



CUSTOMER SATISFACTION

GRADO DI SODDISFAZIONE

*Rilascio della carta d'identità elettronica (CIE)
da parte dell'Ufficio Servizi Demografici*

Presentazione dei risultati

Agosto 2026

a cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città
Comune di Bolzano

1. Premessa

Dal 2 marzo al 31 maggio 2026 il Comune di Bolzano ha realizzato un'indagine conoscitiva volta a misurare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione al servizio di rilascio della Carta d'Identità Elettronica (CIE). Nell'ambito dell'iniziativa sono state inviate e-mail a 5.504 cittadine e cittadini che avevano usufruito del servizio, chiedendo loro di esprimere un giudizio sulle prestazioni rese dall'Ufficio Servizi Demografici attraverso la compilazione di un questionario online.

Di seguito vengono presentati i risultati dell'indagine.

2. Obiettivi dell'indagine

Le finalità dell'indagine sono:

1. rilevare il livello di conoscenza, utilizzo e soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Servizi Demografici del Comune di Bolzano in relazione ai servizi connessi alla Carta d'Identità Elettronica (CIE) e alle modalità di rilascio della stessa;
2. orientare le azioni di miglioramento continuo del servizio sulla base dei risultati dell'indagine;
3. individuare eventuali bisogni o aspettative degli utenti non ancora pienamente soddisfatti.

Il questionario prevedeva la valutazione di diversi aspetti del servizio, tra cui gli orari di apertura, l'accessibilità degli sportelli, la competenza e la disponibilità del personale, nonché altri elementi rilevanti per la qualità complessiva dell'esperienza di fruizione del servizio.

3. Metodologia utilizzata

Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della qualità del servizio di rilascio della Carta d'Identità Elettronica (CIE) e di supportarne il miglioramento continuo, è stata realizzata un'indagine di customer satisfaction basata sulla rilevazione diretta delle opinioni degli utenti che hanno usufruito del servizio presso il Comune di Bolzano.

La rilevazione è stata preceduta dalla definizione degli obiettivi dell'indagine e degli aspetti del servizio oggetto di valutazione. La raccolta dei dati è stata effettuata mediante un questionario online rivolto a tutte le persone che avevano richiesto un appuntamento per il rilascio della CIE nel periodo di riferimento.

A tal fine è stata inviata una comunicazione e-mail a **5.504 utenti**, invitandoli a partecipare all'indagine e a compilare il questionario in autonomia tramite il proprio dispositivo. Al termine della fase di raccolta sono stati acquisiti **794 questionari validi**, che costituiscono la base informativa delle analisi presentate nel presente rapporto (Grafico 1).

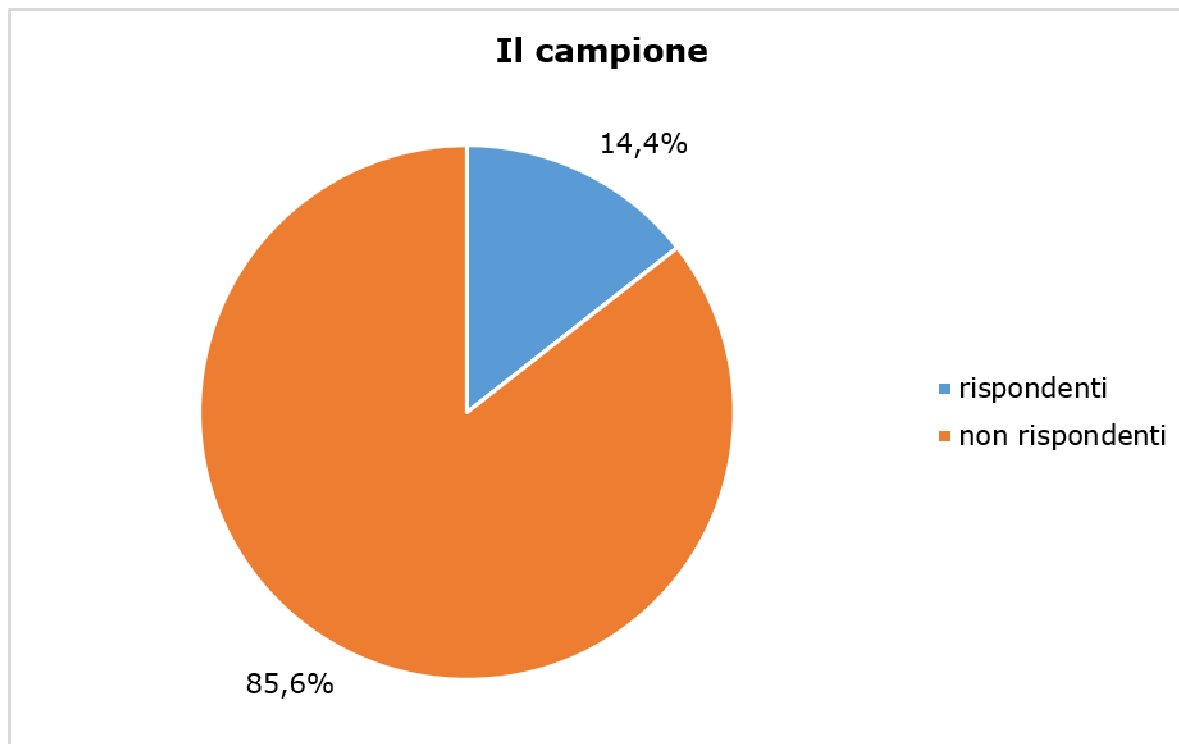


Grafico 1

I dati raccolti sono stati successivamente elaborati mediante il software statistico **SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)**, al fine di ottenere un quadro analitico dei risultati e di individuare elementi utili alla valutazione del servizio, nonché eventuali aree suscettibili di ulteriore miglioramento.

4. I risultati dell'indagine

4.1 Il Campione

La maggior parte dei rispondenti appartiene alla fascia di età compresa tra i 26 e i 50 anni, che rappresenta il 43,1% del totale. Seguono la fascia 51-60 anni (24,8%), quella 61-69 anni (17,0%) e le persone di età pari o superiore a 70 anni (11,1%). La partecipazione più contenuta si registra invece tra i giovani di età compresa tra i 18 e i 25 anni. (Grafico 2)

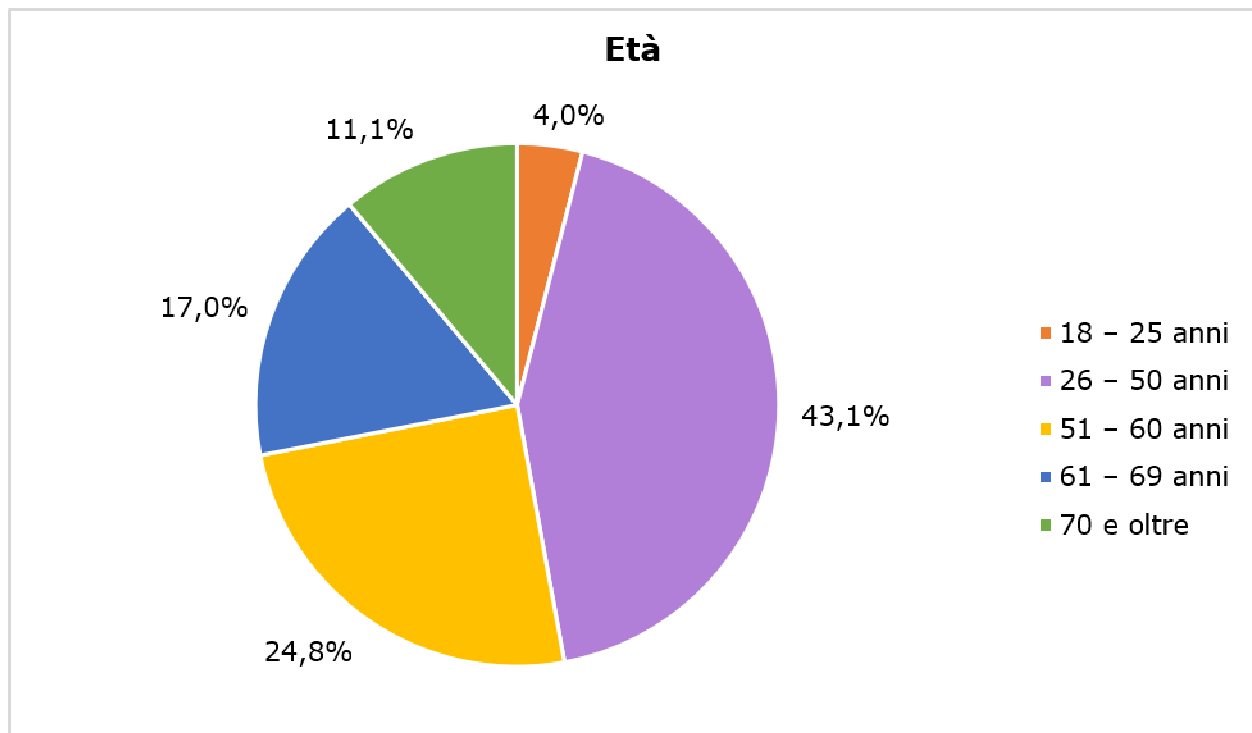


Grafico 2

La composizione per genere dei rispondenti evidenzia una prevalenza della componente femminile, pari al 58,4% del totale. (Grafico 3)

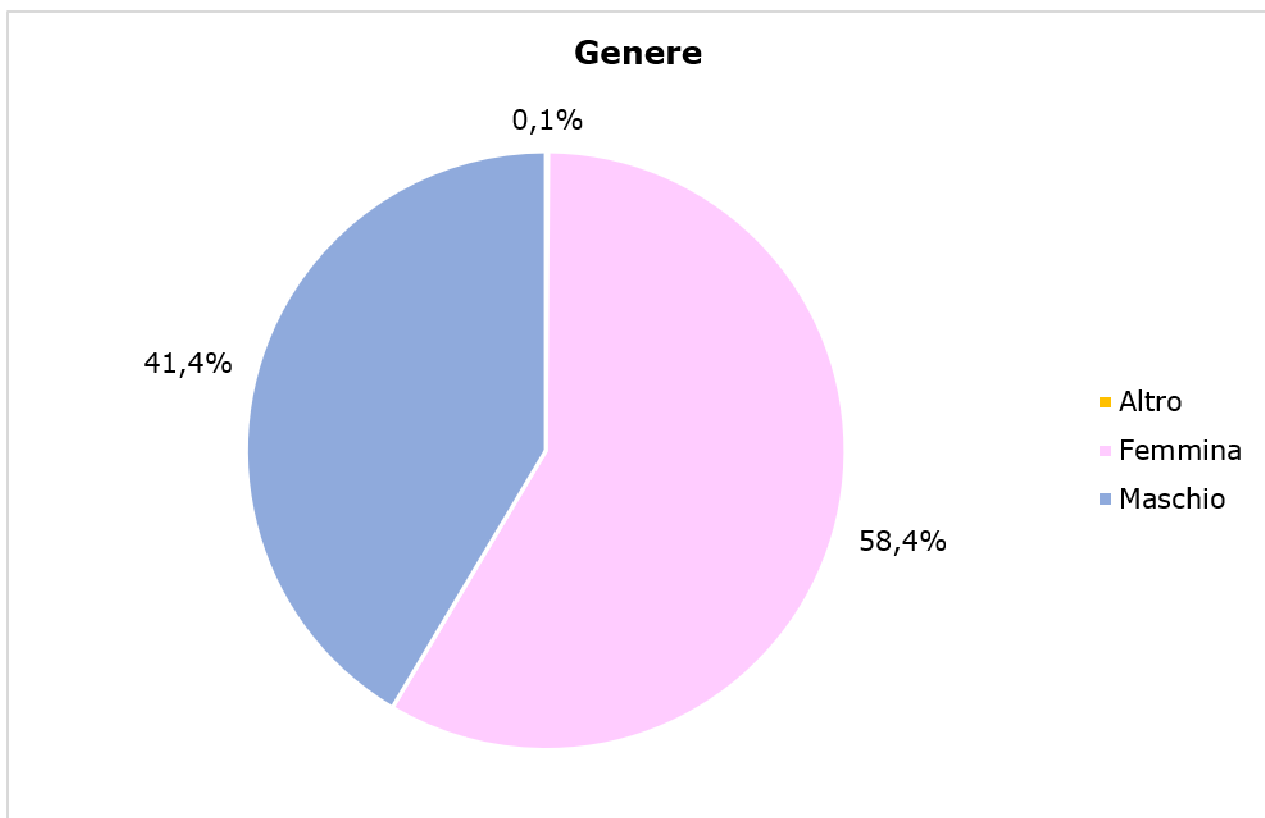


Grafico 3

L'analisi della cittadinanza dei rispondenti mostra una netta prevalenza di cittadini italiani (88,3%). Le persone con cittadinanza di Paesi extra UE costituiscono l'8,7% del campione, mentre quelle provenienti da altri Stati membri dell'Unione Europea rappresentano il 3,0%. (Grafico 4)

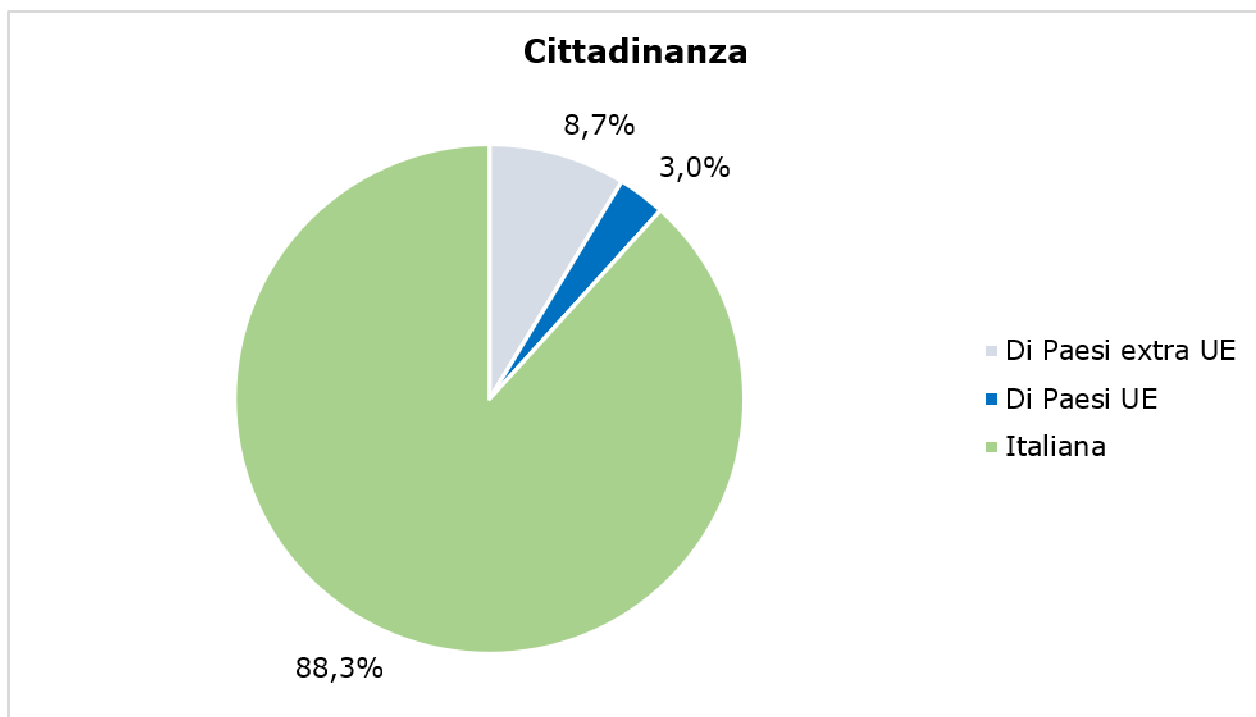


Grafico 4

Per quanto riguarda la residenza, la quasi totalità dei partecipanti all'indagine (99,5%) risiede nel Comune di Bolzano. Le quote relative agli altri gruppi risultano marginali: lo 0,3% dei rispondenti proviene da altri comuni altoatesini, mentre gli iscritti all'A.I.R.E. del Comune di Bolzano e i residenti in altri comuni italiani rappresentano rispettivamente lo 0,1% del totale. (Grafico 5).

