



Istituto Piepoli

Formez<sup>PA</sup>

***INDAGINE CITTADINI***  
***NUOVO CAD - AGENDA DIGITALE***

# INTRODUZIONE

Il presente documento illustra i risultati dell'indagine effettuata presso gli italiani, volta a comprendere la percezione generale che essi hanno del grado di digitalizzazione e informatizzazione delle PP.AA. e dei servizi da esse erogati al fine di far emergere i fabbisogni, articolati in termini di priorità, rispetto all'offerta multicanale dei servizi medesimi.

L'indagine è stata effettuata attraverso 1.439 interviste CATI a campione rappresentativo della popolazione italiana per i caratteri di sesso, età, area geografica e ampiezza centri.

Sul campione finale, leggermente sbilanciato rispetto al livello di istruzione, è stato applicato un processo di ponderazione volto a ricostruire la reale distribuzione della popolazione italiana per titolo di studio acquisito.

Le informazioni presentate sul complesso del campione sono gravate da un tasso di errore massimo di +/- 2,58%, ad un livello di confidenza del 95%.



# IL PROFILO DEGLI INTERVISTATI



<b>UOMINI</b>	<b>48%</b>
<b>DONNE</b>	<b>52%</b>

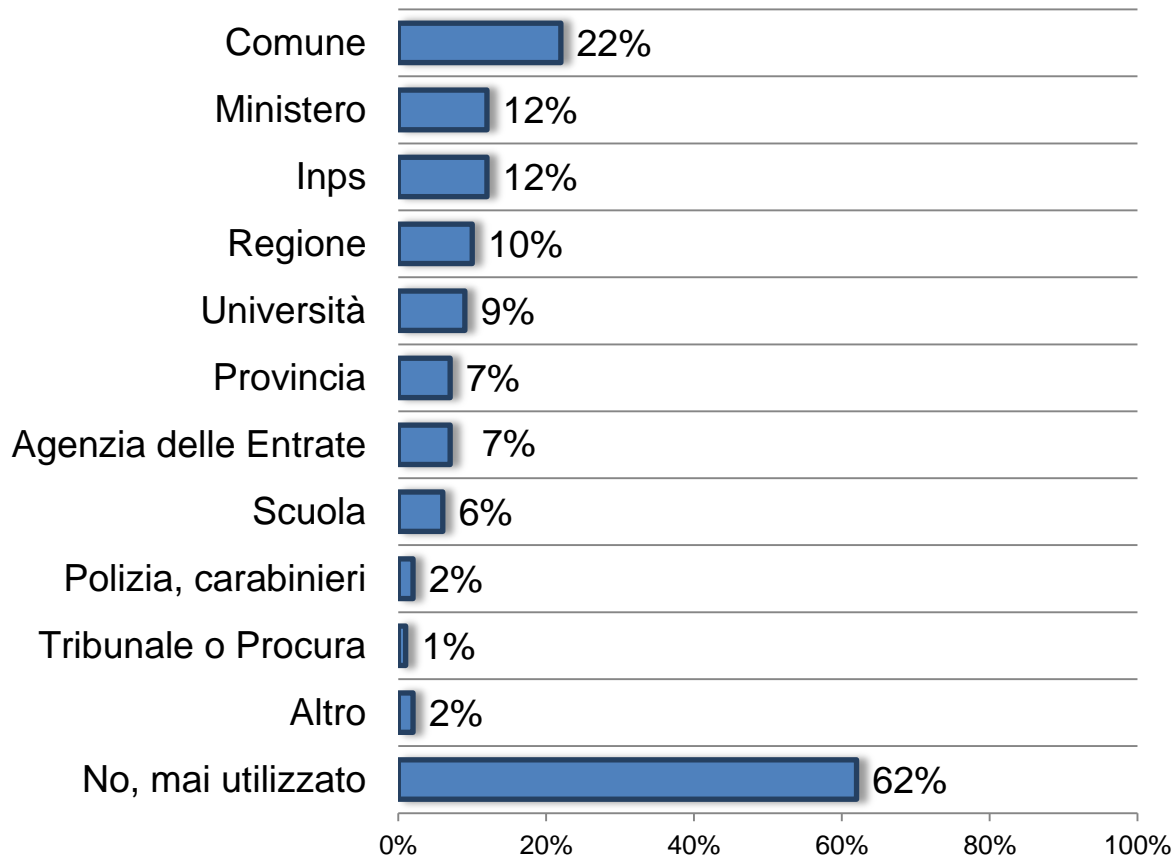
<b>NORD OVEST</b>	<b>26%</b>
<b>NORD EST</b>	<b>19%</b>
<b>CENTRO</b>	<b>19%</b>
<b>SUD E ISOLE</b>	<b>36%</b>

<b>18-24 ANNI</b>	<b>9%</b>
<b>25-34 ANNI</b>	<b>15%</b>
<b>35-44 ANNI</b>	<b>20%</b>
<b>45-54 ANNI</b>	<b>17%</b>
<b>55-64 ANNI</b>	<b>15%</b>
<b>OLTRE 64 ANNI</b>	<b>24%</b>

