

La statistica per la città

Il gradimento dell'Area Servizi Online

a cura di
Chiara Celli

hanno collaborato
Gabriele Alidori
Francesca Crescioli
Roberto De Vivo
Roberto Dinelli
Emanuele Geri
Leonardo Ricci
Gianluca Vannuccini



<i>Premessa</i>	27
<i>L'indagine</i>	27
<i>Sintesi dei risultati</i>	28
<i>Accesso Area Servizi Online</i>	30
<i>Servizi online</i>	32
<i>Agevolazione tariffaria scuola/asili nidi/centri estivi</i>	33
<i>Iscrizione asili nido/spazi gioco</i>	36
<i>Iscrizione scuola infanzia</i>	40
<i>dichiarazione TARI locazioni turistiche</i>	43
<i>Sportello informativo edilizia</i>	46
<i>Prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica</i>	50
<i>Domanda contributo pacchetto scuola</i>	53
<i>Anagrafica</i>	57
<i>Questionario</i>	60
<i>Frequenze delle risposte</i>	63

Premessa

Il Comune di Firenze eroga servizi digitali ai cittadini da numerosi anni, per il tramite del Centro Servizi Territoriale di Linea Comune, e in alcuni casi direttamente dai propri sistemi informativi. La diffusione dei servizi online e l'incremento del livello di digitalizzazione dei servizi della PA, misurati annualmente nel Digital Economy Society Index (DESI), vedono la Pubblica Amministrazione italiana in forte difficoltà nell'esprimere numeri di utilizzo soddisfacenti e rispondenti all'offerta. Ciò deriva anche da una non consolidata attenzione alla qualità dei servizi erogati, tema che le norme sulla Trasparenza richiamano espressamente. A questo scopo il Comune, oltre a pianificare meccanismi di rilevazione continua del gradimento dei servizi tramite surveys, ha svolto la presente indagine in modo particolarmente approfondito, pubblicandone i risultati anche in Open Data con oltre 70 dataset aperti, e permettendo così a cittadini e ricercatori di analizzare in dettaglio ed incrociare i dati emersi dalla presente analisi.

L'indagine

L'indagine è volta a monitorare la soddisfazione degli utenti nell'utilizzo dei servizi dell'Area Servizi Online cercando di comprendere quali siano i fattori determinanti del gradimento e di ricavare elementi utili per sviluppare eventuali azioni di miglioramento. È stato inviato un questionario online a tutti gli utenti che si sono registrati online all'Area Servizi e che hanno usufruito di almeno un servizio durante l'anno 2017.

Sono stati inoltrati 10.842 questionari nel periodo dal 26 aprile al 2 maggio 2018.

Il questionario è strutturato in tre parti:

- Accesso Area Servizi Online: le domande sono volte a valutare la facilità di accesso e di utilizzo delle credenziali online;
- Servizi Online: ad ogni utente sono state poste domande sul gradimento dei servizi online utilizzati;
- Anagrafica: sezione dedicata ai dati anagrafici dei singoli utenti.

Quando si parla di utenti internet viene utilizzato il termine "Generazione"¹ per identificare il target di persone a cui si fa riferimento nell'utilizzo della rete. Sono quattro le generazioni schematizzate secondo i modi di pensare e di agire di categorie di persone accomunate dal fatto di essere nate in un determinato periodo. La data di nascita, infatti, insieme al genere ed alle condizioni economiche, è uno dei fattori che consente immediatamente di fornire notizie utili per classificazioni di carattere generale.

Sono 3 le fasce di età prese in considerazione:

- Generazione dei Baby Boomers: le persone nate tra il 1946 e il 1965 (con più di 52 anni di età);
- Generazione X: le persone nate tra il 1966 e il 1980 (tra i 37 e i 51 anni di età);
- Generazione Y o Millennials: le persone nate tra il 1981 e nei primi anni 2000 (tra i 18 e i 36 anni di età).

¹ Definizione ripresa dal rapporto annuale dell'Istat "Le trasformazioni demografiche e sociali: una lettura per generazione". Tutte le fasce di età sono state calcolate rispetto al 2017, cioè l'anno preso in considerazione per questa indagine.

Sintesi dei risultati

- Il questionario è stato inviato agli utenti che hanno usufruito dei Servizi Online attraverso le proprie credenziali: su 10.842 questionari inviati ha risposto il 33,2% (3.597 spogli).
- La maggior parte degli utenti è venuta a conoscenza dell'Area Servizi Online attraverso la rete civica e il sito del Comune di Firenze (52,3%) o attraverso ricerche su Internet (20,8%).
- L'82,0% degli utenti trova facile l'utilizzo delle credenziali e l'81,0% le ha ancora attive.
- Il servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi" è stato valutato positivamente: il 92,2% degli utenti che ne hanno usufruito lo ha valutato Molto o Abbastanza efficiente. Ne hanno usufruito maggiormente le femmine e gli utenti che si trovano nella fascia di età tra i 37 e 51 anni.
- Degli utenti che hanno avuto problemi (14,5%), il 38,9% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto e il problema maggiore riscontrato nel sito è stato reperire e comprendere i dati da inserire (45,0%).
- Il servizio "Iscrizione asili nido/spazi gioco" è stato valutato positivamente dal 93% degli utenti. Per il 70,2% sono state le femmine ad utilizzarlo e il 51% gli utenti che si trovano tra i 18 e 36 anni.
- Il 20,5% degli utenti ha avuto problemi nell'utilizzo del servizio, di questi il 32,4% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto e il problema maggiore riscontrato nel sito è stato reperire e comprendere i dati da inserire (44,4%).
- Il servizio "Iscrizione scuola infanzia" è stato valutato positivamente dal 91,4% degli utenti. Sono le femmine e gli utenti tra i 37 e i 51 anni (46,3%) ad averlo utilizzato maggiormente.
- Il 17,0% degli utenti che hanno usufruito del servizio per l'iscrizione scuola infanzia ha incontrato problemi nell'utilizzo, di cui il 34,0% non ha cercato aiuto o supporto e il problema maggiore riscontrato nel sito è stato reperire e comprendere i dati da inserire (49,0%).
- Il servizio "Dichiarazione TARI locazioni turistiche" è stato valutato positivamente dall'86,1% degli utenti intervistati. È stato usato maggiormente dagli utenti tra i 37 e 51 anni (38,0%) e a seguire dagli utenti con più di 52 anni (31,6%).
- Il 25,2% degli utenti che hanno usufruito di tale servizio hanno incontrato dei problemi nell'utilizzo e per risolverli ha preferito chiamare il Contact Center 055055 o scrivere alla mail di help desk indicata sul sito del Comune (28,5% per entrambe le opzioni). Anche qui il problema maggiore riscontrato nel sito è stato reperire e comprendere i dati da inserire (62,9%).

- Il servizio “Sportello informativo edilizia” è stato valutato positivamente dall’89,7% degli utenti, e sono i maschi ad aver utilizzato maggiormente il servizio (51,6%) e gli utenti tra i 37 e 51 anni (38,1%) anche se una grande percentuale (33,6%) ha preferito non rispondere alla domanda.
- Il 23,5% ha incontrato problemi nell’utilizzo dei servizi relativi allo sportello informativo per l’edilizia, di cui il 46,2% ha preferito chiamare il Contact Center. Come problema principale si evidenzia la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (54,2%).
- Il servizio “Prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica” è stato valutato positivamente dal 91,3% degli utenti. Il 76,5% degli utenti è rappresentato dai maschi e sono gli utenti tra i 37 e 51 anni di età che hanno utilizzato maggiormente il servizio (42,3%).
- Il 24,5% ha incontrato problemi nell’utilizzo del servizio, di cui il 30,5% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, mentre la metà ha preferito chiamare il Contact Center (50,0%). Si evidenzia difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (47,2%).
- Il servizio “Domanda contributo pacchetto scuola” è stato valutato positivamente dal 95,3% degli utenti. Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (64,4%) e gli utenti tra i 37 e 51 anni di età (67,1%).
- Solo l’11,0% degli utenti si è trovato in difficoltà, di cui il 38,9% non ha cercato alcun tipo di aiuto o supporto mentre il 22,2% ha chiesto informazioni al personale di sportello del Comune. Coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento hanno trovato difficoltà con i collegamenti nel sito (40,0%).

I risultati

Accesso Area Servizi Online

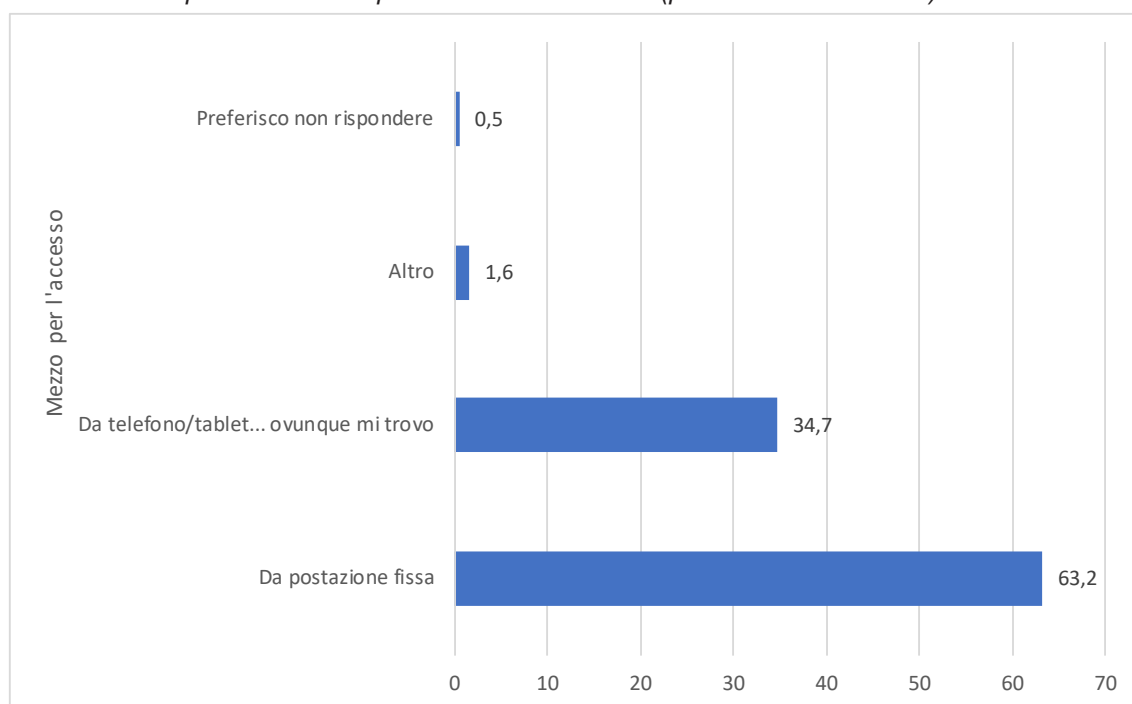
Il totale dei questionari ricevuti è di 3.597 su 10.842, ne sono stati completati circa il 33,17%. Nella prima parte sono state poste delle domande relative alle credenziali per l'accesso all'Area Servizi Online.

Tabella 1 – Mezzo attraverso il quale gli utenti sono venuti a conoscenza dell'Area Servizi Online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Dalla rete civica/sito internet del Comune	53,4	52,1	51,5	54,3	50,5	52,4
Chiamando il Contact Center 055055	6,2	6,7	6,4	6,6	7,6	6,6
Attraverso una ricerca in Internet	23,5	19,1	20,7	20,9	19,1	20,8
Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune	11,3	14,3	15,4	10,8	16,2	13,2
Altro	4,8	6,9	5,1	6,7	6,3	6,1
Preferisco non rispondere	0,8	0,9	0,9	0,7	0,3	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Più della metà dei rispondenti affermano di aver rintracciato l'Area Servizi Online attraverso la rete civica o il sito internet del Comune (52,4%). Il 20,8% ha effettuato una ricerca in internet e il 13,2% ha chiesto informazioni allo sportello del Comune. Coloro che hanno risposto "Altro" (6,1%), la maggior parte ha sottolineato che ne è venuta a conoscenza attraverso l'ordine degli avvocati, la scuola oppure tramite amici e conoscenti. L'accesso viene effettuato principalmente da postazione fissa (63,2%).