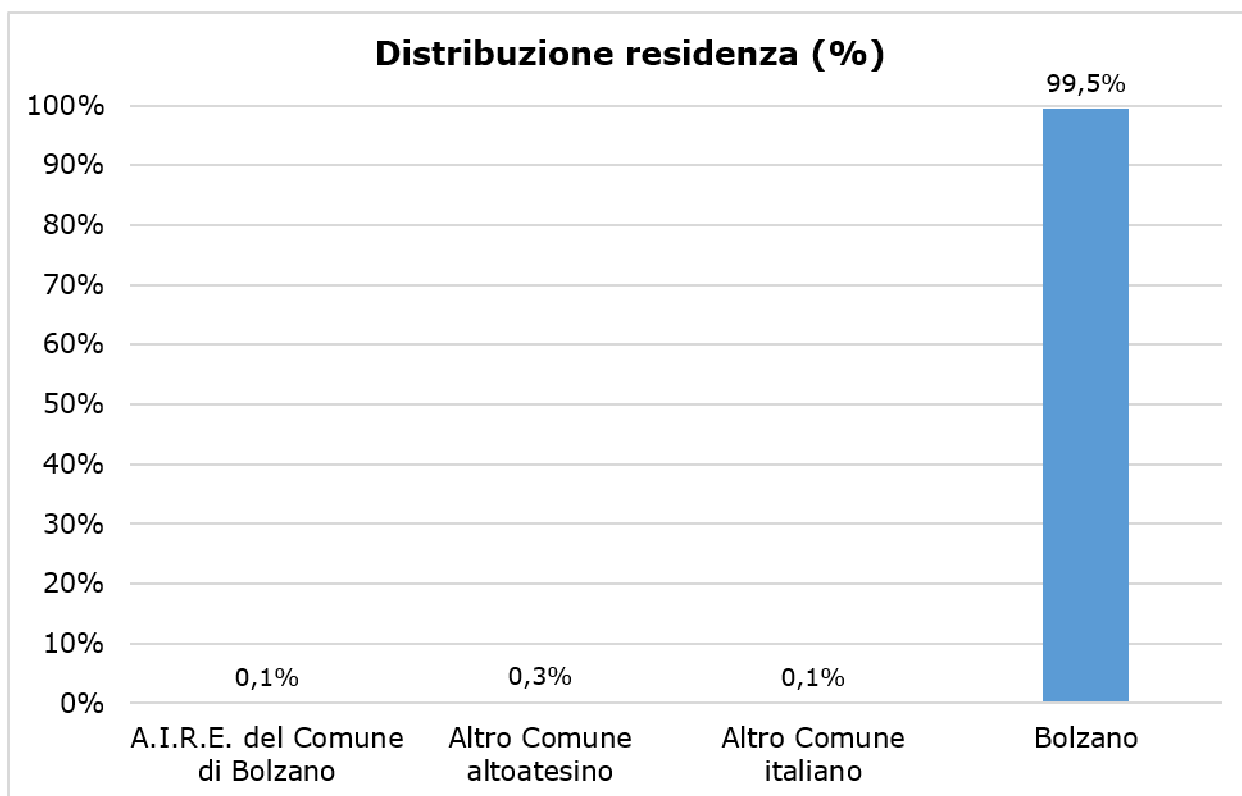


Grafico 5

Tra i residenti del Comune di Bolzano che hanno partecipato all'indagine, il quartiere maggiormente rappresentato è Gries-San Quirino, con il 29,5% dei rispondenti. Seguono Europa-Novacella (21,4%), Centro-Piani-Rencio (18,5%), Don Bosco (17,6%) e Oltrisarco-Aslago (13,0%). (Grafico 6)

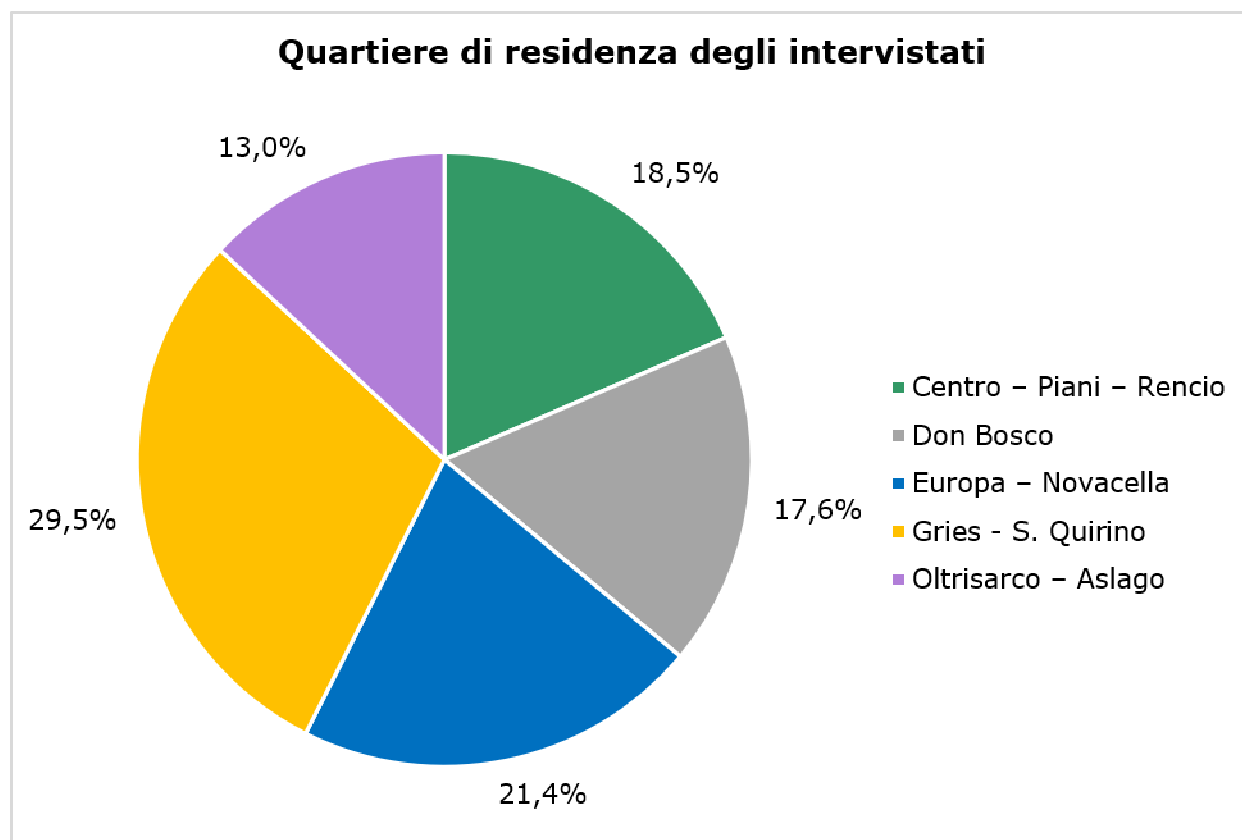


Grafico 6

Con riferimento alla sede scelta per il rilascio della Carta d'Identità Elettronica (CIE), il Centro Civico Europa-Novacella risulta essere lo sportello maggiormente utilizzato, essendo stato indicato dal 31,9% dei rispondenti. Seguono l'Ufficio Servizi Demografici di via Vintler, scelto dal 23,7% degli utenti, lo Sportello Servizi Demografici Firmian (20,3%), il Centro Civico Gries-San Quirino (12,3%) e il Centro Civico Oltrisarco-Aslago (11,8%). (Grafico 7)

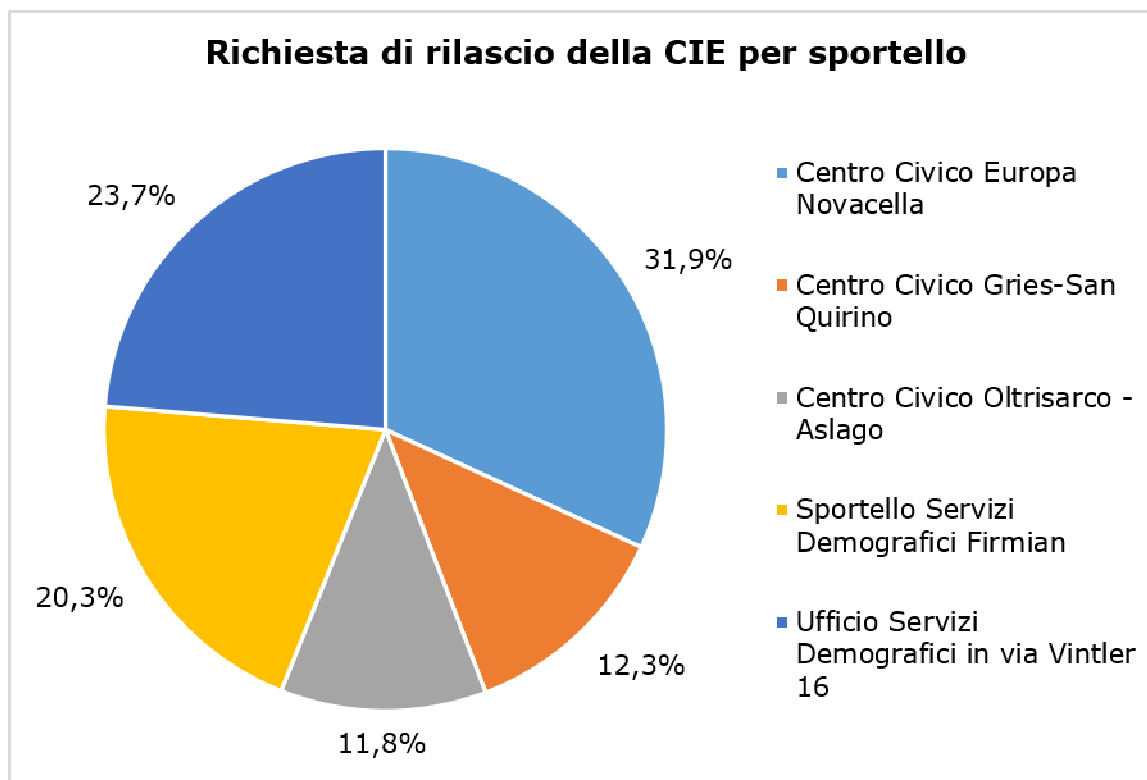


Grafico 7

4.2 I motivi della richiesta della CIE

La principale motivazione alla base della richiesta della Carta d'Identità Elettronica è risultata essere la sostituzione della carta d'identità cartacea, indicata da oltre la metà degli intervistati (51,6%).

Seguono, tra le principali motivazioni della richiesta, la prossima scadenza della carta d'identità (27,1%), il furto, lo smarrimento o il danneggiamento del documento (6,0%) e la mancanza di una carta d'identità valida (5,9%). Un ulteriore 5,7% dei rispondenti ha dichiarato di aver richiesto il rilascio della CIE per sostituire una carta d'identità elettronica di prima generazione, emessa prima del 31 gennaio 2017. Le restanti motivazioni, riconducibili a diverse combinazioni tra sostituzione di documenti cartacei o di CIE di vecchia generazione e documenti prossimi alla scadenza, rappresentano complessivamente il 3,7% delle risposte. (Grafico 8)

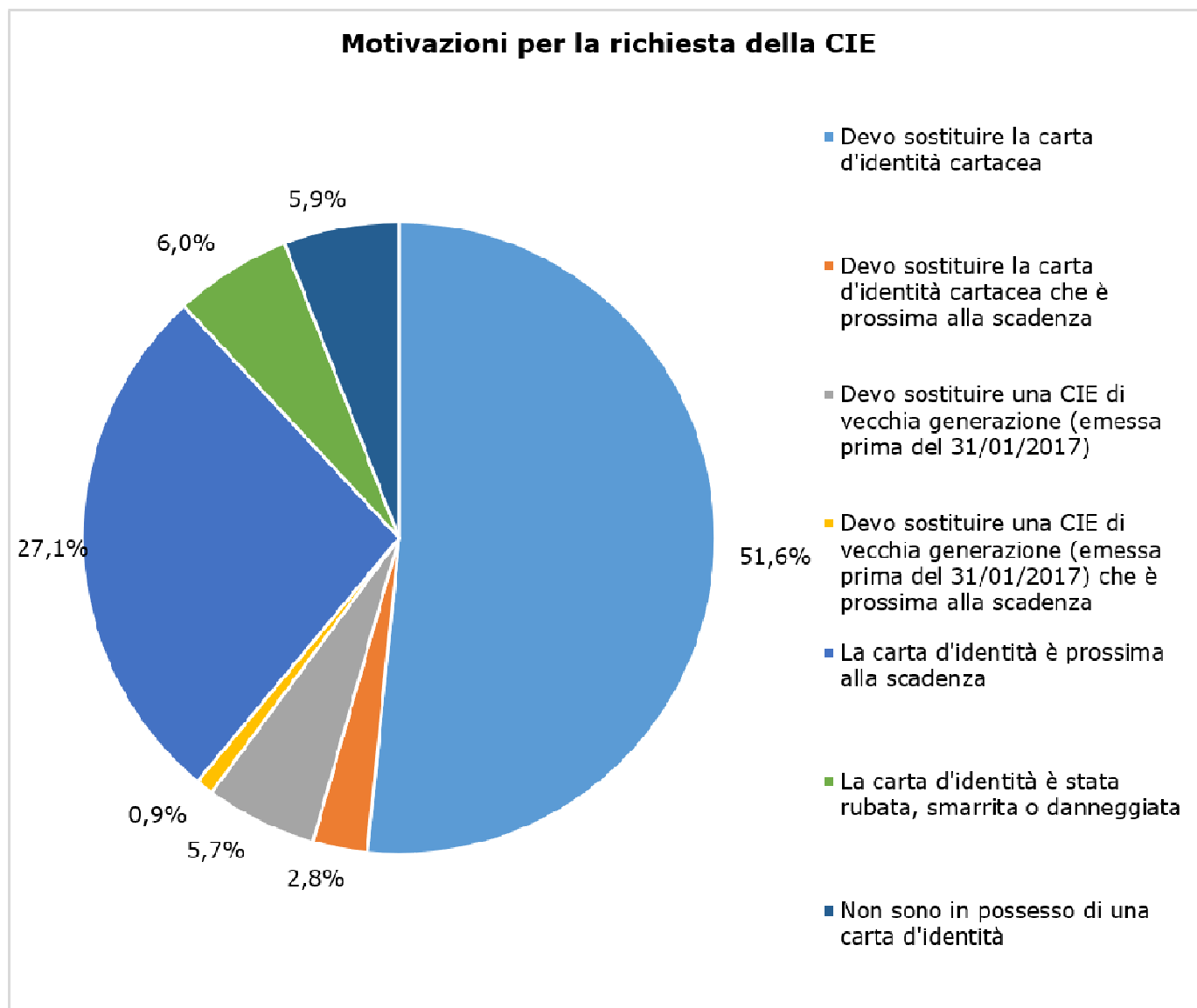


Grafico 8

4.3 Canali attraverso cui i cittadini hanno appreso la necessità di attivare la CIE

La modalità più indicata è stata quella dei comunicati del Comune di Bolzano (38,0%). Seguono App IO (13,1%) e banner pubblicitari (12,0%). Dall'analisi delle risposte fornite nella categoria aperta "Altro" sono emerse ulteriori fonti informative, tra cui il passaparola (13,0%), l'esigenza personale di richiedere o rinnovare il documento (9,8%) e i media tradizionali (9,5%). In misura più limitata sono stati citati internet, comunicazioni provenienti da altri enti, lettera del Comune e la necessità di un'identità digitale per accedere ai servizi online. (Grafico 9)

