

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA

FACOLTA' DI SCIENZE STATISTICHE
CORSO DI LAUREA IN STATISTICA E GESTIONE DELLE IMPRESE

RELAZIONE FINALE

INDAGINE SULLA PROPENSIONE VERSO IL PAGAMENTO ONLINE DEI SERVIZI
CATASTALI

Relatrice: Prof.ssa FRANCESCA BASSI

Laureanda: Serena Vittoria Spanevello

ANNO ACCADEMICO 2004-2005

INDICE

PRIMA PARTE

INTRODUZIONE

- ♦ Unità Progetto Costituzione Polo Catastale
- ♦ Il progetto
- ♦ Obiettivi dell'indagine

SECONDA PARTE

L'INDAGINE

- ◆ L' Indagine preliminare
- ◆ I Risultati dell'indagine preliminare
- ◆ Il Questionario postale
- ◆ L' Intervista faccia a faccia
- ◆ Il Questionario Web
- ◆ Analisi dei dati questionario postale
- ◆ Analisi dei dati (parte I) intervista faccia a faccia
- ◆ Analisi dei dati (parte II) intervista faccia a faccia
- ◆ Analisi dei dati questionario Web
- ◆ Conclusioni

APPENDICE

- ◆ Lettera presentazione questionario postale
- ◆ Avviso sportelli
- ◆ Introduzione intervista faccia a faccia
- ◆ Tabella di contingenza e test χ^2 di Pearson

RINGRAZIAMENTI

INTRODUZIONE

Unità progetto costituzione Polo Catastale

Il Comune di Padova , con altri otto Comuni della cintura urbana di Abano Terme, Albignasego, Cadoneghe, Legnaro, Limena, Vigodarzere, Vigonza e Conselve ha costituito il Polo catastale, ormai già attivo da un anno.

Il Polo Catastale è la forma organizzativa con la quale i Comuni esercitano le funzioni catastali in forma diretta e associata, condividendo sia strategie che risorse. Per funzioni catastali si intendono:

- consultazioni di banche dati informatizzate, attraverso l'erogazione di visure e certificati catastali
- aggiornamento degli atti del Catasto, attraverso l'accettazione delle pratiche di accatastamento o variazioni immobiliari

Il vantaggio per i cittadini dei Comuni aderenti al Polo Catastale è rappresentato dalla possibilità di effettuare le richieste dei servizi offerti, direttamente da Internet con servizio di recapito a domicilio delle visure.

Oggi il Comune di Padova vuole dare di più, intende avvicinarsi alle esigenze dei cittadini offrendo loro un servizio più completo ed efficiente.

Il progetto

Il progetto consiste nel valutare il gradimento potenziale, da parte dei cittadini, nei confronti dell'attivazione della modalità di pagamento online dei servizi catastali in Internet. Il compito è quello di progettare, implementare, condurre e sintetizzare quest'indagine, in modo da supportare la decisione di attivare il servizio e individuare eventuali segmenti di utenza ai quali indirizzarsi prioritariamente.

Tenendo conto di 2 diverse tipologie di utenza (chi aveva già usufruito del servizio e chi invece si recava ancora agli sportelli) sono state scelte come modalità più efficaci 2 canali di indagine: il questionario faccia a faccia e il questionario postale. Dopo aver selezionato i relativi campioni si è proceduto alla costruzione dei questionari, alla rilevazione dei dati, alla loro elaborazione ed analisi.

Infine, si è ricorso ad un'altra modalità di indagine come completamento delle precedenti, attraverso un breve questionario via Web.

Obiettivi dell'indagine

L'obiettivo è quello di offrire agli utenti dei servizi catastali, la possibilità di acquisirli direttamente via Internet, liquidando attraverso lo stesso mezzo i tributi speciali catastali, in modo da evitare loro di dover pagare in contrassegno alla consegna a domicilio, ed inoltre capire se e per quali motivi i soggetti avvertono particolari rischi che possono influenzare la loro propensione verso il questa modalità di servizio.

L'INDAGINE

L'indagine preliminare

Prima dell'indagine vera e propria si è proceduto alla costruzione di un questionario esplorativo allo scopo di evidenziare i punti focali su cui centrare l'indagine, e le eventuali problematiche da affrontare e su cui concentrarsi primariamente.

I soggetti 12 (circa) ai quali è stato proposto il questionario sono stati selezionati dalla responsabile dell'U.P.C.P.C Ingegnere E. Aziani; ciascuno rispondeva alla caratteristica di professionista usufruente del servizio Internet del Catasto.

Come modalità di indagine è stato scelto il questionario via e-mail; gli indirizzi di posta elettronica del campione sono stati recuperati all'interno della banca dati contenente l'elenco di chi aveva avuto accesso al servizio online di prenotazione delle visure; prima di procedere alla trattazione dei dati si è voluto verificare che non si incorresse a violazioni della privacy, a tale proposito, dopo alcune ricerche in ambito legislativo, ("principio di necessità" legge n° 675 del 1996), si è potuto proseguire con l'indagine.

Il questionario contiene cinque domande aperte, il rispondente viene invitato a dare un suo parere riguardo i vantaggi e gli svantaggi di una possibile attivazione di pagamento online dei servizi catastali e sull'attuale soddisfazione nei confronti di quelli già attivi. Segue il questionario:

Buongiorno,
il Comune di Padova in collaborazione con la facoltà di Scienze Statistiche sta svolgendo un'indagine per valutare l'interesse alla possibilità di pagare online i servizi catastali concessi. Ci rivolgiamo a voi in quanto abbiamo visto che usufruite già dei servizi catastali via Internet. Con la vostra collaborazione possiamo renderli più accessibili e completi.

- 1) E' soddisfatto del servizio online offerto oggi dal Comune di Padova? Cosa la soddisfa di più?
- 2) Ha mai effettuato pagamenti online per l'offerta di un servizio (che non sia acquisto di prodotti materiali)?
Ad esempio: pagamento ICI, pagamento multe, tassa dei rifiuti,...
- 3) Possiede una carta di credito? L'ha mai usata per pagamenti via Internet? Se si, per quali operazioni?
- 4) E' soddisfatto dell'attuale modalità di pagamento per il servizio catastale offerto in rete? Qual è la sua opinione riguardo la possibilità di effettuare il pagamento direttamente da Internet?
- 5) Quali svantaggi intravede nell'ipotesi a riguardo?

Risultati dell'indagine preliminare

Dopo aver sollecitato telefonicamente i rispondenti ritardatari e successivamente analizzato le risposte ottenute nell'arco di dieci giorni, si è potuto procedere alla definizione delle principali domande da inserire all'interno dei questionari.

L'indagine preliminare ha dato il suo contributo positivo, mettendo a fuoco le reali e concrete problematiche su cui concentrare l'attenzione.

Il questionario postale

Il campione di numerosità pari a 90(circa) è stato selezionato dalla banca dati dell'U.P.C.P.C. contenente l'elenco dei soggetti che avevano già usufruito del servizio catastale in Internet dal Luglio '04, e i relativi recapiti.

Successivamente, la lista degli utenti è stata raccolta in un foglio Excell per consentire il trattamento e la successiva elaborazione dei dati.

Sin dall'inizio il questionario postale è sembrato il metodo più conveniente, i vantaggi di questa modalità di rilevazione sono i costi limitati dell'intero processo d'indagine e la possibilità di ottenere una buona quantità di risposte in un tempo relativamente breve.

Il questionario contiene una lettera di presentazione dell'indagine in cui vengono definiti i modi e i tempi per la restituzione, ed è suddiviso in quattro parti: la prima consiste in 2 domande introduttive, la seconda contiene domande sull'attuale situazione del servizio online, la terza parte riguarda il grado di fiducia verso i pagamenti online ed infine la quarta parte sulla propensione al pagamento online per il servizio catastale. Tutte le domande presenti nel questionario sono a risposta multipla, per consentire una rapida compilazione ed evitare dispersioni di tempo da parte dei rispondenti.

Ogni busta contiene all'interno il questionario e un'altra busta di dimensioni più piccole completa di francobollo pre pagato che dovrà essere recapitata entro i termini previsti.

Per incentivare le risposte da parte degli utenti si è pensato di assegnare un premio per la collaborazione: una volta ricevuti i questionari compilati si è proceduto alla spedizione di un'altra lettera contenente 5 Euro di parcheggio gratuito da usufruire all'interno della cintura urbana della provincia di Padova. Anche in questo caso si è dovuto procedere a sollecitazione telefonica, che ha avuto esiti positivi. La causa principale delle mancate risposte è stata l'inefficienza del servizio postale che ritardava le consegne o per dimenticanze degli utenti stessi. Complessivamente il tasso di risposta è stato più che soddisfacente, si è ottenuto un buon 80%. Segue questionario:

I. INTRODUZIONE

1. In quale categoria si identifica?

- Privato
- Ente o associazione
- Studio
- Altro

2. Possiede una carta di credito?

- SI
- NO

II. DOMANDE SULL'ATTUALE SITUAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE

3. Da quanto tempo utilizza il servizio online del catasto?

- 1 mese
- 3 mesi
- 6 mesi
- 1 anno

4. Come ha conosciuto il servizio Internet catastale?

- Inserzione sul giornale
- Dalla propaganda all'ufficio catastale
- Direttamente da Internet
- altro

5. Ritieni che il servizio del catasto online sia comodo?

- SI
- NO

6. E' soddisfatto dell'attuale modalità di pagamento?

- SI
- NO

7. Quali altri sevizi catastali gradirebbe avere online?

III. DOMANDE SUL GRADO DI FIDUCIA VERSO IL PAGAMENTO IN INTERNET

8. Ha mai effettuato acquisti in Internet?

- SI
- NO

9. Se sì, che mezzo di pagamento ha utilizzato?

- Carta di credito
- Bonifico bancario
- Carta ricaricabile (o prepagata)
- Altro

10. Ritieni rischioso effettuare pagamenti online?

- SI
- NO

11. Qual è secondo lei il più grande vantaggio di effettuare un pagamento via Internet:

- Comodità
- Tempestività dell'operazione
- Assenza di spese postali
- Altro (specificare): _____

12. Qual è secondo lei il più grande svantaggio di effettuare un pagamento via internet:

- Poca chiarezza nell'operazione
- Le informazioni potrebbero non arrivare a destinazione
- Pericolo violazione della privacy
- Altro (specificare): _____

13. E' spaventato a dover immettere dati personali in rete:

- SI
- NO

14. Sa che con l'utilizzo di carte di credito ricaricabili (o prepagate) l'immissione dei propri dati personali è minima?

- SI
- NO

IV. DOMANDE SULLA PROPENSIONE AL PAGAMENTO ON LINE PER IL SERVIZIO CATASTALE

15. Ha mai effettuato pagamenti in Internet per usufruire di un servizio? (Ad esempio: pagamento ICI, pagamento multe, pagamento tassa dei rifiuti,...)

- SI
- NO

16. L'inserimento della possibilità di pagare in Internet rappresenta un miglioramento all'attuale servizio catastale offerto online:

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente disaccordo

17. Sa che con una modalità di pagamento online il costo della visura non sarebbe maggiorato della spesa di spedizione come accade ora?

- SI
- NO

L' Intervista faccia a faccia

Tenuto conto delle 2 differenti tipologie di utenza (chi aveva già usufruito del servizio online e chi si recava ancora agli sportelli), si proceduto alla costruzione dell'intervista faccia a faccia. Questo questionario differisce da quello postale solo nella prima parte introduttiva, dove viene inserita la domanda se si aveva già usufruito del servizio catastale in Internet.

Per effettuare l'indagine ci si è dovuti recare direttamente agli sportelli aperti al pubblico: Sportello Arianna (zona Arcella) e Catasto Facile (zona Prato della Valle) e proporre direttamente ai soggetti che richiedevano la prenotazione delle visure il questionario da compilare.

Prima di iniziare le interviste sono stati appesi in ogni sportello degli avvisi che presentavano l'indagine e invitavano i cittadini a collaborare.

Il questionario è stato consegnato direttamente ai soggetti recatisi agli sportelli e compilato dagli stessi con la possibilità di intervento da parte dell'intervistatore.

