

Report: le risposte dei cittadini al questionario sulla nuova Rete Civica di Bologna.

In data 27 Giugno 2017 abbiamo aperto una consultazione pubblica in merito ai servizi digitali del Comune di Bologna che in soli 15 gg ha raccolto oltre 850 risposte. **Il questionario** inserito nel progetto della nuova Rete Civica di Bologna ed **è una delle azioni messe in campo dal Comune per raccogliere bisogni e suggerimenti dei cittadini** con l'obiettivo di migliorare la rete civica bolognese. I questionari fanno parte di un progetto di ricerca con i cittadini che comprende anche interviste qualitative e workshop. Il materiale raccolto fornirà una guida per la riprogettazione dei servizi digitali dell'area della Città Metropolitana di Bologna.

Obiettivo delle 27 domande del questionario era analizzare i seguenti temi:

- Attitudini digitali;
- Autonomia digitale;
- Predisposizione all'uso di strumenti digitale nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- Bisogni rispetto alla Pubblica Amministrazione: quanto e come l'organizzazione della vita quotidiana incontra la PA;
- Problematiche vissute nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- Valutazione della qualità dei servizi della Pubblica Amministrazione;
- Con che frequenza e con quali strumenti i cittadini interagiscono con la Pubblica Amministrazione;
- Quanto è conosciuta e quanto è stata usata l'iperbole;
- Bisogni e aspettative del cittadino in relazione agli strumenti collaborativi;
- Interesse verso la costruzione di uno spazio partecipativo.

A seguire presentiamo i risultati della consultazione che evidenzia i tratti principali dei cittadini bolognesi in merito a competenze digitali, rapporti on-line con la PA e propensione alla partecipazione civica.

I PARTECIPANTI

Il campione evidenzia prevalentemente la partecipazione di un pubblico adulto, scarsa invece la presenza di adolescenti e giovani adulti. La distribuzione dei cittadini, che hanno partecipato al questionario, nei quartieri della città è omogenea: non si evidenziano scollamenti con le periferie.

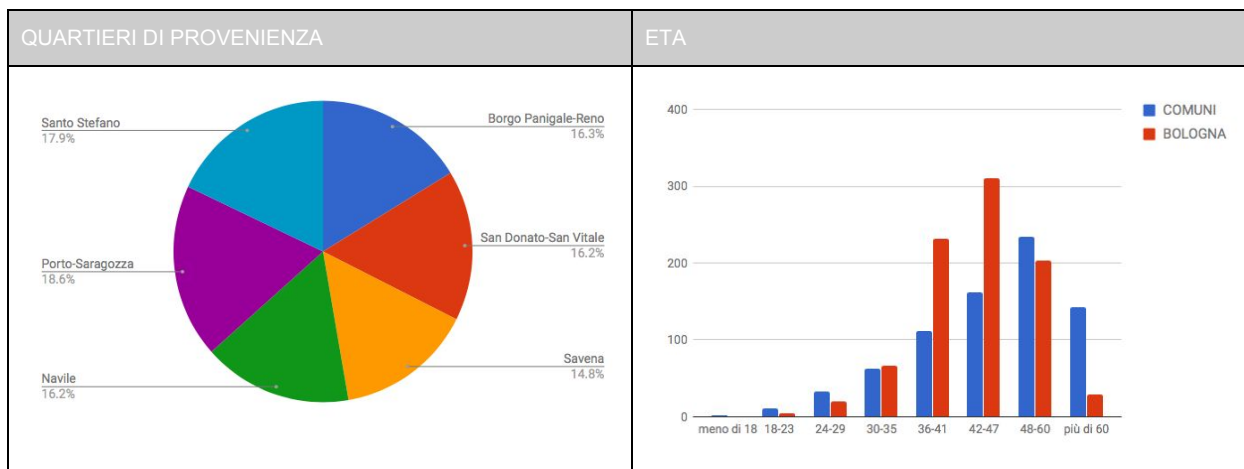


Grafico 1

In merito alle competenze digitali dei cittadini bolognesi si registrano buoni livelli sia di percezione delle proprie capacità e quindi di autonomia, che di propensione verso l'uso di nuovi strumenti e servizi digitali. I bolognesi usano sia smartphone che computer, scarsa invece la diffusione dei tablet; il tempo che spendono on-line è dedicato principalmente a ricerche, shopping e attività di social networking.

