



Il cittadino di fronte alla digitalizzazione dei comuni italiani

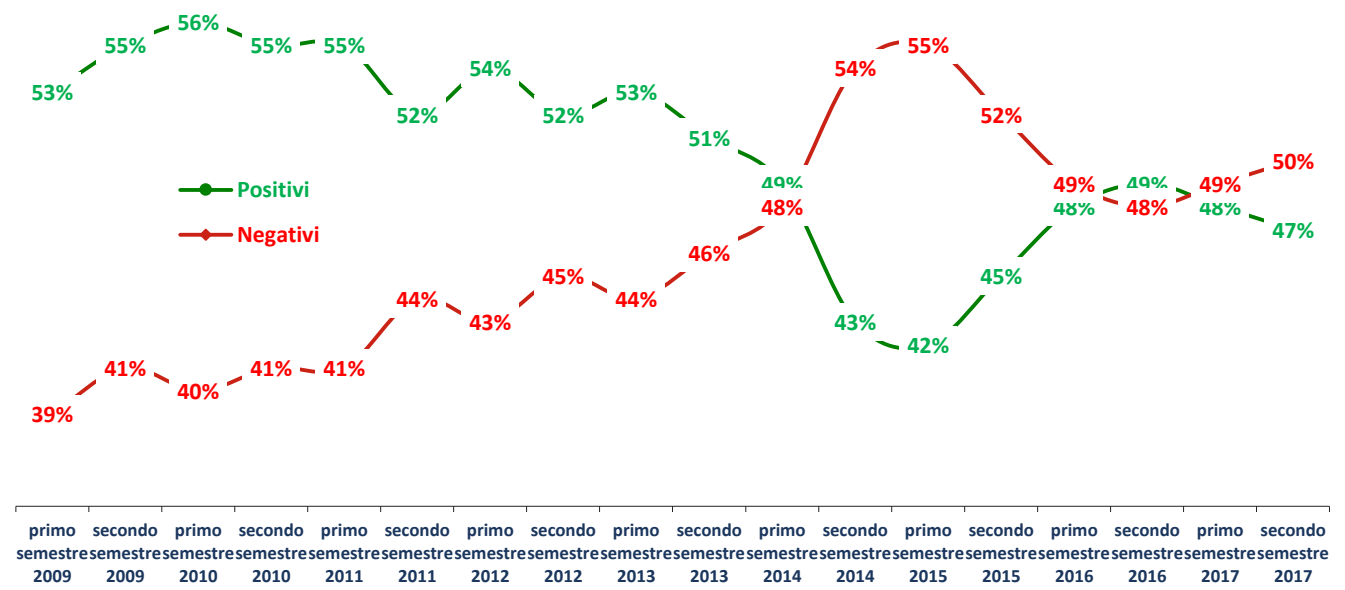
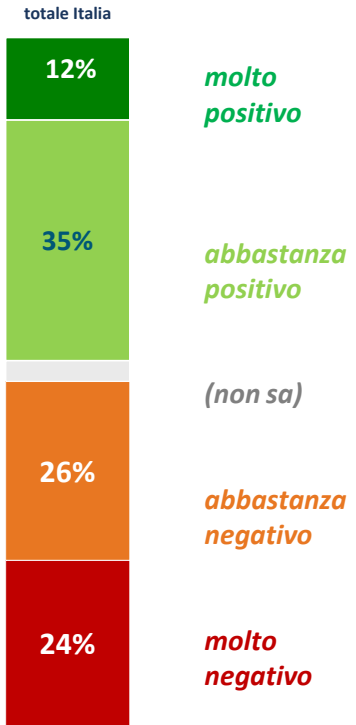
Intervento di Luca Comodo
4 maggio 2018

