ICity Club 2025
Servizi digitali 2025: il punto di vista dei cittadini

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

FPA
DIGITAL360

Novembre 2025

Sommario

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

Gli utenti confermano la posizione di rilievo della città nel processo di digitalizzazione dei servizi digitali dell'amministrazione.

La digitalizzazione della pubblica amministrazione va ben oltre la semplice adozione di nuove tecnologie per l'efficientamento dei processi interni: essa trasforma radicalmente il rapporto tra cittadini e istituzioni, rendendo i servizi pubblici più accessibili, trasparenti e fruibili. Grazie alle piattaforme digitali, gli utenti possono ottenere informazioni, presentare domande, richiedere certificati e completare pratiche amministrative a distanza, in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo. Questo riduce la necessità di spostamenti fisici, con conseguenti benefici in termini di risparmio di tempo, diminuzione del traffico e minore impatto ambientale. Inoltre, la facilità di accesso e la maggiore disponibilità di informazioni ampliano le opportunità per tutti, promuovendo l'inclusione e una migliore conoscenza dei servizi offerti.

Tuttavia, la transizione digitale introduce anche nuove sfide, soprattutto quando si tratta di gestire l'elevato numero di interazioni che prima avvenivano prevalentemente in presenza. In questo contesto, diventa essenziale instaurare un dialogo costante tra utenza e amministrazione, sfruttando le potenzialità degli strumenti digitali non solo per erogare servizi, ma anche per ascoltare direttamente i bisogni dei cittadini. Iniziative come indagini e questionari online permettono di raccogliere opinioni, suggerimenti e segnalazioni, favorendo una progettazione dei servizi sempre più aderente alle reali esigenze degli utenti e rafforzando il senso di partecipazione e collaborazione tra amministrazione e comunità.

Secondo l'ICity Rank 2024, Parma si posiziona immediatamente dopo le otto città leader e rientra nei primi venti posti delle tre classifiche che compongono il ranking complessivo. Nella classifica specifica dell'indicatore "Amministrazioni digitali", Parma ha ottenuto un punteggio di 79/100, posizionandosi al quattordicesimo posto e distanziata di otto punti da Genova, che ha registrato il punteggio più alto tra le 108 realtà territoriali analizzate.

Anche l'indagine condotta quest'anno tra gli utenti digitali conferma il ruolo di rilievo di Parma: i livelli di soddisfazione rimangono significativamente superiori alla media delle città dell'I-City Club. Il 70,1% degli intervistati ha valutato i servizi online dell'amministrazione comunale come abbastanza o molto utili, a fronte di una media generale del 62,4%.

Analogamente, il 69% dei cittadini ritiene che l'offerta complessiva dei servizi online sia migliorata negli ultimi due anni, mentre il 62% esprime un giudizio positivo riguardo all'aumento della fruibilità del sito comunale.

Nel valutare questi risultati bisogna considerare anche la forte familiarità con i servizi on line da parte dei cittadini testimoniata dalla prevalenza di utilizzatori sistematici e una percentuale significativa di rispondenti che dispongono di competenze auto dichiarate di base. La combinazione di questi due elementi induce a ipotizzare una significativa capacità dell'amministrazione di coinvolgimento e fidelizzazione ai servizi on-line di un'ampia ed eterogenea porzione di cittadinanza.

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

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

La rilevazione

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

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

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

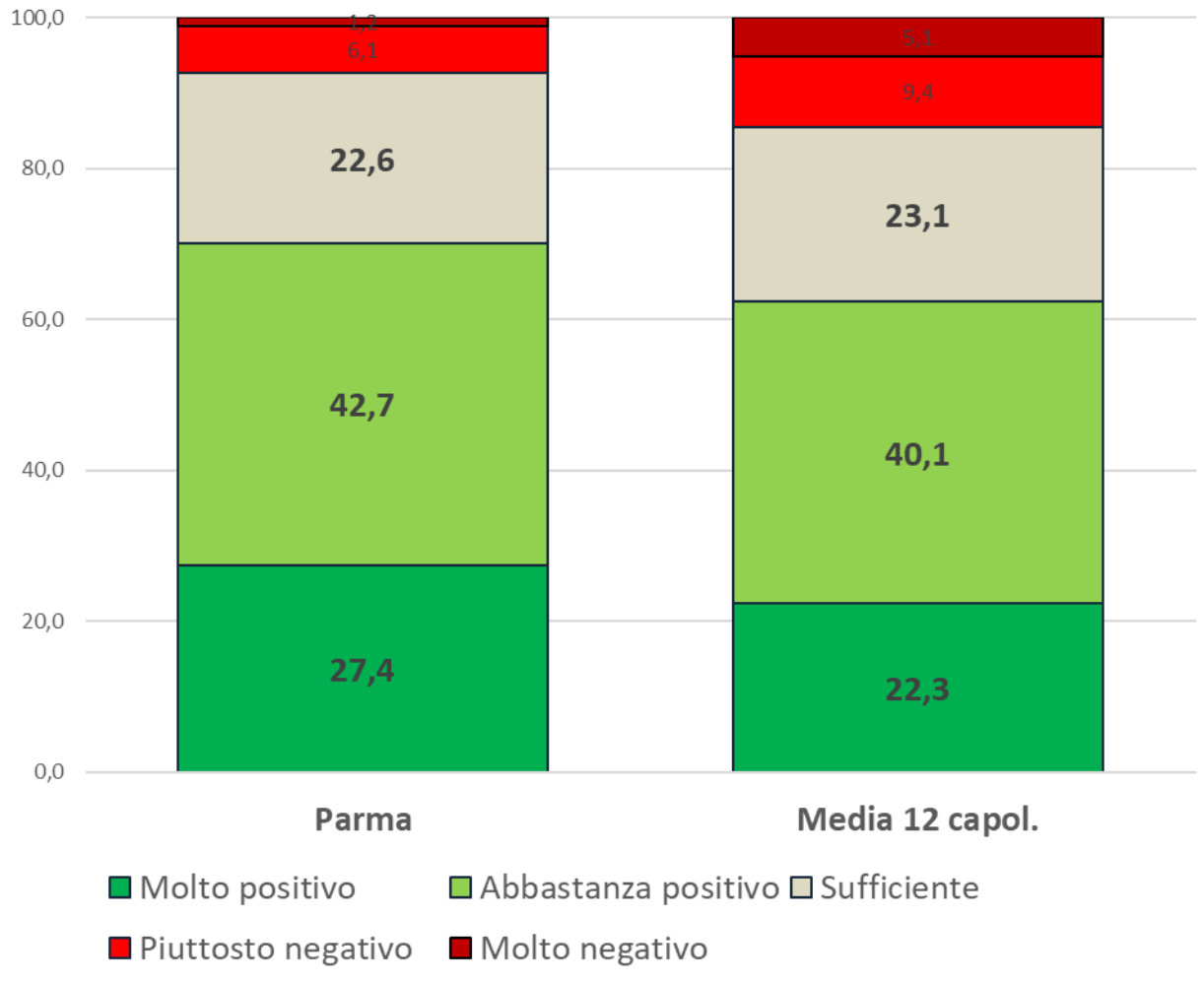
Nel caso di Parma i questionari utilizzabili per l'elaborazione dei dati sono stati 169 (quarta città come numero di partecipanti).

