RISULTATI INDAGINE ICITY CLUB SULLA FRUIZIONE DEI SERVIZI ON LINE - COMUNE DI VERONA (seconda rilevazione autunno 2022)

Roma- dicembre 2022

L’indagine è stata effettuata nell’ambito del progetto ICity Club promosso da FPA con la partecipazione di diverse amministrazioni capoluogo che per un periodo di 10 settimane hanno inserito nella loro home page il link al questionario.

La partecipazione è stata molto diversificata anche in ragione delle campagne di comunicazione attivate.

In ogni caso, date le modalità di somministrazione, i risultati non possono essere considerati significativi del complesso della popolazione.

Essi forniscono però un’indicazione importante sugli orientamenti degli utilizzatori più attivi e consapevoli.

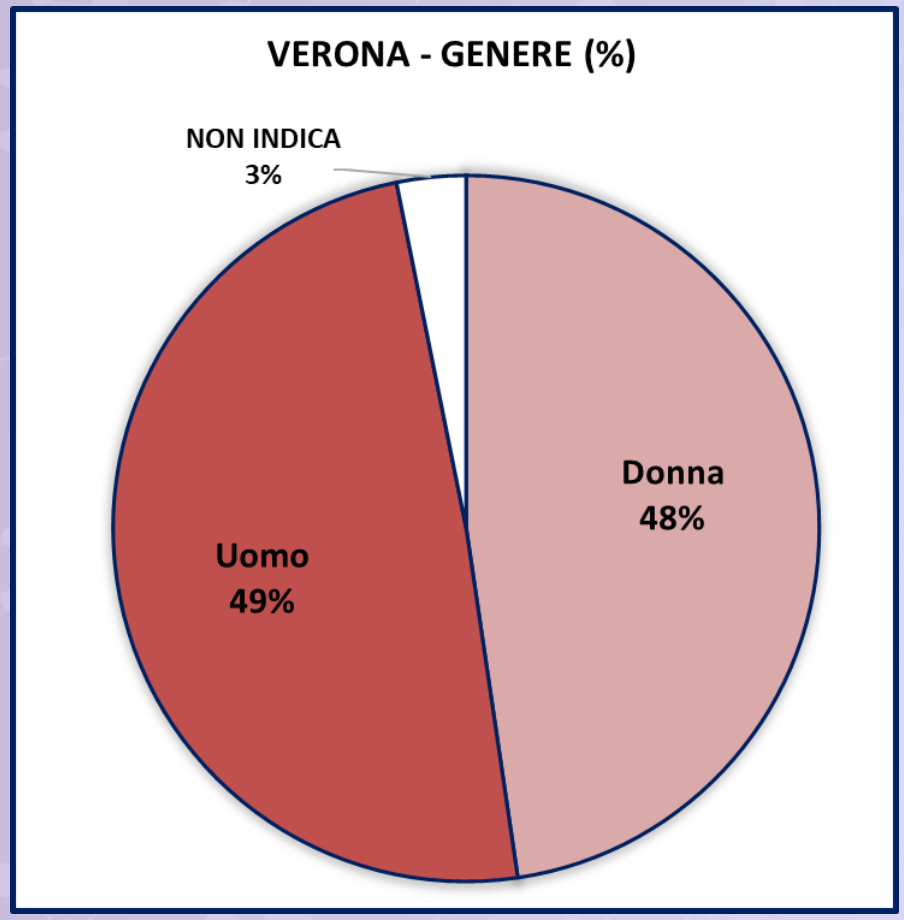
Il presente rapporto confronta i risultati relativi alla rilevazione autunnale con quelli ottenuti nella rilevazione primaverile.

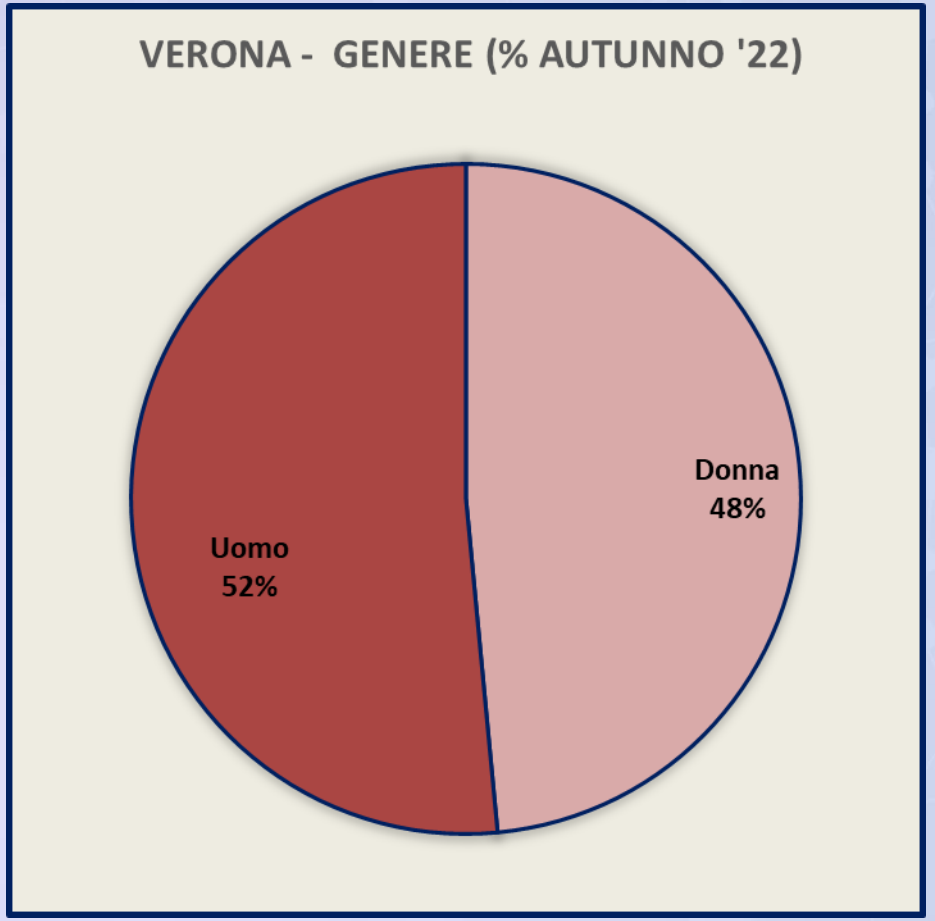
Per la città di VERONA nell’edizione autunnale sono stati elaborati 233 questionari (meno della metà dei 600 della rilevazione primaverile).

CHI HA PARTECIPATO

La seconda rilevazione nella città di Verona ha fatto registrare un livello di partecipazione decisamente inferiore alla prima (233 questionari compilati contro 600) ma comunque abbastanza elevata da consentire di attribuire, con alcune precisazioni, un valore indicativo ai risultati ottenuti.

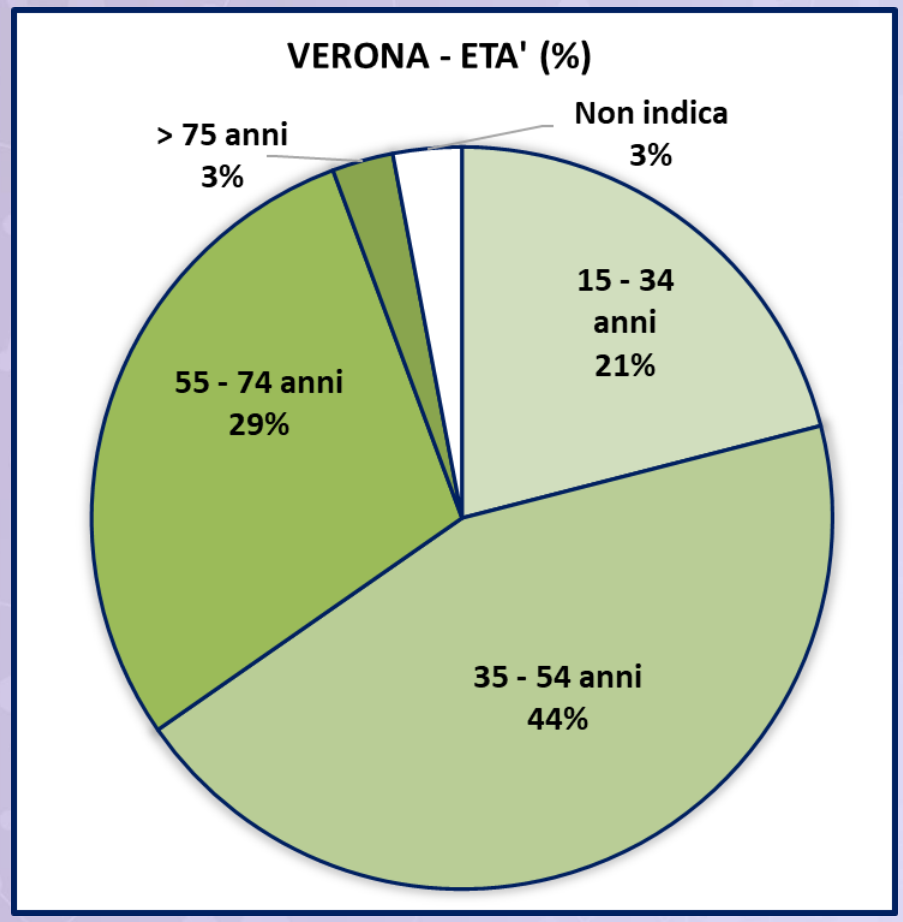
In particolare il calo di partecipazione ha riguardato i segmenti di utenza meno attivi (in termini di frequenza di utilizzo del sito), dotati di minori competenze digitali e di più bassi livelli di istruzione.
Di conseguenza si può affermare che la rilevazione autunnale è indicativa soprattutto del segmento di utenza «più qualificato» .