Grafico 1 – Dispositivi utilizzati per effettuare l'accesso (percentuali di colonna).



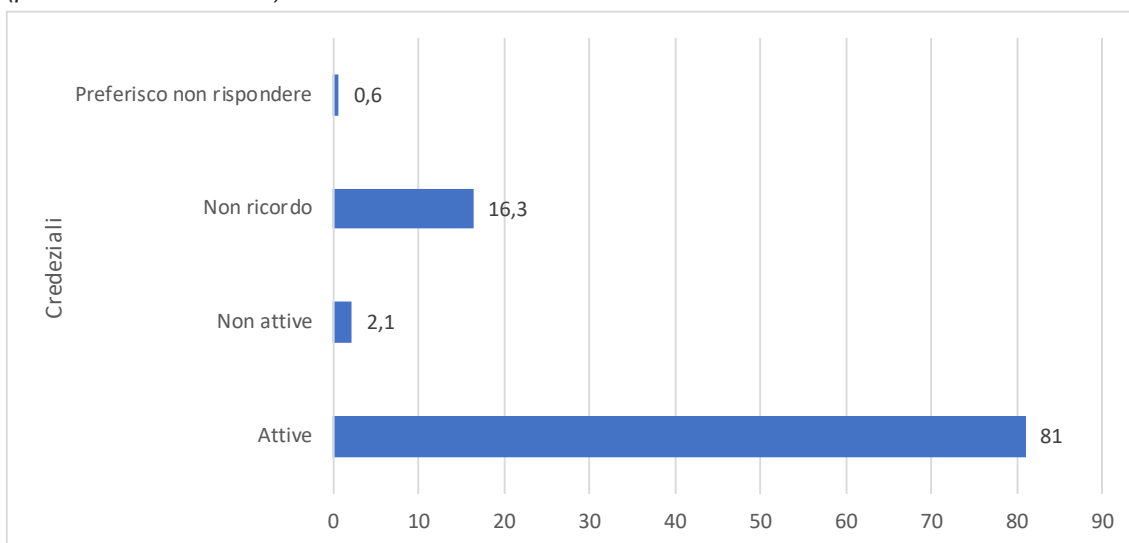
I giudizi relativi alla facilità sull'utilizzo delle credenziali di accesso sono stati quasi totalmente positivi (82,0% "Molto"+"Abbastanza"), solo il 16,4% ha trovato difficoltà nell'utilizzo ("Poco"+"Per niente", cfr. Tabella 2).

Tabella 2 – Facilità nell'utilizzo delle credenziali di accesso, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	19,8	21,1	22,1	20,3	22,8	20,4
Abbastanza	62,5	61,5	60,5	63,7	63,4	61,6
Poco	12,2	12,5	12,6	11,6	9,2	12,8
Per niente	4,4	3,3	3,6	3,2	2,3	3,6
Preferisco non rispondere	1,1	1,6	1,2	1,2	2,3	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le credenziali di accesso l'81% dei rispondenti le ha ancora attive mentre il 2,1% ha annullato l'iscrizione, gli altri utenti non ricordano se le hanno ancora attive o preferiscono non rispondere (16,9%). Sulla proporzione di persone che hanno ancora attive le credenziali, il 93,6% afferma che in futuro potranno essere ancora utili e solo una minima parte dichiara che invece non lo sono più (0,3%). Il restante 6,1% non sa se le utilizzerà ancora o preferisce non rispondere.

Grafico 2 – Utenti che hanno ancora attive le credenziali di accesso all'Area Servizi Online (percentuali di colonna)



Servizi Online

Sono 40 i servizi analizzati per i quali è necessaria l'autenticazione attraverso le proprie credenziali e sono stati suddivisi in 20 macro-categorie (cfr. Tabella 3).

Tabella 3 – Elenco servizi per numero di utenti che ne hanno usufruito, per numero di utenti che hanno risposto al questionario (ordinati secondo il numero di risposte) ed ente a cui ogni servizio fa riferimento².

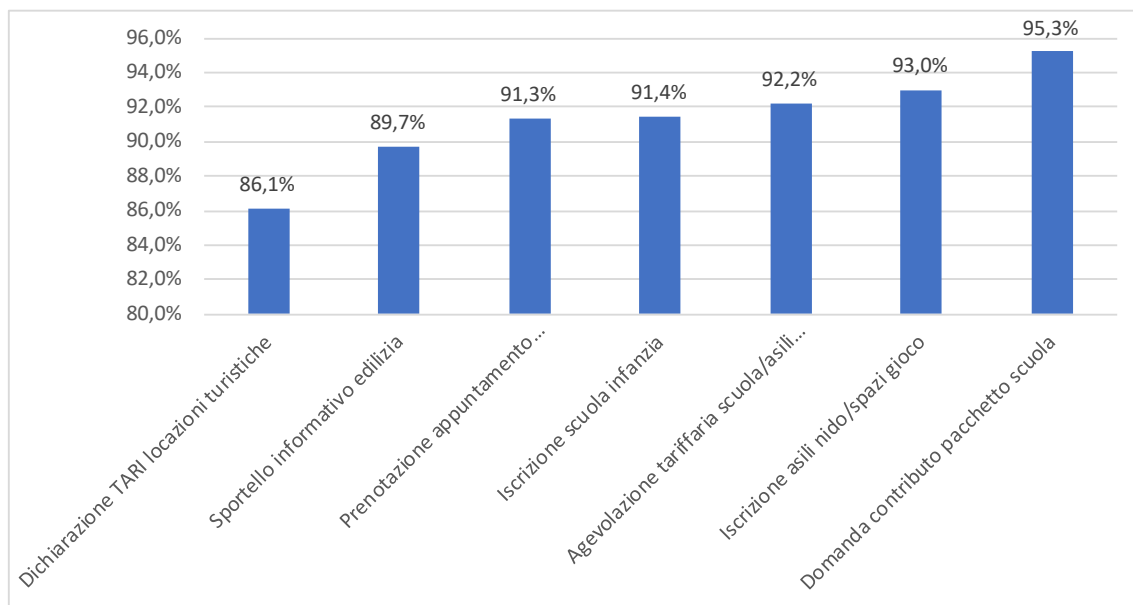
	N utenti	N risposte	Ente
Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi	5.153	1.737	Firenze
Iscrizione asili nido/spazi gioco	3.152	1.116	Firenze (1.008) Sesto F. (78) Scandicci (30)
Iscrizione scuola infanzia	2.568	799	Firenze
Dichiarazione TARI locazioni turistiche	1.589	503	Firenze
Sportello informativo edilizia	655	223	Firenze
Prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica	480	149	Bagno a Ripoli (54) Sesto F. (95)
Domanda contributo pacchetto scuola	438	146	Firenze
Variazione/revoca servizi scolastici	269	50	Dicomano
Prenotazione trasferimento residenza	126	38	Sesto Fiorentino
Dimissioni scolastiche	89	32	Firenze
Prenotazione Bonus elettrico/gas	41	17	Firenze (16) Sesto F. (1)
Appuntamento per carta di identità elettronica	133	17	Sesto Fiorentino
Richiesta di trasporto scolastico	93	15	Dicomano
Iscrizione campi solari	40	14	Dicomano
URC rateizzazione-istanza di annullamento 2015-2019	60	7	Firenze
Autocertificazione precompilata	23	6	Firenze
Pubbliche affissioni	12	3	Pelago
Cambio di indirizzo/trasferimento residenza	3	0	Firenze
Iscrizione pre-scuola	33	0	Dicomano
Accettazione asili nido	3	0	Sesto Fiorentino
Totale	14.960	4.872	

Il totale degli utenti di tutti i servizi considerati è pari a 14.960 ed è maggiore dei questionari inviati (10.842) poiché a un utente che ha usufruito di più servizi, è stato inviato un unico questionario dove era richiesto di valutarli tutti. Sono stati inviati questionari differenti solo se i servizi erano relativi a enti diversi.

Sono stati analizzati solo i servizi con più di 100 rispondenti ed ogni frequenza è stata calcolata rispetto al totale delle risposte ricevute per ogni singolo servizio.

² Se un servizio fa riferimento a più enti, è indicato tra parentesi il numero di rispondenti per ogni ente.

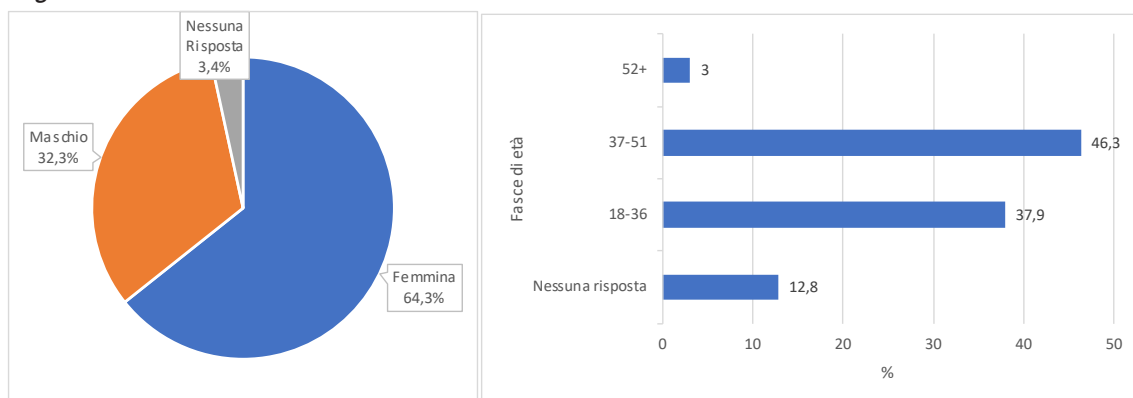
Grafico 3 – Efficienza dei servizi analizzati, considerando solo le opzioni di risposta “Molto”+“Abbastanza”.



Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi

Questa categoria corrisponde al servizio online: “Domanda unica di agevolazione tariffaria servizi di supporto alla scuola/asili nido/centri estivi”. Sono 5.153 gli utenti che nel 2017 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 33,7% (1.737 risposte al questionario). Su 1.737 utenti che hanno risposto al questionario, 223 persone non hanno inserito la propria data di nascita (12,8%) e 59 non hanno inserito il genere (3,4%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (64,3%) e gli utenti che si trovano nella fascia di età tra i 37 e 51 anni (46,3% - Grafico 4).

Grafico 4 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi”.



Più della metà degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all’interno della piattaforma online del Comune (60,3%). Il 23,2% degli utenti con più di 52 anni ha avuto molte difficoltà o è riuscito a fare solo l’accesso, a differenza degli utenti tra i 18 e 36 anni e i 37 e 51 anni (rispettivamente il 3,6% e il 4,4% - cfr. Tabella 4).

Tabella 4 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Facilmente	53,8	64,4	65,2	60,5	44,2	60,3
Con qualche difficoltà	39,7	31,8	31,2	35,1	32,6	34,8
Con molte difficoltà	4,9	1,9	1,5	3,7	7,7	3,2
Sono riuscito a fare solo l'accesso	1,6	1,9	2,1	0,7	15,5	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Solo 252³ persone su 1.737 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio per l'agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi (14,5%), mentre l'82,3% non ha riscontrato problemi. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 38,9% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati. Nell'opzione "Altro" (8,9%) la maggior parte delle persone ha indicato di essersi fatta aiutare da amici/genitori oppure ha semplicemente chiuso la pagina e ricaricato il sito (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 – Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	38,9
ho chiamato il Contact Center 055055	21,8
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	17,8
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	12,6
Altro	8,9
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,4% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 9,8% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 6).

Tabella 6 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	13,0	19,1	19,3	16,4	11,5	16,9
Abbastanza	71,4	70,1	70,2	72,8	53,8	70,5
Poco	10,5	7,6	8,8	7,1	11,6	8,5
Per niente	2,1	0,9	0,3	1,5	5,8	1,3
Non so	1,1	0,6	0,5	0,9	1,9	0,9
Preferisco non rispondere	1,9	1,7	0,9	1,3	15,4	1,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

³ Tabella 1 nella sezione Appendice (Risultati – Frequenze delle risposte)

Il 14,7% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio, in particolare gli utenti con più di 52 anni (23,1% dato da “Molto”+”Abbastanza”). Per tale fascia di età si osserva il 17,3% di valutazioni non date (cfr. Tabella 7). Complessivamente l'82,5% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 7 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	1,8	1,5	1,4	1,4	1,9	1,5
Abbastanza	14,8	12,1	13,8	12,5	21,2	13,2
Poco	43,1	36,7	35,8	40,1	23,1	38,8
Per niente	37,5	47,2	47,5	43,6	36,5	43,7
Preferisco non rispondere	2,8	2,5	1,5	2,4	17,3	2,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (45,0%) e successivamente anche nei documenti da allegare (23,6%). Nell'opzione “Altro” (8,1%) è stato indicato dalla maggior parte degli utenti che la struttura del sito (dal font ai termini) risulta complessa, e non è chiaro quando e se la procedura è stata accettata (cfr. Tabella 8).