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

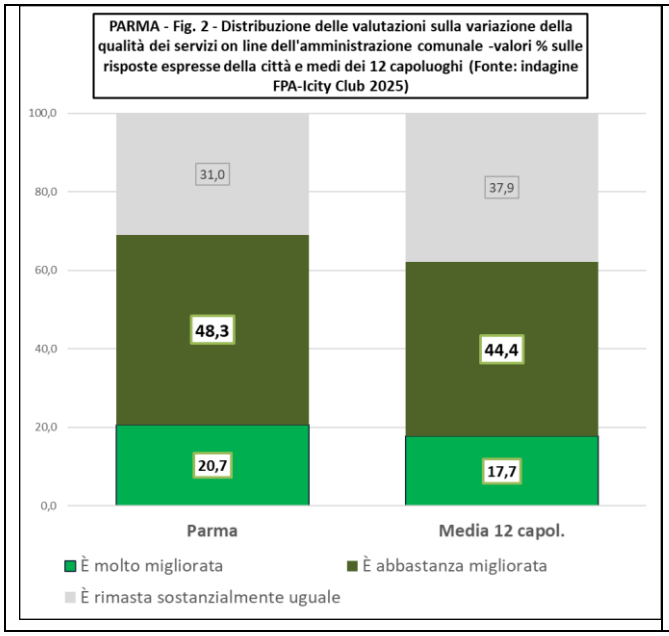
Principali indicazioni

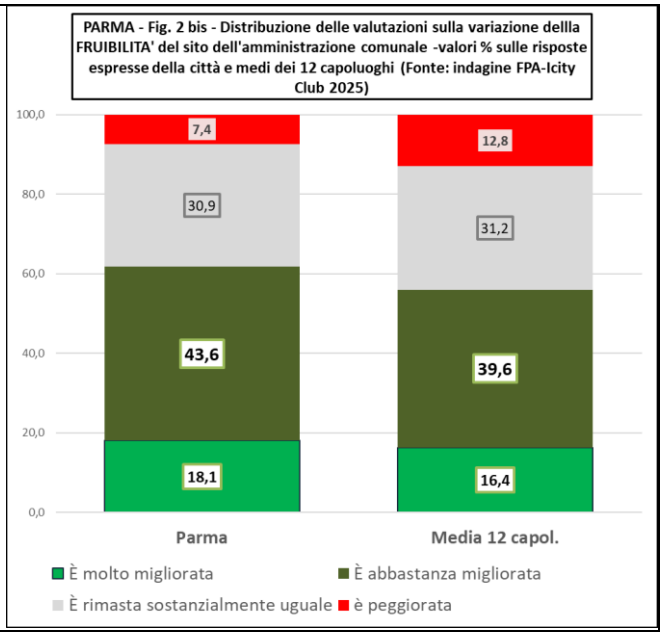
- Gli utenti digitali di Parma che hanno partecipato alla rilevazione hanno confermato la prevalenza di giudizi positivi sull'utilità dei servizi on line messi a disposizione dall'amministrazione comunale: al netto delle mancate risposte la percentuale di coloro che hanno formulato un giudizio positivo (molto o abbastanza utili) sui servizi attivati si è attestata al 70,1%, si tratta di un valore significativamente superiore alla media dei 12 capoluoghi (62,4%) **(Fig.1).** È importante considerare anche che le percentuali di chi esprime giudizi negativi, del 7,3% è praticamente la metà rispetto al 14,5% generale.

PARMA - Fig. 1 - Distribuzione dei giudizi sull'utilità dei servizi on line messi a disposizione dall'amministrazione comunale -valori % sulle risposte espresse della città e medi dei 12 capoluoghi (Fonte: indagine FPA-Icity Club 2025)

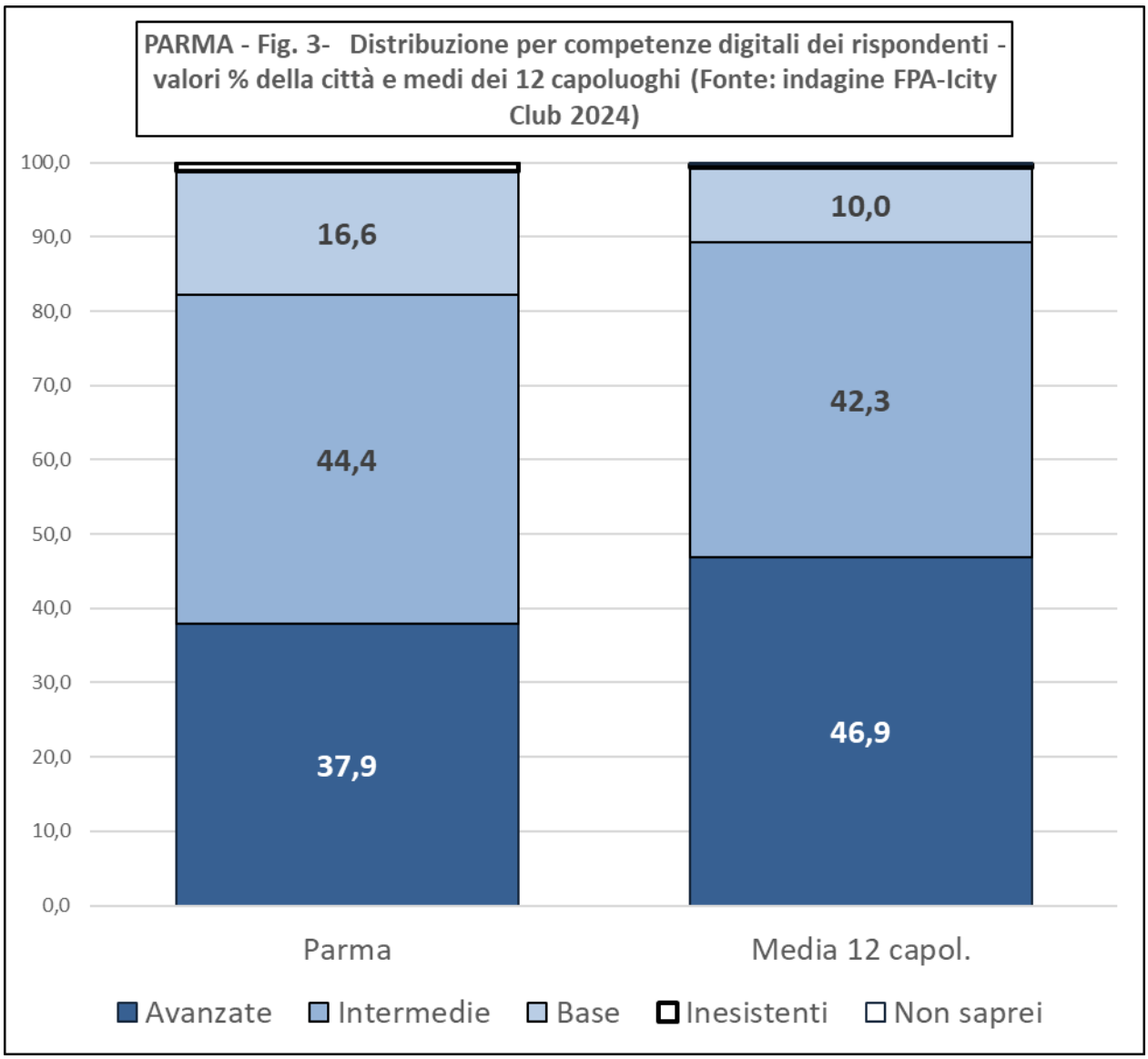


- Anche i giudizi espressi sul lavoro svolto per il miglioramento dell'offerta digitale e la fruibilità del sito ottengono livelli di apprezzamento superiori al dato complessivo delle dodici città. Infatti i giudizi "molto" e "abbastanza" migliorati assommano al 69% (vs. il 62,1% dell'intero ICity Club 2025) gli utenti che considerano migliorata la qualità dei servizi comunali e il 61,7% (vs.56%) quelli che hanno registrato miglioramenti nella fruibilità **(Fig.2 e 2 bis)**