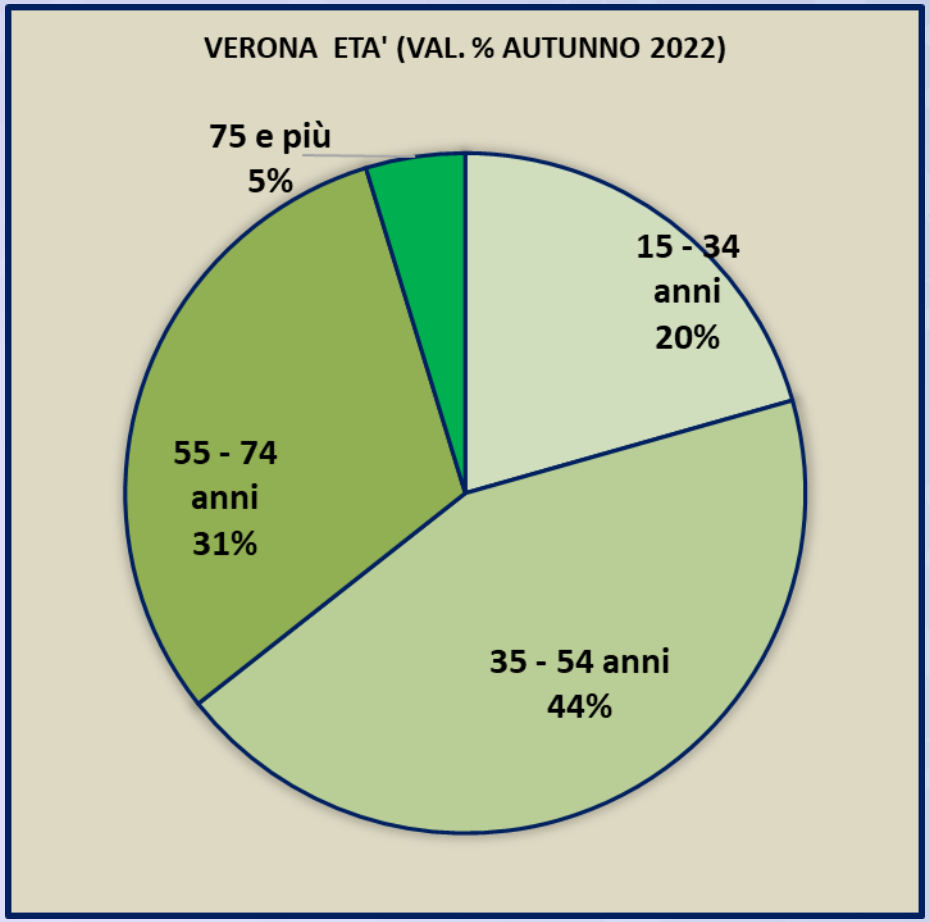




La distribuzione di GENERE dei partecipanti a VERONA è stata equilibrata sia nella rilevazione primaverile (grafico a SX) sia in quella autunnale (grafico a DX).

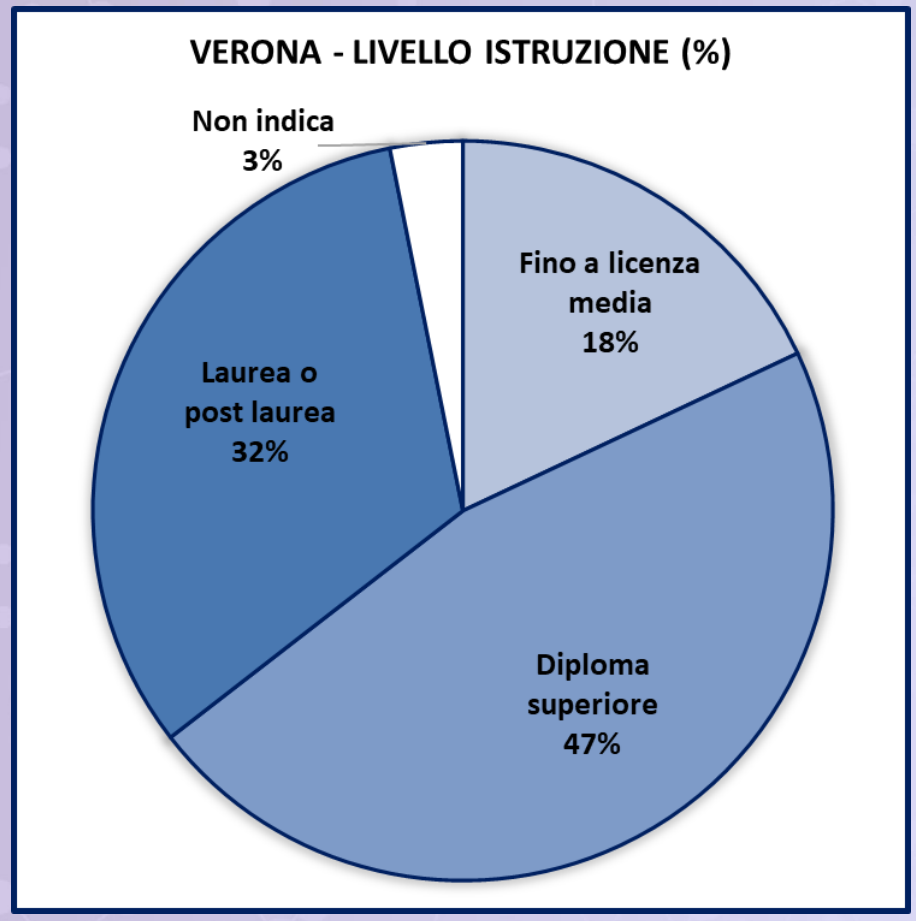
2022 FORUM PA

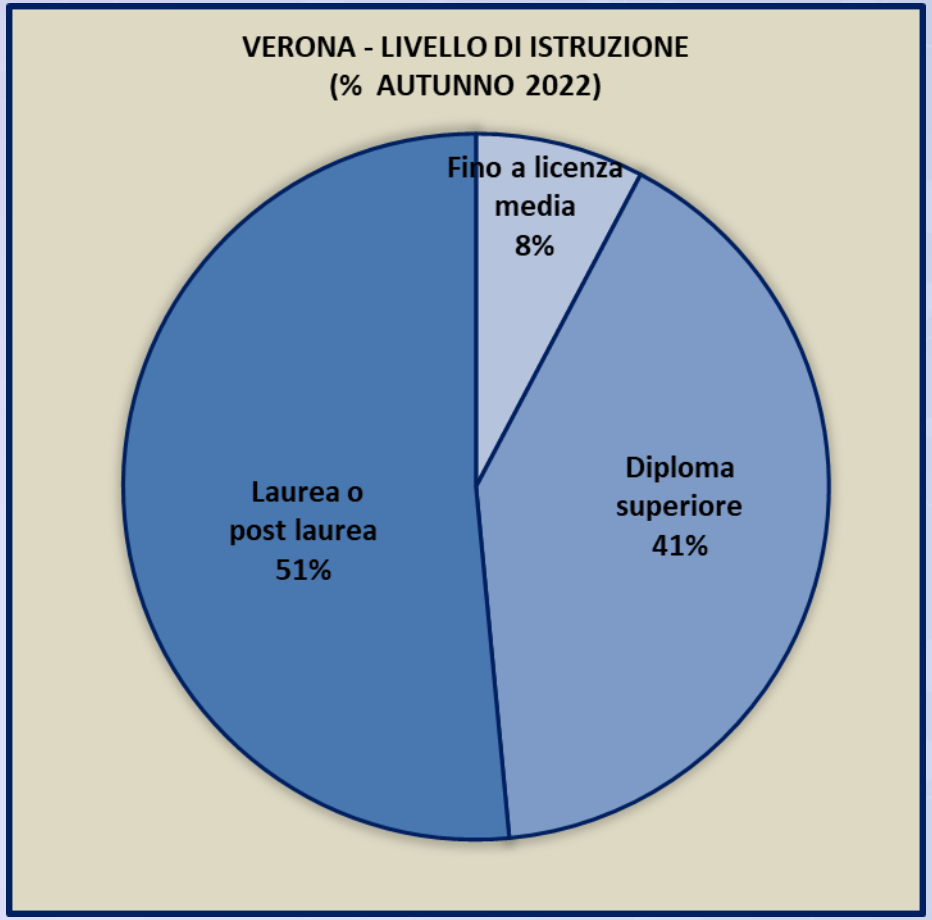




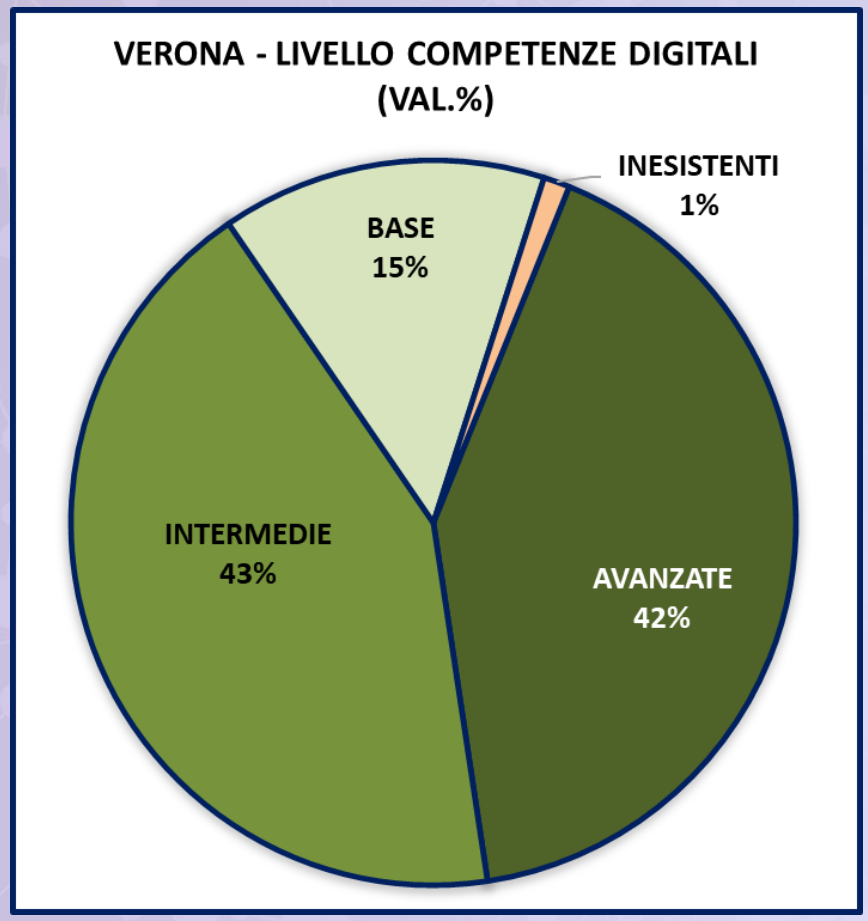
Per quanto riguarda l'ETA' le distribuzioni dei partecipanti all'indagine sono molto simili: sia nell'edizione primaverile che in quella autunnale la maggioranza relativa (44%) è concentrata nella fascia intermedia (35-54 anni).