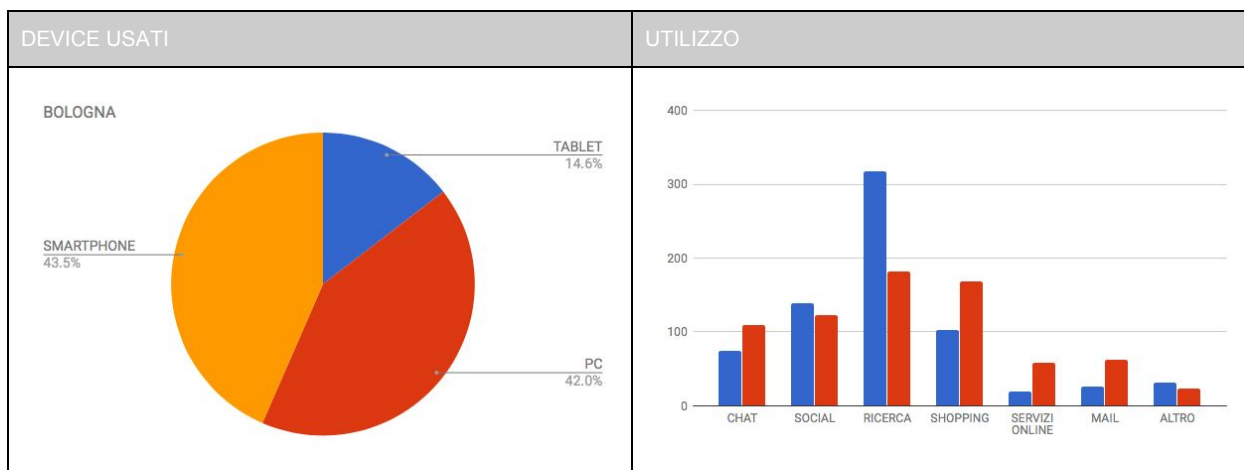


Grafico 2

SERVIZI ON-LINE

Il livello di diffusione dei servizi on-line è sempre più alto, così come il livello di positività con cui vengono accolti: tempo e praticità sono i principali elementi che portano i cittadini ad essere sempre più favorevoli verso l'adozione di soluzioni digitali quando si parla di rapporto con PA.

Le risposte ricevute mostrano come non ci sia resistenza a cercare soluzioni on-line da parte dei cittadini che accolgono infatti con grande positività l'impegno della Pubblica Amministrazione a migliorare i propri strumenti digitali verso l'erogazione di servizi sempre più completi ed efficienti.

Solo una piccola percentuale dei cittadini dichiara di essere in grado di cavarsela da sola ma di preferire comunque l'aiuto dell'operatore o di non essere totalmente autonomo e quindi di aver

bisogno di supporto. Dalle risposte aperte, inoltre, è emersa la preoccupazione da parte di chi sa cavarsela da solo verso chi, al contrario, non è totalmente autonomo. Viene quindi richiesto alla Pubblica Amministrazione di non “lasciare indietro” i più deboli, e di mettere in campo azioni di inclusione e empowerment digitale digitale.

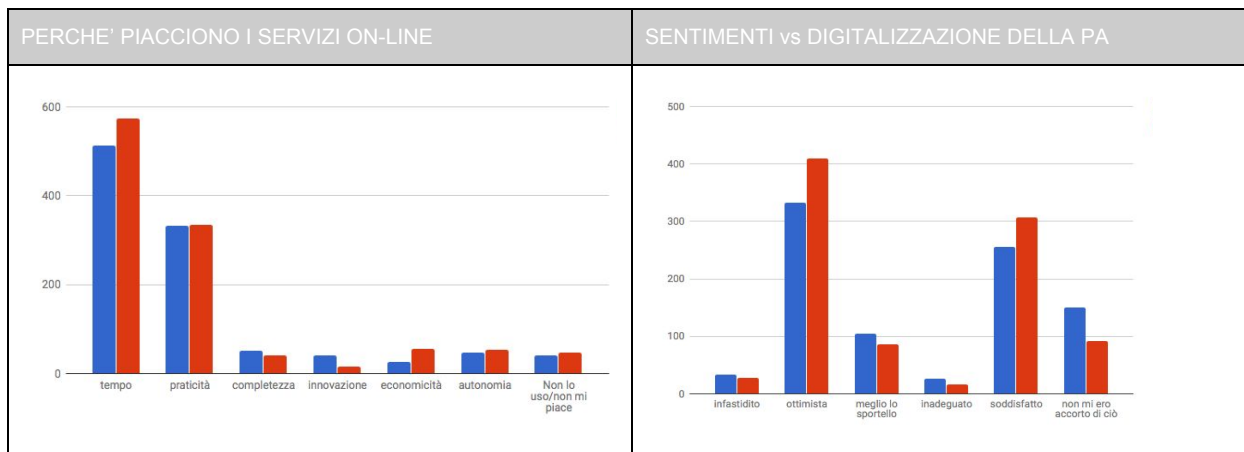


Grafico 3

OPINIONE SUI SERVIZI ATTUALI

L'opinione generale sui servizi digitali erogati dal Comune è in generale positiva come si evince dalle risposte alle domanda “Se i servizi digitali forniti dal Comune di Bologna fossero una persona, che tipo di persona sarebbe?” Grafico 4.