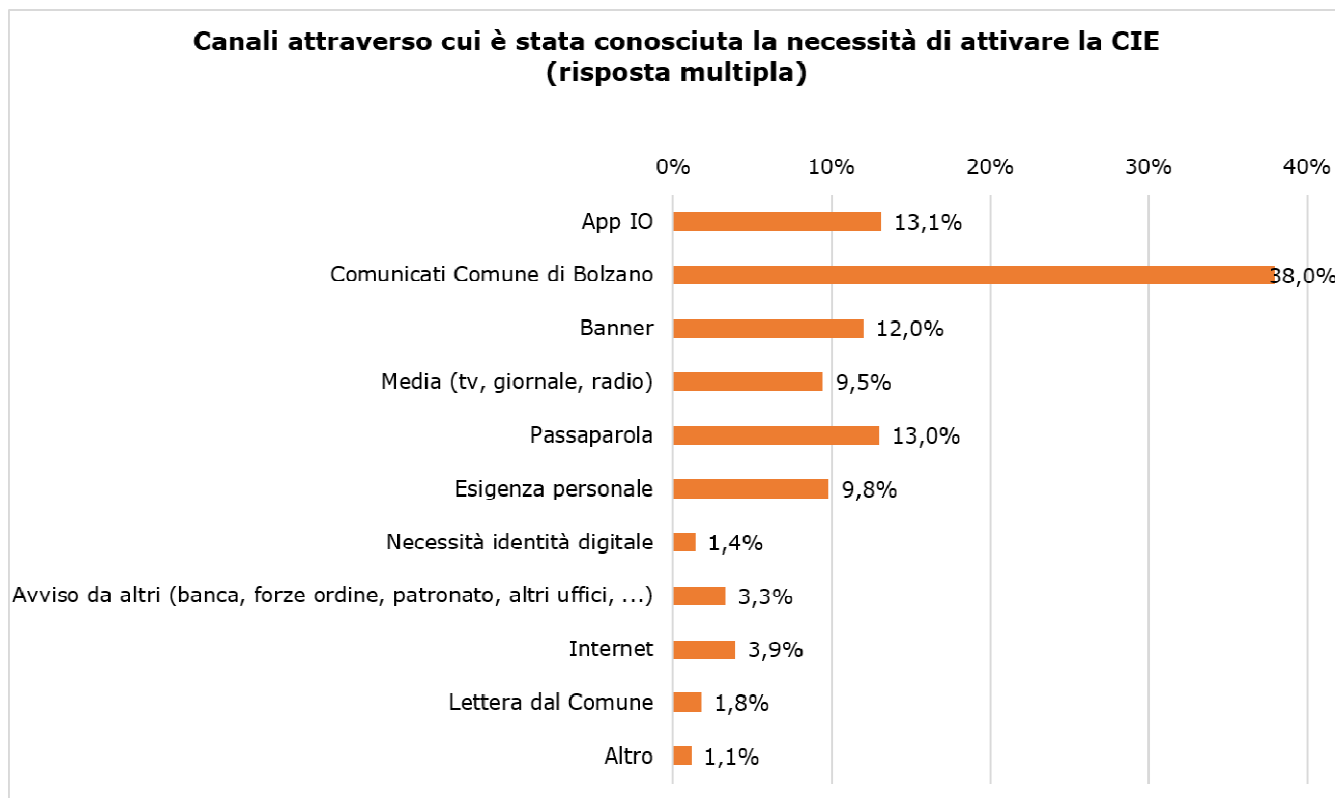


Grafico 9

4.3.1 Modalità di conoscenza della necessità di attivare la CIE per fascia d'età

L'analisi delle percentuali per fascia d'età evidenzia che i comunicati del Comune di Bolzano rappresentano il principale canale informativo per tutte le classi anagrafiche, con quote comprese tra il 36,1% (26–50 anni) e il 50,0% (18–25 anni). L'App IO assume un ruolo particolarmente rilevante tra i più giovani (18,8% nella fascia 18–25 anni) e tra i cittadini di età compresa tra 51 e 69 anni (tra il 13,7% e il 15,6%), mentre risulta meno utilizzata tra gli ultrasessantenni (6,8%). I banner pubblicitari raggiungono la maggiore incidenza nella fascia 51–60 anni (15,2%), mentre i media tradizionali (televisione, giornali e radio) risultano relativamente più importanti tra i cittadini di età compresa tra 61 e 69 anni (15,6%). Il passaparola emerge soprattutto tra i cittadini di età compresa tra 26 e 50 anni (16,4%), mentre assume un peso più contenuto nelle altre fasce d'età. La conoscenza della necessità di attivare la CIE legata a esigenze personali, come la richiesta o il rinnovo del documento, presenta valori relativamente simili tra le diverse classi anagrafiche, variando tra il 5,9% e l'11,4%. (Grafico 10)

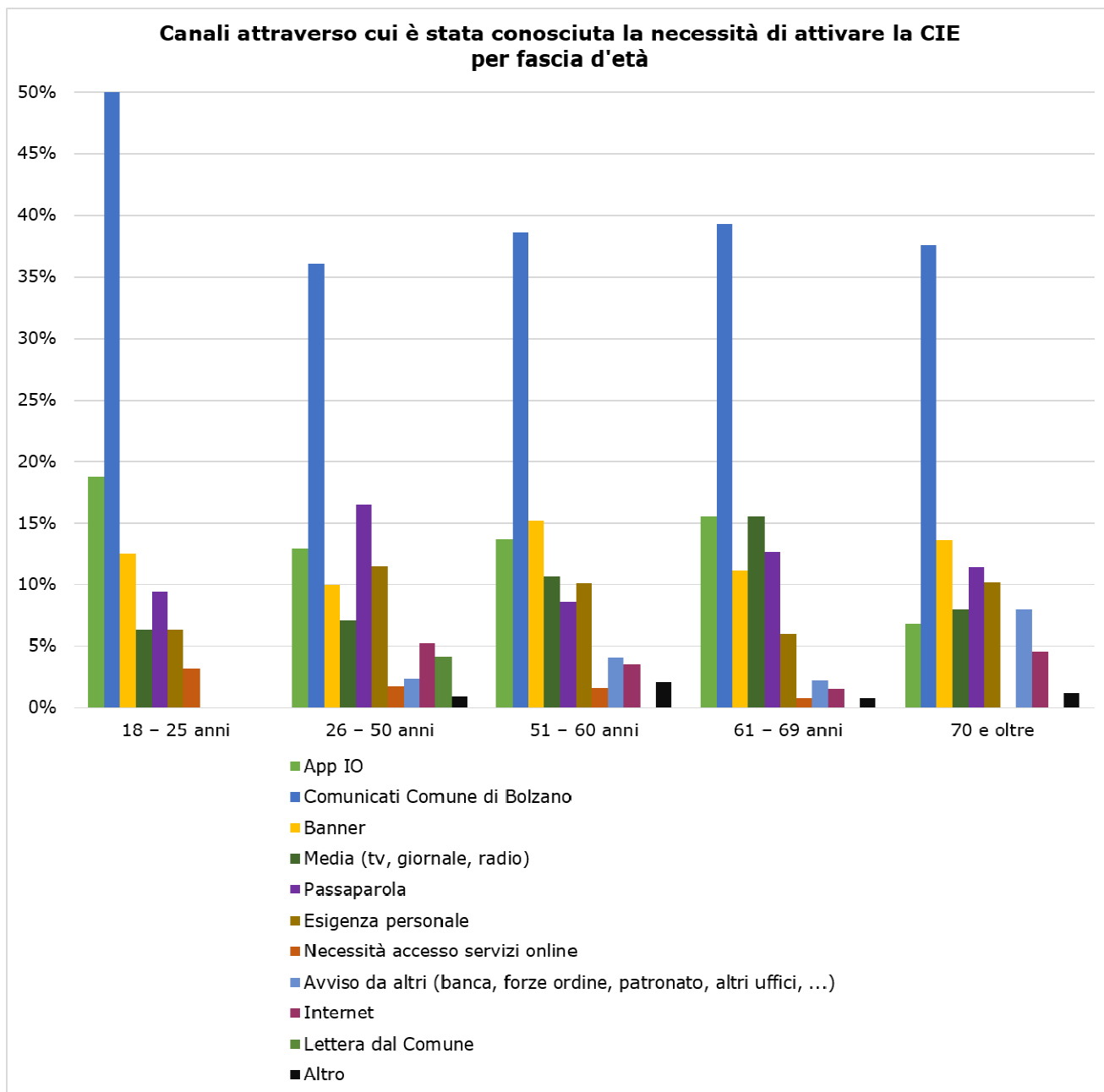


Grafico 10

4.3.2 Canali di informazione sui documenti e sui costi necessari per l'attivazione della CIE

Il sito web del Comune di Bolzano si conferma il principale canale informativo utilizzato dai cittadini per reperire informazioni sui documenti necessari e sui costi legati all'attivazione della CIE, con il 68,0% delle indicazioni. Seguono il passaparola con il 17,8% e il contatto diretto con i Servizi Demografici tramite telefono, e-mail o accesso agli sportelli con il 16,2%.

Le altre fonti informative risultano poco rilevanti. Sia Internet in generale sia gli strumenti di intelligenza artificiale sono stati indicati dallo 0,6% dei rispondenti, mentre giornali e telegiornali raccolgono lo 0,4%. Le risposte classificate nella categoria "Altro", pari allo 0,5%, comprendono riferimenti all'Applicazione IO, ai Centri civici, alle comunicazioni ricevute per posta e altre fonti informative menzionate solo sporadicamente. (Grafico 11)

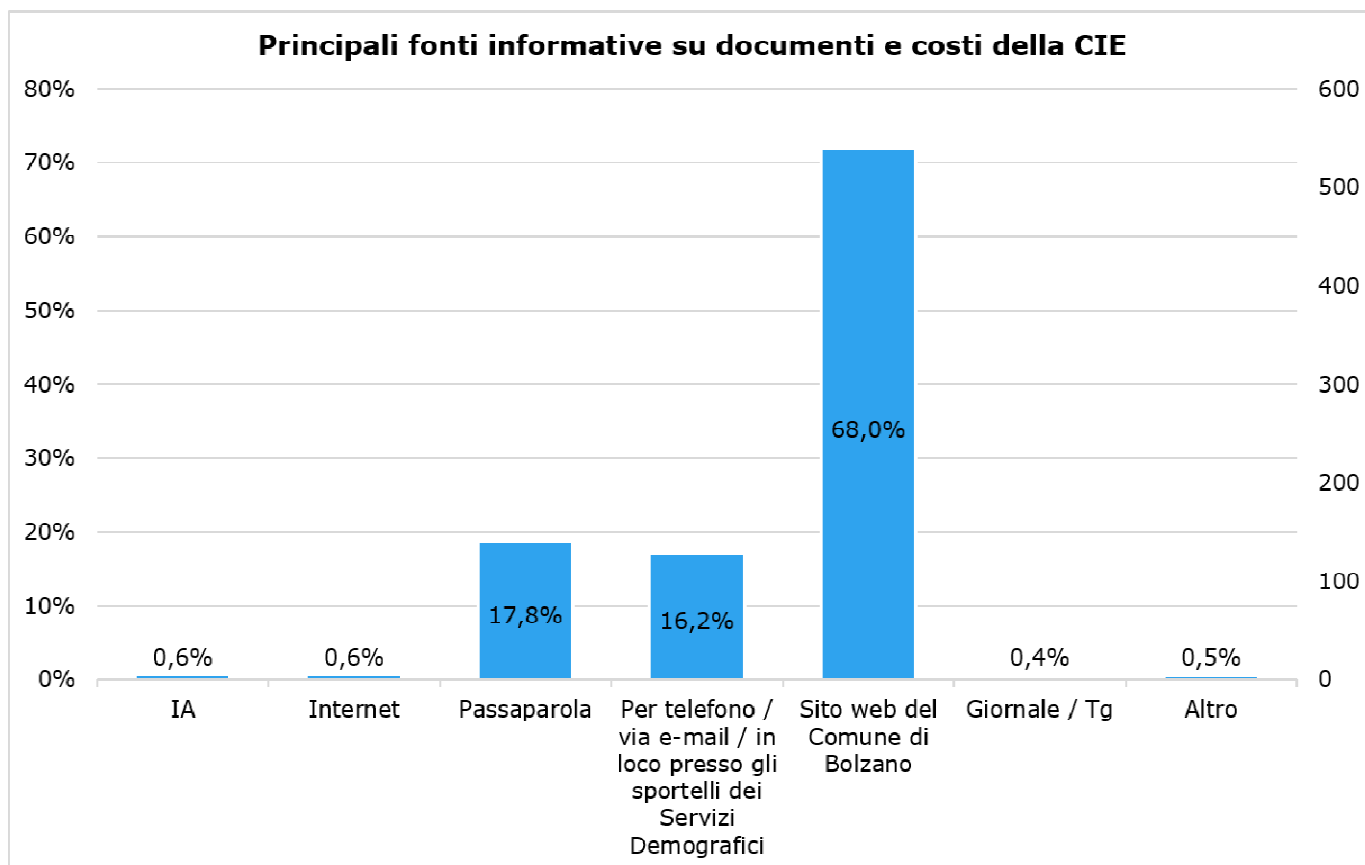


Grafico 11

4.4 Utilizzo della prenotazione online per la CIE

Alla domanda relativa all'utilizzo del servizio online per la prenotazione dell'appuntamento per la CIE, quasi tutti i rispondenti hanno dichiarato di aver fatto ricorso alla modalità digitale. In particolare, 735 persone (92,6%) hanno utilizzato il servizio di prenotazione online, mentre soltanto 59 persone (7,4%) hanno indicato di non averlo utilizzato. (Grafico 12)