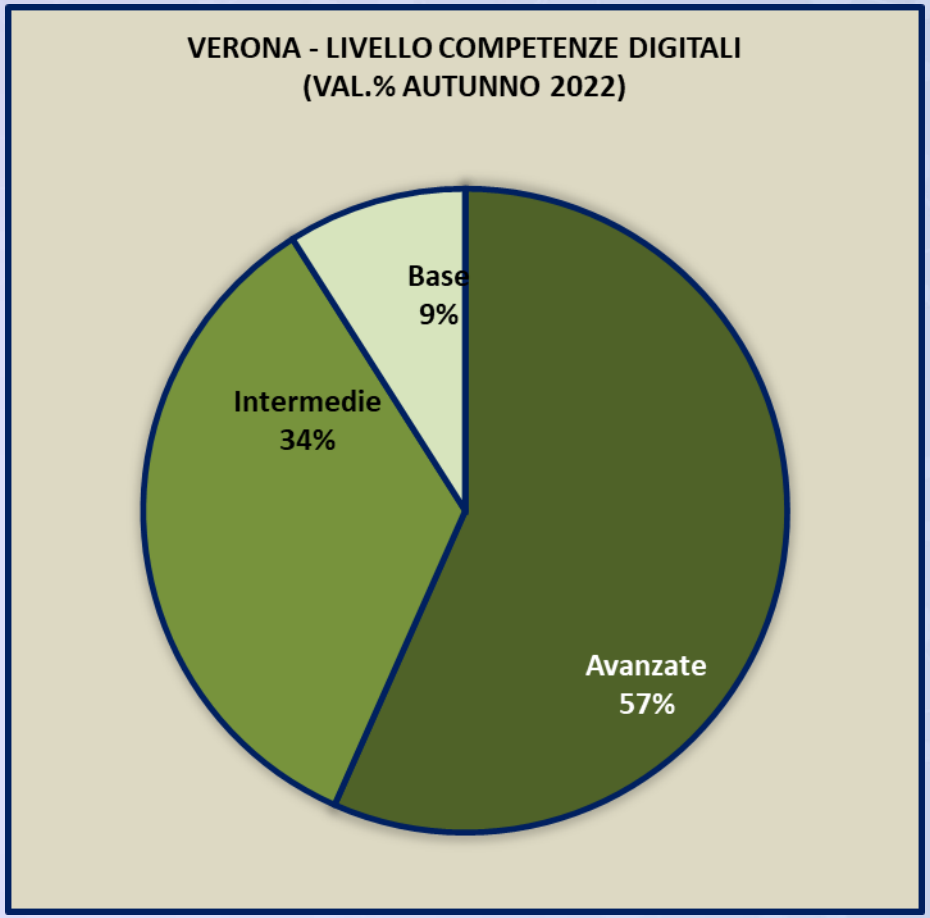
2022 FORUM PA



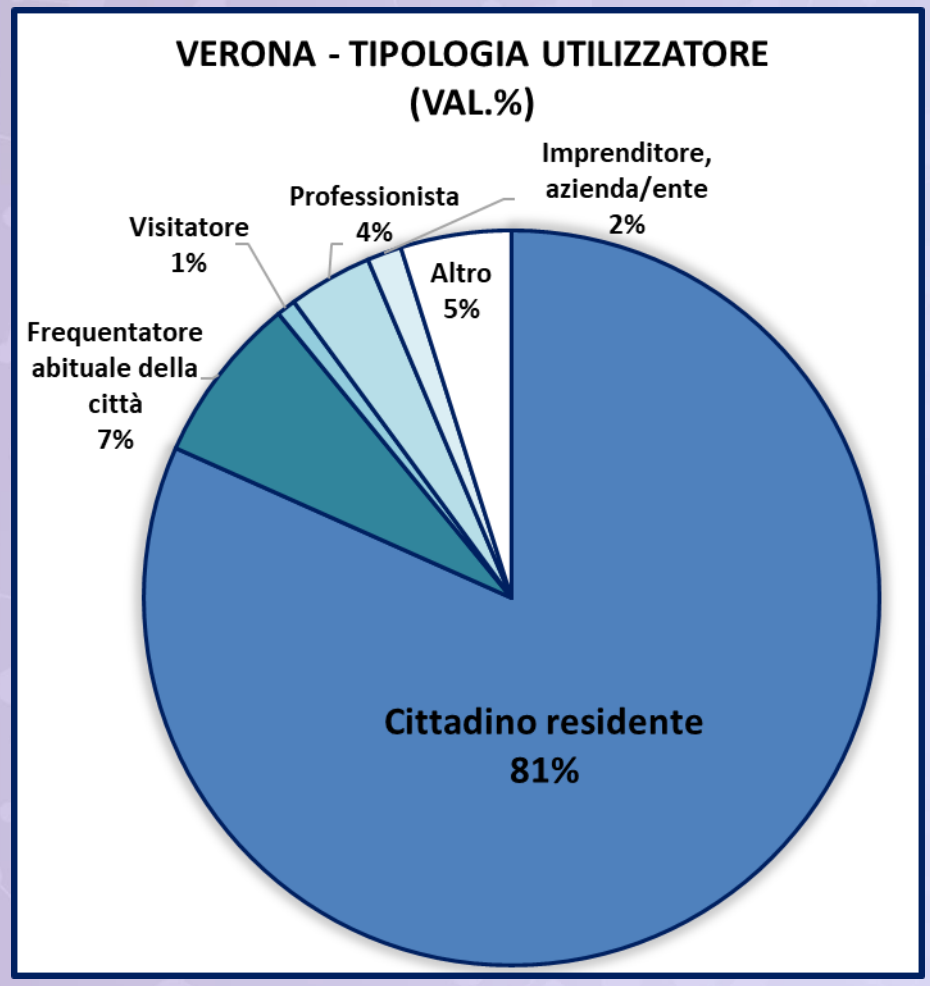


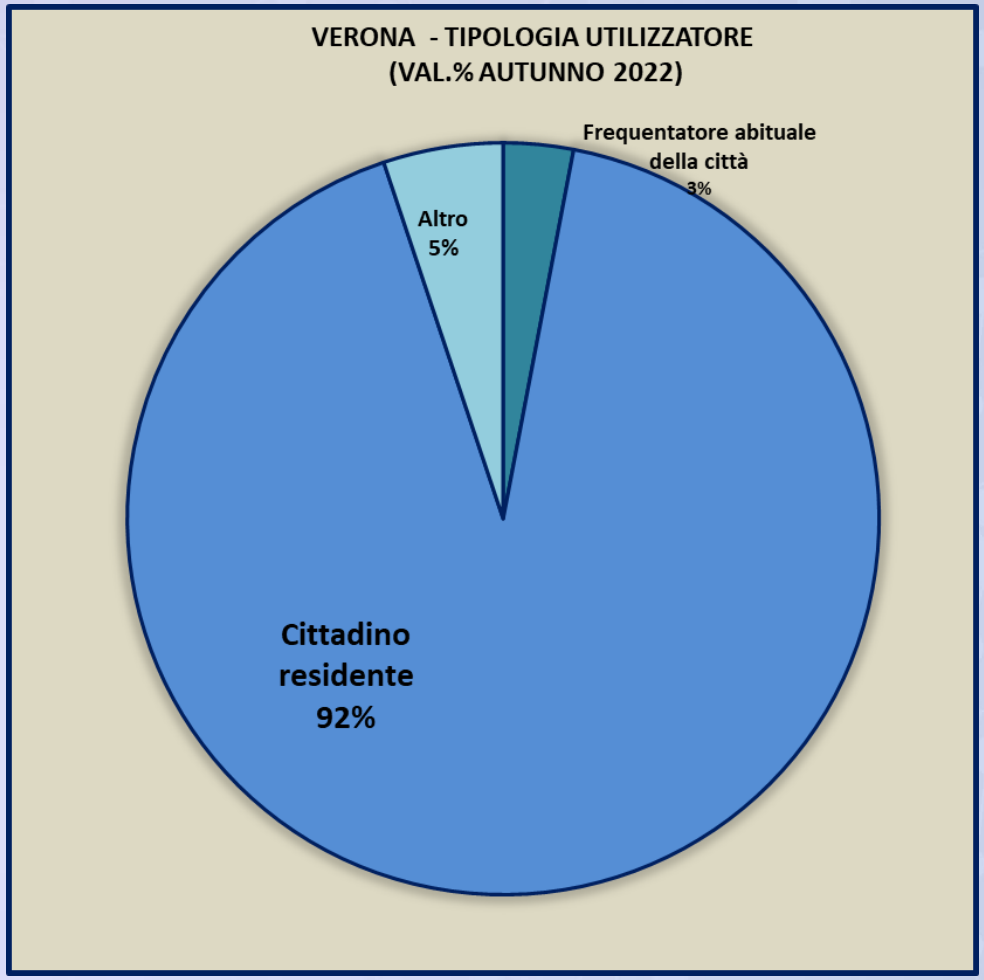
La riduzione del numero di partecipanti ha, invece, impattato significativamente sulla distribuzione per titoli di studio colpendo prevalentemente quelli di livello inferiore; la quota di laureati, infatti, è salita dal 32% della primavera al 51% dell'edizione autunnale.





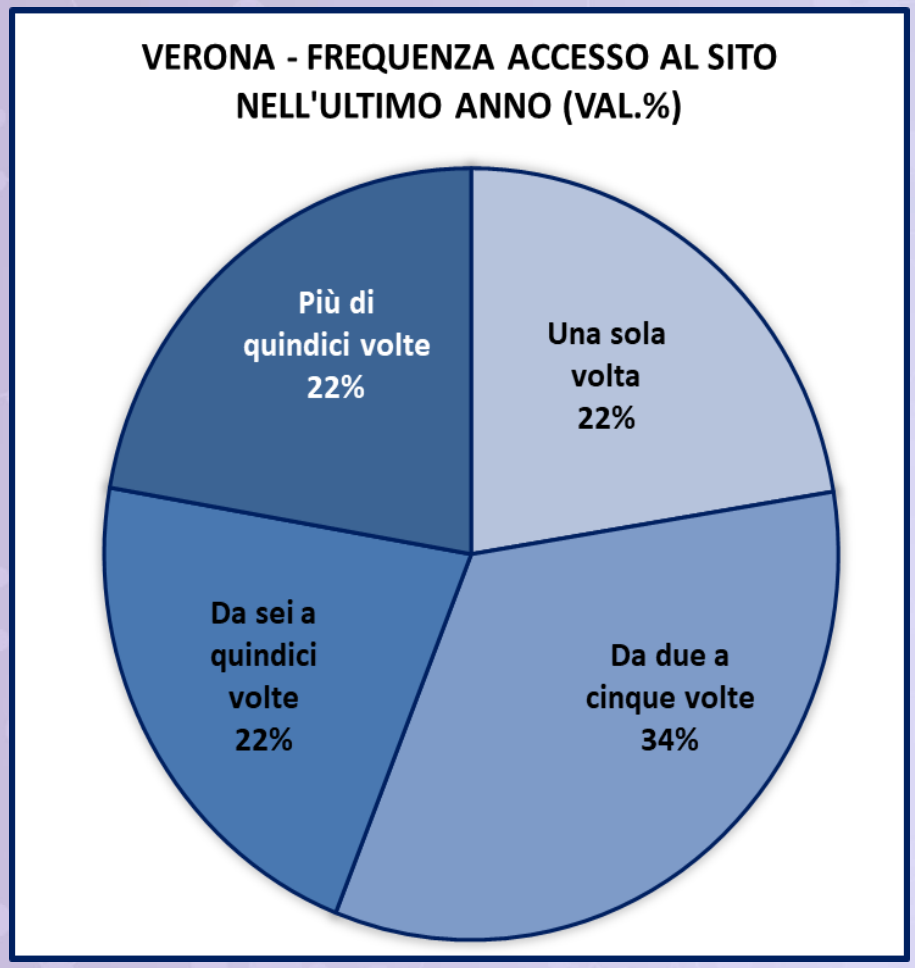
Anche dal punto di vista delle COMPETENZE DIGITALI la distribuzione di frequenze percentuali si è modificata a vantaggio dei titolari di competenze «avanzate» passati dal 42% al 57%.

