



ICity Club 2024

Servizi digitali 2024: il punto di vista dei cittadini

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

Giugno 2024

ICity Club 2024
**Servizi digitali 2024: il punto di vista dei
cittadini**

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

Giugno 2024

Sommario

Caratteristiche dell'indagine e dei partecipanti.....	5
Valutazione dei servizi on line.....	6
Mutamento dei comportamenti	7
Riconoscimento dei miglioramenti	8
Livelli di Fruizione dei servizi	9
Servizi utilizzati	10
Azioni richieste all'amministrazione	11
Altri risultati.....	13
Aspettative sull'A.I.....	14
Allegato: Tabelle di dettaglio dei risultati dell'indagine FPA-Icity Club ALESSANDRIA 2024 per competenze digitali dichiarate dai rispondenti	15

Una “amministrazione digitale” non è solo un’amministrazione che implementa strumenti digitali per gestire i suoi processi, è anche un’amministrazione che dà la possibilità ai cittadini di accedervi attraverso gli strumenti di comunicazione digitale da qualsiasi luogo e, almeno in una certa misura, in qualunque momento. Poter acquisire informazioni, ottenere certificazioni, inoltrare istanze, completare atti amministrativi “da qualsiasi luogo e in qualunque momento” significa restituire ai cittadini (e a tutti gli “utenti” della città) tempo riducendone le necessità di spostamento e aumentando le possibilità di capire meglio i servizi cui può accedere. La riduzione delle necessità di spostamento può a sua volta determinare una riduzione del congestionamento della mobilità veicolare (e del conseguente inquinamento), l’incremento della conoscenza di attività e servizi aumenta le opportunità di usufruirne.

Un’amministrazione digitale, dunque, non è solo un’amministrazione più efficiente ma anche un’amministrazione più efficace nel perseguire gli obiettivi di interesse pubblico che le sono affidati. Ma portare on line le molteplici e diversificate interazioni tra cittadini e amministrazioni comunali che in precedenza si realizzavano esclusivamente attraverso incontri fisici non è stato (e non è) facile.

I risultati dell’indagine sull’utenza di servizi on line ed app del comune di Alessandria, che ha visto una notevole partecipazione soprattutto da parte degli utilizzatori delle app, rappresentano una verifica, ancorché parziale, dell’effettivo impatto sulla cittadinanza dell’impegno che è stato profuso dall’amministrazione nella trasformazione digitale: una percentuale di apprezzamento del 62%, in linea con la media delle città che hanno partecipato all’indagine e in crescita rispetto al 2022.

Il risultato appare significativo anche in virtù della elevata partecipazione all’indagine 2024 di utenti dotati di competenze digitali solo intermedie o addirittura basse la cui propensione all’utilizzo degli strumenti on line non è così elevata come per le avanguardie innovatrici. Ma se l’apprezzamento è generalizzato le aspettative per il futuro sono diversificate: mentre gli innovatori (tendenzialmente) chiedono nuovi e più sofisticati servizi, gli utenti “intermedi” chiedono soprattutto la semplificazione di quelli esistenti e la fascia più debole auspica il rafforzamento degli strumenti di supporto.

Governare la trasformazione digitale delle amministrazioni significa anche saper trovare l’equilibrio tra queste esigenze diverse

Caratteristiche dell'indagine e dei partecipanti

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

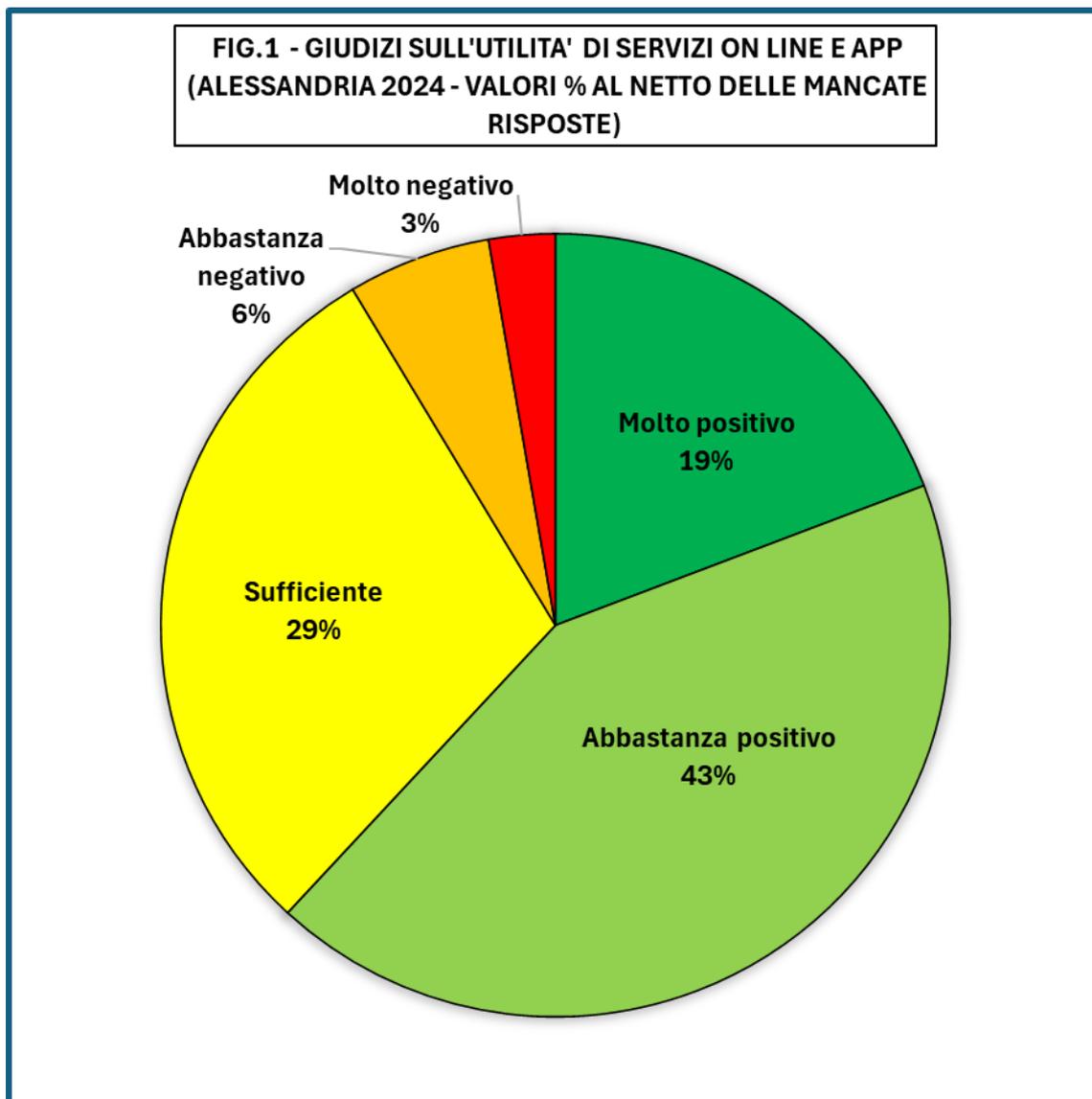
Un unico questionario, elaborato di intesa con le amministrazioni, è stato infatti reso accessibile sui siti e le app delle amministrazioni raccogliendo 4.316 compilazioni da parte di altrettanti utenti. Le risposte sono state riproporzionate in base alla numerosità della popolazione residente al fine 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 quindici città ed in particolare del segmento più disponibile a confrontarsi con le amministrazioni sul loro sviluppo.