Premessa: una relazione in crisi

GIUDIZIO GENERALE SULL'OPERATO DEL COMUNE

SECONDO SEMESTRE 2017

TREND GIUDIZI POSITIVI E GIUDIZI NEGATIVI - ITALIA

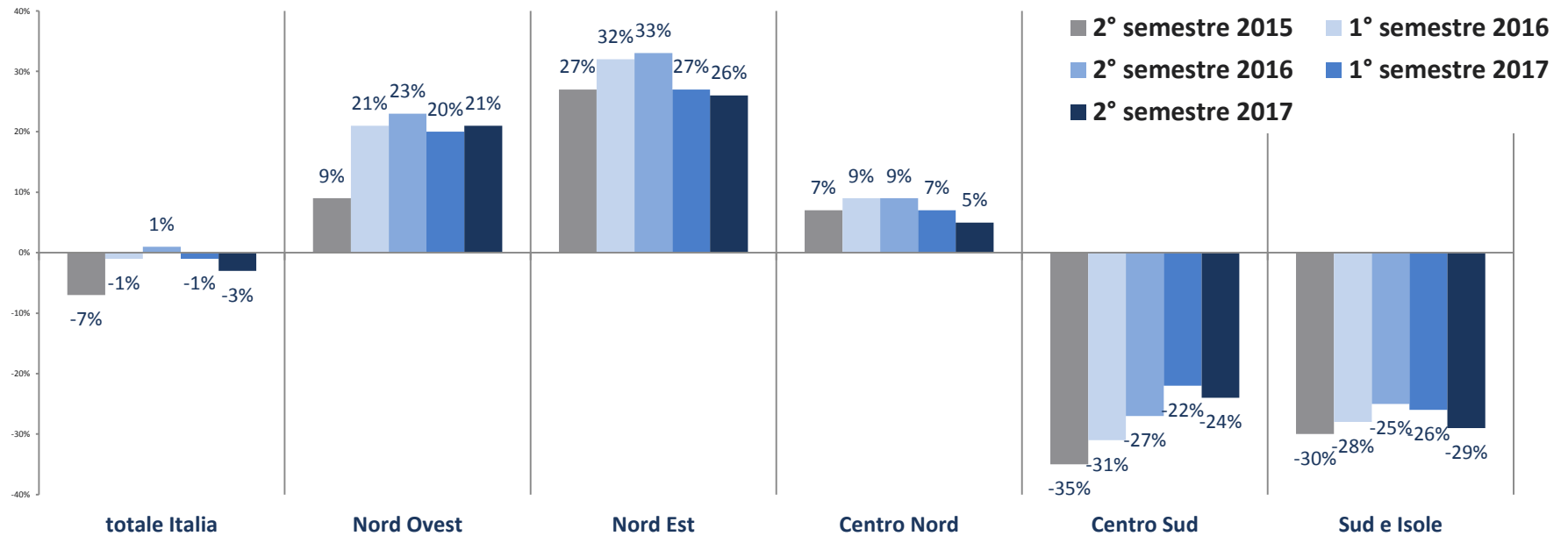


Il lieve calo anche nell'ultimo semestre le valutazioni degli italiani circa l'operato delle proprie amministrazioni comunali: i voti negativi superano di tre punti percentuali quelli positivi.