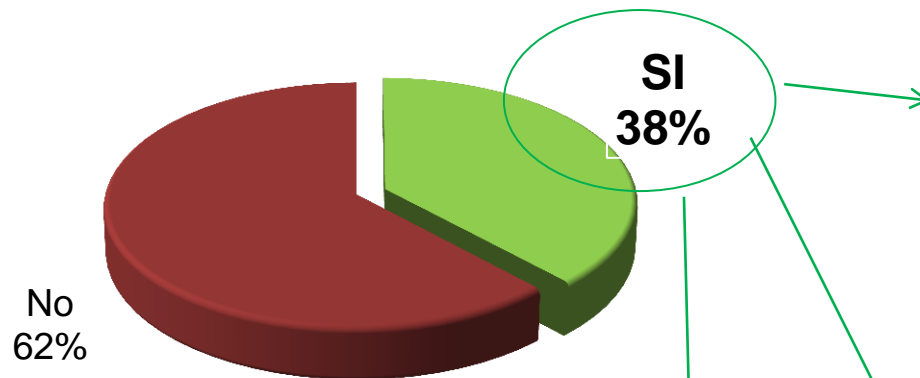


# UTILIZZO DI SITI WEB DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

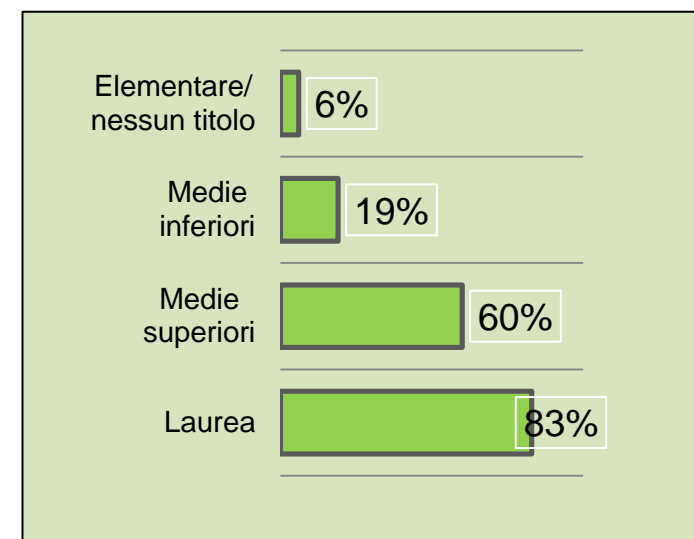
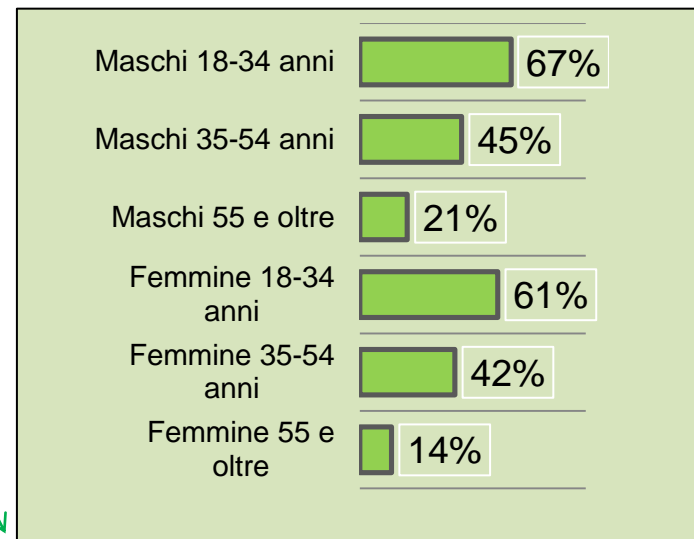
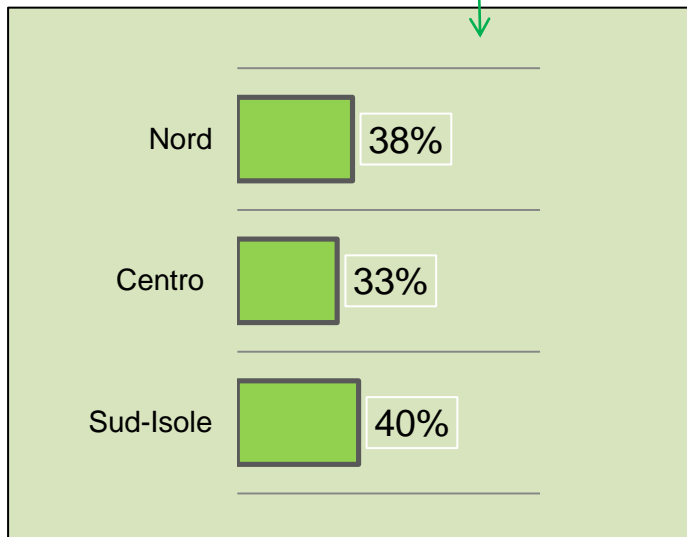
- *Parliamo dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni. Le è mai capitato di utilizzare un sito web della Pubblica Amministrazione? Se sì, quale?*



# UTILIZZO DI SITI WEB DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI



Base: totale campione (1.439 casi)



## SODDISFAZIONE PER IL SITO WEB (sesso per età)

• (A chi ha utilizzato un sito web della PA) Ora le leggerò una serie di caratteristiche che descrivono un sito web. Lei mi dovrebbe dire relativamente ai siti web della PA che ha consultato quanto ne è soddisfatto.

