

di statistica

Bollettino mensile



n.127
settembre
2021



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile P.O. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Composizione grafica
Luca Pini

<i>Presentazione</i>	5
<i>Demografia</i>	7
<i>Economia</i>	11
<i>Ambiente e Territorio</i>	15
<i>Dati territoriali</i>	21
<u><i>Statistica per la città</i></u>	
<i>Il gradimento dell'Area Servizi Online</i>	23
<i>Gradimento della collaborazione delle Associazioni di volontariato con la Protezione Civile del Comune di Firenze</i>	65



Il Bollettino di Statistica viene pubblicato con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse. Questo mese presentiamo lo studio sul gradimento dell'Area Servizi Online e quello sul gradimento della collaborazione delle Associazioni di Volontariato con la Protezione Civile del Comune di Firenze.

Il focus demografico di questo mese è concentrato sui nomi e sui cognomi dei residenti a Firenze.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.

La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.



Popolazione

I residenti a Firenze al 31 luglio 2021 sono 366.767 di cui 56.359 stranieri (il 15,4%).

Il focus demografico di questo mese è concentrato sui nomi e sui cognomi dei residenti a Firenze. In passato era già stato trattato questo argomento che viene adesso riproposto per valutare eventuali differenze. Nella tabella 1 sono riportati i trenta nomi maschili e femminili più frequenti a Firenze sul totale della popolazione.

Tabella 1 - Comune di Firenze. Trenta nomi più frequenti per genere

Nome	Frequenza	Nome	Frequenza
Francesca	3.448	Andrea	5.172
Anna	3.309	Marco	4.787
Laura	3.139	Alessandro	4.711
Maria	3.043	Francesco	4.562
Giulia	2.572	Lorenzo	4.172
Elena	2.571	Paolo	3.294
Paola	2.550	Stefano	3.047
Silvia	2.541	Giovanni	2.864
Chiara	2.195	Roberto	2.848
Sara	2.104	Leonardo	2.649
Lucia	1.895	Matteo	2.520
Daniela	1.876	Massimo	2.397
Patrizia	1.740	Giuseppe	2.322
Alessandra	1.720	Simone	2.157
Anna Maria	1.636	Antonio	2.118
Cristina	1.617	Riccardo	2.069
Valentina	1.533	Niccolo'	2.019
Carla	1.533	Tommaso	1.998
Giovanna	1.491	Luca	1.994
Barbara	1.459	Gabriele	1.676
Stefania	1.410	Daniele	1.655
Claudia	1.351	Mario	1.624
Martina	1.351	Filippo	1.564
Elisa	1.349	Fabio	1.516
Ilaria	1.338	Franco	1.504
Elisabetta	1.327	Alessio	1.474
Roberta	1.242	Carlo	1.358
Sofia	1.193	Maurizio	1.332
Antonella	1.187	Claudio	1.317
Caterina	1.172	Pietro	1.290

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2020

Il nome maschile più diffuso a Firenze è quindi Andrea: si chiamano così 5.172 residenti alla data del 31 dicembre 2020. Seguono Marco con 4.787, Alessandro con 4.711, Francesco con 4.562 e Lorenzo con 4.172, il primo dei nomi che tradizionalmente sono individuati come tipici di Firenze. Per i nomi maschili non si registrano variazioni significative negli ultimi dodici mesi. Tra le femmine il nome più diffuso è Francesca 3.477 che ha superato da qualche anno Anna con 3.309. Laura è in terza posizione con 3.139 e ha superato Maria, quarta con 3.043, che solo quattro anni fa era il nome femminile più frequente. Da segnalare che al quindicesimo posto tra i nomi femminili c'è il nome composto tra il secondo e il quarto tra i nomi più frequenti, cioè Anna Maria. Se si limita l'analisi ai nati negli ultimi dodici mesi, Leonardo si conferma come il nome più utilizzato tra i maschi dopo molti anni in cui primeggiava Lorenzo, forse anche sulla scia delle celebrazioni legate ai 500 anni dalla morte di Leonardo da Vinci. Lorenzo rimane comunque al secondo posto davanti a Niccolò. Tra le femmine primeggia Sofia seguita da Anna e, al terzo posto a pari merito, Bianca e Ginevra.

Tabella 2 - Comune di Firenze. I dodici nomi più frequenti per genere tra i residenti con meno di un anno

Nome	Frequenza	Nome	Frequenza
Sofia	31	Leonardo	38
Anna	27	Lorenzo	35
Bianca	23	Cosimo	29
Ginevra	23	Gabriele	27
Emma	21	Giulio	27
Aurora	21	Niccolò	26
Vittoria	19	Tommaso	23
Alice	18	Edoardo	21
Matilde	18	Filippo	19
Giulia	18	Mattia	19
Margherita	17	Alessandro	19
Adele	16	Pietro	19

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2020

Nella tabella 3 sono riportati i trenta cognomi più diffusi a Firenze. Il cognome più frequente è Rossi seguito da Bianchi e da Innocenti, il primo dei cognomi più tipici di Firenze. Il primo cognome straniero, Hu, è all'ottavo posto in calo rispetto al 2019 quando era al sesto posto. Hu è il cognome più diffuso in tutto il quartiere 5, seguito da Rossi, Chen, Wang e Innocenti. In tutti gli altri quartieri il cognome più diffuso è sempre Rossi

Complessivamente a Firenze ci sono 68.342 cognomi diversi mentre nel 2019 erano 69.652.

Tabella 3 - Comune di Firenze. I trenta cognomi più frequenti tra i residenti anni 2020, 2019 e 2018

Cognome	Frequenza 2020	Cognome	Frequenza 2019	Cognome	Frequenza 2018
Rossi	1.337	Rossi	1.367	Rossi	1.393
Bianchi	854	Bianchi	874	Bianchi	884
Innocenti	824	Innocenti	839	Innocenti	853
Conti	700	Gori	712	Gori	720
Gori	692	Conti	710	Conti	719
Ricci	638	Hu	668	Hu	689
Martini	618	Ricci	651	Ricci	665
Hu	609	Martini	636	Martini	649
Bartolini	587	Bartolini	587	Bartolini	595
Cecchi	544	Cecchi	547	Cecchi	557
Manetti	526	Manetti	536	Fabbri	552
Fabbri	522	Berti	535	Manetti	544
Berti	517	Fabbri	532	Berti	540
Galli	514	Galli	530	Galli	537
Casini	499	Casini	506	Casini	515
Lombardi	494	Lombardi	497	Lombardi	504
Masi	490	Landi	493	Masi	503
Landi	483	Masi	491	Landi	492
Russo	470	Masini	482	Masini	482
Masini	466	Russo	468	Russo	462
Cappelli	444	Cappelli	457	Chen	456
Bini	443	Vannini	447	Bacci	455
Baldini	441	Baldini	446	Vannini	454
Bacci	435	Bacci	444	Cappelli	452
Baldi	434	Bini	441	Bini	450
Martelli	432	Martelli	440	Baldini	448
Vannini	421	Baldi	438	Baldi	447
Paoli	417	Degl'Innocenti	428	Martelli	444
Degl'Innocenti	416	Chen	423	Degl'Innocenti	430
Mancini	405	Paoli	423	Paoli	430

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2020



Prezzi al consumo

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di luglio 2021 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di luglio 2021, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	15,38	-1,0	-0,4
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	0,0	0,1
Abbigliamento e calzature	6,21	-0,2	-0,6
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	2,3	8,2
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	-0,1	0,7
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,2	0,7
Trasporti	15,89	1,4	4,8
Comunicazioni	2,36	0,0	-1,9
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	0,4	-0,9
Istruzione	0,94	0,0	-2,4
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	0,7	2,4
Altri beni e servizi	9,35	-0,2	0,3
INDICE GENERALE	100,00	0,4	1,6

La variazione mensile è 0,4%, mentre a giugno era -0,1%. La variazione annuale è +1,6%, mentre a giugno era +0,3%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a luglio 2021 sono variati di +1,7% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +2,2% rispetto a luglio 2020. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +0,2% su base annua.

INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
 giugno 2021 e luglio 2021, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

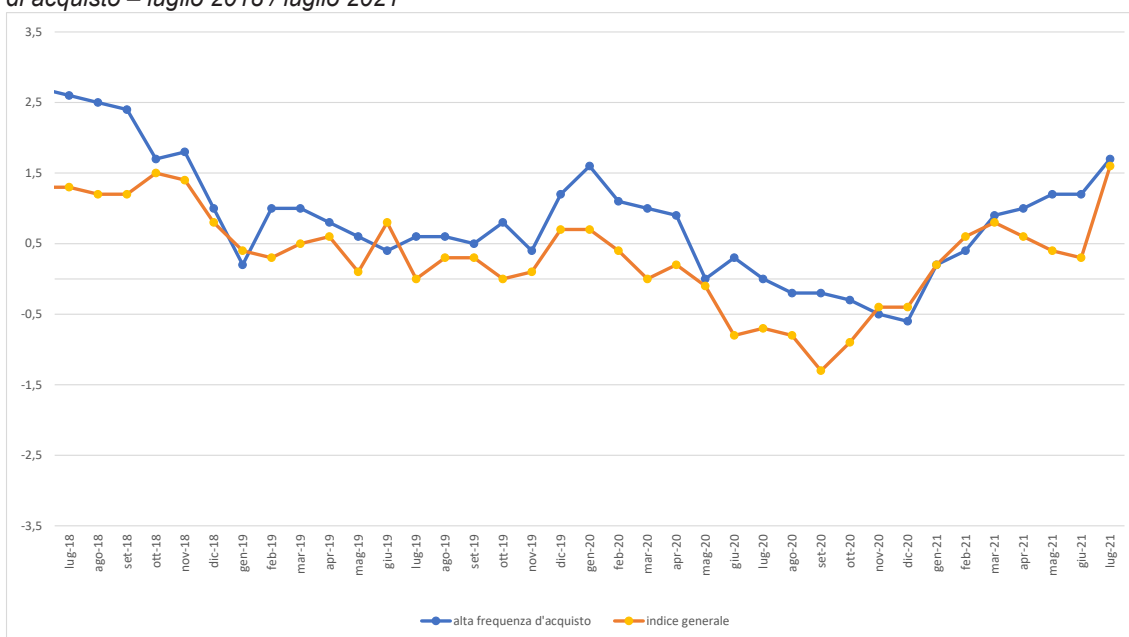
Tipologia di prodotto	luglio-21/luglio-20	giugno-21/giugno-20
Alta frequenza	+1,7	+1,2
Media frequenza	+2,2	-0,6
Bassa frequenza	+0,2	+0,3
Indice tendenziale generale	+1,6	+0,3

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +2,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +0,5%.

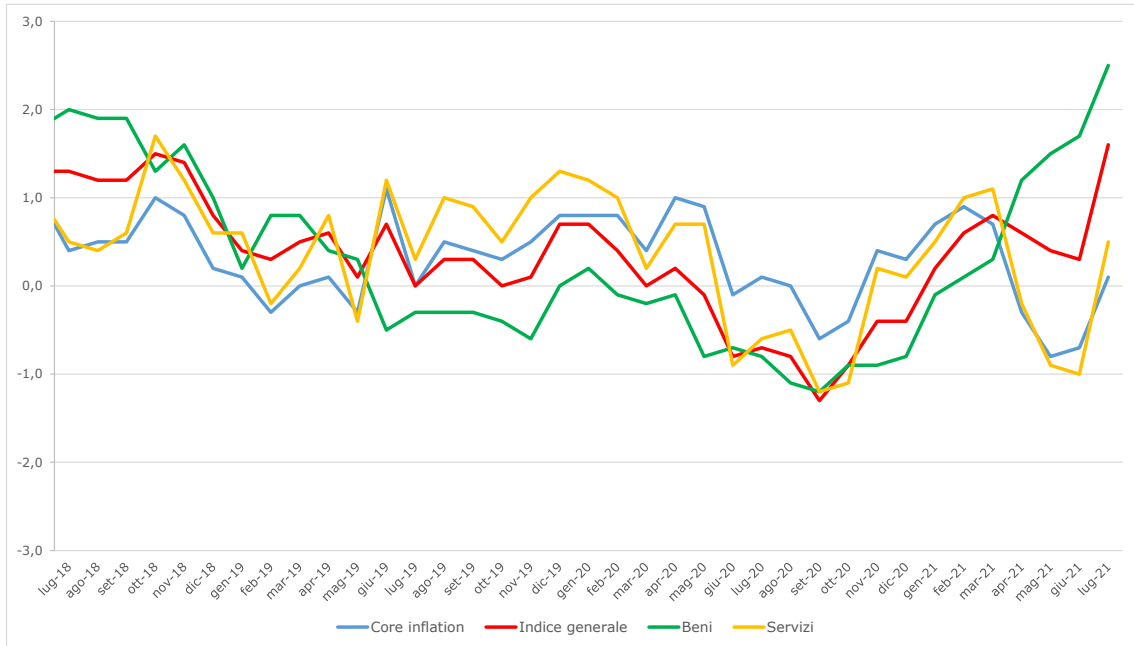
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a -0,5%. I beni energetici sono in aumento di +18,8% rispetto a luglio 2020. I tabacchi fanno registrare una variazione +0,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +0,1% su base annuale.

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – luglio 2018 / luglio 2021

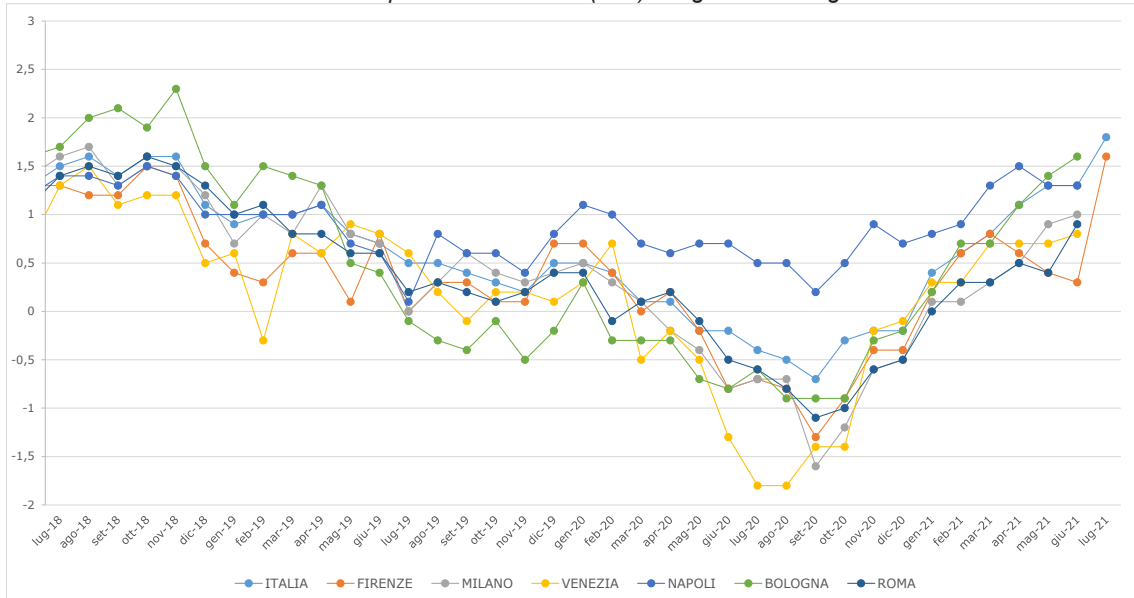


Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – luglio 2018 / luglio 2021



ECONOMIA

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – luglio 2018 / luglio 2021





Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 40,1°C, si è registrata il giorno 14 e quella minima, pari a 13,1°C, il giorno 30.