In questo caso il vantaggio della presenza del rilevatore era quello di facilitare la partecipazione all'indagine ed in caso di difficoltà dare dei chiarimenti.

Si è riscontrata una piacevole partecipazione dei soggetti intervistati, senza particolari problemi; sono stati raccolti 100 questionari, si sarebbe potuto fare di più, ma tenuto conto della numerosità campionaria del questionario postale si è ritenuto opportuno mantenere un equilibrio tra le 2. Segue questionario:

I. INTRODUZIONE

1.In quale categoria si identifica?

- Privato
- Ente o associazione
- Studio/Professionista tecnico
- Altro

2.Ha mai utilizzato il servizio catastale online?

- SI
- NO (risponda solo alla terza parte del questionario)

3.Possiede una carta di credito?

- SI
 - NO
-

II. DOMANDE SULL'ATTUALE SITUAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE

4.Da quanto tempo utilizza il servizio online del catasto?

- 1 mese
- 3 mesi
- 6 mesi
- 1 anno

5.Come ha conosciuto il servizio Internet catastale?

- Inserzione sul giornale
- Dalla propaganda all'ufficio catastale
- Direttamente da Internet
- altro

6.Ritiene che il servizio del catasto online sia comodo?

- SI
- NO

7. E' soddisfatto dell'attuale modalità di pagamento?

- SI
- NO

8. Quali altri servizi catastali gradirebbe avere online?

III. DOMANDE SUL GRADO DI FIDUCIA VERSO IL PAGAMENTO IN INTERNET

9. Ha mai effettuato acquisti in Internet?

- SI
- NO

10. Se sì, che mezzo di pagamento ha utilizzato?

- Carta di credito
- Bonifico bancario
- Carta ricaricabile (o prepagata)
- Altro

11. Ritieni rischioso effettuare pagamenti online?

- SI
- NO

12. Qual è secondo lei il più grande vantaggio di effettuare un pagamento via Internet:

- Comodità
- Tempestività dell'operazione
- Assenza di spese postali
- Altro (specificare): _____

13. Qual è secondo lei il più grande svantaggio di effettuare un pagamento via Internet:

- Poca chiarezza nell'operazione
- Le informazioni potrebbero non arrivare a destinazione
- Pericolo violazione della privacy
- Altro (specificare): _____

14. E' spaventato a dover immettere dati personali in rete:

- SI
- NO

15. Sa che con l'utilizzo di carte di credito ricaricabili (o prepagate) l'immissione dei propri dati personali è minima?

- SI
- NO

IV. DOMANDE SULLA PROPENSIONE AL PAGAMENTO ON LINE PER IL SERVIZIO CATASTALE

16. Ha mai effettuato pagamenti in Internet per usufruire di un servizio? (Ad esempio: pagamento ICI, pagamento multe, pagamento tassa dei rifiuti,...)

- SI
- NO

17. L'inserimento della possibilità di pagare in Internet rappresenta un miglioramento all'attuale servizio catastale offerto online:

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente disaccordo

18. Sa che con una modalità di pagamento online il costo della visura non sarebbe maggiorato della spesa di spedizione come accade ora?

- SI
- NO

19. Indichi la sua fascia d'età:

- 18 - 24**
 - 24 - 50**
 - 50 e più**
-

Il Questionario Web

Per concludere l'indagine fin' ora svolta, è stato inserito, direttamente nella pagina di prenotazione delle visure del sito comunale, una domanda a risposta multipla a campi obbligatori. Questa domanda è di fondamentale importanza perché rivolta direttamente a coloro che usufruiscono già del servizio online e che quindi ha grande interesse verso una possibile miglioria del servizio che già utilizzano.

La domanda a risposta multipla è stata proposta agli attuali utilizzatori del servizio online con una breve introduzione in cui si specifica qual è il progetto che si intende attivare e successivamente la domanda in cui si chiede di scegliere l'indice di gradimento nei confronti di questa novità. Segue questionario:

In futuro l'invio dei documenti richiesti potrà avvenire direttamente per posta elettronica una volta effettuato il pagamento online dell'importo dovuto. Questo consentirebbe di non pagare le spese di recapito e di non dover più garantire la presenza di qualcuno che riceva il plico a domicilio. Vi chiediamo di indicarci la vostra preferenza per questo sviluppo del servizio.

Il sistema di pagamento online:

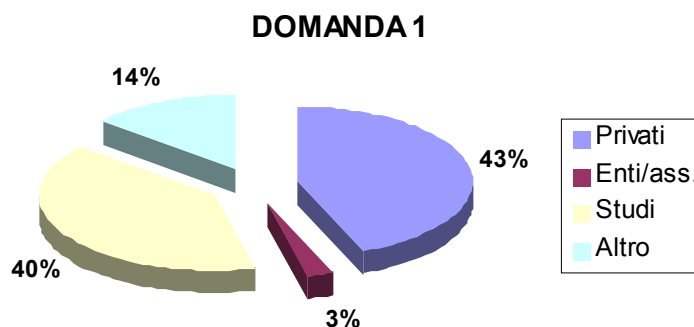
- non è utile**, in quanto i rischi sono superiori ai vantaggi conseguiti, informazioni che potrebbero non arrivare a destinazione, pericolo di violazione della privacy, poca chiarezza dell'operazione, possibilità di truffe...)
- è accettabile solo se effettuato **con carta di credito**
- è accettabile solo se effettuato con una specifica **carta di credito pre pagata / ricaricabile** di importo limitato (es. 50 euro)
- va comunque effettuato **senza preferenze per alcun metodo specifico**

ANALISI DEI DATI

Il Questionario postale

I dati ricavati dalle risposte dei questionari, che mano a mano pervenivano, sono stati raccolti in una griglia, e successivamente elaborati per consentire l'analisi, che ha riportato i seguenti risultati:

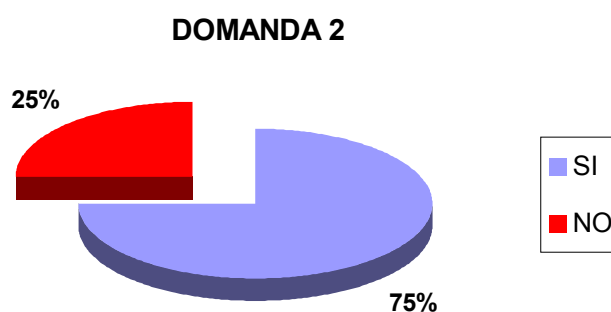
DOMANDA 1: "In quale categoria si identifica?"



La maggioranza dei rispondenti appartengono alla categoria "privati", seguiti quasi con la stessa frequenza dalla categoria "studio/professionista tecnico". Si dividono la rimanente quota di popolazione gli "enti" ed altre categorie non specificate. E' importante rilevare comunque, come, rispetto all'indagine condotta agli sportelli, sia diminuita la quota dei privati mentre quella degli studi è rimasta invariata. Ciò significa che il servizio catastale online è una valida alternativa per chi lavora per conto di uno studio, ma che potrebbe essere ancora poco conosciuta dai privati come alternativa al recarsi direttamente allo sportello.

DOMANDA 2: "Possiede una carta di credito?"

Come già visto dagli esiti del precedente questionario, la carta di credito è uno degli strumenti di pagamento più utilizzati in Internet, se non il preferito. Tra gli usufruenti del servizio Internet catastale i tre quarti di loro ne dichiarano il possesso.



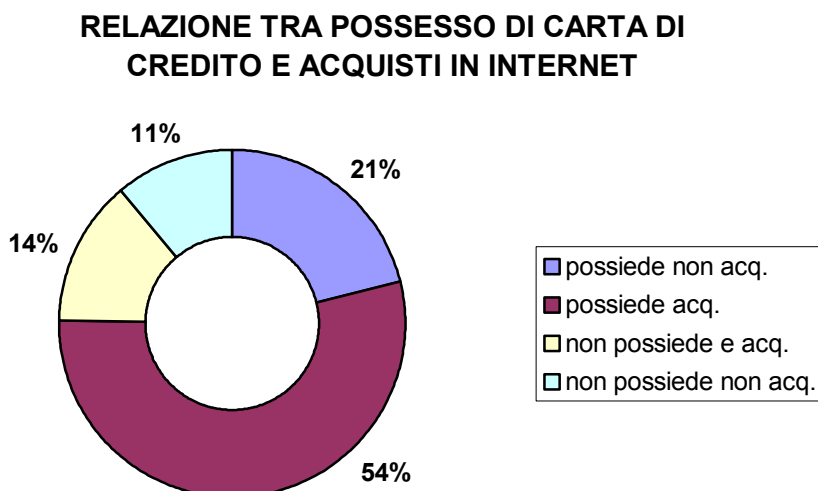
Come nella precedente analisi si è voluto verificare se esistono relazioni tra il possedere una carta di credito e compiere azioni di compravendita online. Per questo motivo si è deciso di relazionare la seconda domanda con la domanda 8, la quale chiede se si sono mai effettuati acquisti in Internet. L'analisi della potenziale relazione è stata fatta tramite la costruzione di una tabella di contingenza. I risultati ottenuti sono i seguenti:

		Possiede carta di credito		TOTALE
		SI	NO	
Acquista in Internet	SI	44	11	55
	NO	17	9	26
TOTALE		61	20	81

Innanzitutto analizziamo questa prima tabella. Dei possessori di carta di credito la stragrande maggioranza compie acquisti in Internet (44/61=72% circa) e questo dato è ancora rafforzato se leggiamo la tabella per righe; infatti se prendiamo la sottopopolazione degli acquirenti in Internet (numerosità 55) 44 (circa 80%) di loro dichiara di possedere una carta di credito e non è escluso che utilizzino proprio questo metodo di pagamento per i loro acquisti online.

Partendo dal presupposto che, osservando dalla tabella delle frequenze attese, si tenderebbe verso un'accezione dell'ipotesi di indipendenza, per fugare ogni dubbio viene calcolato il χ^2 di Pearson; il risultato ottenuto è 2.81 che mostra un'associazione significativa tra le variabili, anche se il valore sembra basso a causa della presenza di una discreta percentuale di persone (21% circa) che possiede la carta di credito ma non effettua acquisti in Internet.

Infine è stata riassunta graficamente la distribuzione della popolazione nei 4 gruppi di soggetti:

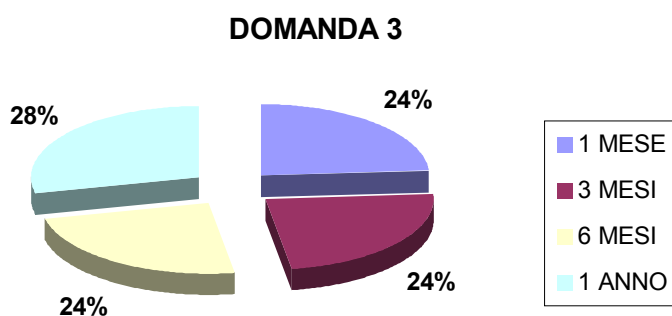


In confronto ai risultati delle interviste personali si nota che ora c'è una forte maggioranza di chi possiede una carta di credito e compie acquisti in Internet. Rispetto a prima aumenta anche la percentuale di chi non possiede e non compie acquisti mentre le percentuali delle altre due alternative diminuiscono. Ci troviamo quindi in una situazione meno diversificata dalla precedente nella quale la vera differenza consiste nel fatto di possedere o meno una carta di credito (a svantaggio delle alternative "miste").

Troviamo ora una serie di 4 domande che erano state compilate nell'intervista faccia a faccia solo da chi aveva già usufruito del servizio catastale online. Obiettivo della nostra ricerca sarà, dunque, trovare una conferma ai risultati ottenuti sui 19 intervistati allo sportello che avevano già utilizzato il servizio online.

DOMANDA 3: "Da quanto tempo utilizza il servizio online del catasto?"

