

**Direzione Generale**

Ufficio Sviluppo Organizzativo, programmazione e controlli  
Settore Smart City, Servizi Demografici e Partecipazione



# **La soddisfazione degli utenti dei servizi demografici del Comune di Modena**

Report finale  
Febbraio 2025



## Nota metodologica

A otto anni dalla precedente edizione, l'Amministrazione Comunale di Modena ha commissionato una nuova indagine volta a rilevare il gradimento degli utenti dei servizi Anagrafe e Stato Civile. Dal 2016, l'offerta di tali servizi è inevitabilmente radicalmente mutata, in particolar modo per le sempre più rilevanti possibilità di svolgere pratiche online, senza doversi necessariamente recare presso gli sportelli. Per questo, l'impianto della ricerca è stato radicalmente rivisto: il questionario che ne è risultato, di fatto, ne includeva due, il primo riservato ai servizi a sportello, il secondo a quelli in rete.

Importanti cambiamenti sono stati introdotti anche nelle modalità di somministrazione: se nella precedente tornata erano state condotte esclusivamente interviste face-to-face agli sportelli (completandone 402), in questa tornata si è optato per un duplice canale, con interviste face-to-face e una *websurvey*. Gli intervistati potevano esprimersi su uno solo o entrambi i canali di accesso al servizio (in presenza o online), a patto che ne avessero fruito nell'ultimo anno. In particolare, sono state portate a termine:

- **229 interviste face-to-face** presso gli uffici comunali di via Santi. Gli intervistatori, selezionati tra studenti del corso di Metodologia della Ricerca Politica e Sociale della Facoltà di Scienze Politiche dell'Università di Bologna, sono stati presenti, a coppie, tutti i giorni di apertura, da giovedì 20 a venerdì 28 giugno 2024. I colloqui si sono svolti ogni giorno dalle 9 alle 13 (domenica esclusa), oltre ai pomeriggi di giovedì 20 e 27 giugno, dalle 14 alle 18.  
Opportunamente dotati di tablet su cui registrare le risposte degli utenti, gli intervistatori hanno mantenuto un passo sistematico di 1 a 4.
- **441 interviste complete tramite *websurvey***, somministrate presso il panel di cittadini ModenAscolta, a disposizione dell'Amministrazione Comunale. La somministrazione è stata avviata il 17 giugno 2024, ha visto un successivo recall in data 24 giugno, ed è infine terminata il 28 giugno. Nella tabella che segue si riporta un resoconto della somministrazione; data la natura dell'indagine, che di fatto abbinava un questionario sui servizi in presenza ed uno su quelli online, va sottolineato che per "risposte complete" si intendono quelle che hanno portato a termine almeno una delle due suddette sezioni. Dal momento che gli intervistati erano invitati a procedere alla compilazione soltanto nel caso avessero fruito dei servizi nell'ultimo anno, è da interpretare positivamente il tasso di risposta del 17%.

Riepilogo contatti indagine online	N
Totale contatti	2595
Risposte complete	441
Cadute – risposte incomplete	83
Tasso di risposta	17%

Le risposte ottenute nelle due modalità illustrate sono poi state aggregate in un'unica matrice dati ai fini di analisi. Non sono state effettuate ponderazioni, non disponendo di informazioni sulla popolazione complessiva degli utenti dei servizi demografici, nell'ultimo anno.

Alla luce della suddivisione dell'indagine tra fruitori dei servizi a sportello e di quelli online, anche l'analisi dei risultati seguirà questo doppio binario, senza dunque considerare un campione complessivo.

*Nota bene: All'interno del report, nelle tabelle e nei grafici, si farà riferimento alle sole risposte valide – escludendo di volta in volta coloro che hanno preferito non rispondere o non hanno saputo farlo, dal momento che queste circostanze si sono osservate in misura residuale e non tale da suggerire particolari considerazioni. Inoltre, per effetto degli arrotondamenti al primo decimale necessari a facilitare la lettura dei risultati, i totali delle percentuali riportate nelle tabelle potrebbero discostarsi di un decimo dal 100%.*

## I servizi a sportello

### Il campione

Nella tabella che segue, la descrizione del campione dei 568 utenti dei servizi a sportello intervistati presso gli uffici o online (rispettivamente 228 e 340). Prevalgono le donne (56,9%), le persone tra i 45 ed i 64 (50,4%) – con un'età media di 51,38 anni, i laureati (50,2%). Ancora, il 55% degli intervistati è lavoratore dipendente, mentre il 20,9% è pensionato; la pressoché totalità di essi (97,7%) è residente a Modena ed ha cittadinanza italiana (92,6%).

<b>Il campione degli utenti dei servizi a sportello</b>		<b>N</b>	<b>% valide</b>
<b>Sesso</b>	Maschio	242	43,1
	Femmina	320	56,9
	<i>Totale</i>	562	100
<b>Classe d'età (età media = 51,38 anni)</b>	Fino a 29 anni	48	8,5
	30-44 anni	124	21,8
	45-64 anni	286	50,4
	65 o più anni	110	19,4
	<i>Totale</i>	568	100
<b>Titolo di studio</b>	Fino alla licenza elementare	13	2,3
	Licenza media inferiore	55	9,8
	Diploma professionale (2/3 anni)	22	3,9
	Diploma di scuola media superiore (5 anni)	186	33,0
	Laurea ed altri titoli accademici post-laurea	283	50,2
	Altro (specificare)	5	0,9
	<i>Totale</i>	564	100
<b>Condizione professionale attuale</b>	Lavoratore/lavoratrice dipendente	311	55,0
	Lavoratore/lavoratrice autonomo/a	78	13,8
	Studente/essa	22	3,9
	Disoccupato/a	19	3,4
	Casalinga/o	8	1,4
	Pensionato/a	118	20,9
	Altro (specificare)	9	1,6
	<i>Totale</i>	565	100
<b>Residenza a Modena</b>	Sì	552	97,7
	No	13	2,3
	<i>Totale</i>	565	100
<b>Cittadinanza</b>	Italiana	526	92,6
	Cittadino di un paese comunitario (UE)	6	1,1
	Cittadino di un paese extra-comunitario	28	4,9
	Doppia cittadinanza	8	1,4
	<i>Totale</i>	568	100

## Le valutazioni sul servizio

Il 91,5% degli intervistati si è recato presso gli sportelli degli Uffici Anagrafe e Stato Civile una o due volte nell'ultimo anno. Un dato più alto di 24,5 punti percentuali rispetto al 2016, che testimonia i cambiamenti nel servizio: lo svolgimento di numerose pratiche, ora, è possibile direttamente online, diminuendo inevitabilmente gli accessi agli uffici. Non è un caso, dunque, che risultino complessivamente soltanto l'8,5% gli utenti con almeno tre accessi.

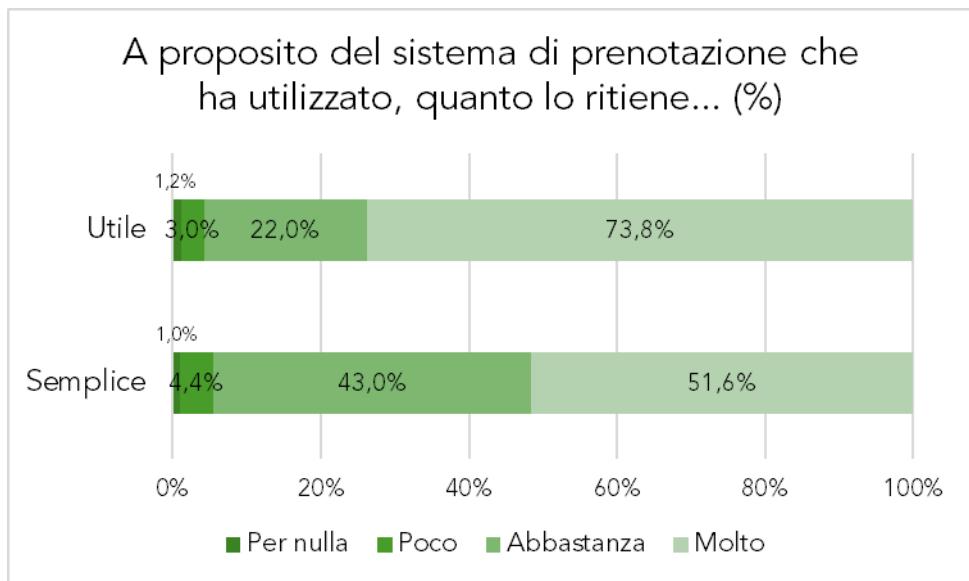
Con che frequenza si è recato presso gli Uffici Anagrafe e Stato Civile, nell'ultimo anno?	N	% valide
1 o 2 volte	518	91,5
Da 3 a 5 volte	44	7,8
Tra 5 e 10 volte	3	0,5
Più di 10 volte	1	0,2
<i>Totale</i>	<i>566</i>	<i>100</i>

