

Servizi digitali: il punto di vista dei cittadini del Comune di Napoli

Ci sono 17 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

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
- Portale SUAP
- 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:

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

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) ? *

❶ Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Molto positivo
- Abbastanza positivo
- Sufficiente
- Abbastanza negativo
- Molto negativo

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

❶ 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:

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

10) 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:

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

11) 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

12) 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

13) Come valuta complessivamente le sue “competenze digitali”? *

🗳 Scegliere solo una delle seguenti voci

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Avanzate
- Intermedie
- Base
- Inesistenti

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.