



## Questionario sull'utilizzo e la qualità dei servizi in rete - Dicembre 2022

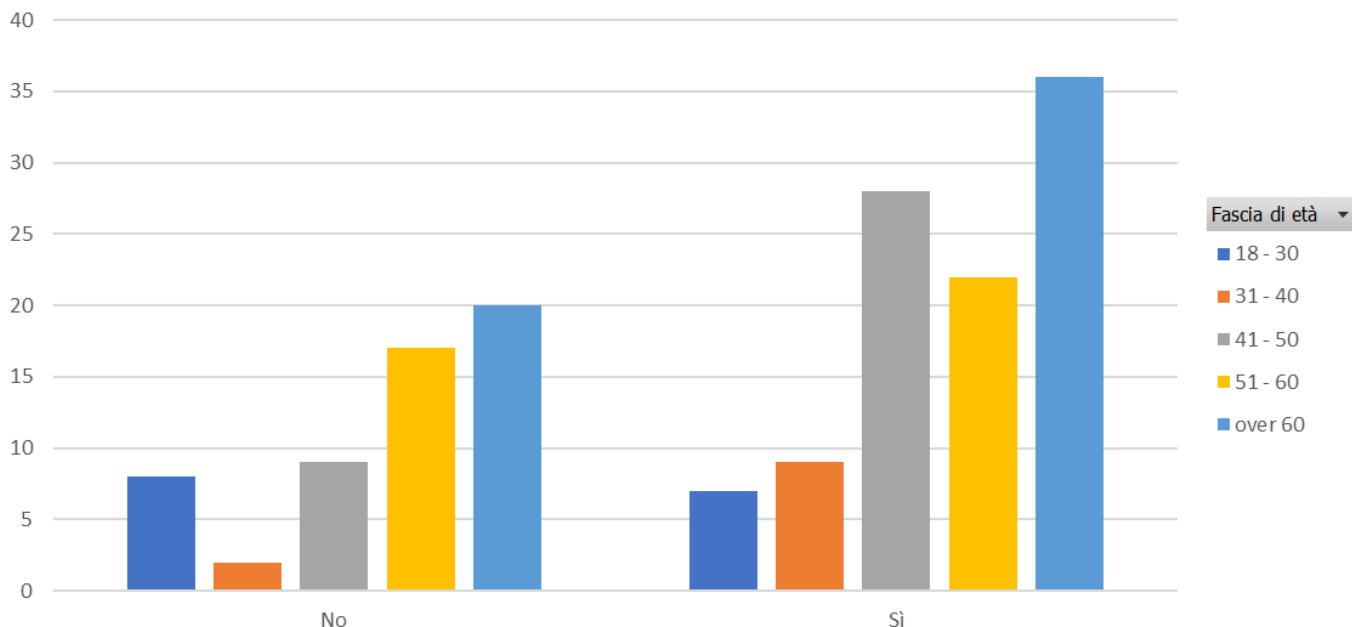
Abbiamo sottoposto ai cittadini un questionario di gradimento relativo all'utilizzo e la qualità dei servizi in rete del Comune di Seriate. Al questionario rimasto disponibile online per la compilazione dal 16 settembre fino al 25 novembre 2022 oltre a essere pubblicizzato nella newsletter settimanale, hanno partecipato 158 persone. Le risposte sono di seguito raggruppate per tipologia.

### Dati relativi alle informazioni generali

All'utente è stato chiesto se fosse a conoscenza dei servizi online del comune come ad esempio, verificare i dati anagrafici, cambiare residenza, richiedere certificati, iscriversi ai servizi scolastici, pagare con PagoPA ecc. ed è emerso che: il 65% ne è a conoscenza mentre il restante 35% no.