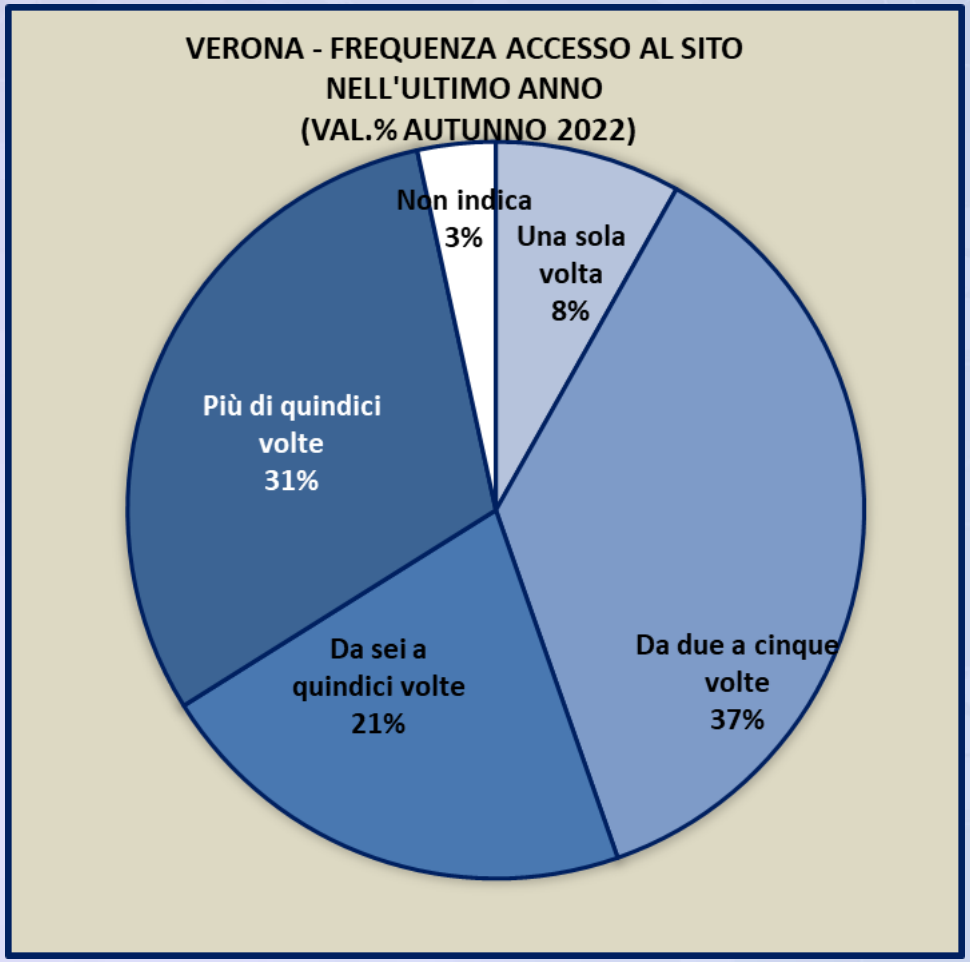




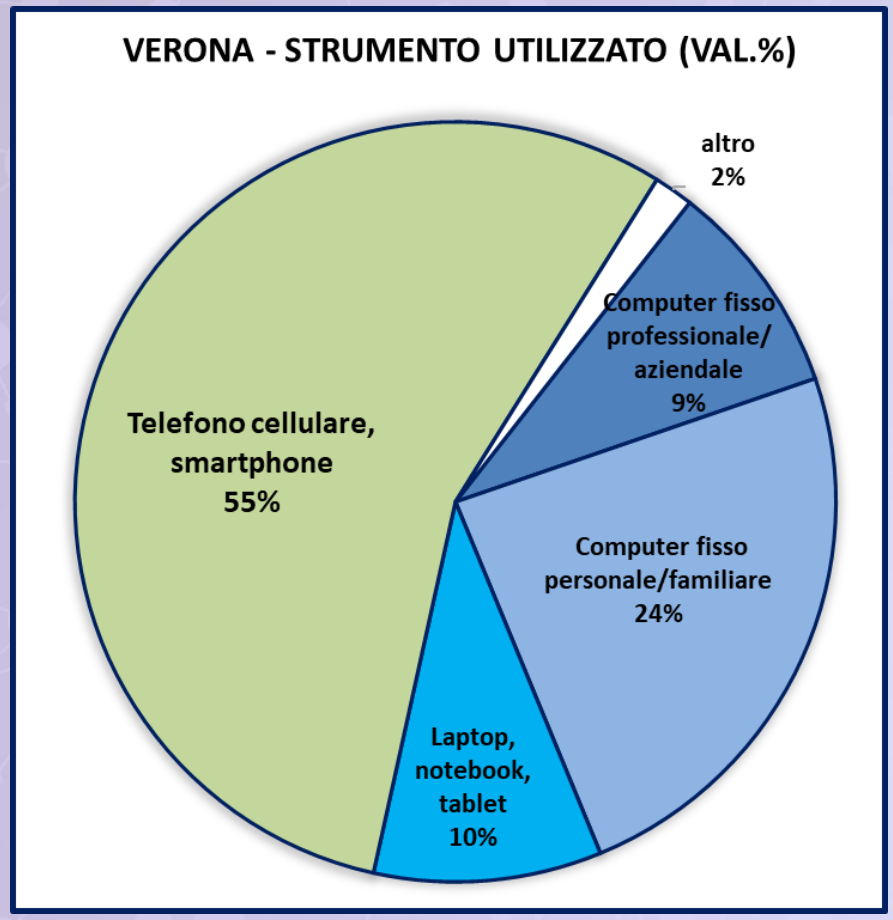
Si è ridotta, inoltre, soprattutto la partecipazione di tipologie diverse dai «cittadini residenti» il cui peso è di conseguenza cresciuto dall'81% al 92%.

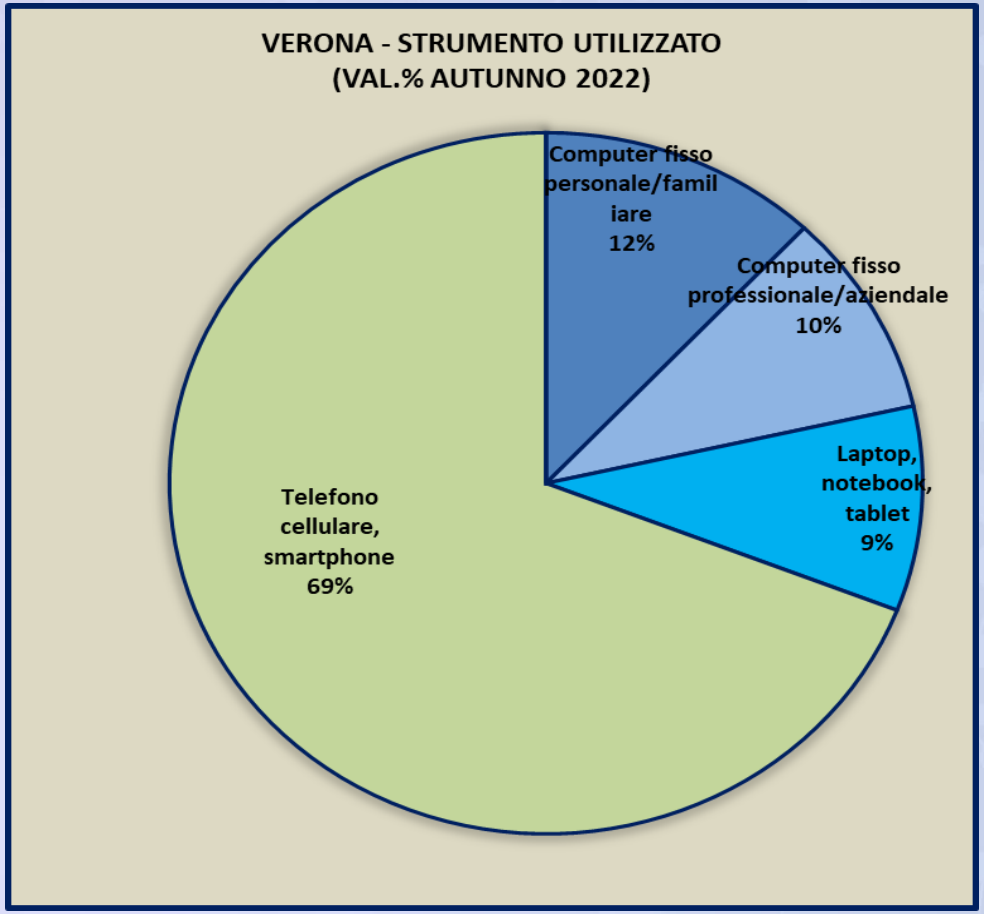
2022 FORUM PA





Rispetto alla tornata primaverile si è fortemente ridotta la partecipazione degli utilizzatori occasionali: coloro che dichiarano di aver utilizzato il sito una sola volta nell'ultimo anno diminuiscono infatti dal 22% all'8%.





