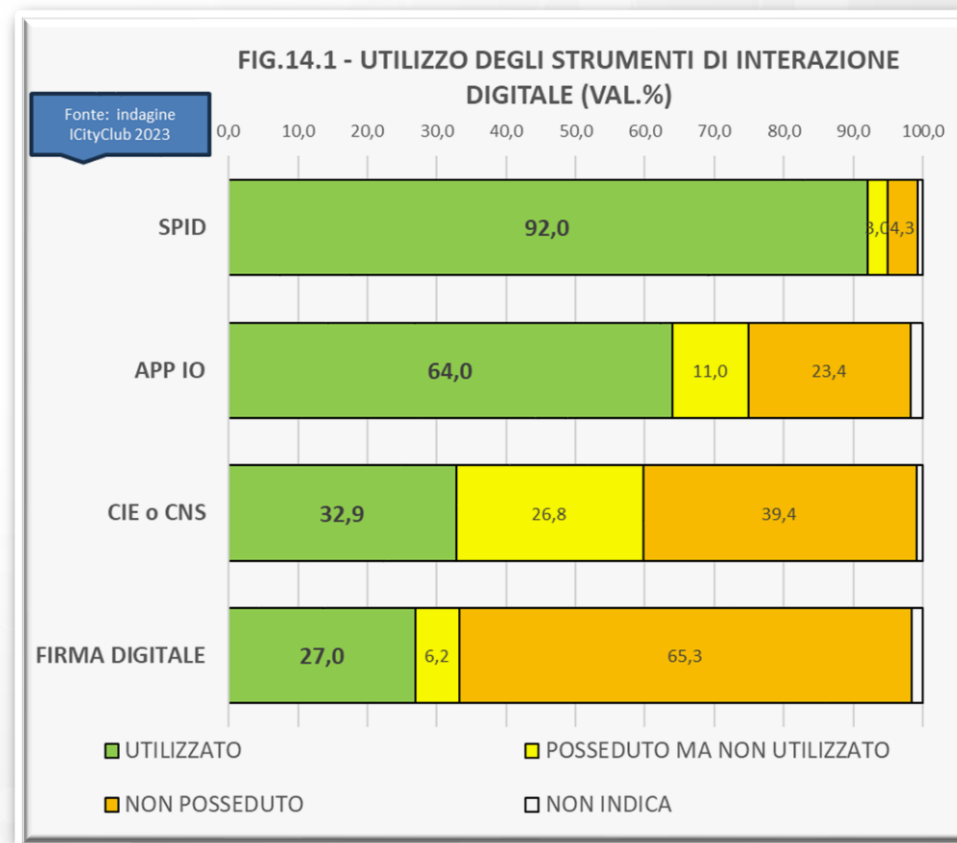
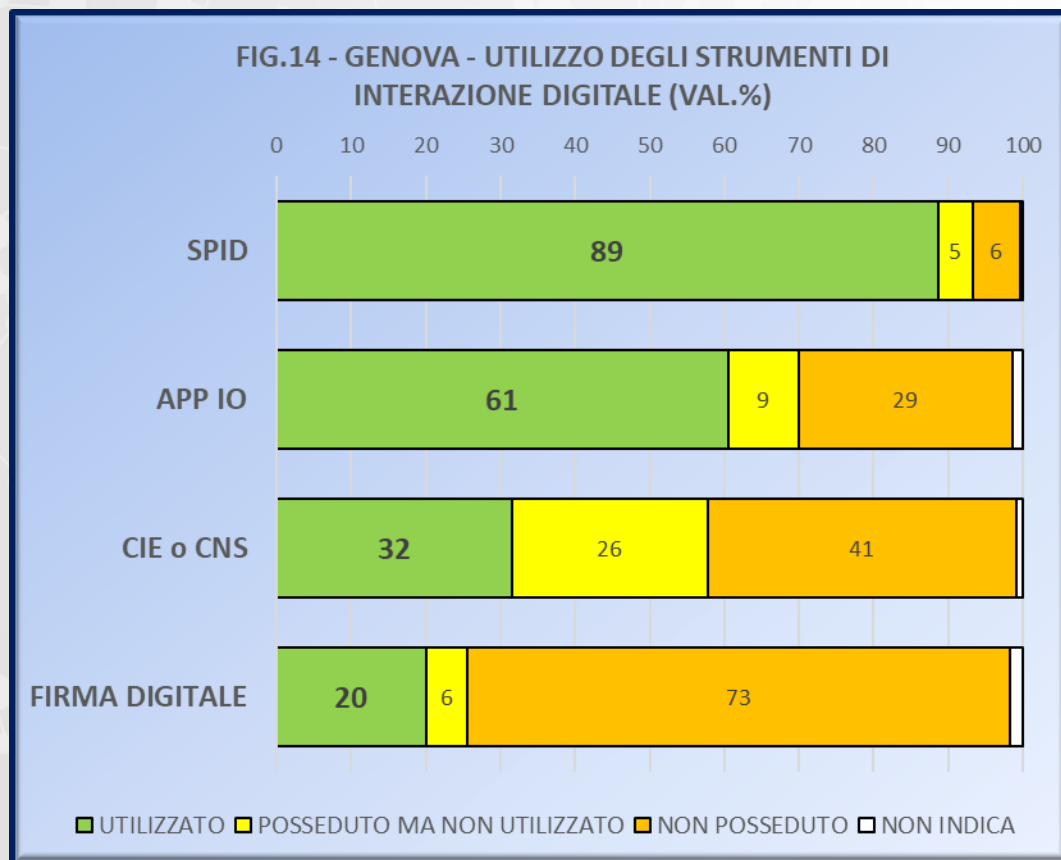
# 13 - CANALI SOCIAL

- Leggermente inferiore, invece, la quota di frequentatori abituali del canale Facebook dell'amministrazione (45% vs 52%) e in generale dei social.



