

Servizi digitali 2026: il punto di vista dei cittadini del Comune di xxx

Iniziativa realizzata nell'ambito del Progetto ICity Club - L'Osservatorio della Trasformazione digitale urbana a cui il Comune di xxx aderisce

Il questionario è finalizzato ad indagare l'esperienza dei cittadini nella fruizione dei servizi digitali erogati dal proprio Comune. Ti chiediamo pochi minuti del tuo tempo per compilarlo e aiutare il tuo Comune a migliorare i servizi digitali.

Il questionario è totalmente anonimo. I risultati saranno analizzati in forma aggregata, nel pieno rispetto della normativa sulla tutela della privacy.

Questa iniziativa è realizzata con la collaborazione di FPA nell'ambito del Progetto **ICity Club - L'Osservatorio della trasformazione digitale urbana**

Ti ringraziamo in anticipo per la collaborazione.

Parte 1: UTILIZZO DEI SERVIZI DIGITALI

1) Quante volte, negli ultimi 12 mesi, ti sei collegato/a al sito comunale?

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Una sola volta
- Da due a cinque volte
- Da sei a quindici volte
- Più di quindici volte
- Non saprei

2) Attraverso quale canale hai avuto accesso a questo questionario?

Scegli solo una delle seguenti:

- Portale dell'amministrazione comunale
- Canali social dell'amministrazione (Facebook, Twitter/X, LinkedIn, etc.)
- App dell'amministrazione o collegate
- appIO
- Altro [specificare]

3) Puoi indicarci se e quante volte hai utilizzato i servizi online dell'amministrazione per effettuare le seguenti attività?

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	Più di una volta	Una sola volta	Mai	Non saprei
Ottenere informazioni su un servizio di mio interesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informarmi su un'attività promossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

dall'amministrazione o su un evento cittadino

Scaricare moduli e documentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentare una domanda o una richiesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ottenere un'autorizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effettuare pagamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnalare un problema o un disservizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prenotare un appuntamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) Per quali tra le seguenti categorie di servizi comunali hai utilizzato almeno una volta la modalità di accesso online?

Indicare tutte le attività effettuate

- demografici (cambio di residenza, rinnovo carta d'identità, richiesta certificati anagrafici o di stato civile, ecc.)
- attività produttive (richiesta autorizzazioni al SUAP)
- edilizia privata (es. presentazione SCIA, CILA, permesso di costruire; richiesta di Certificato di destinazione urbanistica)
- educativi (iscrizione figli ad asili nido o scuole dell'infanzia, accesso a servizi mensa e trasporto pubblico per gli studenti)
- tributari (pagamento IMU, TARI, TOSAP/CUP, permesso di soggiorno, ecc.)
- trasporti e mobilità (richiesta permessi parcheggio e/o accesso ZTL; pagamento multe e contravvenzioni; pagamento abbonamenti e biglietti TPL)
- servizi sociali
- attività culturali
- concessioni suolo pubblico
- altro [specificare]
- nessun servizio

5) Quale canale usi prevalentemente per fruire dei servizi del tuo comune?

Scegli **solo una** delle seguenti:

- via web
- via app

- sportello fisico
- call center telefonici
- altro [specificare]

6) Con che frequenza consulti i social dell'amministrazione comunale?

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	Almeno una volta alla settimana	Meno di una volta alla settimana	Mai
Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Twitter/X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instagram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Youtube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LinkedIn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte 2: VALUTAZIONI ED ESPERIENZE

7) Complessivamente, quale è il tuo giudizio sull'utilità dei servizi online e delle app messe a disposizione dall'amministrazione comunale?

(il giudizio va riferito specificamente agli strumenti di accesso online)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Molto positivo
- Abbastanza positivo
- Sufficiente
- ~~Piuttosto~~ Abbastanza negativo
- Molto negativo
- Non saprei

8a) Rispetto a due anni fa la qualità dell'offerta online dei servizi è...

Scegli **solo una** delle seguenti:

- molto migliorata
- abbastanza migliorata
- rimasta sostanzialmente uguale
- abbastanza peggiorata
- molto peggiorata
- Non sono in grado di rispondere

8b) Rispetto a due anni fa la fruibilità del sito comunale è...

- molto migliorata

- abbastanza migliorata
- rimasta sostanzialmente uguale
- abbastanza peggiorata
- molto peggiorata
- Non sono in grado di rispondere

Parte 3: SUGGERIMENTI E OPINIONI

9a) Rispetto al miglioramento dell'offerta di servizi online del Comune, puoi indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?

Scegli solo una delle seguenti:

- Aumentare il numero dei servizi online
- Migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei servizi già disponibili on line
- Nessuna delle precedenti, l'offerta di servizi è già adeguata

9b) Rispetto al tema dell'inclusione digitale degli utenti, puoi indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?

- Attivare o mantenere esperienze di formazione e alfabetizzazione digitale nel territorio
- Attivare o mantenere i punti di facilitazione digitale a disposizione dei cittadini sul territorio
- Favorire l'accesso alle persone meno preparate tramite intermediari (uffici decentrati, CAF, centri anziani, ecc.)
- Nessuna delle precedenti

10) Possiedi personalmente uno dei seguenti strumenti di interazione digitale?

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	Sì e l'ho utilizzato	Sì, ma non l'ho utilizzato	No	Non saprei
SPID	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
appIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Firma digitale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PEC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Domicilio digitale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Quali dei seguenti strumenti ritieni più utile come supporto all'utilizzo dei servizi online sul sito comunale?

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	Molto utile	Abbastanza utile	Per niente utile	Non saprei
Tutorial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chatbot/assistenti virtuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FAQ (domande frequenti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Form e altri strumenti di contatto per informazioni e suggerimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Call center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sportelli virtuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punti di facilitazione digitale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12) Nel prossimo futuro le amministrazioni adotteranno soluzioni basate su intelligenza artificiale, anche per il miglioramento dei servizi online al cittadino. Qual è, dal tuo punto di vista, il principale beneficio ottenibile da queste soluzioni?

- Maggiore personalizzazione dei servizi in base alle caratteristiche dell'utente
- Maggiore proattività (capacità di anticipare le esigenze degli utenti)
- Maggiore trasparenza, informazioni più utili e più chiare
- Maggiore accessibilità per persone con disabilità o con limitate competenze digitali
- Maggiore inclusione per le fasce di popolazione più deboli
- Non saprei

13) Negli ultimi anni, molti Comuni hanno realizzato impianti di video-sorveglianza e controllo del territorio urbano per fini di sicurezza. Dal tuo punto di vista, questo tipo di soluzioni rappresentano:

- un'opportunità per la Città per nuove innovazioni, anche in ambiti diversi dalla sicurezza
- una minaccia per la libertà e la privacy dei cittadini

Parte 4: PROFILO DEL PARTECIPANTE

14) Quale strumento hai utilizzato per rispondere a questo questionario?

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Computer fisso personale/familiare
- Computer fisso professionale/aziendale
- Laptop, notebook, tablet
- Telefono cellulare, smartphone, ...

- Altro

15) Che tipo di utente sei? Scegli una tra le seguenti categorie:

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Cittadino residente
- Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso ai servizi pubblici e privati
- Visitatore/turista
- Professionista nell'ambito della sua attività
- Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell'ambito della sua attività
- Intermediario per conto di imprese/enti
- Intermediario per conto di cittadini
- Altro

16) Come valuti complessivamente le tue "competenze digitali"?

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Avanzate
- Intermedie
- Base
- Inesistenti
- Non saprei

17) Hai già partecipato a indagini sui servizi online promosse dall'amministrazione comunale?

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No