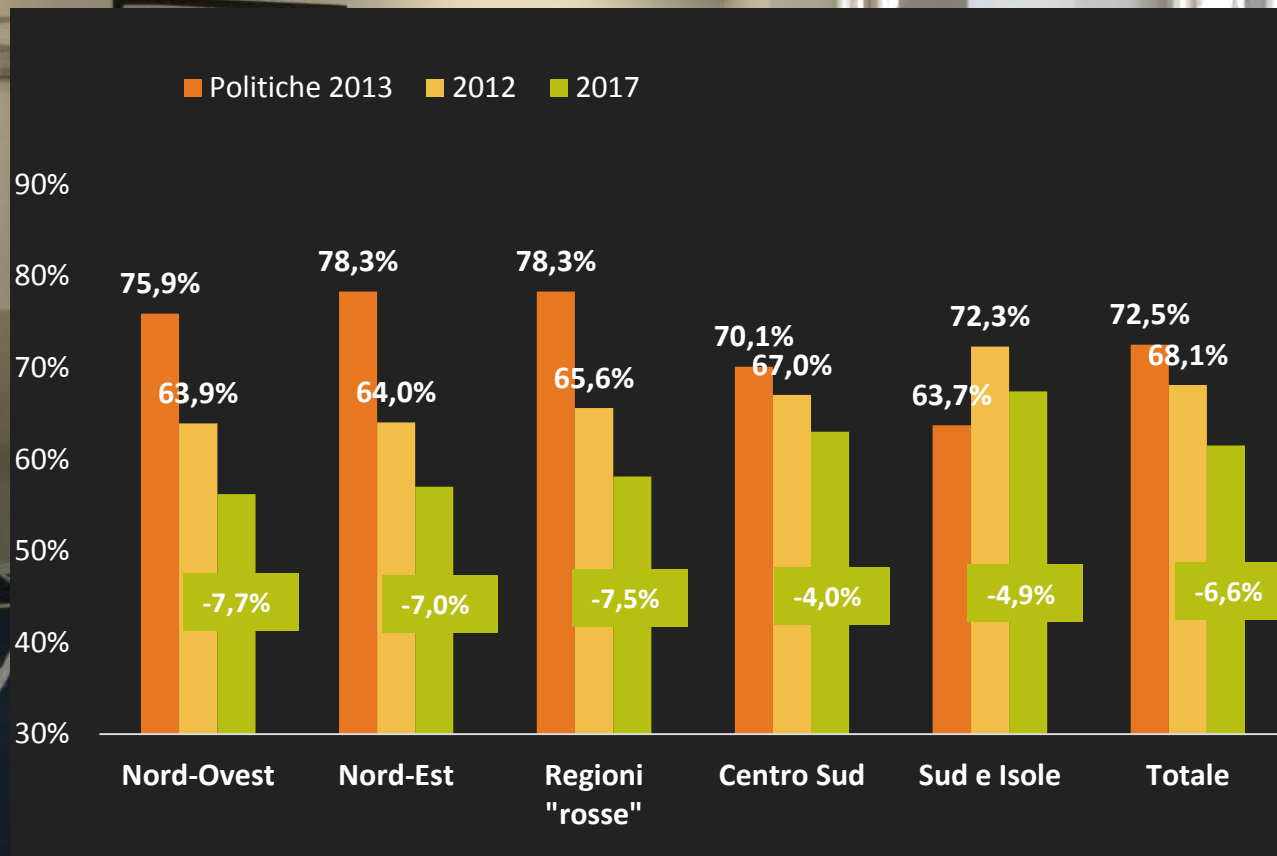
GIUDIZIO 2015-2017

DELTA
«giudizi positivi – giudizi negativi»

AREA GEOPOLITICA



La partecipazione alle elezioni amministrative



La partecipazione alle elezioni amministrative

Una completa inversione di tendenza per quello che riguarda le regioni con un elettorato più partecipativo: se all'inizio degli anni novanta, quando venne introdotta l'elezione diretta del sindaco, le regioni con una maggiore partecipazione elettorale erano quelle del centro-nord (in testa il Nord-est con un'affluenza pari all'85,8%), oggi sono quelle del Centro e del Sud a mostrare una maggiore affluenza

30%

Nord-Ovest

Nord-Est

Sud

Sud e Isole

Totale

"rosse"



Gli italiani e il loro rapporto con i comuni

Quasi un italiano su due ha visitato nell'ultimo anno almeno una volta il sito internet del proprio comune o la sua pagina facebook

Nell'ultimo anno le è mai capitato di visitare il sito del suo Comune o la Pagina Facebook del Comune?



44%

**Ho visitato il sito internet
del mio comune**



17%

**Ho visitato la pagina
facebook del comune**

**Ha visitato
almeno uno
dei due il
49%**

I motivi di utilizzo: al primo posto la ricerca di informazioni. Facebook è più utilizzato dai cittadini per comunicare direttamente, il sito per sostituire lo «sportello».