# 14 - STRUMENTI DI INTERAZIONE DIGITALE

- Anche le quote di possesso degli strumenti di interazione digitali si collocano leggermente al di sotto di quanto riscontrato in altre realtà.



# LE VALUTAZIONI

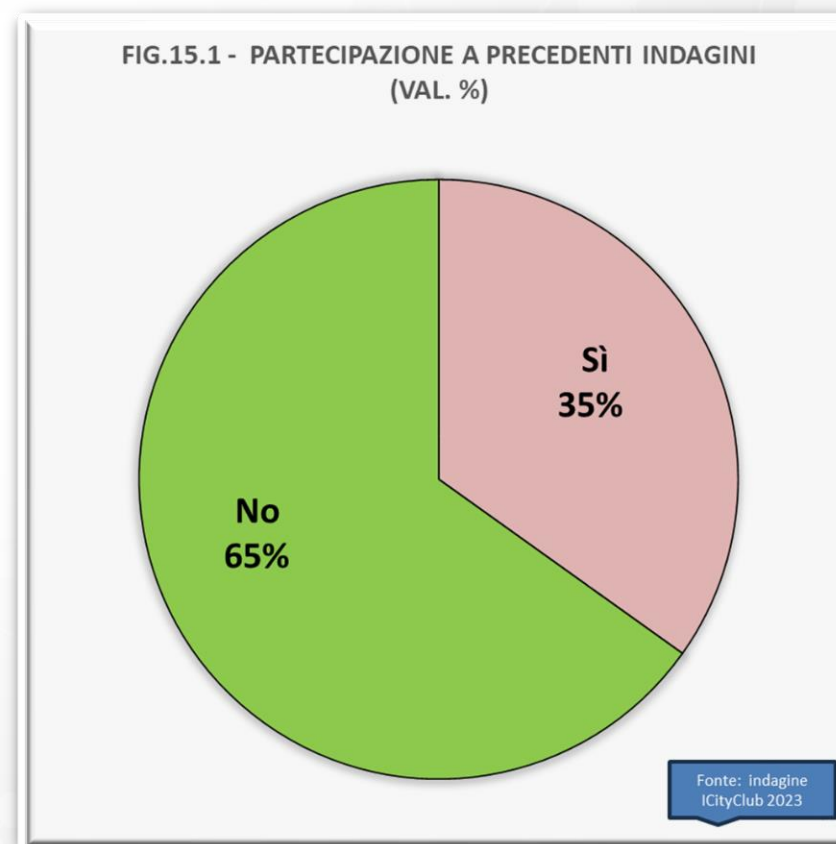
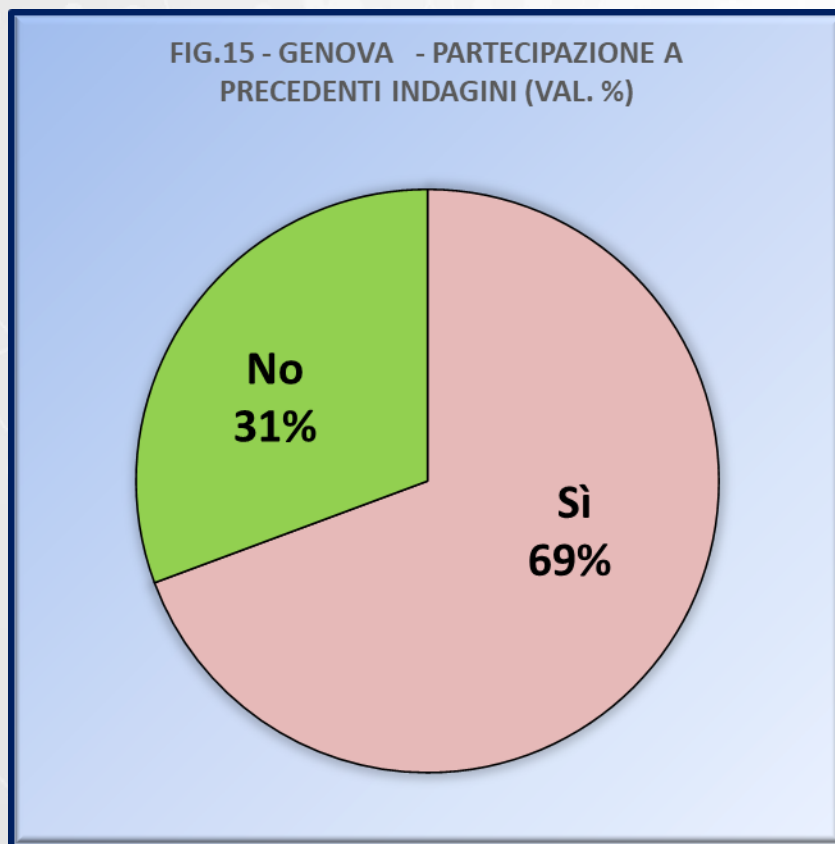
- 15 - PARTECIPAZIONE A PRECEDENTI INDAGINI
- 16 - GIUDIZI SULL'ON LINE
- 17 - ANDAMENTO NEL TEMPO
- 18 - STRUMENTI DI SUPPORTO
- 19 - AZIONE PRIORITARIA