- **Nel caso di Alessandria hanno partecipato all'indagine 1.289 utenti (secondo valore più elevato tra le città partecipanti), con una distribuzione di genere sostanzialmente paritaria (50,8% uomini, 48,5% donne), prevalenza della fascia d'età intermedia (48,8% tra i 35 e i 54 anni), titolo di studio medio (diploma superiore 51,0%) o alto (laurea 29,8%), quasi tutti residenti nel comune (99,1%) e di nazionalità italiana (95,6%).**
- **Dal punto di vista delle competenze digitali possedute il 29,1% dei partecipanti ritiene di essere a un livello "avanzato", il 48,6% "intermedio" e il 19,4% di averle solo "di base". Come è già emerso negli anni scorsi il livello di "competenze digitali" (ancorché autodichiarate) è una variabile cruciale (in alcuni casi) nel determinare comportamenti, opinioni e soprattutto le aspettative degli utenti. La quota degli utenti con competenze "intermedie" ad Alessandria è superiore a quella media delle 15 città ed in aumento rispetto alle rilevazioni precedenti e questo è, presumibilmente, il prodotto di un allargamento della platea dei partecipanti precedentemente composta prevalentemente da "utenti innovatori".**
- **Il livello delle competenze digitali tende a decrescere con il crescere dell'età e ad aumentare al crescere del titolo di studio (cfr. Tab.16).**

Valutazione dei servizi on line

- Ad Alessandria la quota di coloro che esprimono un giudizio molto o abbastanza positivo sui servizi comunali on line ha raggiunto, al netto delle mancate risposte, il 62% (frequenza in linea con quella media nelle quindici città partecipanti); il 29% dei partecipanti esprime un giudizio di sufficienza e solo il 9% dà una valutazione abbastanza o molto negativa (Fig.1).



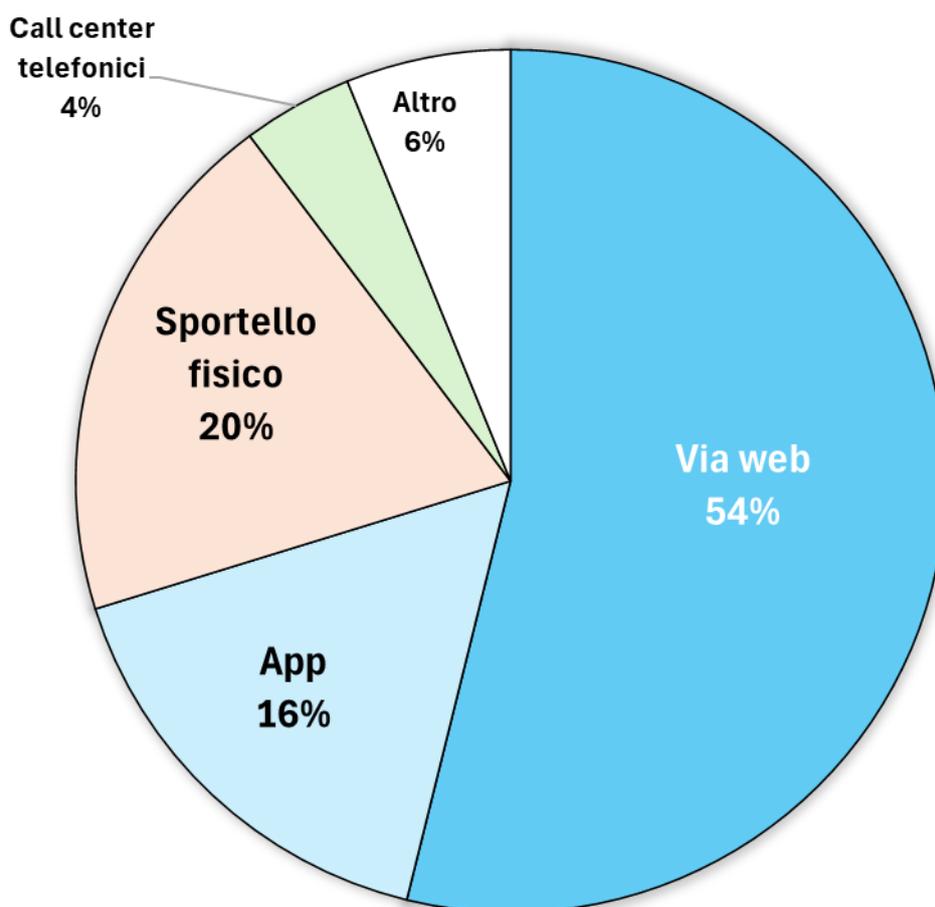
Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

La quota di valutazioni positive è abbastanza simile tra gli utenti che si attribuiscono competenze digitali “avanzate” (61,6%), “intermedie” (64,0%) e “di base” (59,7%) (cfr. Tab.6). Ciò conferma che l’utilizzo e l’apprezzamento per i servizi on line stanno progressivamente raggiungendo aree di utenza “normali” e non solo la fascia di coloro che per formazione, età, tipologia di attività o attitudine personale hanno una particolare propensione all’utilizzo delle innovazioni.

Mutamento dei comportamenti

- Il mutamento dei comportamenti prodotto dalle possibilità offerte dall'accesso on line è significativo considerando l'ampiezza della partecipazione: più della metà dei partecipanti (54%) ha dichiarato di utilizzare il web come "canale utilizzato prevalentemente per fruire dei servizi comunali" ed un altro 16% ha indicato le app; solo uno su cinque (20%) continua ad utilizzare lo sportello fisico.

FIG. 2 - MODALITA' PREVALENTE DI ACCESSO AI SERVIZI COMUNALI (ALESSANDRIA 2024 - VAL. % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE)



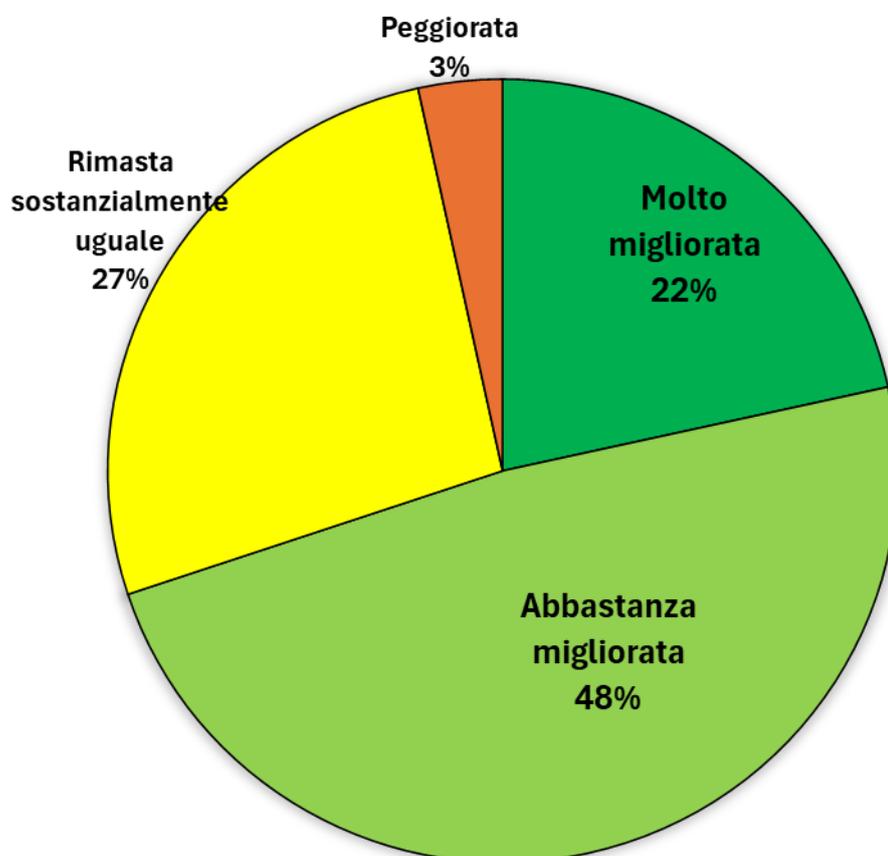
Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

La quota di partecipanti che utilizzano come canale prevalente l'on line (web o app) raggiunge il picco tra gli utenti dotati di competenze digitali avanzate (78,4%) ma è elevata anche tra chi possiede competenze intermedie (74,8%); scende sensibilmente, ma rimane comunque maggioritaria (52,8%) tra chi ha solo competenze di base (cfr. Tab.5).