Tabella 8 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

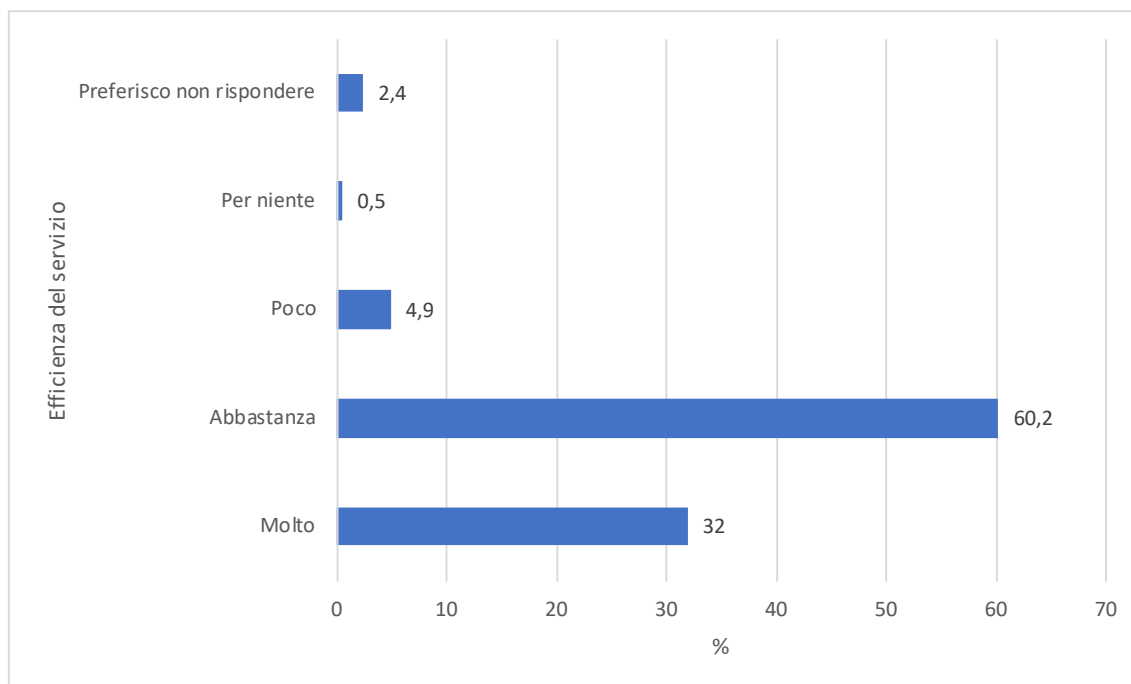
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	45,0
Documenti da allegare	23,6
Procedura di pagamento	8,4
Collegamento	14,9
Altro	8,1
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 32% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 60,2% abbastanza (92,2% in totale).

Tabella 9 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	29,4	33,9	35,0	33,7	17,3	32,0
Abbastanza	60,5	59,9	59,4	60,2	57,7	60,2
Poco	7,1	3,7	3,6	3,9	7,7	4,9
Per niente	0,7	0,4	0,9	0,2	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	2,3	2,1	1,1	1,9	17,3	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 5 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi".



Iscrizione asili nido/spazi gioco

In questa categoria sono stati raggruppati i seguenti servizi online:

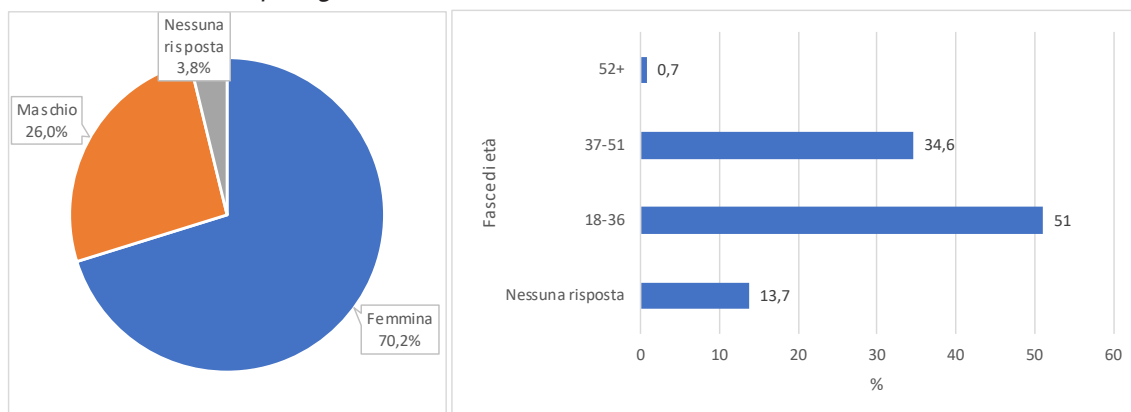
- "Iscrizione nidi infanzia spazi gioco educativi";
- "Iscrizione fuori termine nidi infanzia spazi gioco educativi";
- "Servizio iscrizione asilo nido".

Sono 3.152 gli utenti che nel 2017 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 35,4% (1.116 risposte al questionario). Su 1.116 utenti che hanno risposto al questionario, 153 persone non hanno inserito la propria data di nascita (13,7%) e 42 non hanno inserito il genere (3,8%).

Sono le femmine (70,2%) ad aver usato maggiormente il servizio e gli utenti che hanno un'età tra i 18 e 36 anni (51,0%). È da tener conto che gli utenti con più di 52 anni rappresentano lo 0,7%⁴ dei rispondenti: solo 8 rispondenti al questionario relativo a tale servizio hanno più di 52 anni, contro 569 rispondenti tra i 18 e 36 anni e 386 tra i 37 e 51 anni (cfr. Grafico 6).

⁴ Questo dato vale per tutte le statistiche successive relative alla categoria "Iscrizione asili nido/spazi gioco".

Grafico 6 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Iscrizione asili nido/spazi gioco”.



Più della metà degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all’interno della piattaforma online del Comune (59,2%). Gli utenti con più di 52 anni sarebbero coloro che hanno avuto maggiori difficoltà o sono riusciti a fare solo l’accesso (37,5%), ma non è possibile definire un confronto con le altre fasce di età per l’esiguità di dati (cfr. Tabella 10).

Tabella 10 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Facilmente	56,4	61,1	60,5	61,7	25,0	59,2
Con qualche difficoltà	35,7	36,1	36,2	33,9	37,5	36,5
Con molte difficoltà	6,9	2,4	3,0	4,1	25,0	3,8
Sono riuscito a fare solo l’accesso	1,0	0,4	0,3	0,3	12,5	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 20,5%⁵ degli utenti che hanno usufruito del servizio per l’iscrizione asili nido/spazi gioco ha incontrato problemi nell’utilizzo, il 77,4% non ha riscontrato problemi e il 2,1% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell’utilizzo del servizio il 32,4% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati. Nell’opzione “Altro” (9,1%) la maggior parte delle persone indica di aver chiesto aiuto direttamente al personale scolastico (cfr. Tabella 11).

Tabella 11 – Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	32,4
ho chiamato il Contact Center 055055	22,5
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	20,2
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	15,8
Altro	9,1
Totale	100,0

5 Tabella 2 nella sezione Appendice (Risultati – Frequenze delle risposte)

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'85,7% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 13,0% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 12).

Tabella 12 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	12,7	16,8	17,9	14,8	12,5	15,5
Abbastanza	68,4	70,5	67,7	72,0	50,0	70,2
Poco	14,1	10,6	12,7	9,8	12,5	11,5
Per niente	2,8	1,0	1,1	1,6	12,5	1,5
Non so	1,0	0,6	0,3	1,0	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	1,0	0,5	0,3	0,8	12,5	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 16,6% dei rispondenti (185 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'81,9% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 13 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	2,4	2,2	2,8	1,3	0	2,2
Abbastanza	16,5	13,0	13,5	14,5	25,0	14,4
Poco	44,3	41,3	40,1	42,0	37,5	42,1
Per niente	34,0	42,4	42,4	40,4	25,0	39,8
Preferisco non rispondere	2,8	1,1	1,2	1,8	12,5	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (185 utenti che hanno risposto "Molto" o "Abbastanza") è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (44,4%) e successivamente anche nei documenti da allegare (22,2%). Nell'opzione "Altro" (10,8%) è stato indicato dalla maggior parte degli utenti che il sito spesso si bloccava e non era possibile completare l'iter di alcune azioni (cfr. Tabella 14).

Tabella 14 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

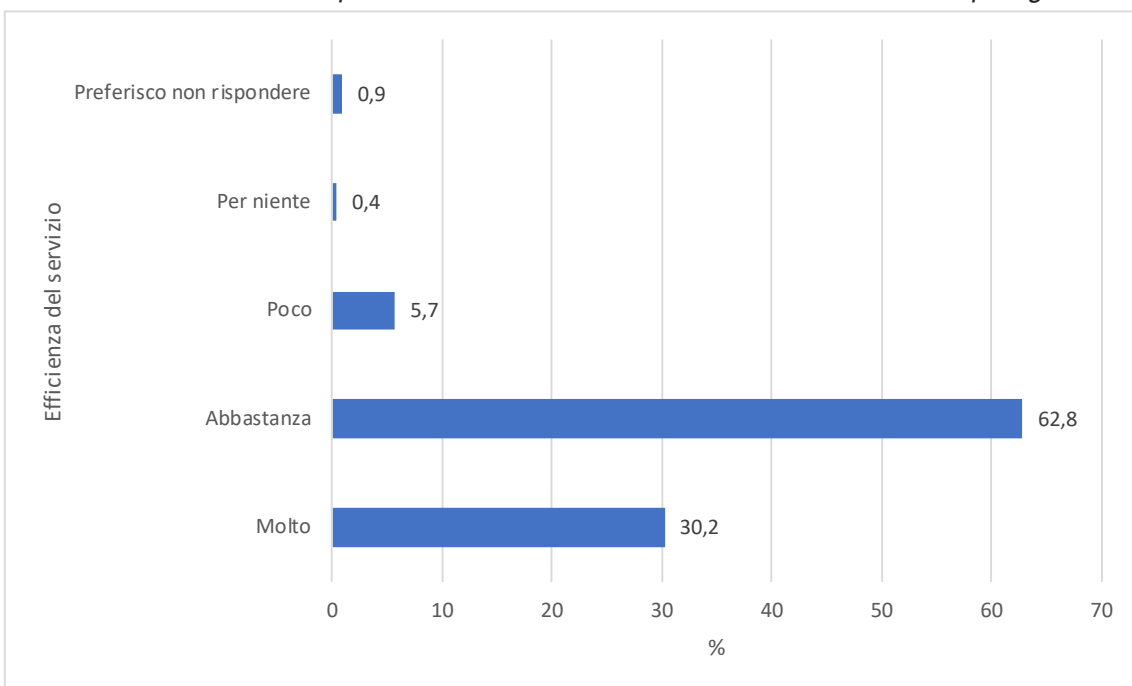
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	44,4
Documenti da allegare	22,2
Procedura di pagamento	7,8
Collegamento	14,8
Altro	10,8
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 30,2% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 62,8% abbastanza (93,0% in totale).

Tabella 15 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	28,9	31,1	30,1	33,9	12,5	30,2
Abbastanza	61,2	63,5	63,8	59,3	50,0	62,8
Poco	7,5	4,7	5,5	5,5	25,0	5,7
Per niente	0,7	0,1	0,3	0,0	0,0	0,4
Preferisco non rispondere	1,7	0,6	0,3	1,3	12,5	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 7 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione asili nido/spazi gioco".