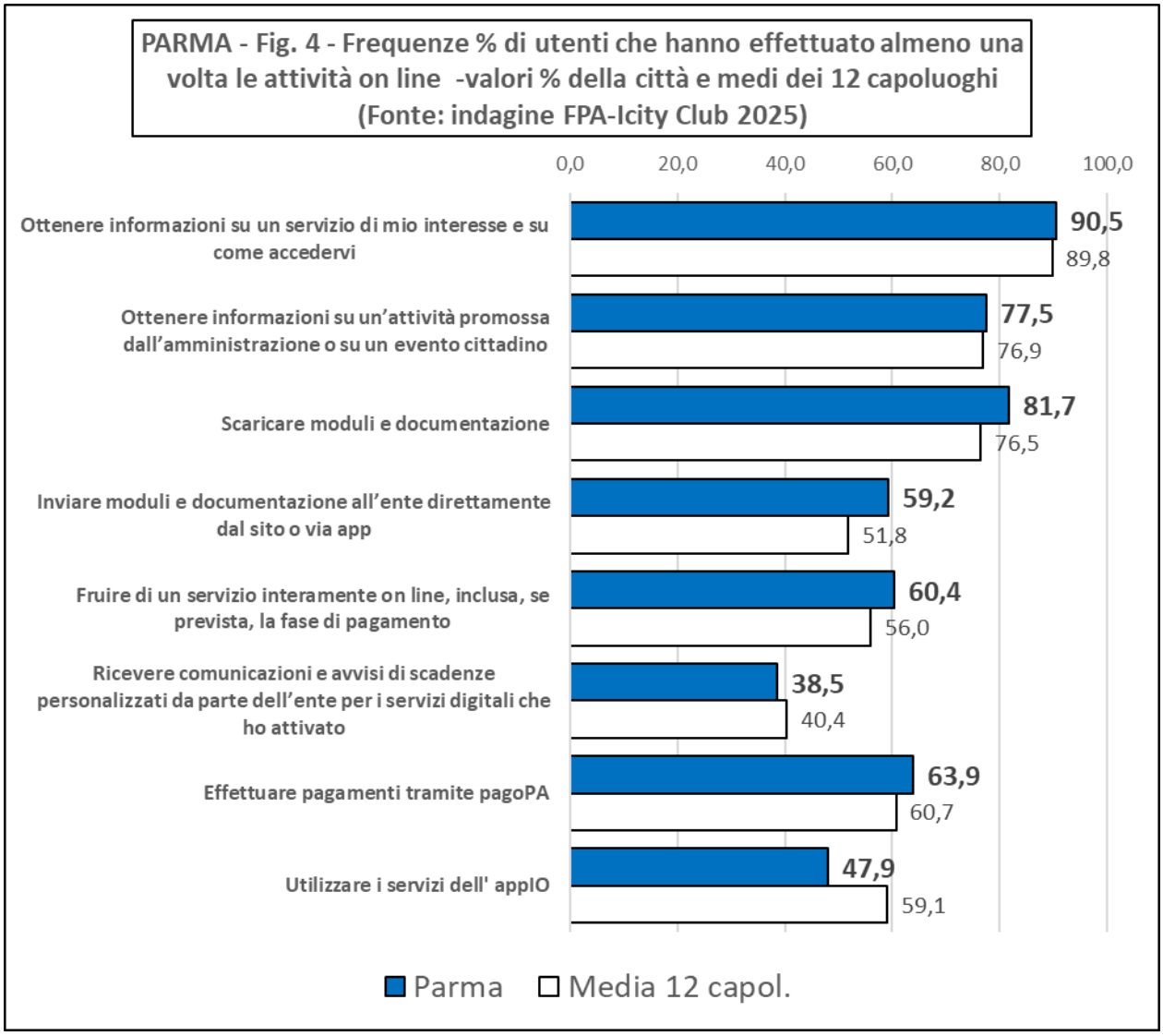




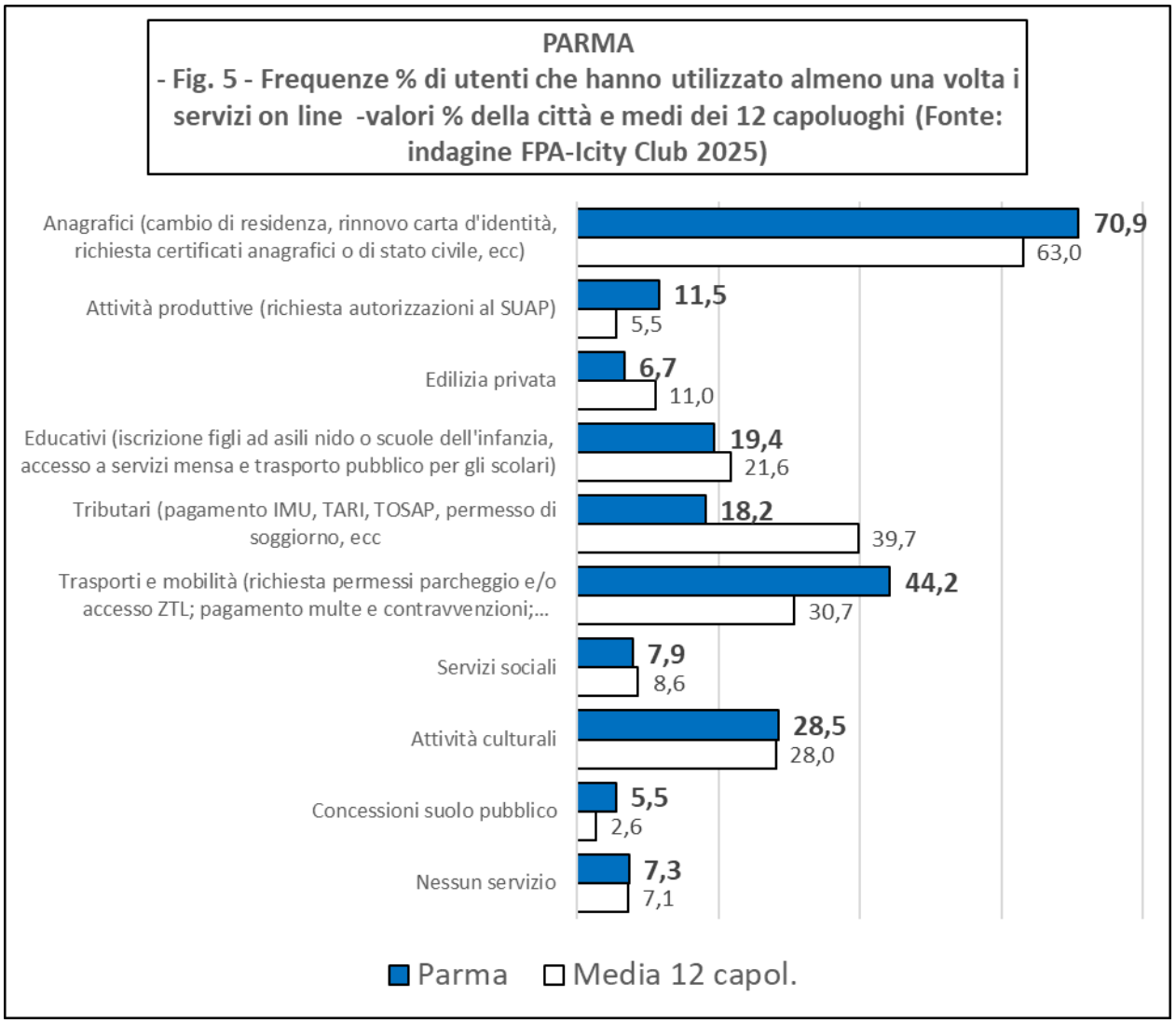
- I risultati e il grado di apprezzamento appaiono particolarmente significativi perché la platea dei partecipanti risulta essere abbastanza articolata anche dal punto di vista delle competenze digitali con una presenza superiore alla media di utenti con competenze "di base"; va anche considerato che la presenza di persone che si sono collegate per più di quindici volte nell'anno risulta anch'essa superiore alla media complessiva attestandosi a un notevole 50,1%. Nel complesso quindi abbiamo una campione di rispondenti composto soprattutto di *majority adopters* e tale circostanza dimostra anche una buona capacità dell'amministrazione di proporre un'offerta adeguata anche a fasce di popolazione non del tutto familiarizzate con le applicazioni digitali. **(Fig.3).**