Un'ulteriore novità rispetto all'indagine 2016 è data dalle domande volte a rilevare in che misura gli utenti ricorressero ai diversi sistemi di prenotazione degli appuntamenti e, successivamente, come li valutassero. Dalla tabella seguente, innanzitutto, desumiamo che la prenotazione è ormai prassi per oltre il 90% di chi si reca agli sportelli. Nel dettaglio, il 68% degli intervistati utilizza l'agenda online, il 15,5% prenota chiamando il centralino, mentre il 7,3% lo fa recandosi fisicamente presso il punto informativo.

Nell'ultimo anno, ha utilizzato almeno una volta il servizio di prenotazione dell'appuntamento?	N	% valide
Sì, ho prenotato tramite l'agenda online	381	68,0
Sì, ho prenotato tramite il centralino	87	15,5
Sì, ho prenotato recandomi di persona presso il punto informativo	41	7,3
No, non ho mai prenotato un appuntamento	51	9,1
<i>Totale</i>	<i>560</i>	<i>100</i>

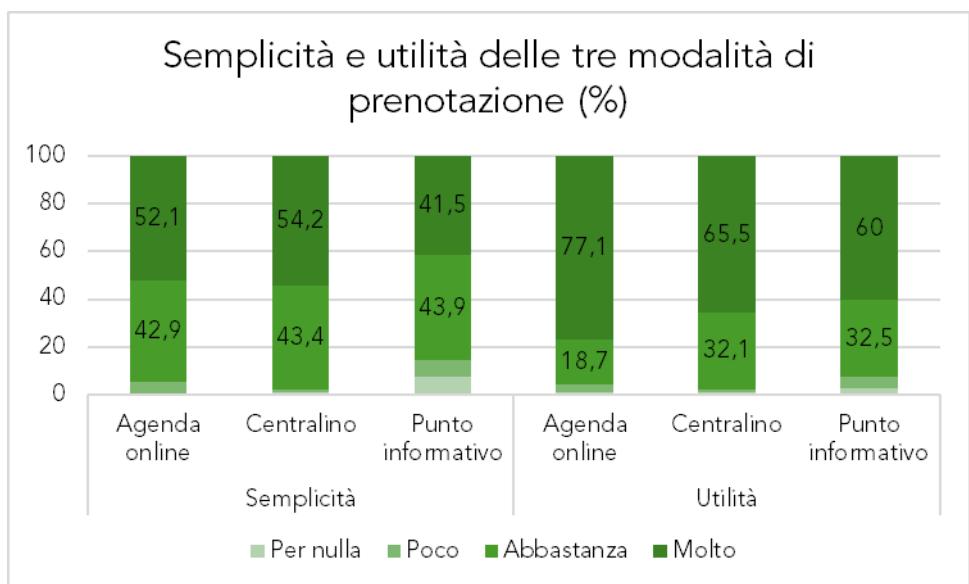
A coloro che avevano effettivamente fruito dei suddetti sistemi per fissare il proprio appuntamento, veniva poi richiesto, attraverso due scale Likert, di valutarne l'utilità e la semplicità.

Il grafico seguente, che presenta i risultati generali, indipendentemente dunque dal canale utilizzato, lascia pochi dubbi: il 73,8% trova la possibilità di prenotare *"molto utile"*, cui va sommato un ulteriore 22% di risposte *"abbastanza utile"*. D'altro canto, il 51,6% ritiene le modalità *"molto semplici"*, a cui si può aggiungere il parere positivo del 43% dei rispondenti che le definiscono *"abbastanza semplici"*.



In un contesto di massima soddisfazione, è interessante studiare eventuali differenze nei giudizi a seconda dei canali attraverso cui è stata effettuata la prenotazione, in particolar modo guardando come variano le risposte *“molto”*.

Ebbene, l'agenda online è il canale più utile (77,1%), ancor più del centralino (65,5%) e del punto informativo (60%), probabilmente per la possibilità di accedervi da casa e senza limitazione di orari. Quanto alla semplicità, i primi due risultano parimenti apprezzati (52,1% e 54,2% di risposte *“molto”*), distaccando la prenotazione presso il punto informativo (41,5%).



Prima di procedere con le valutazioni vere e proprie, agli intervistati era proposta una classificazione piuttosto articolata dei principali servizi svolti presso gli Uffici Anagrafe e Stato Civile, con l'indicazione di selezionare quello di cui avevano fruito nell'ultimo anno (o il più importante, se avevano avuto più di una necessità).

Come possiamo notare nella tabella seguente, il 69% delle procedure selezionate dal campione di utenti riguarda il rinnovo o il rilascio della carta d'identità; il 7,9% degli utenti ha invece richiesto l'emissione di certificati anagrafici, mentre un ulteriore 6,9% ricade nell'ambito degli atti di notorietà e delle autentiche. Per facilitare l'analisi successiva, abbiamo poi accorpato le altre pratiche anagrafiche (certificati storici, cambi

di residenza interni al Comune, iscrizioni) in un'unica categoria che raccoglie il 4,1% degli utenti coinvolti dall'indagine.

Proseguendo, il 3,9% degli intervistati ha richiesto certificati di stato civile, mentre i restanti servizi erogati da quell'Ufficio sono stati accorpati in una categoria che include il 3,3% delle risposte.

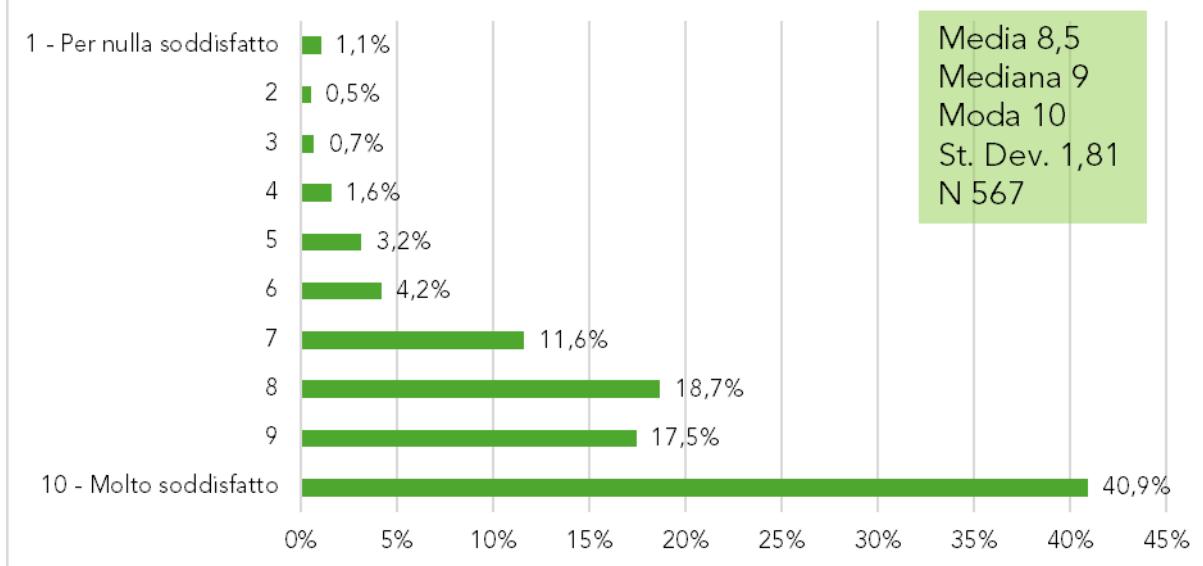
Da rimarcare, infine, che il 3,5% del campione si è rivolto agli sportelli per ritirare il certificato elettorale (il 2024, infatti, è stato interessato sia dalle Elezioni Europee che da quelle Amministrative).