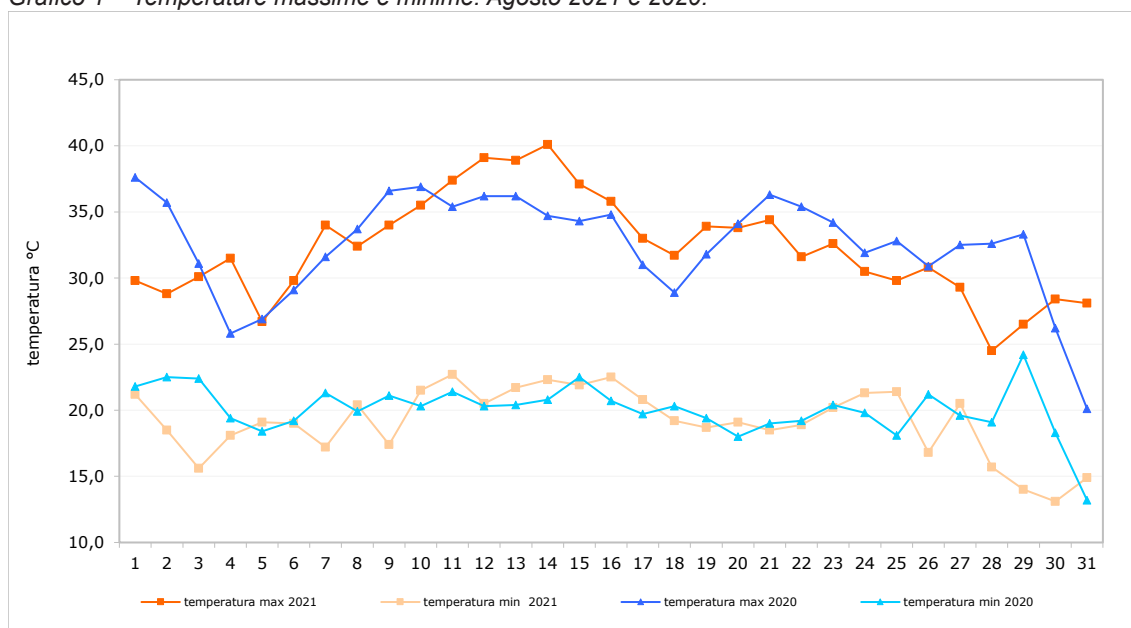
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Agosto 2021 e 2020

Giorno	Agosto 2021		Agosto 2020	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	29,8	21,2	37,6	21,8
2	28,8	18,5	35,7	22,5
3	30,1	15,6	31,1	22,4
4	31,5	18,1	25,8	19,4
5	26,7	19,1	26,9	18,4
6	29,8	19,0	29,1	19,2
7	34,0	17,2	31,6	21,3
8	32,4	20,4	33,7	19,9
9	34,0	17,4	36,6	21,1
10	35,5	21,5	36,9	20,3
11	37,4	22,7	35,4	21,4
12	39,1	20,5	36,2	20,3
13	38,9	21,7	36,2	20,4
14	40,1	22,3	34,7	20,8
15	37,1	21,9	34,3	22,5
16	35,8	22,5	34,8	20,7
17	33,0	20,8	31,0	19,7
18	31,7	19,2	28,9	20,3
19	33,9	18,7	31,8	19,4
20	33,8	19,1	34,1	18,0
21	34,4	18,5	36,3	19,0
22	31,6	18,9	35,4	19,2
23	32,6	20,2	34,2	20,4
24	30,5	21,3	31,9	19,8
25	29,8	21,4	32,8	18,1
26	30,8	16,8	30,9	21,2
27	29,3	20,5	32,5	19,6
28	24,5	15,7	32,6	19,1
29	26,5	14,0	33,3	24,2
30	28,4	13,1	26,2	18,3
31	28,1	14,9	20,1	13,2

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di agosto 2021 a confronto con agosto 2020.

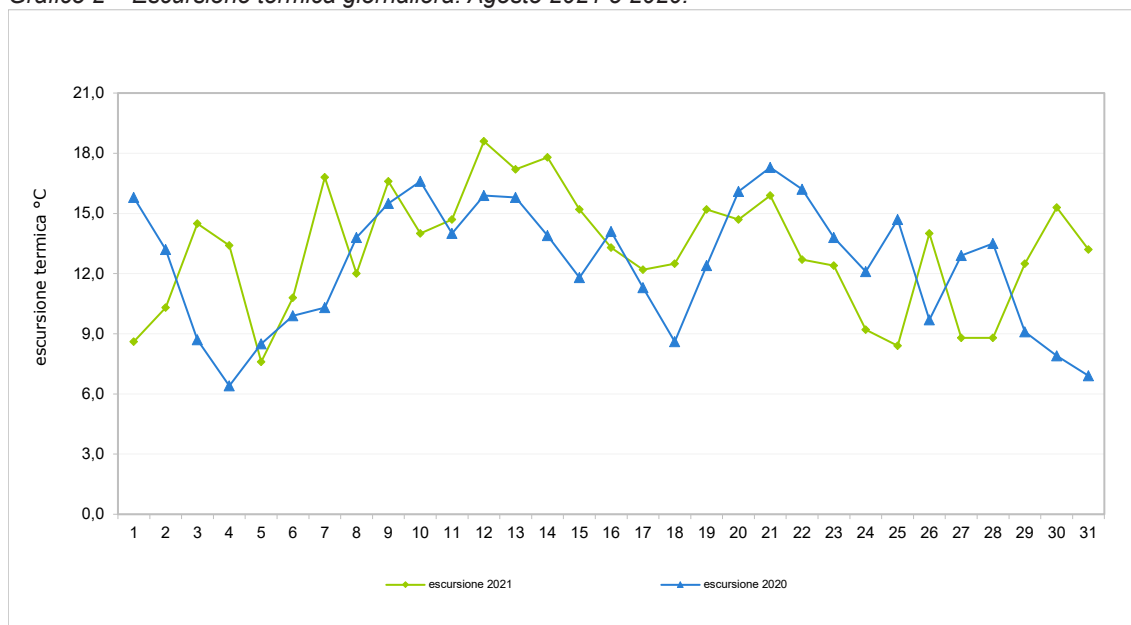
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Agosto 2021 e 2020.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 12 con 18,6°C; nel 2020 è stata di 17,3°C registrata il giorno 21.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Agosto 2021 e 2020.