*I giudizi molto o abbastanza positivi sull'utilità dei servizi offerti dalla amministrazione raggiungono il 72% contro il 5% di opinioni negative (un rapporto di oltre 14 a 1).*

*Gli utenti richiedono soprattutto ulteriore semplificazione e strumenti di supporto come tutorial e FAQ.*

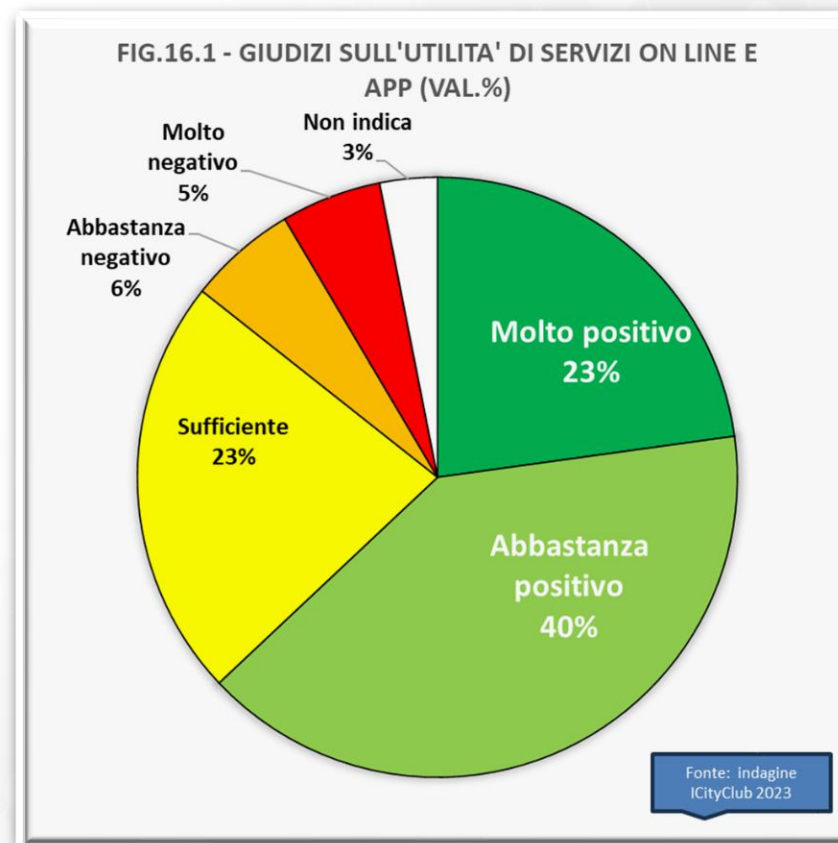
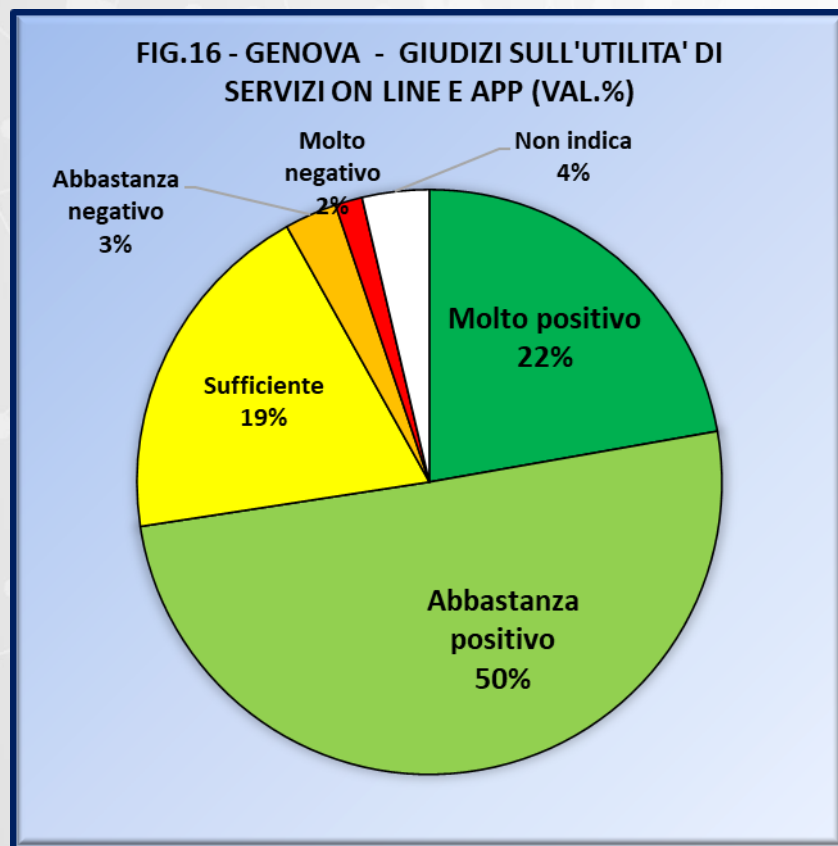
# 15 - PARTECIPAZIONE A PRECEDENTI INDAGINI

- L'elevata quota di rispondenti che dichiarano di aver partecipato a precedenti indagini può essere vista come testimonianza dell'interesse da parte da parte degli utenti digitali a contribuire attivamente alla costruzione del sistema di servizi on line.



# 16 - GIUDIZI SULL'ON LINE

La quota di giudizi positivi sull'utilità dei servizi on line attivati dall'amministrazione è tra le più elevate (72% vs una media del 63%); la percentuale di giudizi negativi è d'altra parte minima (5% vs 11% medio), il che determina un rapporto di circa 14 a 1.



