Comunicato stampa

DIGITALIZZAZIONE DELLE CITTÀ: 2 CITTADINI SU 3 PROMUOVONO I SERVIZI ONLINE DEL PROPRIO COMUNE

Secondo l'indagine ICity Club 2026 di FPA, per l'87% degli utenti il digitale è il principale canale di accesso ai servizi comunali. Il 57% riconosce i miglioramenti degli ultimi due anni, ma chiede più inclusione digitale e una rete territoriale di supporto

Roma, 6 novembre 2026. I servizi digitali dei Comuni stanno entrando sempre più stabilmente nelle abitudini dei cittadini, con un impatto positivo nelle loro vite: il **63,7% degli utenti esprime un giudizio positivo sull'utilità dei servizi online e delle app comunali**, rispetto al 61% del 2025, mentre le valutazioni negative scendono dal 13,2% al 7,6%. Il 57% riconosce inoltre un miglioramento della qualità dell'offerta digitale negli ultimi due anni e il 50% considera migliorata la fruibilità dei siti web comunali. È quanto emerge dall'indagine ICity Club 2026 promossa da FPA, società del gruppo Digital360 che supporta l'innovazione e la trasformazione digitale e organizzativa della Pubblica Amministrazione e delle imprese. L'indagine ha coinvolto oltre 12.000 cittadini residenti in 18 Comuni capoluogo italiani.

Il **digitale rappresenta ormai la principale porta di accesso** alla Pubblica Amministrazione: tra i partecipanti, **l'87% utilizza prevalentemente il web o le app per accedere ai servizi del proprio Comune**. Solo una piccola fetta pari complessivamente al 12%, infatti, si serve degli sportelli fisici o dei servizi di call center. Spicca in particolar modo il giudizio positivo degli utenti più maturi. I cittadini tra i 55 e i 74 anni, che rappresentano quasi il 47% del campione, sono la fascia che apprezza di più i servizi digitali comunali: il 68% valuta positivamente l'utilità di questi servizi. Contestualmente, sale la quota di utenti che ha utilizzato i canali digitali almeno sei volte nell'ultimo anno, dal 53,1% al 58,2%, testimoniando una familiarità crescente con l'offerta online delle amministrazioni.

I **servizi anagrafici** si confermano i **più utilizzati** (68% dei rispondenti), davanti ai **servizi tributari** (45%), a **trasporti e mobilità** (33%), e alle **attività culturali** (28%). La quota di chi dichiara di non aver utilizzato alcun servizio digitale comunale si riduce, passando dal 7,1% del 2025 al 6,2% del 2026. Sul versante degli strumenti di cittadinanza digitale, **il 90,5% dei partecipanti all'indagine dichiara di possedere e utilizzare abitualmente SPID**, mentre **il 79,4% dispone e utilizza l'App IO**. Di contro, la Carta di Identità Elettronica, pur essendo in possesso di quasi nove rispondenti su dieci, viene effettivamente utilizzata per l'accesso online ai servizi soltanto dal 58,8%.

"La digitalizzazione dei servizi comunali funziona e piace ai cittadini, che ne riconoscono sempre più la qualità e l'utilità - sottolinea **Gianni Dominici**, Amministratore Delegato di FPA -. *Dall'indagine emerge, infatti, un maggior utilizzo e la percezione di un miglioramento nell'offerta, a conferma del fatto che le amministrazioni comunali coinvolte hanno saputo utilizzare al meglio le risorse del PNRR per migliorare i propri siti istituzionali e servizi digitali. Ora occorre fare un passo in più: rendere questi servizi sempre più semplici e integrati con l'IA, garantendo al contempo inclusione e supporto a chi ha meno familiarità con la tecnologia. L'innovazione è realmente inclusiva quando nessuno è costretto a scegliere tra digitale e relazione umana".*

Giunta alla quinta edizione, l'indagine sulla soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi digitali dei Comuni è stata realizzata nell'ambito di ICity Club, il progetto promosso da FPA per accompagnare le città nei

processi di innovazione e digitalizzazione. Da giugno a metà agosto 2026, 18 amministrazioni[1] capoluogo di provincia hanno promosso sui propri canali istituzionali un questionario rivolto agli utenti digitali. Sono state raccolte 12.853 risposte dei cittadini, quasi il doppio di quelle del 2025, registrando una grande crescita nell'adesione all'indagine: il 68% degli intervistati, infatti, era alla prima partecipazione a un sondaggio dedicato ai servizi della pubblica amministrazione. Da segnalare le eccellenti performance, in termini di risposte raccolte, di quelle realtà che si sono avvalse di App IO come strumento di promozione dell'indagine.