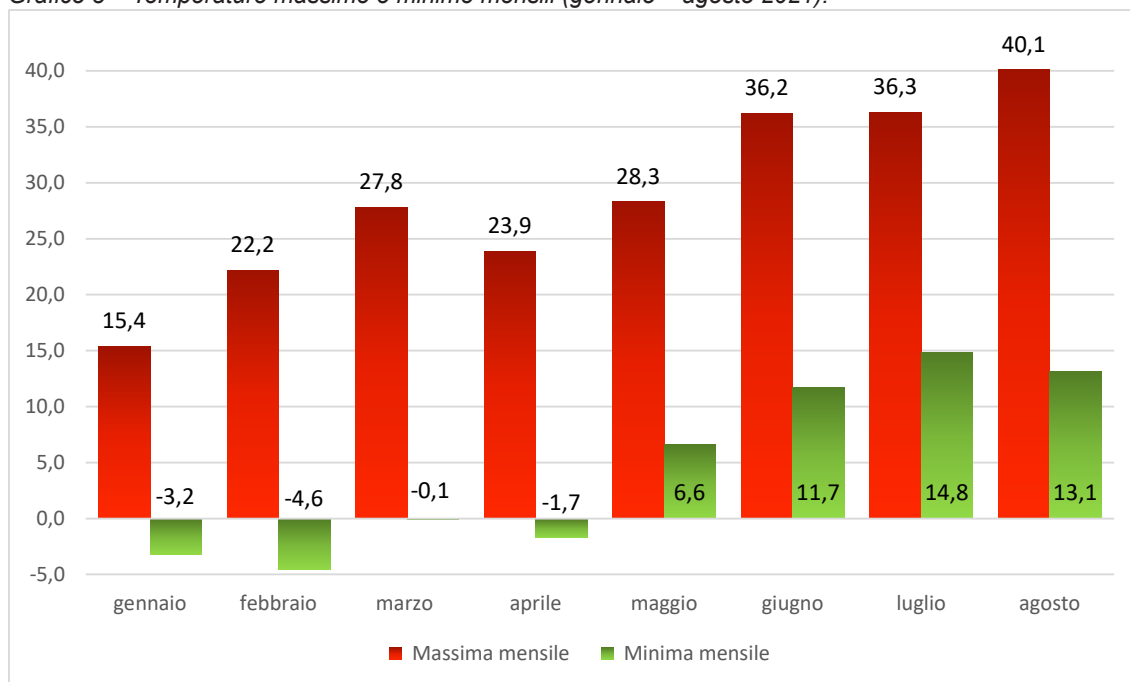


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

TERRITORIO

Nel grafico 3 vengono riportate le temperature mensili massime e minime da gennaio 2020.

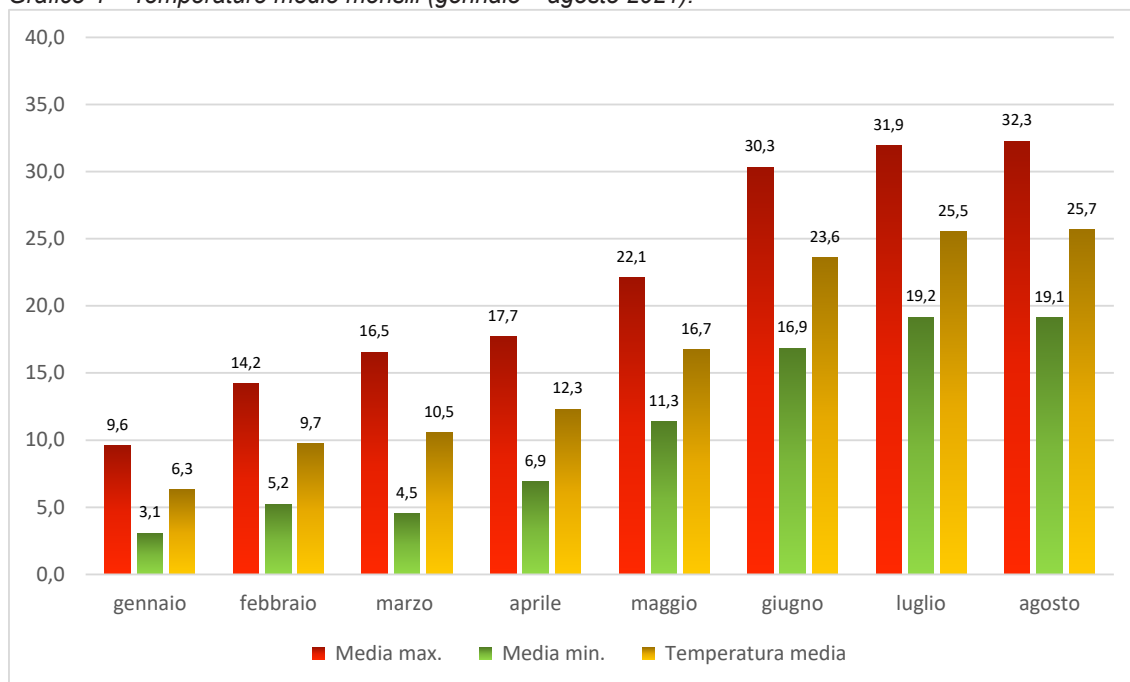
Grafico 3 – Temperature massime e minime mensili (gennaio – agosto 2021).



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 4 vengono riportate le temperature medie da gennaio 2021.

Grafico 4 – Temperature medie mensili (gennaio – agosto 2021).

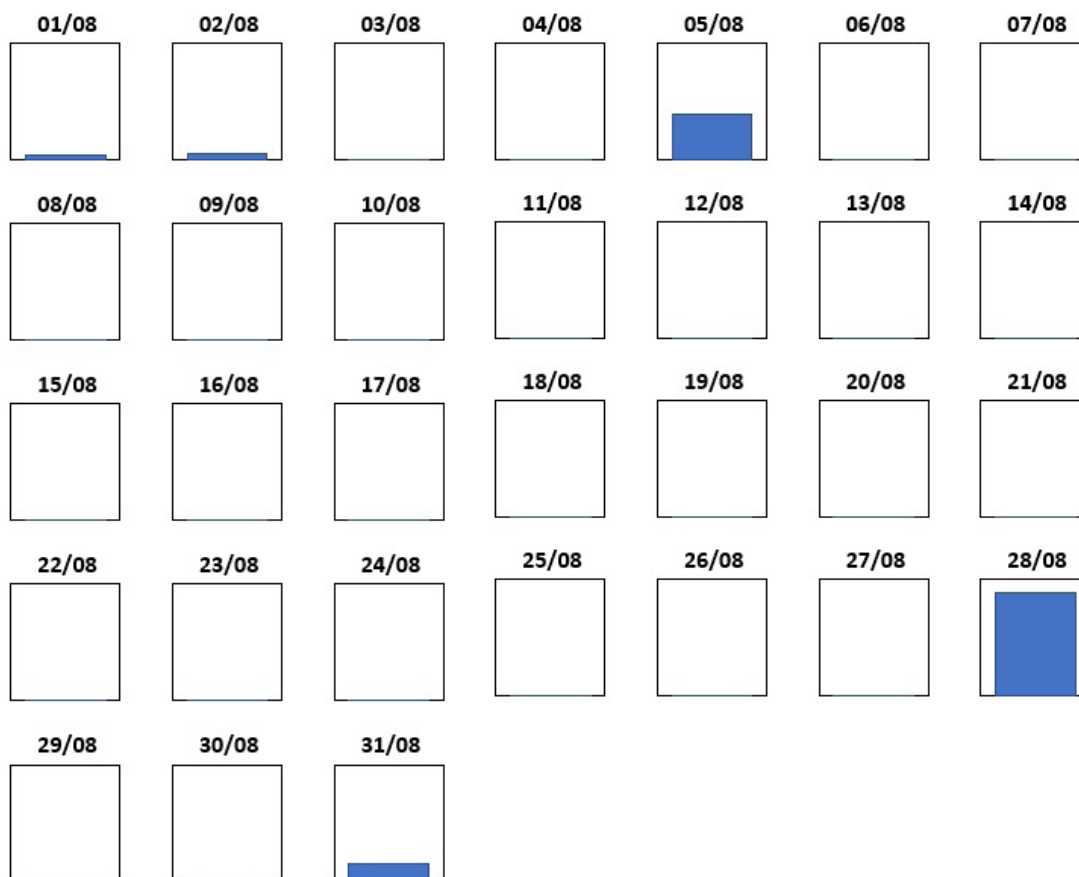


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di agosto sono caduti complessivamente 19,6 mm di pioggia in 3 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2020, nel mese di agosto, erano caduti complessivamente 26,8 mm di pioggia in 3 giorni piovosi.

Nel grafico 5 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni

Grafico 5 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Agosto 2021.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di agosto 2021 e 2020 e i relativi giorni piovosi.