(Percentuale di “molto” + “abbastanza” soddisfatto) Informazioni di carattere qualitativo perché basate su un numero limitato di interviste

	Totale	Maschi			Femmine		
		18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni (*)	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni (*)
Gradevolezza dell'aspetto e della navigazione	79	74	80	85	83	83	69
Livello di attualità dei contenuti	79	78	78	79	83	81	69
Chiarezza	79	76	82	80	78	83	68
Completezza delle informazioni presenti	79	82	78	85	79	78	69
Semplicità nell'utilizzo	74	70	79	66	79	77	59
Sicurezza	72	81	66	64	68	78	66
Accessibilità	47	50	49	40	43	49	44
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>89</b>	<b>75</b>
<b>Basi: utenti siti web PA</b>	<b>547</b>	<b>116</b>	<b>119</b>	<b>53</b>	<b>105</b>	<b>112</b>	<b>42</b>

(\*) Informazioni di carattere qualitativo perché basate su un numero limitato di interviste



## SODDISFAZIONE PER IL SITO WEB (grado di istruzione)

- (A chi ha utilizzato un sito web della PA) Ora le leggerò una serie di caratteristiche che descrivono un sito web. Lei mi dovrebbe dire relativamente ai siti web della PA che ha consultato quanto ne è soddisfatto.  
(Percentuale di “molto” + “abbastanza” soddisfatto)

	Totale	Grado di istruzione		
		Medie inferiori	Medie superiori	Laurea
Gradevolezza dell'aspetto e della navigazione	79	90	81	77
Livello di attualità dei contenuti	79	85	80	85
Chiarezza	79	84	79	77
Completezza delle informazioni presenti	79	84	80	77
Semplicità nell'utilizzo	74	80	76	71
Sicurezza	72	71	75	74
Accessibilità	47	53	47	46
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>88</b>
<b>Basi</b>	<b>547</b>	<b>86</b>	<b>296</b>	<b>137</b>

VALORI %



Istituto Piepoli

Non sono riportate le informazioni per titolo di studio  
“Nessuno/Elementare” perché basate su un numero di interviste  
molto limitato (16 casi)

**Formez** PA

# I MOTIVI DI ACCESSO AL SITO WEB (per sesso ed età)

- Quali sono le ragioni principali per le quali lei accede di solito a un sito web della Pubblica Amministrazione?

	Totale	Maschi			Femmine		
		18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni (*)	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni (*)
Utilizzo servizi come privato	66	54	69	83	57	74	73
Studio/ricerca	46	67	36	33	64	36	21
Utilizzo servizi come impresa	7	6	11	6	5	5	10
Altro	10	5	14	15	8	12	13
<b>Basi</b>	<b>547</b>	<b>116</b>	<b>119</b>	<b>53</b>	<b>105</b>	<b>112</b>	<b>42</b>

ALTRO: Lavoro, Ricerca di informazioni, Formazione

(\*) Informazioni di carattere qualitativo perché basate su un numero limitato di interviste

VALORI %





# I MOTIVI DI ACCESSO AL SITO WEB (per grado di istruzione)

- Quali sono le ragioni principali per le quali lei accede di solito a un sito web della Pubblica Amministrazione?

	Totale	Grado di istruzione		
		Medie inferiori	Medie superiori	Laurea
Utilizzo servizi come privato	66	83	61	66
Studio/ricerca	46	38	51	49
Utilizzo servizi come impresa	7	8	5	9
Altro	10	5	10	14
<b>Basi</b>	<b>547</b>	<b>86</b>	<b>296</b>	<b>137</b>

VALORI %

Non sono riportate le informazioni per titolo di studio  
"Nessuno/Elementare" perché basate su un numero di interviste  
molto limitato (16 casi)



# LA FREQUENZA DI ACCESSO AL SITO WEB (per sesso ed età)

• Con quale frequenza lei accede a un sito della Pubblica Amministrazione?

	Totale	Maschi			Femmine		
		18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni
Giornaliera	8	14	6	3	11	5	3
Settimanale	9	16	12	5	15	9	1
Mensile	13	26	14	7	23	14	3
Altro	4	4	6	3	7	6	1
Mai o quasi mai	68	40	62	82	44	66	92
<b>Basi</b>	<b>1.439</b>	<b>173</b>	<b>266</b>	<b>249</b>	<b>172</b>	<b>209</b>	<b>310</b>

VALORI %

# LA FREQUENZA DI ACCESSO AL SITO WEB (per grado di istruzione)

• Con quale frequenza lei accede a un sito della Pubblica Amministrazione?

	Totale	Grado di istruzione			
		Nessuno/ Elementare	Medie inferiori	Medie superiori	Laurea
Giornaliera	8	0	1	10	20
Settimanale	9	1	4	14	19
Mensile	13	0	6	21	29
Altro	4	0	2	7	9
Mai o quasi mai	68	99	87	48	23
<b>Basi</b>	<b>1.439</b>	<b>297</b>	<b>449</b>	<b>492</b>	<b>165</b>

VALORI %

Non sono riportate le informazioni per titolo di studio  
"Nessuno/Elementare" perché basate su un numero di interviste  
molto limitato (16 casi)