# 16.1 - GIUDIZI SULL'ON LINE per competenze digitali

Anche nel caso di Genova i giudizi sui servizi sono particolarmente favorevoli tra gli utenti dotati di competenze digitali avanzate (74%) o intermedie (78%) e meno, pur rimanendo maggioritari, tra chi ha solo competenze «di base» (55%).

6) Qual 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)?	14) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
	1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
1 - Molto positivo	27,9	72	21,1	95	16,6	24	50,0	1	0,0	0	22,2	192
2 - Abbastanza positivo	46,5	120	57,4	259	38,6	56	0,0	0	0,0	0	50,3	435
3 - Sufficiente	19,0	49	16,6	75	27,6	40	0,0	0	37,5	3	19,3	167
4 - Abbastanza negativo	2,3	6	2,7	12	2,8	4	50,0	1	25,0	2	2,9	25
5 - Molto negativo	1,6	4	0,4	2	4,1	6	0,0	0	12,5	1	1,5	13
6 - Non saprei	2,7	7	1,8	8	10,3	15	0,0	0	25,0	2	3,7	32
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>451</b>	<b>100,0</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>864</b>

## 16.2 - GIUDIZI SULL'ON LINE per tipologia di utenza

I giudizi positivi sono molto frequenti anche tra i cittadini residenti (71%) ma raggiungono le quote massime tra i «frequentatori abituali» (81%) e imprenditori o dipendenti collegati nell'ambito della loro attività (80%).

6) Qual 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)?	13) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario?																	
	1 - Cittadino residente		2 - Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso a servizi pubblici e privati		3 - Professionista nell'ambito della sua attività		4 - Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell'ambito della sua attività		5 - Intermediario per conto di imprese/enti		6 - Intermediario per conto di cittadini		7 - Visitatore/turista		8 - Altro		Totale	
	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
1 - Molto positivo	21,8	88	34,8	24	21,8	22	24,3	27	0,0	0	33,3	1	0,0	0	17,1	30	22,2	192
2 - Abbastanza positivo	49,6	200	46,4	32	45,5	46	55,9	62	100,0	2	33,3	1	0,0	0	52,6	92	50,3	435
3 - Sufficiente	20,6	83	11,6	8	22,8	23	16,2	18	0,0	0	33,3	1	0,0	0	19,4	34	19,3	167
4 - Abbastanza negativo	3,2	13	2,9	2	4,0	4	,9	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	2,9	5	2,9	25
5 - Molto negativo	2,0	8	0,0	0	3,0	3	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	1,1	2	1,5	13
6 - Non saprei	2,7	11	4,3	3	3,0	3	2,7	3	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,9	12	3,7	32
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>403</b>	<b>100,0</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	<b>175</b>	<b>100,0</b>	<b>864</b>

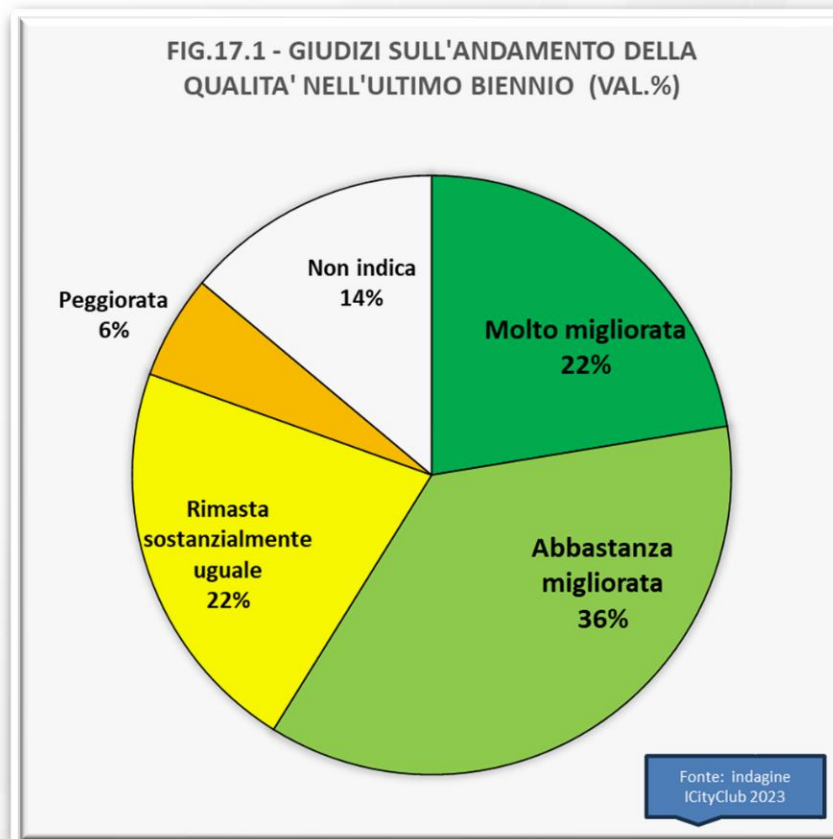
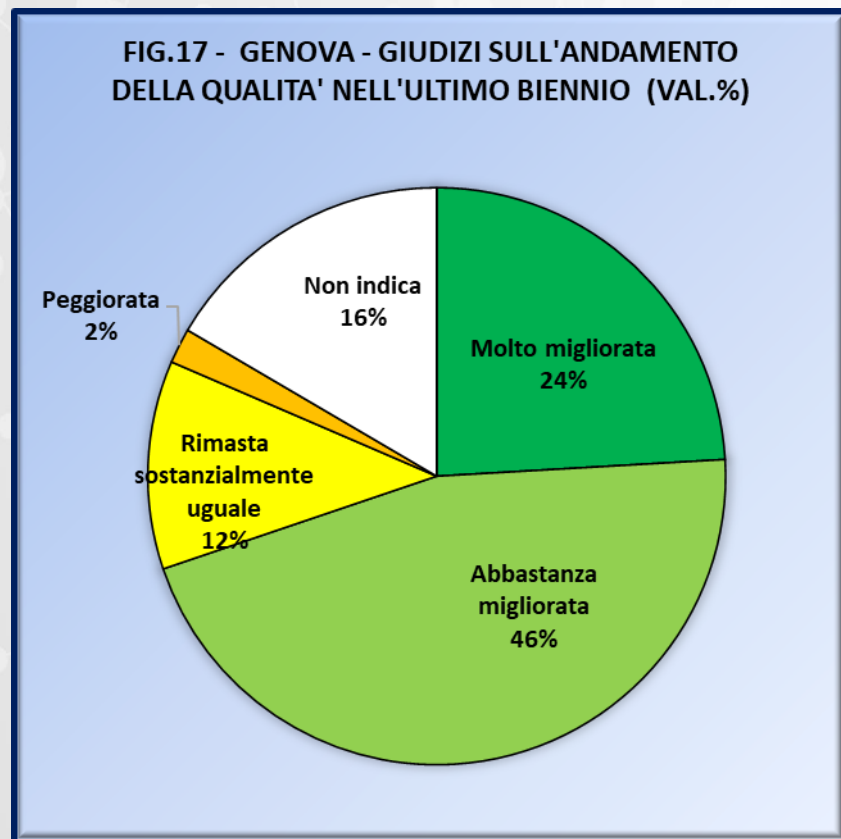
## 16.3 - GIUDIZI SULL'ON LINE per frequenza di utilizzo