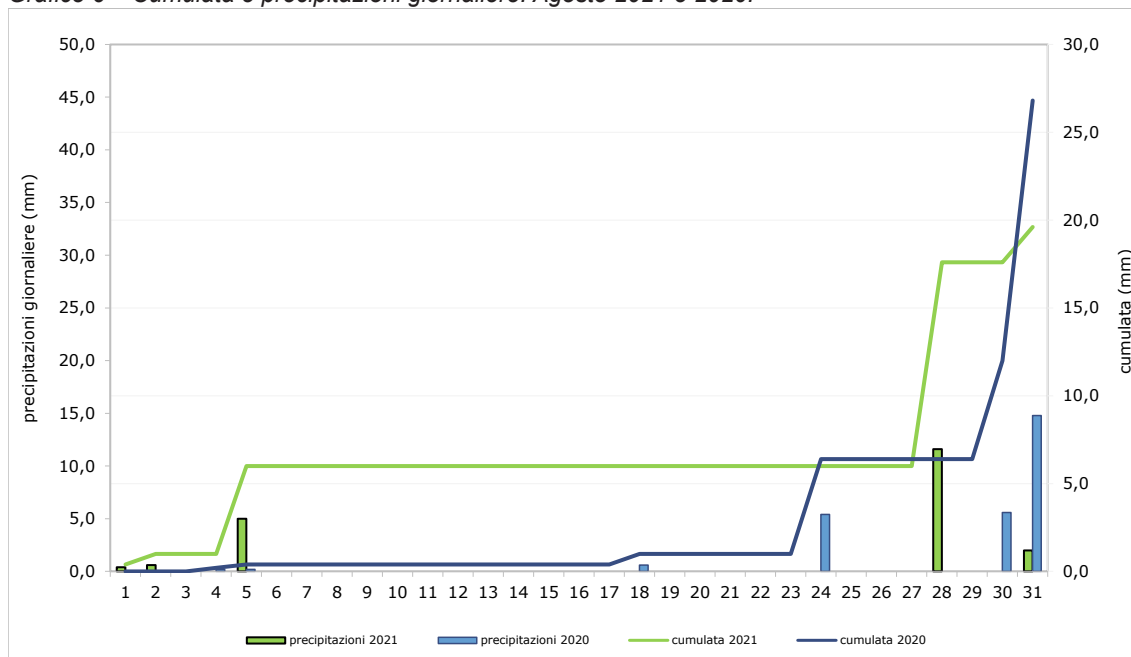
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Agosto 2021 e 2020.

Giorno	mm pioggia	
	2021	2020
1	0,4	0,0
2	0,6	0,0
3	0,0	0,0
4	0,0	0,2
5	5,0	0,2
6	0,0	0,0
7	0,0	0,0
8	0,0	0,0
9	0,0	0,0
10	0,0	0,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	0,0	0,0
15	0,0	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	0,0	0,6
19	0,0	0,0
20	0,0	0,0
21	0,0	0,0
22	0,0	0,0
23	0,0	0,0
24	0,0	5,4
25	0,0	0,0
26	0,0	0,0
27	0,0	0,0
28	11,6	0,0
29	0,0	0,0
30	0,0	5,6
31	2,0	14,8
totali	19,6	26,8
giorni piovosi	3	3

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

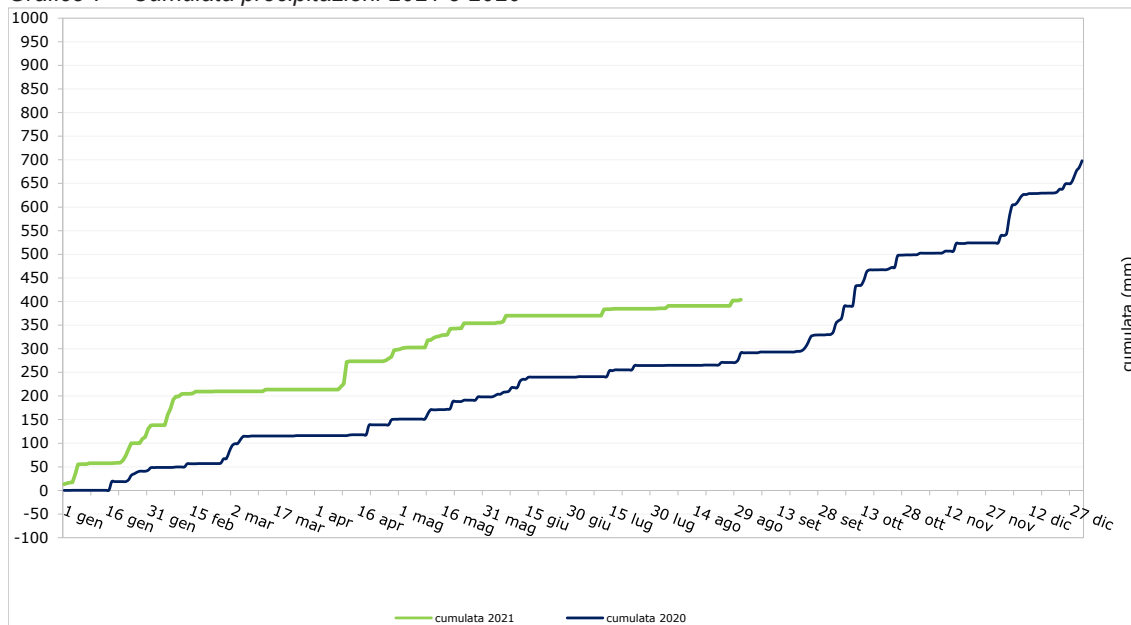
I grafici 6 e 7 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di agosto e la cumulata annuale delle precipitazioni (2021 e al 2020).

Grafico 6 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Agosto 2021 e 2020.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Grafico 7 – Cumulata precipitazioni 2021 e 2020



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

TERRITORIO

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		979 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.134 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	134,25	21,53
Q2 – Campo di Marte	72,89	11,69
Q3 – Gavinana Galluzzo	85,42	13,70
Q4 – Isolotto Legnaia	174,43	27,98
Q5 – Rifredi	156,44	25,09
Totali aree verdi	623,43	100,00
Verde attrezzato		
Area giochi	7,62	
Area cani	12,46	
Aree sportive in aree pubbliche	163,82	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2390
di cui:		
Via		1816
Piazza		202
Viale		95
Numeri civici		108618
di cui:		
Neri		85.462
Rossi		23.156
(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1576
di cui:		
		1244 neri
		322 rossi

Fiumi			
(da opendata Autorità di Bacino)			
Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino			61,46 km
di cui:			
Fiume Arno	14,65 km	Torrente Terzolle	5,96 km
Torrente Mugnone	9,43 km	Fiume Greve	5,87 km
Canale Macinante	7,90 km	Torrente Ema	4,87 km

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	
di cui:	
Residenziale	29.920
Commerciale	1230
Servizi	1092

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

Il gradimento dell'Area Servizi Online

A cura di
Chiara Celli

ha collaborato
Gabriele Alidori



<i>Premessa</i>	26
<i>Accesso Area Servizi Online</i>	27
<i>Servizi Online</i>	29
<i>Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi</i>	30
<i>Iscrizione scuola infanzia (ex materna)</i>	34
<i>Domanda contributo pacchetto scuola</i>	38
<i>Iscrizione nidi infanzia, spazi gioco educativi</i>	42
<i>Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni</i>	46
<i>Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni</i>	50
<i>Centri estivi</i>	54
<i>Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa</i>	58
<i>Anagrafica</i>	61

Premessa

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.

Il questionario è stato erogato a coloro che hanno usufruito di uno o più servizi forniti dal Comune di Firenze durante il 2020 nel primo e secondo semestre:

- tra Gennaio e Giugno sono stati inoltrati 8.831 questionari con una percentuale di risposta pari al 29,6% (2.618 spogli);
- tra Luglio e Dicembre sono stati inoltrati 7.476 questionari con una percentuale di risposta pari al 21,9% (1.637 spogli)

Da tenere presente che ad un utente che ha usufruito di più servizi è stato inviato un unico questionario.

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.

Nell'analisi dei dati relativi all'accesso dell'Area Servizi Online e all'Anagrafica sono stati isolati i singoli utenti, evitando così risposte ripetute dovute alla somministrazione semestrale del questionario.