Cercare informazioni

85%

Scaricare moduli

25%

Compilare pratiche online

18%

Comunicare direttamente con l'amministrazione

18%

Effettuare pagamenti

9%

Base casi: hanno visitato il sito



Cercare informazioni

86%

Comunicare direttamente con l'amministrazione

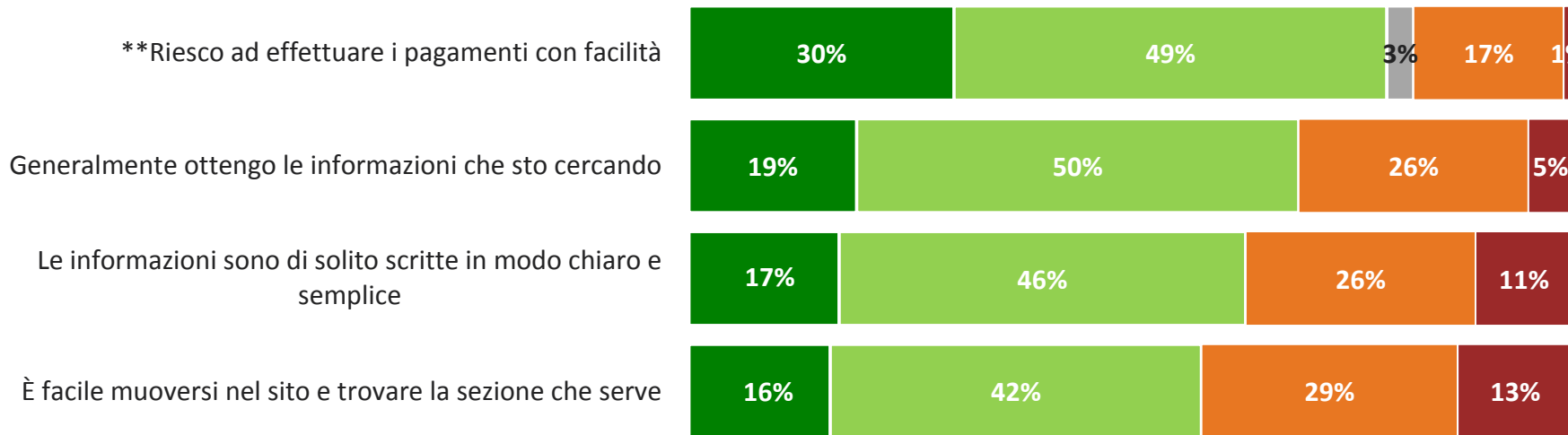
30%

Base casi: hanno visitato la pagina facebook

Discreto il gradimento del sito del proprio comune da parte dei cittadini che lo utilizzano: il dato meno apprezzato è la facilità di navigazione



■ Molto d'accordo
 ■ Abbastanza d'accordo
 ■ Non so
 ■ Poco d'accordo
 ■ Per nulla d'accordo



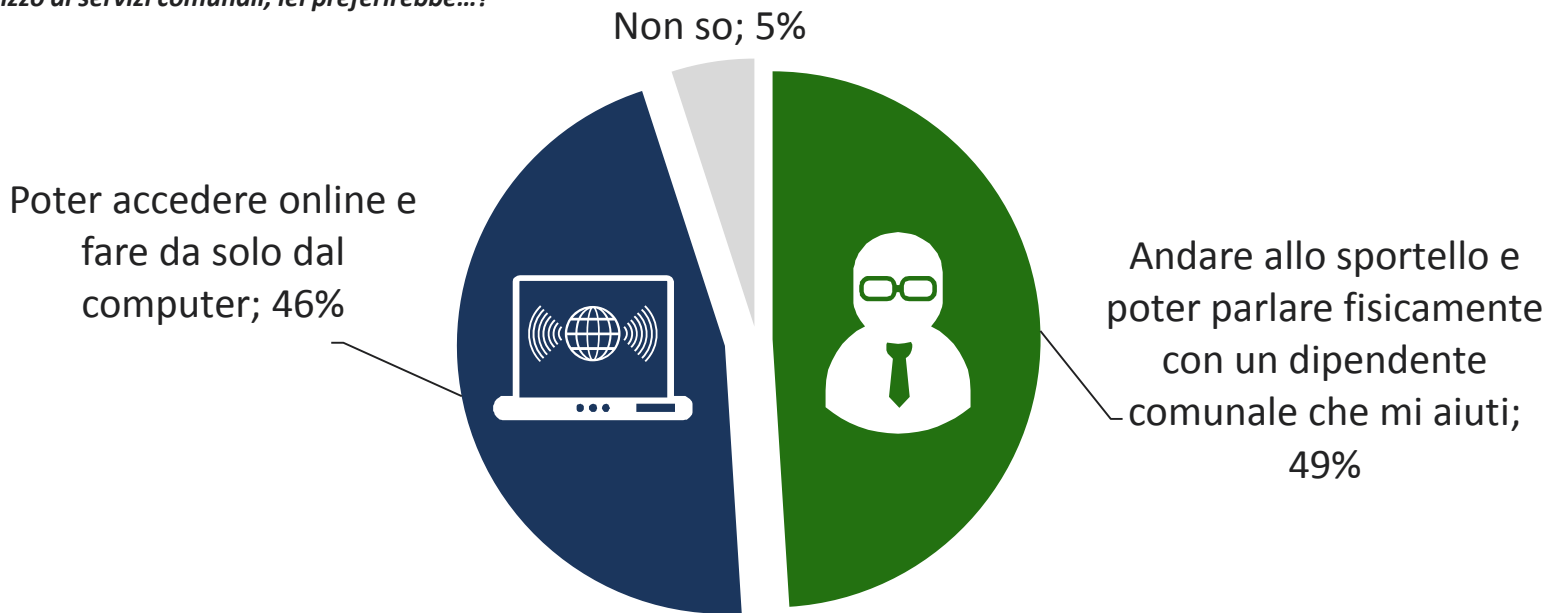
Base casi: hanno visitato il sito

*** Base casi: hanno effettuato pagamenti*

Ma meglio sportello o sito internet?