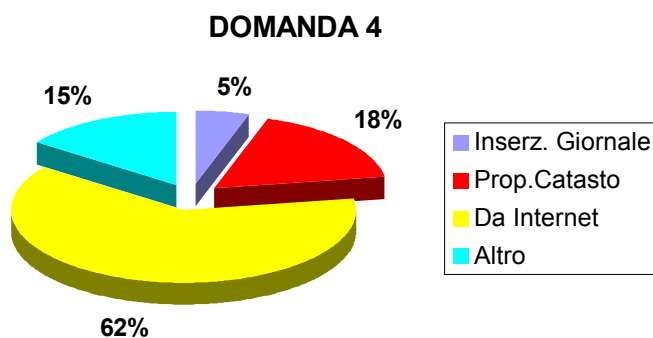
Nell'attuale popolazione di 81 intervistati, invece, si sono ottenuti i seguenti risultati:



C'è un sostanziale equilibrio tra le diverse fasce temporali, con una prevalenza nel lungo periodo. Ciò significa che l'iniziale campagna promozionale attivata nel Web ha dato discreti risultati.

DOMANDA 4: "Come ha conosciuto il servizio Internet catastale?"

Questa domanda serviva a mettere in luce quale fosse stato il canale promozionale più efficace. Ci si presenta questa situazione:



Le inserzioni sul giornale si confermano lo strumento di pubblicità meno efficace, e come si era previsto la propaganda svolta dall'ufficio catastale ha avuto un crollo ed è alla pari con l'alternativa altro (passaparola, etc.). Più della metà dei rispondenti invece, ha dichiarato di aver conosciuto il servizio catastale online tramite Internet.

Poiché i rispondenti utilizzano la rete per il sistema di prenotazione delle visure, era lecito aspettarsi un così alto aumento dell'alternativa "Internet" come mezzo di comunicazione e pubblicità più efficace tra le opzioni inserite.

DOMANDA 5: " Ritiene che il servizio del catasto online sia comodo?"

SI	NO
80	1

E' stata praticamente plebiscitaria l'opinione positiva verso la caratteristica di comodità del servizio Internet catastale.

DOMANDA 6: "E' soddisfatto dall'attuale modalità di pagamento?"

Come intravisto nella relazione precedente i risultati sono:

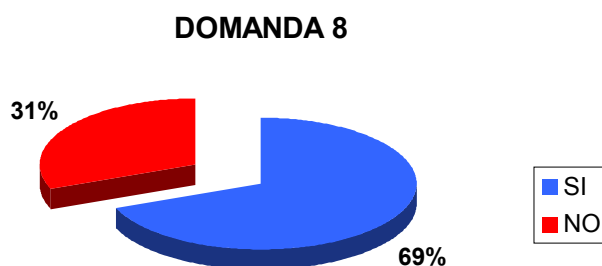
SI	NO
62	19

C'è una netta prevalenza della soddisfazione dell'attuale modalità di pagamento, il che mette in dubbio la necessità di attivazione del progetto.

Ritorniamo ora alle domande che nella prima indagine erano state compilate da tutti i soggetti intervistati.

DOMANDA 8: "Ha mai effettuato acquisti in Internet?"

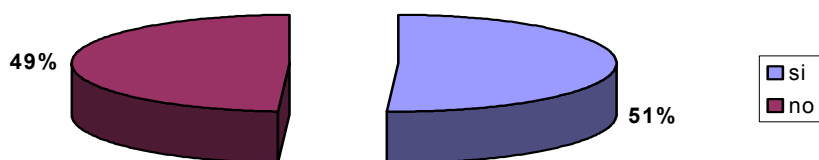
SI	NO
55	26



Nella popolazione considerata quasi il 70% ha già avuto l'esperienza di almeno un acquisto in rete; percentuale ben superiore dell'analisi dei dati dell'intervista faccia a faccia (55%).

Rispetto a questa domanda si è voluto verificare quanti soggetti, tra coloro che hanno effettuato pagamenti online , li ritiene un'operazione rischiosa. Per arrivare ad una conclusione si è proceduto in due fasi: un'analisi grafica e la costruzione di una tabella a doppia entrata per osservare come si distribuisce la popolazione sulle combinazioni di alternative.

CHI COMPIE ACQUISTI ONLINE LA RITIENE UN'OPERAZIONE RISCHIOSA?

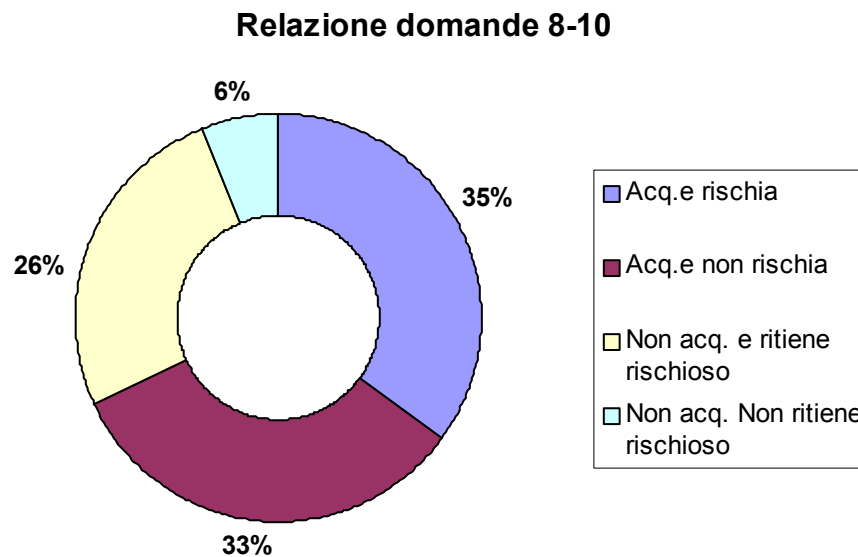


Come nella prima analisi c'è un sostanziale equilibrio. Considerando solo quella parte di popolazione che compie pagamenti in Internet, non si è riusciti a giungere ad una conclusione in merito al giudizio sulla pericolosità di tale operazione in quanto nella prima analisi 22 contro 23 si dichiaravano preoccupati a doverla effettuare ed ora 28 contro 27. E' un argomento in cui ancora vige un perfetto equilibrio ma, molto probabilmente, tramite una propaganda di sensibilizzazione sulle protezioni utilizzate dai siti che permettono pagamenti online, la metà che ancora non è convinta dell'effettiva sicurezza potrebbe un giorno cambiare opinione.

In seconda battuta si è creata una tabella a doppia entrata per vedere come si distribuisce l'intera popolazione degli 81 intervistati. I risultati sono riportati nella tabella seguente:

Ritiene rischioso pagare da Internet			
Acquista in Internet	SI	NO	TOTALE
SI	28	27	55
NO	21	5	26
TOTALE	49	32	81

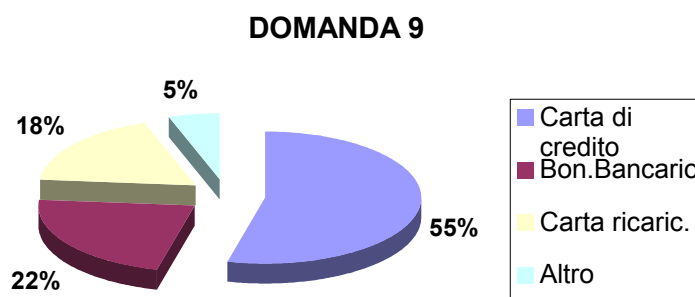
Graficamente appare più chiaro come la popolazione si distribuisce:



La maggior parte della popolazione compie acquisti in Internet anche ritenendola un'operazione che porta dei rischi. Quasi a pari merito si stabilisce quella parte di popolazione che effettua acquisti in rete non considerandoli rischiosi. Permane una situazione ambigua, dalla quale è difficile trarre delle conclusioni: unendo le percentuali delle diverse opinioni scopriamo che il 68% dell'intero campione compie acquisti in Internet, ma il 61% dello stesso ritiene che questa sia un'operazione rischiosa.

DOMANDA 9: " Se ha effettuato acquisti online, che mezzo di pagamento ha utilizzato?"

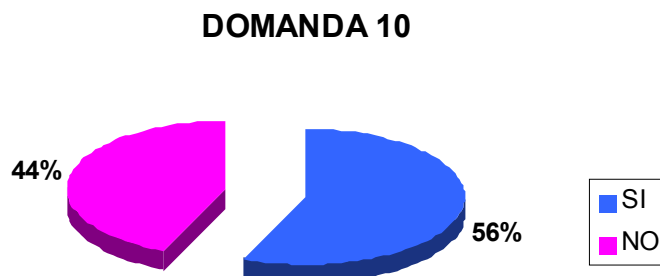
Come visto in precedenza, coloro che hanno già effettuato acquisti tramite Internet sono in tutto 55. Molti di loro, comunque, hanno provato diverse soluzioni di pagamento online. Le risposte date sono sotto rappresentate: La carta di credito si conferma il mezzo più utilizzato di compravendita online.



Rispetto alla prima analisi diminuisce la preferenza verso la carta ricaricabile a vantaggio del bonifico bancario. Le rimanenti modalità di pagamento rimangono stabili, da si può dedurre che, nel nostro piccolo, esiste ancora una sorte di tradizionalismo anche in questo campo.

DOMANDA 10: " Ritiene rischioso effettuare pagamenti online?"

Come già visto in precedenza la popolazione si divide come segue:

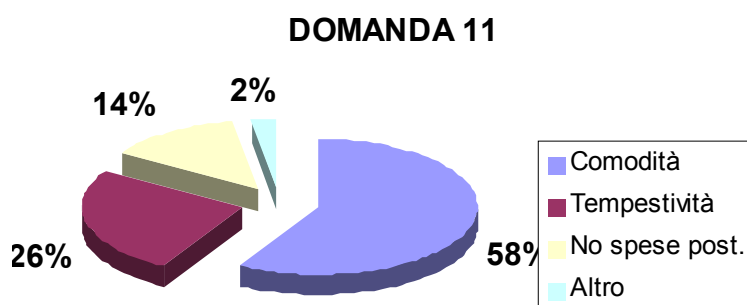


Secondo il campione dell'attuale analisi, il pagamento online rimane un'operazione rischiosa da attuare. La differenza tra le due opinioni è però diminuita rispetto alla prima analisi. Questo è un dato confortante essendo che

ci è fornito da chi usa spesso Internet e che si sta pian piano avvicinando a queste nuove forme di pagamento.

Si ricorda, comunque, che tra coloro che hanno già effettuato pagamenti online, l'opinione sulla pericolosità di tale azione rimane divisa a metà.

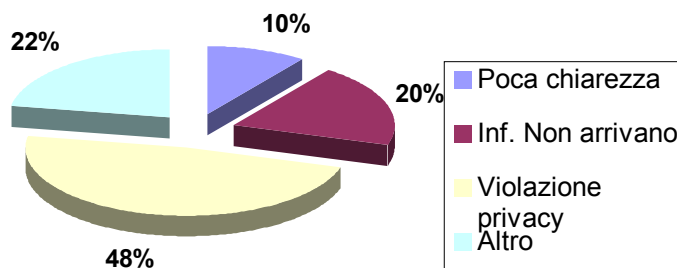
DOMANDA 11: "Qual è secondo lei il più grande vantaggio di effettuare un pagamento online?"



Come nell'analisi precedente la comodità è la risposta più frequente tra i vantaggi proposti dal questionario. La tempestività dell'operazione è in leggero calo rispetto alla prima analisi a favore di un aumento della frequenza delle risposte sull'alternativa assenza di spese postali. Questo cambiamento poteva essere presumibile essendo che è stato fornito da coloro che attualmente utilizzano il servizio catastale online e dunque le spese postali le pagano per ogni visura fatta recapitare. Probabilmente per loro, e soprattutto per chi utilizza il servizio di frequente, il risparmio sulla spese postali potrebbe essere un vantaggio significativo.

DOMANDA 12: "Qual è secondo lei il più grande svantaggio di effettuare un pagamento online?"

