

# Servizi digitali: il punto di vista dei cittadini del Comune di Palermo

Ci sono 18 domande in questa indagine.

1) **Quante volte, negli ultimi 12 mesi, si è collegato/a al sito comunale? \***

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Una sola volta
- Da due a cinque volte
- Da sei a quindici volte
- Più di quindici volte
- Non saprei

2) **Da quale portale/sito ha avuto accesso a questo questionario? \***

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Portale dell'amministrazione comunale
- Non so
- Altro

**3) Per ciascuna delle seguenti attività, può indicarci se la ha effettuata più di una volta, una sola volta, mai attraverso i servizi on line dell'amministrazione comunale? \***

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	<b>Più di una volta</b>	<b>Una sola volta</b>	<b>Mai</b>	<b>Non saprei</b>
<b>Ottenere informazioni su un servizio di mio interesse e su come accedervi</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ottenere informazioni su un'attività promossa dall'amministrazione o su un evento cittadino</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Scaricare moduli e documentazione</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Inviare moduli e documentazione all'ente direttamente dal sito o via app</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fruire di un servizio interamente on line, inclusa la fase di pagamento</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ricevere comunicazioni e avvisi di scadenze personalizzati da parte dell'ente per i servizi digitali che ho attivato</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Effettuare pagamenti tramite pagoPA</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Utilizzare i servizi dell'app IO</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4) Per quali tra le seguenti categorie di servizi comunali o collegati ha utilizzato almeno una volta la modalità di accesso on line? \***

❗ Scegliere una o più delle seguenti opzioni

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- anagrafici (cambio di residenza, rinnovo carta d'identità, richiesta certificati anagrafici o di stato civile, ecc.)
- attività produttive (richiesta autorizzazioni al SUAP)
- edilizia privata (es. presentazione SCIA, CILA, permesso di costruire; richiesta di Certificato di destinazione urbanistica)
- educativi (iscrizione figli ad asili nido o scuole dell'infanzia, accesso a servizi mensa e trasporto pubblico per gli scolari)
- tributari (pagamento IMU, TARI, TOSAP, permesso di soggiorno, ecc.)
- trasporti e mobilità (richiesta permessi parcheggio e/o accesso ZTL; pagamento multe e contravvenzioni; pagamento abbonamenti e biglietti TPL)
- servizi sociali
- attività culturali
- concessioni suolo pubblico
- nessun servizio

**5) Quale canale usa prevalentemente per fruire dei servizi del suo comune? \***

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- via web
- via app
- sportello fisico
- call center telefonici
- altro

**6) Quale è il suo giudizio, complessivamente, sulla utilità dei servizi on line e delle app messi a disposizione dalla amministrazione comunale (il giudizio va riferito specificamente agli strumenti di accesso online)? \***

**!** Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Molto positivo
- Abbastanza positivo
- Sufficiente
- Abbastanza negativo
- Molto negativo
- Non saprei

**7) Rispetto a due anni fa la qualità dell'offerta on line dei servizi... \***

**!** Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- È molto migliorata
- È abbastanza migliorata
- È rimasta sostanzialmente uguale
- È peggiorata
- Non sono in grado di rispondere

**8) Come valuta nel complesso l'attivazione da parte dell'amministrazione di strumenti per consentire agli utenti di richiedere informazioni, segnalare situazioni, avanzare suggerimenti (chatbot, mail dedicate, app di segnalazione etc.)? \***

**!** Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Molto utili
- Abbastanza utili
- Mediamente utili
- Poco utili
- Inutili
- Non sono in grado di rispondere

**9) Può esprimere un giudizio sintetico (molto importante/abbastanza importante/poco importante) sulle seguenti azioni di sviluppo dei servizi on line da parte della amministrazione comunale? \***

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	<b>Molto importante</b>	<b>Abbastanza importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Non saprei</b>
<b>Aumentare il numero dei servizi on line</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei servizi già on line (semplificare)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Attivare esperienze di formazione nel territorio</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Favorire l'accesso alle persone meno preparate tramite intermediari (uffici decentrati, CAF, centri anziani, etc.)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10) Possiede personalmente uno dei seguenti strumenti di interazione digitale? \***

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	<b>Sì</b>	<b>No</b>	<b>Non saprei</b>
<b>SPID</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Firma digitale</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11) Può esprimere un giudizio sintetico (molto utile, abbastanza utile, poco utile) sui seguenti strumenti di supporto all'utilizzo dei servizi on line sul sito comunale? \***

Scegliere la risposta appropriata per ciascun elemento:

	<b>Molto utile</b>	<b>Abbastanza utile</b>	<b>Poco utile</b>	<b>Non saprei</b>
<b>Tutorial</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Chatbot</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>FAQ</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Caselle mail per informazioni/suggerimenti</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12) Quale strumento ha utilizzato per rispondere a questo questionario? \***

**!** Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Computer fisso personale/familiare
- Computer fisso professionale/aziendale
- Laptop, notebook, tablet
- Telefono cellulare, smartphone, ...
- Altro

**13) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario? \***

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Cittadino residente
- Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso a servizi pubblici e privati
- Visitatore/turista
- Professionista nell'ambito della sua attività
- Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell'ambito della sua attività
- Intermediario per conto di imprese/enti
- Intermediario per conto di cittadini
- Altro

**14) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"? \***

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Avanzate
- Intermedie
- Base
- Inesistenti
- Non saprei

**Sesso \***

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Femmina
- Maschio

## Fascia di età \*

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 15 - 34 anni
- 35 - 54 anni
- 55 - 74 anni
- 75 e più

## Livello di istruzione \*

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Laurea o post laurea
- Diploma superiore
- Fino a licenza media

## Residenza \*

❗ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Residente nel comune
- Residente in altro comune

Grazie per aver preso parte all'indagine!

Inviare il questionario.

Grazie per aver completato il questionario.