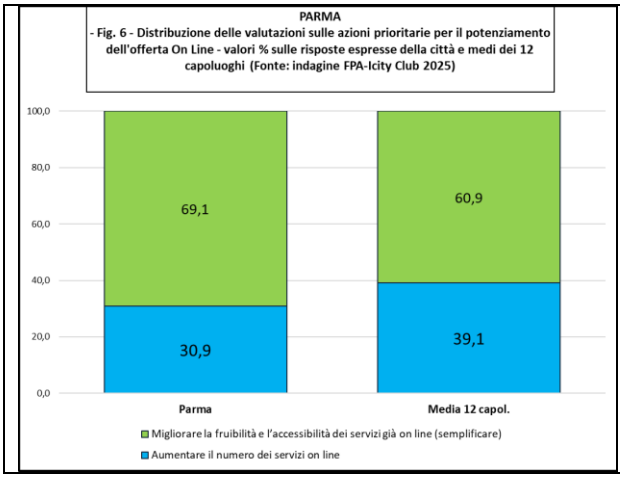
- La maggiore predisposizione verso i servizi digitali è ulteriormente rafforzata dall'evidenza di percentuali più elevate rispetto alla media dei capoluoghi di utenti che hanno usufruito di servizi completamente digitali (60,4% contro una media del 56% nei 12 capoluoghi) e di un altro 63,9% (vs. 60,7%) che dichiara di aver effettuato pagamenti tramite Pago PA denotando un significativo livello di fiducia riguardo alla sicurezza e accessibilità di questa piattaforma di pagamento. Inoltre va rimarcato che sono più di nove su dieci gli utenti che hanno cercato e ottenuto un servizio informativo. Infine non sembra particolarmente diffuso l'utilizzo dell'app IO che, invece ha avuto un notevole sviluppo in diverse altre città capoluogo**(Fig.4).**

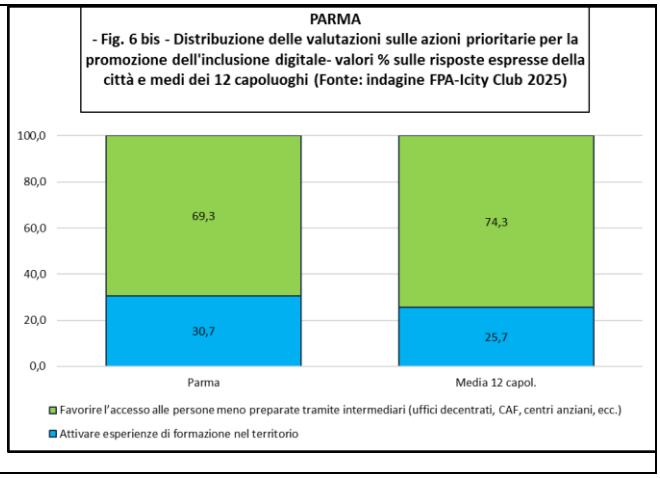


- quanto alle tipologie di servizio maggiormente utilizzati la realtà parmense non sembra discostarsi significativamente da quanto avviene nel complesso delle altre dodici città. Sono comunque poco meno del 93% i rispondenti che hanno utilizzato almeno un servizio on-line nel corso dell'anno; si tratta, questa, di una percentuale allineata alla media generale. Inoltre e come avviene in gran parte dei capoluoghi i servizi anagrafici sono quelli maggiormente utilizzati e consultati. Emergono anche alcune differenze per altre tipologie di servizi. In particolare a Parma sembrano sottoutilizzati i servizi tributari (18,1% vs. 39,7%) mentre emerge un maggiore ricorso ad applicazioni connesse alla mobilità urbana (44,2% vs. 30,7%). **(Fig.5).**