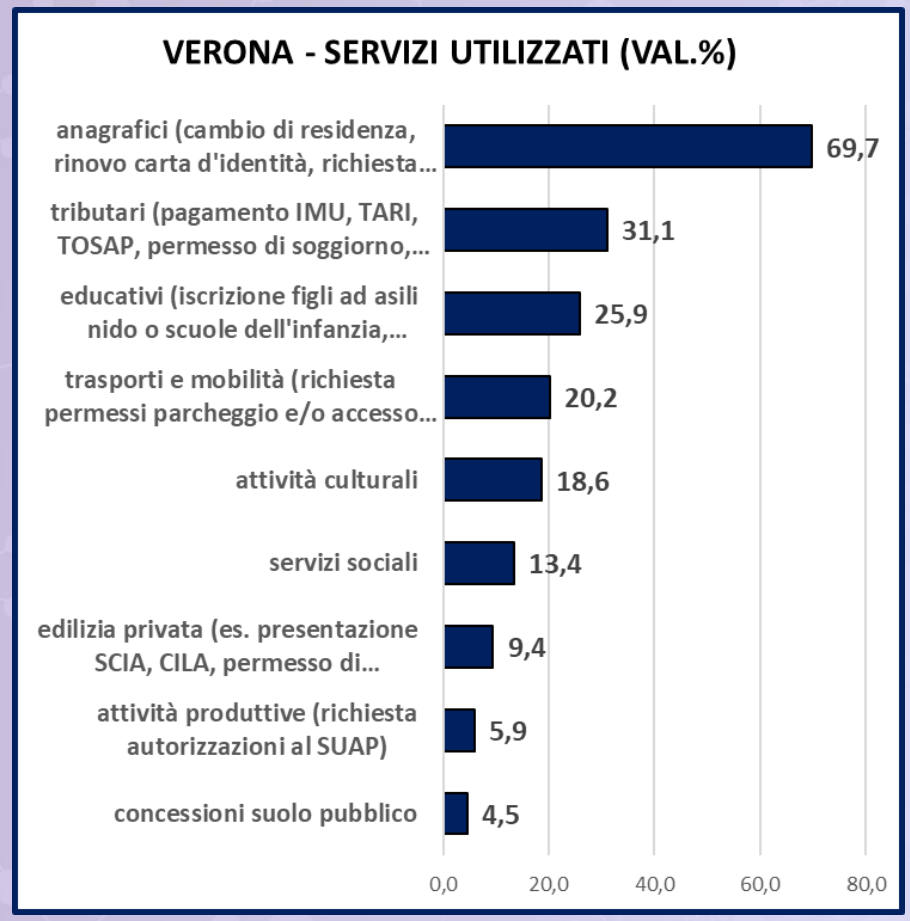
Si evidenzia, inoltre, una quota più consistente dell'utilizzo a partire da device mobili (69% vs 55%).

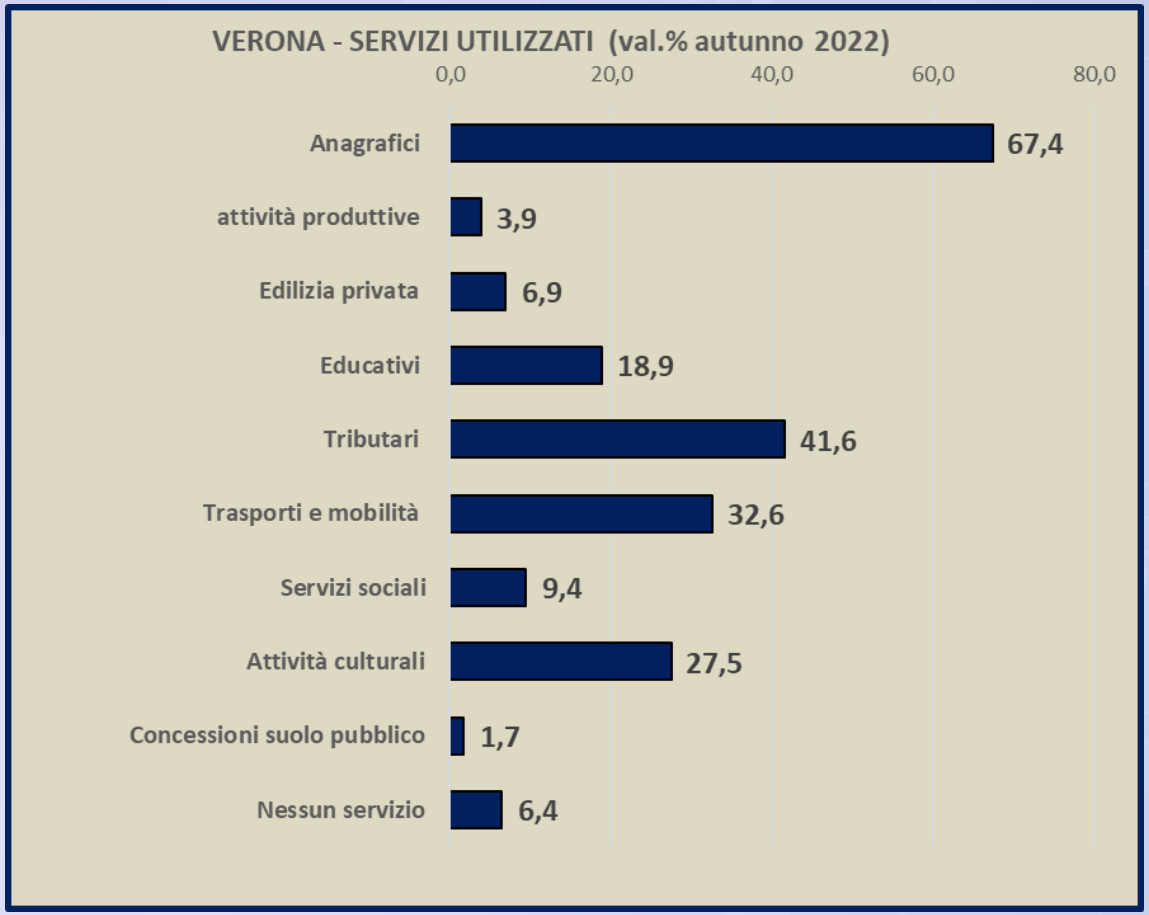
ESPERIENZE E GIUDIZI

I partecipanti alla seconda rilevazione (tra i quali, come evidenziato, è cresciuto il peso dell'utenza più «qualificata» e continua) confermano sostanzialmente un giudizio largamente positivo sulla qualità dei servizi on line offerti dal comune di Verona seppure con una lieve riduzione rispetto alla rilevazione primaverile.

Si evidenziano la crescita della frequenza di utilizzo dei servizi tributari, di mobilità e culturali nonché l'elevato utilizzo dell'AppIO.

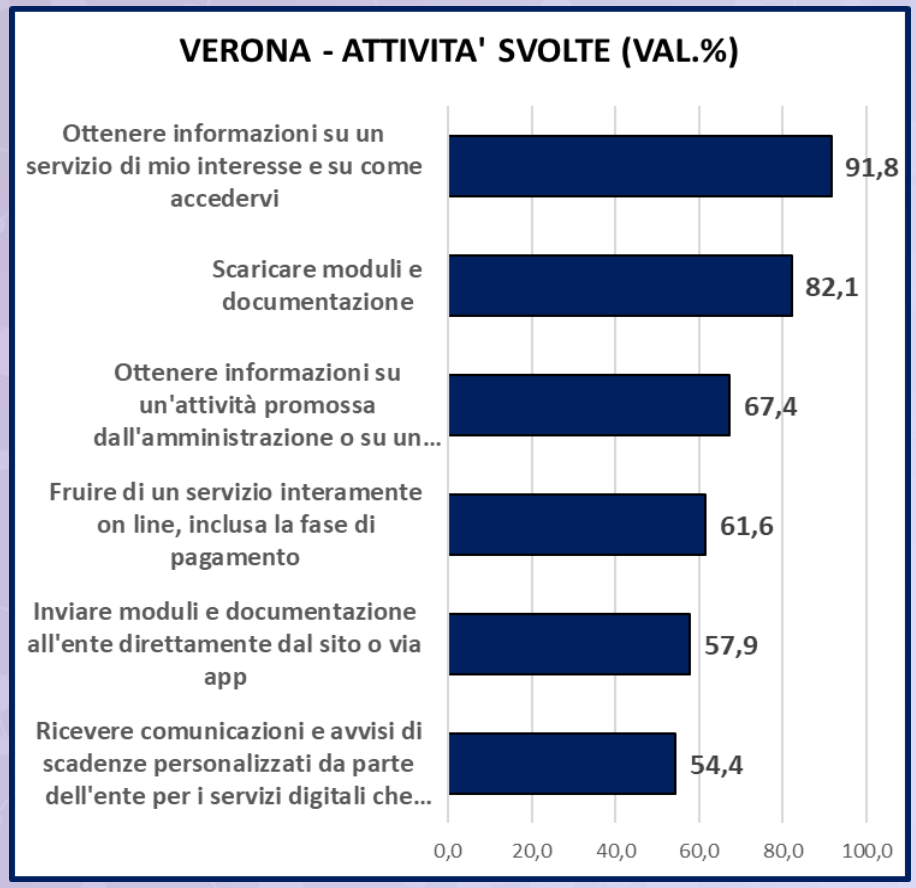
I miglioramenti realizzati negli ultimi anni sono apprezzati ma è generalizzata la domanda di un'ulteriore semplificazione delle modalità di utilizzo.