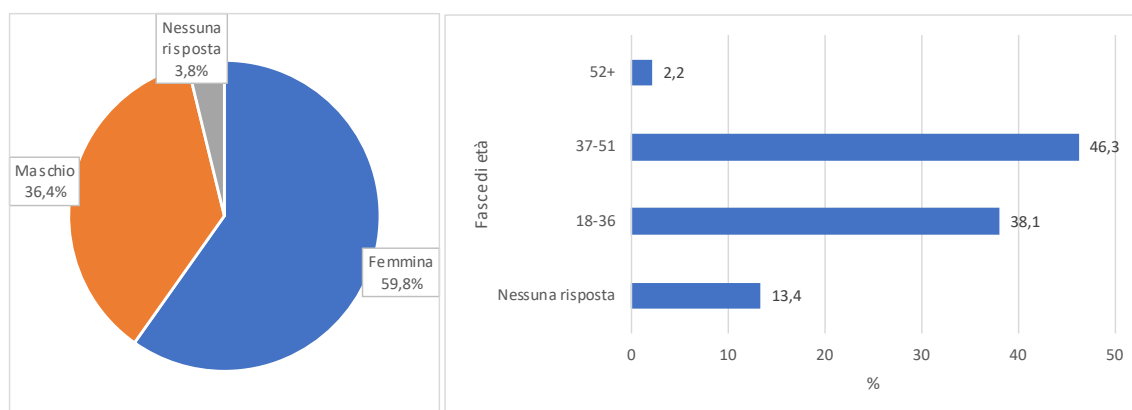


Iscrizione scuola infanzia

Questa categoria corrisponde al servizio online: "Iscrizione scuola infanzia (ex materna)". Sono 2.568 gli utenti che nel 2017 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 31,1% (799 risposte al questionario). Su 799 utenti che hanno risposto al questionario, 107 persone non hanno inserito la propria data di nascita (13,4%) e 30 non hanno inserito il genere (3,8%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (59,8%) e il 46,3% dei rispondenti ha tra i 37 e i 51 anni. Gli utenti con più di 52 anni rappresentano il 2,2% della popolazione di risposta: solo 18 rispondenti al questionario relativo a tale servizio hanno più di 52 anni, contro 304 utenti tra i 18 e 36 anni e 370 utenti tra i 37 e 51 anni (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Iscrizione scuola infanzia".



Più della metà degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (58,3%). Essendo pochi gli utenti con più di 52 anni non è possibile affermare con certezza che sono la fascia di età che si è trovata maggiormente in difficoltà (cfr. Tabella 16).

Tabella 16 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Facilmente	50,5	63,6	60,5	63,0	44,5	58,3
Con qualche difficoltà	43,6	32,4	35,5	34,3	22,2	36,8
Con molte difficoltà	4,5	2,5	3,0	2,2	11,1	3,4
Sono riusciti a fare solo l'accesso	1,4	1,5	1,0	0,5	22,2	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 17,0%⁷ degli utenti che hanno usufruito del servizio per l'iscrizione scuola infanzia ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'80,2% non ha riscontrato problemi e il 2,8% preferisce non rispondere.

⁶ Questo dato vale per tutte le statistiche successive relative alla categoria "Iscrizione scuola infanzia".

⁷ Tabella 3 nella sezione Appendice (Risultati – Frequenze delle risposte)

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 34,0% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati e il 22,2% ha preferito chiamare il Contact Center. Nell'opzione "Altro" (7,9%) alcuni utenti dichiarano di aver chiesto aiuto a conoscenti che avevano già utilizzato il sito oppure di aver effettuato ricerche online (cfr. Tabella 17).

Tabella 17 – Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	34,0
ho chiamato il Contact Center 055055	22,2
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	19,6
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	16,3
Altro	7,9
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'86,8% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 11,0% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 18).

Tabella 18 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	15,5	13,8	17,1	13,8	5,6	14,3
Abbastanza	68,7	75,1	72,4	74,9	55,5	72,5
Poco	11,3	9,0	8,5	9,5	5,6	9,9
Per niente	2,1	0,6	0,7	0,8	5,6	1,1
Non so	0,7	0,2	0,3	0,5	5,6	0,6
Preferisco non rispondere	1,7	1,3	1,0	0,5	22,1	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 14,7% dei rispondenti (118 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'82,8% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 19 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	3,4	1,5	2,3	1,6	5,6	2,1
Abbastanza	13,4	12,1	13,2	12,2	5,6	12,6
Poco	45,1	39,1	41,1	40,8	44,4	41,9
Per niente	35,7	45,2	42,1	44,1	16,6	40,9
Preferisco non rispondere	2,4	2,1	1,3	1,3	27,8	2,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (118 utenti che hanno risposto “Molto” o “Abbastanza”) è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (49,0%) e successivamente anche nei documenti da allegare (22,0% - cfr. Tabella 20). Nell’opzione “Altro” (9,9%) sono stati indicati i seguenti casi:

- Durante la compilazione, se vi sono correzioni da fare o caricamenti della pagina in caso di errore vi è la perdita di tutti i dati inseriti;
- Non è possibile riportare situazioni particolari (es: richieste informazioni su entrambi i genitori ma per motivi familiari non è possibile inserirli e non vi sono altre opzioni);

Tabella 20 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

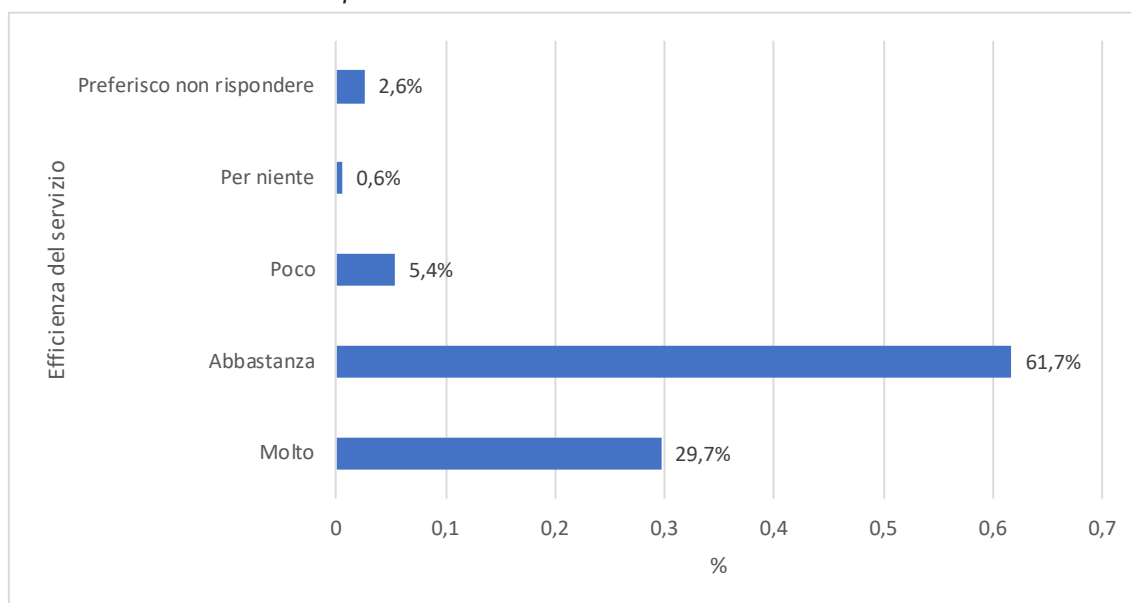
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	49,0
Documenti da allegare	22,0
Procedura di pagamento	5,0
Collegamento	14,1
Altro	9,9
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 29,7% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 61,7% abbastanza (91,4% in totale).

Tabella 21 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	27,1	31,8	34,5	32,2	5,6	29,7
Abbastanza	61,9	62,6	58,6	61,9	55,5	61,7
Poco	7,5	3,1	4,9	4,3	5,6	5,4
Per niente	1,4	0,0	0,0	0,3	5,6	0,6
Preferisco non rispondere	2,1	2,5	2,0	1,3	27,7	2,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 9 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione scuola infanzia".

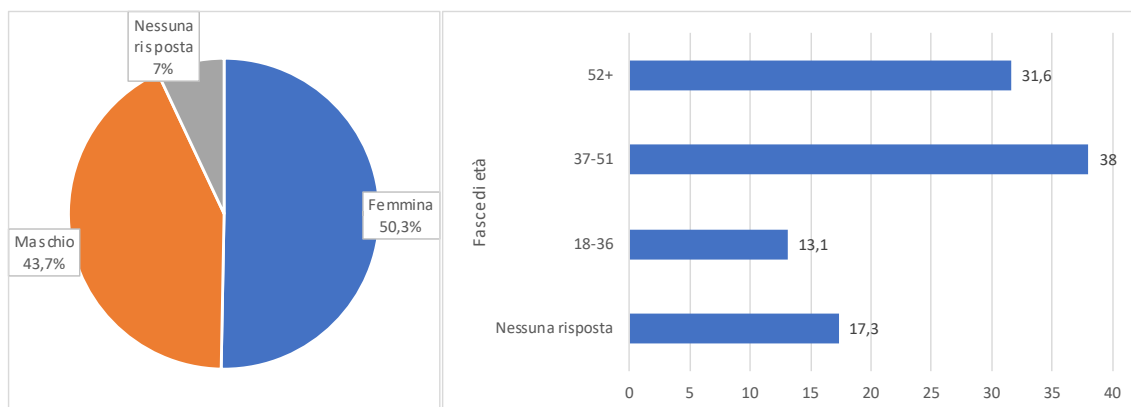


Dichiarazione TARI locazioni turistiche

Sono 1.589 gli utenti che nel 2017 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 31,6% (503 risposte al questionario). Su 503 utenti che hanno risposto al questionario, 87 persone non hanno inserito la propria data di nascita (17,3%) e 35 non hanno inserito il genere (7,0%).

Il servizio "Dichiarazione TARI locazioni turistiche" è stato usato maggiormente dagli utenti tra i 37 e 51 anni (38,0%) e a seguire dagli utenti con più di 52 anni (31,6%).

Grafico 10 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Dichiarazione TARI locazioni turistiche".



Più della metà degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (51,7%). Gli utenti che si sono trovati maggiormente in difficoltà o sono riusciti a fare solo l'accesso sono coloro che hanno meno di 52 anni (cfr. Tabella 22).

Tabella 22 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Facilmente	52,6	53,4	48,5	55,0	50,9	51,7
Con qualche difficoltà	39,5	33,6	37,9	32,5	40,2	37,0
Con molte difficoltà	6,0	7,9	12,1	7,8	5,1	7,5
Sono riuscito a fare solo l'accesso	1,9	5,1	1,5	4,7	3,8	3,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 25,2%⁸ degli utenti che ha usufruito del servizio per la dichiarazione TARI ha incontrato problemi nell'utilizzo, il 67,6% non ha riscontrato problemi e il 7,2% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 28,5% ha preferito chiamare il Contact Center o utilizzare la mail di help desk indicata sul sito del Comune. Solo 5 persone hanno selezionato l'opzione "Altro" (3,5%), 3 di loro hanno chiamato direttamente l'ufficio TARI (cfr. Tabella 23).

Tabella 23 – Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	20,1
ho chiamato il Contact Center 055055	28,5
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	19,4
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	28,5
Altro	3,5
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: il 76,1% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 19,7% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 24).

Tabella 24 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	12,1	9,9	7,6	13,1	8,8	10,1
Abbastanza	69,3	63,6	59,1	65,9	71,1	66,0
Poco	13,9	18,2	24,3	14,1	14,5	17,1
Per niente	2,8	2,4	3,0	2,6	2,5	2,6
Non so	0,5	2,0	3,0	0,6	1,3	1,2
Preferisco non rispondere	1,4	3,9	3,0	3,7	1,8	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

⁸ Tabella 4 nella sezione Appendice (Risultati – Frequenze delle risposte)

Il 22,1% dei rispondenti (111 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente il 74,1% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 25 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	1,9	3,9	3,0	2,1	3,8	3,2
Abbastanza	20,0	15,8	19,7	14,6	21,4	18,9
Poco	46,5	47,4	47,0	43,5	50,9	46,9
Per niente	30,2	27,4	25,8	35,6	21,4	27,2
Preferisco non rispondere	1,4	5,5	4,5	4,2	2,5	3,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (111 utenti che hanno risposto “Molto” o “Abbastanza”) è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia grande difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (62,9%). Nell’opzione “Altro” (2,1% - cfr. Tabella 26) è stato indicato che l’accessibilità e la logica del sito non sono idonee alle proprie esigenze.