Riconoscimento dei miglioramenti

- La consapevolezza dei progressi realizzati nell’ultimo periodo è largamente diffusa: tra coloro che esprimono una valutazione (le mancate risposte a questa domanda sono ovviamente frequenti tra i “nuovi” utenti) il 70% ritiene che rispetto a due anni fa la qualità dell’offerta on line dei servizi comunali sia molto o abbastanza migliorata (dato significativamente superiore a quello medio, 64,4%, delle quindici città coinvolte nella rilevazione), solo il 27% pensa che sia rimasta sostanzialmente uguale e appena il 3% afferma che sia peggiorata (Fig.3).

FIG.3 - GIUDIZI SULLA VARIAZIONE DELLA QUALITA' NELL'ULTIMO BIENNIO (ALESSANDRIA 2024 - VALORI % AL NETTO DELLE MANCATE RISPOSTE)

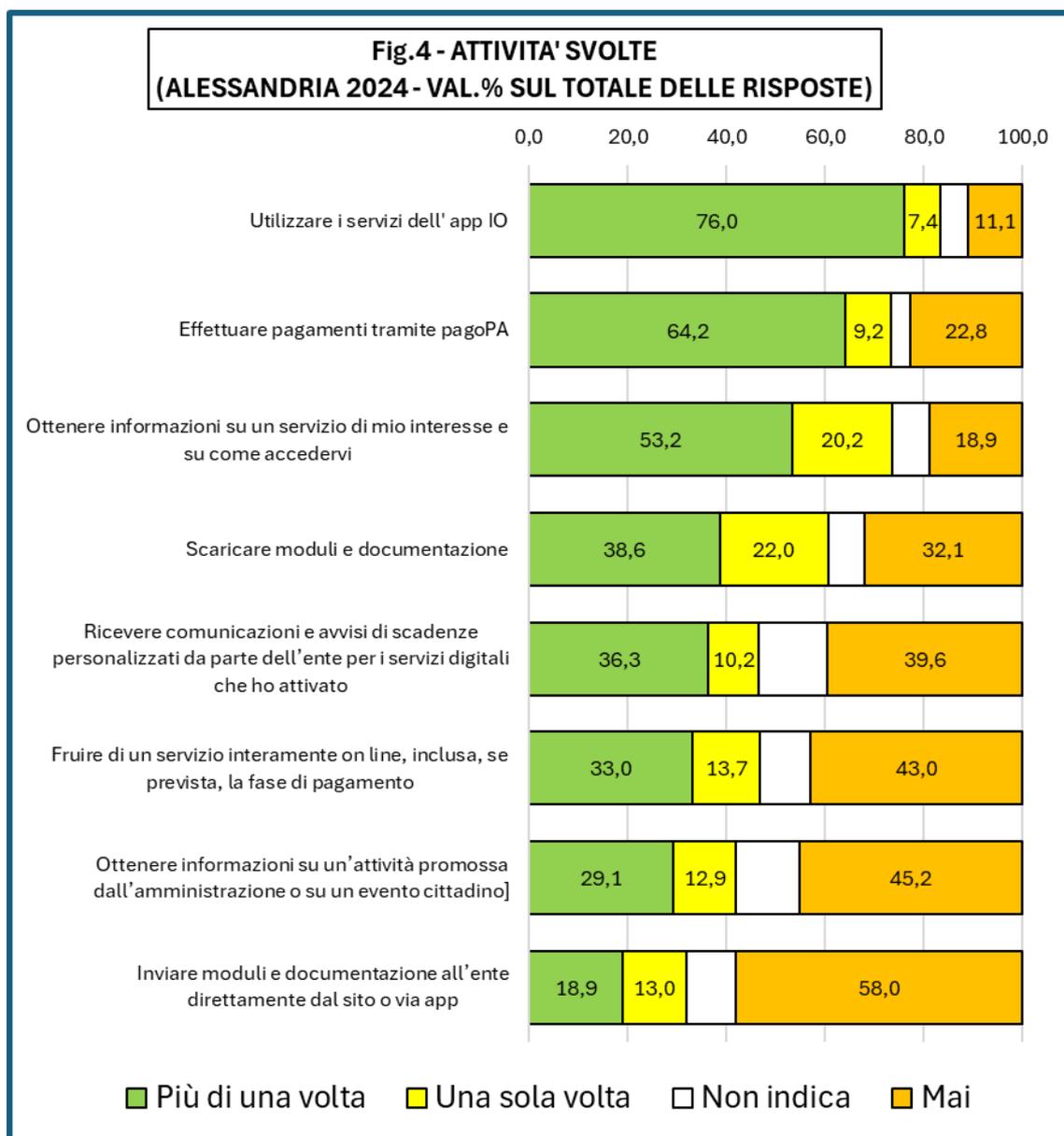


Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Le percentuali di valutazioni positive dei miglioramenti introdotti negli ultimi anni sono abbastanza omogenee rispetto alle competenze digitali possedute e addirittura la percentuale più elevata (al netto delle mancate risposte) si registra tra gli utenti con competenze digitali “intermedie” dove raggiunge il 73,5% (cfr. Tab.7).

Livelli di Fruizione dei servizi

- La modalità di fruizione dei servizi on line è, naturalmente, variabile. Nel caso di Alessandria risultano particolarmente elevate le percentuali di utilizzo dell'App Io (il 76,0% degli utenti dichiara di essersi avvalso più di una volata dei servizi dell'app contro una media nelle 15 città che non va oltre il 44,0%) e dei pagamenti tramite PagoPa (effettuati più di una volta dal 64,2% dei partecipanti contro una media del 49,4%) (Fig.4).



Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

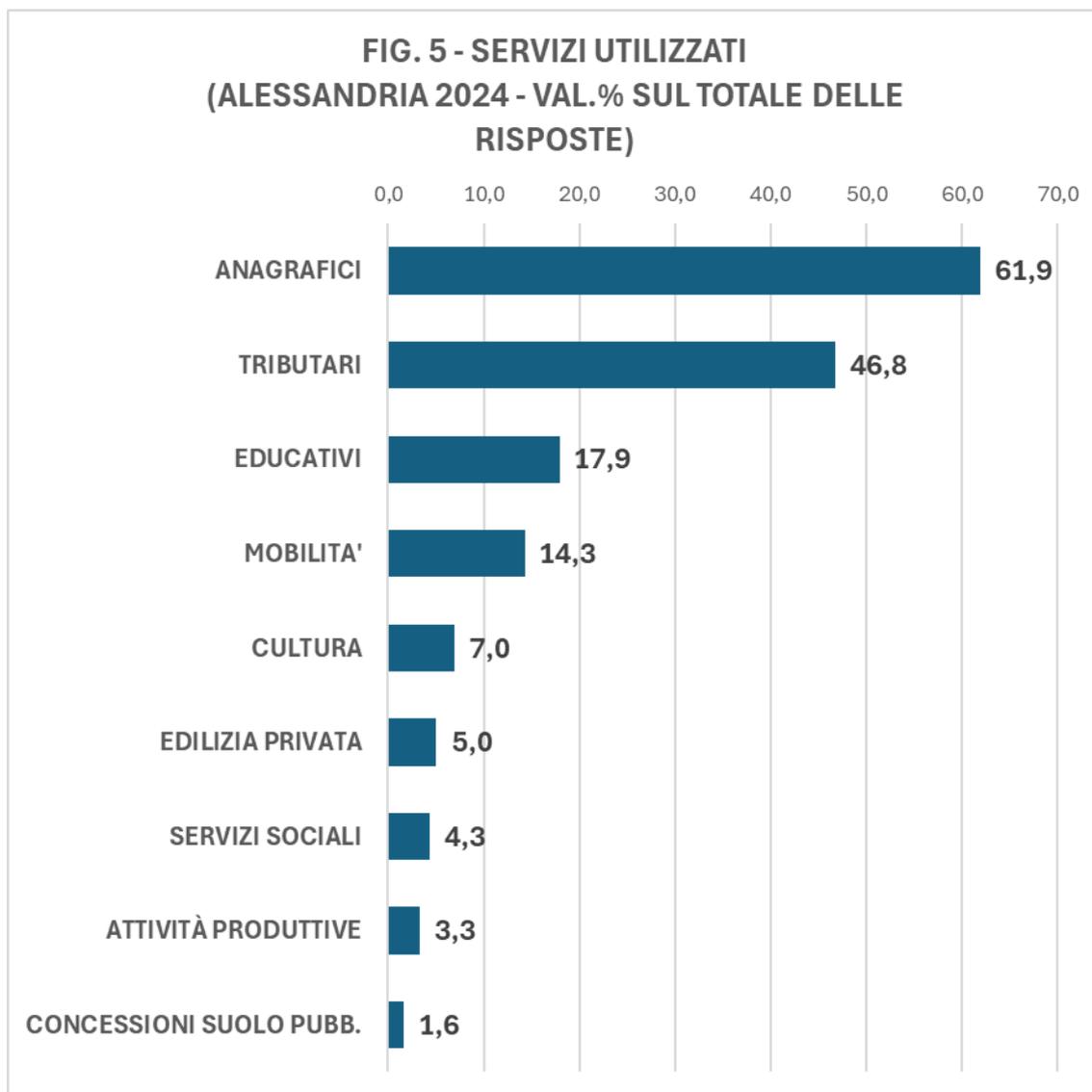
Circa i tre quarti degli utenti (73,2%) hanno almeno una volta effettuato un accesso a fini informativi mentre la quota di coloro che hanno fruito completamente di un servizio è leggermente inferiore alla metà (46,7%).