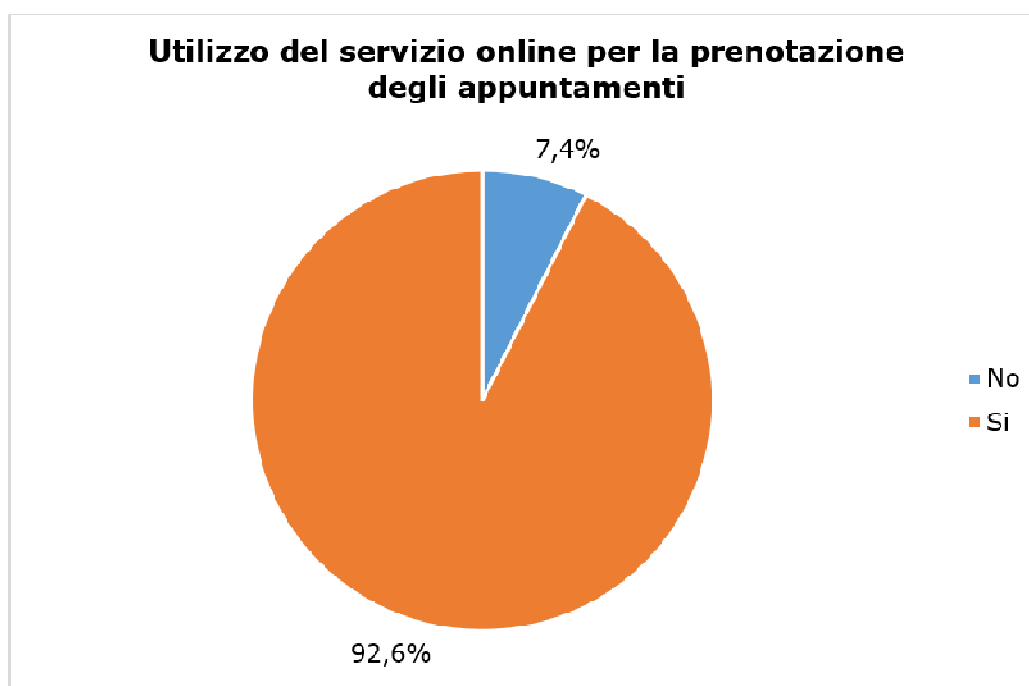


Grafico 12

4.4.1 Prenotazione online della CIE per cittadinanza

Considerando la cittadinanza dei rispondenti, l'utilizzo della prenotazione online risulta elevato in tutti i gruppi. La quota più elevata si registra tra i cittadini di Paesi extra UE (98,6%), seguiti dai cittadini italiani (92,2%) e dai cittadini di Paesi UE (87,5%). (Grafico 13)

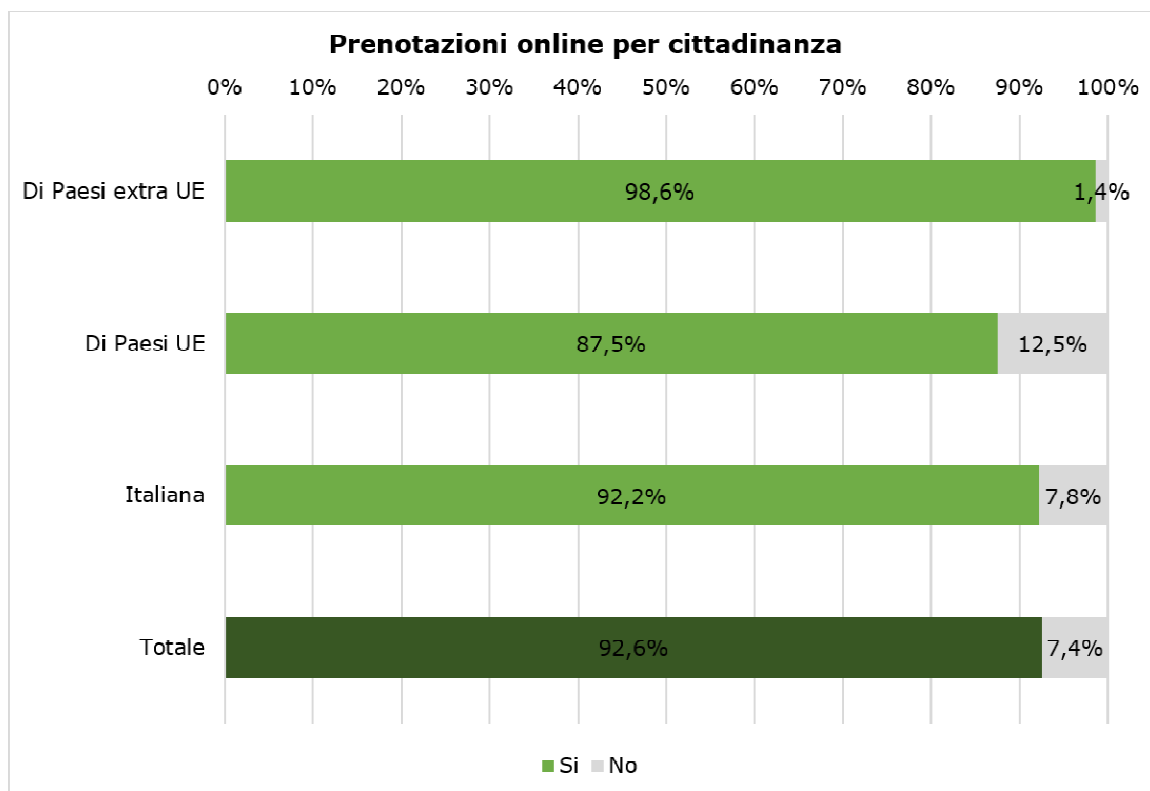


Grafico 13

4.4.2 Prenotazione online della CIE per fascia d'età

Analizzando i risultati per fascia d'età, emergono alcune differenze nel ricorso alla prenotazione online. Le percentuali più elevate si registrano nelle fasce 26–50 anni (98,0%) e 18–25 anni (96,9%), seguite dalla fascia 51–60 anni (92,4%) e dalla fascia 61–69 anni (91,9%). Tra i cittadini di 70 anni e oltre si registra un minore ricorso alla prenotazione online (71,6%) rispetto alle altre fasce d'età. Questo dato può essere spiegato anche dal fatto che gli utenti ultra-settantenni possono accedere direttamente, senza prenotazione, agli sportelli di via Vintler 16 e del Centro civico Europa-Novacella. (Grafico 14)

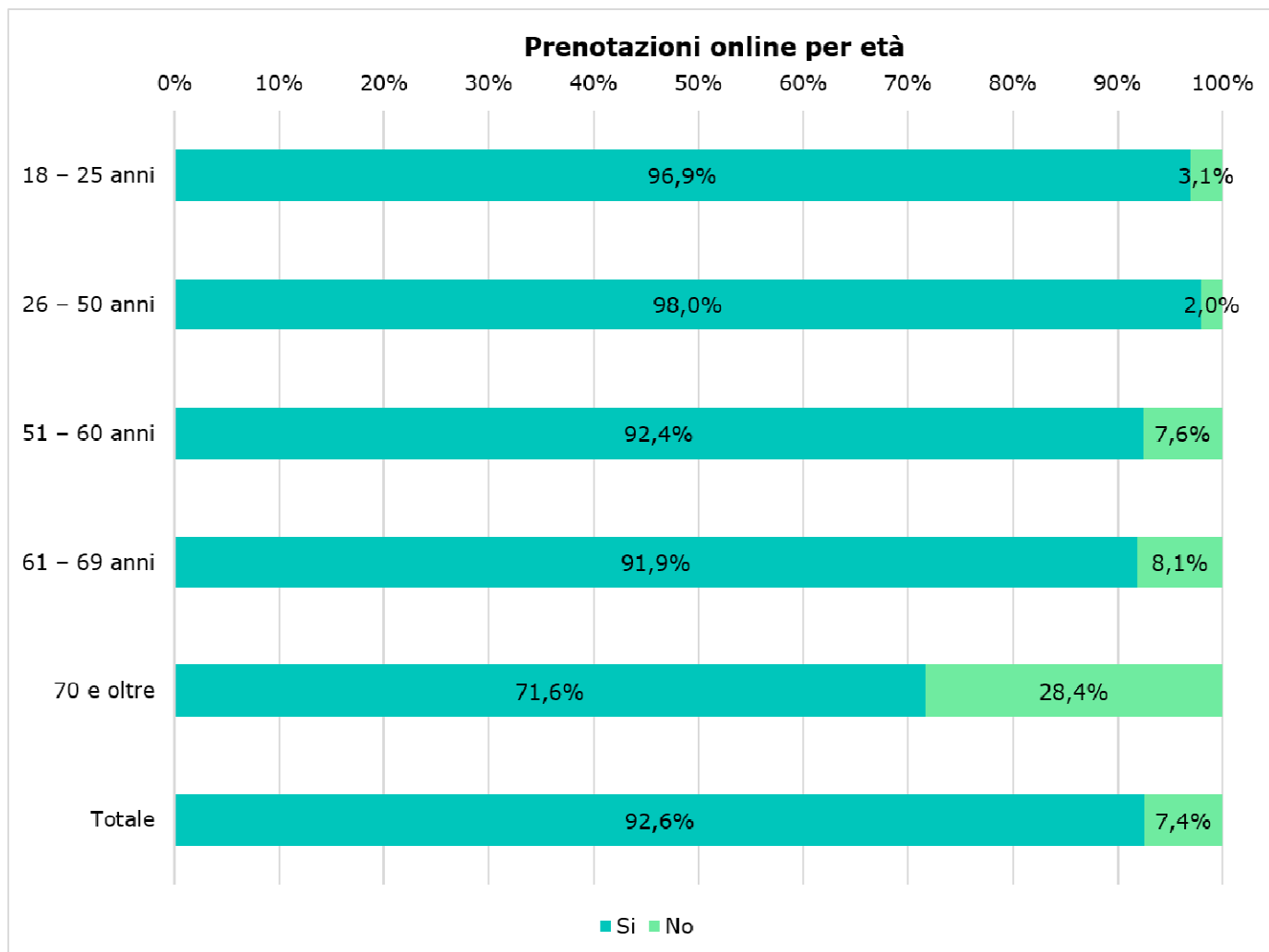


Grafico 14

4.5 Valutazione dell'efficacia della prenotazione online

I risultati evidenziano un elevato livello di apprezzamento del servizio di prenotazione online. La grande maggioranza degli intervistati (82,3%) lo considera molto efficace, mentre il 16,1% lo giudica abbastanza efficace. Nel complesso, il 98,4% degli utenti esprime una valutazione positiva del servizio, confermandone l'utilità e l'efficacia nell'accesso ai servizi per il rilascio della CIE. Le valutazioni negative risultano marginali e rappresentano soltanto l'1,6% del totale. (Grafico 15)

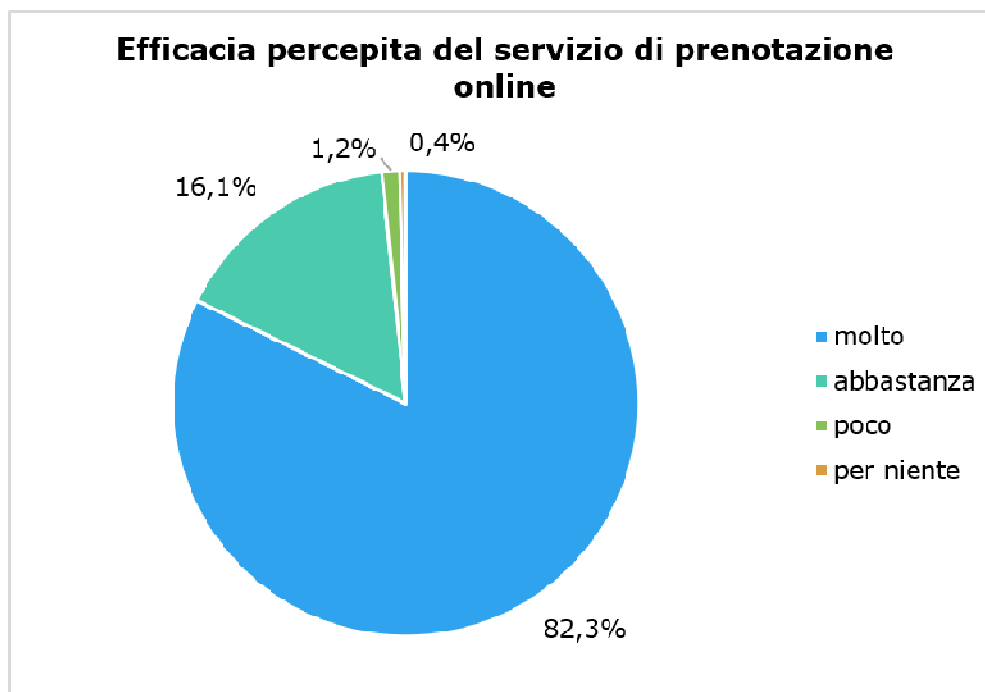


Grafico 15

4.6 Disponibilità delle date di appuntamento

I risultati dell'indagine evidenziano un elevato livello di soddisfazione rispetto alla disponibilità degli appuntamenti per il rilascio della CIE. La grande maggioranza dei rispondenti (92,2%) ha dichiarato di essere riuscita a fissare un appuntamento nella data desiderata, mentre solo il 7,8% ha indicato di non aver trovato disponibilità nella giornata preferita. (Grafico 16)

Alla domanda relativa alla possibilità di fissare l'appuntamento presso lo sportello desiderato, il 93,3% dei rispondenti ha dichiarato di essere riuscito a prenotare presso la sede prescelta, mentre il 6,7% ha risposto negativamente. (Grafico 16)

Alla domanda relativa all'ottenimento della CIE, il 93,5% dei rispondenti ha dichiarato di essere riuscito a completare con successo la procedura di rilascio, mentre il 6,5% ha indicato di non aver ottenuto la CIE. (Grafico 16)