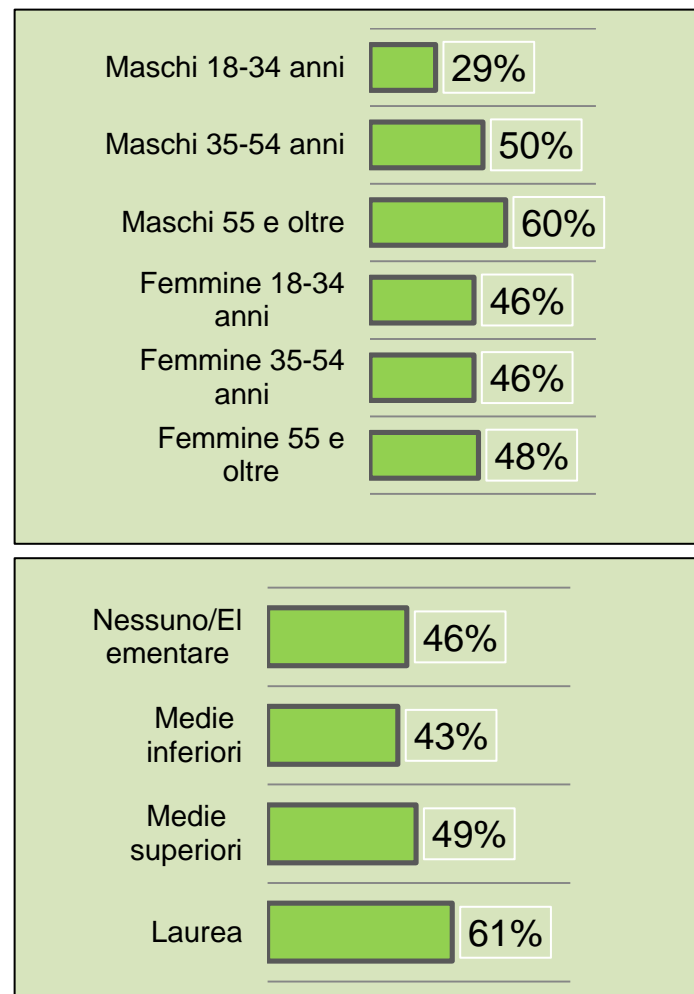


# CONOSCENZA DELL'INFORMATIZZAZIONE DELLA P.A.

•La PA italiana ha avviato un processo di informatizzazione delle proprie attività e in particolare dei servizi che vengono erogati ai cittadini e alle imprese in modo da poterne usufruire attraverso il computer direttamente da casa. Lei ne era a conoscenza anche solo per sentito dire?



Base: totale campione (1.439 casi)



# CONOSCENZA DEI CANALI DI COMUNICAZIONE DELLA P.A.

Ora la PA ha la possibilità di utilizzare diversi strumenti/ modalità per i rapporti con i cittadini e con le imprese. Quale dei seguenti canali di comunicazione le è capitato di utilizzare?

	Totale	Maschi			Femmine		
		18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni
Rete internet	37	63	43	22	60	42	12
Call center telefonico	29	20	25	27	37	38	27
Televideo	9	12	7	11	7	10	10
Televisione digitale terrestre	5	5	3	5	6	7	6
Tecnologia mobile (sms)	4	10	5	2	4	5	3
Tecnologia mobile (apps)	2	8	21	2	2	1	==
Altro	2	1	1	3	3	2	1
<b>Basi</b>	<b>1.439</b>	<b>173</b>	<b>266</b>	<b>249</b>	<b>172</b>	<b>209</b>	<b>310</b>

VALORI %



# CONOSCENZA DEI CANALI DI COMUNICAZIONE DELLA P.A.

Ora la PA ha la possibilità di utilizzare diversi strumenti/ modalità per i rapporti con i cittadini e con le imprese.  
Quale dei seguenti canali di comunicazione le è capitato di utilizzare?

	Totale	Grado di istruzione			
		Nessuno/ Elementare	Medie inferiori	Medie superiori	Laurea
Rete internet	37	4	20	60	79
Call center telefonico	29	25	25	33	38
Televideo	9	8	10	10	8
Televisione digitale terrestre	5	5	6	5	6
Tecnologia mobile (sms)	4	1	4	5	10
Tecnologia mobile (apps)	2	0	1	3	5
Altro	2	2	1	3	1
<b>Basi</b>	<b>1.439</b>	<b>71</b>	<b>449</b>	<b>492</b>	<b>165</b>

VALORI %

Possibili più risposte



# CONOSCENZA DEI SERVIZI EROGATI (I)

Parliamo dei “servizi on line”. Ora le leggerò una serie di servizi che in alcune amministrazioni vengono erogati in questa forma o attraverso specifiche applicazioni. Le chiedo di indicare quelli di cui conosce l'esistenza indipendentemente se ha avuto o meno occasione di utilizzarli.

<b>ASSISTENZA E SOSTEGNO SOCIALE</b>	
Assegno nucleo familiare	29%
Contrassegno di invalidità	28%
Iscrizione centri estivi	22%
Richiesta assistenza domiciliare	30%
Non ne conosce nessuno	62%
<b>ANAGRAFE E CATASTO</b>	
Autocertificazione anagrafica	41%
Carta di identità	42%
Dichiarazione di cambio di abitazione	34%
Richiesta certificati anagrafici	47%
Visure catastali	47%
Non ne conosce nessuno	39%
<b>TRIBUTI LOCALI E MOBILITA'</b>	
Dichiarazione ICI/IMU	50%
Dichiarazione TARSU	37%
Pagamento contravvenzioni	37%
Servizio TOSAP	14%
Concessione passo carrabile	20%
Segnalazione guasti/dissesto strade	22%
Servizio pagamento parcheggi	21%
Permesso di transito per ZTL	20%
Non ne conosce nessuno	42%

## CONOSCENZA DEI SERVIZI EROGATI (II)

Parliamo dei “servizi on line”. Ora le leggerò una serie di servizi che in alcune amministrazioni vengono erogati in questa forma o attraverso specifiche applicazioni. Le chiedo di indicare quelli di cui conosce l'esistenza indipendentemente se ha avuto o meno occasione di utilizzarli.

<b>ISTRUZIONE</b>	
Iscrizione a corsi di formazione professionale	42%
Iscrizione asili nido	42%
Servizio mensa scolastica	32%
Richiesta borse di studio	30%
Non ne conosce nessuno	49%
<b>LAVORO</b>	
Comunicazione assunzione/cessazione di lavoro	37%
Offerte di lavoro in banca dati	51%
Concorsi pubblici	57%
Non ne conosce nessuno	39%
<b>CULTURA E TEMPO LIBERO</b>	
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	39%
Prenotazione servizi turistici	43%
Non ne conosce nessuno	52%
<b>SALUTE</b>	
Prenotazioni visite mediche	52%
Richiesta esenzione ticket	43%
Scelta/cambio medico di base	40%
Non ne conosce nessuno	43%



# I VANTAGGI DELL'INFORMATIZZAZIONE (per sesso ed età)

Secondo lei quali sono i vantaggi o i benefici per i cittadini derivanti dall'informatizzazione dei servizi della Pubblica Amministrazione?