Tabella 26 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

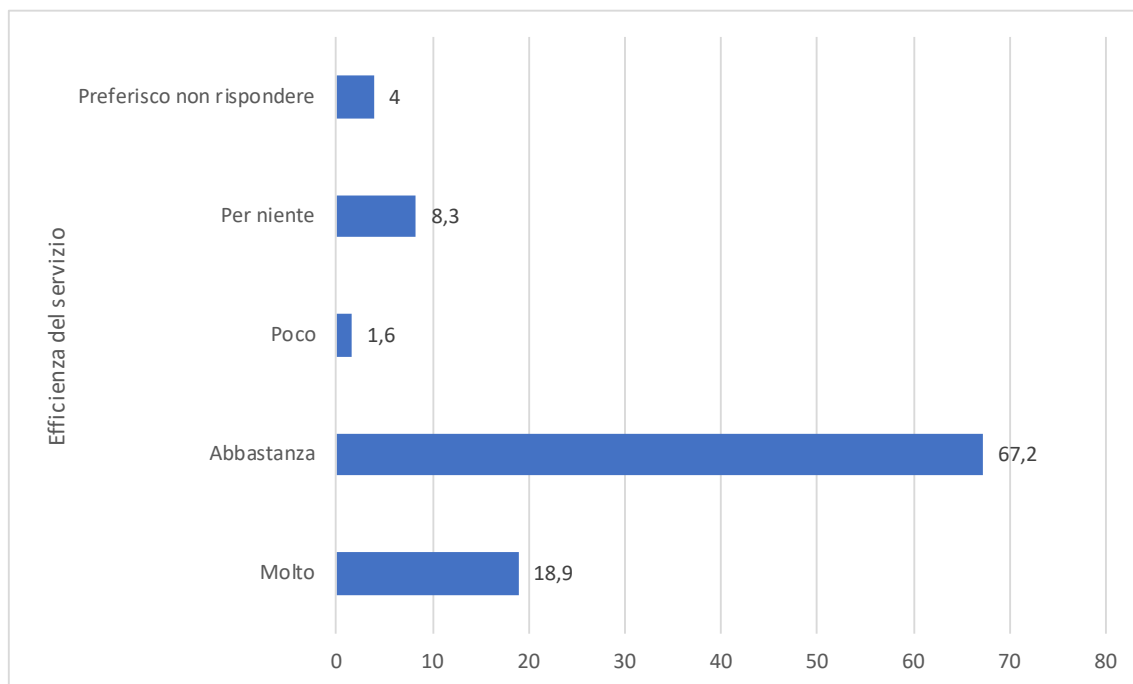
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	62,9
Documenti da allegare	7,1
Procedura di pagamento	17,2
Collegamento	10,7
Altro	2,1
Totale	100,0

Nel complesso il servizio è stato valutato positivamente: il 18,9% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 67,2% abbastanza (86,1% in totale).

Tabella 27 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	20,9	19,0	15,2	24,1	18,9	18,9
Abbastanza	67,9	64,8	63,7	64,4	69,2	67,2
Poco	7,0	9,5	12,1	7,3	6,3	1,6
Per niente	1,9	1,6	4,5	0,0	1,9	8,3
Preferisco non rispondere	2,3	5,1	4,5	4,2	3,7	4,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 11 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Dichiarazione TARI locazione turistiche".



Sportello informativo edilizia

In questa categoria sono stati raggruppati i seguenti servizi online;

- "Sportello informativo edilizia 2016-2017(DAL 01/12/2016)";
- "Sportello informativo edilizia 2017(DAL 22/04/2017)";
- "Sportello informativo edilizia 2017 (FINO AL 31/12/2017)";
- "Sportello informativo edilizia 2018 (FINO AL 31/12/2018)";

Sono 655 gli utenti che nel 2017 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 34,0% (223 risposte al questionario). Su 223 utenti che hanno risposto al questionario, 75 persone non hanno inserito la propria data di nascita (33,6%) e 58 non hanno inserito il genere (26,0%). Sono i maschi ad aver utilizzato maggiormente il servizio (51,6%) e gli utenti tra i 37 e 51 anni (38,1%) anche se una grande percentuale (33,6%) ha preferito non rispondere alla domanda.

Il 46,6% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Solo il 2,8% degli utenti con più di 52 anni è riuscito ad eseguire solamente l'accesso, a differenza degli utenti con meno di 52 anni che hanno avuto al massimo qualche difficoltà: tra i 18 e 36 anni solo un utente, tra i 37 e 51 invece 2 utenti (opzione "con molte difficoltà" - cfr. Tabella 28).

Grafico 12 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Sportello informativo edilizia”.

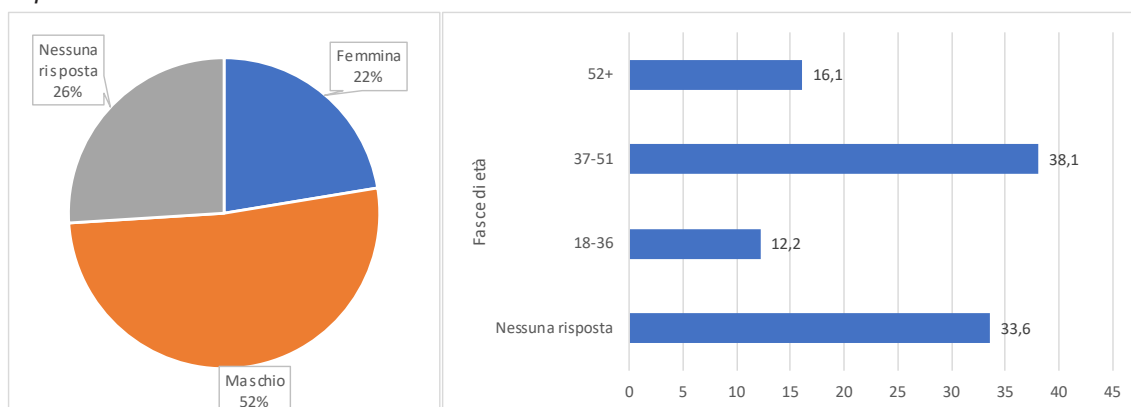


Tabella 28 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Facilmente	49,5	48,0	33,3	55,3	47,2	46,6
Con qualche difficoltà	43,5	50,0	63,0	42,3	41,7	46,6
Con molte difficoltà	6,1	2,0	3,7	2,4	8,3	6,3
Sono riuscito a fare solo l'accesso	0,9	0,0	0,0	0,0	2,8	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Solo 59⁹ persone su 223 hanno incontrato problemi nell'utilizzo dei servizi relativi a gli sportelli informativi per l'edilizia (26,5%), mentre il 69,5% non ha riscontrato problemi. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 46,2% ha preferito chiamare il Contact Center. Nell'opzione "Altro" (3,1%) è stato specificato di essersi fatti aiutare da amici/genitori oppure di aver semplicemente provato più volte (cfr. Tabella 29).

Tabella 29 – Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	29,2
ho chiamato il Contact Center 055055	46,2
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	15,4
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	6,1
Altro	3,1
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'83,0% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 16,5% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 30).

⁹ Tabella 5 nella sezione Appendice (Risultati – Frequenze delle risposte)

Tabella 30 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	6,1	8,0	7,4	8,2	2,8	6,3
Abbastanza	77,4	82,0	74,1	81,2	77,8	76,7
Poco	13,9	10,0	14,8	10,6	16,6	14,3
Per niente	2,6	0,0	3,7	0,0	2,8	2,2
Non so	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 24,2% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza" - cfr. Tabella 31).

Complessivamente il 75,3% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 31 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	4,3	2,0	0,0	1,2	8,3	3,1
Abbastanza	16,5	18,0	25,9	16,4	13,9	21,1
Poco	58,3	42,0	55,6	49,4	61,1	51,1
Per niente	20,9	36,0	18,5	31,8	16,7	24,2
Preferisco non rispondere	0,0	2,0	0,0	1,2	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (54 utenti che hanno selezionato "Molto" o "Abbastanza"- cfr. Tabella 32) è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (54,2%) e solo 3 utenti hanno selezionato l'opzione "Altro" (4,2%) evidenziando in tutti e tre i casi che vi sono problemi a contattare l'operatore e difficoltà nel trovare posti per il ricevimento con il tecnico (cfr. Tabella 32).

Tabella 32 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

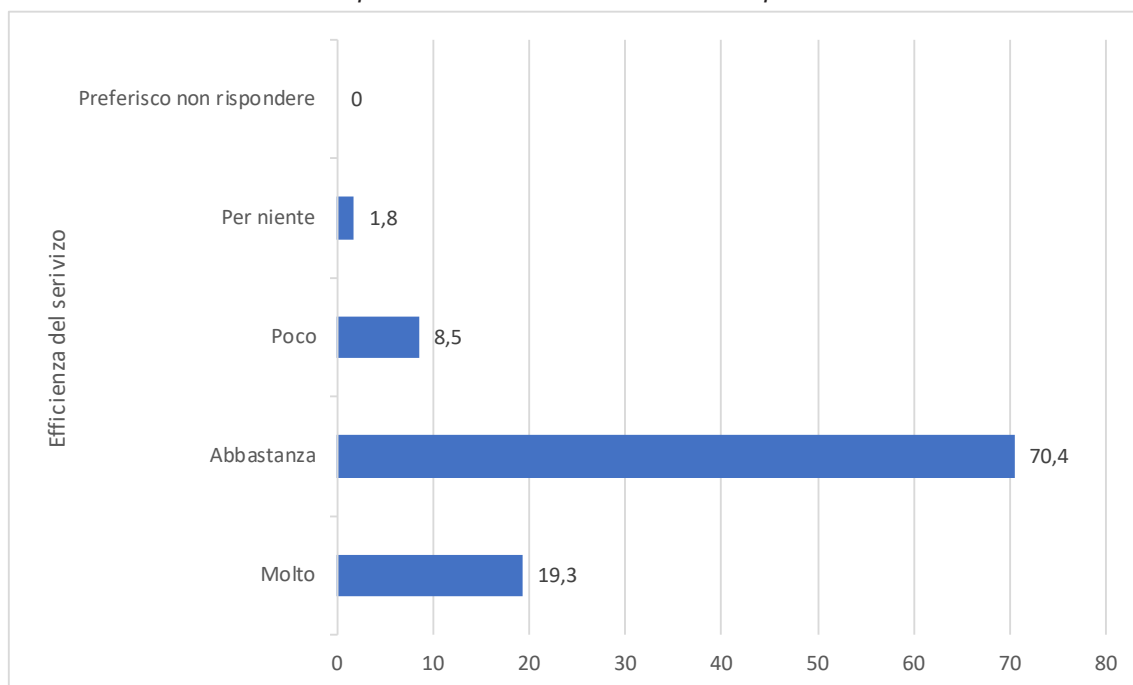
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	54,2
Documenti da allegare	13,9
Procedura di pagamento	11,0
Collegamento	16,7
Altro	4,2
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 19,3% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 70,4% abbastanza (89,7% in totale), solo 13 utenti su 223 lo hanno trovato poco o per niente efficiente.

Tabella 33 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	20,9	20,0	7,4	29,4	11,1	19,3
Abbastanza	72,2	74,0	88,9	63,5	80,6	70,4
Poco	4,3	6,0	3,7	7,1	2,8	8,5
Per niente	2,6	0,0	0,0	0,0	5,5	1,8
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 13 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Sportello informativo edilizia".



