



Analisi dell'impatto e performance del Servizio “Online insieme”

1 In breve

Il report illustrato di seguito si basa su un totale di 224 questionari anonimi somministrati, su base volontaria, tra luglio e ottobre 2024, agli utenti dello sportello “Online insieme” di “Spazio Città”, servizio dedicato a supportare i cittadini nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi digitali comunali.

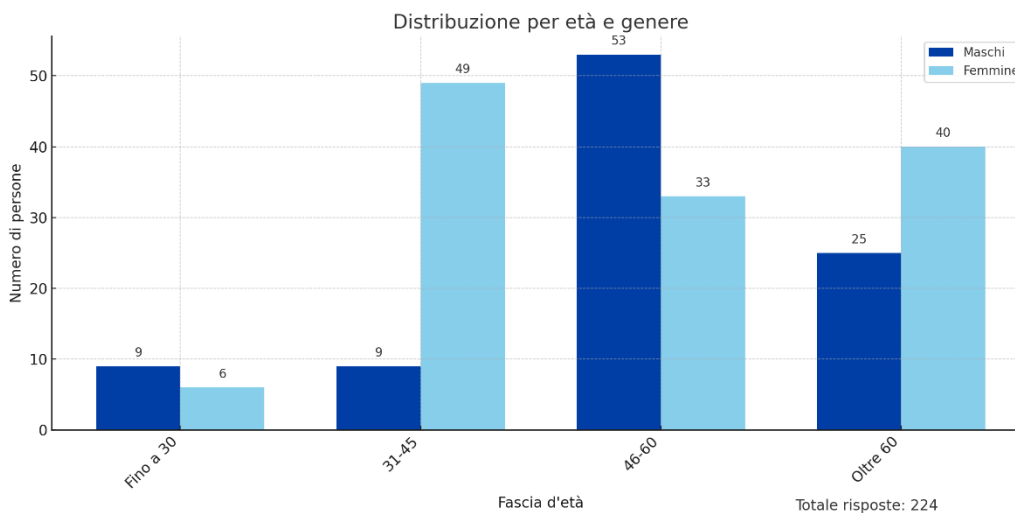
Il servizio "Online Insieme", a due anni dall'avvio, ha raggiunto un livello di soddisfazione eccezionalmente alto, con il 98% degli utenti che si dichiara "molto soddisfatto".

L'analisi demografica lo identifica come un servizio assolutamente inclusivo che serve una popolazione diversificata per età, istruzione e professione, con una particolare efficacia nel raggiungere fasce tradizionalmente meno digitalizzate.

2 Analisi demografica dell'utenza

2.1 Genere ed età

- **Distribuzione totale:** 96 uomini (42.9%) e 128 donne (57.1%)
- **Fasce d'età rilevanti:**
 - La fascia 46-60 anni è predominante per gli uomini (53 utenti)
 - La fascia 31-45 anni è predominante per le donne (49 utenti)
 - Notevole presenza di over 60: 65 utenti totali (29% dell'utenza)
 - Minor presenza under 30: solo 15 utenti (6.7%)