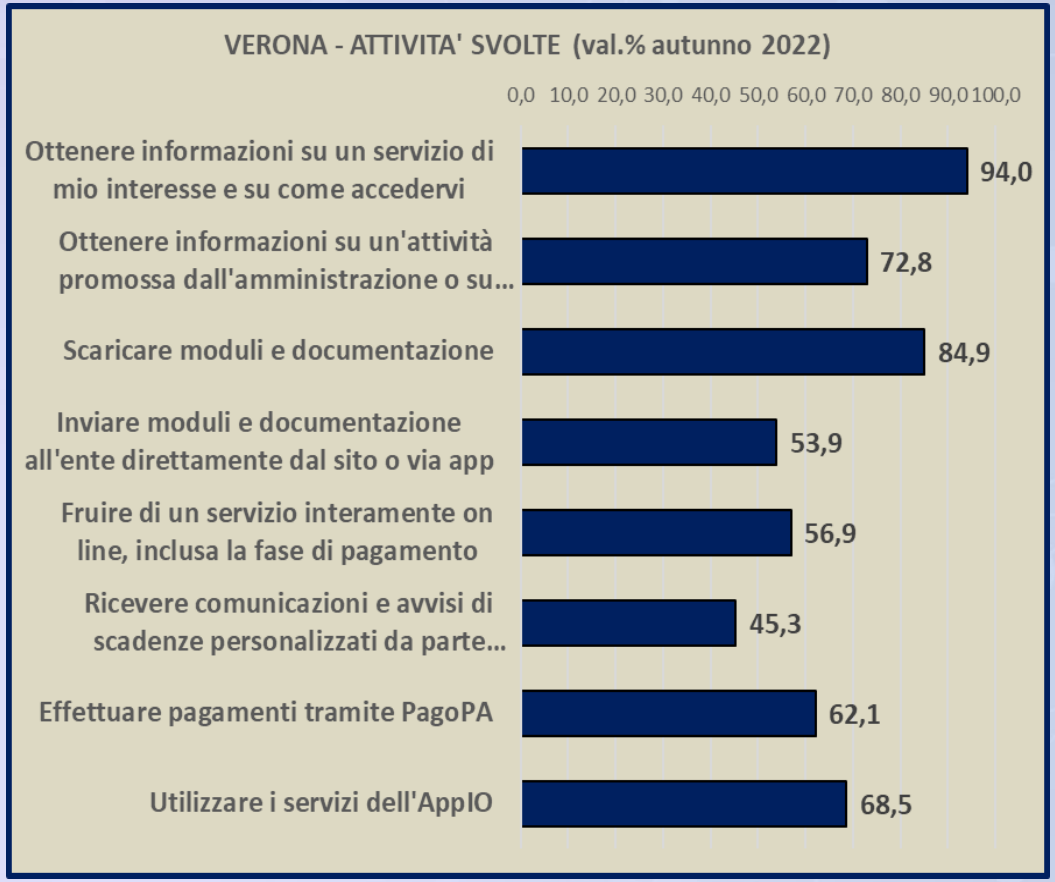




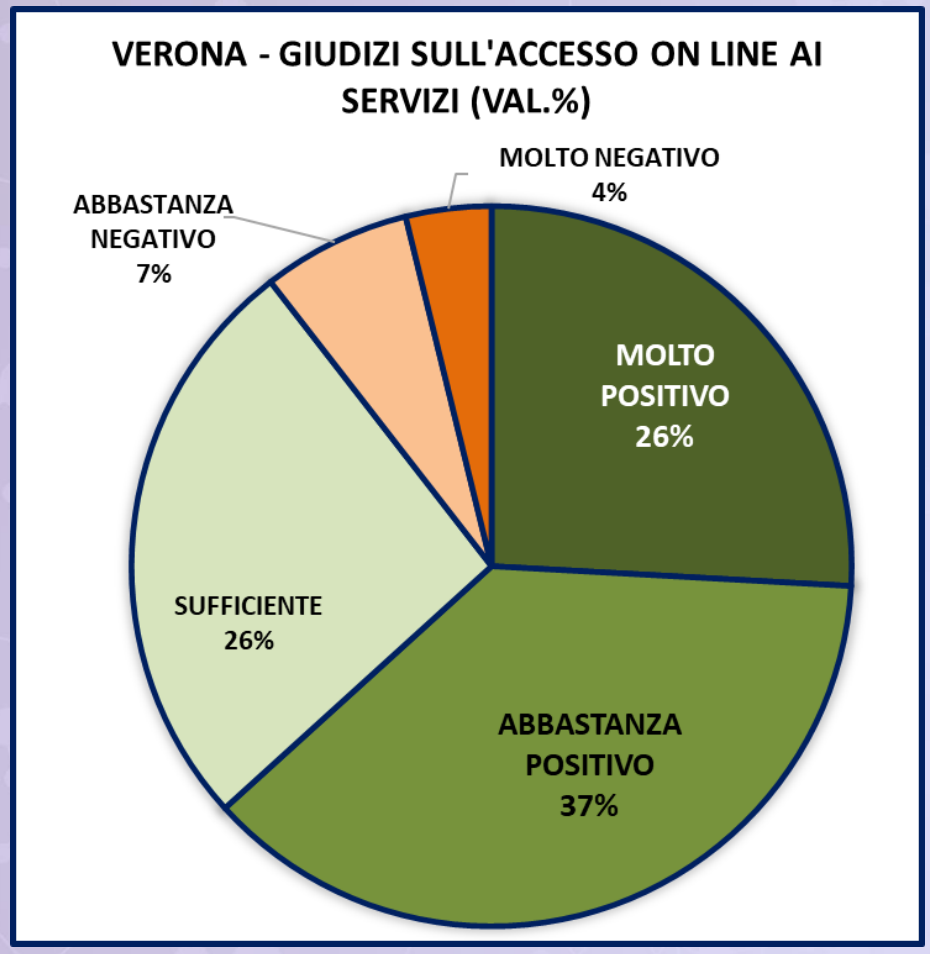
Rispetto alla precedente indagine (grafico SX) cresce significativamente la frequenza di utilizzo dei servizi tributari (41,6% vs 31,1%) di mobilità (32,6% vs 20,2%) e culturali (27,5% vs 18,6%) (grafico DX).

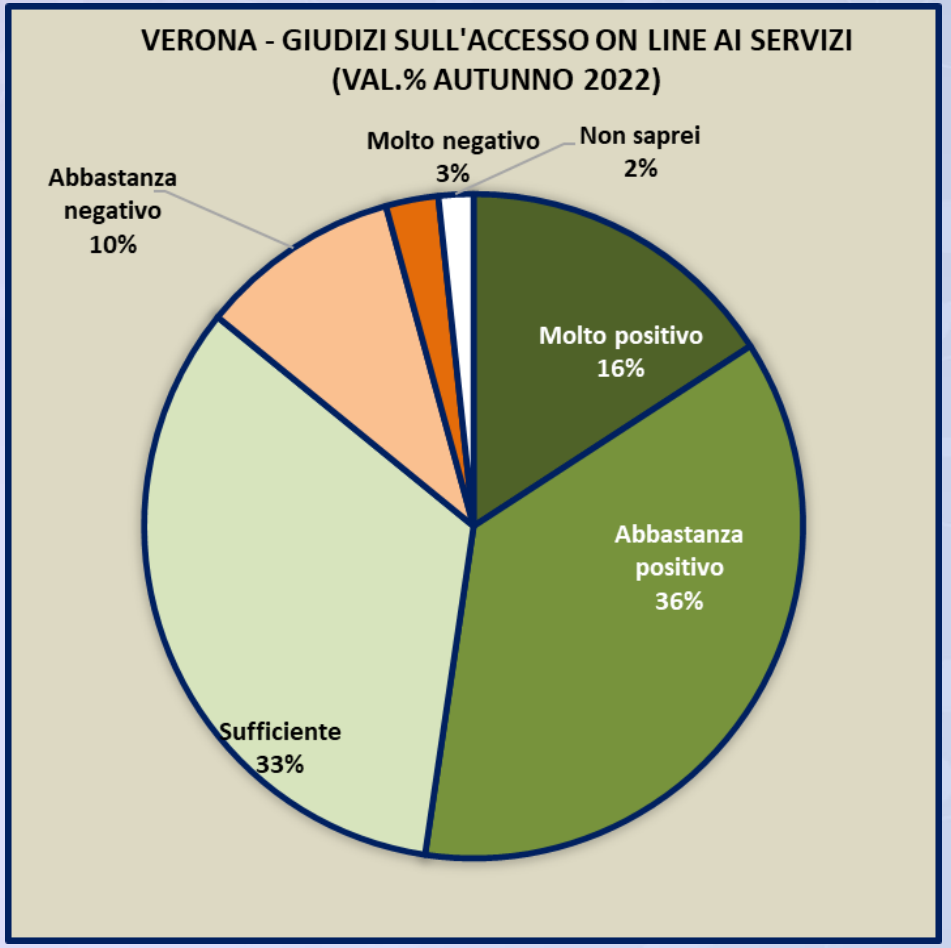
2022 FORUM PA





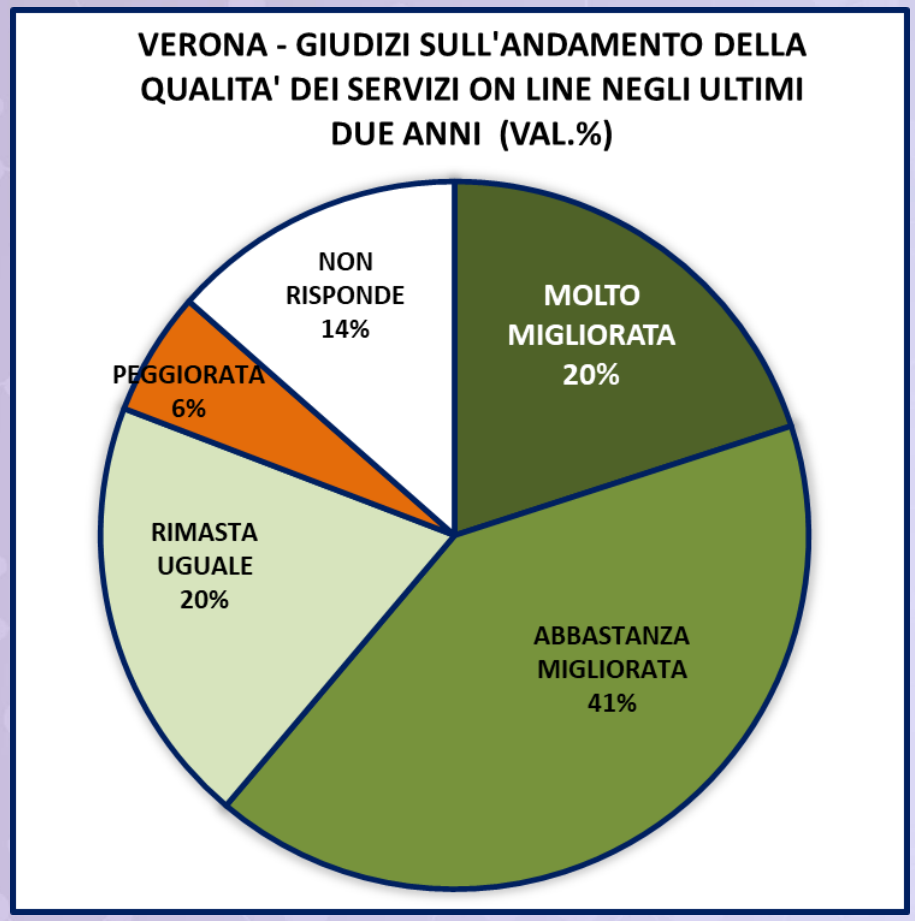
Le frequenze delle ATTIVITA' SVOLTE sono abbastanza simili a quelle ottenute nella rilevazione precedente. Da evidenziare i risultati delle nuove rilevazioni relative ai pagamenti tramite PagoPA e ai servizi AppIO entrambi utilizzati da circa i due terzi dei partecipanti al sondaggio.