Come avviene in quasi tutte le realtà le valutazioni positive crescono al crescere della frequenza di utilizzo dei servizi: i giudizi «molto o abbastanza positivi» sono infatti il 43% tra chi nell'ultimo anno si è collegato una sola volta e salgono al 79% tra chi lo ha fatto più di 15 volte.

6) Qual 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)?	1) Quante volte, negli ultimi 12 mesi, si è collegato/a al sito comunale?											
	1 - Una sola volta		2 - Da due a cinque volte		3 - Da sei a quindici volte		4 - Più di quindici volte		5 - non saprei		Totale	
	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
1 - Molto positivo	10,7	3	23,5	28	18,1	25	24,6	129	12,7	7	22,2	192
2 - Abbastanza positivo	32,1	9	44,5	53	51,4	71	54,2	284	32,7	18	50,3	435
3 - Sufficiente	32,1	9	24,4	29	20,3	28	16,6	87	25,5	14	19,3	167
4 - Abbastanza negativo	0,0	0	4,2	5	5,1	7	2,1	11	3,6	2	2,9	25
5 - Molto negativo	17,9	5	,8	1	2,2	3	,4	2	3,6	2	1,5	13
6 - Non saprei	7,1	2	2,5	3	2,9	4	2,1	11	21,8	12	3,7	32
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>524</b>	<b>100,0</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>864</b>

# 17 - ANDAMENTO NEL TEMPO

- Il 70% degli utenti ritiene che i servizi siano migliorati nell'ultimo biennio e solo il 2% che siano peggiorati.