Che tipo di servizi ha utilizzato? Se più di uno, indichi il più importante per lei.	N	% valide	% riclassificata
Certificati anagrafici	45	7,9	7,9
Atti di notorietà, autentiche...	39	6,9	6,9
Carta d'identità	392	69,0	69,0
Certificati anagrafici storici	9	1,6	
Cambio di indirizzo / residenza (interno a Comune)	10	1,8	Altro
Iscrizioni anagrafiche	4	0,7	Anagrafe: 4,1
Certificati di stato civile	22	3,9	3,9
Atto di nascita	1	0,2	
Pubblicazioni matrimonio	2	0,4	Altro Stato
Richiesta di cittadinanza	10	1,8	Civile: 3,3
Testamento biologico	5	0,9	
Ritiro certificato elettorale	20	3,5	3,5
Altro (specificare)	9	1,6	1,6
<i>Totale</i>	<i>568</i>	<i>100</i>	

Il questionario entrava nel vivo con la richiesta di esprimere un giudizio complessivo rispetto ai servizi Anagrafe e Stato Civile, utilizzando una scala da 1 a 10 dove a 10 corrisponde il massimo livello di soddisfazione.

L'immagine che segue combina il grafico a barre con la distribuzione percentuale delle risposte e tutti i valori di tendenza centrale e dispersione. Il giudizio risulta evidentemente molto positivo: la valutazione media di 8,5 è determinata in particolar modo dal 40,9% di utenti che hanno attribuito un 10 (punteggio modale, che trascina peraltro la mediana a 9). Sono soltanto il 7,1%, invece le opinioni negative, concretizzate da voti tra 1 e 5.

Se lei dovesse dare un giudizio complessivo ai servizi Anagrafe e Stato Civile del Comune di Modena, quanto è soddisfatto?



Abbiamo anche verificato la presenza di variazioni statisticamente significative nel voto espresso dalle varie componenti del campione. L'unica variabile che determina scostamenti significativi con un livello di confidenza del 95% è il titolo di studio: i laureati risultano i meno "generosi", con una valutazione media di 8,3, quattro decimi inferiore a quella espressa dai titolari di un diploma di maturità, mentre chi ha un livello di istruzione inferiore si colloca precisamente in media (8,5).

Particolare il caso della condizione professionale: se consideriamo la classificazione completa, come declinata in precedenza presentando il campione, la statistica non riconosce differenze degne di nota. Se però accorpiamo le categorie "attive" quali lavoratore/lavoratrice dipendente, autonomo/a e studente/essa da un lato, e le categorie "inattive" quali pensionato/a, casalinga/o e disoccupato/a dall'altro – ossia quanti hanno un'attività professionale o di studio che tendenzialmente impone orari da osservare, e chi invece non ce l'ha – allora si apre un gap statisticamente significativo. La valutazione degli "attivi" risulta essere in media 8,4, quella degli "inattivi" 8,8.

È interessante infine segnalare anche alcune delle circostanze per le quali non ci sono differenze notevoli: la classe d'età (dove, comunque, il giudizio più alto proviene dagli anziani), o ancor più il tipo di pratica espletata presso i servizi.

Procedendo, gli intervistati erano invitati ad analizzare vari aspetti di dettaglio del servizio, attribuendo per ciascuno un giudizio di soddisfazione ed uno di importanza, impiegando nuovamente una scala da 1 a 10.

Nelle due tabelle che seguono sono proposte distribuzioni di frequenza, numero di rispondenti, voto medio e deviazione standard.

Partendo dai giudizi di gradimento, possiamo individuare quattro diversi livelli di approvazione, in un contesto comunque estremamente positivo.

Innanzitutto, il personale di sportello merita i voti medi più alti sia per "cortesia e disponibilità" (8,9 su 10, con l'84,5% delle risposte pari o superiori ad otto), sia per "competenza e preparazione" (8,8, col l'82,9% di riscontri eccellenti).

Possiamo poi individuare una seconda fascia, dove si collocano i due item relativi alla "chiarezza delle risposte fornite al punto informativo" da un lato (8,5 medio, quattro risposte su cinque comprese tra 8 e 10) e quella dei moduli dall'altro (8,4).

Un terzo livello comprende i tre item i cui valori medi si assestano tra 8 e 8,1, con circa due terzi di risposte collocate nell'estremo positivo della scala e un'incidenza intorno al 10% delle valutazioni insufficienti; ci

riferiamo ai “*tempi di attesa prima di arrivare allo sportello*”, alla “*comodità nel raggiungere gli uffici*”, al “*comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi per il pubblico*”.

Da ultimo, l’unico item che non raggiunge un giudizio medio superiore ad 8, ossia la “*comodità degli orari di apertura*”, su cui il 14,6% degli intervistati esprime pareri negativi (poco meno di sei su dieci sono invece estremamente soddisfatti): un aspetto suscettibile di miglioramento, come lasciavano intuire le divergenze di opinione le categorie lavoratore/lavoratrice e studente/essa da un lato e pensionato/a, disoccupato/a e casalinga/o dall’altro.

Grado di soddisfazione per vari aspetti dei servizi Anagrafe e Stato Civile a sportello (scala 1-10)	% Voti 1-4	% Voto 5	% Voto 6	% Voto 7	% Voti 8-10	N	Media	St. Dev.
Comodità nel raggiungere gli uffici	5,7	3,4	8,1	16,5	66,4	565	8,0	1,95
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico	4,4	3,2	9,6	15,8	66,9	562	8,0	1,81
Comodità orari di apertura	8,0	6,6	8,5	18,5	58,4	562	7,6	2,10
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello	7,4	3,5	7,1	12,2	69,7	564	8,1	2,09
Chiarezza delle risposte fornite dal punto informativo	3,9	3,0	3,7	10,2	79,2	461	8,5	1,87
Chiarezza e facilità di compilazione dei moduli	3,7	2,9	5,1	14,3	74,0	511	8,4	1,84
Competenza e preparazione del personale	2,1	2,7	3,2	9,1	82,9	562	8,8	1,64
Cortesia e disponibilità del personale di sportello	3,2	1,6	2,8	7,8	84,5	562	8,9	1,72

Anche per i giudizi di gradimento sui singoli aspetti abbiamo verificato l’esistenza di differenze statisticamente significative (ad un livello di confidenza del 95%), all’interno del campione. Per punti possiamo segnalare che:

- i giovani fino ai 29 anni sono tendenzialmente i più generosi nelle valutazioni, mentre le persone tra i 30 e i 44 e quelle tra i 45 e i 64 appaiono leggermente più critiche. Ciò detto, le verifiche statistiche individuano due soli item su cui gli scarti sono degni di nota: il comfort degli spazi destinati al pubblico (8,6 medio per i più giovani, 7,7 e 8 per le due classi centrali) e gli orari di apertura (8,1 e 8 per le due fasce estreme, 7,3 e 7,4 per quelle intermedie).
- i medesimi item sono oggetto di divergenze statisticamente significative anche in termini di condizione professionale, andando di fatto a sovrapporsi a quelle per classe anagrafica, con le categorie lavoratore/lavoratrice dipendente e autonomo/a più critiche e le categorie studente/essa e pensionato/a più soddisfatte.
- i laureati si dimostrano più parchi con i voti espressi, in particolar modo per quanto concerne la “*comodità nel raggiungere gli uffici*” (voto medio di 7,8, contro l’8,1 dei diplomati e l’8,5 di chi non è andato oltre la scuola dell’obbligo), e le due voci su competenza e cortesia del personale (attribuendo comunque più che lusinghieri punteggi medi rispettivamente di 8,6 e 8,7), oltre ai due aspetti che abbiamo già visto essere divisivi anche per le variabili precedenti.