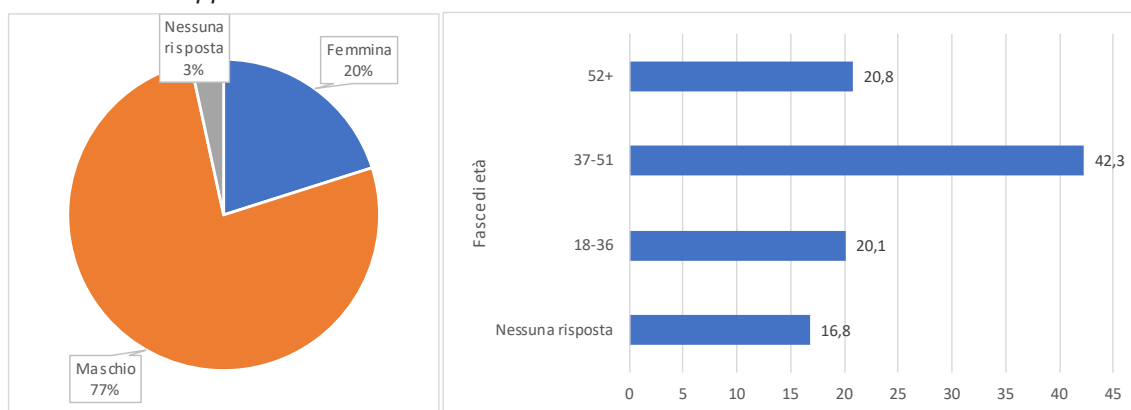
Prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica

In questa categoria sono stati raggruppati i seguenti servizi online:

- “Ufficio Edilizia/Urbanistica - Agenda”;
- “Appuntamento con tecnico edilizia privata/urbanistica”;
- “Prenotazione appuntamento con il responsabile del Servizio Edilizia”;

Sono 480 gli utenti che nel 2017 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 33,7% (149 risposte al questionario). Su 149 utenti che hanno risposto al questionario, 25 persone non hanno inserito la propria data di nascita (16,8%) e 5 non hanno inserito il genere (3,4%). Sono i maschi ad aver utilizzato maggiormente il servizio online (76,5%) e gli utenti tra i 37 e 51 anni (42,3%).

Grafico 14 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica”.



Più della metà degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (58,4%). Il 6,4% degli utenti tra i 37 e i 51 anni hanno avuto molte difficoltà, a differenza degli utenti tra i 18 e 36 anni e con più di 52 anni che hanno avuto al massimo qualche difficoltà (cfr. Tabella 34).

Tabella 34 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Facilmente	57,9	60,0	53,3	68,2	61,3	58,4
Con qualche difficoltà	37,7	33,3	46,7	25,4	38,7	36,2
Con molte difficoltà	4,4	6,7	0,0	6,4	0,0	5,4
Sono riuscito a fare solo l'accesso	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Solo 35¹⁰ persone su 149 hanno incontrato problemi nell'utilizzo dei servizi per la "prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica" (23,5%), mentre il 74,5% non ha riscontrato problemi.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 30,5% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, mentre la metà ha preferito chiamare il Contact Center (50,0%). L'opzione "Altro" è stata selezionata da due utenti che hanno cercato aiuto attraverso i propri colleghi (5,6% - cfr. Tabella 35).

Tabella 35 – Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	30,5
ho chiamato il Contact Center 055055	50,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	13,9
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	0,0
Altro	5,6
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'80,5% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 18,8% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 36).

Tabella 36 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	6,1	10,0	3,3	11,1	6,4	7,4
Abbastanza	74,6	70,0	80,0	73,0	74,2	73,1
Poco	16,7	13,4	13,4	14,3	19,3	16,1
Per niente	2,6	3,3	3,3	1,6	0,0	2,7
Non so	0,0	3,3	4,0	0,0	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 20,8% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza" - cfr. Tabella 37).

Complessivamente il 79,2% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

¹⁰ Tabella 6 nella sezione Appendice (Risultati – Frequenze delle risposte)

Tabella 37 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
Abbastanza	20,1	13,3	23,3	15,9	22,6	19,5
Poco	42,1	36,7	46,7	38,1	41,9	40,9
Per niente	36,0	50,0	30,0	46,0	35,5	38,3
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (47,2%) e successivamente anche nei documenti da allegare (19,4%). Nell'opzione "Altro" (5,6%) 2 utenti hanno indicato che il procedimento è molto lungo e spesso il sito non funzionava, quindi hanno dovuto chiamare il Contact Center (cfr. Tabella 38).

Tabella 38 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

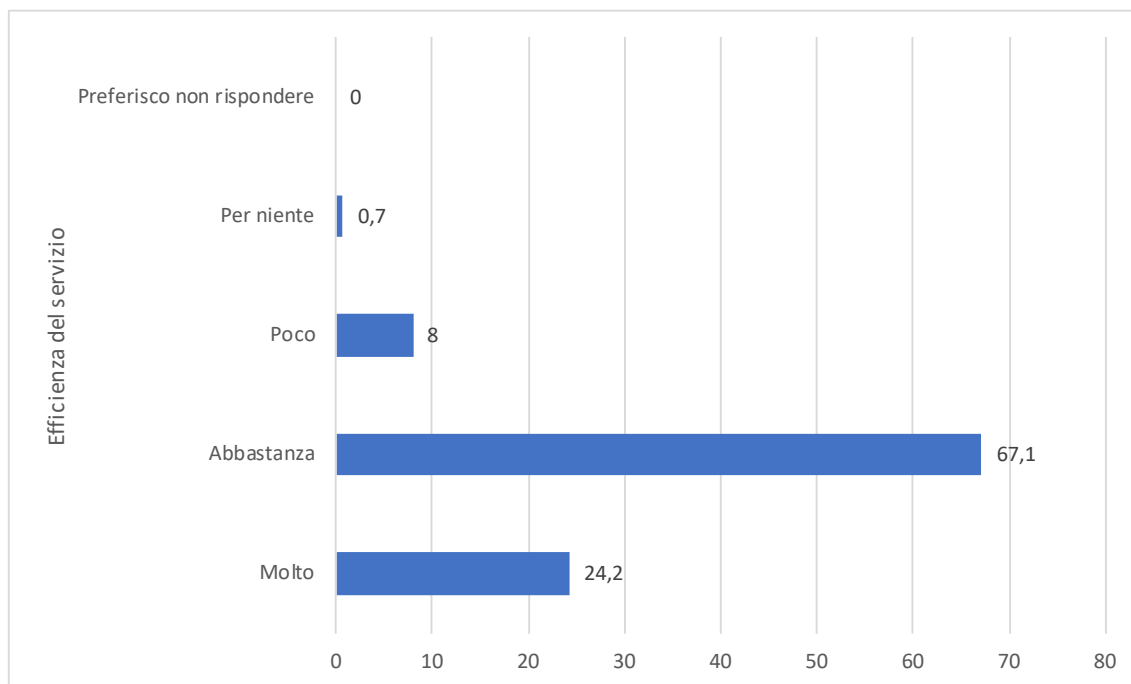
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	47,2
Documenti da allegare	19,4
Procedura di pagamento	11,1
Collegamento	16,7
Altro	5,6
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 24,2% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 67,1% abbastanza (91,3% in totale).

Tabella 39 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	21,0	36,7	30,0	23,8	29,0	24,2
Abbastanza	70,2	60,0	60,0	71,4	64,5	67,1
Poco	7,9	3,3	10,0	4,8	6,5	8,0
Per niente	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 15 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica".



Domanda contributo pacchetto scuola

Questa categoria corrisponde al servizio online: "Domanda contributo pacchetto scuola". Sono 438 gli utenti che nel 2017 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 33,3% (146 risposte al questionario). Su 146 utenti che hanno risposto al questionario, 21 persone non hanno inserito la propria data di nascita (14,4%) e 5 non hanno inserito il genere (3,4%).

Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (64,4%) e gli utenti tra i 37 e 51 anni (67,1%). Gli utenti con più di 52 anni rappresentano il 4,1%¹¹ della popolazione di risposta: solo 6 rispondenti al questionario relativo a tale servizio hanno più di 52 anni, contro 21 utenti tra i 18 e 36 anni e 98 utenti tra i 37 e 51 anni.

Il 60,3% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Solo l'1,0% degli utenti tra i 37 e 51 anni ha avuto molte difficoltà (cfr. Tabella 40).

¹¹ Questo dato vale per tutte le statistiche successive relative alla categoria "Domanda contributo pacchetto scuola".

Grafico 16 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Domanda contributo pacchetto scuola”.

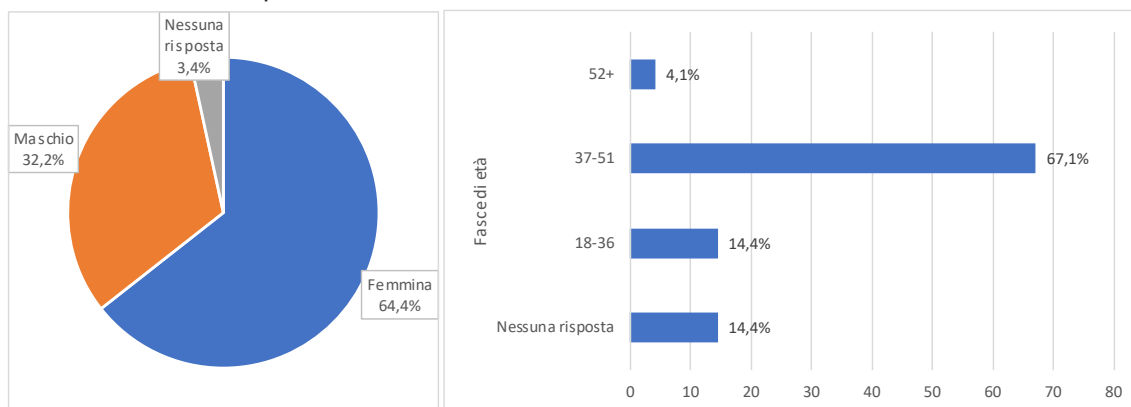


Tabella 40 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Facilmente	59,6	59,6	61,9	61,2	66,7	60,3
Con qualche difficoltà	38,4	39,4	38,1	37,8	33,3	38,4
Con molte difficoltà	2,0	1,0	0,0	1,0	0,0	1,3
Sono riuscito a fare solo l'accesso	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Solo 16¹² persone su 146 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (11,0%), mentre l'85,6% non ha riscontrato problemi e il restante 3,4% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 38,9% non ha cercato alcun tipo di aiuto o supporto mentre il 22,2% ha chiesto informazioni al personale di sportello del Comune. Nell'opzione “Altro” (16,7%) 3 utenti hanno indicato che si sono rivolti direttamente al CAF oppure alla scuola (cfr. Tabella 41).

Tabella 41 – Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	38,9
Ho chiamato il Contact Center 055055	16,7
Ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	22,2
Ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	5,5
Altro	16,7
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: il 90,4% ha valutato positivamente la trasparenza del sito (“Molto”+“Abbastanza”) contro l'8,2% di utenti che lo hanno trovato “poco” o “per niente” chiaro (cfr. Tabella 42).

12 Tabella 7 nella sezione Appendice (Risultati – Frequenze delle risposte)

Tabella 42 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	12,8	23,4	19,0	23,6	0,0	19,9
Abbastanza	76,6	67,0	66,7	69,4	100,0	70,5
Poco	8,5	6,3	9,5	4,0	0,0	6,8
Per niente	2,1	1,1	0,0	2,0	0,0	1,4
Non so	0,0	1,1	0,0	1,0	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	0,0	1,1	4,8	0,0	0,0	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Solo il 9,6% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza" - cfr. Tabella 43).

Complessivamente l'87,0% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 43 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Abbastanza	4,3	11,7	4,7	8,2	0,0	9,6
Poco	46,8	30,9	38,1	33,7	33,3	35,6
Per niente	48,9	52,1	52,4	55,1	50,0	51,4
Preferisco non rispondere	0,0	5,3	4,8	3,0	16,7	3,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (14 utenti che hanno selezionato "Molto" o "Abbastanza"- cfr. Tabella 44) è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire da parte di 5 utenti (33,3%) e il 40% invece ha avuto problemi nei collegamenti del sito (cfr. Tabella 44).

