



## RELAZIONE FINALE

### Questionario servizio di prenotazione Carta d'Identità Elettronica (CIE) – ANNO 2025

A novembre 2024 è stato lanciato il questionario di valutazione del servizio di prenotazione online della Carta d'Identità Elettronica (CIE).

La prenotazione avviene tramite apposita Agenda facilmente raggiungibile dalla Homepage del sito istituzionale del Comune.

Obiettivo del sondaggio è monitorare nel tempo la qualità percepita del servizio prenotazione Carta d'Identità Elettronica (CIE) al fine di progettare eventuali azioni di miglioramento.

**PERIODO DELLA RILEVAZIONE:** 1° gennaio – 31 dicembre 2025

**TOTALE RISPONDENTI:** 664

#### **MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO:**

Dopo aver effettuato la prenotazione della CIE, l'utente riceve via e-mail il seguente messaggio/invito a compilare un breve questionario:

*ti chiediamo qualche minuto del tuo tempo per compilare un breve questionario dedicato alla prenotazione on line dell'appuntamento CIE. Le risposte, analizzate in modo anonimo e aggregato, ci saranno utili per migliorare l'efficacia dei servizi digitali erogati dal Comune.*

Ogni utente ha espresso una valutazione, su una scala da *Molto* a *Per nulla*, in merito a **3 quesiti**:

- 1.** È stato facile trovare sul sito del Comune il servizio di prenotazione dell'appuntamento CIE?
- 2.** Ritieni che la procedura di prenotazione dell'appuntamento CIE sia semplice e chiara?
- 3.** Ritieni che la prenotazione ON LINE dell'appuntamento CIE vada incontro alle esigenze organizzative del cittadino?

#### **Risposte ai quesiti:**

Dimensione del campione: 664 rispondenti

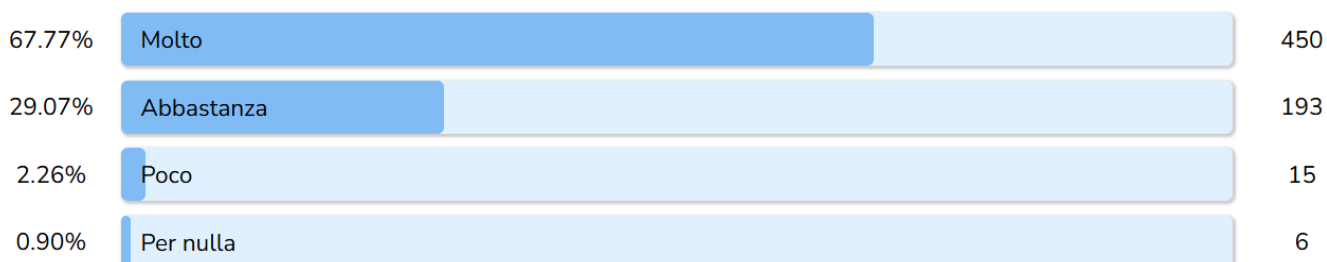
**1.** È stato facile trovare sul sito del Comune il servizio di prenotazione dell'appuntamento CIE?

**67.77%** - Molto

**29.07%** - Abbastanza

**2.26%** - Poco

**0.90%** - Per nulla



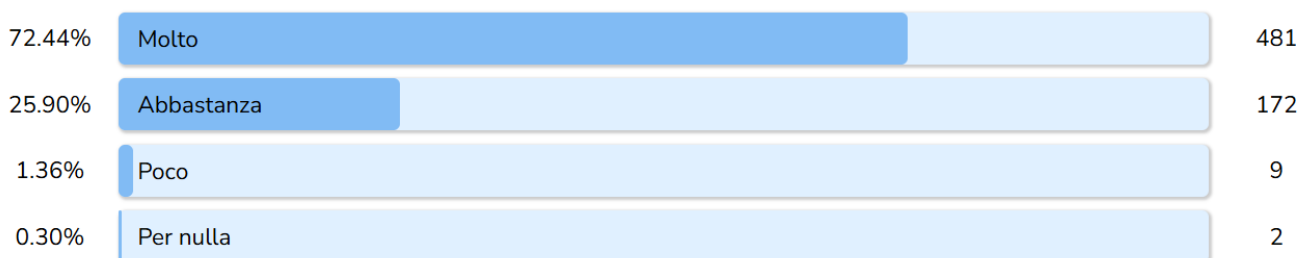
**2. Ritieni che la procedura di prenotazione dell'appuntamento CIE sia semplice e chiara?**

**72.44%** - Molto

**25.90%** - Abbastanza

**1.36%** - Poco

**0.30%** - Per nulla



**3. Ritieni che la prenotazione ON LINE dell'appuntamento CIE vada incontro alle esigenze organizzative del cittadino?**

**61.90%** - Molto

**31.33%** - Abbastanza

**4.07%** - Poco

**2.71%** - Per nulla