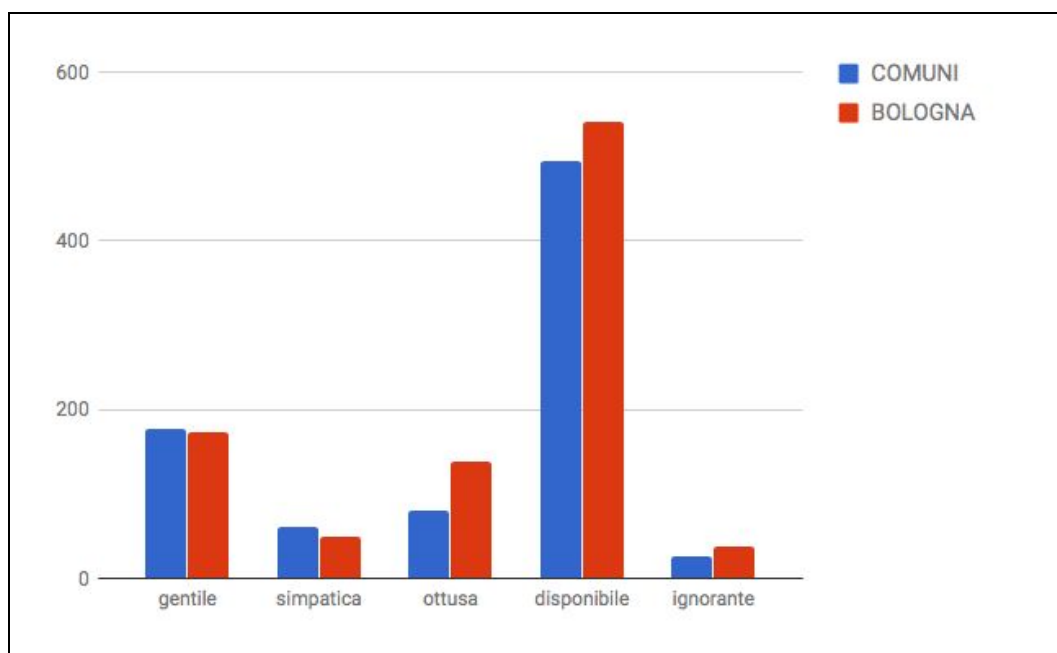


Grafico 4

Non mancano le critiche: principalmente in merito ai macchinosi sistemi di identità digitale, alla parziale digitalizzazione dei servizi che costringe comunque a recarsi presso gli sportelli fisici

per concludere un iter avviato on-line, alla mancanza di dialogo fra i diversi settori della Pubblica Amministrazione. Infine, è molto alto il numero di lamentele per la gestione dei tagliandi ZTL e delle problematiche legate ai parcheggi: sia per quel che riguarda la procedura di rilascio del tagliando stesso, sia per le comunicazioni e le indicazioni di accesso alle diverse zone e della pulizia delle strade.

OPINIONE SULL'ATTUALE SITO DEL COMUNE DI BOLOGNA

Il campione analizzato evidenzia che la maggior parte dei cittadini bolognesi conosce e usa il sito di Iperbole. Questa conoscenza ci ha permesso di raccogliere diversi suggerimenti su come migliorare il portale web del Comune, a seguire i più frequenti: ampliamento della quantità dei servizi erogati online; nuova organizzazione dei contenuti; sistema di ricerca più efficace.