Come anticipato poco fa, gli intervistati erano invitati ad esprimere, con la medesima scala, anche quanto ritenessero importanti gli aspetti oggetto, poco prima, di valutazione di gradimento. Questa batteria di domande è riproposta dall’indagine 2016, a fini di comparazione in serie storica, ma presenta due ordini di criticità. La prima riguarda gli intervistati, specie face-to-face, che hanno talvolta manifestato difficoltà nel comprendere il fatto di doversi sbilanciare nuovamente sugli stessi item su cui già avevano attribuito voti. La seconda riguarda invece l’analisi: come si vedrà, il rischio di non riuscire a distinguere cosa “conti davvero”, e che, anzi, tutto appaia ugualmente molto rilevante, è concreto (anche se in questo caso alcune considerazioni possono essere fatte). Per questo motivo limiteremo l’analisi di questa batteria, riservandoci

invece di proporre un modo alternativo per stimare quanto i vari elementi di dettaglio del servizio influiscano sulla soddisfazione complessiva, dunque, siano implicitamente importanti.

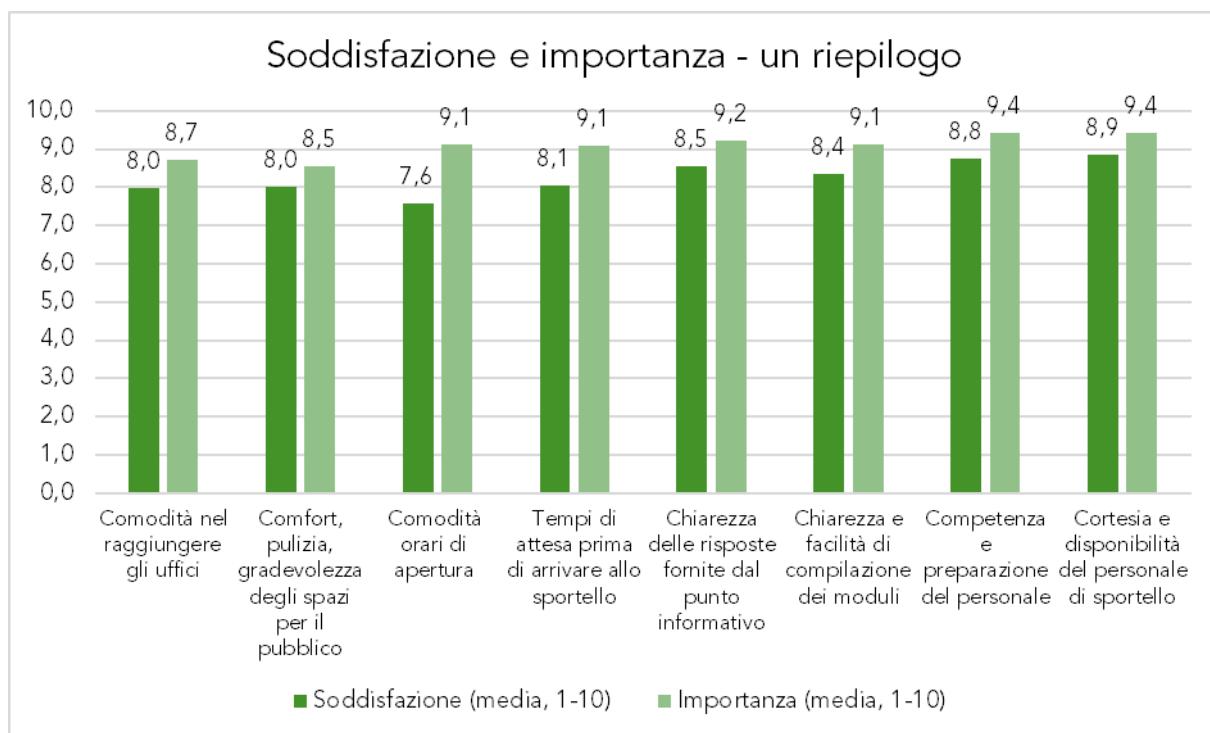
Nonostante le cautele qui premesse, possiamo comunque provare a ipotizzare tre diversi livelli di importanza – per quanto in sei casi su otto i voti tra 8 e 10 superino il 90%. Con una valutazione media di 9,4 troviamo la “*competenza e preparazione del personale*” e la “*cortesia e disponibilità*” dei suddetti operatori.

Nella seconda fascia troviamo quattro item con valori medi compresi tra 9,1 e 9,2: orari di apertura, tempi di attesa, chiarezza delle risposte del punto informativo, chiarezza e facilità di compilazione dei moduli.

Meno rilevanti – per quanto si possa dire di item per cui circa quattro quinti del campione si collocano tra 8 e 10 – la “*comodità nel raggiungere gli uffici*” (8,7) e il “*comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico*” (8,5).

Valutazione di importanza per vari aspetti dei servizi Anagrafe e Stato Civile a sportello (scala 1-10)	% Voti 1-4	% Voto 5	% Voto 6	% Voto 7	% Voti 8-10	N	Media	St. Dev.
Comodità nel raggiungere gli uffici	2,1	2,5	3,7	9,9	81,8	566	8,7	1,63
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico	2,1	1,6	6,3	11,6	78,3	567	8,5	1,57
Comodità orari di apertura	1,6	1,1	2,3	4,9	90,1	566	9,1	1,37
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello	1,4	0,5	1,8	5,3	90,9	563	9,1	1,35
Chiarezza delle risposte fornite dal punto informativo	1,4	1,2	1,2	5,2	91,1	518	9,2	1,33
Chiarezza e facilità di compilazione dei moduli	1,3	0,9	2,0	5,8	90,0	549	9,1	1,28
Competenza e preparazione del personale	0,5	0,4	0,9	3,0	95,2	560	9,4	1,05
Cortesia e disponibilità del personale di sportello	0,4	0,5	1,3	2,9	95,0	559	9,4	1,03

Nel grafico seguente proponiamo un riepilogo delle valutazioni di soddisfazione ed importanza per ciascuno degli otto aspetti del servizio sottoposti al giudizio dagli intervistati. Tanto maggiore è il gap tra le due medie, tanto più il relativo aspetto mostra margini di miglioramento. Proprio per le cautele necessarie nell’interpretare le valutazioni di importanza, ci limitiamo ad alcune considerazioni. In primo luogo, è doveroso rimarcare che le voci più rilevanti secondo gli utenti, cioè quelle relative al rapporto con il personale degli sportelli, sono anche quelle che ottengono il gradimento più alto. In seconda battuta, lo scarto di 1,5 punti che si registra a proposito degli orari di apertura rende evidente come questo sia l’ambito su cui l’utenza – comunque ampiamente soddisfatta – si attende un miglioramento (avevamo già colto segnali di questo tipo in precedenza e altri ne arriveranno dalle risposte aperte).



Come anticipato poco fa, esistono altri metodi per provare a stimare l'importanza dei diversi aspetti di dettaglio del servizio fin qui valutati esplicitamente dagli intervistati.

Un primo approccio è quello di verificare quanto ciascun voto di soddisfazione e di importanza sia correlato con il giudizio complessivo, per evidenziare eventualmente quali variabili intrattengano un rapporto più stretto con quest'ultimo e possano conseguentemente essere indicate come più rilevanti.

Nella tabella che segue sono riportati i coefficienti di correlazione  $r$  di Pearson per ciascuna coppia – ricordando che il campo di variazione di questo indicatore statistico è compreso tra -1 e +1, con 0 a significare assenza di relazione e gli estremi a certificare l'intensità massima, positiva o negativa).

Tutti i coefficienti riportati sono significativi con un livello di confidenza del 99%. I coefficienti più alti si rilevano tra i voti di soddisfazione per i due item afferenti alla chiarezza delle risposte e dei moduli e per i due relativi al personale, ed il giudizio complessivo dall'altro.

Correlazione tra ogni giudizio di soddisfazione e di importanza parziale, con la soddisfazione complessiva <i>R di Pearson (campo di variazione da 0 a ±1, dove 0 = assenza di relazione)</i>	Soddisfazione	Importanza
Comodità nel raggiungere gli uffici	0,55	0,31
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico	0,60	0,41
Comodità orari di apertura	0,63	0,35
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello	0,63	0,43
Chiarezza delle risposte fornite dal punto informativo	0,76	0,43
Chiarezza e facilità di compilazione dei moduli	0,72	0,40
Competenza e preparazione del personale	0,74	0,37
Cortesia e disponibilità del personale di sportello	0,74	0,32
<i>Tutti i valori riportati sono significativi con un livello di confidenza del 99%</i>		

Il limite di questo approccio è dato dal fatto che non tiene conto del fatto che ciascuna variabile qui considerata come indipendente (le valutazioni di soddisfazione e importanza) possono essere a loro volta correlate tra loro.