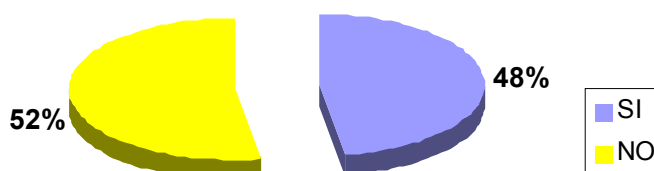
DOMANDA 12



La metà della popolazione ha come maggior preoccupazione la violazione della propria riservatezza. Questa scelta tra le alternative proposte era la più frequente anche nella prima analisi. Pochi trovano le informazioni non chiare, mentre diminuisce, rispetto a prima, la preoccupazione sull'effettivo invio delle informazioni. Aumenta, però, la percentuale di coloro che hanno specificato diverse preoccupazioni da quelle proposte. La maggior parte di questi ha comunque specificato problematiche legate alla violazione della privacy, quali la clonazione o l'utilizzo indebito da parte di estranei della propria carta di credito, oppure la preoccupazione di una mancanza di controlli adeguati.

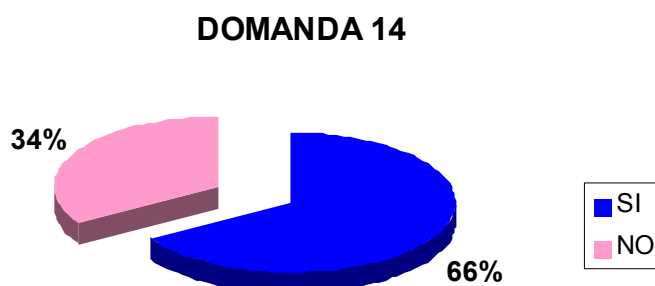
DOMANDA 13: "E' spaventato a dover immettere dati personali in rete?"

DOMANDA 13



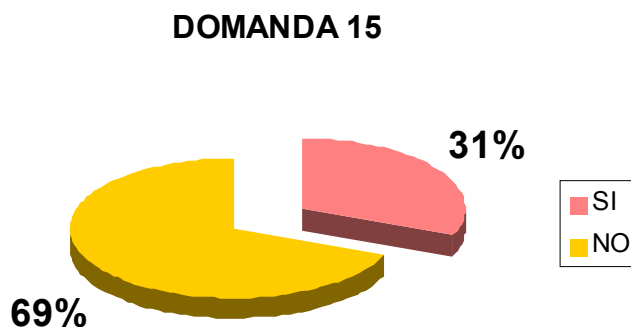
Nella prima analisi dei dati si era riscontrata una prevalenza della paura rispetto al fatto di dover immettere dati personali online. Anche adesso riscontriamo una maggioranza di rispondenti timorosi ad inserire dati personali in Internet, ma è una superiorità più flebile rispetto a prima. Ora ci si trova in una situazione di quasi equilibrio; questo perché stiamo trattando dati di coloro che hanno già usufruito del servizio catastale online e che, probabilmente, hanno usufruito di altri servizi Internet.

DOMANDA 14: "Sa che con l'utilizzo di carte di credito ricaricabili l'immissione dei propri dati personali è minima?"



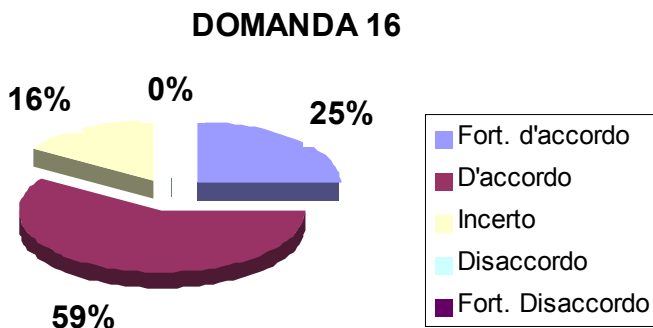
Questa era una domanda rivolta soprattutto a coloro che dichiaravano la loro perplessità verso l'inserimento dei propri dati personali nel Web. Abbiamo già visto che questi ultimi sono diminuiti rispetto la prima analisi ed ora ci si ritrova una situazione simile. La percentuale di coloro che sono a conoscenza della funzionalità delle carte prepagate in merito alla riservatezza è notevolmente aumentata. Nella prima analisi le risposte positive erano il 57% del totale interviste, ora arrivano al 68%. Come nella precedente domanda è indubbio considerare che, trattando i dati di chi aveva già usufruito del servizio catastale online, ci troviamo di fronte ad una popolazione più esperta ed informata in tema di operazioni su Internet. Probabilmente questo esito è anche sintomo di una potenziale volontà a poter usufruire del servizio catastale online contro pagamento mediante carta di credito prepagata o ricaricabile. Questi risultati potrebbero anche significare che questo è lo strumento di pagamento in Internet ritenuto più sicuro.

DOMANDA 15: " Ha mai effettuato pagamenti in Internet per usufruire di un servizio?"



La maggioranza è ancora composta da chi ha risposto negativamente e quindi non ha mai compiuto pagamenti in rete per aver usufruito di un servizio. Rapportata alla prima analisi, i risultati attuali sono più soddisfacenti: la percentuale di NO è diminuita. Questo può significare che chi utilizza spesso Internet per operazioni di compravendita è maggiormente propenso a provare nuove forme di servizi.

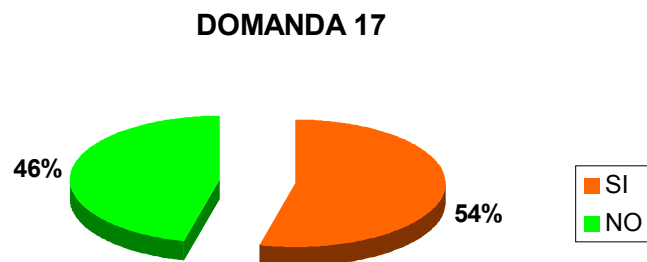
DOMANDA 16: " L'inserimento della possibilità di pagare da Internet rappresenta una miglioria all'attuale servizio catastale online."



Non è stata espressa nessuna opinione negativa contro l'affermazione soprastante. Tra le opzioni rimanenti, la percentuale di coloro che erano incerti sull'affermazione proposta è la più bassa. La parte di popolazione più grande si trova d'accordo ed è seguita da coloro che sono ancora più entusiasti verso l'apporto di questa novità.

La situazione è da ritenersi più che soddisfacente anche considerando la prima analisi dove la situazione è pressochè simile.

DOMANDA 17: "Sa che con una modalità di pagamento online il costo della visura non sarebbe maggiorato della spesa di spedizione come accade ora?"



La differenza tra chi è a conoscenza di questa informazione e chi invece no è molto bassa. Inoltre bisogna considerare che questi risultati ci sono stati forniti da chi utilizza già il servizio di prenotazione online delle visure e che, quindi, dovrebbe essere maggiormente interessato al fatto di poter risparmiare denaro con una diversa modalità di pagamento.

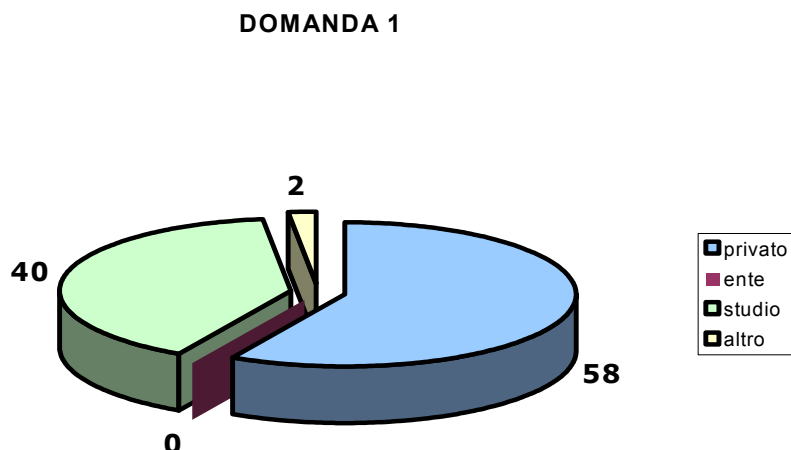
Una maggiore propaganda di questo aspetto potrebbe far avvicinare potenziali clienti.

Il Questionario faccia a faccia (parte I)

Si è proceduto ad una prima analisi descrittiva delle risposte ottenute per poi passare ad una seconda analisi delle eventuali relazioni tra domande collegate. La seconda parte del questionario è stata trattata separatamente dato che non fa riferimento all'intero campione di 100 soggetti, bensì ai soli intervistati che usufruiscono del servizio Internet catastale.

DOMANDA 1: "In quale categoria si identifica?"

I risultati ottenuti sono rappresentati nel grafico sottostante:

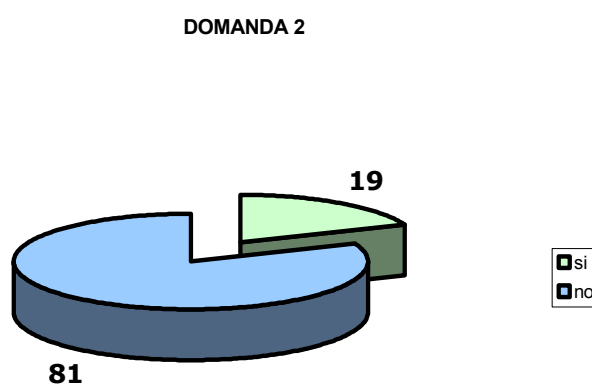


La maggioranza delle persone intervistate si erano recate agli sportelli a fini privati, seguite da persone che si presentavano a nome di uno studio o come professionisti tecnici. Infine erano solo 2 i soggetti appartenente ad altre categorie, mentre nessuno si presentava per conto di un ente e/o un'associazione.

DOMANDA 2: "Ha mai utilizzato il servizio catastale online?"

Volevamo sapere l'attuale percentuale di utenza del servizio Internet catastale dalla quale poter dedurre la qualità del servizio offerto e l'efficacia, o meno, della propaganda svolta prima dell'attivazione di quest'ultimo.

I risultati sono riportati nel grafico 2:



Solo 19 delle 100 persone intervistate avevano già usufruito del servizio catastale in Internet. Questo dato così basso, sotto un certo punto di visto, ce lo si poteva aspettare, dal momento che chi usufruisce del servizio da casa, in teoria, non avrebbe motivo di presentarsi all'ufficio catastale.

Resta comunque un dato che suggerisce di organizzare una migliore propaganda del servizio.

Inoltre il 68% dei 19 soggetti che hanno dichiarato di aver già usufruito del servizio catastale in Internet appartiene ad uno studio tecnico o sono dei professionisti del medesimo settore. Il 32% sono dei privati che, solitamente, vengono a conoscenza del servizio direttamente da Internet.

Resta di fatto, comunque, che sono solo queste due categorie a dividersi l'utenza del servizio catastale online.

DOMANDA 3: "Possiede una carta di credito?"

Eravamo interessati alla risposta di questo quesito essendo che la carta di credito è attualmente il mezzo di pagamento più utilizzato nella rete e molto spesso chi la possiede la utilizza anche a tal fine.

I risultati ottenuti sono riportati nella tabella seguente:

SI	NO
78	22

Successivamente si è voluto analizzare se potesse esistere un qualche tipo di relazione tra chi possiede una carta di credito e chi acquista in Internet. Si è voluto rispondere, perciò, ai seguenti quesiti:

- Quante persone che possiedono una carta di credito compiono anche acquisti in Internet?
- Di chi compie acquisti in Internet, quanti possiedono una carta di credito?