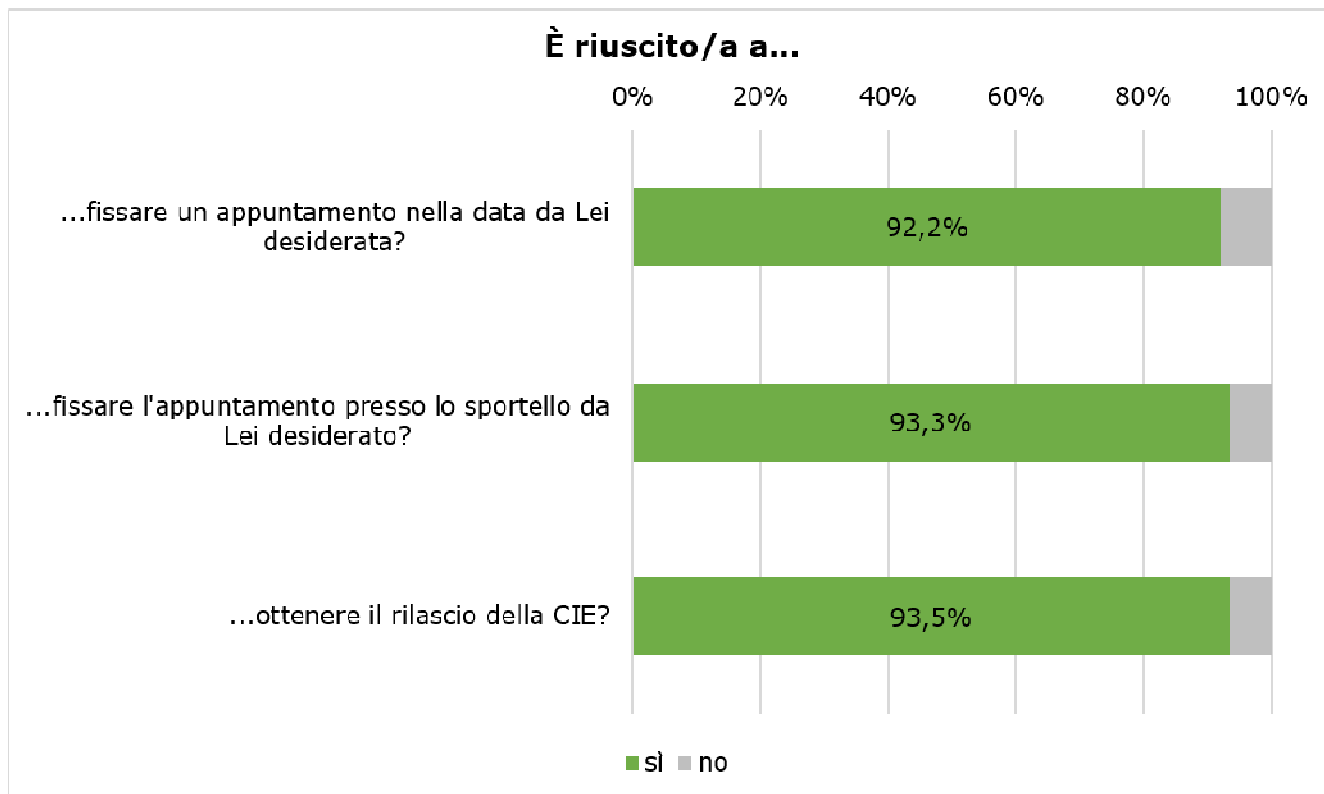


Grafico 16

4.7 Prenotazione presso lo sportello desiderato

Analizzando i dati in base allo sportello presso cui i rispondenti desideravano fissare l'appuntamento, emerge un'elevata capacità di ottenere un appuntamento nella sede preferita. Le percentuali più elevate di successo si registrano presso il Centro Civico Gries-San Quirino (98,0%) e lo Sportello Servizi Demografici Firmian (97,5%), seguiti dal Centro Civico Oltrisarco-Asiago (94,7%). Percentuali leggermente inferiori si osservano presso l'Ufficio Servizi Demografici di via Vintler 16 (91,0%) e il Centro Civico Europa-Novacella (90,1%). (Grafico 17)

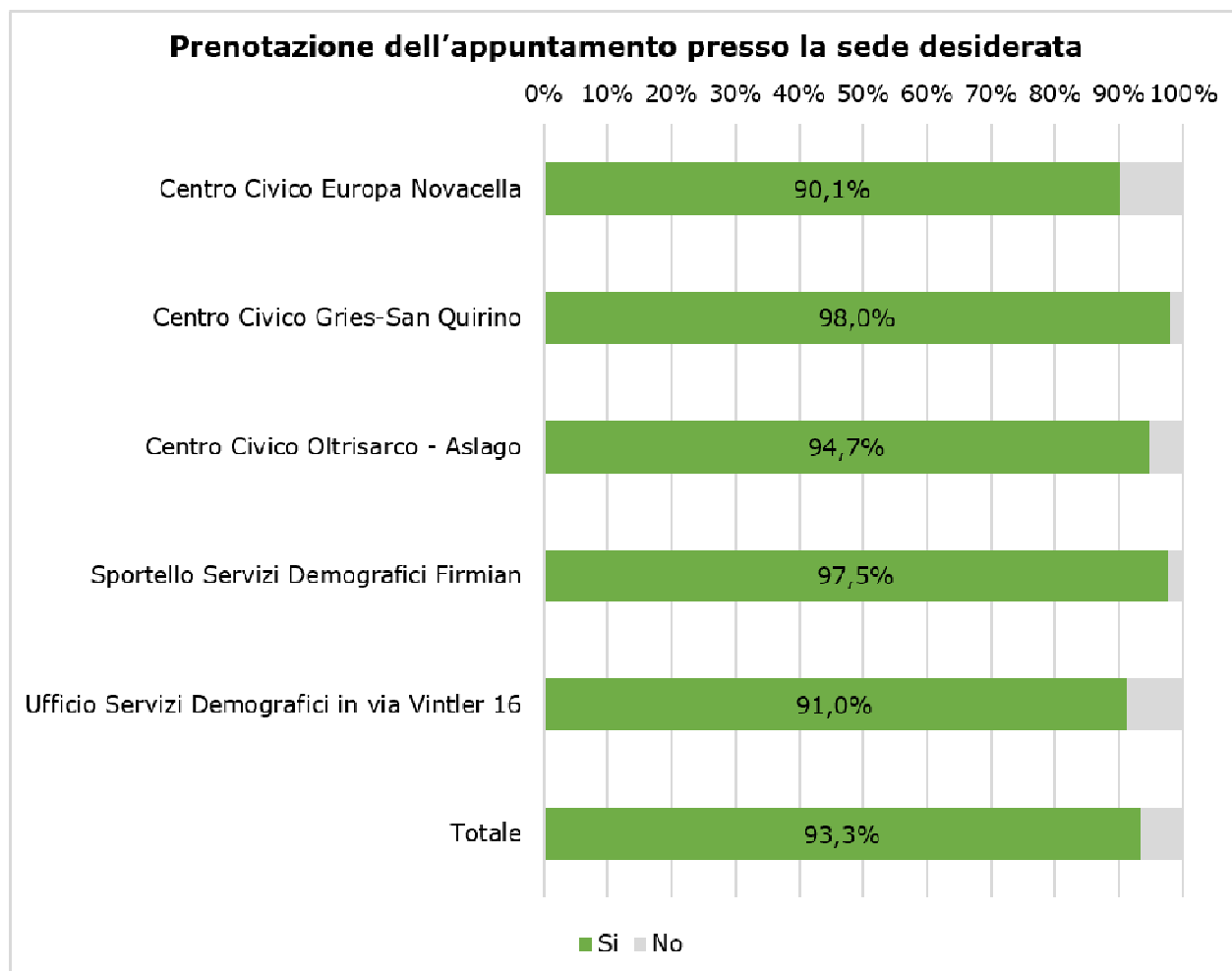


Grafico 17

4.8 Motivazioni del mancato rilascio della CIE

Il mancato rilascio della CIE è stato registrato in 52 casi, pari al 6,5% del totale della rilevazione. Nei restanti 742 casi (93,5%) il rilascio è avvenuto regolarmente.

Tra i casi di mancato rilascio, la motivazione più frequente è stata la mancanza di documenti o fotografie, che ha interessato il 36,5% dei casi validi. Seguono le fotografie non utilizzabili con il 23,1% e la mancanza dei requisiti necessari con il 13,5%.

Una quota dell'11,5% dei mancati rilasci è stata determinata da problemi tecnici dello sportello. I casi per i quali non è stata indicata una motivazione specifica rappresentano 9,6% del totale. Le restanti motivazioni riguardano l'assenza della persona interessata o del delegato (3,8%) e la variazione dei dati anagrafici (1,9%). (Grafico 18)

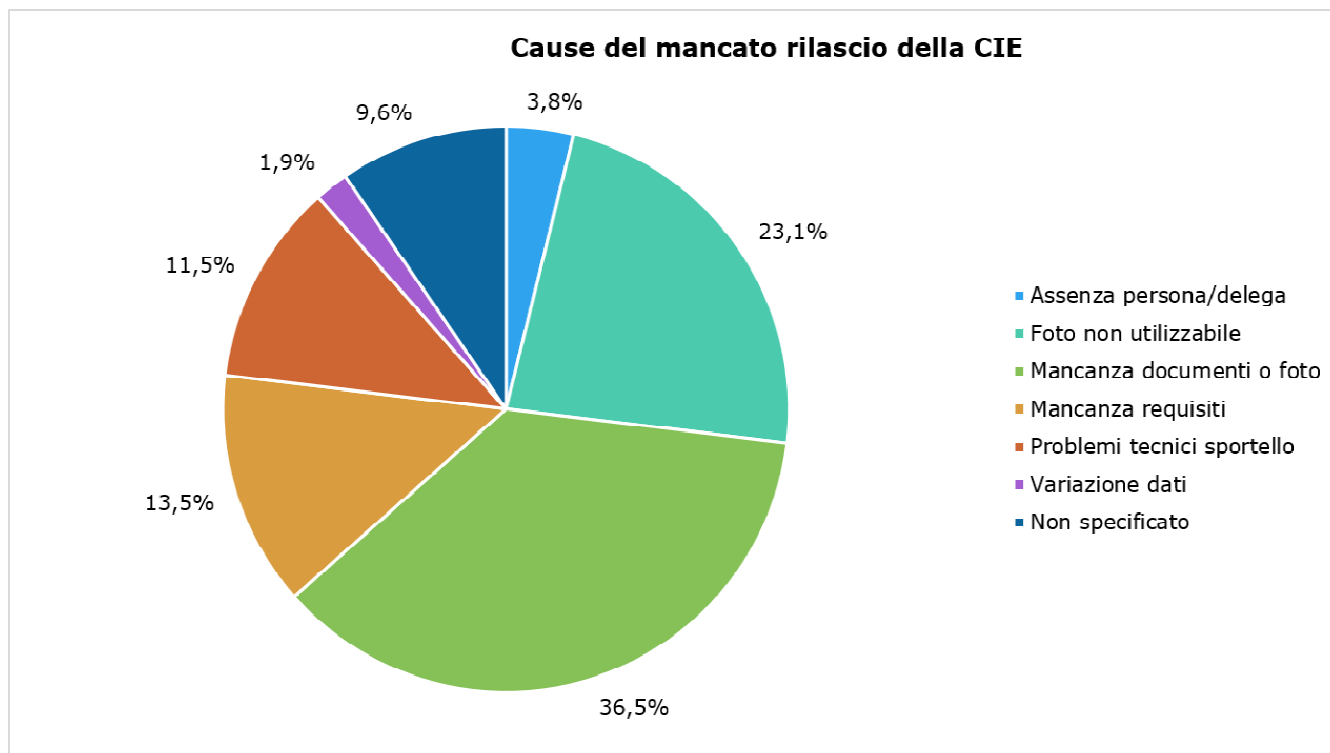


Grafico 18

4.9 Soddisfazione degli utenti dello sportello CIE

I risultati dell'indagine evidenziano un elevato grado di soddisfazione degli utenti nei confronti degli sportelli CIE. La valutazione complessiva della procedura di richiesta della CIE raggiunge un voto medio di 8,7 su una scala da 1 a 10, mentre il valore più frequentemente attribuito dagli intervistati (moda) è pari a 10, segno di un giudizio generalmente molto positivo.

Gli aspetti più apprezzati riguardano la facilità di raggiungimento dello sportello (media 9,2) e la sua accessibilità anche per le persone in situazione di disabilità (media 9,1). Valutazioni particolarmente elevate sono state espresse anche nei confronti della competenza del personale (8,9), della sua disponibilità e cortesia (8,8) e dell'adeguatezza dei tempi di attesa (8,8).

Anche gli orari di accesso allo sportello sono considerati soddisfacenti, con una valutazione media di 8,6 punti, mentre la segnaletica esterna e interna ottiene un punteggio medio di 8,4 punti, confermando una percezione positiva dell'organizzazione e dell'orientamento all'interno della struttura.

I punteggi relativamente più contenuti riguardano la sala d'attesa (8,0) e la cabina per fototessere disponibile presso i Servizi Demografici di Via Vintler 16 (8,1). Sebbene tali aspetti ricevano comunque valutazioni ampiamente positive, rappresentano gli ambiti con il maggiore potenziale di miglioramento. Nel complesso, i risultati confermano l'elevata qualità percepita del servizio CIE, caratterizzata da una buona accessibilità, da personale qualificato e disponibile e da un'organizzazione del servizio considerata efficiente dalla maggior parte degli utenti. (Tabella 1)

	Media	Moda	σ (deviazione standard)
a. Lo sportello CIE è facilmente raggiungibile	9,2	10	1,7
b. Lo sportello CIE è facilmente accessibile anche alle persone in situazione di disabilità	9,1	10	1,8
c. La cabina per la fototessera disponibile agli utenti in Via Vintler 16 (Servizi Demografici) è utile, anche per le persone in situazione di disabilità	8,1	10	2,8
d. Gli orari di accesso allo sportello CIE sono adeguati	8,6	10	2,2
e. La segnaletica esterna è chiara e ben visibile	8,4	10	2,1
f. La segnaletica interna è chiara e ben visibile	8,4	10	2,1
g. I tempi di attesa sono adeguati	8,8	10	2,1
h. La sala d'attesa è accogliente	8,0	10	2,3
i. Il personale è competente	8,9	10	2,2
l. Il personale è disponibile e cortese	8,8	10	2,3
Quanto è stato soddisfatto/a nel complesso della procedura di richiesta della CIE?	8,7	10	2,1

Tabella 1

NB: La distribuzione delle valutazioni di soddisfazione complessiva mostra una moda pari a 10, indice che il giudizio espresso con maggiore frequenza è stato il massimo. La media di 8,7, inferiore alla moda, e una deviazione standard (σ) di 2,3 indicano tuttavia una variabilità non trascurabile nelle risposte, con valutazioni inferiori che hanno influenzato il risultato medio.

Il medesimo scenario si ripete anche nei giudizi dei punti da c a l. Il discostamento è invece meno pronunciato per i primi due punti per cui si raggiunge una valutazione media rispettivamente di 9,2 e 9,1.