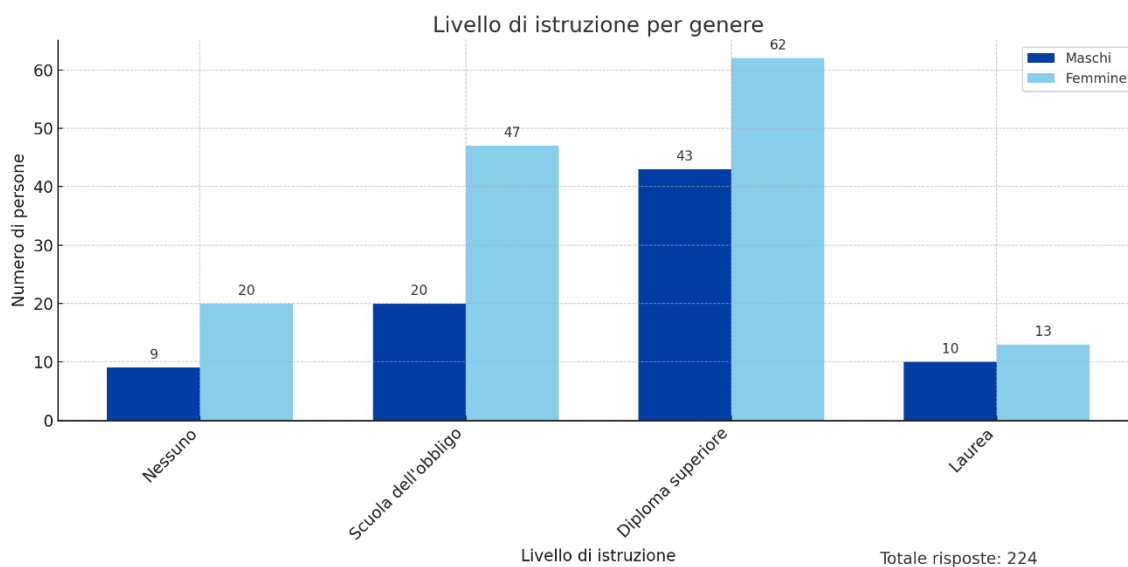
2.2 Livello di istruzione

- **Distribuzione generale:**

- Diploma superiore: 105 utenti (46.9%)
- Scuola dell'obbligo: 67 utenti (29.9%)
- Laurea: 23 utenti (10.3%)
- Nessun titolo: 29 utenti (12.9%)

- **Differenze di genere:**

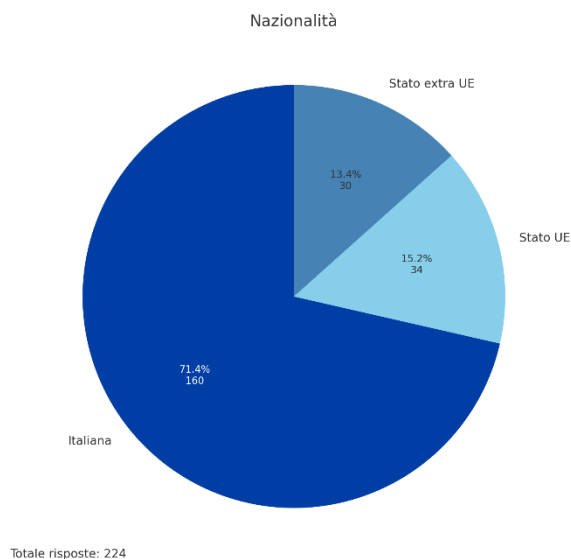
- Le donne mostrano livelli di istruzione mediamente più alti
- Particolare rilevanza nel segmento diploma superiore (62 donne vs 43 uomini)



2.3 Nazionalità

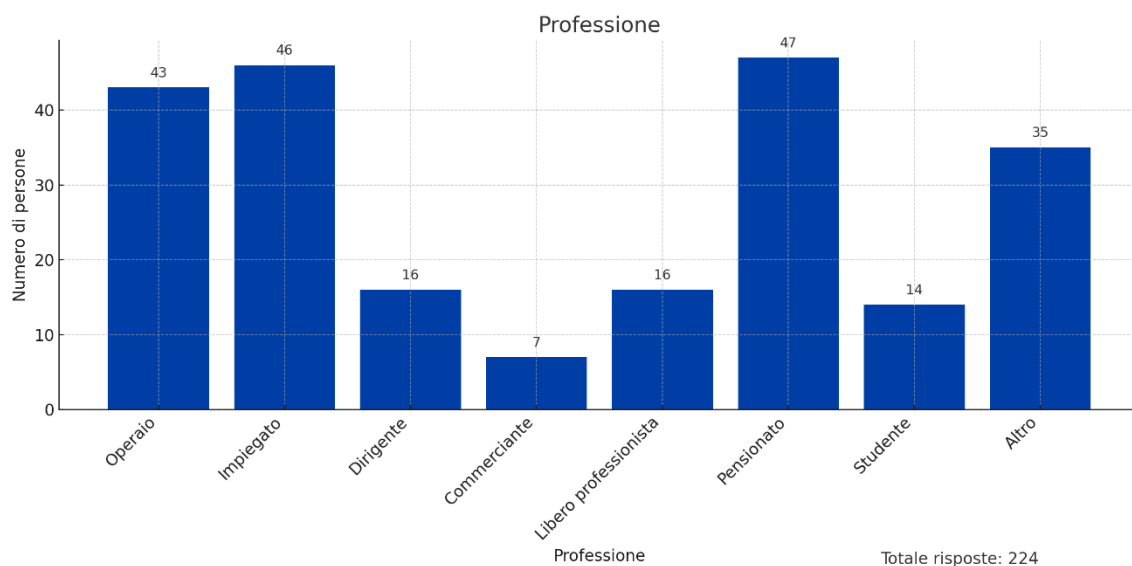
- Italiana: 160 utenti (71.4%)
- Stati UE: 34 utenti (15.2%)
- Stati extra UE: 30 utenti (13.4%)