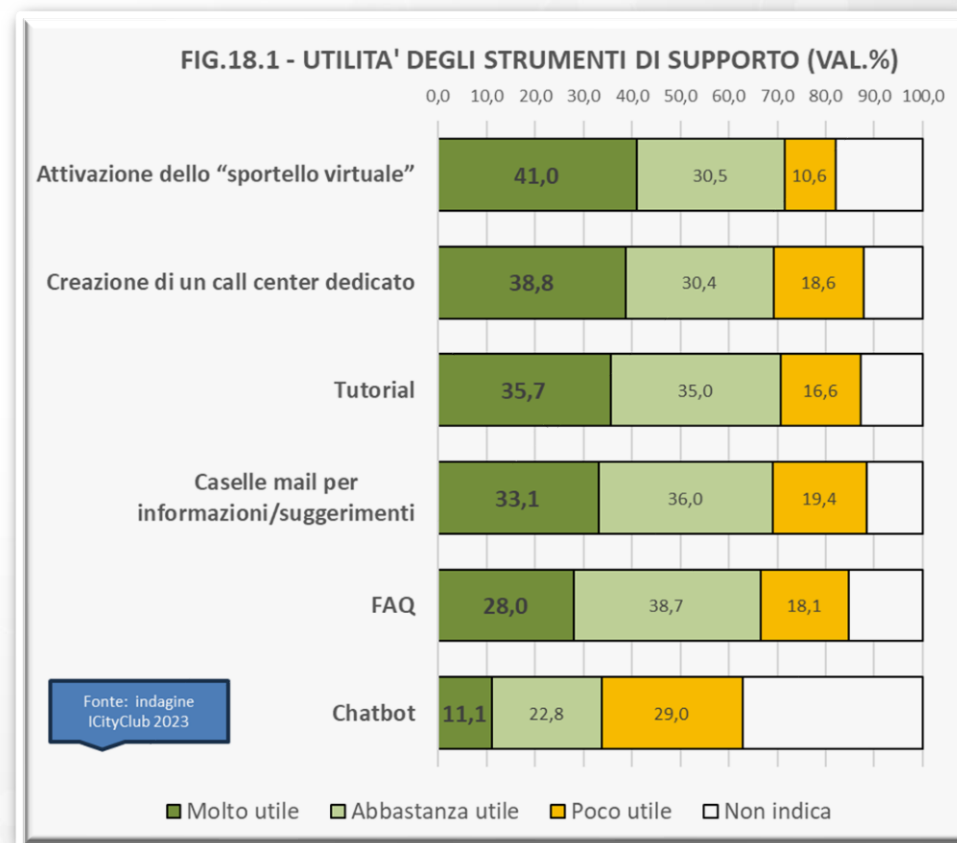
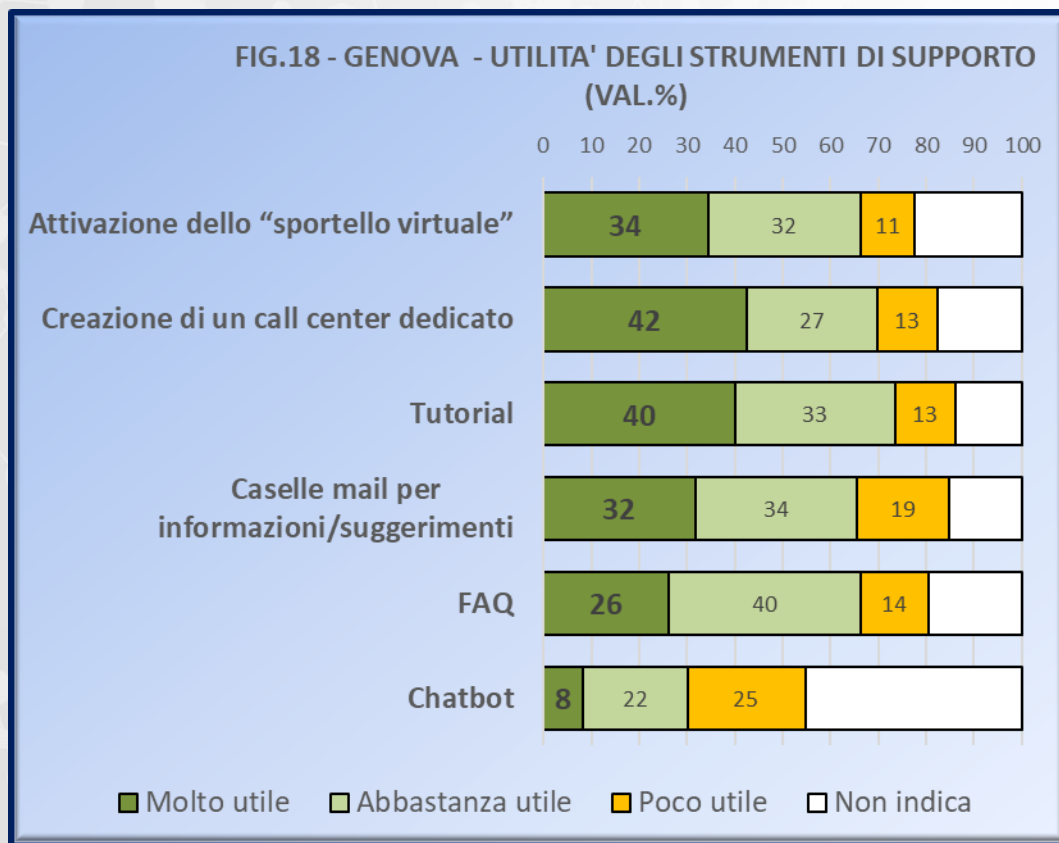
# 17.1 - ANDAMENTO NEL TEMPO per frequenza di utilizzo

- Anche le valutazioni sul miglioramento nell'ultimo biennio migliorano al crescere della frequenza di utilizzo.

7) Rispetto a due anni fa la qualità dell'offerta on line dei servizi...	1) Quante volte, negli ultimi 12 mesi, si è collegato/a al sito comunale?											
	1 - Una sola volta		2 - Da due a cinque volte		3 - Da sei a quindici volte		4 - Più di quindici volte		5 - non saprei		Totale	
	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
1 - È molto migliorata	7,1	2	20,2	24	22,5	31	27,7	145	10,9	6	24,1	208
2 - È abbastanza migliorata	42,9	12	37,0	44	52,2	72	47,7	250	30,9	17	45,7	395
3 - È rimasta sostanzialmente uguale	14,3	4	13,4	16	8,0	11	11,8	62	14,5	8	11,7	101
4 - È peggiorata	14,3	4	2,5	3	1,4	2	1,0	5	5,5	3	2,0	17
5 - Non sono in grado di rispondere	21,4	6	26,9	32	15,9	22	11,8	62	38,2	21	16,6	143
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>524</b>	<b>100,0</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>864</b>

# 18 - STRUMENTI DI SUPPORTO

- Particolarmente elevati i giudizi favorevoli ai tutorial (73%) che superano quelli relativi ai call center (69%) e allo sportello virtuale (66%).