	Totale	Maschi			Femmine		
		18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni
Risparmio di tempo	76	78	80	72	74	81	71
Eliminazione delle code presso gli uffici	46	53	40	41	46	49	48
Possibilità di utilizzo h24	22	30	27	14	29	25	14
Semplificazione delle procedure	18	28	15	18	23	21	12
Risparmio nella spesa per i servizi	12	17	13	15	12	11	7
Procedure più trasparenti	10	15	15	9	14	6	5
Miglioramento della qualità del servizio	6	6	4	8	5	7	6
Disponibilità di più servizi	4	3	5	3	7	2	3
<b>Basi</b>	<b>1.439</b>	<b>173</b>	<b>266</b>	<b>249</b>	<b>172</b>	<b>209</b>	<b>310</b>

VALORI %



# I VANTAGGI DELL'INFORMATIZZAZIONE (per grado di istruzione)

Secondo lei quali sono i vantaggi o i benefici per i cittadini derivanti dall'informatizzazione dei servizi della Pubblica Amministrazione?

	Totale	Grado di istruzione			
		Nessuno/ Elementare	Medie inferiori	Medie superiori	Laurea
Risparmio di tempo	76	66	74	81	86
Eliminazione delle code presso gli uffici	46	38	48	49	46
Possibilità di utilizzo h24	22	10	21	28	31
Semplificazione delle procedure	18	13	14	24	23
Risparmio nella spesa per i servizi	12	15	8	15	12
Procedure più trasparenti	10	8	11	10	14
Miglioramento della qualità del servizio	6	6	7	6	7
Disponibilità di più servizi	4	1	5	4	4
<b>Basi</b>	<b>1.439</b>	<b>297</b>	<b>449</b>	<b>492</b>	<b>165</b>

VALORI %



Istituto Piepoli

Formez<sup>PA</sup>

# PERCEZIONI DI MIGLIORAMENTI DELLA VITA QUOTIDIANA

•Secondo lei la digitalizzazione della PA peggiora o migliora lo svolgimento della vita quotidiana dei cittadini?

	Totale	Maschi			Femmine		
		18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni
Migliora	80	93	85	76	87	80	65
Rimane invariata	8	5	8	9	7	11	9
Peggiora	5	1	2	8	3	5	11
Senza opinione	7	1	5	7	3	4	15
<b>Saldi</b>	<b>+ 75</b>	<b>+ 92</b>	<b>+ 83</b>	<b>+ 68</b>	<b>+ 84</b>	<b>+ 75</b>	<b>+ 54</b>
<b>Basi</b>	<b>1.439</b>	<b>173</b>	<b>266</b>	<b>249</b>	<b>172</b>	<b>209</b>	<b>310</b>

VALORI %

# PERCEZIONI DI MIGLIORAMENTI DELLA VITA QUOTIDIANA

• Secondo lei la digitalizzazione della PA peggiora o migliora lo svolgimento della vita quotidiana dei cittadini?

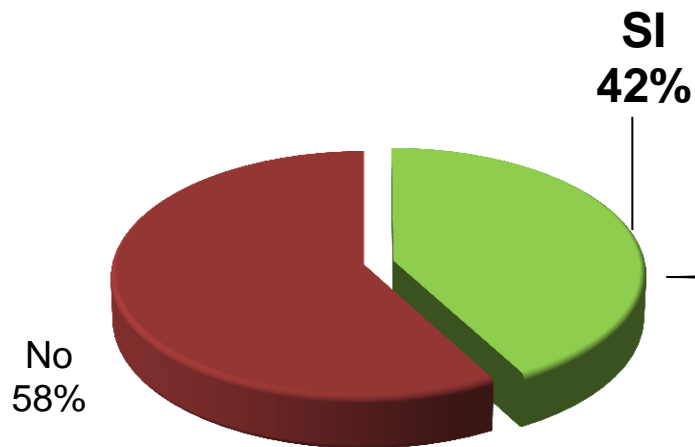
	Totale	Grado di istruzione			
		Nessuno/ Elementare	Medie inferiori	Medie superiori	Laurea
Migliora	80	58	81	90	89
Rimane invariata	8	14	8	5	6
Peggiora	5	14	5	2	2
Senza opinione	7	14	6	3	3
<b>Saldi</b>	<b>+ 75</b>	<b>+ 44</b>	<b>+ 76</b>	<b>+ 88</b>	<b>+ 87</b>
<b>Basi</b>	<b>1.439</b>	<b>297</b>	<b>449</b>	<b>492</b>	<b>165</b>