Accesso Area Servizi Online

Sono 3.732 i singoli utenti che hanno risposto al questionario.

Nella prima parte sono state poste delle domande relative alle credenziali per l'accesso all'Area Servizi Online.

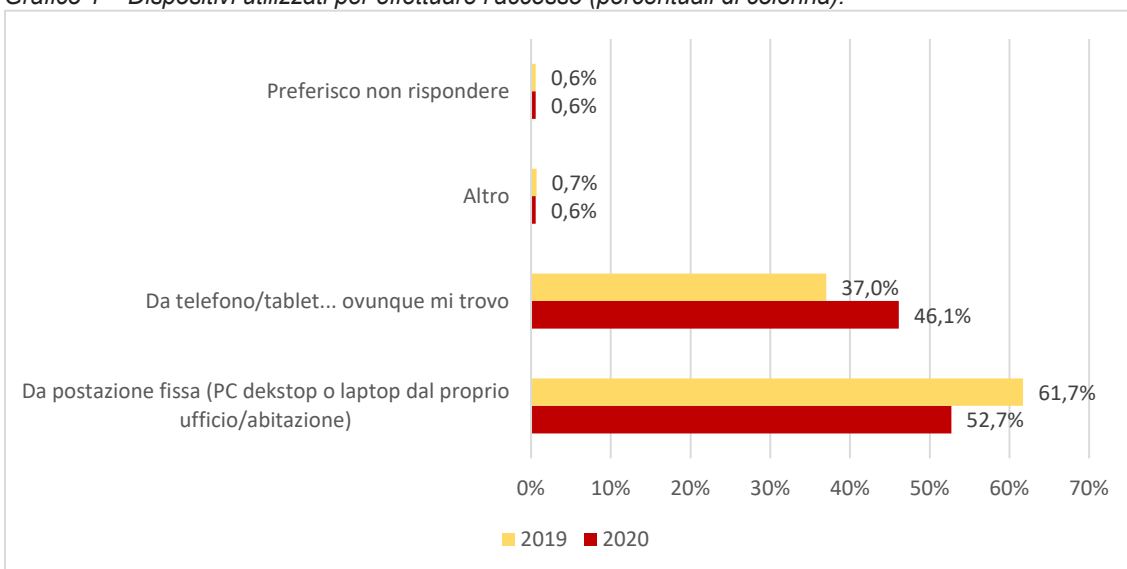
Tabella 1 – Mezzo attraverso il quale gli utenti sono venuti a conoscenza dell'Area Servizi Online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Dalla rete civica/sito internet del Comune	47,3	49,2	45,7	49,8	53,7	48,6
Chiamando il Contact Center 055055	11,8	10,3	10,8	11,8	11,7	11,4
Attraverso una ricerca in Internet	25,9	28,7	28,3	26,0	21,7	26,5
Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune	8,0	5,7	9,5	5,8	6,1	7,2
Altro	5,4	4,0	4,6	5,2	5,2	5,0
Preferisco non rispondere	1,6	2,1	1,1	1,4	1,6	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Quasi la metà dei rispondenti affermano di aver rintracciato l'Area Servizi Online attraverso la rete civica o il sito internet del Comune (48,6%). Il 26,5% ha effettuato una ricerca in internet e l'11,4% ha chiesto informazioni allo sportello del Comune. Coloro che hanno risposto "Altro" (5,0%), la maggior parte ha sottolineato che ne è venuta a conoscenza attraverso amici e conoscenti.

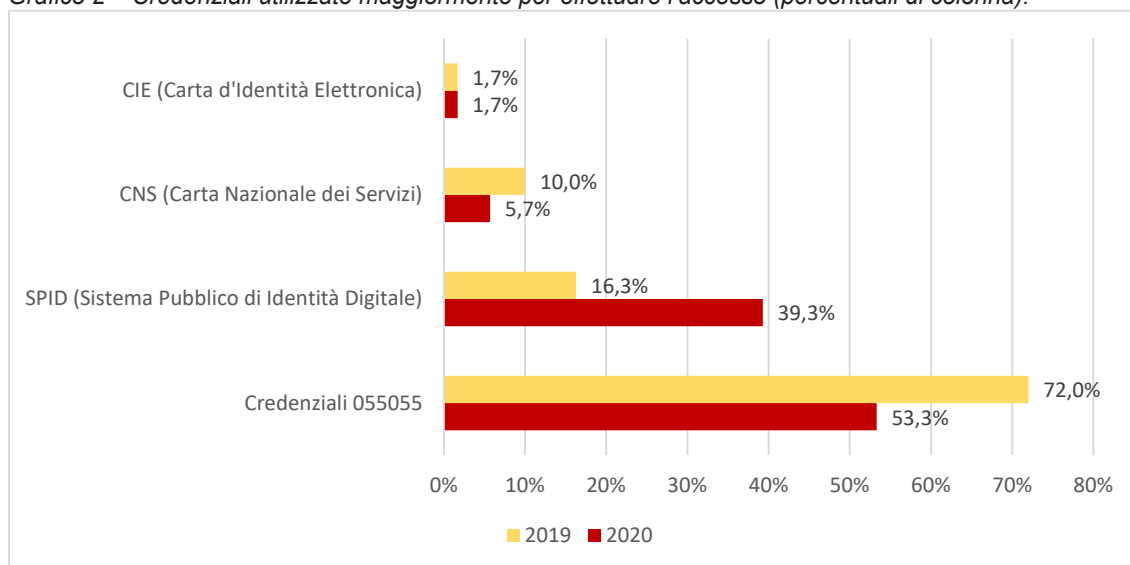
Da tenere presente che per l'analisi condotta per l'anno 2019 il 61,7% effettuava l'accesso principalmente dalla postazione fissa contro il 37,0% attraverso telefono o tablet. Per il 2020 l'accesso viene effettuato principalmente da postazione fissa (52,7%) e a seguire con il telefono o tablet (46,1%).

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



Il 53,3% utilizza le Credenziali 055055 per effettuare l'accesso all'Area Servizi Online e il 39,3% lo SPID (nel 2019 le percentuali erano rispettivamente il 72,0% e il 16,3%).

Grafico 2 – Credenziali utilizzate maggiormente per effettuare l'accesso (percentuali di colonna).



I giudizi relativi alla facilità sull'utilizzo delle credenziali di accesso sono stati quasi totalmente positivi (87,2% "Molto"+"Abbastanza"), solo il 11,8% 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).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	27,5	32,4	31,0	29,0	27,3	29,6
Abbastanza	58,6	55,5	55,0	59,0	58,4	57,6
Poco	10,0	8,3	11,1	8,3	8,2	9,3
Per niente	2,8	2,3	2,0	2,6	4,8	2,5
Preferisco non rispondere	1,1	1,5	0,9	1,1	1,3	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Servizi Online