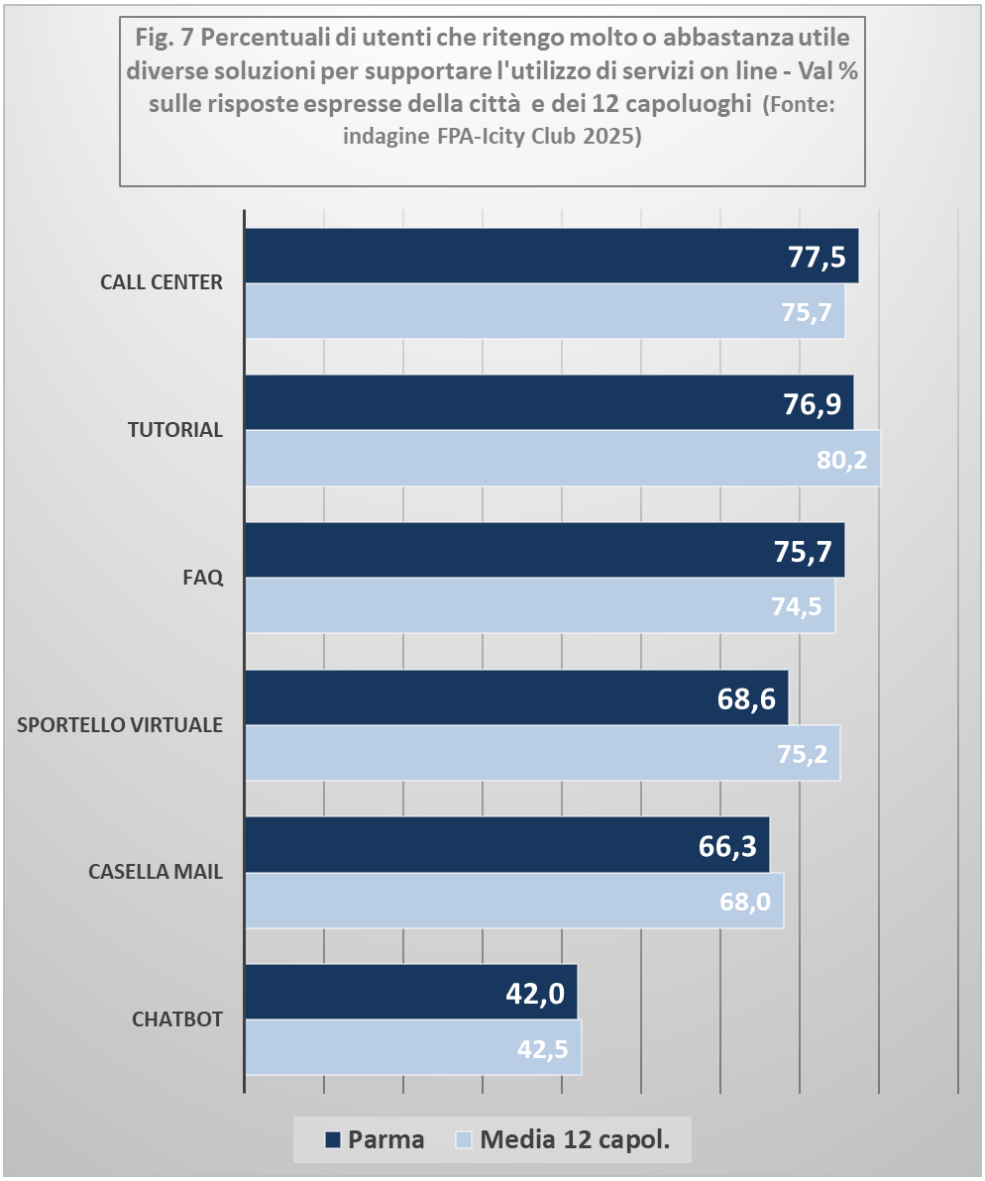
- Per quanto riguarda le azioni di potenziamento dell'offerta online, emerge una chiara preferenza per il miglioramento della fruibilità dei servizi già esistenti, piuttosto che per l'ampliamento dell'offerta. I cittadini di Parma, in linea con quelli degli altri capoluoghi, sembrano quindi chiedere un miglioramento qualitativo più che quantitativo dell'esperienza digitale.
- Di rilievo anche le strategie per l'inclusione digitale: le risposte indicano che per colmare il divario digitale occorre puntare su azioni dirette sul territorio, tramite intermediari capaci di intercettare e supportare le utenze deboli, ovvero quelle con scarse o nulle competenze digitali. Questo approccio appare particolarmente efficace per coinvolgere fasce di popolazione che rischiano di rimanere escluse dai benefici della digitalizzazione. **(Fig. 6 e 6 bis).**





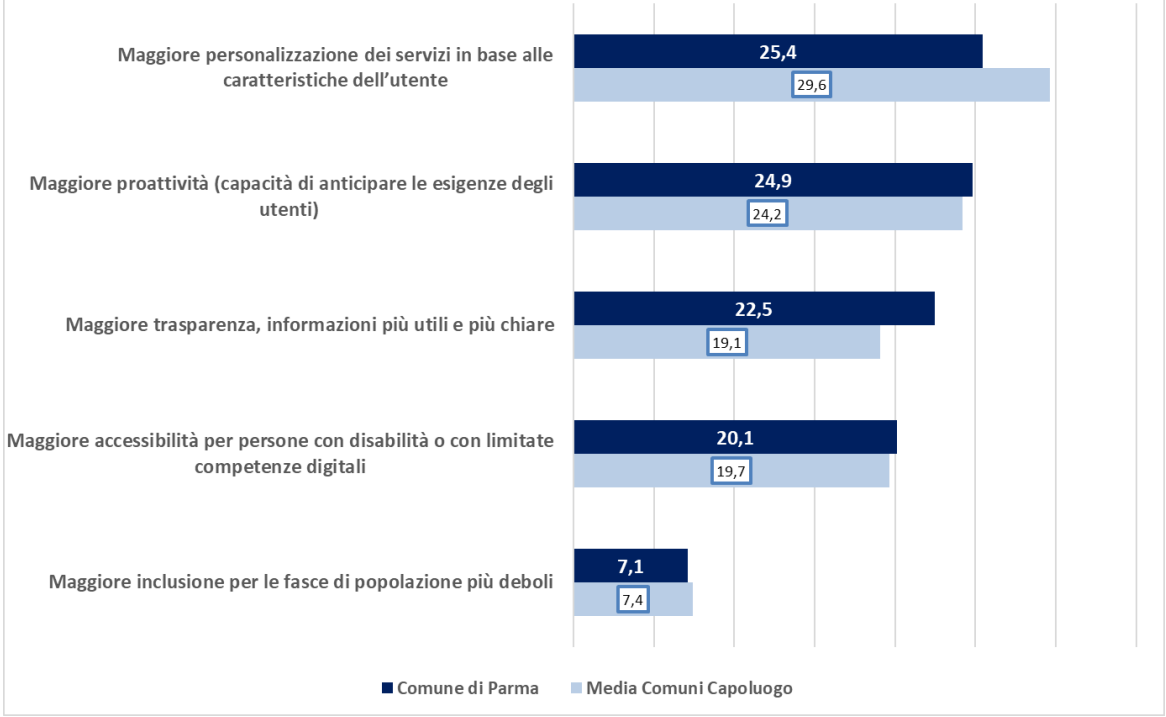
Guardando più specificatamente all'utilità degli strumenti e delle soluzioni tecnologiche per favorire la fruizione dei servizi digitali a Parma, diversamente da quanto si verifica considerando l'insieme totale degli oltre 2.300 rispondenti delle dodici città analizzate il Call center di supporto e consultazione risulta essere lo strumento che raccoglie il maggior numero di indicazioni: la somma delle percentuali di "molto utile + abbastanza utile" raggiunge infatti il 77,5%. Nell'insieme delle dodici città il primo posto viene invece attribuito ai tutorial che ottengo l'80,2% di indicazioni mentre il dato di Parma si attesta al 76,9%… (**Fig. 7)**

Fig. 7 Percentuali di utenti che ritengo molto o abbastanza utile diverse soluzioni per supportare l'utilizzo di servizi on line - Val % sulle risposte espresse della città e dei 12 capoluoghi (Fonte: indagine FPA-Icity Club 2025)



Infine le valutazioni sulle potenzialità di miglioramento derivanti dalla diffusione di applicazioni di Intelligenza Artificiale pur concentrando le aspettative sulla maggiore customizzazione dei servizi non trascurano anche la possibilità che la loro adozione possa contribuire a incrementare la trasparenza e qualità delle informazioni e la maggiore accessibilità alle persone con disabilità o con limitate competenze digitali. In buona sostanza le opinioni in merito alle potenzialità dell'Intelligenza Artificiale per la Pubblica Amministrazione appaiono più articolate e meno concentrate su alcuni aspetti rispetto a quanto invece emerge dalla media delle risposte raccolte in tutte le dodici città.