VALORI %

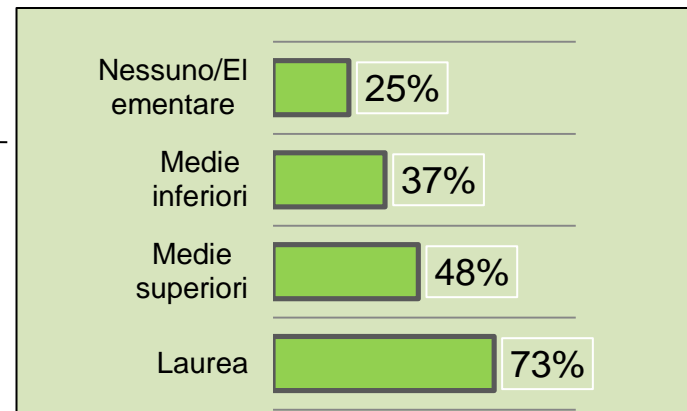
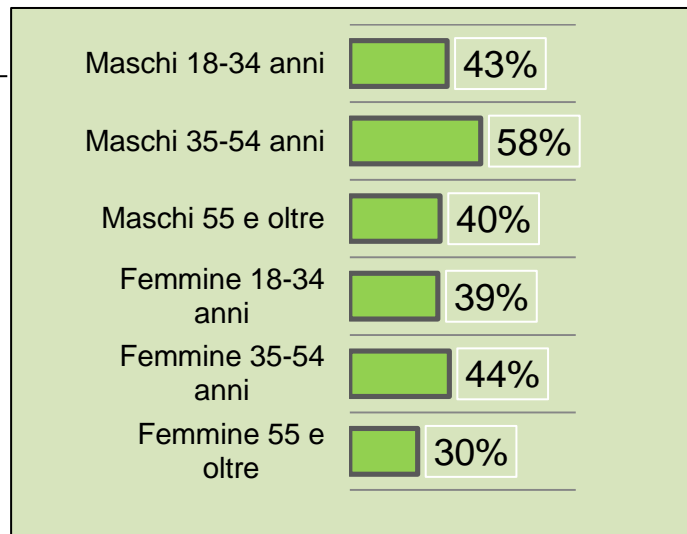


# CONOSCENZA DELL'INFORMATIZZAZIONE DELLA P.A.

• La PostaCertificat@ è un servizio di comunicazione elettronica tra cittadino e PA. Lei sa che la PostaCertificat@ è un servizio offerto a titolo gratuito e consente al cittadino di comunicare in maniera esclusiva con la PA dando alla comunicazione la piena validità legale e garantendo la data e l'ora della consegna e l'integrità del contenuto?

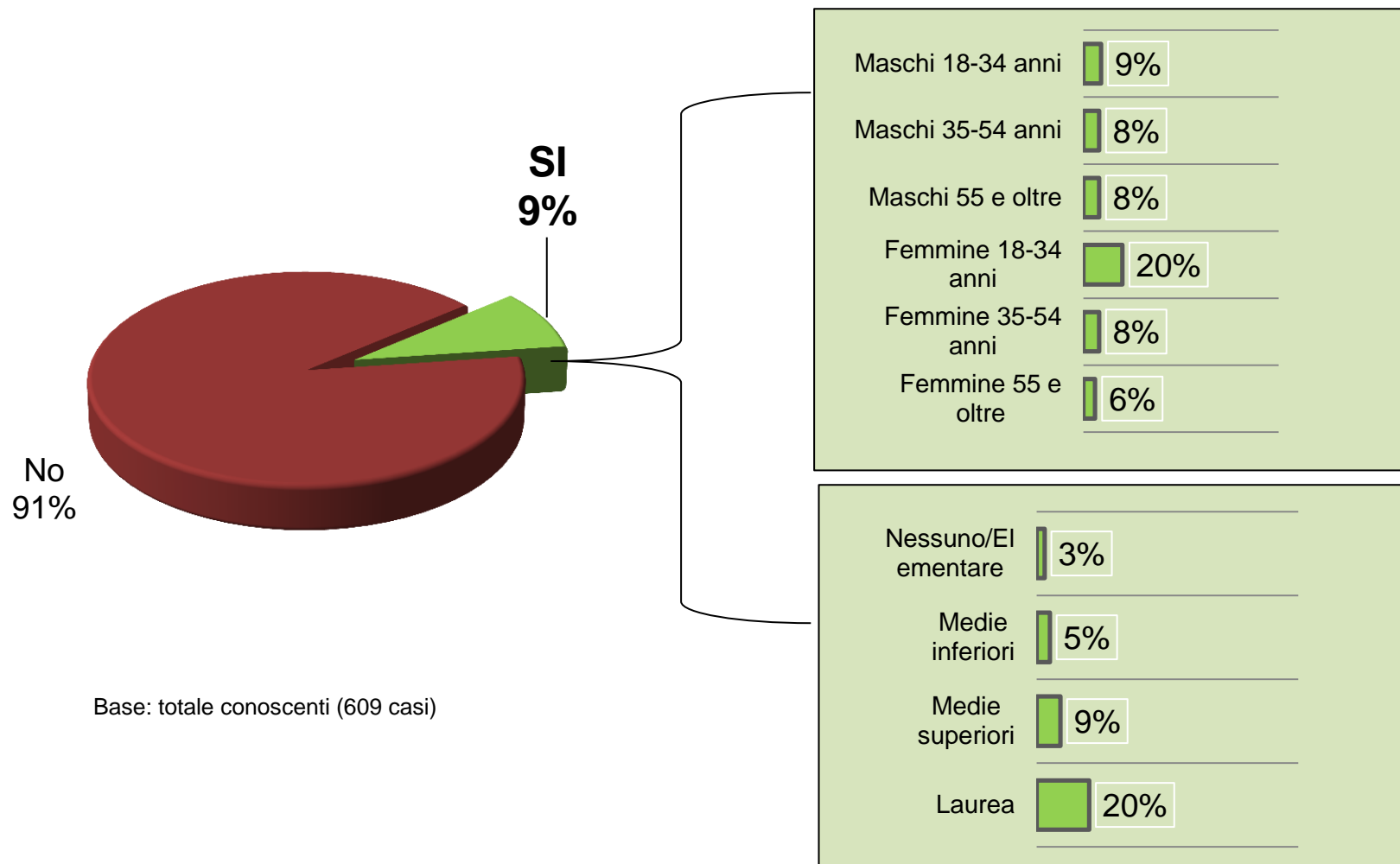


Base: totale campione (1.439 casi)



# ATTIVAZIONE DELLA POSTA CERTIFICATA

(Se "sì") Ha attivato un indirizzo di posta elettronica certificata gratuita (o CEC PAC)?