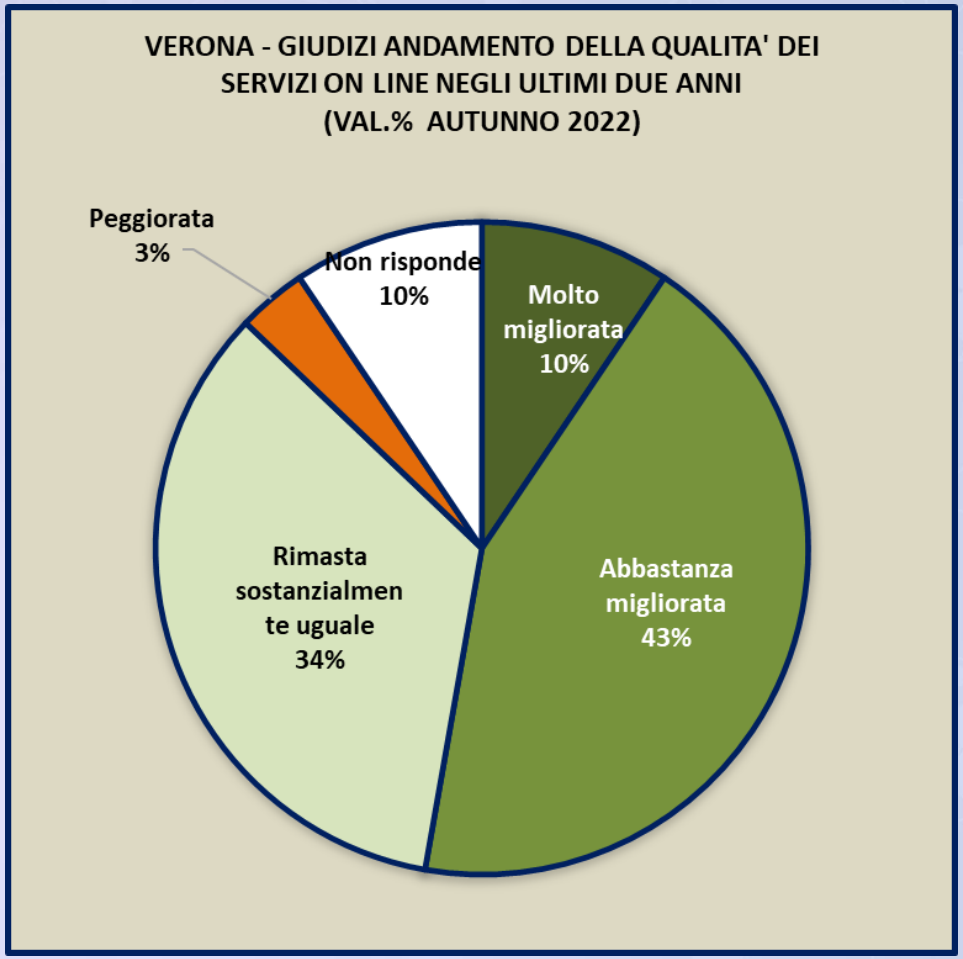




Complessivamente il 52% dei partecipanti alla rilevazione autunnale esprime un giudizio «molto» o «abbastanza» positivo sulla qualità dei servizi forniti on line, una percentuale inferiore a quella eccezionalmente elevata (63%) registrata nella indagine primaverile; i giudizi negativi rimangono largamente minoritari (13% vs 11%) mentre a crescere sono i giudizi intermedi (le valutazioni di sufficienza salgono dal 26% al 33%).

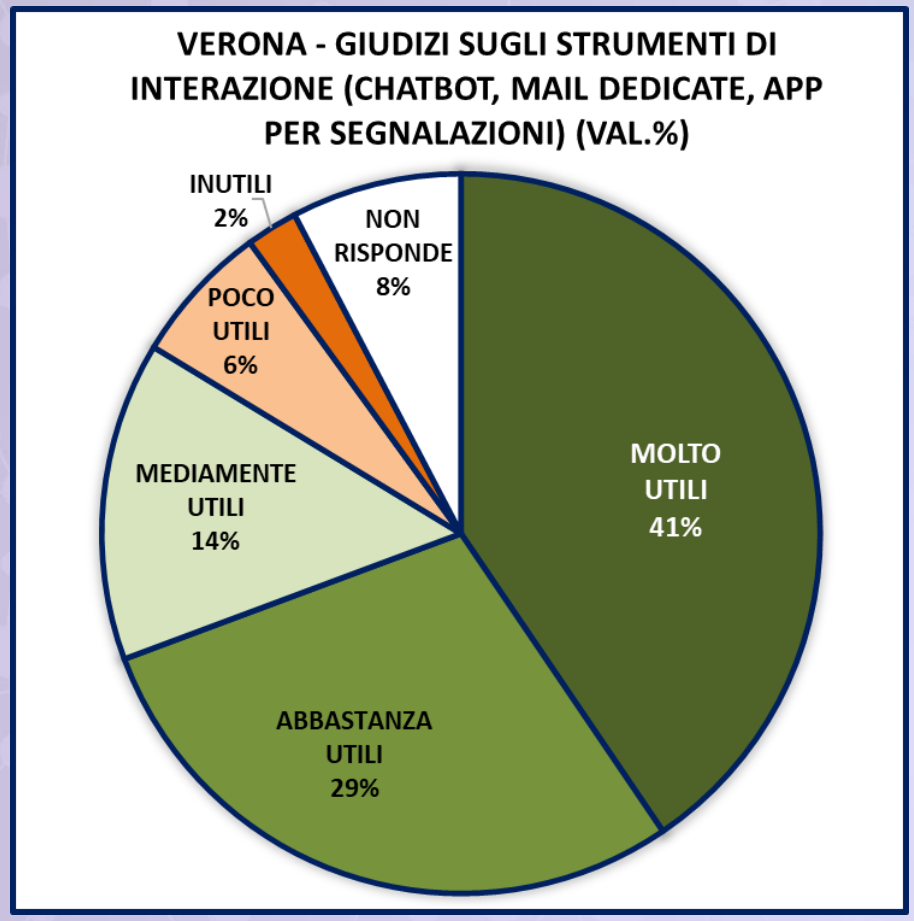
2022 FORUM PA

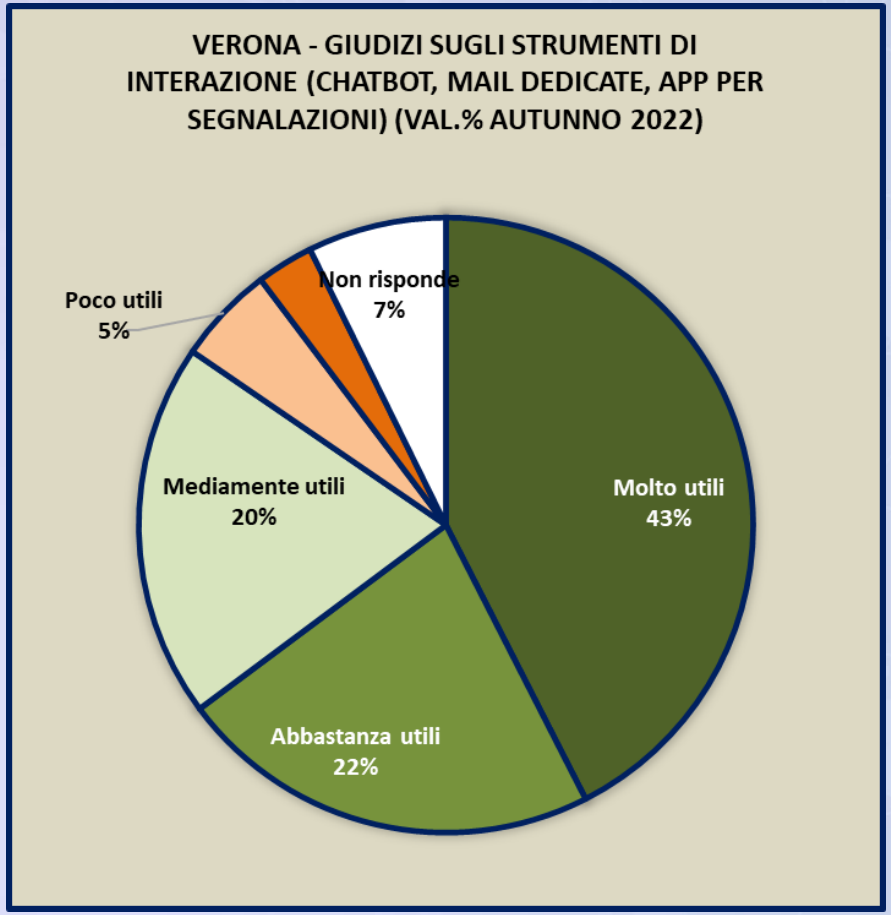




Anche nelle valutazioni della EVOLUZIONE RECENTE la quota di espliciti apprezzamenti pur riducendosi rimane maggioritaria (53% vs 61%). E' però da osservare che si riducono anche le quote di mancate risposte e di valutazioni esplicitamente negative (che scendono dall'8% al 3%).