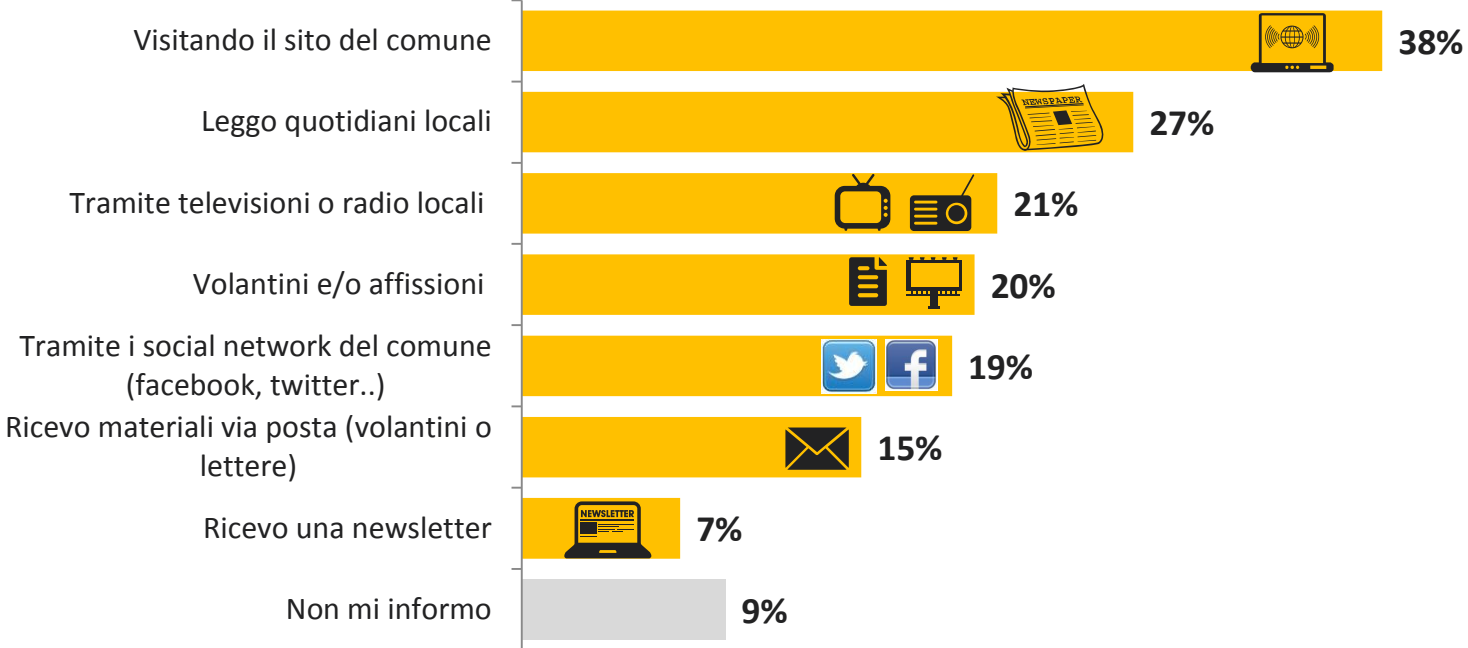
Il campione si divide a metà, con una leggera preferenza per il lo sportello in caso di ricorso ai servizi comunali

In caso di utilizzo di servizi comunali, lei preferirebbe...?



Il sito del comune è il primo canale di informazione utilizzato dai cittadini...

*In generale lei come si informa riguardo alle iniziative, novità, servizi del suo Comune?
Possibili più risposte*