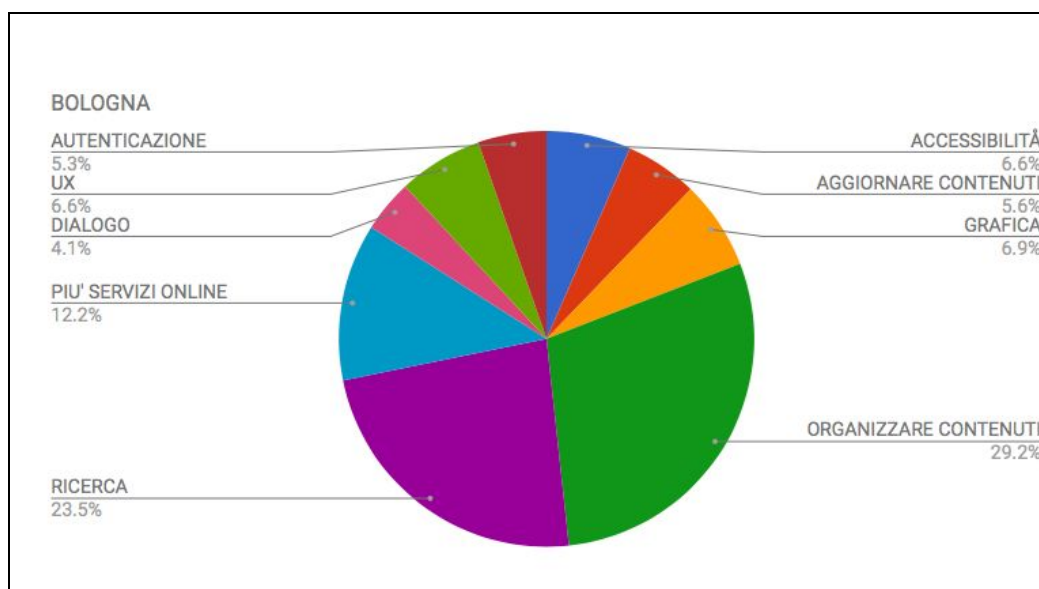


Grafico 5

DIALOGO E PARTECIPAZIONE

Dal campione analizzato risulta che sono poche le occasioni in cui i cittadini hanno dimostrato la volontà di fare proposte al Comune, in questi casi, principalmente, lo hanno fatto via email. Seguono invece la comunicazione della PA - tramite sito, social network e newsletter - per essere aggiornati sulle varie iniziative in corso.

Risulta bassa la presenza dei cittadini alle iniziative di partecipazione civica promosse dal Comune. In merito all'introduzione di un sistema digitale come luogo di partecipazione riscontriamo la presenza di due posizioni in antitesi: c'è chi sostiene favorevolmente la partecipazione on-line, c'è chi invece pensa che il coinvolgimento personale sia la vera forza di questi incontri. Esiste un terzo schieramento, più piccolo, che guarda al digitale come uno mezzo integrativo che si debba affiancare alle attività off-line.

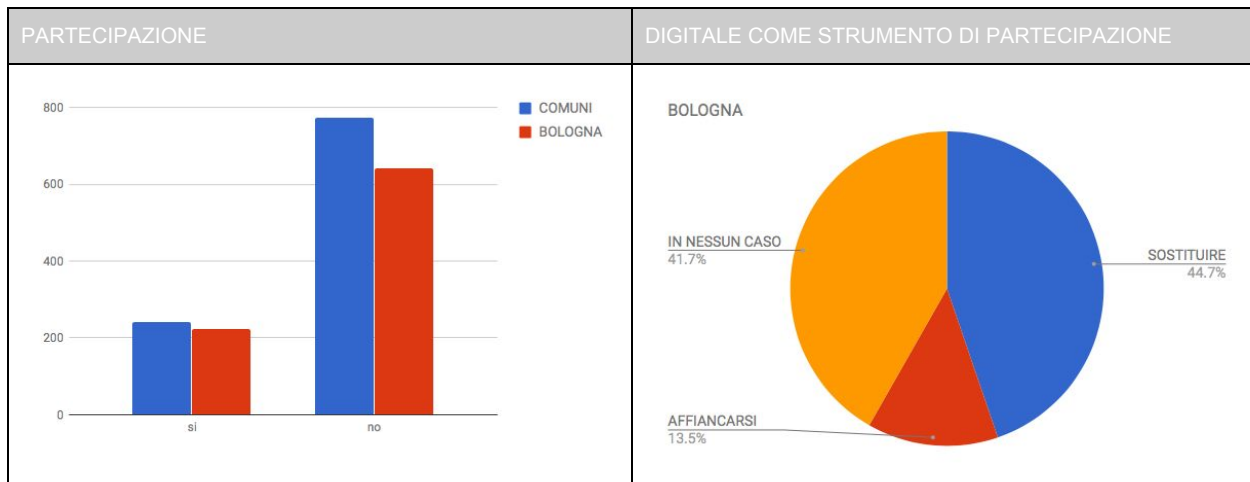


Grafico 6

Ultimo dato presentato è relativo alla Comunità digitale: i $\frac{2}{3}$ dei cittadini di Bologna non sanno dell'esistenza di una comunità digitale e quindi non ha mai partecipato alle attività promosse su di essa.