Fig. 8 Giudizi sui benefici potenziali derivanti dalle applicazion i di IA nella PA- Val % sulle risposte espresse della città e dei 12 capoluoghi (Fonte: indagine FPA-Icity Club 2025)



Risultati in dettaglio

(INDAGINE FPA-ICITY CLUB AUTUNNO 2025)

Caratteristiche dei partecipanti

La distribuzione strutturale dei partecipanti all'indagine nel comune di Parma evidenzia in primo luogo una significativa preponderanza di donne che sono circa due terzi del campione mentre si distribuisce in maniera piuttosto analoga alla media dei dodici capoluoghi se si guarda alla distribuzione per fasce d'età con una leggera prevalenza per le persone con età compresa tra 35 e 54 anni. Vi è inoltre un sovra rappresentazione di laureati che costituiscono il 60,4% dei partecipanti di Parma all'indagine. Si tratta di una quota superiore di quattro punti al già di per sé elevato valore che si registra tra tutti 2.634 intervistati. I residenti nel comune sono l'81,7% ed è superiore alla media nazionale la presenza di frequentatori abituali della città che raggiunge il 18,3% a fronte del 12,8% complessivo. Infine i rispondenti sono praticamente tutti di cittadinanza italiana.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI			
		Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
		val.%	
Genere	Uomo	35,5	46,0
	Donna	62,7	52,0
	nd	1,8	2,1
	Totale	**100,0**	**100,0**
Fascia di età	15-34 anni	11,2	12,9
	35-54 anni	47,9	47,0
	55-74 anni	36,7	36,3
	75 anni e più	4,1	3,7
	Totale	**100,0**	**100,0**
Livello di istruzione	Laurea o post laurea	60,4	56,0
	Diploma sc. secondaria II grado	35,5	39,6
	Fino a sc. secondaria I grado	4,1	4,4
	Totale	**100,0**	**100,0**
Residenza	Residente nel Comune	81,7	87,2
	Residente in altro Comune	18,3	12,8
	Totale	**100,0**	**100,0**
Cittadinanza	Italiana	98,8	98,5
	Altro Paese UE	0,0	0,5
	Altro Paese non UE	0,6	0,8
	Non indicata	0,6	0,2
	Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Distribuzione delle risposte

Tab.1 - Frequenza di accesso

La "frequenza degli accessi nell'ultimo anno" è una variabile importante per comprendere le tipologie di utenza partecipanti che possono essere classificate in quattro categorie: "sistematici" (più di 15 collegamenti nell'ultimo anno), "frequenti" (da 6 a 15), "occasionali" (da 2 a 5) e "neofiti" (una sola volta). Nel caso di **Parma** si può osservare la presenza di una forte componenti di utenti (sistematici) con oltre 15 collegamenti l'anno. Considerando la combinazione della forte componente di laureati con il dato sulla frequenza si può facilmente ipotizzare che la composizione dei rispondenti veda una combinazione prevalente di majority early e innovators adopters, vale a dire di soggetti comunque significativamente familiarizzati con le tecnologie digitali.

1) Quante volte, negli ultimi 12 mesi, si è collegato/a al sito comunale?		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Una sola volta	5,9	7,4
Da due a cinque volte	20,7	30,5
Da sei a quindici volte	17,2	19,6
Più di quindici volte	50,3	36,7
Non saprei	5,9	5,9
Totale	**100,0**	**100,0**

Tab.2 - Canale di accesso al questionario

La distribuzione in ragione dei canali di accesso al questionario evidenzia la notevole percentuale di oltre venti punti superiore alla media generale attribuita al portale dell'amministrazione e risultano conseguentemente sotto utilizzati i canali social e le app dell'amministrazione.

2) Attraverso quale canale ha avuto accesso a questo questionario?		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Portale dell'amministrazione comunale	75,7	55,1
Canali social dell'amministrazione (Facebook, Twitter, etc.)	16,0	29,2
App dell'amministrazione o collegate	3,0	9,7
Non so	5,3	6,0
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.3 - Frequenza attività svolte

A Parma le percentuali di utenti che svolgono le principali attività on line sono spesso leggermente superiori o allineate alla media dei 12 capoluoghi, tranne alcune significative eccezioni. I casi distintivi in cui Parma supera la media, si verificano per il download di moduli e documentazione online (70,4% contro il 57,8%) e nell'invio online di documenti (45% contro 36,9%). Al contrario l'utilizzo dell'app IO a Parma è sotto la media (40,8% contro 48,3%).

3) Per ciascuna delle seguenti attività, può indicarci se la ha effettuata più di una volta, una sola volta, mai attraverso i servizi on line dell'amministrazione comunale?			
		Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
		val.%	
Ottenere informazioni su un servizio di mio interesse e su come accedervi	Più di una volta	80,5	79,2
	Una sola volta	10,1	10,5
	Mai	7,1	7,3
	Non saprei	2,4	3,0
	Totale	**100,0**	**100,0**
Ottenere informazioni su un'attività promossa dall'amministrazione o su un evento cittadino	Più di una volta	68,0	65,3
	Una sola volta	9,5	11,6
	Mai	20,1	18,2
	Non saprei	2,4	4,9
	Totale	**100,0**	**100,0**
Scaricare moduli e documentazione	Più di una volta	70,4	57,8
	Una sola volta	11,2	18,7
	Mai	15,4	19,5
	Non saprei	3,0	4,0
	Totale	**100,0**	**100,0**
Inviare moduli e documentazione all'ente direttamente dal sito o via app	Più di una volta	45,0	36,9
	Una sola volta	14,2	14,9
	Mai	39,1	42,5
	Non saprei	1,8	5,7
	Totale	**100,0**	**100,0**
	Più di una volta	41,4	41,8
	Una sola volta	18,9	14,3

Fruire di un servizio interamente on line, inclusa, se prevista, la fase di pagamento	Mai	34,3	35,9
	Non saprei	5,3	8,1
	Totale	**100,0**	**100,0**
Ricevere comunicazioni e avvisi di scadenze personalizzati da parte dell'ente per i servizi digitali che ho attivato	Più di una volta	24,9	31,2
	Una sola volta	13,6	9,3
	Mai	53,3	50,8
	Non saprei	8,3	8,8
	Totale	**100,0**	**100,0**
Effettuare pagamenti tramite pagoPA	Più di una volta	50,9	49,2
	Una sola volta	13,0	11,6
	Mai	32,0	33,2
	Non saprei	4,1	6,1
	Totale	**100,0**	**100,0**
Utilizzare i servizi dell' appIO	Più di una volta	40,8	48,3
	Una sola volta	7,1	10,8
	Mai	47,3	35,6
	Non saprei	4,7	5,3
	Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.4 - Servizi utilizzati

Come nelle altre città sono oltre nove su dieci i rispondenti di Parma che hanno utilizzato almeno un servizio online nell'anno (92,7%) Va poi segnalato che l'uso dei servizi anagrafici online è più diffuso che altrove (70,9% contro 63%); anche i servizi per le attività produttive sono più utilizzati a Parma (11,5% contro 5,5%). Al contrario, i servizi educativi presentano un utilizzo inferiore alla media a Parma (19,4% contro 21,6%); tale circostanza si verifica anche per i servizi tributari sui quali Parma si colloca molto sotto la media (18,2% rispetto a 39,7%). L'utilizzo dei servizi per trasporti e mobilità è invece più elevato (44,2% contro 30,7%).