L'utilizzo dei servizi App Io e di Pago Pa appare sostanzialmente indipendente dal livello di competenze digitali possedute (la frequenza massima per la prima, 87,2%, si riscontra infatti tra gli utenti con competenze

intermedie mentre per i pagamenti la differenza tra utenti avanzati -76,8%- e intermedi -75,4%- è minima) (cfr. **Tab.3**).

Servizi utilizzati

- I servizi anagrafici sono quelli utilizzati (almeno una volta) dal maggior numero di utenti (61,9%), seguiti da quelli tributari (46,8%) e quindi, a grande distanza, da quelli educativi (17,9%) e di mobilità (14,3%) (Fig.5).



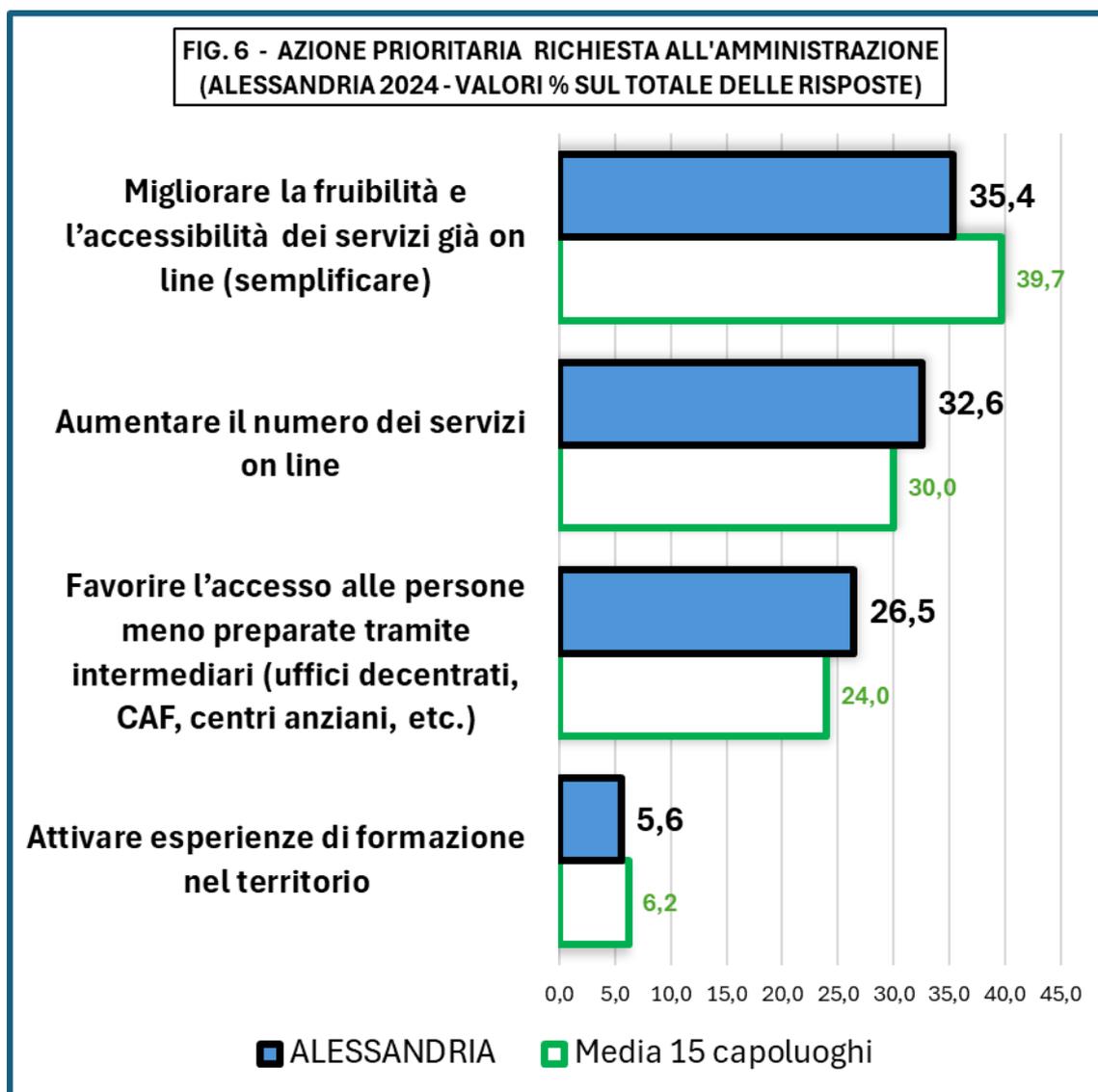
Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

L'utenza on line del comune di Alessandria è più focalizzata sui servizi anagrafici e tributari di quella di altre città in modo sostanzialmente poco dipendente dal livello di competenze digitali possedute (cfr. **Tab.4**).

Il confronto con la media delle 15 città evidenzia in particolare l'elevato livello di utilizzo dei servizi tributari on line (46,8% contro una media del 38,3%) e quello più limitato dei servizi relativi alla mobilità (14,3% contro una media del 32,1%).

Azioni richieste all'amministrazione

- L'azione nella quale l'amministrazione comunale dovrebbe impegnarsi prioritariamente secondo il maggior numero di utenti è quella del miglioramento "della fruibilità e dell'accessibilità dei servizi già on line (semplificazione)" che riceve il 35,4% delle indicazioni; l'aumento del numero dei servizi on line raccoglie il 32,6% delle preferenze precedendo la richiesta di "favorire l'accesso alle persone meno preparate tramite intermediari" (26,5%) (Fig.6).



Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

La distribuzione delle indicazioni ad Alessandria non è molto dissimile dalla media dei 15 capoluoghi; si può tuttavia osservare una percentuale leggermente inferiore per la richiesta di semplificazione (35,4% vs 39,7%) cui fanno riscontro percentuali leggermente superiori per l'incremento del numero dei servizi (32,6% vs 30,0%) e per la diffusione dell'accesso tramite intermediari (26,5% vs 24,0%).