Questa distribuzione evidenzia il ruolo importante del servizio nell'integrazione dei cittadini stranieri.



2.4 Professione

- **Categorie principali:**
 - Pensionati: 47 utenti (21%)
 - Impiegati: 46 utenti (20.5%)
 - Operai: 43 utenti (19.2%)
 - Altro: 35 utenti (15.6%)
- **Categorie minori:**
 - Dirigenti e Liberi professionisti: 16 utenti ciascuno (7.1%)
 - Studenti: 14 utenti (6.3%)
 - Commercianti: 7 utenti (3.1%)



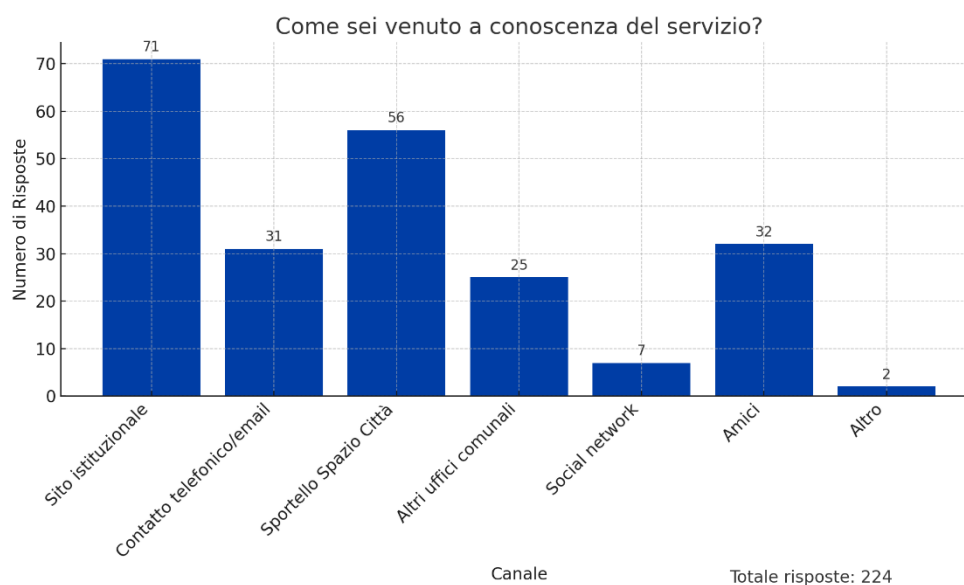
3 Gradimento del servizio

3.1 Canali di conoscenza del servizio

I principali canali attraverso cui i cittadini vengono a conoscenza dei servizi sono:

- Sito istituzionale (31.7% - 71 utenti)
- Sportelli "Spazio Città" (25% - 56 utenti)
- Contatto diretto e passaparola (28% - 63 utenti tra contatti telefonici/email e amici)

Punto di attenzione: La conoscenza tramite social network risulta marginale (3.1% - 7 utenti), suggerendo un potenziale ambito di miglioramento nell'utilizzo di questi canali per attrarre l'utenza.