4) Per quali tra le seguenti categorie di servizi comunali o collegati ha utilizzato almeno una volta la modalità di accesso on line? (Indicare tutte le attività effettuate)		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Anagrafici (cambio di residenza, rinnovo carta d'identità, richiesta certificati anagrafici o di stato civile, ecc.)	70,9	63,0
Attività produttive (richiesta autorizzazioni al SUAP)	11,5	5,5
Edilizia privata	6,7	11,0
Educativi (iscrizione figli ad asili nido o scuole dell'infanzia, accesso a servizi mensa e trasporto pubblico per gli scolari)	19,4	21,6
Tributari (pagamento IMU, TARI, TOSAP, permesso di soggiorno, ecc.	18,2	39,7
Trasporti e mobilità (richiesta permessi parcheggio e/o accesso ZTL; pagamento multe e contravvenzioni; pagamento abbonamenti e biglietti TPL)	44,2	30,7
Servizi sociali	7,9	8,6
Attività culturali	28,5	28,0
Concessioni suolo pubblico	5,5	2,6
Nessun servizio	7,3	7,1

(*) Le percentuali non sommano 100 poiché erano possibili più risposte
Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

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

A Parma quasi otto cittadini digitali su dieci preferiscono il web per accedere ai servizi comunali (76,9%), ma tale dato è leggermente sotto la media dei capoluoghi (80%). L'uso dello sportello fisico è più alto a Parma (14,8% contro 11,8%), mentre l'app viene utilizzata meno (4,1% contro 5,3%). Anche i call center sono usati più a Parma (4,1%) rispetto alla media (1,6%).

5) Quale canale usa prevalentemente per fruire dei servizi del suo comune?		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Via web	76,9	80,0
Via app	4,1	5,3
Sportello fisico	14,8	11,8
Call center telefonici	4,1	1,6
Altro	0,0	1,3
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

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

A Parma il giudizio sull'utilità dei servizi online è generalmente favorevole: il 68% esprime un'opinione molto o abbastanza positiva, superiore alla media dei capoluoghi (60,3%). La percentuale di giudizi molto negativi è molto più bassa a Parma (1,2% contro 5%).

6) Quale è il suo giudizio, complessivamente, sulla utilità dei servizi on line e delle app messi a disposizione dalla amministrazione comunale (il giudizio va riferito specificamente agli strumenti di accesso online)?		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Molto positivo	26,6	21,6
Abbastanza positivo	41,4	38,7
Sufficiente	21,9	22,3
Piuttosto negativo	5,9	9,1
Molto negativo	1,2	5,0
Non saprei	3,0	3,3
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.7 – Giudizio sui miglioramenti nell'ultimo biennio

Anche nel caso delle valutazioni sulla variazione della qualità nell'ultimo biennio i valori sono superiori alla media nazionale. Infatti il 59,2% degli utenti di Parma ritiene che la qualità dei servizi online sia molto o abbastanza migliorata negli ultimi due anni, a fronte di un valore del 52,6% emergente dai giudizi dell'intero insieme delle dodici città. Una quota simile (54,5%) ritiene migliorata anche la fruibilità del sito comunale, rispetto a una media generale del 49,5%.

7) Rispetto a due anni fa la qualità dell'offerta on line dei servizi…		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
È molto migliorata	17,8	15,0
È abbastanza migliorata	41,4	37,6
È rimasta sostanzialmente uguale	26,6	32,1
Non sono in grado di rispondere	14,2	15,2
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

7 bis) Rispetto a due anni fa la fruibilità del sito comunale è…		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
È molto migliorata	16,0	14,5
È abbastanza migliorata	38,5	35,0
È rimasta sostanzialmente uguale	27,2	27,6
È peggiorata	6,5	11,4
Non sono in grado di rispondere	11,8	11,6
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

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

La consultazione dei social dell'amministrazione comunale di Parma avviene meno frequentemente rispetto alla media dei capoluoghi, soprattutto per Facebook (24,3% almeno una volta a settimana contro 38,1%) e Instagram (23,7% contro 25,2%). L'utilizzo di Twitter/X e Youtube, decisamente modesto, è sostanzialmente in linea con la media

8) Con che frequenza consulta i social dell'amministrazione comunale?			
		Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
		val.%	
Facebook	Almeno una volta alla settimana	24,3	38,1
	Meno di una volta alla settimana	21,3	18,3
	Mai	54,4	43,6
	Totale	**100,0**	**100,0**
Twitter/X	Almeno una volta alla settimana	4,7	2,2
	Meno di una volta alla settimana	4,1	4,2
	Mai	91,1	93,6
	Totale	**100,0**	**100,0**
Instagram	Almeno una volta alla settimana	23,7	25,2
	Meno di una volta alla settimana	11,2	14,6
	Mai	65,1	60,2
	Totale	**100,0**	**100,0**
Youtube	Almeno una volta alla settimana	6,5	3,5
	Meno di una volta alla settimana	16,6	13,4
	Mai	76,9	83,0
	Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.9 – Azioni prioritarie dell'amministrazione

Gli utenti di Parma ritengono prioritaria la semplificazione e il miglioramento della fruibilità dei servizi online già esistenti (62,1%), più della media dei capoluoghi (54,2%). Solo il 27,8% chiede di aumentare il numero dei servizi, meno rispetto alla media (34,8%). Per l'inclusione digitale, la maggioranza preferisce il rafforzamento degli intermediari (61,5%), in linea con la media delle altre città.

9) Rispetto al miglioramento dell'offerta di servizi online del Comune, può indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Aumentare il numero dei servizi on line	27,8	34,8
Migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei servizi già on line (semplificare)	62,1	54,2
Non saprei	10,1	11,0
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

9 bis) Rispetto al tema dell'inclusione digitale degli utenti, può indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Attivare esperienze di formazione nel territorio	27,2	21,8
Favorire l'accesso alle persone meno preparate tramite intermediari (uffici decentrati, CAF, centri anziani, ecc.)	61,5	63,2
Non saprei	11,2	14,9
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.10 – Utilizzo strumenti interazione digitale

A Parma l'utilizzo dello SPID è molto elevato e in linea con la media (94,7%). L'uso dell'app IO è invece inferiore (58% contro 72,9%). Anche la CIE/CNS viene meno utilizzata a Parma rispetto alla media (32,5% contro 46,1%). L'utilizzo della PEC è invece superiore alla media (61,5% contro 53,6%), mentre l'IT Wallet è utilizzato meno a Parma (18,3% contro 26,5%).