Per questo motivo proponiamo un ulteriore approccio, che supera questo studio delle relazioni “a coppie” ipotizzando un modello di regressione multivariata dove, appunto, tutti i giudizi di gradimento sono fattori della soddisfazione complessiva.

Il modello così costruito risulta particolarmente efficace nello spiegare la variazione del gradimento complessivo, come testimonia il valore di  $R^2$  di 0,7 (in un campo di variazione tra 0 a 1).

Nella tabella seguente riportiamo i coefficienti di regressione di ciascun fattore e la relativa significatività statistica: le variabili evidenziate sono quelle che si dimostrano fondamentali nel determinare il voto finale. In particolare, la maggiore “importanza latente” è attribuibile alla “chiarezza delle risposte fornite dal punto informativo” (0,315); seconda e distanziata la “ cortesia e disponibilità del personale” (0,192). Le altre due variabili rilevanti sono i “tempi di attesa prima di arrivare allo sportello” (0,162) e la “comodità degli orari di apertura” (0,138).

Per completezza, abbiamo riportato in tabella anche i punteggi medi di soddisfazione e importanza già discussi in precedenza, per facilitare un confronto. In particolare, è da notare come il tema della “competenza e preparazione del personale”, uno dei due più importanti stando alle parole degli intervistati, poi non abbia un’influenza significativa – almeno da un punto di vista statistico - nel determinare il gradimento per i servizi Anagrafe e Stato Civile.

	Coeff. Std. Beta	Significatività	Rank importanza fattori significativi al 95%	Soddisfazione media (1-10)	Importanza dichiarata media (1-10)
(Costante)		0,08			
Comodità nel raggiungere gli uffici	0,019	0,63		8,0	8,7
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico	0,026	0,54		8,1	8,5
Comodità orari di apertura	<b>0,138</b>	<b>0,00</b>	4	7,6	9,1
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello	<b>0,162</b>	<b>0,00</b>	3	8,1	9,1
Chiarezza delle risposte fornite dal punto informativo	<b>0,315</b>	<b>0,00</b>	1	8,6	9,2
Chiarezza e facilità di compilazione dei moduli	0,005	0,93		8,4	9,1
Competenza e preparazione del personale	0,108	0,14		8,8	9,4
Cortesia e disponibilità del personale di sportello	<b>0,192</b>	<b>0,00</b>	2	8,9	9,4

L’ultima domanda dedicata ai servizi di Anagrafe e Stato Civile a sportello riguardava l’aderenza dell’esperienza fatta alle aspettative pregresse.

Come rivela la tabella seguente, il 51,7% degli intervistati è rimasto positivamente sorpreso, il 42,7% ha trovato il servizio “come se lo aspettava”, mentre a rimanere deluso è soltanto il 5,6% degli utenti coinvolti nell’indagine.

Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è risultato...	N	% valide
Meglio di come se lo aspettava	287	51,7
Come se lo aspettava	237	42,7
Peggio di come se lo aspettava	31	5,6
<i>Totale</i>	<i>555</i>	<i>100</i>

Per completezza, abbiamo verificato anche la relazione esistente tra quest’ultima domanda e la valutazione generale. Come era lecito attendersi, vi è associazione tra le due variabili, anche se non fortissima (il valore statistico  $\eta^2$  si ferma a 0,34, in un campo di variazione da 0 a 1, dove a 1 corrisponde la perfetta associazione).

Statisticamente significative – e abissali – le differenze nei voti medi espressi da chi ha trovato il servizio migliore delle attese (9,2 su 10), rispetto a quanti hanno visto confermate le proprie aspettative (8,2) e a chi invece è rimasto deluso (4,9 su 10).

## I servizi online

### Il campione

Sono complessivamente 306 gli intervistati che hanno dichiarato di aver fatto uso dei servizi di Anagrafe e di Stato Civile online nell'ultimo anno, sottponendosi dunque alla sezione dedicata del questionario.

La tabella che segue riporta le principali caratteristiche socio-demografiche del campione. Prevalgono ampiamente le donne (62,9%), in misura ancora maggiore rispetto a quanto già non avveniva tra gli utenti dei servizi a sportello. Scende leggermente l'età media (50,61 anni), ma la classe dei 45-64enni continua a risultare quella modale (53,3%). Sono maggioranza assoluta i laureati (56,8% - sei punti in più rispetto ai servizi a sportello) ed aumenta di otto punti percentuali l'incidenza dei lavoratori dipendenti (63%). Abbiamo, infine, a che fare con una platea pressoché interamente composta da residenti a Modena (99,3%), con cittadinanza italiana (95,8%).

<b>Il campione degli utenti dei servizi a sportello</b>		<b>N</b>	<b>% valide</b>
<b>Sesso</b>	Maschio	112	37,1
	Femmina	190	62,9
	<i>Total</i>	302	100
<b>Classe d'età (età media = 50,61 anni)</b>	Fino a 29 anni	13	4,2
	30-44 anni	82	26,8
	45-64 anni	163	53,3
	65 o più anni	48	15,7
	<i>Total</i>	306	100
<b>Titolo di studio</b>	Fino alla licenza elementare	1	0,3
	Licenza media inferiore	13	4,3
	Diploma professionale (2/3 anni)	14	4,6
	Diploma di scuola media superiore (5 anni)	99	32,7
	Laurea ed altri titoli accademici post-laurea	172	56,8
	Altro (specificare)	4	1,3
	<i>Total</i>	303	100
<b>Condizione professionale attuale</b>	Lavoratore/lavoratrice dipendente	191	63,0
	Lavoratore/lavoratrice autonomo/a	44	14,5
	Studente/essa	2	0,7
	Disoccupato/a	6	2,0
	Casalinga/o	5	1,7
	Pensionato/a	50	16,5
	Altro (specificare)	5	1,7
	<i>Total</i>	303	100
<b>Residenza a Modena</b>	Sì	303	99,3
	No	2	0,7
	<i>Total</i>	305	100
<b>Cittadinanza</b>	Italiana	293	95,8
	Cittadino di un paese comunitario (UE)	4	1,3
	Cittadino di un paese extra-comunitario	3	1,0
	Doppia cittadinanza	6	2,0
	<i>Total</i>	306	100

Detto appunto che dei 670 cittadini raggiunti da questa indagine, 306 (il 45,7%) ha fruito dei servizi online nell'ultimo anno, diamo brevemente conto delle risposte alla domanda rivolta invece a chi non lo aveva fatto: perché? La motivazione ampiamente prevalente è *“Non ne ho mai avuto bisogno”* (82%); segnaliamo però che il 6,1% ha dichiarato di preferire avere a che fare personalmente con un operatore e che il 4,4% non era a conoscenza dell'esistenza dei portali online.

Torniamo però tra i fruitori e verifichiamo l'assiduità dell'utilizzo dei servizi online, con la distribuzione di frequenza riportata nella tabella che segue. Ebbene, l'85,3% vi ha fatto ricorso una o due volte nei dodici mesi precedenti, l'11,9% da tre a cinque volte.

Con che frequenza ha utilizzato i servizi Anagrafe e di Stato Civile online, nell'ultimo anno?	N	% valide
1 o 2 volte	250	85,3
Da 3 a 5 volte	35	11,9
Tra 5 e 10 volte	7	2,4
Più di 10 volte	1	0,3
<i>Totale</i>	<i>293</i>	<i>100</i>

Il sito internet del Comune di Modena è la principale porta d'accesso ai servizi demografici online: circa quattro intervistati su cinque confermano di essere venuti a conoscenza di questi strumenti proprio in quel modo. Il resto del campione si distribuisce in maniera pressoché equivalente tra le altre opzioni: il 4,3% cita il passaparola, il 3,9% è stato consigliato dagli operatori del centralino e altrettanti dal punto informativo.