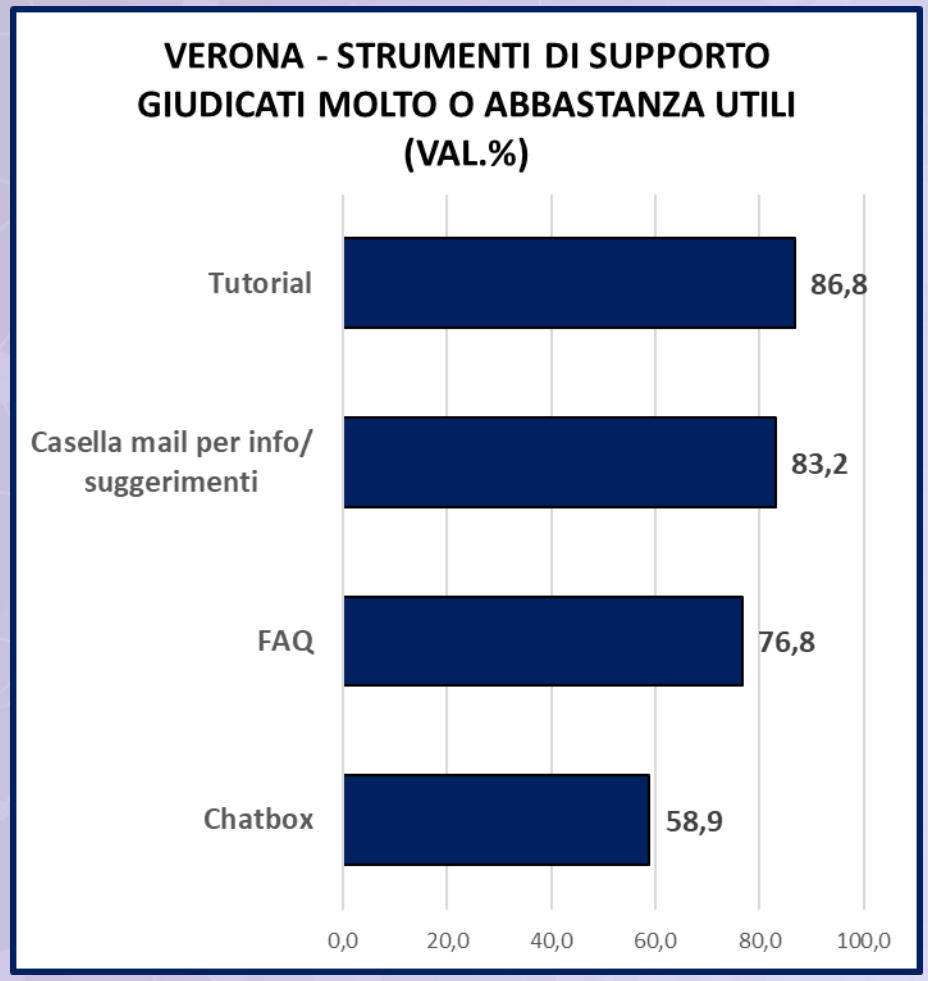
2022 FORUM PA

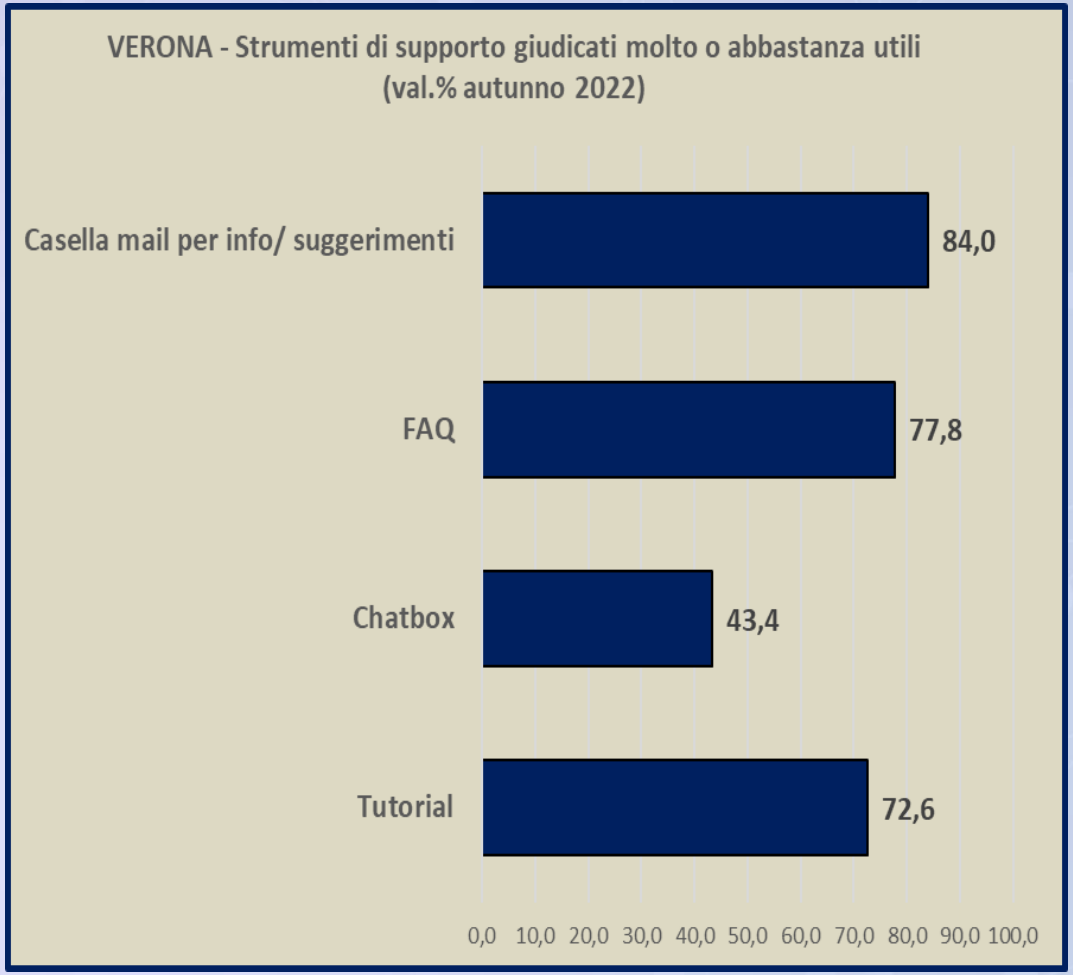




I giudizi sull'utilità degli strumenti di interazione risultano sostanzialmente in linea con quelli della rilevazione precedente (circa i due terzi degli intervistati li valutano «molto» o «abbastanza utili»).

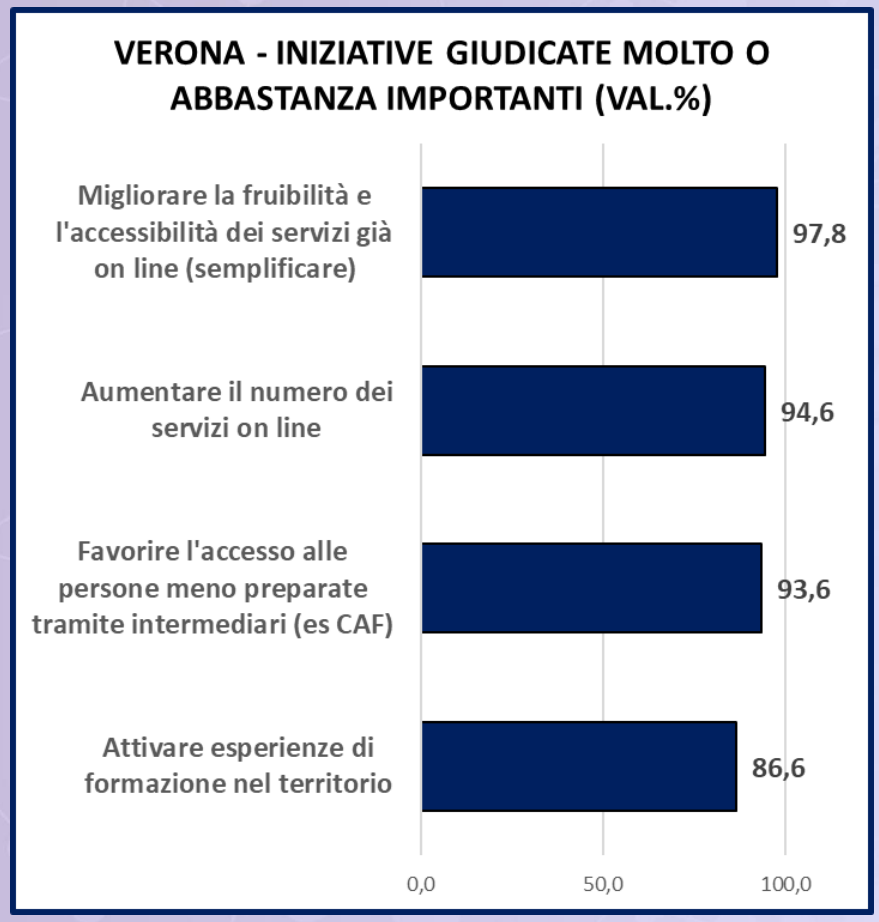
2022 FORUM PA

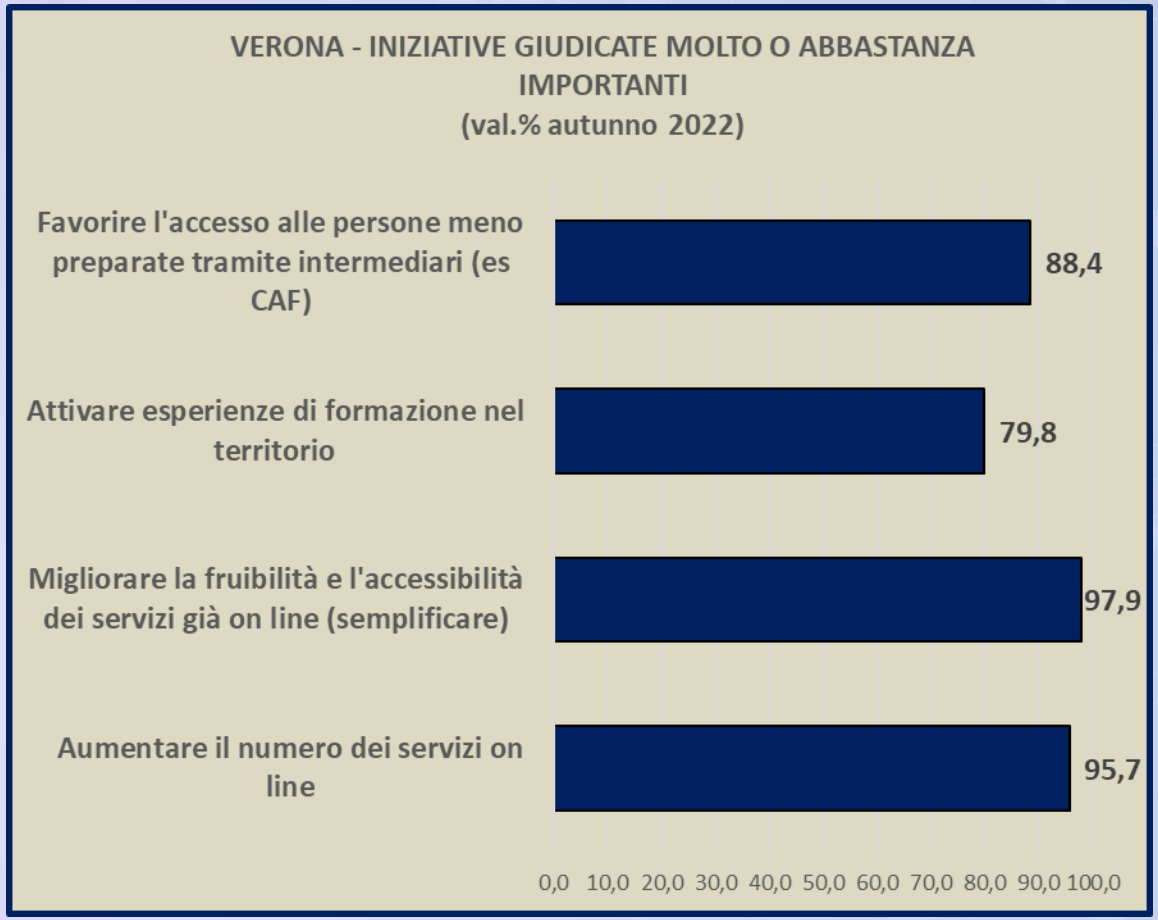




Tra gli strumenti di interazione si conferma particolarmente apprezzata la casella mail per info e suggerimenti (84%) mentre scendono sotto il 50% gli apprezzamenti per la chatbox.

2022 FORUM PA





La domanda di ulteriori iniziative è generalizzata come d'altra parte nella rilevazione precedente. Quasi unanime la richiesta di una ulteriore «semplificazione» degli strumenti.

Il presente rapporto e le elaborazioni relative alla città di VERONA in esso contenuti sono elaborati da FPA su richiesta e per utilizzo da parte della amministrazione comunale alla quale è rimessa la valutazione sulla opportunità della loro diffusione.

2022 FORUM PA