

DOCUMENTO INFORMATIVO

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 153/02/CSP, allegato A art.3, pubblicato su G.U. dell'8/8/2002, e 237/03/CSP, su G.U. 285 del 9 dicembre 2003)

TITOLO

La soddisfazione dell'utenza del servizio on-line
DIA Edilizia del Comune di Modena – progetto
IQUEL

COMMITTENTE E

SOGGETTO REALIZZATORE

Comune di Modena

SOMMINISTRAZIONE INTERVISTE

Comune di Modena

Tipo DI RILEVAZIONE

Sondaggio tramite interviste on-line.

METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Interviste on-line con questionario strutturato
(sistema CAWI).

UNIVERSO DI RIFERIMENTO

Gli utenti del servizio DIA, iscritti al sistema di
presentazione on-line delle pratiche edilizie nel
Comune di Modena

TIPO DI CAMPIONE

E' stato contattato tutto l'universo di riferimento,
dunque non è stato selezionato alcun campione

ESTENSIONE TERRITORIALE

On-line

CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE

288 casi

NUMERO DELLE PERSONE CONTATTATE

Questionari completi: 288 (59,8%)
Rifiuti/incompleti: 39 (8,1%)
Non risposte/e-mail fallite: 155 (32,2%)
Totale contatti: 482 (100%)

PERCENTUALE DI PERSONE CHE HANNO RISPOSTO A CIASCUNA DOMANDA

informazione allegata ai risultati del sondaggio
(cfr.% non sa/non risponde)



Il margine di errore (con un intervallo di confidenza del 95%) per i valori percentuali è compreso tra +/- 0,73% e +/- 3,66%

VERIFICA DELLA COERENZA DELLE RISPOSTE ALLE DIVERSE DOMANDE

Il sondaggio effettuato on-line con il sistema CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Tale sistema permette di stabilire, già in fase di programmazione, dei controlli di coerenza delle risposte alle diverse domande. Ulteriore controllo in sede di elaborazione dati.

ELABORAZIONE DATI

SPSS

PERIODO / DATE DI RILEVAZIONE

17-31 Luglio 2009

TESTO INTEGRALE DELLE DOMANDE RIVOLTE AI RISPONDENTI

riportato nelle tabelle illustrative allegate.

INFORMAZIONI PER PRESENTARE LA PRATICA

Qual è la modalità che utilizza principalmente per avere INFORMAZIONI per la presentazione di pratiche edilizie?
non sa/non risponde 0%

Se ha risposto Sportello, Telefono o Appuntamento

Come giudica il livello di preparazione del Personale?

non sa/non risponde 0%

Come giudica la disponibilità del Personale?

non sa/non risponde 0%

Se ha risposto Sito Web del Comune

Come giudica il livello di completezza dei contenuti?

non sa/non risponde 0%

Come giudica l'aggiornamento dei contenuti?

non sa/non risponde 1,9%

Come giudica l'organizzazione dei contenuti nella pagina?

non sa/non risponde 0%

Come giudica l'efficacia del motore di ricerca?

non sa/non risponde 0,9%

In generale come giudica la qualità della navigazione (facilità di spostamento all'interno del sito, link comprensibili, ecc...)?

non sa/non risponde 0%

Si fida delle informazioni lette sul sito?

non sa/non risponde 0%

Parlando ancora delle informazioni per la DIA, quanto ritiene importanti da 1 a 5 (dove 1 è molto importante e 5 è poco importante) i seguenti aspetti nell'utilizzo delle pagine web?

Completezza dei contenuti

non sa/non risponde 0%

Aggiornamento dei contenuti

non sa/non risponde 0%

Organizzazione dei contenuti

non sa/non risponde 0%

Funzionalità del motore di ricerca

non sa/non risponde 0%

Navigabilità (facilità di spostamento all'interno del sito, link comprensibili, ecc...)

non sa/non risponde 0%

Per tutti

In generale, come valuta la qualità delle informazioni ottenute?

non sa/non risponde 0%

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA PRATICA E ISTRUTTORIA

Ha partecipato ai corsi di formazione organizzati dal Comune per aggiornarsi sulle nuove procedure burocratiche e per imparare ad utilizzare la procedura informatica per la presentazione delle pratiche edilizie on-line?

non sa/non risponde 0%

Se sì

Come giudica il livello di chiarezza del corso?

non sa/non risponde 0%

Come giudica il livello di esaustività del corso?

non sa/non risponde 0%

Come giudica il livello di utilità del corso?

non sa/non risponde 0,8%

Come giudica il livello di preparazione del personale docente?

non sa/non risponde 0%

Come giudica il livello di chiarezza espositiva del personale docente?

non sa/non risponde 0%

Come giudica nel complesso l'organizzazione dei corsi?

non sa/non risponde 0,8%

Come giudica il calendario (giorni e orari) delle lezioni?

non sa/non risponde 2,5%

Qual è la sua valutazione complessiva dei corsi di formazione?

non sa/non risponde 0%

Vorrebbe che i corsi di formazione e di aggiornamento fossero ripetuti periodicamente?

non sa/non risponde 0%

Ha già presentato delle DIA edilizie con procedura on-line?

non sa/non risponde 0%

Se sì

Quale giudizio dà dei seguenti aspetti, sempre relativi alla DIA edilizia on-line:

Facilità di accesso alla pagina relativa alle pratiche edilizie

non sa/non risponde 0,4%

Facilità di accesso all'area protetta

non sa/non risponde 2,4%

Velocità di caricamento dei contenuti

non sa/non risponde 0,4%

Invio di documenti e moduli

non sa/non risponde 4,7%

Semplicità d'utilizzo

non sa/non risponde 0%



Comune di Modena
Gabinetto del Sindaco

Come giudica la qualità della modulistica disponibile sul sito in base a:

Facilità di reperimento

non sa/non risponde 0,4%

Chiarezza e facilità di compilazione

non sa/non risponde 0,4%

Aggiornamento (rispetto alle normative vigenti)

non sa/non risponde 1,6%

Come giudica il servizio di comunicazione sullo stato della pratica

non sa/non risponde 2,4%

Lei normalmente ritiene sufficiente la verifica dello stato della pratica on-line?

non sa/non risponde 0%

La comprensibilità delle comunicazioni che pervengono dall'ufficio tecnico:

non sa/non risponde 0,4%

La durata media dell'iter della pratica includendo i tempi necessari per le integrazioni e la raccolta dei pareri esterni

non sa/non risponde 2,0%

ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI

Per tutti

Parliamo ora degli uffici del settore trasformazione urbana e qualità edilizia

Come giudica il comfort degli ambienti che ospitano il servizio Dia edilizia?

non sa/non risponde 1,7%

Come giudica gli orari di apertura degli uffici?

non sa/non risponde 1,4%

Come valuta il tempo medio di attesa:

non sa/non risponde 3,8%

GIUDIZIO FINALE

Come valuta il servizio DIA edilizia nel suo complesso?

non sa/non risponde 0%