Come è venuto a conoscenza dei servizi Anagrafe e di Stato Civile online?	N	% valide
Le è stato indicato al punto informativo	11	3,9
Consultando il sito del Comune di Modena	228	80,9
Contattando il centralino	11	3,9
Passaparola (anche tramite familiari e conoscenze professionali)	12	4,3
Ricerca autonoma online	7	2,5
Lo so da sempre	6	2,1
Altro (specificare)	7	2,5
<i>Totale</i>	<i>282</i>	<i>100</i>

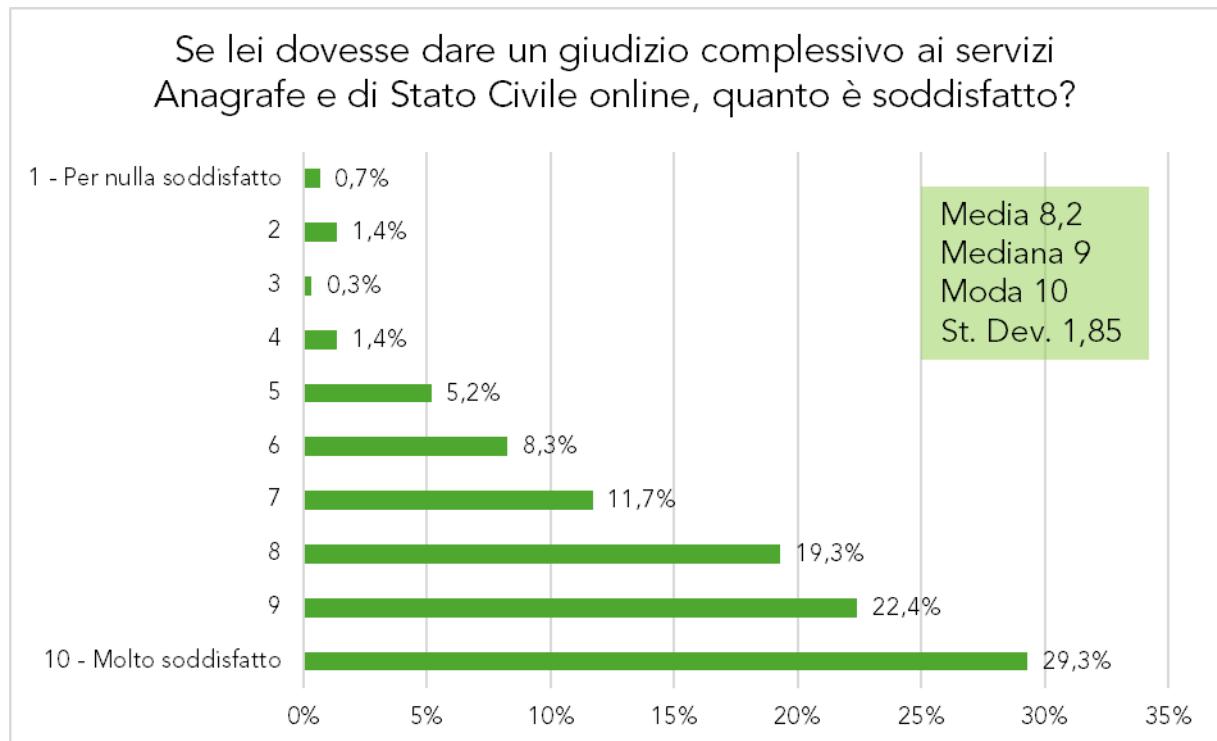
Tra gli strumenti utilizzati, il più citato è il portale Accedo (61,9%), tramite il quale possono essere svolte pratiche afferenti ai certificati di residenza, agli stati di famiglia, alla convivenza di fatto ed altri. Minoritari invece quanti indicano come unico (o più importante) strumento, il portale Resiweb (21,5%), dedicato in particolar modo ai cambi di residenza. Aggiungiamo che molti intervistati hanno indicato l'opzione “altro”, specificando poi di aver avuto a che fare con entrambi i servizi.

Che tipo di servizi ha utilizzato? Se più di uno indichi il più importante per lei, su cui faremo le successive domande	N	% valide
Procedure sul portale Resiweb (ad esempio cambi di residenza da Modena, da altro Comune, dall'Estero).	57	21,5
Procedure sul portale Accedo (ad esempio: certificato di residenza, stato di famiglia, convivenza di fatto, certificati).	164	61,9
Altro (specificare)	44	16,6
<i>Totale</i>	<i>265</i>	<i>100</i>

Esaurite le domande introduttive, anche questa sezione del questionario richiedeva agli utenti di esprimere punteggi su scale da 1 a 10 per indicare il gradimento complessivo in primis, e valutazioni di soddisfazione e di importanza rispetto a quattro aspetti costitutivi dell'offerta di servizi demografici online.

Cominciamo proprio dal giudizio generale, avvalendoci dell'immagine che segue: la distribuzione di frequenza, raffigurata tramite diagramma a barre, mostra come il 29,3% degli intervistati sia soddisfatto a tal punto da optare per un 10. A tali pareri entusiastici dobbiamo aggiungere un ulteriore 41,7% di giudizi compresi tra 8 e 9, mentre le insufficienze si limitano al 9% (in prevalenza 5). Il voto medio che ne consegue è di 8,2 su 10, con una deviazione standard di 1,85.

Segnaliamo fin d'ora che non si rilevano differenze statisticamente significative nei pareri espressi dalle diverse componenti del campione, almeno ad un livello di confidenza del 95%. Ampliando il margine d'errore (quindi scendendo ad un livello di confidenza del 90%), diventano significativi gli scostamenti nelle opinioni provenienti dalle diverse classi d'età: il voto medio più alto, in questo caso, è quello dei 45-64enni (8,4 su 10), mentre le restanti fasce – numericamente meno folte – oscillano tra 7,8 e 8.



Soltanto quattro gli aspetti dei servizi Anagrafe e di Stato Civile online sottoposti ai giudizi di soddisfazione e di importanza degli intervistati.

Nella tabella seguente possiamo notare che gli item che meritano il punteggio medio più alto sono quelli relativi alla *“semplicità e chiarezza delle procedure”* e alla *“completezza e chiarezza delle risposte ricevute”*: i due 7,9 su 10 sono frutto di distribuzioni con, approssimativamente, un 11% di insufficienze a fronte di due terzi di voti pari o superiori a 8, a testimonianza di come questi strumenti riescano a rispondere ai bisogni.

Si ferma a 7,7 l'item dedicato ai *“tempi di attesa per il completamento della pratica”*, mentre l'aspetto che destà minore apprezzamento – per quanto si possa dire di un voto medio di 7,5 su 10 – è l'*“organizzazione delle pagine del sito”*, rispetto al quale le insufficienze raggiungono il 15,5%, mentre all'estremo positivo della scala troviamo “solo” il 55,2% degli utenti intervistati.

Grado di soddisfazione per vari aspetti dei servizi Anagrafe e di Stato Civile online (scala 1-10)	% Voti 1-4	% Voto 5	% Voto 6	% Voto 7	% Voti 8-10	N	Media	St. Dev.

Semplicità e chiarezza delle procedure	4,9	5,6	7,6	16,7	65,3	288	7,9	1,89
Organizzazione delle pagine del sito	7,2	8,3	11,0	18,3	55,2	290	7,5	1,96
Tempi di attesa per il completamento della pratica	9,0	4,2	8,0	14,2	64,6	288	7,7	2,20
Completezza e chiarezza delle risposte ricevute	5,2	5,9	9,0	13,5	66,4	289	7,9	1,89

Sono rare anche in questa circostanza le divergenze nei giudizi delle diverse componenti del campione, che la statistica verifica essere significative. Mantenendo un livello di confidenza del 95%, si segnala soltanto che il gradimento per i tempi d'attesa varia in misura degna di nota tra chi ha usato il portale Accedo (voto medio: 8) e chi Resiweb (7,3). Scendendo ad un livello di confidenza del 90%, risultano statisticamente significativi gli scarti di cinque decimi a favore dei maschi sulle femmine a proposito della *“semplicità e chiarezza delle procedure”* e della *“completezza e chiarezza delle risposte ricevute”*.