10) Possiede personalmente uno dei seguenti strumenti di interazione digitale?			
		Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
		val.%	
SPID	Sì e l'ho utilizzato	94,7	94,7
	Sì, ma non l'ho utilizzato	2,4	2,5
	No	2,4	2,6
	Non saprei	0,6	0,2
	Totale	**100,0**	**100,0**
CIE (Carta di Identità elettronica) o CNS (Carta Nazionale dei Servizi)	Sì e l'ho utilizzato	32,5	46,1
	Sì, ma non l'ho utilizzato	35,5	27,0
	No	28,4	25,4
	Non saprei	3,6	1,6
	Totale	**100,0**	**100,0**
AppIO	Sì e l'ho utilizzato	58,0	72,9
	Sì, ma non l'ho utilizzato	13,0	9,8
	No	27,2	16,7
	Non saprei	1,8	0,6
	Totale	**100,0**	**100,0**
IT Wallet	Sì e l'ho utilizzato	18,3	26,5
	Sì, ma non l'ho utilizzato	7,7	9,8
	No	69,8	59,6
	Non saprei	4,1	4,1
	Totale	**100,0**	**100,0**
Firma digitale	Sì e l'ho utilizzato	36,7	35,8
	Sì, ma non l'ho utilizzato	5,9	6,4
	No	55,6	56,0
	Non saprei	1,8	1,8
	Totale	**100,0**	**100,0**
PEC	Sì e l'ho utilizzato	61,5	53,6
	Sì, ma non l'ho utilizzato	5,9	6,5
	No	32,5	38,4
	Non saprei	0,0	1,5
	Totale	**100,0**	**100,0**
Domicilio digitale	Sì e l'ho utilizzato	20,1	19,3
	Sì, ma non l'ho utilizzato	6,5	6,9
	No	66,9	67,3
	Non saprei	6,5	6,5
	Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.11 – Utilità degli strumenti di supporto

A Parma, diversamente dalla media delle altre città ti lo strumento di supporto considerato più utile è la creazione di un call center dedicato (77,5% molto o abbastanza utile) tutorial ottengono un punteggio pari a 76,9% mentre si collocano al primo posto con l'80% nell'insieme delle dodici città. Le FAQ e le caselle email e la creazione di uno sportello virtuale sono anch'essi giudicati utili da un quote ampie degli utenti e superiori al 65%. I chatbot infine sono considerati meno utili, pur ottenendo comunque un42% di apprezzamenti.

		Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
		val.%	
Tutorial	Molto utile	37,9	37,2
	Abbastanza utile	39,1	43,0
	Poco utile	11,2	7,7
	Non saprei	11,8	12,1
	Totale	**100,0**	**100,0**
Chatbot	Molto utile	10,7	13,2
	Abbastanza utile	31,4	29,4
	Poco utile	30,2	26,6
	Non saprei	27,8	30,9
	Totale	**100,0**	**100,0**
FAQ	Molto utile	24,3	25,0
	Abbastanza utile	51,5	49,4
	Poco utile	10,1	11,1
	Non saprei	14,2	14,5
	Totale	**100,0**	**100,0**
Caselle mail per informazioni/suggerimenti	Molto utile	30,2	31,4
	Abbastanza utile	36,1	36,6
	Poco utile	18,3	16,7
	Non saprei	15,4	15,3
	Totale	**100,0**	**100,0**
Creazione di un call center dedicato	Molto utile	45,6	40,5
	Abbastanza utile	32,0	35,2
	Poco utile	11,8	12,1
	Non saprei	10,7	12,2
	Totale	**100,0**	**100,0**
Attivazione dello "sportello virtuale"	Molto utile	34,3	40,1
	Abbastanza utile	34,3	35,0
	Poco utile	11,8	8,3
	Non saprei	19,5	16,6
	Totale	**100,0**	**100,0**

Tab.12 – Aspettative sulle potenzialità dell'intelligenza artificiale per il miglioramento dei servizi della PA

Gli utenti di Parma ritengono che le soluzioni di intelligenza artificiale possano apportare soprattutto maggiore personalizzazione dei servizi (25,4%) e maggiore proattività (24,9%), valori in linea con la media delle altre città. Altri benefici attesi sono maggiore trasparenza (22,5%) e maggiore accessibilità (20,1%).

12) Nel prossimo futuro le amministrazioni adotteranno soluzioni basate su intelligenza artificiale, anche per il miglioramento dei servizi online al cittadino. Qual è, dal suo punto di vista, il principale beneficio ottenibile da queste soluzioni?		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Maggiore personalizzazione dei servizi in base alle caratteristiche dell'utente	25,4	29,6
Maggiore proattività (capacità di anticipare le esigenze degli utenti)	24,9	24,2
Maggiore trasparenza, informazioni più utili e più chiare	22,5	19,1
Maggiore accessibilità per persone con disabilità o con limitate competenze digitali	20,1	19,7
Maggiore inclusione per le fasce di popolazione più deboli	7,1	7,4
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

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

La maggioranza degli utenti di Parma vede nei sistemi di videosorveglianza un'opportunità per la città (73,4%), anche se leggermente meno rispetto alla media dei capoluoghi (77,1%). Va anche, considerato che solo il 10,7% li considera un rischio per la privacy, dato inferiore alla media (13,1%).

13) *Negli ultimi anni, molti Comuni hanno realizzato impianti di video-sorveglianza e controllo del territorio urbano per fini di sicurezza. Dal suo punto di vista, questo tipo di soluzioni rappresentano:*		
	Comune di Parma	**Media Comuni Capoluogo**
	val.%	
Un'opportunità per la Città per nuove innovazioni, anche in ambiti diversi dalla sicurezza	73,4	77,1
Un rischio per la libertà e la privacy dei cittadini	10,7	13,1
Non saprei	16,0	9,8
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.14 – Strumento utilizzato per rispondere al questionario

A Parma, il principale strumento utilizzato per rispondere al questionario è stato il computer fisso professionale/aziendale (42,6%), mentre la quota di chi ha usato lo smartphone (31,4%) è significativamente più bassa rispetto alla media (58%).

14) Quale strumento ha utilizzato per rispondere a questo questionario?		
	Comune di Parma	**Media Comuni Capoluogo**
	val.%	
Computer fisso personale/familiare	13,6	15,1
Computer fisso professionale/aziendale	42,6	17,7
Laptop, notebook, tablet	11,8	9,1
Telefono cellulare, smartphone, …	31,4	58,0
Altro	0,6	0,1
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.15 – Categorie di utenza

A Parma la maggioranza dei rispondenti sono cittadini residenti (66,3%), meno rispetto alla media (81%). I frequentatori abituali non residenti sono più numerosi a Parma (13%) rispetto alla media (9,6%). Più alta che altrove anche se comunque marginale la quota di professionisti e imprenditori.

15) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario?		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Cittadino residente	66,3	81,0
Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso a servizi pubblici e privati	13,0	9,6
Visitatore/turista	0,6	0,8
Professionista nell'ambito della sua attività	7,7	4,4
Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell'ambito della sua attività	6,5	1,7
Intermediario per conto di cittadini	1,2	0,8
Altro	4,7	1,7
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.16 – Autovalutazione delle competenze digitali

A Parma il 37,9% dei rispondenti si auto valuta con competenze digitali avanzate, meno rispetto alla media dei capoluoghi (46,9%). Il gruppo con competenze intermedie è invece più numeroso (44,4% contro 42,3%).

16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	
Avanzate	37,9	46,9
Intermedie	44,4	42,3
Base	16,6	10,0
Inesistenti	1,2	0,6
Non saprei	0,0	0,2
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025

Tab.17 – Partecipazioni a precedenti indagini

La maggior parte degli utenti di Parma ha partecipato per la prima volta all'indagine (61,5%), valore leggermente inferiore rispetto alla media dei capoluoghi (69,9%).

17) Ha già partecipato a indagini sui servizi on line promosse dall'amministrazione comunale?		
	Comune di Parma	Media Comuni Capoluogo
	val.%	

Si	38,5	30,1
No	61,5	69,9
Totale	**100,0**	**100,0**

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2025