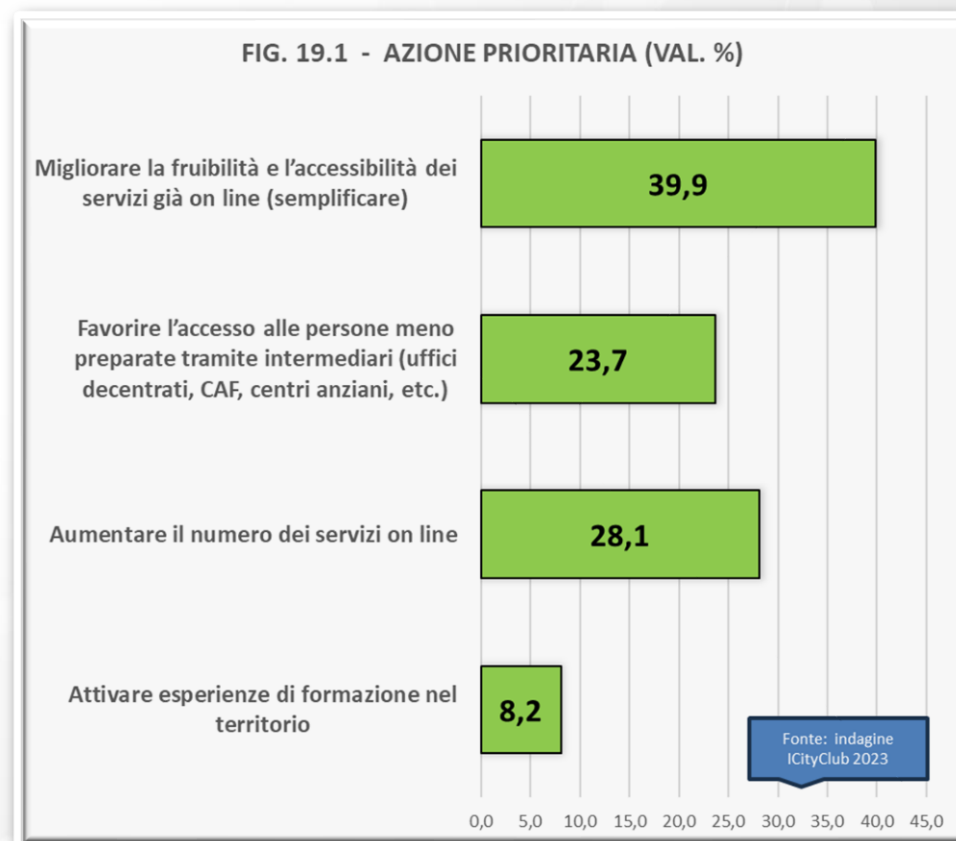
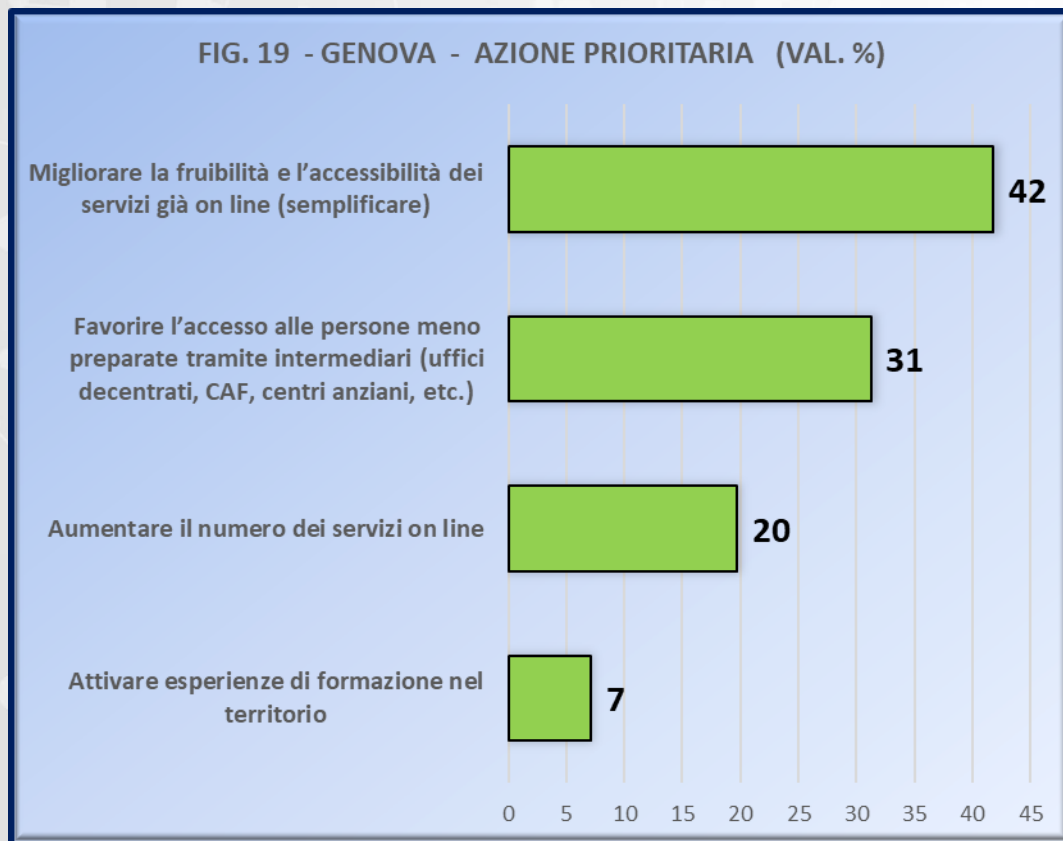
# 18.1 - STRUMENTI DI SUPPORTO e competenze digitali

- L'indicazione dell'utilità dei tutorial è abbastanza omogenea per i diversi livelli di competenze digitali (anche se tra chi le ha solo «di base» è più elevata la quota di coloro che non si esprimono).