Anche in questo caso la distribuzione delle risposte varia significativamente a seconda del livello di competenze digitali: per i titolari di competenze "avanzate" la priorità più frequentemente indicata è l'aumento del numero dei servizi on line (46,4%), per chi possiede competenze "intermedie" la semplificazione di quelli già presenti

(38,8%) e, infine, per chi ha solo competenze di base il sostegno all'accesso delle persone meno preparate tramite intermediari (43,6%) (**cf. Tab.9**).

Questa articolata distribuzione delle indicazioni costituisce un tema "politico" non banale per le amministrazioni: gli *"early adopters"* appassionati di innovazione (per usare la classificazione dei comportamenti dei consumatori/utenti di fronte alle innovazioni formulata dal sociologo Rogers) che sono stati la componente principale dell'utenza nella prima fase chiedono più servizi (o servizi più sofisticati); gli appartenenti alla *"early majority"* (cioè la componente tendenzialmente in crescita, ovvero coloro che utilizzano i nuovi strumenti essenzialmente per ragioni funzionali) chiedono soprattutto che i nuovi metodi siano relativamente semplici da utilizzare; mentre chi appartiene alla *"late majority"* (ovvero coloro che accettano di usare i nuovi strumenti/prodotti per necessità ma rimangono diffidenti) chiede di essere personalmente supportate.

Trovare l'equilibrio tra le differenti esigenze diverse, ma tutte legittime, delle tre aree di utenza è il difficile compito che in democrazia è affidato ai decisori consapevoli.

Altri risultati

- ✓ Tra coloro che hanno fornito risposta alla relativa domanda la quota degli utenti “sistematici” (più di 15 collegamenti nell’ultimo anno) è molto ridotta (6,6%), il 12,7% sono utenti “frequenti” (da 6 a 15 collegamenti nell’ultimo anno), il 47,5% è composto da utenti “occasional” o recenti (da 2 a 5 collegamenti) e il 33,2% da “neofiti” (un solo collegamento) (**cfr. Tab.1**).
- ✓ Dal punto di vista dei canali di accesso al questionario la distribuzione è decisamente spostata verso le app (52,8%) rispetto al portale comunale (34,1%), limitato il contatto tramite social (5,9% dei casi) (**cfr. Tab.2**).
- ✓ La frequentazione dei social istituzionali dell’amministrazione da parte degli utenti dei servizi che hanno partecipato alla rilevazione è inferiore alla media delle 15 città per Facebook (48,0% vs 55,7%), Instagram (20,0% vs 29,5%) e Twitter/X (5,6% vs 7,8%), mentre è sostanzialmente in linea per Youtube (18,9% vs 19,1%) (**cfr. Tab.8**).
- ✓ L’articolazione dell’utenza è implicitamente confermata dai dati sull’utilizzo degli strumenti di interazione digitale. Spid e l’App IO sono strumenti universali nel senso che sono posseduti e utilizzati dalla stragrande maggioranza degli utenti digitali di Alessandria quasi indipendentemente dal livello di competenze digitali (il 96,2% dei partecipanti alla rilevazione ha utilizzato almeno una volta Spid e il 92,0% almeno una volta l’app IO). Per uno strumento più “sostanzioso” come la firma digitale l’incidenza delle competenze digitali è, invece, ancora significativa (anche se non più in modo dirimente): lo hanno utilizzato, infatti, il 40,3% degli utenti “avanzati”, il 26,8% di quelli “intermedi” e il 20,8% di coloro che sono dotati solo di competenze di base (**cfr. Tab.10**). Nel complesso, comunque, l’utilizzo della firma digitale ad Alessandria coinvolge una percentuale di utenti (29,4%) leggermente superiore a quella media delle quindici città partecipanti alla rilevazione (28,1%).
- ✓ Ai differenti livelli di competenze possedute corrispondono anche diverse indicazioni degli strumenti considerati più utili per favorire la fruizione dei servizi comunali on line: in assoluto gli strumenti più richiesti sono lo “sportello virtuale” (70,6%. Con un picco del 79,2% tra gli utenti con competenze avanzate), la creazione di un call center dedicato (68,2%, con un picco del 72,0% tra i titolari di competenze intermedie), i tutorial (65,9%), la casella mail per informazioni e suggerimenti (63,4%). FAQ e chatbot sono strumenti che suscitano l’interesse soprattutto degli utenti con competenze avanzate (**cfr. Tab.11**).
- ✓ Va rilevato come la stragrande maggioranza degli utenti (94,2%) dichiara di aver impiegato come strumento per compilare il questionario lo smartphone cui si aggiunge uno 0,9% di utilizzatori di altri device mobili riducendo la quota dei computer fissi (personali o professionali) al 4% (**cfr. Tab.14**).
- ✓ Solo il 7,5% dei rispondenti dichiara di aver già partecipato a indagini sui servizi on line promosse dall’amministrazione comunale ad ulteriore conferma che l’indagine di quest’anno ha raggiunto una platea più estesa e diversificata (**cfr. Tab.17**).

Aspettative sull’A.I.

Infine nel questionario 2024 sono state inserite due domande sull’intelligenza artificiale (**cf. Tab. 12 e 13**) identiche a quelle utilizzate da Barometro-FPA per un’indagine campionaria rivolta alla totalità della popolazione svolta nello stesso periodo. Il confronto degli esiti evidenzia come tra gli utenti digitali la percentuale di coloro che pensano che l’impatto dell’AI sulla PA sarà elevato e possa “contribuire a rafforzare la nostra pubblica amministrazione” sia molto più elevata (43,0% in totale, 39,1% ad Alessandria) di quanto non avvenga nell’insieme della popolazione (24,0%). Questa maggiore consapevolezza si traduce anche in maggiori aspettative: il 75% degli utenti digitali (83,3% ad Alessandria) che prevedono un alto impatto dell’A.I. pensa che essa produrrà un miglioramento della qualità dei servizi offerti al cittadino, la percentuale scende al 30% se riferita alla popolazione complessiva.

- Comuni partecipanti all’indagine: *Alessandria, Benevento, Bergamo, Brescia, Cesena, Modena, Monza, Novara, Parma, Pescara, Prato, Ravenna, Siena, Trento, Treviso.*

Allegato: Tabelle di dettaglio dei risultati dell'indagine FPA-ICity Club ALESSANDRIA 2024 per competenze digitali dichiarate dai rispondenti

Tab.1 - ALESSANDRIA - Frequenza di collegamento per livello delle competenze digitali													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
1) Quante volte, negli ultimi 12 mesi, si è collegato/a al sito comunale?	1 - Una sola volta	22,7	85	25,9	162	32,0	80	50,0	4	23,3	7	26,2	338
	2 - Da due a cinque volte	39,7	149	39,8	249	32,4	81	12,5	1	13,3	4	37,5	484
	3 - Da sei a quindici volte	13,1	49	10,1	63	6,8	17	0,0	0	0,0	0	10,0	129
	4 - Più di quindici volte	8,8	33	3,7	23	3,6	9	0,0	0	6,7	2	5,2	67
	6 - Non saprei	15,7	59	20,6	129	25,2	63	37,5	3	56,7	17	21,0	271
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
<i>Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024</i>													

Tab.2 - ALESSANDRIA - Canale di accesso al questionario per livello delle competenze digitali													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
2) Attraverso quale canale ha avuto accesso a questo questionario?	1 - Portale dell'amministrazione comunale	34,1	128	39,1	245	31,6	79	37,5	3	16,7	5	35,7	460
	2 - Canali social dell'amministrazione (Facebook, Twitter, etc.)	5,9	22	3,7	23	6,4	16	12,5	1	6,7	2	5,0	64
	3 - App dell'amministrazione o collegate	52,8	198	51,0	319	50,4	126	25,0	2	36,7	11	50,9	656
	4 - Non so	7,2	27	6,2	39	11,6	29	25,0	2	40,0	12	8,5	109
Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289	
<i>Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024</i>													