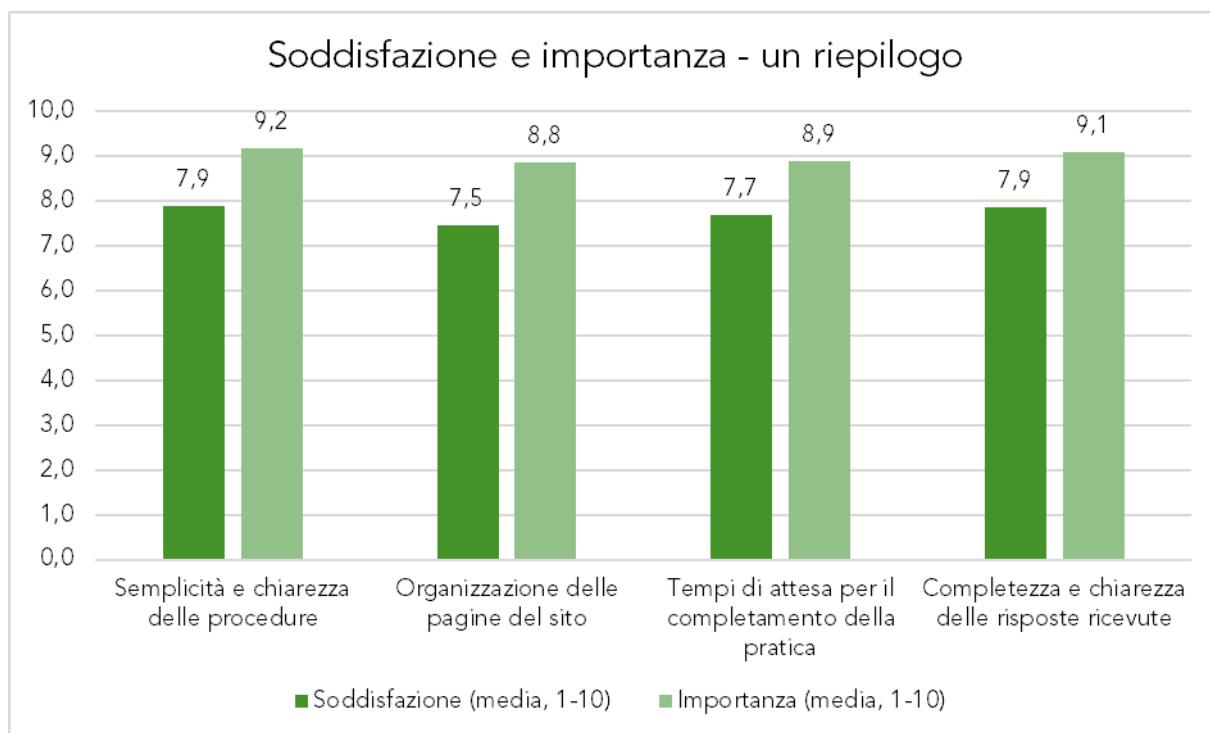
Come già visto nel capitolo dedicato ai servizi a sportello, che evidenziava la difficoltà degli intervistati nell'esprimere un giudizio relativo all'importanza di ciascun aspetto di dettaglio dei servizi offerti, anche in questo caso emergono le stesse difficoltà e si osservano i risultati che di seguito vengono riportati.

La *“semplicità e chiarezza delle procedure”* è la voce più rilevante, con una media di 9,2 su 10 ed oltre il 91% di rispondenti che esprimono punteggi tra 8 e 10. Segue, distanziato di un decimo e con una distribuzione di frequenza simile, la *“completezza e chiarezza delle risposte ricevute”*. Appena al di sotto della soglia del 9, e distanziate a loro volta di un decimo, le rimanenti due voci.

Considerando, tuttavia, i margini di errore statistici per ciascuna di queste rilevazioni (tra 0,15 e 0,17), è prudente limitarsi a concludere che i primi due aspetti appaiono leggermente prioritari rispetto agli altri due.

Valutazione di importanza per vari aspetti dei servizi Anagrafe e di Stato Civile online (scala 1-10)	% Voti 1-4	% Voto 5	% Voto 6	% Voto 7	% Voti 8-10	N	Media	St. Dev.
Semplicità e chiarezza delle procedure	1,4	1,4	1,4	4,1	91,8	293	9,2	1,31
Organizzazione delle pagine del sito	1,7	1,7	3,4	7,9	85,3	292	8,8	1,51
Tempi di attesa per il completamento della pratica	1,4	1,0	4,4	7,8	85,3	293	8,9	1,39
Completezza e chiarezza delle risposte ricevute	1,4	0,3	2,7	5,5	90,1	292	9,1	1,32

Nel grafico che segue, si riporta il riepilogo delle valutazioni medie di soddisfazione e importanza per i quattro aspetti di dettaglio dei servizi demografici digitali. Difficile definire una gerarchia o un ordine di priorità rispetto agli ambiti su cui intervenire per migliorare ulteriormente l'offerta, quando tutte e quattro le voci fanno registrare uno scarto tra gradimento e rilevanza tra gli 1,2 e gli 1,3 punti.



Come nel capitolo precedente, proviamo ad indagare quali dei quattro aspetti oggetto di valutazione concorrono maggiormente a determinare la soddisfazione per i servizi online. Senza ribadire le descrizioni tecniche dei due metodi utilizzati, osserviamo innanzitutto i coefficienti di correlazione di Pearson per ciascun giudizio di gradimento e di importanza abbinato singolarmente a quello complessivo. Tutti i valori riportati in tabella sono statisticamente significativi con un livello di confidenza del 99%. Osserviamo, inoltre, come ciascuna variabile relativa alla soddisfazione degli utenti sia strettamente correlata con il giudizio generale (a partire dalla *“semplicità e chiarezza delle procedure”* che raggiunge un  $r$  di Pearson di 0,8 – dove ad 1 corrisponde la perfetta correlazione).

Molto meno intensi i legami con le valutazioni di importanza, che rimangono comunque degne di nota, oscillando tra 0,33 e 0,45.

Correlazione tra ogni giudizio di soddisfazione e di importanza parziale, con la soddisfazione complessiva	Soddisfazione	Importanza
<i>R di Pearson (campo di variazione da 0 a <math>\pm 1</math>, dove 0 = assenza di relazione)</i>		
Semplicità e chiarezza delle procedure	0,80	0,39
Organizzazione delle pagine del sito	0,74	0,40
Tempi di attesa per il completamento della pratica	0,76	0,33
Completezza e chiarezza delle risposte ricevute	0,76	0,45
<i>Tutti i valori riportati sono significativi con un livello di confidenza del 99%</i>		

Il modello di regressione lineare multipla che ha per variabili indipendenti i quattro giudizi di soddisfazione specifici e come dipendente quello complessivo si dimostra particolarmente efficace: il valore di  $R^2$  di 0,72 dimostra come questi fattori spieghino il 72% della varianza dei voti finali.

Come possiamo osservare, però, nella tabella seguente, sono soltanto tre le variabili che hanno un influsso significativo, la più importante delle quali risulta ancora la *“semplicità e chiarezza delle procedure”* (0,433), seguita dai *“tempi di attesa per il completamento della pratica”* (0,374) e, più distante, l’*“organizzazione delle pagine del sito”* (0,149). Quanto alla *“completezza e chiarezza delle informazioni ricevute”* (seconda variabile per importanza esplicitamente dichiarata), non sembra contribuire in alcun modo a determinare la soddisfazione complessiva degli utenti.

	Coeff. Std. Beta	Significatività	Rank importanza fattori significativi al 95%	Soddisfazione media (1-10)	Importanza dichiarata media (1-10)
(Costante)		<b>0,00</b>			
Semplicità e chiarezza delle procedure	0,433	<b>0,00</b>	1	7,9	9,2
Organizzazione delle pagine del sito	0,149	<b>0,01</b>	3	7,5	8,8
Tempi di attesa per il completamento della pratica	0,374	<b>0,00</b>	2	7,7	8,9
Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute	-0,016	0,82		7,9	9,1

Anche questa sezione del questionario si concludeva con un quesito relativo alla rispondenza tra aspettative ed effettiva esperienza del servizio. Come possiamo notare all'interno della tabella seguente, il 52,8% degli utenti intervistati ha trovato gli strumenti digitali esattamente come se li attendeva; il 37,2% invece è rimasto positivamente sorpreso, ed il restante 9,9% li ha trovati *“peggio di come se li aspettava”*.