# CONOSCENZA DEI SERVIZI AVANZATI

*La PA ha messo a disposizione dei cittadini anche dei servizi cosiddetti “avanzati” a pagamento che possono essere erogati da gestori accreditati con la PA (uno di questi è Poste Italiane). Ne era a conoscenza? Se sì, sa indicarmi quali sono questi servizi?*

	%
Servizi di firma digitale	15
Casella di posta elettronica	5
Libretto sanitario elettronico	5
Pagamento ticket sanitari	4
Rilascio certificati anagrafici	3
Calendario degli Eventi (con l'indicazione delle principali scadenze di interesse)	2
Servizi di notifica con SMS	2
Attestazione digitale dei pagamenti per la PA	1
Non ne è a conoscenza	83

Base: totale campione (1.439 casi)



# L'UTILIZZO DEI SERVIZI AVANZATI

Quali servizi della PA le è mai capitato di utilizzare attraverso la rete Internet o altri canali telematici (es. Televideo, chiosco telematico, ecc.)?

	%
Prenotazione visita medica/prestazione sanitaria	12
Anagrafe	5
Pagamento tasse comunali (IMU/ICI, TARSU, multe, ecc.)	7
Iscrizione università	6
Pagamento tasse scolastiche/universitarie	4
Pagamento ticket sanitario	2
Presentazione domanda di concorso	2
Iscrizione scolastica	2
Rilascio tessera elettorale	1
DIA edilizia	1
Prestito biblioteca	1
Rilascio permesso ZTL	1
Servizi di notifica SMS	1
Altro	13
Non ne conosce	64

Base: totale campione (1.439 casi)

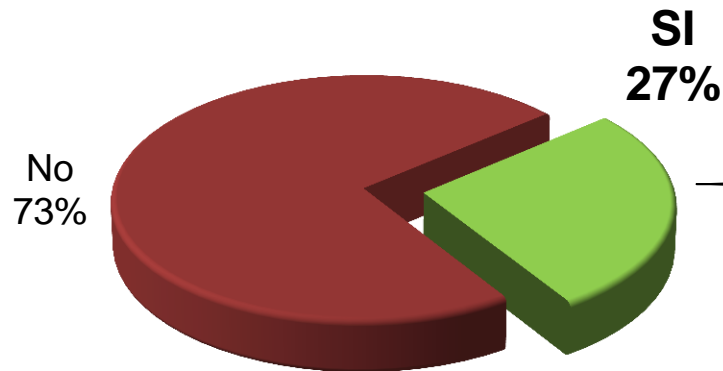
ALTRO: Servizi INPS/controllo contributi, Visure catastali, Richiesta borse di studio, Richiesta tessera sanitaria, Verifica pagamento tasse/Tarsu/bolli



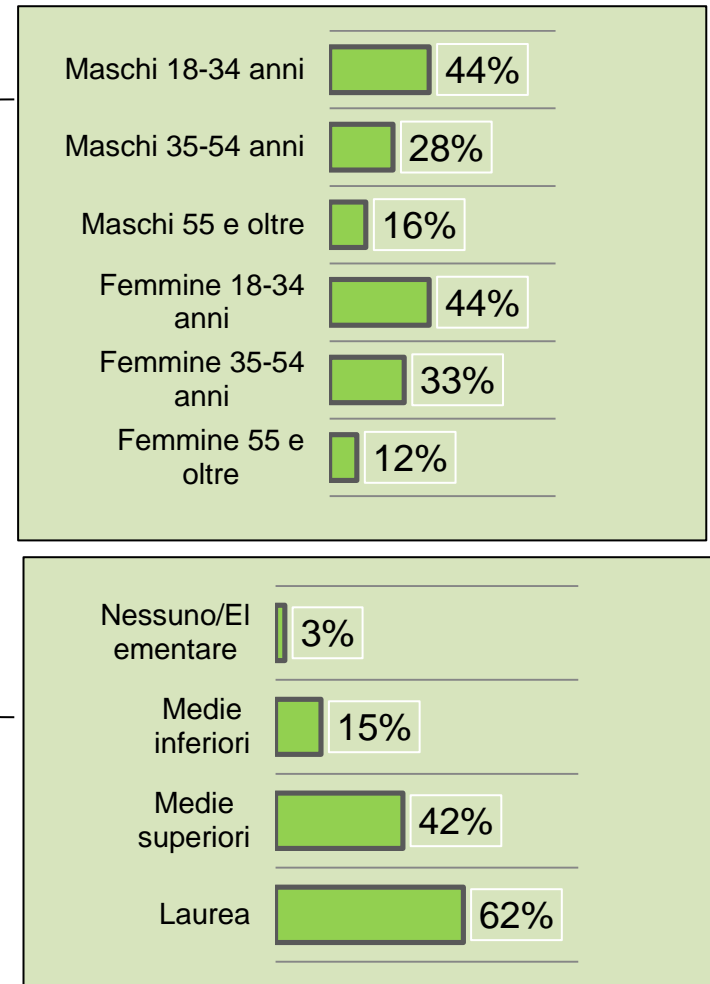


# L'UTILIZZO DEI SERVIZI INTERNET DELLA P.A.

Ha mai utilizzato i servizi internet della Pubblica Amministrazione per queste specifiche richieste?