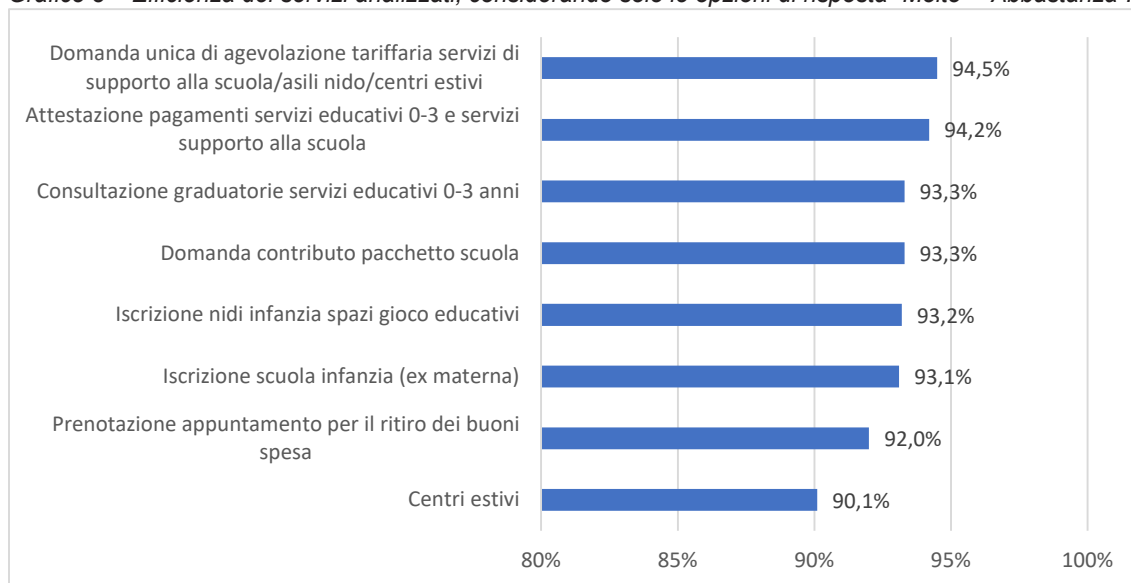
Il totale degli utenti che hanno usufruito dei servizi è pari a 22.400 ed è maggiore dei questionari inviati (16.307) poiché a un utente che ha usufruito di più servizi, è stato inviato un unico questionario dove era richiesto di valutarli tutti.

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).

Macro Categorie	N utenti	N risposte
Domanda unica di agevolazione tariffaria servizi di supporto alla scuola/asili nido/centri estivi	8.049	1.837
Iscrizione scuola infanzia (ex materna)	3.031	633
Domanda contributo pacchetto scuola	3.054	609
Iscrizione nidi infanzia spazi gioco educativi	2.224	571
Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 e servizi supporto alla scuola	1.606	438
Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni	1.499	333
Centri estivi	558	215
Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa	1.598	206
Rinuncia iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi	332	56
Attestazione pagamento servizi scolastici	137	43
Dimissioni scolastiche	72	17
Casa Comunale Piazza Degli Alberighi	114	15
Presentazione documentazione sull'obbligo vaccinale	64	14
Prenotazione/sportelli per Bonus elettrico/gas/energia	32	6
URC Rateizzazione - Istanza di annullamento 2015-2018	30	2
Totale	22.400	5.031

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.¹

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



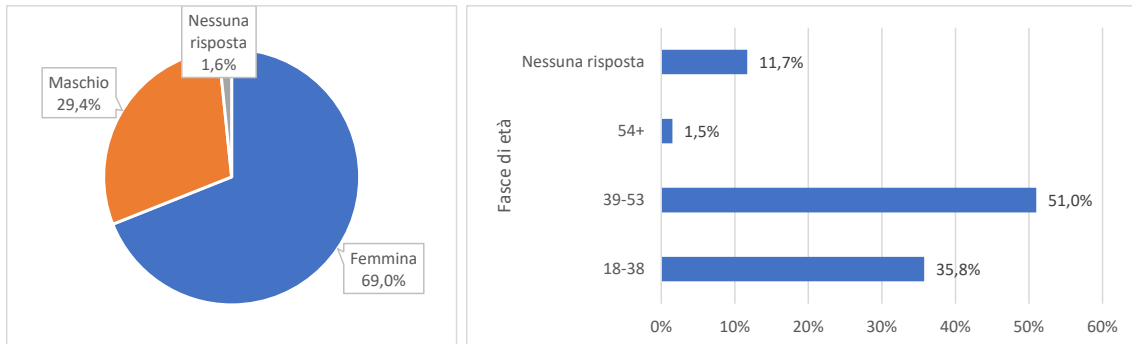
¹ Per i servizi presenti anche nel 2019, sono stati creati alcuni grafici di confronto con le risposte del 2020.

Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi

Questa categoria corrisponde al servizio online relativo alla Domanda Unica di Agevolazione Tariffaria per l'applicazione di tariffe agevolate per "servizi di supporto alla scuola", "asili nido" e "centri estivi".

Sono 8.049 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 22,8% (1.837 risposte al questionario). Su 1.837 utenti che hanno risposto al questionario, 215 persone non hanno inserito la propria data di nascita (11,7%) e 30 non hanno inserito il genere (1,6%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (69,0%) e gli utenti che si trovano nella fascia di età tra i 39 e 53 anni (57,8% - 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".



Circa 3/4 degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (74,2%). Il 7,1% degli utenti con più di 54 anni ha avuto molte difficoltà, a differenza degli utenti tra i 18 e 38 anni e i 39 e 53 anni (rispettivamente l'1,1% e il 2,3% - cfr. Tabella 4).

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

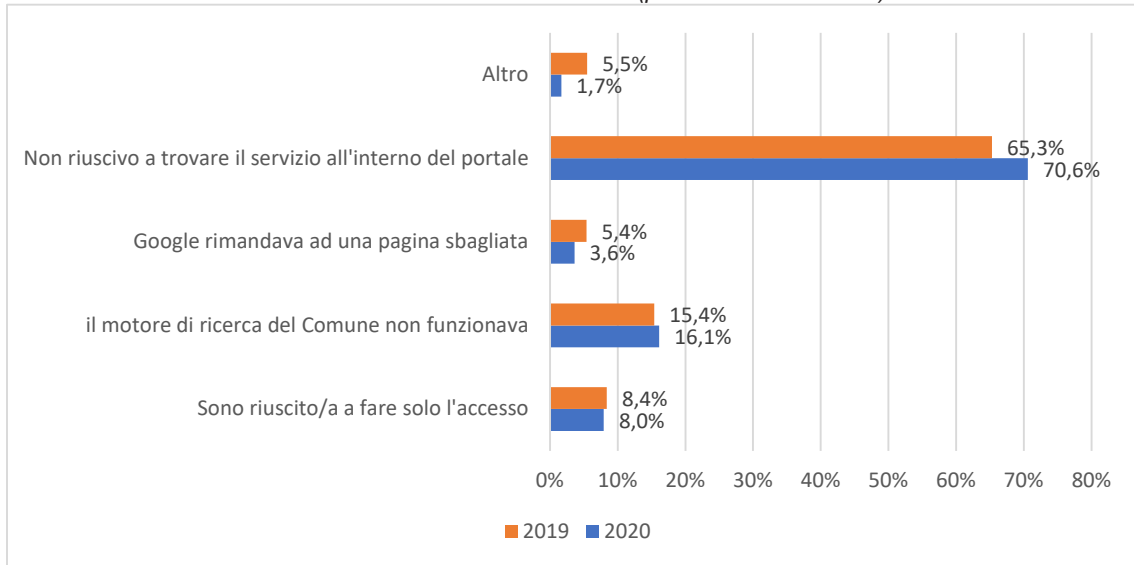
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	75,5	71,5	77,6	74,4	53,6	74,2
Con qualche difficoltà	22,5	26,5	21,3	23,3	39,3	23,8
Con molte difficoltà	2,0	2,0	1,1	2,3	7,1	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 25,8% ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (474 persone che hanno selezionato "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 4), di cui il 70,6% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale e a seguire il 16,1% ha indicato che il motore di ricerca del Comune non funzionava (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	8,0
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	16,1
Google rimandava ad una pagina sbagliata	3,6
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	70,6
Altro	1,7
Totale	100,0

Grafico 5 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Solo 191 persone su 1.837 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio per l'agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi (10,4%), mentre l'87,0% non ha riscontrato problemi e il 2,6% preferiscono non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 36,8% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, a seguire il 29,7% ha chiamato il Contact Center 055055 (cfr. Tabella 6).

Tabella 6 – 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	36,8
ho chiamato il Contact Center 055055	29,7
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	10,5
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	13,9
ho usato la Live Chat	3,8
Altro	5,3
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'89,5% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 9,6% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 7).