Si è riusciti a raggiungere ad una conclusione costruendo una tabella di frequenza del tipo:

Con i dati a nostra disposizione, ne è risultato:

		Possiede una carta di credito		
		SI	NO	TOTALE
Acquista in Internet	SI	41	4	45
	NO	37	18	55
	TOTALE	78	22	100

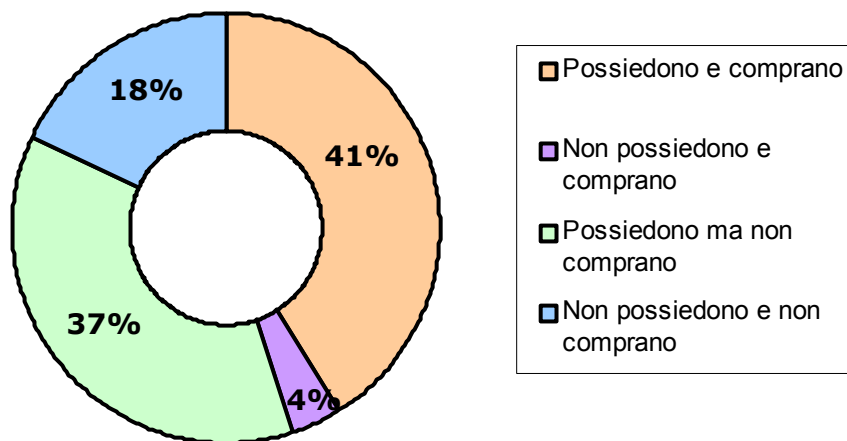
Osserviamo che della sotto – popolazione dei soli titolari di una carta di credito (quindi numerosità 78), ben 41 acquistano in Internet, ovvero il 52% di loro. Inoltre dei 45 intervistati che acquistano in Internet solo 4 non possiedono una carta di credito, ovvero il 91% di chi compie acquisti online possiede una carta di credito. Questi risultati potrebbero suggerirci una qualche forma di relazione o dipendenza tra le due variabili considerate, che è proprio quello che vogliamo verificare.

A tal fine ci siamo costruiti la tabella delle frequenze attese per poi arrivare a calcolare l'indice X^2 di Pearson per la verifica d'ipotesi di dipendenza (o indipendenza) delle variabili in gioco.

Il valore del test è pari a 8.47, compreso tra il 99-esimo ed 999-esimo percentile. Da ciò deduciamo che vi è un'associazione significativa tra le due variabili.

La popolazione, comunque, come visto in tabella, si divide in quattro categorie riassunte graficamente come segue:

RELAZIONE TRA IL POSSESSO DI UNA CARTA DI CREDITO E L'ACQUISTO IN INTERNET

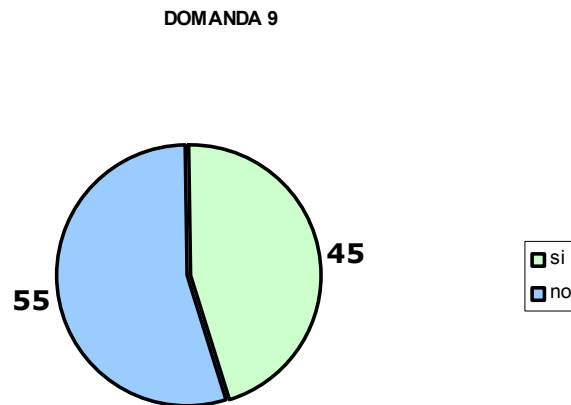


DOMANDA 9: "Ha mai effettuato acquisti in Internet?"

Come già visto i risultati della domanda sono:

SI	NO
45	55

Che, mediante un grafico a torta, risultano:

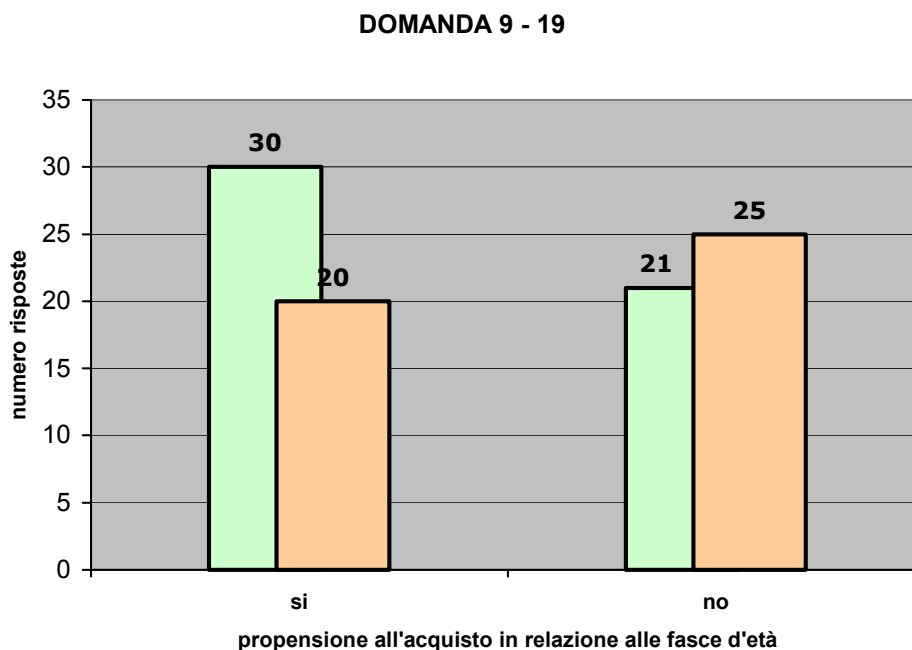


Quindi, del campione di 100 persone intervistato, 45 hanno dichiarato di aver già effettuato acquisti in Internet, mentre 55 si considerano ancora estranei a questo tipo di operazione.

Rispetto a questa domanda si sono volute verificare due tipi di relazione:

- rispetto alla fascia di età
- considerare quanti ritengono rischioso effettuare pagamenti in Internet tra coloro che li effettua

Dal primo quesito ne è risultato il seguente istogramma:



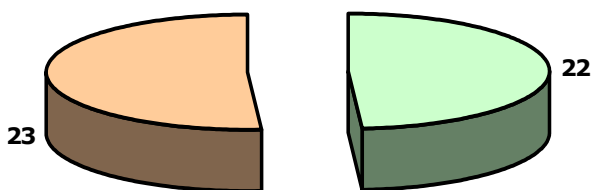
Le barre di color verde indicano la fascia di età 24 – 50, mentre quelle di color arancione rappresentano la fascia di età 50 e più. Non è stata inserita la fascia di età 18 – 24 essendo quest'ultima composta da soli 4 elementi.

Come ci si poteva aspettare, la modalità di acquisto in Internet è più diffusa nella fascia di età più bassa. Tra chi acquista in Internet c'è una differenza abbastanza marcata tra la fascia d'età più giovane (la 24 – 50 a cui bisognerebbe sommare anche le 4 unità della fascia 18 –24), mentre questo si nota meno tra chi non acquista, dove c'è un sostanziale equilibrio.

Il non acquisto in rete, dunque, sembra non dipendere dalla fascia d'età di appartenenza a differenza della propensione che sembra dipendere dalla fascia d'età più giovane.

Al secondo quesito si è arrivati ad una conclusione analizzando il seguente grafico:

DOMANDA 9 - 11

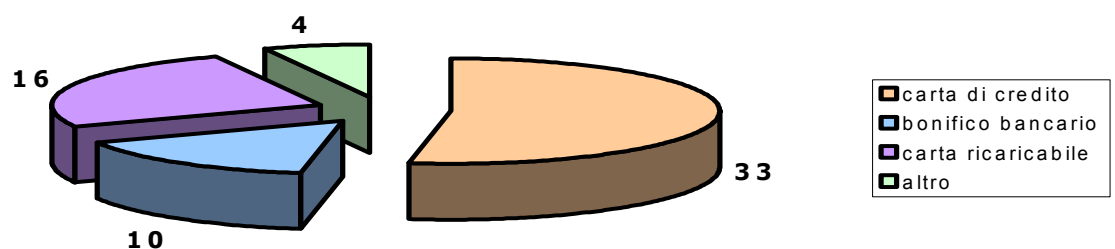


Questo grafico raggruppa solo quella parte di campione che compie pagamenti in Internet. Essa, in teoria, non dovrebbe avere preoccupazioni verso questa modalità di pagamento essendo che la effettua già, nonostante questo il 45

intervistati che hanno dichiarato di aver effettuato acquisti in Internet è divisa a metà sull'opinione che questa sia un'operazione sicura o meno.

DOMANDA 10: "Se ha effettuato acquisti online, che mezzo di pagamento ha utilizzato?"

Tramite un grafico a torta abbiamo analizzato le risposte date:



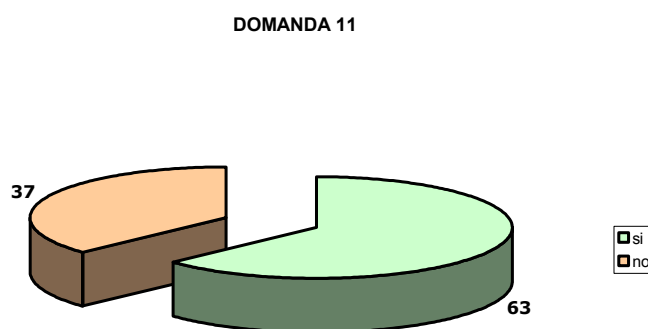
Delle 45 persone che hanno effettuato acquisti online, la maggioranza di loro ha utilizzato la carta di credito per pagare, che notoriamente è il mezzo di pagamento più diffuso in Internet. Come seconda preferenza si posiziona la carta ricaricabile la quale presenta numerose somiglianze alla carta di credito ma da molti è considerata più sicura. Il bonifico bancario trova ancora spazio nelle modalità di pagamento online anche se sta per essere raggiunto dai rimanenti diversi mezzi di pagamento (PayPal, ecc...).

DOMANDA 11: "Ritiene rischioso effettuare pagamenti online?"

Considerando l'intero campione dei 100 intervistati, i risultati ottenuti sono:

SI	NO
63	37

E graficamente:



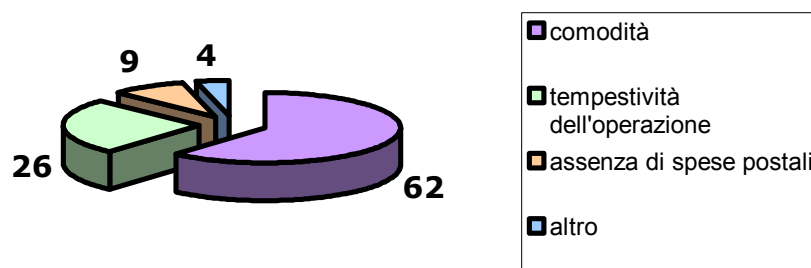
La maggioranza degli intervistati ritiene rischioso effettuare pagamenti in Internet. Dalle analisi precedenti questo è un risultato che ci si poteva aspettare visto che fin ora non avevamo mai avuto una schiacciante affermazione della propensione all'acquisto in rete.

Questo grafico, però, deve andare letto assieme a quello precedente (DOMANDA 9 – 11) che rispondeva al quesito: di chi effettua pagamenti online, quanti lo ritengono comunque un'operazione rischiosa?

Ebbene, il risultato della relazione precedente, una volta visto questo, diventa molto più preoccupante visto che quel dato ci era fornito da quella parte di popolazione che, in teoria, non dovrebbe aver timori della compravendita telematica essendo che per loro questa esperienza non è nuova.

DOMANDA 12: "Qual è secondo lei il più grande vantaggio di effettuare un pagamento via Internet?"

DOMANDA 12

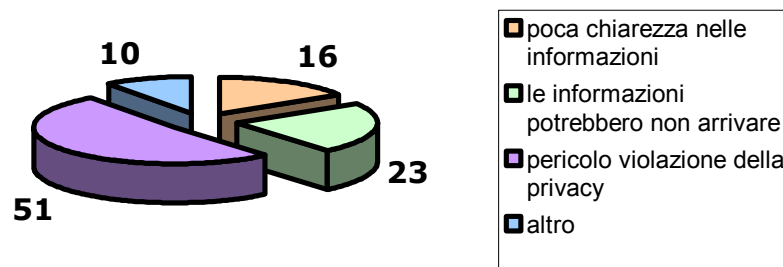


Come presumibile la risposta più frequente è stata la comodità, essendo questa una caratteristica generale di Internet come strumento di comunicazione. Anche la tempestività dell'operazione è stata una caratteristica apprezzata dagli intervistati raccogliendo il 26% delle risposte.

DOMANDA 13: "Qual è secondo lei il più grande svantaggio di effettuare un pagamento via Internet?"