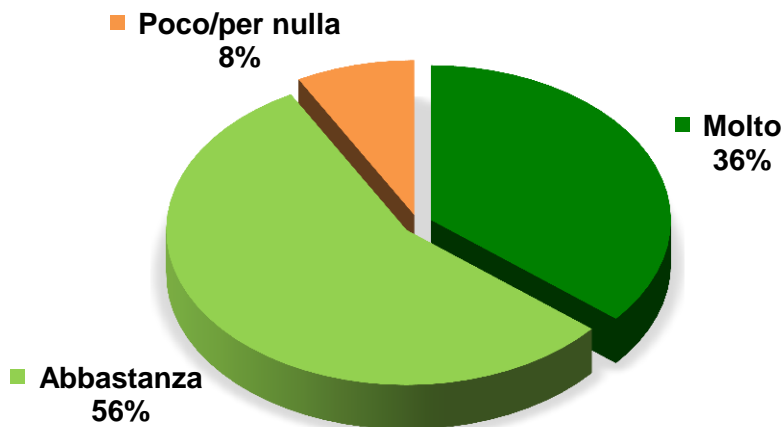


Base: totale campione (1.439 casi)



# GRADIMENTO PER LO SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA ON LINE

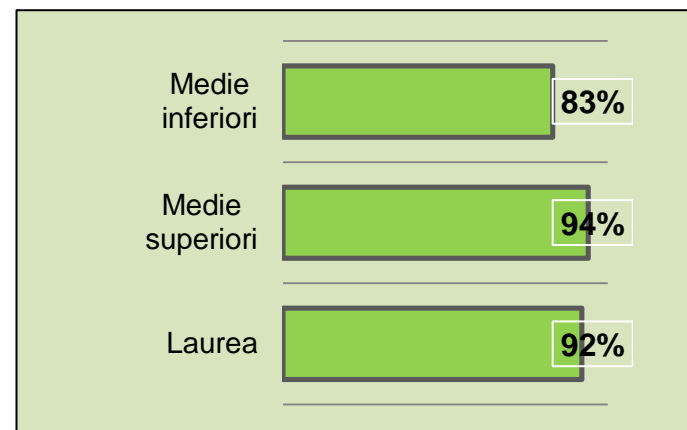
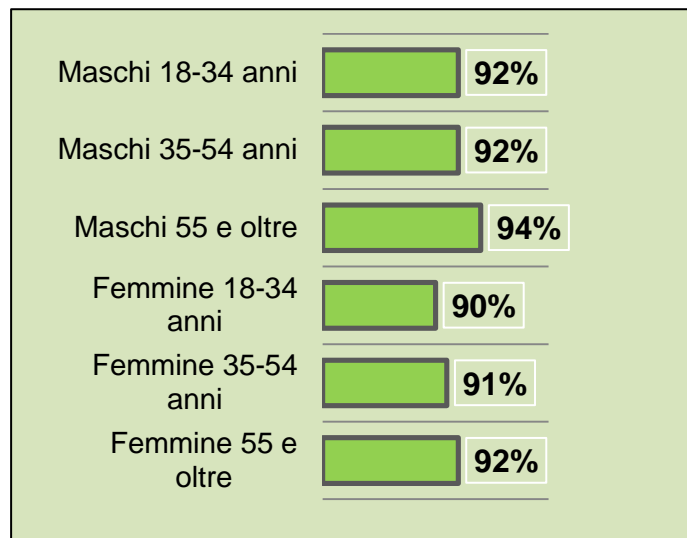
(Se "sì") In generale quanto è rimasto soddisfatto dello svolgimento della procedura on line relativo al servizio di cui ha usufruito?



Base: utilizzatori servizi internet (390 casi)

Non sono riportate le informazioni per titolo di studio "Nessuno/Elementare" perché basate su un numero di interviste molto limitato (9 casi)

% di molto + abbastanza



# I MOTIVI DEL MANCATO UTILIZZO

(Se “no”) Per quali motivi non ha ancora utilizzato i servizi internet della PA?

	%
Preferisco recarmi agli uffici pubblici di persona	41
Non ho una rete internet a casa	18
Procedure troppo complesse	16
Non sapevo che esistevano questi servizi on line	13
Le istruzioni sono difficili	6
Non c'è il servizio che mi serve	5
Altro	30

Base: non utilizzatori(1.049 casi)

ALTRO: Non ne sente il bisogno/mai avuta necessità, Non usa il computer/non lo sa usare, Delega ai figli/al marito



# MAGGIOR TRASPARENZA SU DATI DI BILANCIO E ORARI UFFICI

*Parliamo di trasparenza delle informazioni da parte della Pubblica Amministrazione nei confronti dei cittadini. Quali dati/informazioni vorrebbe che fossero disponibili in rete internet in modo da poter essere immediatamente consultate?*

	%
Dati di bilancio dell'amministrazione (entrate e uscite)	26
Orari degli uffici e degli sportelli	26
Spese per il funzionamento dell'amministrazione	21
Costo per ciascun servizio fornito al cittadino	20
Retribuzione degli amministratori (politici)	17
Organizzazione degli uffici	14
Retribuzione del personale	10
Dati specifici su ciascun servizio	9
Attività dell'amministrazione (delibere, regolamenti, ecc.)	8
Rubrica telefonica e indirizzi e-mail dei dipendenti	6
Altro	9
Non sa	29

Base: totale campione (1.439 casi)



# GRADO DI SODDISFAZIONE PER LE INFORMAZIONI DIFFUSE IN RETE DAI VARI ENTI

Per quella che è la sua esperienza diretta quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni diffuse in rete internet da ...