4.9.1 Soddisfazione dei cittadini per il servizio CIE per fascia di età

Il livello di soddisfazione per la procedura di richiesta della CIE risulta molto elevato in tutte le fasce d'età. Oltre l'85% degli intervistati assegna un punteggio compreso tra 8 e 10, con il punteggio massimo (10) indicato dal 50,3% del campione. La soddisfazione tende a crescere con l'età, raggiungendo il 60,0% di valutazioni pari a 10 nella fascia 61-69 anni. Le valutazioni negative (da 1 a 4) sono molto contenute e rappresentano complessivamente il 6,0% delle risposte. (Grafico 19)

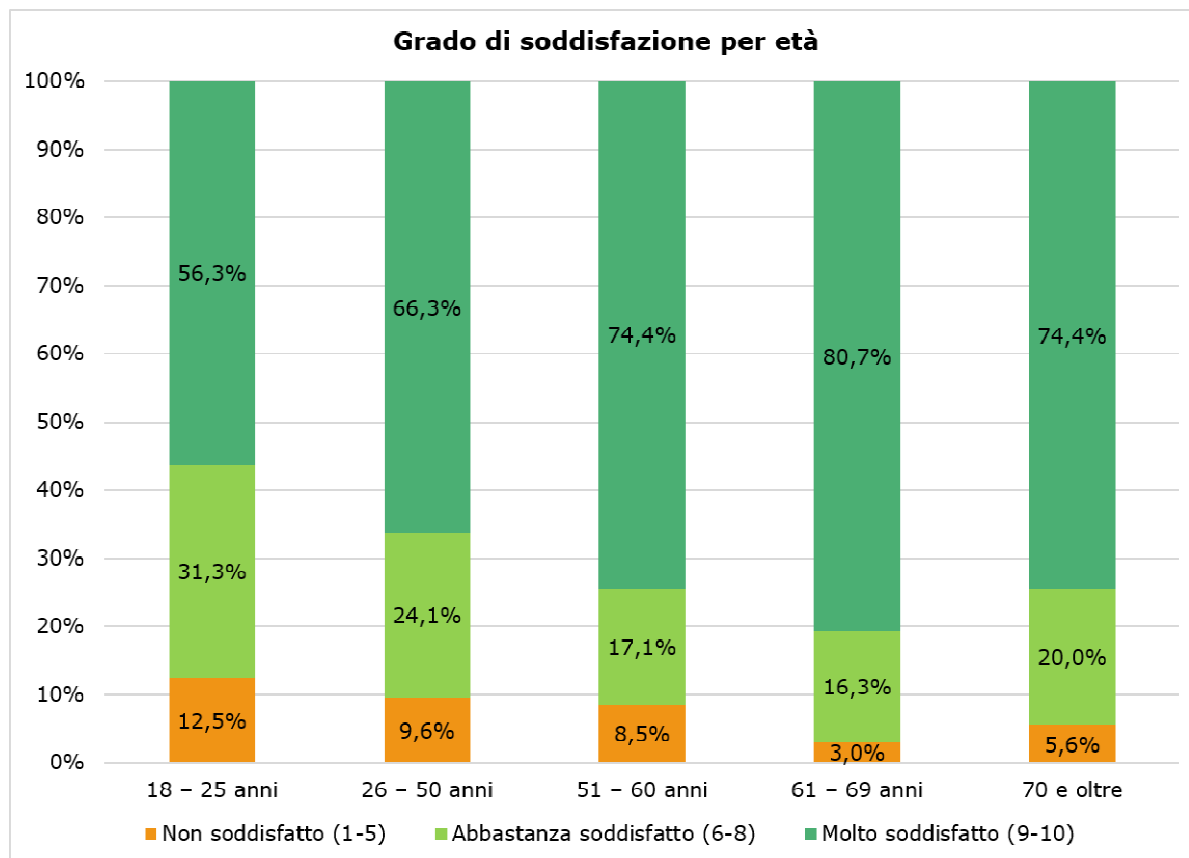


Grafico 19

4.9.2 Valutazione della soddisfazione degli utenti CIE per cittadinanza

La soddisfazione per la procedura di richiesta della CIE è elevata in tutti i gruppi di cittadinanza. Il punteggio massimo (10) è stato assegnato dal 51,3% dei cittadini italiani, dal 45,8% dei cittadini UE e dal 40,6% dei cittadini extra UE. Considerando le valutazioni più positive (8-10), i livelli di soddisfazione risultano molto alti in tutti i gruppi, pur evidenziando valori leggermente inferiori tra i cittadini extra UE. Nel complesso, i risultati confermano un giudizio ampiamente favorevole sulla procedura di rilascio della CIE. (Grafico 20)

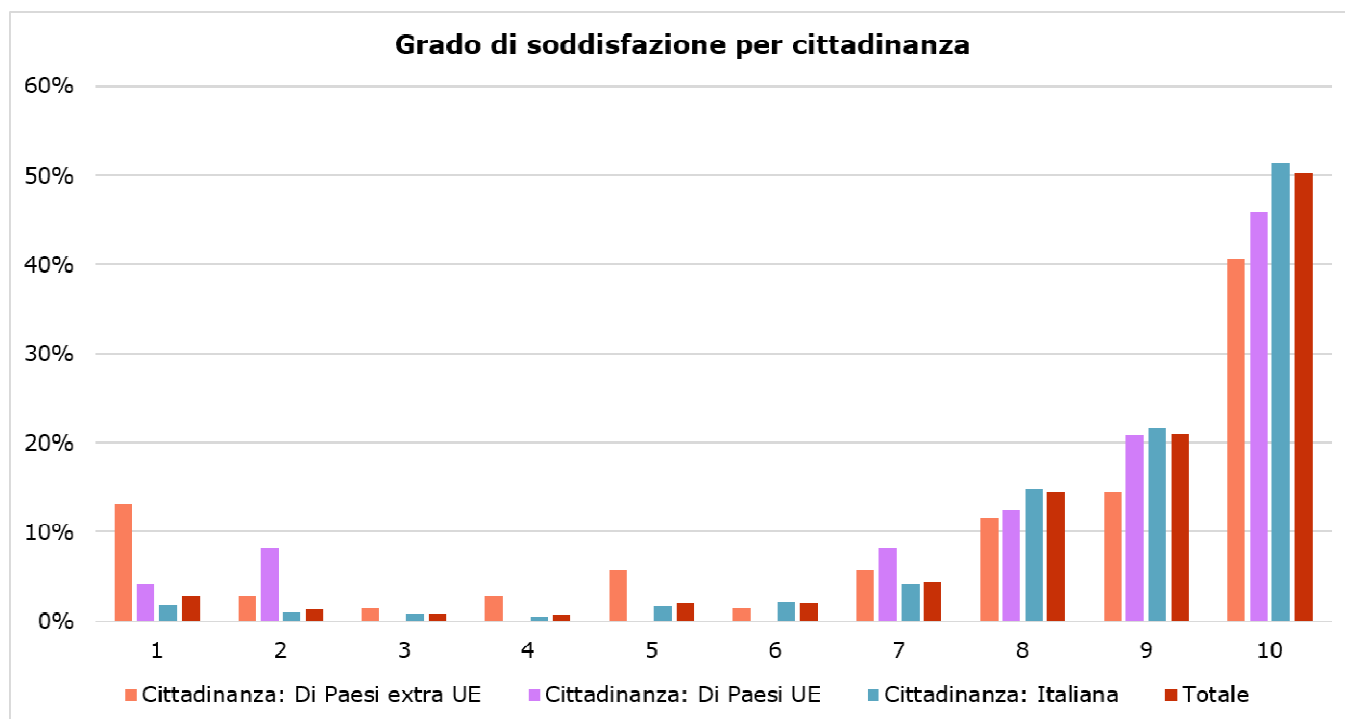


Grafico 20

4.9.3 Gradimento degli utenti per la richiesta della CIE per sportello

La soddisfazione media per la procedura di richiesta della CIE è molto elevata presso tutti gli sportelli. In ciascuna sede il punteggio più frequente è il valore massimo (10), assegnato da oltre la metà degli utenti nella maggior parte degli sportelli. Le valutazioni si concentrano prevalentemente nelle classi di soddisfazione più elevate, con una presenza limitata di giudizi negativi. I risultati evidenziano quindi un elevato livello di apprezzamento del servizio in tutte le sedi considerate, senza differenze particolarmente marcate tra gli sportelli. (Grafico 21, Tabelle 2-6)

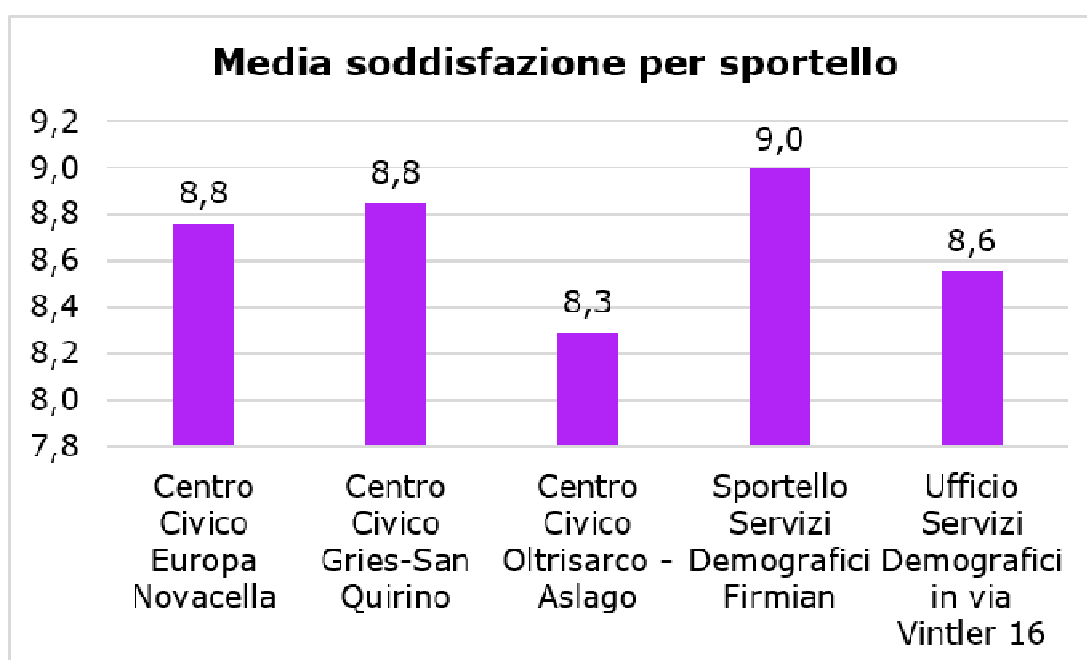


Grafico 21

Soddisfazione media Centro Civico Europa-Novacella

Lo sportello CIE è facilmente raggiungibile	9,3
Lo sportello CIE è facilmente accessibile anche alle persone in situazione di disabilità	9,3
La cabina per la fototessera disponibile agli utenti in Via Vintler 16 (Servizi Demografici) è utile, anche per le persone in situazione di disabilità	8,0
Gli orari di accesso allo sportello CIE sono adeguati	8,8
La segnaletica esterna è chiara e ben visibile	8,7
La segnaletica interna è chiara e ben visibile	8,7
I tempi di attesa sono adeguati	8,9
La sala d'attesa è accogliente	8,1
Il personale è competente	9,0
Il personale è disponibile e cortese	8,8

Tabella 2

Soddisfazione media Centro Civico Gries-S. Quirino

Lo sportello CIE è facilmente raggiungibile	9,4
Lo sportello CIE è facilmente accessibile anche alle persone in situazione di disabilità	8,6
La cabina per la fototessera disponibile agli utenti in Via Vintler 16 (Servizi Demografici) è utile, anche per le persone in situazione di disabilità	6,5
Gli orari di accesso allo sportello CIE sono adeguati	8,6
La segnaletica esterna è chiara e ben visibile	7,9
La segnaletica interna è chiara e ben visibile	7,9
I tempi di attesa sono adeguati	8,7
La sala d'attesa è accogliente	7,5
Il personale è competente	9,1
Il personale è disponibile e cortese	9,1

Tabella 3

Soddisfazione media Centro Civico Oltrisarco-Asiago

Lo sportello CIE è facilmente raggiungibile	9,2
Lo sportello CIE è facilmente accessibile anche alle persone in situazione di disabilità	8,9
La cabina per la fototessera disponibile agli utenti in Via Vintler 16 (Servizi Demografici) è utile, anche per le persone in situazione di disabilità	7,9
Gli orari di accesso allo sportello CIE sono adeguati	8,4
La segnaletica esterna è chiara e ben visibile	8,3
La segnaletica interna è chiara e ben visibile	8,3
I tempi di attesa sono adeguati	9,0
La sala d'attesa è accogliente	7,5
Il personale è competente	8,7
Il personale è disponibile e cortese	8,6

Tabella 4

Soddisfazione media Sportello Servizi Demografici Firmian

Lo sportello CIE è facilmente raggiungibile	9,3
Lo sportello CIE è facilmente accessibile anche alle persone in situazione di disabilità	9,3
La cabina per la fototessera disponibile agli utenti in Via Vintler 16 (Servizi Demografici) è utile, anche per le persone in situazione di disabilità	8,4
Gli orari di accesso allo sportello CIE sono adeguati	8,6
La segnaletica esterna è chiara e ben visibile	8,5
La segnaletica interna è chiara e ben visibile	8,5
I tempi di attesa sono adeguati	9,0
La sala d'attesa è accogliente	8,1
Il personale è competente	9,0
Il personale è disponibile e cortese	8,9

Tabella 5

Soddisfazione media Ufficio Servizi Demografici Via Vintler 16

Lo sportello CIE è facilmente raggiungibile	8,9
Lo sportello CIE è facilmente accessibile anche alle persone in situazione di disabilità	8,7
La cabina per la fototessera disponibile agli utenti in Via Vintler 16 (Servizi Demografici) è utile, anche per le persone in situazione di disabilità	8,4
Gli orari di accesso allo sportello CIE sono adeguati	8,3
La segnaletica esterna è chiara e ben visibile	8,1
La segnaletica interna è chiara e ben visibile	8,1
I tempi di attesa sono adeguati	8,5
La sala d'attesa è accogliente	8,2
Il personale è competente	8,7
Il personale è disponibile e cortese	8,7

Tabella 6

4.10 Consultazione della pagina web dedicata alla CIE e conoscenza del servizio di assistenza digitale Digi Point

I risultati evidenziano un buon livello di accesso alle informazioni online relative alla CIE. Il 74,7% delle persone intervistate dichiara di aver consultato la pagina web dedicata del sito del Comune di Bolzano prima di recarsi all'appuntamento, mentre il 24,6% afferma di non averla consultata.

Per quanto riguarda il servizio di assistenza digitale Digi Point, poco più della metà degli intervistati (51,4%) ne conosce l'esistenza, mentre il 47,7% dichiara di non esserne a conoscenza. (Grafico 22)

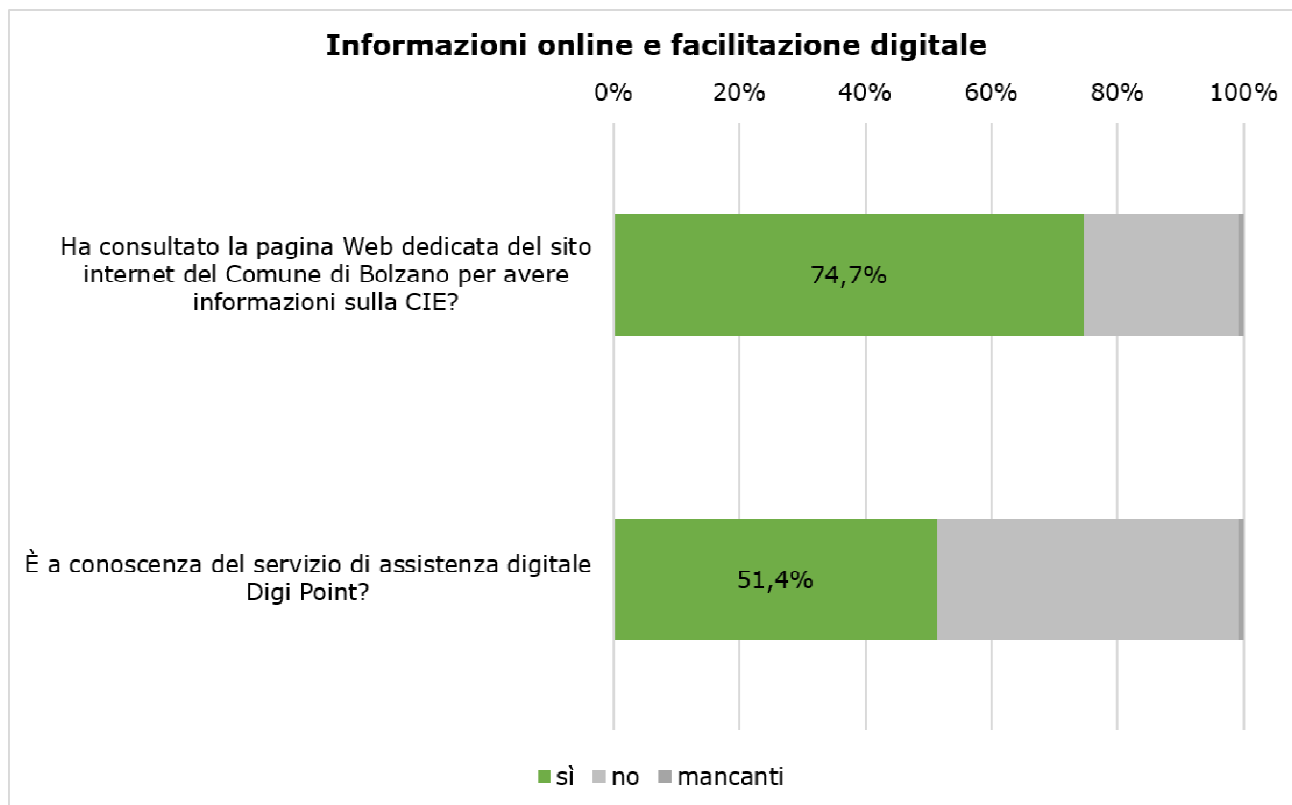


Grafico 22

4.10.1 Accesso alla pagina web dedicata alla CIE per cittadinanza

In relazione alla cittadinanza, emerge una maggiore incidenza di risposte positive tra i cittadini di Paesi extra UE, che raggiungono l'85,3%. Tra i cittadini italiani la quota di risposte positive si attesta al 74,4%, mentre tra i cittadini di altri Paesi dell'UE scende al 70,8%. Nel complesso, tre quarti degli intervistati (75,3%) hanno fornito una risposta positiva, a fronte del 24,7% che ha risposto negativamente. (Grafico 23)