11) Quali dei seguenti strumenti ritiene più utile come supporto all'utilizzo dei servizi on line sul sito comunale?		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
		Tutorial		42,6	110	42,4	191	31,0	45	50,0	1	0,0	0
1 - Molto utile		36,0	93	34,4	155	28,3	41	0,0	0	0,0	0	33,4	289
2 - Abbastanza utile		11,6	30	12,0	54	14,5	21	0,0	0	50,0	4	12,6	109
3 - Poco utile		9,7	25	11,3	51	26,2	38	50,0	1	50,0	4	13,8	119
4 - Non saprei		100,0	258	100,0	451	100,0	145	100,0	2	100,0	8	100,0	864
Totale													

# 19 - AZIONE PRIORITARIA

- Le indicazioni prevalenti (42%) sono per la semplificazione dei servizi esistenti, significativa l'elevata quota di indicazioni relative al rafforzamento del ruolo degli intermediari (31%).



# 19.1 - AZIONE PRIORITARIA per competenze digitali

La frequenza dell'indicazione di priorità per la semplificazione è sostanzialmente omogenea per livello delle competenze digitali. Le altre percentuali, invece, si differenziano significativamente: tra chi ha competenze avanzate la seconda priorità è quella dell'aumento dei servizi (che raccoglie il 27% delle indicazioni mentre non va oltre il 4% in chi ha competenze «di base»); l'uso di intermediari per favorire l'accesso di persone meno preparate raccoglie invece il 43% tra chi ha competenze di «base» (prima priorità) mentre si attesta al 22% tra chi ha competenze «avanzate».

9) Può indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?	14) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
	1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Attivare esperienze di formazione nel territorio	8,1	21	5,5	25	9,0	13	0,0	0	25,0	2	7,1	61
Aumentare il numero dei servizi on line	26,7	69	21,1	95	4,1	6	0,0	0	0,0	0	19,7	170
Favorire l'accesso alle persone meno preparate tramite intermediari (uffici decentrati, CAF, centri anziani, etc.)	22,1	57	31,9	144	43,4	63	50,0	1	62,5	5	31,3	270
Migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei servizi già on line (semplificare)	42,6	110	41,5	187	42,8	62	50,0	1	12,5	1	41,8	361
non saprei	0,4	1	0,0	0	0,7	1	0,0	0	0,0	0	0,2	
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>451</b>	<b>100,0</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	

# ELEMENTI DI RIFLESSIONE

- Nell'indice d'ambito «servizi on line» di ICity Rank Genova è passata dalla 28<sup>a</sup> posizione del 2020 alla 12<sup>a</sup> Del 2022. Questa crescita trova riscontro nelle opinioni espresse dagli «utenti digitali» che hanno partecipato alla rilevazione della primavera 2023 compilando il questionario proposto da FPA d'intesa con l'amministrazione: ben il 70% ritiene che la qualità sia migliorata mentre solo il 2% la considera peggiorata. Il risultato conferma quanto emerso dalla precedente rilevazione svoltasi nell'autunno 2022 e raggiunge il suo apice tra gli utenti «sistematici», il 75% dei quali ne attesta il miglioramento.
- L'esistenza di un'offerta ampia e ben articolata porta il 72% dei partecipanti a considerare «molto» o «abbastanza» utili i servizi messi on line dall'amministrazione, confermando anche in questo caso il risultato (71%) dell'autunno 2022.
- Va, tuttavia, osservato che in entrambi i casi la quota di valutazioni positive - pur rimanendo maggioritaria - scende tra gli utenti dotati solo di competenze digitali e che hanno utilizzato in modo sporadico i servizi (o hanno iniziato solo recentemente). Si tratta di una differenziazione che si ripropone in modo sistematico in tutte le città e che indica come la fase iniziale sia la più problematica e necessiti di una particolare attenzione, soprattutto (ma non esclusivamente) per gli utenti meno dotati di competenze digitali. Non è un caso che, pur generalmente soddisfatti, il 42% degli utenti indichi come priorità un'ulteriore semplificazione dei servizi e ben il 73% ritenga molto o abbastanza utile l'attivazione dei tutorial.
- I successi ottenuti da Genova negli ultimi anni inducono a ritenere che la città possa essere tra le protagoniste di una nuova fase della trasformazione digitale che, oltre a consolidare ampiezza e qualità dell'offerta, si proponga l'obiettivo di un allargamento della domanda.

### INDAGINE "SERVIZI DIGITALI IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI"

(SOMMINISTRAZIONE ATTRAVERSO LIMESURVEY)

- Ai fini dell'indagine sono stati elaborati i dati relativi ai questionari compilati interamente e a quelli che risultavano completi per almeno i due terzi delle domande somministrate. Questa scelta è stata operata in relazione a tutti i Comuni capoluogo partecipanti (anche a quelli che presentavano più di 100 risposte complete al momento della chiusura dell'indagine) , per uniformità metodologica. Le risposte mancanti derivanti da questa procedura sono state classificate attraverso le modalità opzionali "non saprei" o "nd" , in base agli items che risultavano carenti.
- Inoltre, il campione di tutti i Comuni capoluogo oggetto d'indagine è stato sottoposto a un processo di ponderazione rispetto alla popolazione residente, al fine di bilanciare la quota di rispondenti per ciascun Comune con la quota dei suoi abitanti. Ciò permette di evitare distorsioni, dovute all'eventualità che la proporzione degli intervistati di un Comune rispetto al totale territorio oggetto d'indagine, possa risultare disallineata - per eccesso o per difetto- rispetto all'effettivo peso demografico del Comune stesso.
- *N.B. Rispetto all'universo della popolazione dei 108 comuni capoluogo inclusi in ICR il «campione» così ricalcolato presenta una sovrarappresentazione delle città medio-grandi del Settentrione.*

FIG.20 - Composizione della media ponderata (VAL %)