I risultati raccolti sono stati riassunti tramite un grafico a torta come prima:

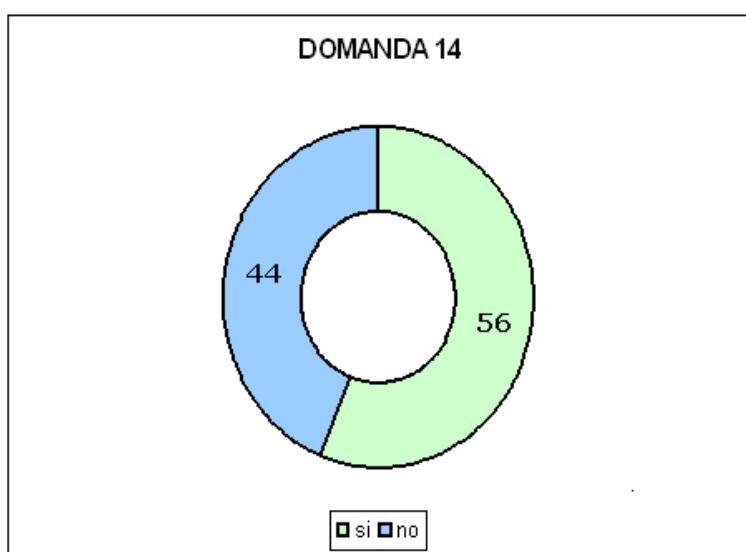
DOMANDA 13



Il pericolo della violazione della privacy, come già intravisto prima, è un problema molto sentito dal campione intervistato. Segue il pericolo che le informazioni non possano arrivare a destinazione avallato dal fatto che tra le risposte su "altro" molti abbiano inserito la mancanza della presenza diretta di un interlocutore.

Pochi trovano le informazioni poco chiare e spesso chi dava questa risposta rientrava in una fascia d'età avanzata.

DOMANDA 14: "E' spaventato a dover immettere dati personali in rete?"



56 intervistati su 100 si dichiarano spaventati a dover immettere i propri dati personali in rete.

Questo dato conferma i risultati che erano emersi dalle risposte alla domanda 13, dove la preoccupazione della violazione della propria privacy tramite Internet era

nettamente il più grande svantaggio segnalato dal campione intervistato. Riguardo il pagamento online, però, esistono metodi di pagamento che non prevedono l'immissione di dati personali in rete (come carte di credito prepagate, PayPal, ecc...) e, se avviene, questa è minima. Per questo abbiamo rivolto agli intervistati anche la domanda 15 per vedere se erano a conoscenza di questa possibilità.

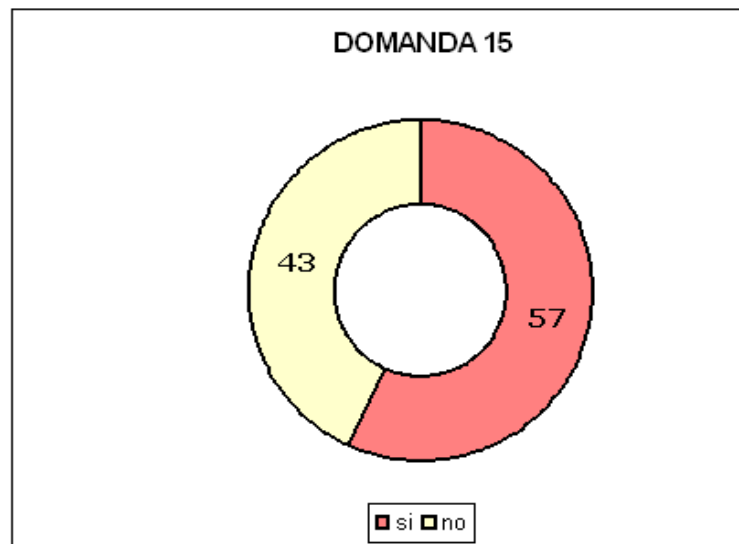
DOMANDA 15: "Sa che con l'utilizzo di carte di credito ricaricabili (o prepagate) l'immissione dei propri dati personali è minima?"

La maggioranza degli intervistati ha comunque risposto di essere a conoscenza del fatto che con l'utilizzo di carte di credito prepagate l'immissione dei propri dati personali in Internet è minima.

Queste carte, infatti, non si basano su nessun nominativo al di fuori di quello indicato come

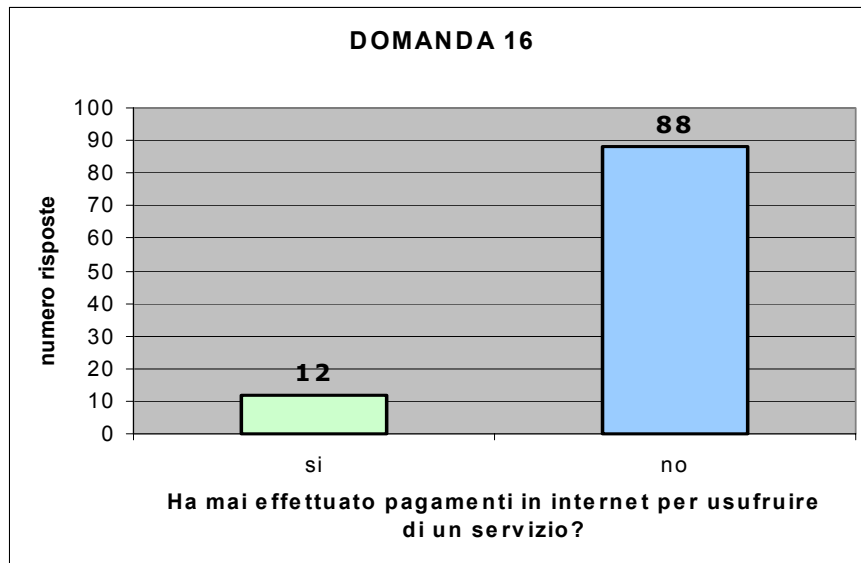
"cliente virtuale". Esse non si appoggiano su nessun conto corrente, rendendo minimo il rischio di truffa o clonazione, questi ultimi spesso indicati alla domanda 13, sotto la risposta "altro", come maggiore paura in un'operazione di compravendita in Internet.

Sarebbe curioso sapere se chi ha dichiarato di essere a conoscenza di tutto ciò è anche un possessore o un utilizzatore di una carta di credito ricaricabile o prepagata.



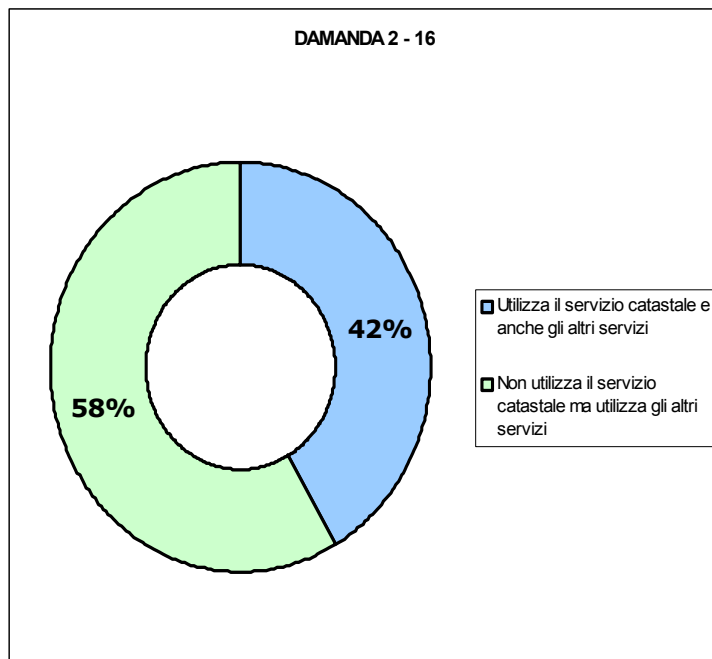
DOMANDA 16: "Ha mai effettuato pagamenti in Internet per usufruire di un servizio? (Ad esempio: pagamento ICI, pagamento multe, pagamento tassa dei rifiuti, ...)"

A questa domanda si poteva rispondere SI o NO; i risultati sono stati, quindi, rappresentati tramite un istogramma:



La stragrande maggioranza degli intervistati ha dichiarato di non aver mai usufruito di un servizio da Internet. Questo esito è un po' lo specchio della cultura italiana, la quale è ancora troppo titubante e diffidente verso i pagamenti in via telematica. E', difatti, schiacciante la maggioranza dei no alla domanda se si è mai effettuato un pagamento in rete per un servizio. Ma molto probabilmente avremmo avuto lo stesso tipo di esito se avessimo solo chiesto se si è mai usufruiti di un servizio tramite Internet (tralasciandone il relativo pagamento).

Proviamo, ora, a confrontare se coloro che hanno già utilizzato il servizio catastale online sono gli stessi soggetti che utilizzano altri servizi online (che, come specificato nella domanda, possono essere il pagamento dell'ICI, quello delle multe o della tassa dei rifiuti):



Abbiamo preso in considerazione la popolazione "utilizzatori di servizi Internet", quindi di numerosità 12. Vogliamo vedere se queste sono le stesse unità che utilizzano il servizio catastale online.

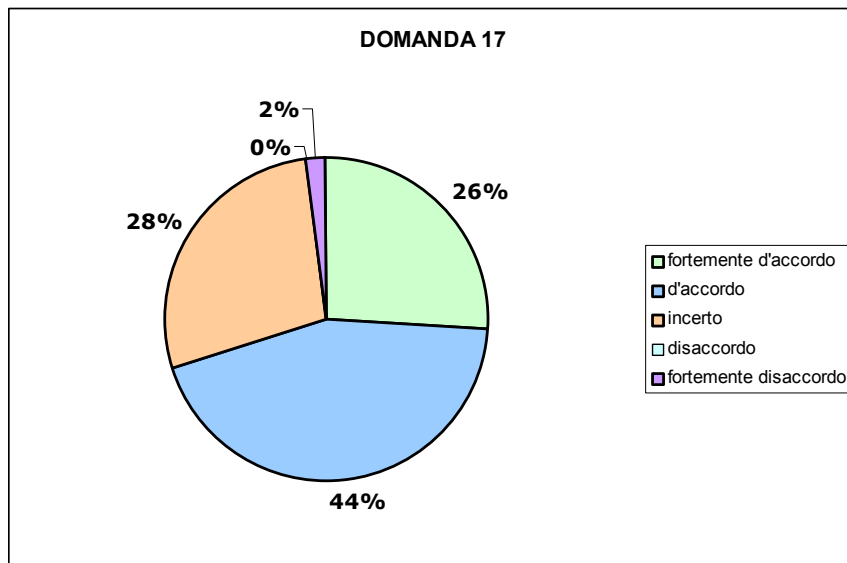
Un po' a sorpresa scopriamo che la maggioranza della sotto – popolazione di riferimento che stiamo analizzando, utilizza servizi online ma non quello catastale.

E' anche vero, però, che la suddetta popolazione si divide grossomodo a metà.

DOMANDA 17: "L'inserimento della possibilità di pagare da Internet rappresenta un miglioramento all'attuale servizio catastale offerto online?"

Questa domanda prevedeva la possibilità di scegliere una tra le cinque risposte disponibili: fortemente d'accordo, d'accordo, incerto, disaccordo e fortemente disaccordo.

Si è scelto di rappresentare i risultati tramite un grafico a torta:

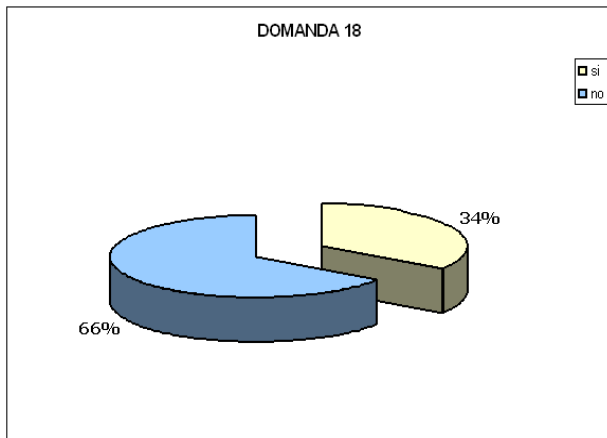


Nessuno si ritiene in disaccordo con l'attivazione di questa modalità di pagamento. 2 soggetti, comunque, sono altamente contrari al pensiero che questa sia un miglioramento per il servizio attuale.