Tab.3 - ALESSANDRIA - Utilizzi dell'accesso on line per livello delle competenze digitali													
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													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
Ottenerne informazioni su un servizio di mio interesse e su come accedervi	1 - Più di una volta	60,3	226	55,6	348	41,6	104	12,5	1	23,3	7	53,2	686
	2 - Una sola volta	18,9	71	20,0	125	23,6	59	37,5	3	10,0	3	20,2	261
	3 - Mai	15,7	59	17,3	108	26,4	66	25,0	2	26,7	8	18,9	243
	4 - Non saprei	5,1	19	7,2	45	8,4	21	25,0	2	40,0	12	7,7	99
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Ottenerne informazioni su un'attività promossa dall'amministrazione o su un evento cittadino	1 - Più di una volta	33,6	126	29,4	184	23,6	59	25,0	2	13,3	4	29,1	375
	2 - Una sola volta	13,1	49	13,7	86	11,6	29	0,0	0	6,7	2	12,9	166
	3 - Mai	43,2	162	44,4	278	50,8	127	62,5	5	36,7	11	45,2	583
	4 - Non saprei	10,1	38	12,5	78	14,0	35	12,5	1	43,3	13	12,8	165
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Scaricare moduli e documentazione	1 - Più di una volta	46,4	174	41,1	257	24,4	61	0,0	0	20,0	6	38,6	498
	2 - Una sola volta	23,5	88	23,5	147	17,2	43	37,5	3	6,7	2	22,0	283
	3 - Mai	24,5	92	29,6	185	47,2	118	62,5	5	46,7	14	32,1	414
	4 - Non saprei	5,6	21	5,9	37	11,2	28	0,0	0	26,7	8	7,3	94
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Inviare moduli e documentazione all'ente direttamente dal sito o via app	1 - Più di una volta	23,7	89	19,2	120	11,2	28	0,0	0	23,3	7	18,9	244
	2 - Una sola volta	14,1	53	13,6	85	11,2	28	12,5	1	0,0	0	13,0	167
	3 - Mai	53,1	199	56,7	355	69,6	174	87,5	7	43,3	13	58,0	748
	4 - Non saprei	9,1	34	10,5	66	8,0	20	0,0	0	33,3	10	10,1	130
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Fruire di un servizio interamente on line, inclusa, se prevista, la fase di pagamento	1 - Più di una volta	38,4	144	35,0	219	23,6	59	0,0	0	13,3	4	33,0	426
	2 - Una sola volta	15,2	57	14,5	91	10,4	26	25,0	2	3,3	1	13,7	177
	3 - Mai	36,3	136	40,7	255	57,6	144	62,5	5	46,7	14	43,0	554
	4 - Non saprei	10,1	38	9,7	61	8,4	21	12,5	1	36,7	11	10,2	132
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Ricevere comunicazioni e avvisi di scadenze personalizzati da parte dell'ente per i servizi digitali che ho attivato	1 - Più di una volta	37,3	140	38,3	240	32,4	81	0,0	0	23,3	7	36,3	468
	2 - Una sola volta	10,4	39	10,9	68	8,0	20	25,0	2	6,7	2	10,2	131
	3 - Mai	40,8	153	37,1	232	43,2	108	62,5	5	40,0	12	39,6	510
	4 - Non saprei	11,5	43	13,7	86	16,4	41	12,5	1	30,0	9	14,0	180
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Effettuare pagamenti tramite pagoPA	1 - Più di una volta	65,1	244	67,9	425	56,8	142	50,0	4	40,0	12	64,2	827
	2 - Una sola volta	11,7	44	7,5	47	10,8	27	12,5	1	0,0	0	9,2	119
	3 - Mai	21,3	80	21,2	133	27,2	68	37,5	3	33,3	10	22,8	294
	4 - Non saprei	1,9	7	3,4	21	5,2	13	0,0	0	26,7	8	3,8	49
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Utilizzare i servizi dell'appIO	1 - Più di una volta	71,2	267	79,6	498	74,4	186	75,0	6	73,3	22	76,0	979
	2 - Una sola volta	8,3	31	7,7	48	5,2	13	25,0	2	3,3	1	7,4	95
	3 - Mai	15,7	59	8,6	54	11,2	28	0,0	0	6,7	2	11,1	143
	4 - Non saprei	4,8	18	4,2	26	9,2	23	0,0	0	16,7	5	5,6	72
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.4 - ALESSANDRIA - Servizi utilizzati per livello delle competenze digitali													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
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)	anagrafici (cambio di residenza, rinnovo carta d'identità, richiesta certificati anagrafici o di stato civile, ecc)	70,1	263	62,3	390	52,0	130	75,0	6	30,0	9	61,9	798
	attività produttive (richiesta autorizzazioni al SUAP)	4,3	16	3,2	20	2,4	6	0,0	0	0,0	0	3,3	42
	edilizia privata	5,6	21	6,2	39	2,0	5	0,0	0	0,0	0	5,0	65
	educativi (iscrizione figli ad asili nido o scuole dell'infanzia, accesso a servizi mensa e trasporto pubblico per gli scolari)	21,9	82	19,0	119	11,2	28	0,0	0	6,7	2	17,9	231
	tributari (pagamento IMU, TARI, TOSAP, permesso di soggiorno, ecc)	49,6	186	51,3	321	36,0	90	0,0	0	20,0	6	46,8	603
	trasporti e mobilità (richiesta permessi parcheggio e/o accesso ZTL; pagamento multe e contravvenzioni; pagamento abbonamenti e biglietti TPL)	16,3	61	15,7	98	9,2	23	0,0	0	6,7	2	14,3	184
	servizi sociali	5,6	21	3,7	23	4,4	11	0,0	0	3,3	1	4,3	56
	attività culturali	9,1	34	7,0	44	4,4	11	0,0	0	3,3	1	7,0	90
	concessioni suolo pubblico	2,7	10	1,3	8	1,2	3	0,0	0	0,0	0	1,6	21
	nessun servizio	11,2	42	10,5	66	23,6	59	25,0	2	53,3	16	14,4	185
Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289	

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.5 - ALESSANDRIA - Canale di accesso ai servizi comunali prevalente per livello delle competenze digitali													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
5) Quale canale usa prevalentemente per fruire dei servizi del suo comune?	1 - via web	61,3	230	58,6	367	36,0	90	50,0	4	10,0	3	53,8	694
	2 - via app	17,1	64	16,0	100	16,8	42	0,0	0	16,7	5	16,4	211
	3 - sportello fisico	13,1	49	17,3	108	33,2	83	50,0	4	26,7	8	19,6	252
	4 - call center telefonici	3,2	12	3,2	20	7,6	19	0,0	0	6,7	2	4,1	53
	5 - altro	5,3	20	5,0	31	6,4	16	0,0	0	40,0	12	6,1	79
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.6 - ALESSANDRIA - Giudizi sull'utilità di servizi on line e app per livello delle competenze digitali

		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
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)?	1 - molto positivo	24,8	93	14,5	91	14,0	35	0,0	0	0,0	0	17,0	219
	2 - abbastanza positivo	32,5	122	43,5	272	35,2	88	12,5	1	13,3	4	37,8	487
	3 - sufficiente	24,3	91	27,5	172	26,8	67	25,0	2	16,7	5	26,1	337
	4 - piuttosto negativo	6,4	24	4,3	27	4,8	12	50,0	4	0,0	0	5,2	67
	5 - molto negativo	5,1	19	0,8	5	1,6	4	0,0	0	10,0	3	2,4	31
	6 - Non saprei	6,9	26	9,4	59	17,6	44	12,5	1	60,0	18	11,5	148
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.7 - ALESSANDRIA - Giudizi sulla variazione della qualità dei servizi per livello delle competenze digitali