Come già avveniva per i servizi tradizionali, a sportello, anche in questa circostanza vi è una relazione tra aspettative e giudizio di gradimento complessivo, peraltro della medesima intensità ( $\eta^2=0,35$ ). Chi riferisce un'esperienza sopra le attese, la premia con un punteggio medio di 9,1; si fermano a 8,2 – ossia in media – chi ha trovato conferme, mentre i pochi delusi non vanno oltre il 5,2 su 10.

Rispetto alle Sue aspettative, come ha trovato i servizi anagrafici e di Stato Civile online?	N	% valide
Meglio di come se li aspettava	105	37,2
Come se li aspettava	149	52,8
Peggio di come se li aspettava	28	9,9
<i>Totale</i>	282	100

## Appendice: i suggerimenti per migliorare il servizio

Al termine dell'intervista, face-to-face presso gli sportelli o online che fosse, gli utenti consultati potevano esprimere un suggerimento per migliorare il servizio. Trattandosi di una domanda non obbligatoria a risposta aperta, che ha raccolto 144 contributi, l'analisi non ha potuto che svilupparsi attraverso una classificazione per affinità semantica.

Nella tabella che segue riportiamo l'incidenza delle diverse categorie. Prevalgono i commenti relativi alla necessità di velocizzare i tempi di attesa (29,2%), seguiti da quelli relativi al personale (12,5%), da quelli inerenti alla fruibilità e la semplicità dei servizi online (9%) e agli orari di apertura, specie pomeridiana (7,6%).

Classificazione risposta aperta finale: suggerimenti per migliorare il servizio.	N	%
Accessibilità, parcheggi	10	6,9
Servizi per anziani	2	1,4
Comfort degli spazi	3	2,1
Orari di apertura (specie pomeridiana)	11	7,6
Fruibilità e semplicità dei servizi online	13	9,0
Aspetti relativi al personale	18	12,5
Sistema di prenotazione	11	7,6
Promemoria per rinnovi e CIE	3	2,1
Promozione servizi online	9	6,3
Semplificazione procedure	6	4,2
Tempi di attesa	42	29,2
Altro non classificabile	16	11,1
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100</b>

A seguire, da ultimo, proponiamo, a titolo di esempio, quattro commenti significativi per ciascuna delle otto categorie di risposta più numerose. Non sono state effettuate correzioni ai testi originali.

### Tempi di attesa

- *Tempi d'attesa lunghi per mancanza del personale necessario a far fronte alle moltissime richieste di cui si occupa il complesso settore dei servizi demografici*
- *Mi sono recata all'ufficio anagrafe e non c'era nessuno in attesa, peccato che per aver appuntamento ho dovuto aspettare un mese: o l'ufficio è oberato oppure si tende a lavorare poco, come si spiega questa ambivalenza (ufficio vuoto e attesa lunghissima)?*
- *Accorciare i tempi di attesa per avere il servizio. Gli appuntamenti vengono dati a distanza di parecchi giorni dalla prenotazione*
- *Tempi di attesa per accedere ai servizi allucinanti manca produttività del personale. Il Comune di Castelfranco ti accoglie anche senza appuntamento on line molto più efficace ed efficiente avendo la fila da servire. Con gli appuntamenti on line i tempi sono molto più lunghi e la produttività dei dipendenti inferiore*

### Aspetti relativi al personale

- *Posizione, cortesia, semplicità. Presa in carico...sono tutte cose indispensabili*
- *La gentilezza e la preparazione della signora che mi ha rinnovato la carta d'identità è stata stupenda. Francamente mi ha sorpreso. Complimenti e continuate così.*

- *Efficacia della presenza fisica di una persona che aiuti a trovare lo sportello giusto e che diriga gli utenti.*
- *L'impiegato dello sportello è stato di una scortesia mai vista prima, ha messo in dubbio la mia parola mettendomi in imbarazzo in mezzo a tutta la gente presente. Non mi sono mai trovata in una situazione del genere. Certe persone non dovrebbero lavora a contatto con il pubblico.*

#### **Fruibilità e semplicità dei servizi online**

- *Con i tempi stretti del vivere quotidiano, poter usufruire di servizi on-line senza la necessità della presenza fisica è veramente comodo e semplifica la vita, i siti delle amministrazioni e le info però devono essere chiare e comprensibili da chiunque, non dimentichiamo che non tutti coloro che vi accedono hanno un master alla Bocconi*
- *Migliorare servizio Accedo e Resiweb (facilitare procedura per scaricare documenti)*
- *Il sito web del Comune è poco intuitivo, come lo è il Portale di prenotazione degli appuntamenti all'Anagrafe.*
- *Semplificare maggiormente il sito del comune nella ricerca dei servizi*

#### **Orari di apertura (specie pomeridiana)**

- *Ridare alle circoscrizioni la possibilità di fare sportello soprattutto al pomeriggio. L'apertura pomeridiana in soli due giorno è poca perché non tutti hanno la possibilità di prendere dei permessi dal lavoro durante la mattinata*
- *Orari d'apertura più flessibili e più comodi per chi lavora anche al pomeriggio*
- *Dovreste aumentare l'orario di accesso al pomeriggio anche in altri giorni*
- *Aggiungere orari pomeridiani quanto meno per poter chiamare e chiedere informazioni*

#### **Sistema di prenotazione**

- *Servizio prenotazione appuntamenti online carta identità - dal sito non c'era disponibilità prima di 2 mesi, telefonando ho trovato posto dopo soli 3 giorni.*
- *Sarebbe ottimale poter prenotare un nuovo appuntamento per il rinnovo della carta di identità e disdire il precedente contestualmente, perché ora se si libera un posto prima il sistema non permette di prenotare perché vede il codice fiscale già presente. Ho provato a disdire l'appuntamento per fissare il nuovo, ma nel frattempo non era già più disponibile quello adocchiato e per fortuna ho trovato posto nel "vecchio" appuntamento! [...].*
- *Avevo prenotato l'appuntamento per la carta di identità. L'appuntamento presentava un intervallo di tempo. Non mi sono presentata subito, ma sempre all'interno dell'orario. La persona che doveva servirmi si era allontanata credendo che non mi fossi presentata all'appartamento, ed è tornata dopo diversi minuti. Se davvero è importante presentarsi all'orario preciso dell'appuntamento e non all'interno dell'orario prenotato sarebbe meglio specificarlo [...].*
- *Sarebbe utile poter selezionare, in fase di prenotazione di un appuntamento, la possibilità di ricevere un alert qualora si liberi un posto in data antecedente il proprio appuntamento (anche solo un alert*

*automatico, lasciando poi all'utente finale la possibilità di accedere al proprio appuntamento e modificarlo)*

### **Accessibilità, parcheggi**

- *Istituzionalizzare un servizio dedicato ai disabili che hanno bisogno dell'anagrafe e sono da soli senza accompagnatori come io ho avuto il piacere di sperimentarlo su mia specifica richiesta per il testamento biologico*
- *Togliere l'accesso alla struttura con modalità COVID (fila di accesso davanti alla porta principale)*
- *Aumentare posti auto*
- *Se decidete di trasferire gli uffici non in centro: per chi lavora trovare parcheggio e andare a piedi è un massacro*

### **Promozione servizi online**

- *Implementare servizi online, quanto meno per servizi semplici come ad esempio l'estratto di matrimonio, così da non doversi recare fisicamente*
- *Mi avrebbe aiutato trovare le informazioni per l'accesso online, affisse in modo visibile o distribuite con volantino o guida, senza dover fare fila e fare perdere tempo al punto informativo.*
- *Potenziare la disponibilità di servizi erogabili on line (tramite autenticazione SPID)*
- *Fornire maggiori informazioni per quanto riguarda i servizi online*

### **Semplificazione procedure**

- *La chiarezza e la semplificazione dei sw e delle procedure di inserimento dati a disposizione dei Cittadini deve essere migliorata.*
- *Semplificare le procedure, rendendole accessibili a tutti*
- *Rendere più chiare e semplice le procedure e evitare tempi di attesa BIBLICI, al confronto il comune di Imola e Bologna hanno molta più rapidità nella gestione e creazione dei documenti*
- *Sarebbe meglio digitalizzare, dematerializzare e semplificare il più possibile.*