Dall'indagine di FPA emergono con chiarezza anche i prossimi passi da implementare **per la prossima fase della trasformazione digitale**: il **57% degli intervistati** ritiene prioritario **migliorare ulteriormente la fruibilità e l'accessibilità** dei servizi già disponibili, mentre il 33,9% chiede di **aumentarne il numero**. La domanda dei cittadini sembra quindi concentrarsi soprattutto sulla qualità dell'esperienza e sulla semplicità dei percorsi. Di conseguenza, rimane forte la richiesta di un supporto accessibile e diffuso. I **tutorial** sono considerati utili dall'80,7% degli intervistati e le **FAQ** dal 78,5%. Il 73,1% valuta positivamente i punti fisici di facilitazione digitale e il 71,1% i call center dedicati. Cresce anche l'interesse per i **chatbot**, giudicati utili dal 51,9% del campione, rispetto al 42,6% dell'anno precedente.

In questo scenario, si inseriscono le **aspettative nei confronti dell'intelligenza artificiale**: gli utenti desiderano ottenere **servizi maggiormente personalizzati**, come indicato dal 24% degli intervistati, e auspicano una Pubblica Amministrazione più capace di anticipare le loro esigenze (17,2%). Il 15,6% si attende maggiore trasparenza e informazioni più chiare, mentre il 14,5% guarda all'IA come strumento per migliorare l'accessibilità dei servizi. Un utilizzo simile dell'AI, unito a una prudenza volta a prevenire possibili criticità, può favorire l'inclusione di chi dispone di minori competenze. Accanto a ciò, per **promuovere l'inclusione digitale** il 40% dei rispondenti propone di rafforzare l'accesso ai servizi online attraverso **intermediari territoriali**, come uffici decentrati, CAF e centri anziani. Il 30,5% indica invece come priorità il mantenimento o l'attivazione di punti di facilitazione digitale e il 23,7% chiede iniziative di formazione e alfabetizzazione sul territorio.

FPA è la società del Gruppo Digital360 che da oltre trent'anni favorisce il dialogo e la collaborazione tra Pubbliche Amministrazioni, imprese, mondo della ricerca e società civile. La sua missione è accompagnare la trasformazione digitale, organizzativa e sostenibile della PA, svolgendo un ruolo di ponte tra gli attori dell'innovazione. FPA analizza i fenomeni, connette gli attori, comunica l'innovazione e supporta la crescita delle competenze, contribuendo allo sviluppo di una PA più moderna ed efficace.

Digital360, società benefit, è un gruppo italiano di advisory strategico e servizi avanzati che affianca imprese e Pubblica Amministrazione nei percorsi di trasformazione digitale e innovazione organizzativa. Fondato nel 2012 su una solida matrice accademica e partecipato dal 2023 dal fondo internazionale Three Hills, Digital360 ha headquarter a Milano e Roma, con circa 1.300 professionisti e 145 milioni di euro di ricavi nel 2025. Il Gruppo combina rigore metodologico e visione imprenditoriale, integrando competenze multidisciplinari per supportare la definizione delle strategie, l'implementazione dei programmi di trasformazione e la crescita del business.

Ufficio stampa FPA
SEC Newgate Italia
Marcella Ruggiero 335 214241 marcella.ruggiero@secnewgate.it
Irene Fusani 340 1280512 irene.fusani@secnewgate.it
Francesco Bombelli 345 7690671 francesco.bombelli@secnewgate.it

[1] [1]L'edizione 2026 dell'indagine ICity Club ha coinvolto 18 comuni: Alessandria, Benevento, Bergamo, Brescia, Cesena, Firenze, Genova, Livorno, Modena, Monza, Novara, Parma, Pescara, Piacenza, Ravenna, Siena, Torino e Trento. Rispetto al 2025, il numero delle amministrazioni partecipanti è salito da 14 a 18.