		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
7) Rispetto a due anni fa la qualità dell'offerta on line dei servizi...	1 - È molto migliorata	23,5	88	14,2	89	11,2	28	0,0	0	6,7	2	16,1	207
	2 - È abbastanza migliorata	29,1	109	43,0	269	31,2	78	0,0	0	26,7	8	36,0	464
	3 - È rimasta sostanzialmente uguale	23,2	87	18,8	118	20,0	50	12,5	1	0,0	0	19,9	256
	4 - È peggiorata	3,5	13	1,8	11	1,2	3	37,5	3	10,0	3	2,6	33
	5 - Non sono in grado di rispondere	20,8	78	22,2	139	36,4	91	50,0	4	56,7	17	25,5	329
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.8 - ALESSANDRIA - Frequenza di accesso ai social dell'amministrazione per livello delle competenze digitali													
8) Con che frequenza consulta i social dell'amministrazione comunale?													
16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?													
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
Facebook	1 - Almeno una volta alla settimana	24,0	90	17,4	109	12,0	30	12,5	1	3,3	1	17,9	231
	2 - Meno di una volta alla settimana	24,0	90	24,3	152	27,6	69	12,5	1	16,7	5	24,6	317
	3 - Mai	52,0	195	58,3	365	60,4	151	75,0	6	80,0	24	57,5	741
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Twitter/X	1 - Almeno una volta alla settimana	2,4	9	0,8	5	1,6	4	0,0	0	0,0	0	1,4	18
	2 - Meno di una volta alla settimana	3,2	12	3,2	20	2,4	6	0,0	0	0,0	0	2,9	38
	3 - Mai	94,4	354	96,0	601	96,0	240	100,0	8	100,0	30	95,7	1.233
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Instagram	1 - Almeno una volta alla settimana	13,1	49	10,7	67	7,6	19	0,0	0	6,7	2	10,6	137
	2 - Meno di una volta alla settimana	6,9	26	9,1	57	9,6	24	0,0	0	0,0	0	8,3	107
	3 - Mai	80,0	300	80,2	502	82,8	207	100,0	8	93,3	28	81,1	1.045
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Youtube	1 - Almeno una volta alla settimana	9,6	36	5,3	33	6,4	16	25,0	2	6,7	2	6,9	89
	2 - Meno di una volta alla settimana	9,3	35	7,5	47	8,8	22	0,0	0	0,0	0	8,1	104
	3 - Mai	81,1	304	87,2	546	84,8	212	75,0	6	93,3	28	85,0	1.096
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024													

Tab.9 - ALESSANDRIA- Azione prioritaria richiesta all'amministrazione per livello delle competenze digitali													
16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?													
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
9) Può indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?	1 - Aumentare il numero dei servizi on line	46,4	174	31,8	199	15,2	38	25,0	2	23,3	7	32,6	420
	2 - Migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei servizi già on line (semplificare)	32,8	123	38,8	243	34,4	86	37,5	3	3,3	1	35,4	456
	3 - Attivare esperienze di formazione nel territorio	4,8	18	5,3	33	6,8	17	12,5	1	10,0	3	5,6	72
	4 - Favorire l'accesso alle persone meno preparate tramite intermediari (uffici decentrati, CAF, centri anziani, ecc.)	16,0	60	24,1	151	43,6	109	25,0	2	63,3	19	26,5	341
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024													

Tab.10 - ALESSANDRIA - Possesso e utilizzo di strumenti di interazione digitale per livello delle competenze digitali

10) Possiede personalmente uno dei seguenti strumenti di interazione digitale?													
16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?													
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
SPID	1 - Sì e l'ho utilizzato	97,1	364	96,6	605	95,6	239	100,0	8	80,0	24	96,2	1.240
	2 - Sì, ma non l'ho utilizzato	0,8	3	1,1	7	2,4	6	0,0	0	0,0	0	1,2	16
	3 - No	2,1	8	2,1	13	1,6	4	0,0	0	10,0	3	2,2	28
	4 - Non saprei	0,0	0	0,2	1	0,4	1	0,0	0	10,0	3	0,4	5
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Firma digitale	1 - Sì e l'ho utilizzato	40,3	151	26,8	168	20,8	52	0,0	0	26,7	8	29,4	379
	2 - Sì, ma non l'ho utilizzato	6,1	23	9,1	57	6,4	16	0,0	0	3,3	1	7,5	97
	3 - No	51,5	193	61,3	384	65,2	163	87,5	7	53,3	16	59,2	763
	4 - Non saprei	2,1	8	2,7	17	7,6	19	12,5	1	16,7	5	3,9	50
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
CIE (Carta di Identità elettronica) o CNS (Carta Nazionale dei Servizi)	1 - Sì e l'ho utilizzato	41,3	155	36,3	227	29,2	73	0,0	0	10,0	3	35,5	458
	2 - Sì, ma non l'ho utilizzato	24,8	93	25,6	160	27,2	68	12,5	1	20,0	6	25,4	328
	3 - No	32,8	123	37,1	232	41,2	103	87,5	7	56,7	17	37,4	482
	4 - Non saprei	1,1	4	1,1	7	2,4	6	0,0	0	13,3	4	1,6	21
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
AppIO	1 - Sì e l'ho utilizzato	92,3	346	94,2	590	89,2	223	62,5	5	73,3	22	92,0	1.186
	2 - Sì, ma non l'ho utilizzato	5,1	19	3,5	22	6,4	16	25,0	2	6,7	2	4,7	61
	3 - No	2,4	9	1,9	12	3,2	8	12,5	1	10,0	3	2,6	33
	4 - Non saprei	0,3	1	0,3	2	1,2	3	0,0	0	10,0	3	0,7	9
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.11 - ALESSANDRIA - Strumenti di supporto considerati più utili per livello delle competenze digitali

11) Quale dei seguenti strumenti ritiene più utile come supporto all'utilizzo dei servizi online sul sito comunale?													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
Tutorial	1 - Molto utile	32,0	120	28,0	175	22,8	57	12,5	1	3,3	1	27,5	354
	2 - Abbastanza utile	37,1	139	43,9	275	30,8	77	25,0	2	10,0	3	38,5	496
	3 - Poco utile	14,4	54	7,3	46	9,2	23	25,0	2	10,0	3	9,9	128
	4 - Non saprei	16,5	62	20,8	130	37,2	93	37,5	3	76,7	23	24,1	311
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Chatbot	1 - Molto utile	11,7	44	5,6	35	6,0	15	0,0	0	0,0	0	7,3	94
	2 - Abbastanza utile	25,3	95	20,8	130	4,0	10	12,5	1	0,0	0	18,3	236
	3 - Poco utile	25,9	97	16,8	105	11,6	29	12,5	1	13,3	4	18,3	236
	4 - Non saprei	37,1	139	56,9	356	78,4	196	75,0	6	86,7	26	56,1	723
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
FAQ	1 - Molto utile	22,4	84	12,5	78	10,4	26	0,0	0	0,0	0	14,6	188
	2 - Abbastanza utile	40,5	152	36,9	231	20,4	51	0,0	0	3,3	1	33,7	435
	3 - Poco utile	16,3	61	16,3	102	11,6	29	12,5	1	6,7	2	15,1	195
	4 - Non saprei	20,8	78	34,3	215	57,6	144	87,5	7	90,0	27	36,5	471
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Caselle mail per informazioni/suggerimenti	1 - Molto utile	32,8	123	26,5	166	18,4	46	0,0	0	10,0	3	26,2	338
	2 - Abbastanza utile	33,1	124	43,0	269	32,8	82	25,0	2	6,7	2	37,2	479
	3 - Poco utile	19,2	72	11,3	71	8,0	20	12,5	1	6,7	2	12,9	166
	4 - Non saprei	14,9	56	19,2	120	40,8	102	62,5	5	76,7	23	23,7	306
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Creazione di un call center dedicato	1 - Molto utile	34,7	130	35,5	222	29,6	74	25,0	2	3,3	1	33,3	429
	2 - Abbastanza utile	35,2	132	36,6	229	34,4	86	25,0	2	3,3	1	34,9	450
	3 - Poco utile	15,5	58	10,1	63	6,8	17	12,5	1	6,7	2	10,9	141
	4 - Non saprei	14,7	55	17,9	112	29,2	73	37,5	3	86,7	26	20,9	269
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
Attivazione dello "sportello virtuale"	1 - Molto utile	45,1	169	38,7	242	22,8	57	25,0	2	6,7	2	36,6	472
	2 - Abbastanza utile	34,1	128	36,6	229	31,2	78	0,0	0	10,0	3	34,0	438
	3 - Poco utile	7,2	27	6,5	41	9,6	24	25,0	2	6,7	2	7,4	96
	4 - Non saprei	13,6	51	18,2	114	36,4	91	50,0	4	76,7	23	22,0	283
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.12 - ALESSANDRIA - Aspettative sull'impatto dell'intelligenza artificiale sulla P.A. per livello delle competenze digitali