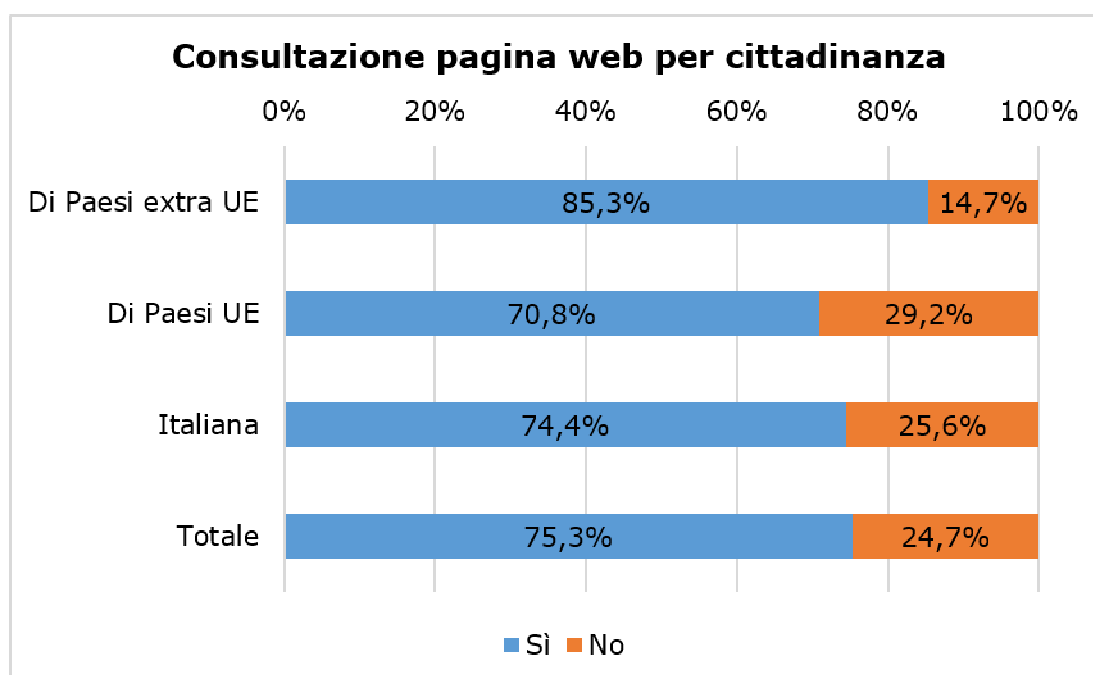


Grafico 23

4.10.2 Consultazione della pagina web dedicata alla CIE per fascia di età

La consultazione della pagina web è complessivamente elevata (75,3%). Le percentuali più alte si registrano tra i 26-50 anni (80,4%) e i 51-60 anni (80,2%), mentre diminuiscono nelle classi più anziane, raggiungendo il valore minimo tra gli over 70 (54,5%). Nonostante queste differenze, la consultazione risulta maggioritaria in tutte le fasce d'età. (Grafico 24)

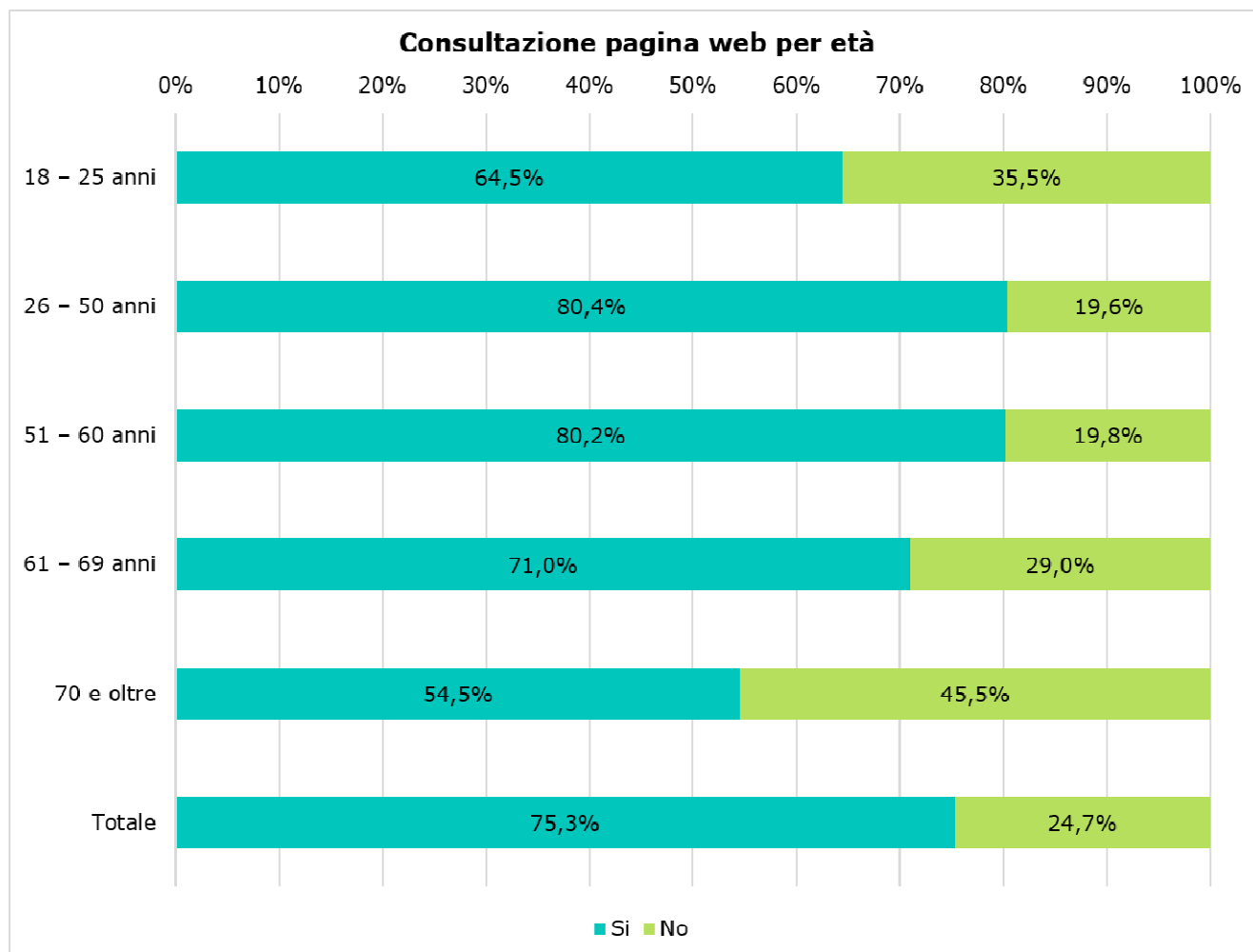


Grafico 24

4.10.3 Livello di conoscenza del servizio Digi Point per cittadinanza

Per quanto riguarda la conoscenza del servizio Digi Point, i cittadini di Paesi extra UE presentano il livello più elevato, con una quota pari al 77,9%. Tra i cittadini italiani la conoscenza del servizio raggiunge il 49,4%, mentre tra i cittadini di altri Paesi dell'Unione europea si attesta al 47,8%. Complessivamente, il 51,8% degli intervistati dichiara di conoscere il servizio Digi Point, mentre il 48,2% afferma di non conoscerlo. (Grafico 25)

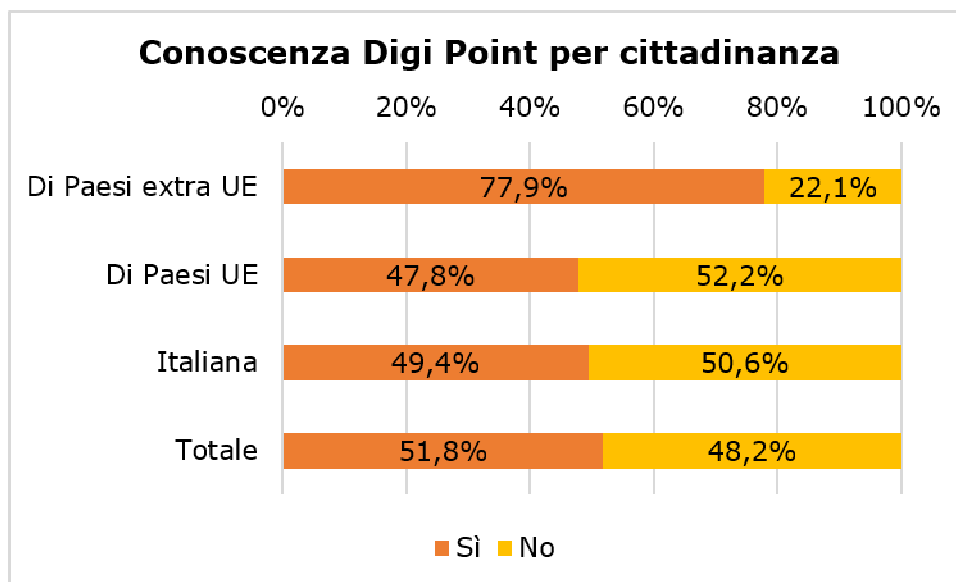


Grafico 25

4.10.4 Conoscenza del servizio Digi Point per fascia di età

La conoscenza del servizio di assistenza digitale Digi Point risulta complessivamente moderata e abbastanza uniforme tra le diverse fasce d'età. Le quote di persone che dichiarano di conoscere il servizio sono leggermente più elevate tra i 61-69 anni e gli over 70, mentre risultano più contenute nella fascia 26-50 anni. Nel complesso, poco più della metà degli intervistati dichiara di conoscere il servizio. (Grafico 26)

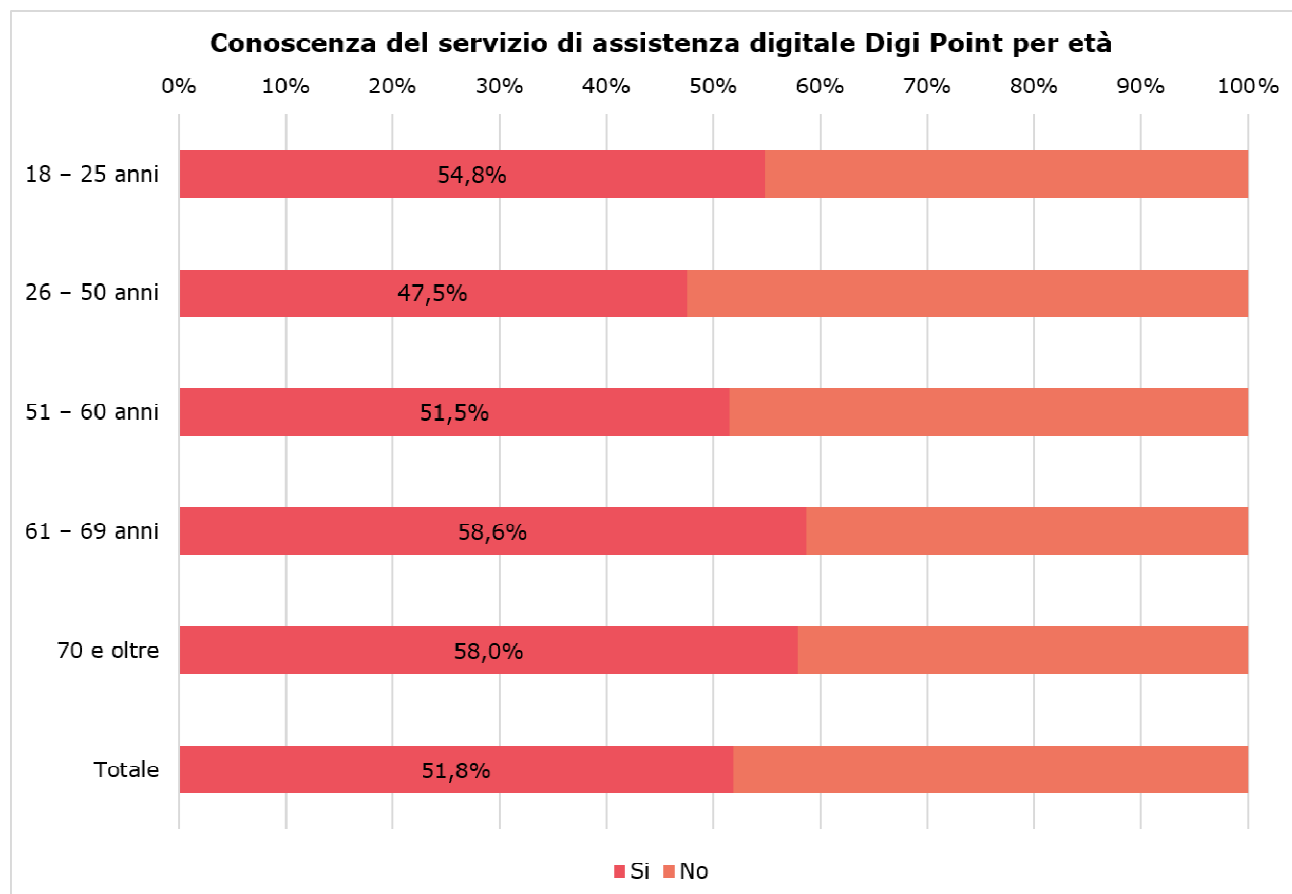


Grafico 26

4.11 Giudizio degli utenti sulle informazioni online relative alla CIE

Tra gli utenti che hanno consultato la pagina web del Comune di Bolzano dedicata alla CIE, emerge una valutazione molto positiva della qualità delle informazioni fornite. Il 58,8% dei rispondenti giudica le informazioni molto chiare e complete, mentre il 39,0% le considera abbastanza chiare e complete. Le valutazioni negative risultano pressoché assenti: solo l'1,9% degli utenti ritiene le informazioni poco chiare e complete e appena lo 0,3% le valuta per niente chiare e complete. (Grafico 27)