La situazione, comunque, è da ritenersi soddisfacente essendo che la maggioranza della popolazione si trova in sintonia con l'affermazione espressa nel testo della domanda. Sia i "d'accordo" che i "fortemente d'accordo", infatti, anche presi singolarmente superano gli incerti.

DOMANDA 18: "Sa che con una modalità di pagamento online il costo della visura non sarebbe maggiorato della spesa di spedizione come accade ora?"

Dall'analisi delle risposte ricevute ne è emerso che una buona maggioranza degli intervistati non era a conoscenza di questa notizia. Lo si può notare anche dal grafico seguente:



Come detto all'inizio, questo servizio dovrebbe essere ulteriormente propagandato, data la bassa percentuale degli utenti nel campione considerato, ma visto l'alto gradimento del servizio da parte di questi ultimi. L'assenza di maggiorazione per spese di spedizione potrebbe essere una

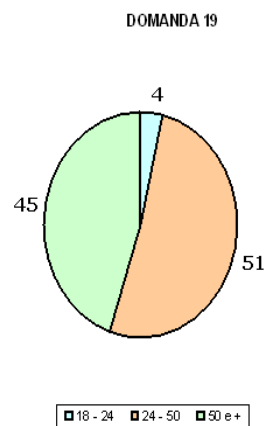
caratteristica del servizio da propagandare ulteriormente per poter avvicinare potenziali nuovi utenti.

DOMANDA 19: "Indichi la sua fascia d'età"

Come già visto in precedenza, è stato utile conoscere l'età dei soggetti intervistati. Ne avevamo concluso che esiste una relazione tra la fascia d'età d'appartenenza e la propensione all'acquisto in Internet.

Vediamo infine, la composizione del campione rispetto alla fascia d'età:

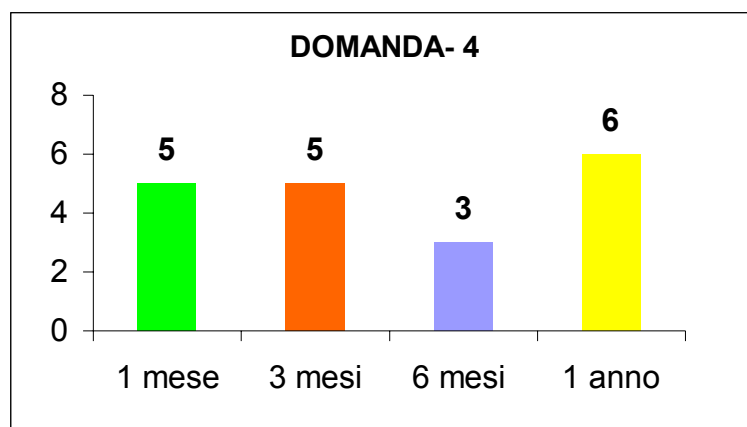
La popolazione è, sostanzialmente, divisa a metà. Solo 4 unità appartengono alla fascia 18 - 24. 4 unità sono troppo poche per essere soggette ad analisi, quindi, per comodità, le si possono accorpare a quelle appartenenti alla fascia 24 - 50. Quest'ultima fascia comprende 51 unità, mentre le rimanenti 45 appartengono a quella più avanzata che va dai 50 anni in su.



Il Questionario faccia a faccia (parte II)

Dei 100 intervistati, 19 hanno dichiarato di aver già utilizzato il servizio Internet catastale. Analizziamo, dunque, le risposte forniteci da questi ultimi alla seconda parte del questionario la quale riguardava esclusivamente il servizio catastale online (ed il relativo gradimento da parte degli attuali utenti). I risultati di questa sezione vanno considerati con molta cautela dato l'esiguo numero di rispondenti. Sarebbe opportuno ripetere l'indagine in seguito, quando il servizio online sarà maggiormente diffuso e dunque sarà possibile ottenere un maggior numero di risposte.

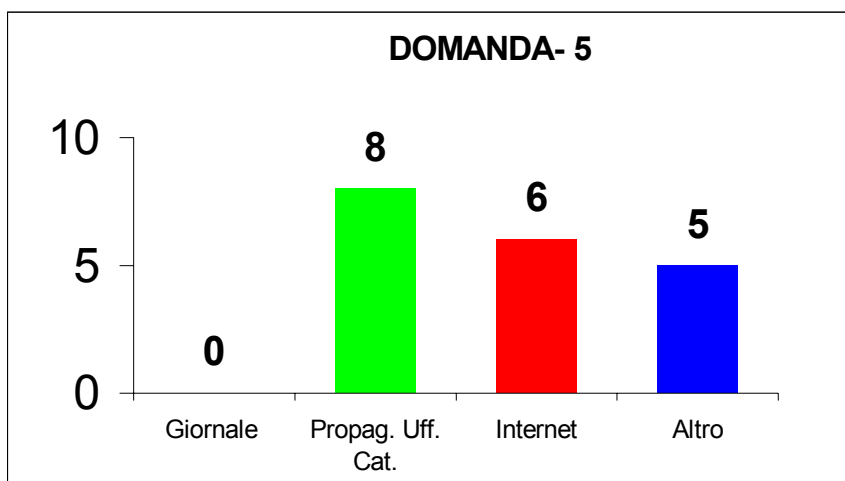
DOMANDA 4: "Da quanto tempo utilizza il servizio online del catasto?"



La popolazione degli utenti del servizio catastale si divide equamente a metà nel breve (1-3 mesi) e nel medio –lungo periodo (6 mesi- 1 anno).

Bisognerebbe sfruttare l'onda dell'avvicinamento degli utenti più giovani. Questo risultato è un'ulteriore sollecitazione ad una maggiore propaganda del servizio.

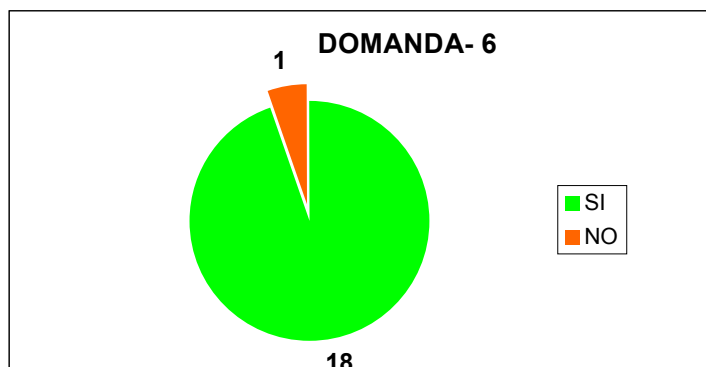
DOMANDA 5: "Come ha conosciuto il servizio Internet catastale?"



Da questi risultati deduciamo che la pubblicità inserita nei quotidiani non ha avuto gli effetti desiderati, infatti nessuno degli attuali utenti, è venuto a conoscenza del servizio tramite questo strumento di comunicazione. La maggioranza degli utenti è venuta a conoscenza della possibilità di ottenere visure catastali da Internet tramite la propaganda svolta all'ufficio catastale. Questa però è una percentuale che potrebbe essere destinata a calare dopo il decentramento degli uffici catastali.

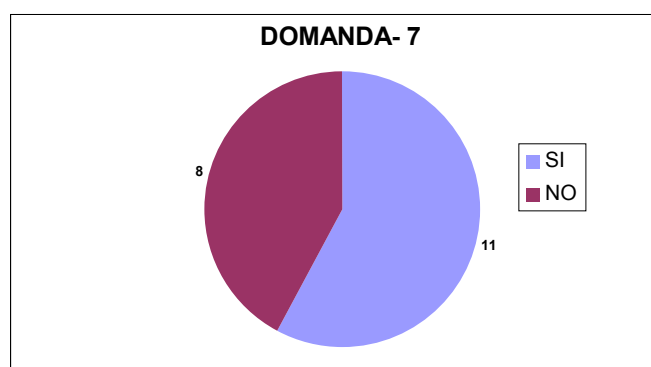
Segue infine la fetta di usufruenti del servizio online che è a conoscenza di quest'ultimo direttamente dalla rete. Potrebbe essere questo il contesto giusto per attuare una maggiore pubblicità del servizio, magari inserendo un link direttamente nella home page del sito comunale (dal quale attualmente si accede al servizio Internet catastale).

DOMANDA 6: "Ritiene che il servizio del catasto online sia comodo?"



Dei 19 utenti del servizio catastale solo 1 si è distinto per aver dichiarato di non essere soddisfatto del servizio offerto. La percentuale molto alta del grado di soddisfazione, non ammette dubbi sulla qualità del servizio. Quest'ultimo è dunque ritenuto molto valido da chi lo utilizza.

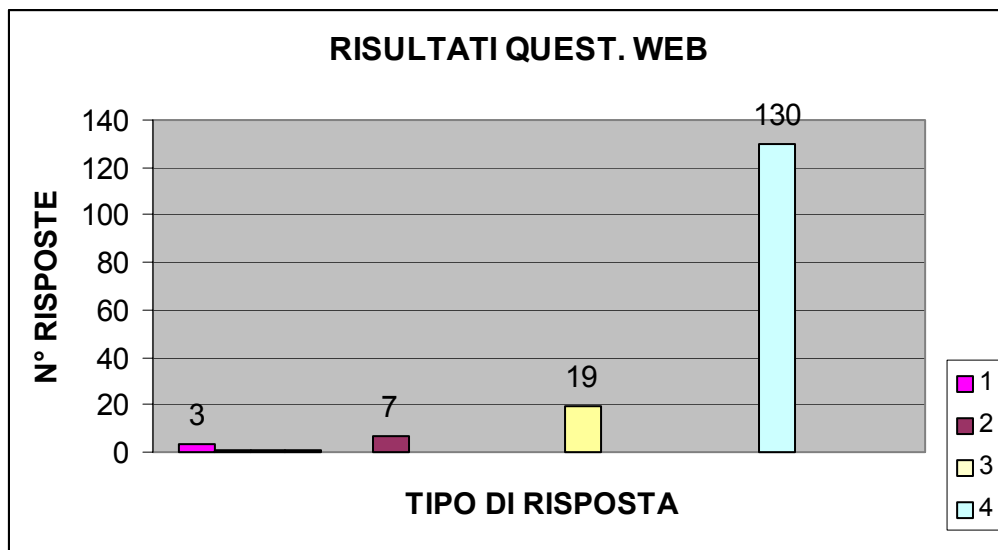
DOMANDA 7: "E' soddisfatto dell'attuale modalità di pagamento?"



Diversa è invece la situazione della soddisfazione rispetto alla modalità di pagamento attuale dove per poco non si sfiora l'equilibrio. Questa situazione lascia uno spiraglio all'attivazione del progetto di inserire la possibilità di pagare direttamente online.

Il Questionario Web

I risultati ottenuti sono stati molto incoraggianti, come si può notare dal grafico seguente:



E' stata rilevata una prevalenza pressochè schiacciante da parte di coloro che credono sia un progetto utile da attivare indipendentemente dalla modalità di pagamento che si inserirà. La possibilità di non dover essere più costretti ad aspettare la domiciliazione della visura catastale prenotata, ovviando a questo disagio con un sistema di pagamento online, affascina gli attuali utenti del servizio.

La stragrande maggioranza ha scelto di rispondere con la quarta opzione , ovvero secondo la quale la possibilità di pagamento direttamente da Internet per un servizio catastale è da attivare qualsiasi siano i metodi di pagamento che si intendono inserire.

Sono invece pochissimi coloro che ritengono non sia utile attivare questo tipo di migioria dell'attuale servizio offerto, qualsiasi sia la modalità di pagamento.

CONCLUSIONI

L'indagine ha dato dei buoni risultati. Seguendo tre differenti piste di interviste, si è giunti ad una potenziale soddisfazione verso l'introduzione di nuove modalità di pagamento per il servizio catastale offerto in Internet.

Vengono riportati qui di seguito i risultati più interessanti di questa ricerca.