12) Nei prossimi anni, la PA rappresenterà uno dei settori più interessanti dall'adozione di sistemi di intelligenza artificiale. Dal tuo punto di vista, quanto sarà rilevante l'impatto dell'IA nella nostra PA?													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
12) Nei prossimi anni, la PA rappresenterà uno dei settori più interessanti dall'adozione di sistemi di intelligenza artificiale. Dal tuo punto di vista, quanto sarà rilevante l'impatto dell'IA nella nostra PA?	1 - molto, l'IA può contribuire a rafforzare la nostra pubblica amministrazione	50,7	190	39,3	246	26,4	66	12,5	1	3,3	1	39,1	504
	2 - poco, l'IA rappresenta una tecnologia come le altre	13,3	50	10,9	68	8,0	20	12,5	1	3,3	1	10,9	140
	3 - per nulla, la PA non è ancora pronta a gestire questa rivoluzione	16,5	62	19,2	120	19,2	48	37,5	3	10,0	3	18,3	236
	4 - non saprei	19,5	73	30,7	192	46,4	116	37,5	3	83,3	25	31,7	409
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.13 - ALESSANDRIA - Ambiti di maggiore impatto dell'intelligenza artificiale per livello delle competenze digitali

		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
13) Su quali, tra i seguenti aspetti, l'IA potrebbe produrre maggiori benefici per la PA? (massimo tre risposte) <i>Rivolta a chi ha risposto 1 alla d12</i>	qualità dei servizi offerti al cittadino	84,7	161	81,3	200	86,4	57	100,0	1	100,0	1	83,3	420
	capacità di prendere decisioni	13,2	25	9,8	24	9,1	6	0,0	0	0,0	0	10,9	55
	semplificazione e inclusività del linguaggio tecnico e normativo	44,7	85	45,1	111	36,4	24	100,0	1	0,0	0	43,8	221
	efficienza nell'organizzazione del lavoro e produttività individuale	44,7	85	33,7	83	25,8	17	0,0	0	0,0	0	36,7	185
	capacità di prevenire frodi, truffe o altre situazioni anomale	14,7	28	21,5	53	19,7	13	100,0	1	0,0	0	18,8	95
	capacità di individuare nuove figure professionali di cui la PA avrà bisogno	16,8	32	12,2	30	6,1	4	0,0	0	0,0	0	13,1	66
	Altro	2,6	5	1,2	3	1,5	1	0,0	0	0,0	0	1,8	9
	Totale	100,0	190	100,0	246	100,0	66	100,0	1	100,0	1	100,0	504
<i>Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024</i>													

Tab.14 - ALESSANDRIA - Strumento utilizzato per rispondere al questionario per livello delle competenze digitali

		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
14) Quale strumento ha utilizzato per rispondere a questo questionario?	1 - Computer fisso personale/familiare	5,3	20	1,8	11	2,0	5	0,0	0	0,0	0	2,8	36
	2 - Computer fisso professionale/aziendale	1,1	4	1,4	9	0,8	2	0,0	0	3,3	1	1,2	16
	3 - Laptop, notebook, tablet	1,6	6	0,8	5	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,9	11
	4 - Telefono cellulare, smartphone, ...	91,5	343	95,8	600	96,8	242	75,0	6	76,7	23	94,2	1.214
	5 - Altro	0,5	2	0,2	1	0,4	1	25,0	2	20,0	6	0,9	12
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
<i>Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024</i>													

Tab.15 - ALESSANDRIA - Tipologia di utenza per per livello delle competenze digitali													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
15) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario?	1 - Cittadino residente	94,4	354	93,6	586	92,4	231	75,0	6	53,3	16	92,6	1.193
	2 - Cittadino non residente frequentatore abituale della città	2,7	10	0,5	3	0,4	1	0,0	0	0,0	0	1,1	14
	3 - Visitatore/turista	0,0	0	0,2	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,1	1
	4 - Professionista nell'ambito della sua attività	0,5	2	1,8	11	0,8	2	0,0	0	0,0	0	1,2	15
	5 - Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell'ambito della sua attività	0,0	0	0,3	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,2	2
	6 - Intermediario per conto di cittadini	0,3	1	0,2	1	0,0	0	0,0	0	3,3	1	0,2	3
	7 - Altro	2,1	8	3,5	22	6,4	16	25,0	2	43,3	13	4,7	61
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.16 - Caratteristiche strutturali degli utenti di ALESSANDRIA per livello delle competenze digitali													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
B1. Genere	1 - Donna	39,7	149	50,3	315	58,0	145	50,0	4	40,0	12	48,5	625
	2 - Uomo	59,2	222	49,5	310	41,2	103	50,0	4	53,3	16	50,8	655
	3 - n.d.	1,1	4	0,2	1	0,8	2	0,0	0	6,7	2	0,7	9
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
B2. Fascia di età	1. 15-34 anni	14,1	53	7,5	47	2,4	6	0,0	0	6,7	2	8,4	108
	2. 35-54 anni	57,6	216	47,3	296	38,0	95	37,5	3	63,3	19	48,8	629
	3. 55-74 anni	28,3	106	45,0	282	59,2	148	62,5	5	26,7	8	42,6	549
	4. 75 e più	0,0	0	0,2	1	0,4	1	0,0	0	3,3	1	0,2	3
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
B3. Livello di istruzione	1 - Laurea o post laurea	45,9	172	25,7	161	18,4	46	12,5	1	13,3	4	29,8	384
	2 - Diploma superiore	43,7	164	59,4	372	46,0	115	25,0	2	16,7	5	51,0	658
	3 - Fino a licenza media	10,4	39	14,9	93	35,6	89	62,5	5	70,0	21	19,2	247
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
B4. Residenza	1 - Residente nel Comune	97,9	367	99,7	624	99,6	249	100,0	8	96,7	29	99,1	1.277
	2 - Residente in altro Comune	2,1	8	0,3	2	0,4	1	0,0	0	3,3	1	0,9	12
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289
B5. Cittadinanza	1 - Italiana	93,3	350	97,6	611	95,6	239	100,0	8	80,0	24	95,6	1.232
	2 - Altro Paese UE	2,7	10	0,6	4	1,6	4	0,0	0	0,0	0	1,4	18
	3 - Altro Paese non UE	3,7	14	1,8	11	2,8	7	0,0	0	16,7	5	2,9	37
	4 - Non indicata	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	3,3	1	0,2	2
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024

Tab.17 - ALESSANDRIA - Partecipazioni a precedenti indagini per livello delle competenze digitali													
		16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?											
		1 - Avanzate		2 - Intermedie		3 - Base		4 - Inesistenti		5 - Non saprei		Totale	
		val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.
17) Ha già partecipato a indagini sui servizi on line promosse dall'amministrazione	1 - Sì	10,4	39	6,2	39	7,2	18	0,0	0	3,3	1	7,5	97
	2 - No	89,6	336	93,8	587	92,8	232	100,0	8	96,7	29	92,5	1.192
	Totale	100,0	375	100,0	626	100,0	250	100,0	8	100,0	30	100,0	1.289

Fonte: indagine FPA- Icity Club 2024