Tabella 44 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

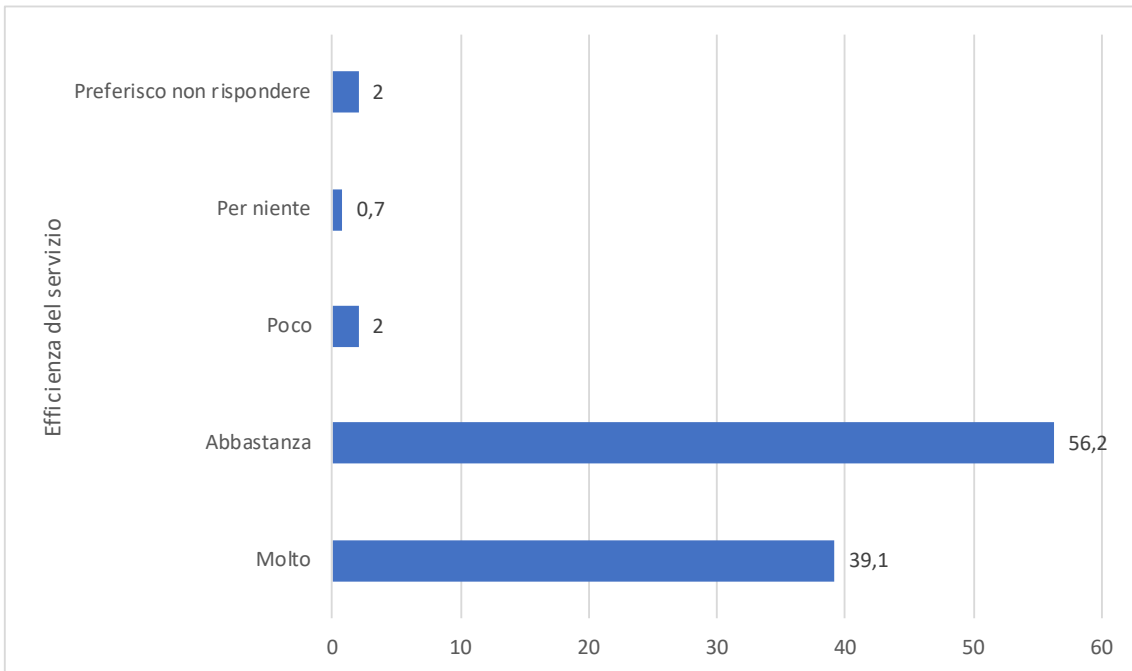
	Totale
Reperimento/comprendimento dei dati da inserire	33,3
Documenti da allegare	26,7
Procedura di pagamento	0,0
Collegamento	40,0
Altro	0,0
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 39,1% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 56,2% abbastanza (95,3% in totale); solo 4 utenti su 146 (2,7%) lo ritengono poco o per niente efficiente.

Tabella 45 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	M	F	18-36	37-51	52+	Totale
Molto	36,2	39,4	42,8	39,8	33,3	39,1
Abbastanza	57,4	56,4	52,4	55,1	66,7	56,2
Poco	4,3	1,0	0,0	2,0	0,0	2,0
Per niente	2,1	0,0	0,0	1,1	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	0,0	3,2	4,8	2,0	0,0	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

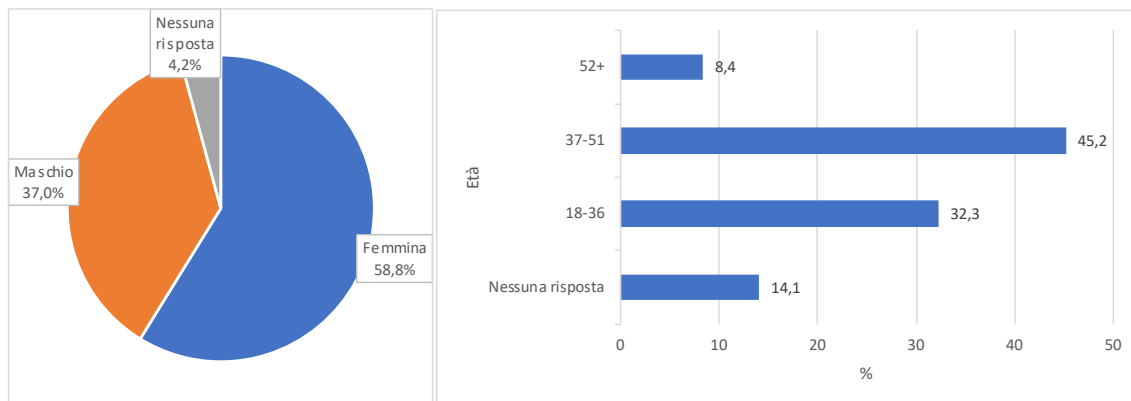
Grafico 17 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Domanda contributo pacchetto scuola".



Anagrafica

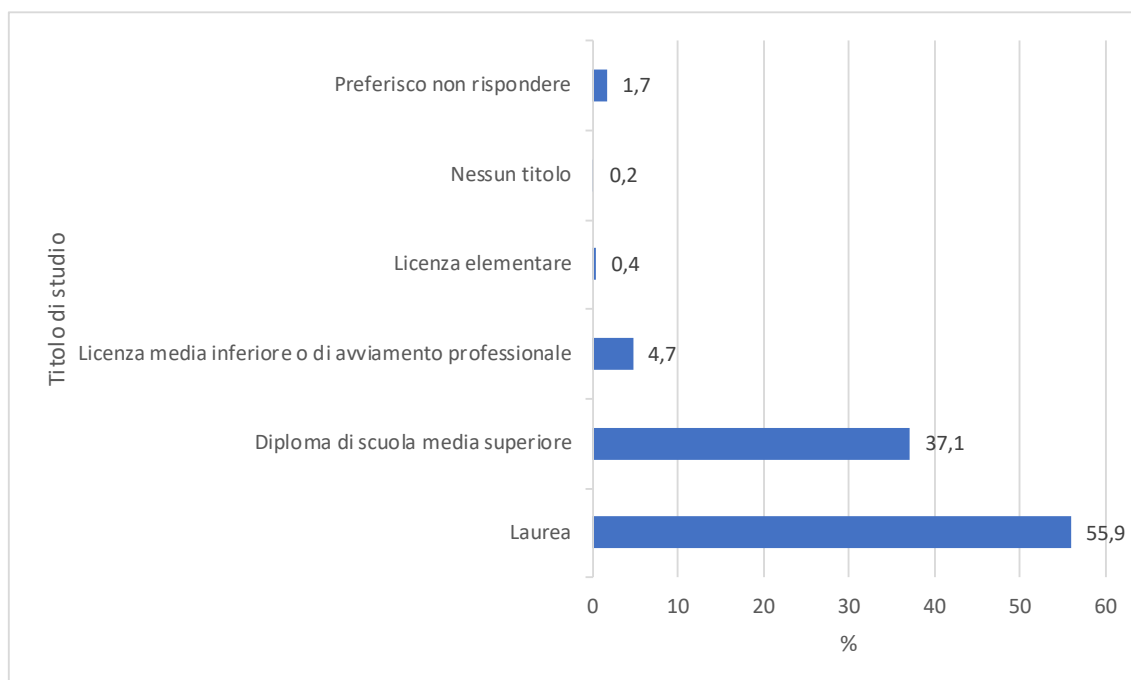
Gli utenti che hanno risposto al questionario sono 3.597, di cui la maggior parte (2.116 utenti) sono femmine e di età compresa tra i 37 e 51 anni (1.625 utenti).

Grafico 18 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Più della metà degli utenti possiede una laurea (55,9%).

Grafico 19 – Percentuali del titolo di studio degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



L'83,4% degli utenti che ha risposto al questionario lavora; di questi il 45,9% come impiegato intermedio e a seguire il 23,4% come libero professionista (cfr. Grafico 21).

Grafico 20 – Percentuali della condizione lavorativa degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.

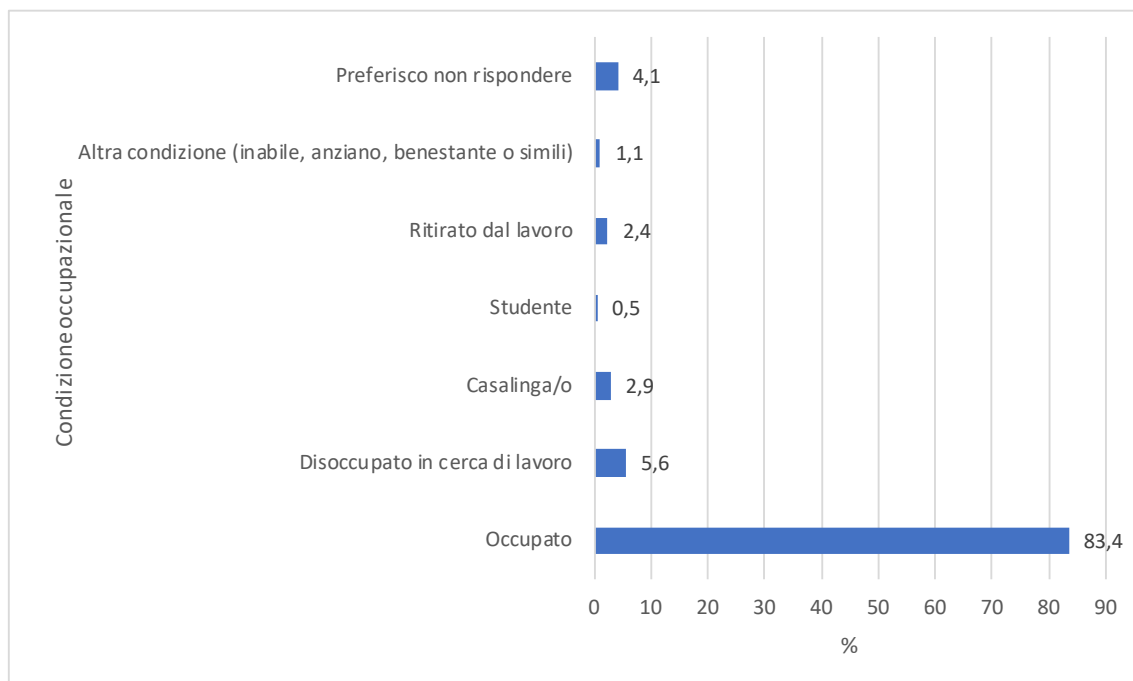
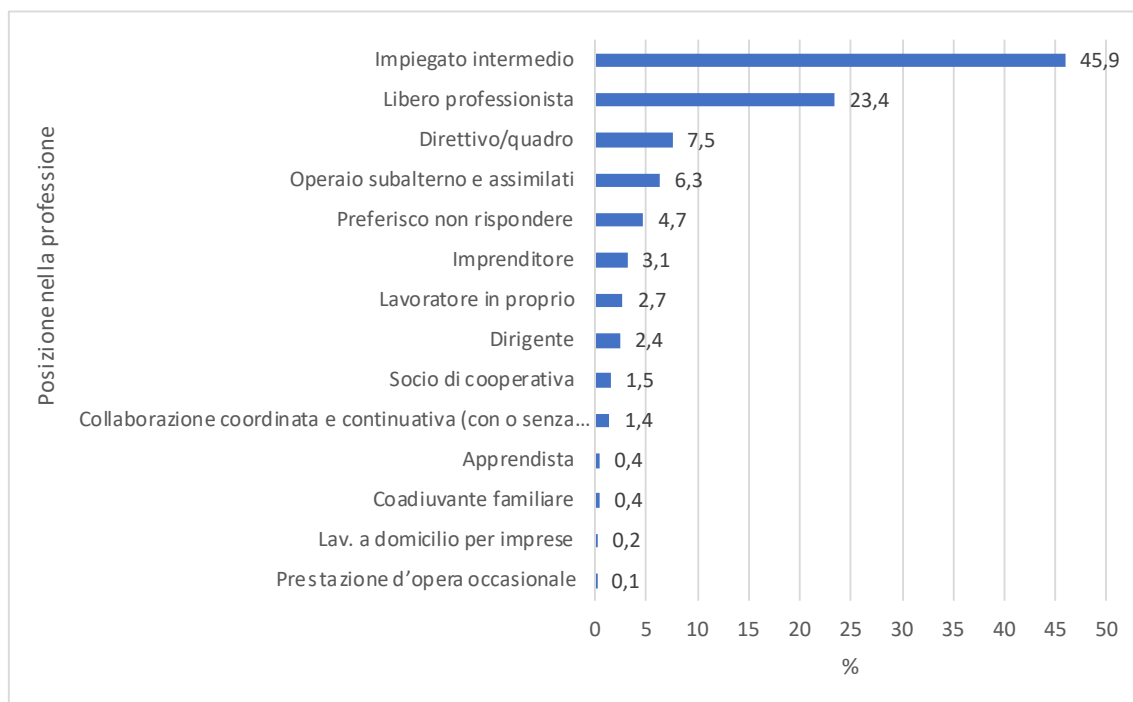


Grafico 21 – Percentuali della posizione lavorativa nella professione degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Su 3.597 utenti che hanno usufruito di almeno un servizio online, il 97,9%¹³ ha la residenza in provincia di Firenze, mentre il 2,1% restante ha indicato la propria residenza in un'altra provincia.