ANALISI DELLA RELAZIONE POSSESSO CARTA DI CREDITO-ACQUISTO IN INTERNET

Tipo di questionario	Valore del test	Significatività
Intervista	8.47	Associazione significativa tra il possedere una carta di credito ed effettuare acquisti in rete
Postale	2.81	Associazione abbastanza significativa tra il possedere una carta di credito ed effettuare acquisti in rete

Si è dunque evidenziata una forte relazione tra le variabili "possesso di carta di credito" e "acquisto in Internet" in ambedue i contesti.

VALIDITA' DEL SERVIZIO CATASTALE ONLINE

Due domande possono rispondere a questa affermazione: quella sull'attuale comodità del servizio e quella sull'attuale soddisfazione della modalità di pagamento:

COMODITA' DEL SERVIZIO CATASTALE ON LINE:

Tipo di questionario	SI	NO
Intervista	18	1
Postale	80	1

SODDISFAZIONE DELL'ATTUALE MODALITA' DI PAGAMENTO:

Tipo di questionario	SI	NO
Intervista	11	8
Postale	62	19

Il servizio catastale online è, quindi, valido come si presenta oggi e può essere ancora migliorati con l'attivazione di questa particolare modalità di pagamento.

QUAL E' LA MODALITA' DI PAGAMENTO IN INTERNET PREFERITA

Tipo di questionario	Carta di credito	Bonifico bancario	Carta ricaricabile	Altro
Intervista	33	10	16	4
Postale	41	17	14	4

In tutte e due le situazioni è la carta di credito ad essere il mezzo di pagamento online preferito.

Se si deciderà di attivare questo progetto nella pagine web del Polo Catastale, la carta di credito, come modalità di pagamento, dovrà essere sicuramente inserita.

CONOSCENZA DEI VANTAGGI

La tabella sottostante fa riferimento alla domanda in cui si chiedeva se si era a conoscenza del fatto che pagando il servizio catastale via Internet non si sarebbero dovute sostenere spese di spedizione.

Tipo di questionario	SI	NO
Intervista	34%	66%
Postale	53%	47%

La percentuale non è altissima ma è incoraggiante per un servizio che non è ancora stato attivato. Considerando soprattutto l'utenza del campione intervistato via posta, con una buona informazione si possono raggiungere buoni risultati dalla possibile futura attivazione del pagamento via Web.

Sempre in merito alla conoscenza dei vantaggi, citiamo la domanda in cui si informa che con una carta di credito prepagata non c'è bisogno di dover immettere dati personali in rete (problema al quanto sentito in precedenza).

Tipo di questionario	SI	NO
Intervista	44%	56%
Postale	68%	32%


Gli attuali utenti del servizio Web catastale si dimostrano un'altra volta più informati. Anche in questo caso, un'ulteriore propaganda di questo vantaggio favorirebbe l'avvicinamento del servizio Internet catastale.

NE VALE LA PENA?

Volevamo una risposta a questa domanda dai diretti utilizzatori. Mediante il sondaggio in rete abbiamo verificato che la grandissima maggioranza di coloro che attualmente utilizzano il servizio catastale online lo ritiene un progetto da realizzare indipendentemente dalla modalità di pagamento che si intende attivare; questo risultato è importantissimo perché fornito da chi può ricavare gli effettivi vantaggi di questo tipo di miglioria al servizio Web.

APPENDICE

Lettera presentazione questionario postale

 <p>COMUNE DI PADOVA Unità di Progetto Costituzione Polo Catastale Via N. Tommaseo, 68 Tel. 049/8205670</p>	<p><u>Oggetto:</u></p> <p>Indagine sul gradimento potenziale di modalità di pagamento online per i servizi catastali in rete</p>	<p>Data:</p> <p>Maggio 2005</p>
--	--	--

Gentile _____

il Comune di Padova in collaborazione con la facoltà di Scienze Statistiche sta svolgendo un'indagine per valutare l'interesse alla possibilità di pagare online I servizi catastali concessi. Il Comune di Padova è stato uno dei primi a permettere l'erogazione dei servizi catastali presso i propri sportelli direttamente dal suo computer. Ma non ci vogliamo fermare qui, sperando di riuscire a migliorare ancora il nostro servizio.

Ci rivolgiamo a voi in quanto abbiamo visto che usufruite già dei servizi catastali via Internet. Con la vostra collaborazione possiamo renderli più accessibili e completi. Siete stati scelti tra i numerosi soggetti che stanno usufruendo del servizio per essere sottoposti ad alcune domande che ci permetteranno di avere informazioni utili in modo da riuscire ad individuare le principali problematiche al riguardo.

La ringraziamo sin da ora per il tempo concessoci. La preghiamo di rispondere al seguente questionario e rispedircelo compilato (all'interno della busta troverà già il francobollo per l'invio della risposta) alla sede di Via Tommaseo 68, possibilmente entro e non oltre dieci giorni dalla data di invio.

La sua collaborazione sarà utile per la buona riuscita della ricerca, per questo motivo il Comune sarà lieto di offrirle 5 euro di sosta gratuita validi in qualsiasi zona del Comune di Padova. I ticket del parcheggio le saranno inviati dopo l'intervista.

Ringraziandola sin da ora per la gentile collaborazione.

Cordiali saluti

Il responsabile dell'unità di progetto

Avviso agli sportelli

PADOVA, 1 GIUGNO '05

SI AVVISA LA GENTILE CLIENTELA CHE DA LUNEDI' 06/06/'05 PRESSO QUESTI SPORTELLI VERRA' EFFETTUATA UN'INDAGINE STATISTICA A MEZZO DI INTERVISTE, NELL'AMBITO DI UN PROGETTO COMUNE FRA FACOLTA' DI SCIENZE STATISTICHE E COMUNE DI PADOVA. SIETE INVITATI A COLLABORARE: LA VOSTRA DISPONIBILITA' SARA' INDISPENSABILE PER LA BUONA RIUSCITA DEL PROGETTO.

RINGRAZIANDOVI SIN D'ORA VI PORGIAMO CORDIALI SALUTI.

LA RESPONSABILE

Intestazione intervista faccia a faccia

Il Comune di Padova sta svolgendo questa indagine al fine di valutare il potenziale interesse al potenziamento del proprio servizio catastale online inserendo la possibilità di pagarlo direttamente da Internet.

La sua collaborazione sarà preziosa per la riuscita della ricerca, pertanto le chiediamo di rispondere con attenzione al seguente questionario.

Se avesse dubbi o bisogno di chiarimenti, gli intervistatori sono a sua completa disposizione.

Tabella di contingenza e test χ^2 di Pearson

Si è riusciti a raggiungere ad una conclusione costruendo una tabella di frequenza del tipo:

		A		
		SI	NO	TOTALE
B	SI	f_{11}	f_{12}	f_{1+}
	NO	f_{21}	f_{22}	f_{2+}
	TOTALE	f_{+1}	f_{+2}	n

Le frequenze attese vengono calcolate tramite la formula (si consideri la tabella generale iniziale):

$$f^*_{11} = [(f_{1+}) \times (f_{+1})] / n$$

Le frequenze attese sono le frequenze che ci aspettiamo di trovare in caso di indipendenza. Dunque se le frequenze che abbiamo osservato si avvicinano a quelle attese, le due variabili in considerazione sono indipendenti fra di loro.

Ci avvaleremo dell'indice χ^2 di Pearson per cercare una conferma all'ipotesi di dipendenza (o indipendenza) tra le variabili.

L'indice di Pearson è calcolabile con la formula:

$$\chi^2 = \sum \sum [(f_{ij} - f^*_{ij})^2] / f^*_{ij}$$

Che dai nostri dati è risultato essere pari a:

$$\chi^2 = 8.47 \text{ (intervista faccia a faccia)}$$

$$\chi^2 = 2.81 \text{ (questionario postale)}$$

L'ipotesi che andiamo a verificare è:

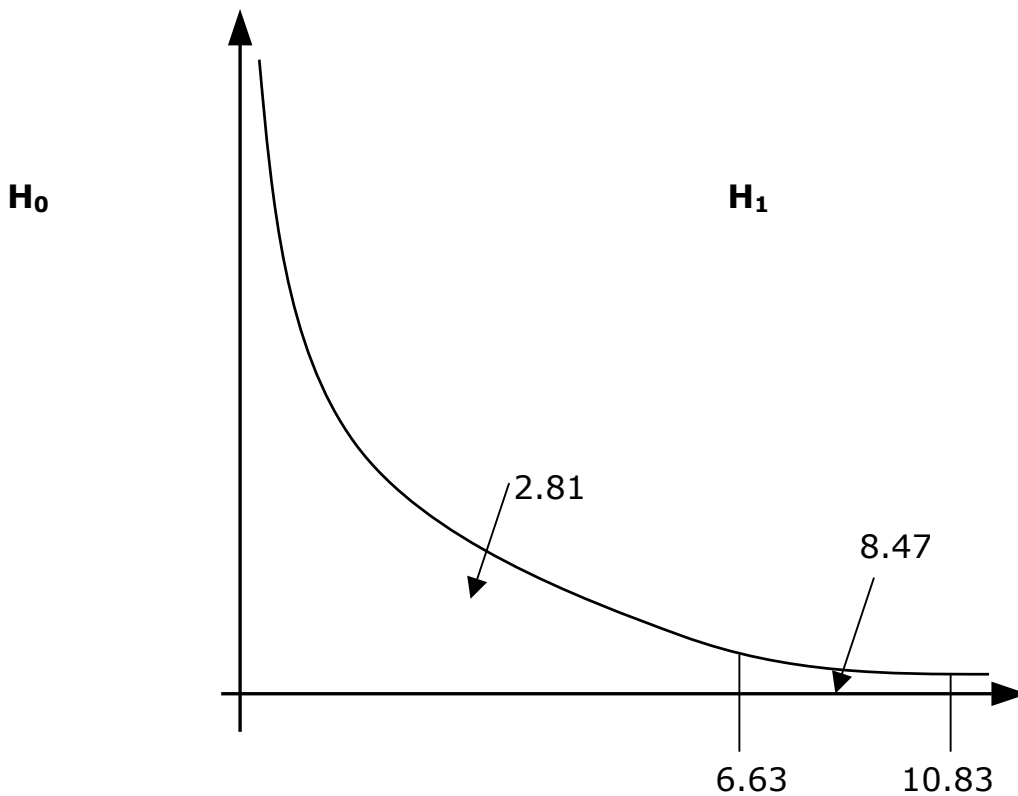
$$\begin{cases} H_0: f_{ij} = f^*_{ij} \Rightarrow \text{indipendenza} \\ H_1: f_{ij} \neq f^*_{ij} \Rightarrow \text{dipendenza} \end{cases}$$

Dobbiamo vedere dove si posiziona il valore ottenuto dal test sulla griglia della distribuzione chi - quadratica con un grado di libertà (numero righe - 1 x numero colonne - 1)

		p							
d.f.		0,1	0,25	0,5	0,75	0,9	0,95	0,99	0,999
1		0.02	0.1	0.45	1.32	2.71	3.84	6.63	10.83

↖ 2.81
↖ 8.47

I valori osservati dal test sono compresi tra il 90 – esimo ed il 999 – esimo percentile, che graficamente significa:



Il grafico mostra la densità di una variabile X^2 con 1 grado di libertà. Indicato dalla freccia vediamo i valore della statistica test. Quanto più un valore si posiziona a destra sull'asse delle ascisse tanto più propende verso l'ipotesi H_1 di dipendenza delle variabili; se il risultato si posiziona a sinistra sull'asse delle ascisse , esso tende verso H_0 di dipendenza delle variabili.

RINGRAZIAMENTI

Un ringraziamento a tutti i docenti della Facoltà, per la loro professionalità e capacità di insegnamento e per la preziosa disponibilità offerta.

Un grazie ai miei fedeli amici che mi hanno compreso, sostenuto, appoggiato, consolato, ma soprattutto sopportato in ogni momento.

Grazie anche ai miei nemici che mi hanno resa più forte.

Infine grazie ai miei splendidi genitori perché hanno saputo insegnarmi i veri valori della vita, per avermi dato la possibilità di intraprendere questa strada e per essermi sempre stati vicino, forse qualche volta un po' troppo, (vero mamma!!).

Vi voglio bene.