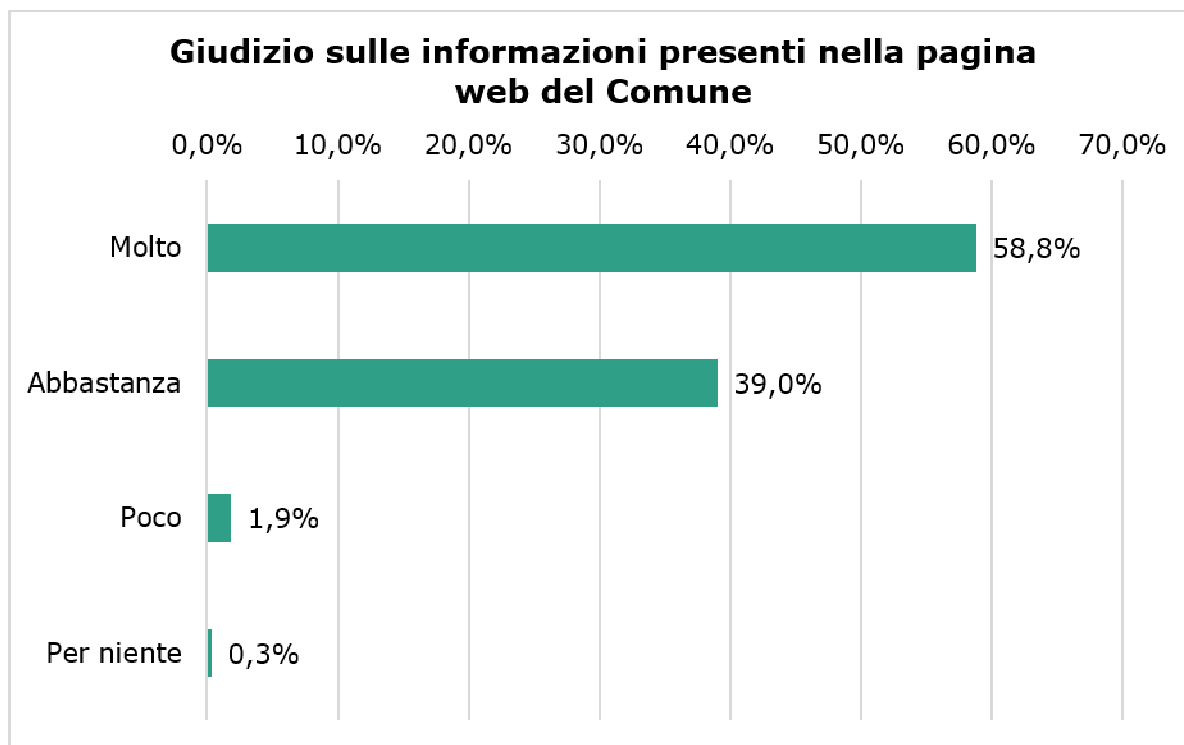


Grafico 27

4.12 Accesso digitale ai servizi pubblici: CIE e SPID

La conoscenza degli strumenti di identità digitale risulta molto elevata. Il 92,7% degli intervistati sa che la CIE, tramite PIN e PUK, può essere utilizzata per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione. Inoltre, l'85,0% dichiara di essere in possesso di uno SPID. I risultati evidenziano una diffusa familiarità con i principali strumenti di accesso ai servizi pubblici digitali. (Grafico 28)

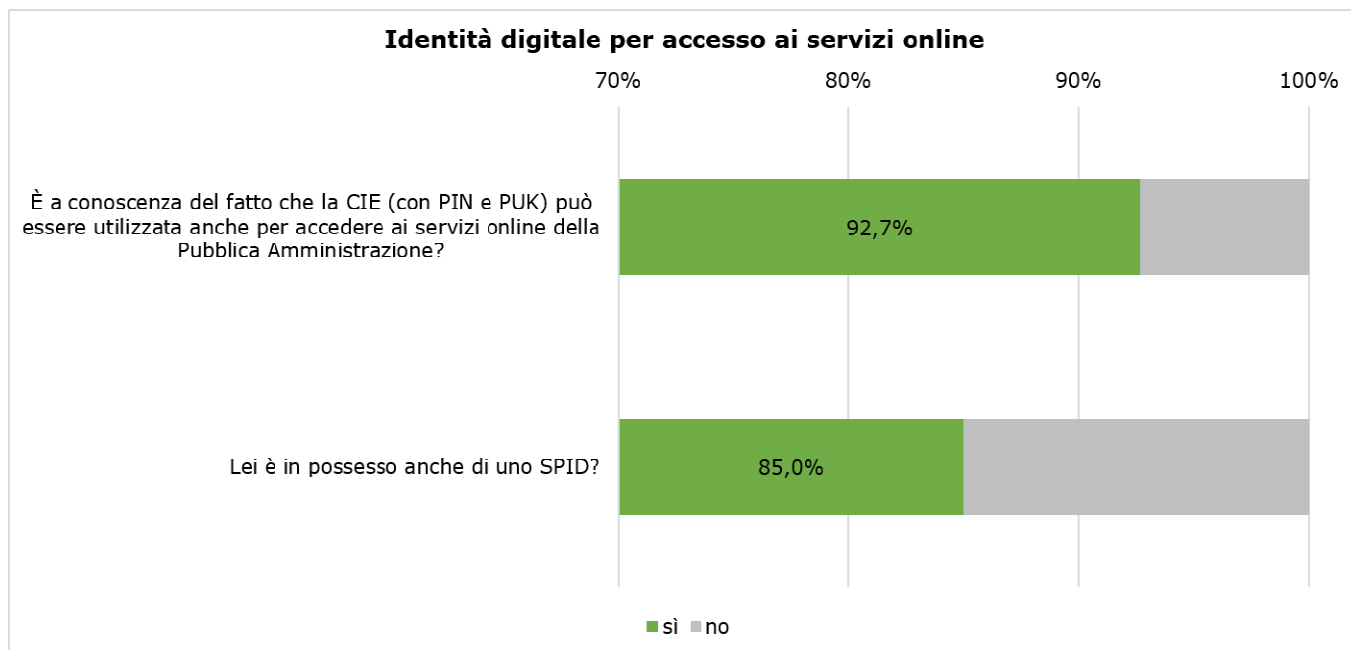


Grafico 28

4.13 Utilizzo della CIE per l'accesso ai servizi online

Alla domanda relativa all'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) per l'accesso ai servizi online, il 77,7% dei rispondenti ha dichiarato di non averla mai utilizzata a tale scopo, verosimilmente anche perché molti utenti avevano appena presentato la richiesta e non avevano ancora ricevuto il documento. Il restante 22,3% ha invece affermato di aver già utilizzato la CIE per accedere ai servizi digitali. (Grafico 29)

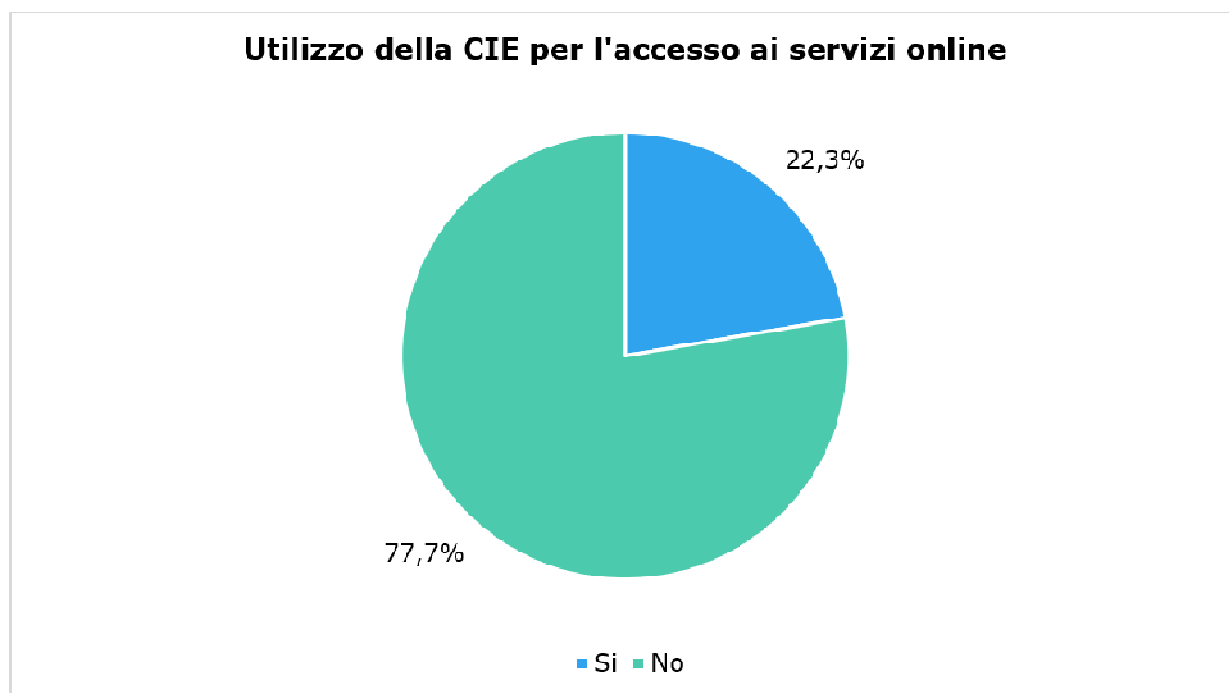


Grafico 29

4.14 Valutazione della procedura di accesso ai servizi con la CIE rispetto allo SPID

In merito alla valutazione della procedura di accesso ai servizi tramite CIE, oltre la metà dei rispondenti, il 53,5%, la considera equivalente a quella dello SPID. Il 37,1% la ritiene addirittura più semplice, mentre soltanto il 9,4% la giudica più complicata. I risultati evidenziano quindi una percezione generalmente favorevole della CIE, che per la grande maggioranza degli utenti non presenta maggiori difficoltà rispetto allo SPID. (Grafico 30)

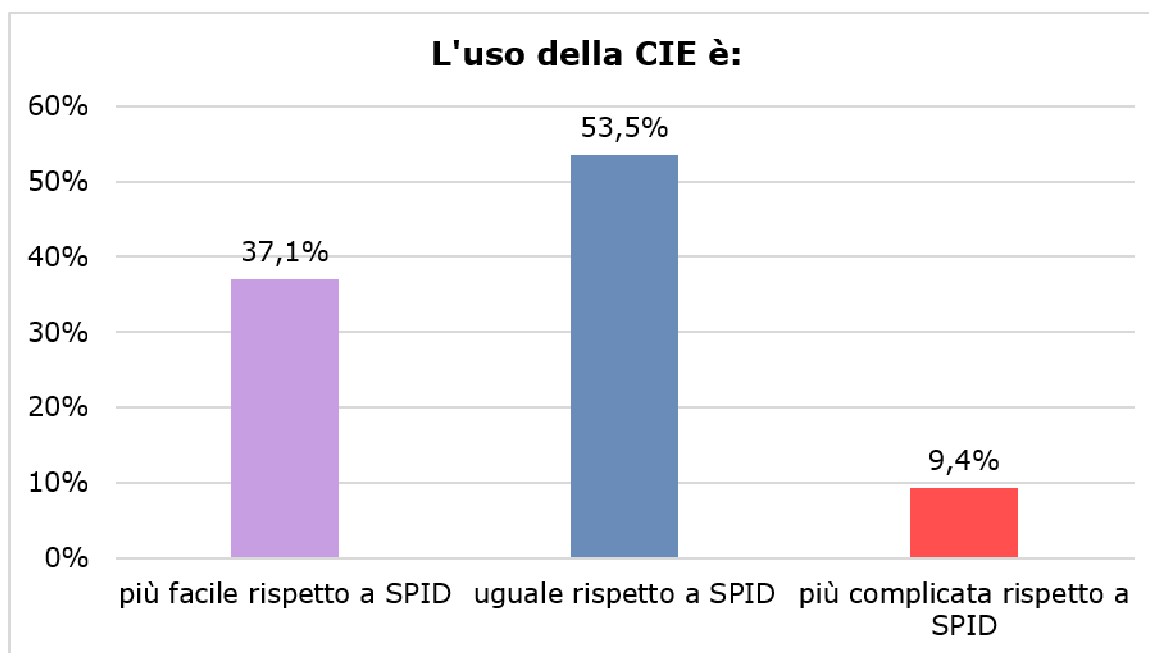


Grafico 30

4.15 Commenti e suggerimenti

Nel campo aperto posto al termine del questionario sono stati raccolti 91 suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio.

Le osservazioni principali riguardano:

1. **Personale e rapporto con l'utenza.** Il tema più ricorrente riguarda il personale degli sportelli, con 26 commenti complessivi. Le osservazioni, sia positive sia critiche, riguardano principalmente la cortesia, la disponibilità e la professionalità del personale percepite dagli utenti.
2. **Consegna della CIE.** Un'altra criticità ricorrente riguarda la fase di consegna del documento. Numerosi utenti lamentano tempi di recapito ritenuti eccessivi, difficoltà legate al servizio postale e l'impossibilità di ritirare la carta direttamente presso gli sportelli comunali. Tra le proposte più frequenti figurano l'introduzione di modalità alternative di consegna e la possibilità di ritiro presso il centro civico dove è stata presentata la richiesta.

3. **Attivazione della CIE e confronto con SPID.** Diversi commenti fanno riferimento al passaggio dallo SPID alla CIE come strumento di identificazione digitale, spesso motivato dal fatto che alcuni servizi SPID sono diventati a pagamento. Tuttavia, molti utenti evidenziano come la procedura di attivazione e utilizzo della CIE risulti più complessa rispetto allo SPID, segnalando difficoltà nella configurazione, nella comprensione dei passaggi richiesti e nell'uso delle funzionalità digitali associate.

5. Conclusioni

L'indagine evidenzia un livello di soddisfazione complessivamente molto elevato nei confronti del servizio di rilascio della Carta d'Identità Elettronica del Comune di Bolzano. La procedura di richiesta ottiene infatti una valutazione media pari a 8,7 su 10 e la maggioranza degli utenti esprime giudizi molto positivi riguardo all'accessibilità degli sportelli, alla competenza e disponibilità del personale, ai tempi di attesa e all'organizzazione generale del servizio. Inoltre, il servizio di prenotazione online risulta ampiamente utilizzato e apprezzato, confermando l'efficacia delle modalità digitali adottate dall'Amministrazione.

L'indagine conferma anche una buona capacità del sistema di rispondere alle esigenze dei cittadini: oltre il 90% dei rispondenti è riuscito a ottenere un appuntamento nella sede e nella data desiderate e ad accedere con successo al rilascio della CIE. Parallelamente emerge una diffusa conoscenza degli strumenti di identità digitale e una percezione generalmente favorevole della CIE quale strumento di accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione.

Accanto a questi elementi positivi, i commenti aperti consentono di individuare alcuni ambiti di miglioramento. Le osservazioni si concentrano principalmente sul rapporto con l'utenza, sulla gestione della consegna della CIE tramite il servizio postale a cura dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato e sulle difficoltà incontrate da parte di alcuni utenti nell'attivazione e nell'utilizzo della carta per l'accesso ai servizi digitali.

Nel complesso, i risultati confermano la qualità e l'efficacia del servizio offerto dall'Ufficio Servizi Demografici, evidenziando al contempo alcuni aspetti operativi sui quali concentrare future azioni di miglioramento. Le indicazioni fornite dagli utenti costituiscono un'importante base conoscitiva per proseguire nel percorso di innovazione e di semplificazione amministrativa, con l'obiettivo di rendere il servizio sempre più accessibile, efficiente e orientato ai bisogni della cittadinanza.