¹³ Tabelle 8 e 9 nella sezione Appendice (Risultati – Frequenze delle risposte) con le frequenze per ogni Comune e Provincia di residenza.

In provincia di Firenze, l'84,52% è residente nel capoluogo e a seguire vi è Sesto Fiorentino (6,42%) e Scandicci (1,79% - cfr. Grafico 22).

Per chi ha selezionato l'opzione "Altro" (2,1%), il 28,6% sono residenti in provincia di Prato e in seconda posizione vi è la provincia di Arezzo con l'13,0% (cfr. Grafico 23).

Grafico 22 –Maggiori percentuali degli utenti residenti nei Comuni in Provincia di Firenze.

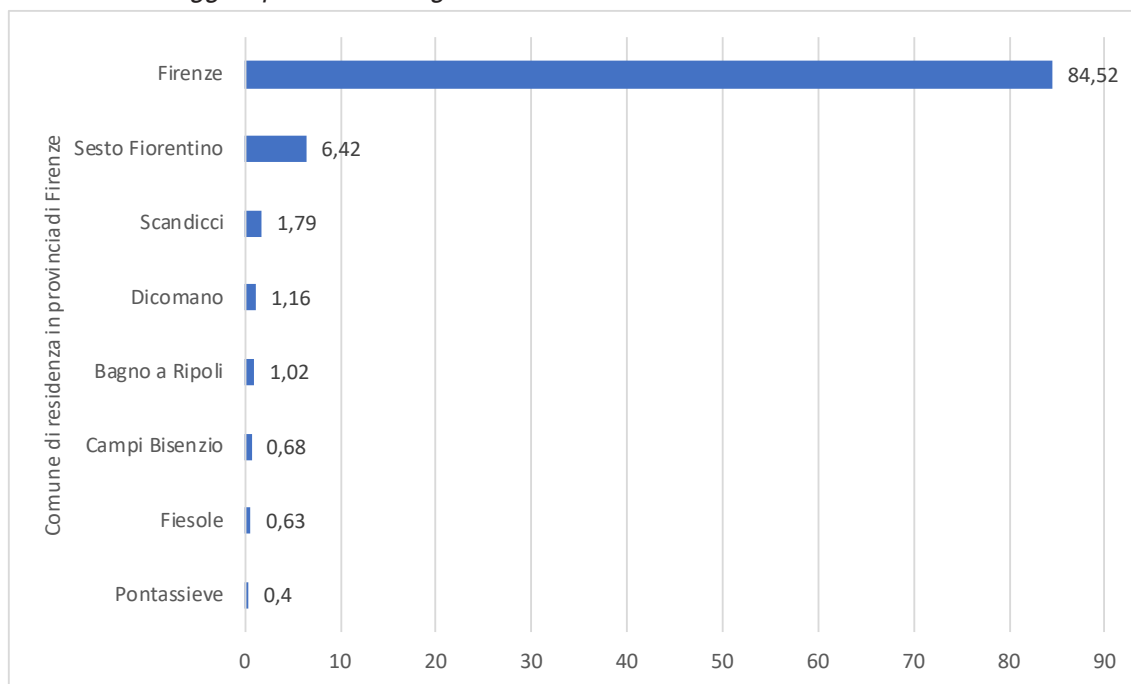
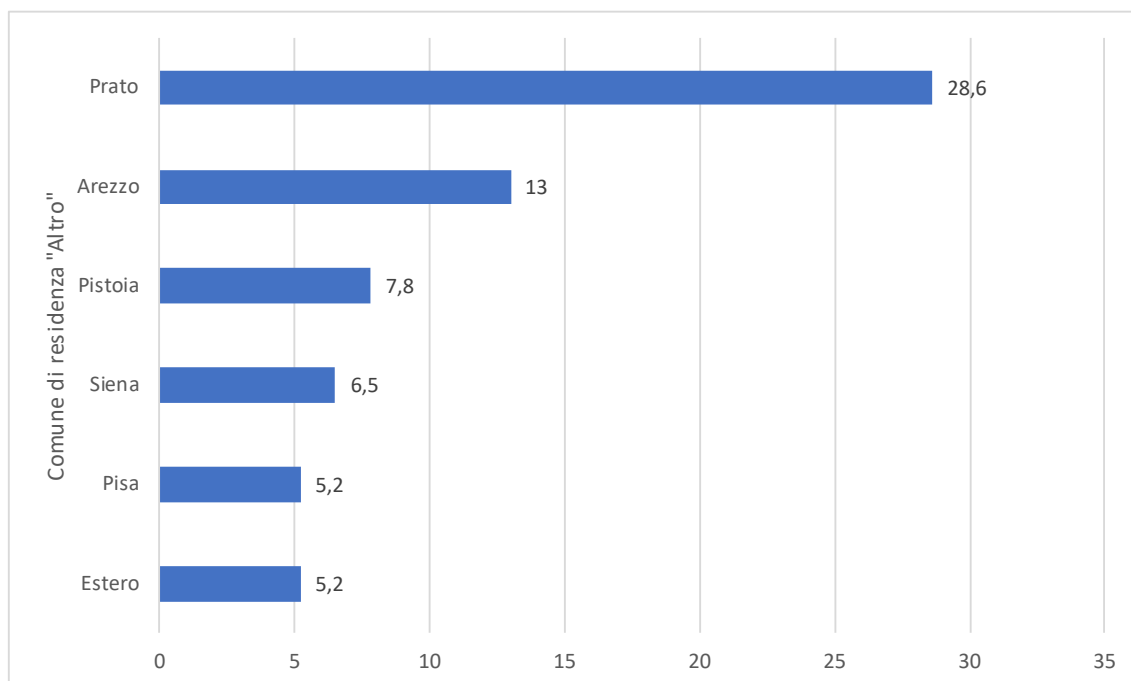


Grafico 23 –Maggiori percentuali degli utenti residenti in altre Province diverse da quella di Firenze.



Appendice

Questionario

Servizi Online

Gentile Utente, questo questionario è stato creato per valutare il gradimento dell'Area Servizi online del Comune di Firenze.

Accesso Area Servizi online

1. Come è venuto a conoscenza/ha rintracciato l'Area Servizi online?

- Dalla rete civica/sito internet del Comune
- Chiamando il Contact Center 055055
- Attraverso una ricerca in Internet
- Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune
- Preferisco non rispondere
- Altro

2. Da dove accede principalmente all'Area Servizi online?

- Da postazione fissa
- Da telefono/tablet... ovunque mi trovo
- Altro
- Preferisco non rispondere

3. Ritieni che le credenziali di accesso siano facilmente utilizzabili?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente
- Preferisco non rispondere

4. Ha ancora attive le credenziali di accesso all'Area Servizi online?

- Sì ■ vai a domanda 5
- No
- Non ricordo
- Preferisco non rispondere

5. Intende utilizzarle in futuro?

- Sì, mi serviranno in futuro
- No, non mi servono più
- Non so
- Preferisco non rispondere

Servizi Online

Risulta che nell'ultimo anno abbia usufruito del servizio online {Nome del Servizio che ha utilizzato l'utente}.

Ecco alcune domande attinenti al servizio utilizzato.

6. Come ha trovato il servizio che cercava all'interno del portale dei servizi?

- Facilmente
- Con qualche difficoltà
- Con molte difficoltà
- Sono riuscito/a a fare solo l'accesso

7. Ha incontrato problemi nell'utilizzo dei servizi online?

- Sì ■ vai a domanda 8
- No
- Preferisco non rispondere

8. Ha cercato aiuto/supporto attraverso qualche mezzo/canale per tali problemi? (Scegliere una o più delle seguenti opzioni)

- No, non ho cercato aiuto/supporto
- ho chiamato il Contact Center 055055
- ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune
- ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune
- Altro: _____

9. Ritieni che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente
- Non so
- Preferisco non rispondere

10. Ha incontrato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento dell'iter del servizio?

- Molto ■ vai a domanda 11
- Abbastanza ■ vai a domanda 11
- Poco
- Per niente
- Preferisco non rispondere

11. Che cosa le ha creato maggiori problemi? (Scegliere una o più delle seguenti opzioni)

- Reperimento/comprendimento dei dati da inserire
- Documenti da allegare
- Procedura di pagamento
- Collegamento
- Altro: _____

12. Nel complesso quanto ritiene efficiente il servizio utilizzato?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente
- Preferisco non rispondere

Anagrafica intervistato

Genere
Data di nascita
Titolo di studio
Condizione occupazionale
Posizione nella professione
Comune di residenza

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi".

	N	%
Si	252	14,5
No	1.430	82,3
Preferisco non rispondere	55	3,2
Totale	1.737	100,0

Tabella 2 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Iscrizione asili nido/spazi gioco".

	N	%
Si	229	20,5
No	864	77,4
Preferisco non rispondere	23	2,1
Totale	1.116	100,0

Tabella 3 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Iscrizione scuola infanzia".

	N	%
Si	136	17,0
No	641	80,2
Preferisco non rispondere	22	2,8
Totale	799	100,0

Tabella 4 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Dichiarazione TARI locazioni turistiche".

	N	%
Si	127	25,2
No	340	67,6
Preferisco non rispondere	36	7,2
Totale	503	100,0

Tabella 5 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Sportello informativo edilizia".

	N	%
Si	59	26,5
No	155	69,5
Preferisco non rispondere	9	4,0
Totale	223	100,0

Tabella 6 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica".

	N	%
Si	35	23,5
No	111	74,5
Preferisco non rispondere	3	2,0
Totale	149	100,0

Tabella 7 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Domanda contributo pacchetto scuola".

	N	%
Si	16	11,0
No	125	85,6
Preferisco non rispondere	5	3,4
Totale	146	100,0

Tabella 8 – Comune di residenza in Provincia di Firenze (due cifre decimali)

	N	%
San Godenzo	1	0,03
Barberino Val d'Elsa	1	0,03
Certaldo	1	0,03
Montelupo Fiorentino	1	0,03
Signa	1	0,03
Vinci	1	0,03
Barberino di Mugello	2	0,06
Capraia e Limite	2	0,06
Cerreto Guidi	2	0,06
Vaglia	2	0,06
Scarperia e San Piero a Sieve	3	0,09
Vicchio	3	0,09
Tavernelle Val di Pesa	3	0,09
Montespertoli	3	0,09
Firenze	4	0,11
Borgo San Lorenzo	4	0,11
Rignano sull'Arno	5	0,14
Reggello	6	0,17
Calenzano	6	0,17
Lastra a Signa	6	0,17
Pelago	7	0,20
Rufina	7	0,20
San Casciano in Val di Pesa	7	0,20
Figline e Incisa Valdarno	7	0,20
Empoli	7	0,20
Londa	8	0,23
Greve in Chianti	8	0,23
Impruneta	11	0,31
Pontassieve	14	0,40
Fiesole	22	0,63
Campi Bisenzio	24	0,68
Bagno a Ripoli	36	1,02
Dicomano	41	1,16
Scandicci	63	1,79
Sesto Fiorentino	226	6,42
Firenze	2.975	84,52
Totale	3.520	100,00

Tabella 9 – Province di Residenza (esclusa Firenze).

	N	%
Viterbo	1	1,3
Bari	1	1,3
Bologna	1	1,3
Trento	1	1,3
Trapani	1	1,3
Catanzaro	1	1,3
Napoli	1	1,3
Lecce	1	1,3
Cosenza	1	1,3
Milano	1	1,3
Monza Brianza	1	1,3
Udine	1	1,3
Verona	1	1,3
Spezia	1	1,3
Sondrio	1	1,3
Torino	1	1,3
Salerno	1	1,3
Venezia	1	1,3
Livorno	2	2,6
Grosseto	2	2,6
Roma	2	2,6
Lucca	2	2,6
Estero	4	5,2
Pisa	4	5,2
Siena	5	6,5
Pistoia	6	7,8
Arezzo	10	13,0
Prato	22	28,6
Totale	77	100,0