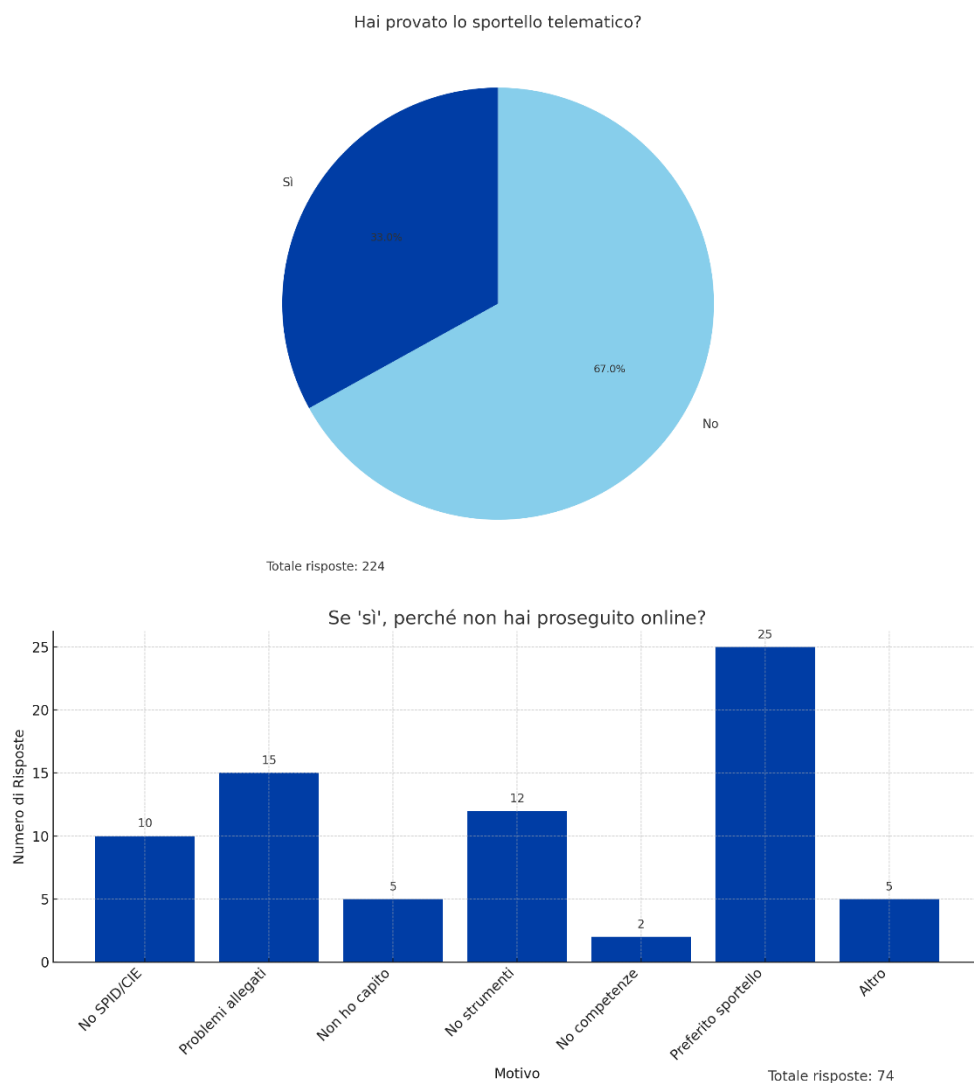
3.2 Adozione digitale e sportello telematico

L'analisi mostra un quadro interessante sull'adozione dei servizi digitali:

- Il 33% degli utenti (74 persone) ha provato lo sportello telematico
- Il 67% (150 persone) preferisce ancora il servizio in presenza

Tra coloro che hanno iniziato la procedura online ma non l'hanno completata, le principali ragioni sono:

- Preferenza per il servizio allo sportello (34% - 25 utenti)
- Problemi con gli allegati (20% - 15 utenti)
- Difficoltà tecniche con SPID/CIE (13.5% - 10 utenti)

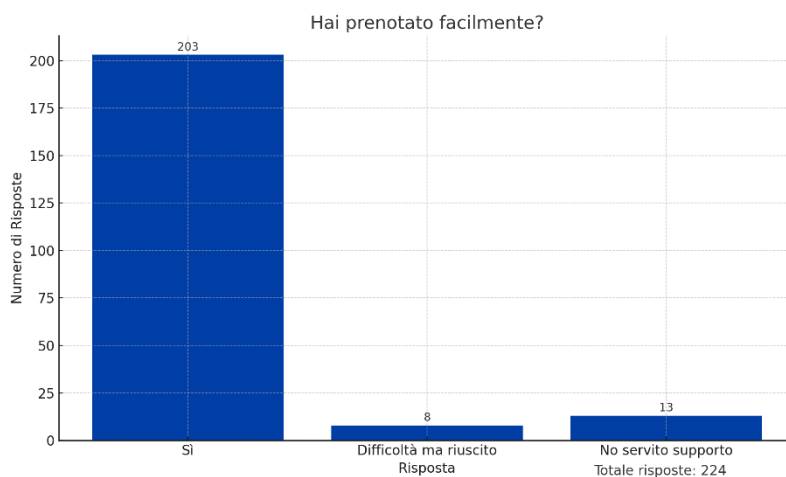


3.3 Facilità di prenotazione

I dati sulla facilità di prenotazione sono estremamente positivi:

- 90.6% (203 utenti) ha prenotato facilmente
- 3.6% (8 utenti) ha completato con qualche difficoltà
- 5.8% (13 utenti) ha richiesto supporto

Questo indica che il sistema di prenotazione adottato oramai nel 2022 risulta efficiente e ben progettato e sta portando i frutti attesi.

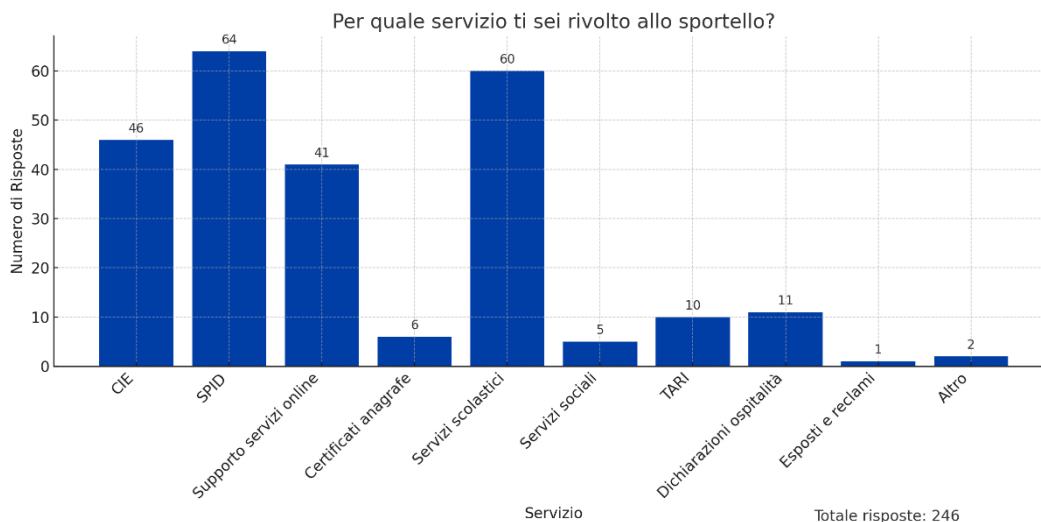


3.4 Distribuzione dei servizi richiesti

I servizi più richiesti sono:

- SPID (26.4% - 64 utenti)
- Servizi scolastici (24.7% - 60 utenti)
- CIE (19% - 46 utenti)
- Supporto servizi online (16.9% - 41 utenti)

Questa distribuzione evidenzia l'importanza dei servizi di identità digitale.

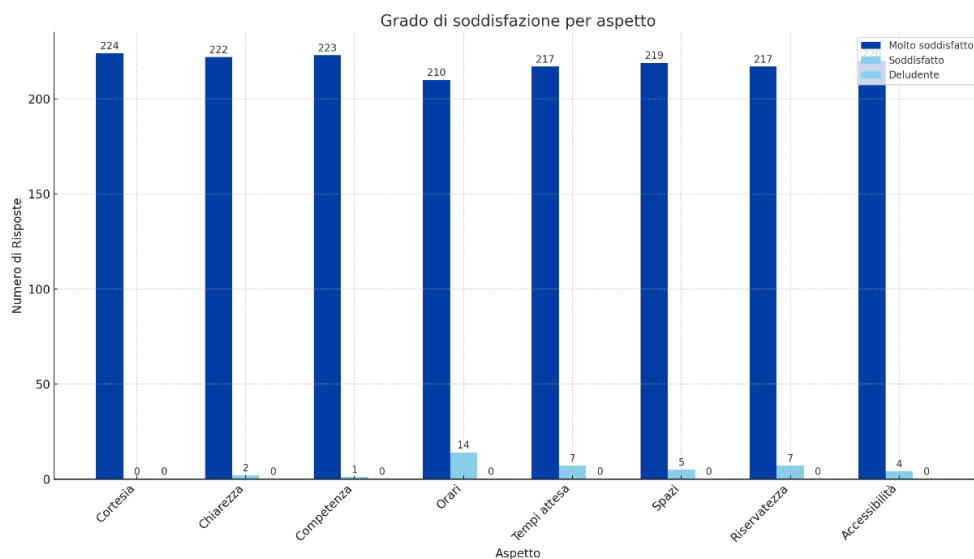


3.5 Analisi della soddisfazione per aspetto

La soddisfazione degli utenti è eccezionalmente alta in tutte le aree valutate:

- Cortesia del personale: 100% molto soddisfatto (224 utenti)
- Competenza: 99.6% molto soddisfatto (223 utenti)
- Chiarezza: 99.1% molto soddisfatto (222 utenti)
- Accessibilità: 98.2% molto soddisfatto (220 utenti)
- Spazi: 97.8% molto soddisfatto (219 utenti)
- Tempi di attesa e riservatezza: 96.9% molto soddisfatto (217 utenti per entrambi)
- Orari: 93.8% molto soddisfatto (210 utenti)

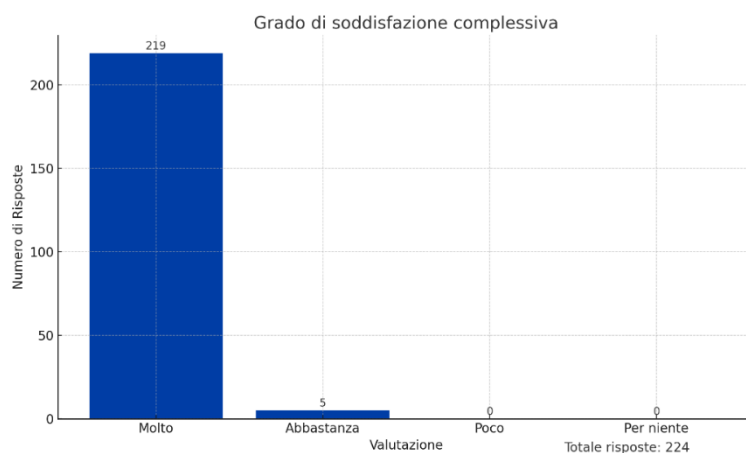
È notevole l'assenza di valutazioni negative ("deludente") in tutte le categorie.



3.6 Soddisfazione complessiva

Il livello di soddisfazione complessiva è estremamente positivo:

- 97.8% (219 utenti) molto soddisfatto
- 2.2% (5 utenti) abbastanza soddisfatto
- Nessuna valutazione negativa



3.7 Correlazioni significative

3.7.1 Accesso digitale e demografia

- La preferenza per il servizio in presenza (67%) si correla con l'alta presenza di utenti over 60 e pensionati.
- Il 33% che utilizza lo sportello telematico corrisponde principalmente alle fasce d'età 31-45 e ai livelli di istruzione più elevati.

3.7.2 Servizi richiesti e profilo utente

- SPID e CIE (45.4% combinato) riflettono l'importante ruolo del servizio nella transizione digitale.
- Alta richiesta di servizi scolastici (24.7%) correlata con la significativa presenza della fascia 31-45 anni.

3.7.3 Soddisfazione e diversità dell'utenza

- L'altissimo livello di soddisfazione trasversale a tutte le categorie demografiche indica un servizio assolutamente inclusivo.
- La presenza significativa di utenti stranieri (28.6%) con alti livelli di soddisfazione evidenzia l'efficacia del servizio nell'integrazione.

4 Conclusioni

4.1 Punti di forza

- “Online insieme” si rivela essere un servizio inclusivo, capace di soddisfare un'utenza demograficamente molto diversificata.

- Particolare efficacia nel supportare le fasce tradizionalmente più distanti dal digitale.
- Importante ruolo nell'integrazione dei cittadini stranieri.
- Elevata qualità del servizio confermata trasversalmente da tutte le categorie di utenti.

4.2 Spunti di miglioramento

- Supporto linguistico, con materiale informativo in più lingue, data l'alta percentuale di utenti stranieri.
- Feedback strutturato, con questionari periodici di soddisfazione e sistema di segnalazione dei problemi in tempo reale.