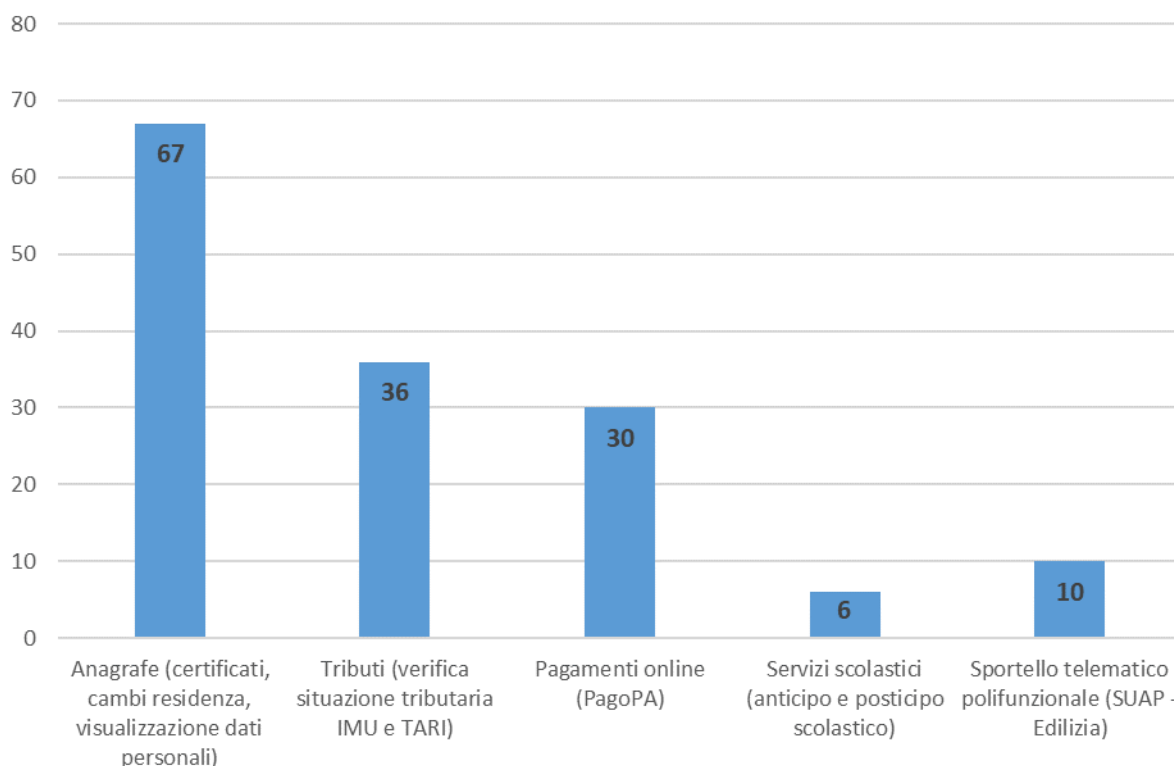
Dividendo le risposte in base all'età otteniamo i seguenti risultati:

### Sei a conoscenza dei servizi online del comune?



Alle 102 persone che hanno risposto affermativamente è stato chiesto quali servizi in rete utilizzano generalmente e le risposte sono state le seguenti:

### Quali servizi in rete hai utilizzato?



È risultato che il servizio in rete più utilizzato è quello dell'anagrafe (67 persone), in ordine decrescente poi ci sono i tributi (36 persone), PagoPa (30 persone), lo sportello telematico polifunzionale (10 persone) e infine i servizi scolastici (6 persone).

Alle 102 persone che utilizzano i servizi in rete è stato chiesto inoltre se fosse facile o difficile trovare i servizi in rete, le risposte sono le seguenti:

- 10 persone - molto facile
- 44 persone - facile
- 42 persone - abbastanza facile
- 6 persone - difficile

In base all'età si possono dividere le risposte in questo modo:

Età	Abbastanza facile	Difficile	Facile	Molto facile
<b>18 - 30</b>	3		3	1
<b>31 - 40</b>	2	2	3	2
<b>41 - 50</b>	5	4	16	3
<b>51 - 60</b>	10		8	4
<b>over 60</b>	19		11	6

Alla domanda "l'offerta dei servizi in rete soddisfa le tue esigenze?", le risposte sono state:

- SI per il 93%
- NO per il 7%

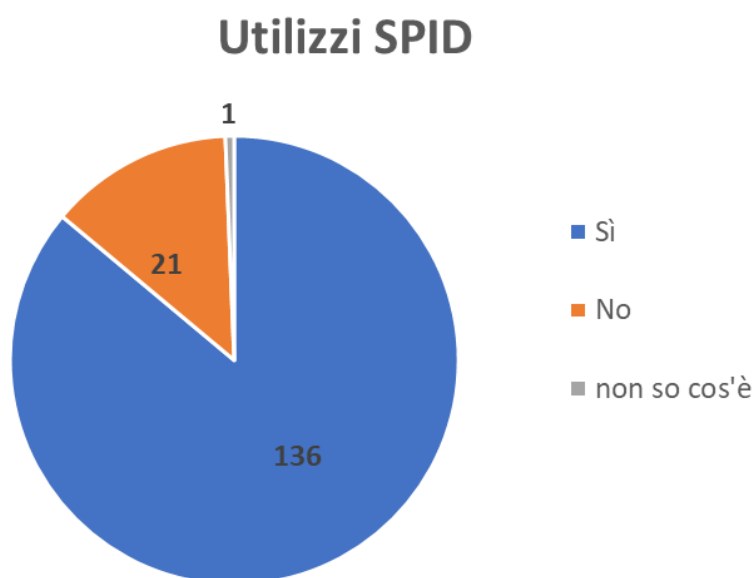
Successivamente è stato chiesto alle stesse persone come fosse utilizzare i servizi in rete del comune e le risposte sono state le seguenti:

- 16 - Molto facile
- 41 - Facile
- 39 - Abbastanza facile
- 6 - Difficile

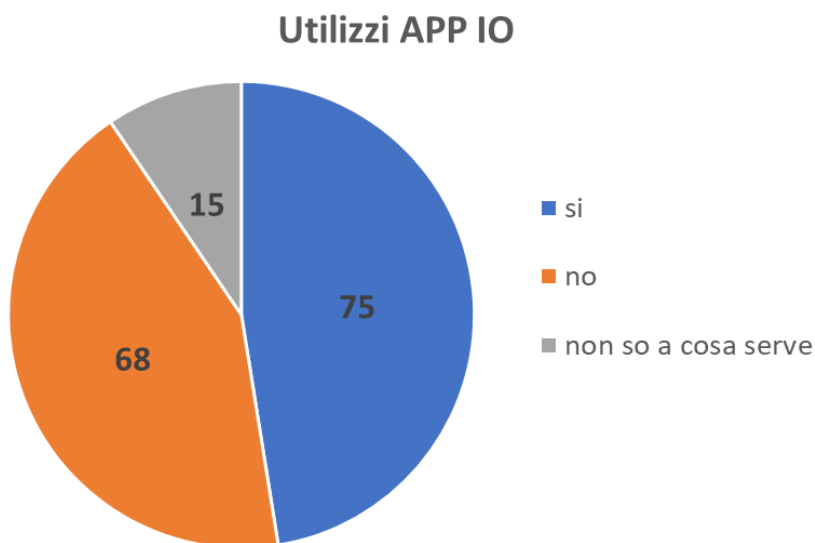
Alle altre 56 persone che non utilizzano i servizi in rete invece è stato chiesto il motivo per il quale non li utilizzano e 28 non li hanno dovuti utilizzare, 19 non li hanno mai cercati e 16 non ne conoscono l'esistenza.

### Dati relativi all'utilizzo di SPID e AppIO

Alla domanda "Utilizzi SPID?" le risposte sono state le seguenti:

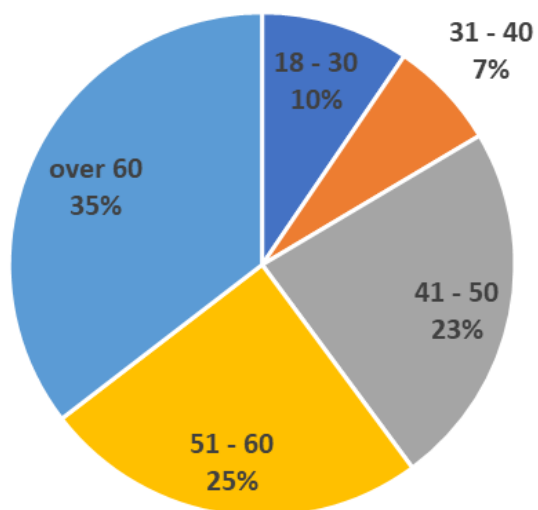


Alla domanda "Utilizzi AppIO" hanno così risposto:



## Dati relativi al profilo utente

Fascia di età



Di cui il 54,4% di sesso femminile e il 45,6 % maschile.

78 sono lavoratori, 50 pensionati, 7 studenti, 2 imprenditori e 21 hanno messo la dicitura altro.

### Elenco suggerimenti:

Dove abbiamo richiesto dei suggerimenti utili a migliorare la struttura e contenuti dei servizi in rete le risposte non sono state pertinenti col questionario in quanto gli utenti hanno esposto problemi dovuti a episodi isolati.