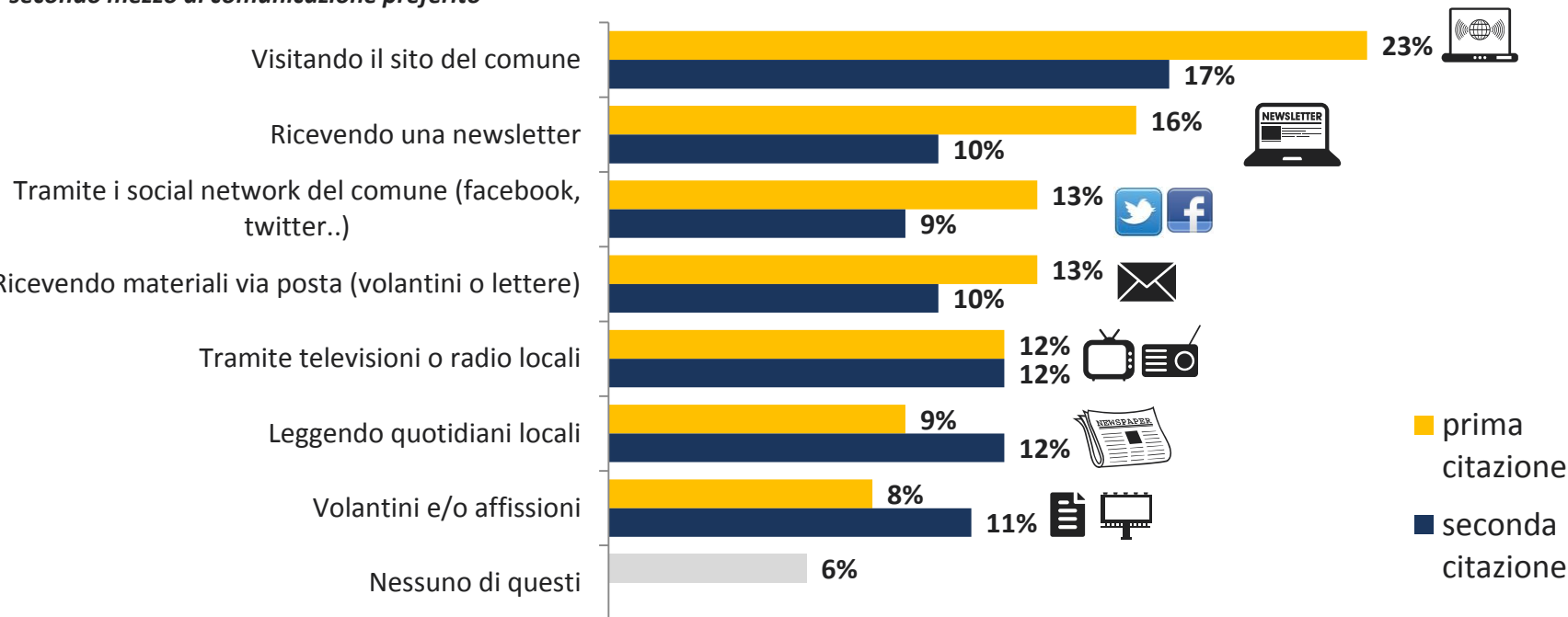


Base casi: totale intervistati

... ed è anche il canale preferito, seguito da newsletter e social network

Ipsos Public Affairs

E come vorrebbe essere informato riguardo alle iniziative, novità, servizi del suo Comune? Indichi il primo ed il secondo mezzo di comunicazione preferito



Base casi: totale intervistati

01

C'è ancora tanta strada da fare per una piena diffusione dell'accesso alla PA digitale a livello comunale, tra resistenze culturali dei cittadini e scarso accesso ad internet della popolazione

Il sito internet sembra essere percepito come un sostituto dello sportello, che facilita e velocizza il reperire informazioni e modulistica. Facebook è invece un canale sempre aperto per poter parlare con il proprio Comune.

02

03

Non manca comunque una forte richiesta di contatto diretto con il dipendente comunale, che possa prendere in carico il proprio caso personalmente.

La facilità di navigazione dei siti sembra essere il punto più critico nei giudizi dei cittadini. Maggiore semplificazione e chiarezza sembrano essere le direttrici su cui lavorare.

04

05

Sito, newsletter e social network sembrano essere strumenti di comunicazione da cui i cittadini si attendono sempre di più in futuro, senza però tralasciare i mezzi di comunicazione tradizionali.

METODOLOGIA E CAMPIONE



METODOLOGIA UTILIZZATA

Universo di riferimento

Individui residenti in Italia di 18 anni e oltre (circa 50 milioni, Fonte ISTAT 2017)

Campione

Stratificato e casuale, selezionato in base a quote per sesso, età, titolo di studio, condizione professionale area geografica di residenza e ampiezza del comune di residenza

Metodologia

Multi-mode survey (CATI-CAMI-CAWI)

Interviste e margine d'errore

1.200 casi realizzati fra il 17 e il 23 aprile margine di errore compreso fra +/- 0,6% e +/- 3,1%