Tabella 7 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	20,0	20,6	22,2	20,2	14,2	20,1
Abbastanza	70,2	67,4	69,1	69,5	67,9	69,4
Poco	8,4	10,0	7,5	8,8	14,3	8,9
Per niente	0,8	0,6	0,3	0,9	3,6	0,7
Non so	0,3	0,6	0,5	0,2	0,0	0,4
Preferisco non rispondere	0,3	0,8	0,5	0,4	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 14,5% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio, in particolare gli utenti con più di 54 anni (28,5% dato da "Molto"+"Abbastanza").

Complessivamente l'84,7% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio (cfr. Tabella 8).

Tabella 8 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

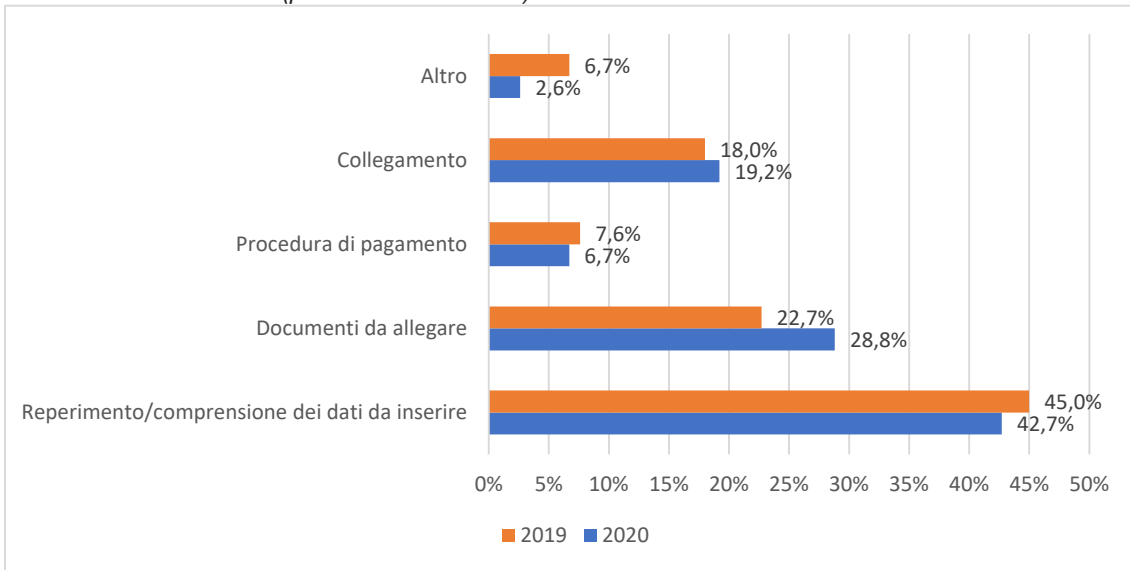
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	1,7	2,0	2,0	2,0	0,0	1,9
Abbastanza	11,8	14,6	12,3	11,2	28,5	12,6
Poco	35,3	35,0	35,6	34,6	28,6	35,0
Per niente	50,7	47,2	49,2	51,7	42,9	49,7
Preferisco non rispondere	0,5	1,2	0,9	0,5	0,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 (42,7%) e successivamente anche nei documenti da allegare (28,8% - cfr. Tabella 9).

Tabella 9 – 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	42,7
Documenti da allegare	28,8
Procedura di pagamento	6,7
Collegamento	19,2
Altro	2,6
Totale	100,0

Grafico 6 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.

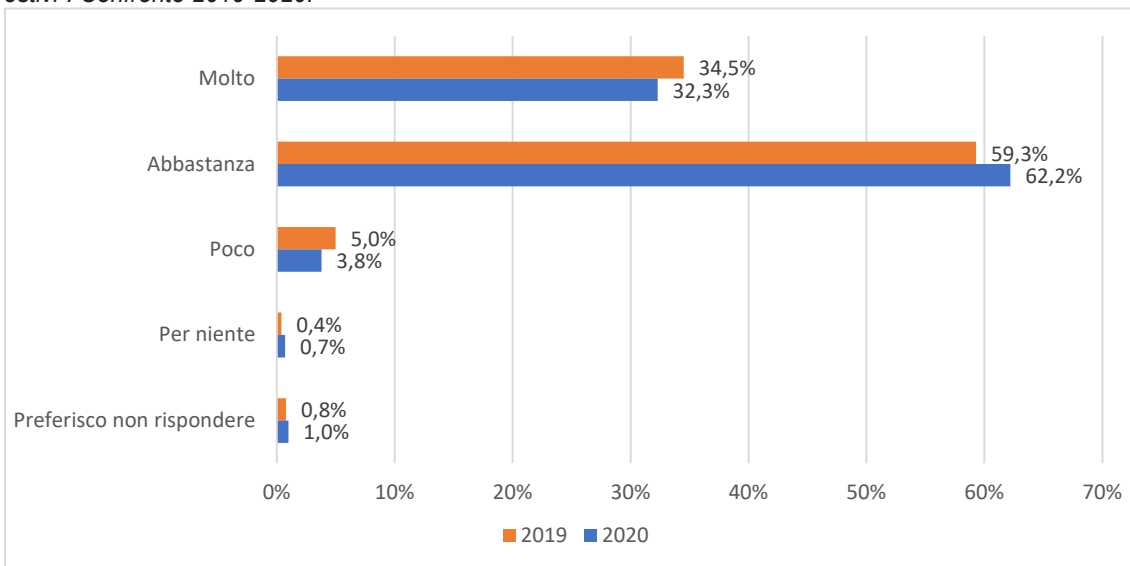


Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 32,3% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 62,2% abbastanza (94,5% in totale).

Tabella 10 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	31,8	34,1	33,5	32,8	28,6	32,3
Abbastanza	63,6	58,7	61,5	62,0	64,3	62,2
Poco	3,4	4,8	3,6	3,4	7,1	3,8
Per niente	0,6	0,7	0,5	0,9	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	0,6	1,7	0,9	0,9	0,0	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 7 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi". Confronto 2019-2020.

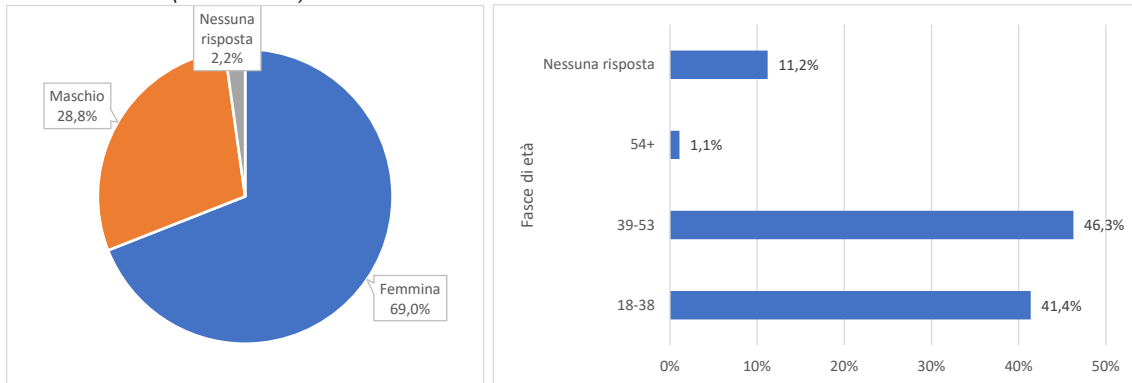


Iscrizione scuola infanzia (ex materna)

Servizio relativo all'iscrizioni alla scuola dell'infanzia comunale.

Sono 3.031 gli utenti che tra nel 2020 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 20,9%. Su 633 utenti che hanno risposto al questionario, 71 persone non hanno inserito la propria data di nascita (11,2%) e 14 non hanno inserito il genere (2,2%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio online (69,0%) e gli utenti con più di 54 anni sono solo l'1,1%.

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



Circa i tre quarti degli utenti affermano di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (73,5% - cfr. Tabella 11).

Tabella 11 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

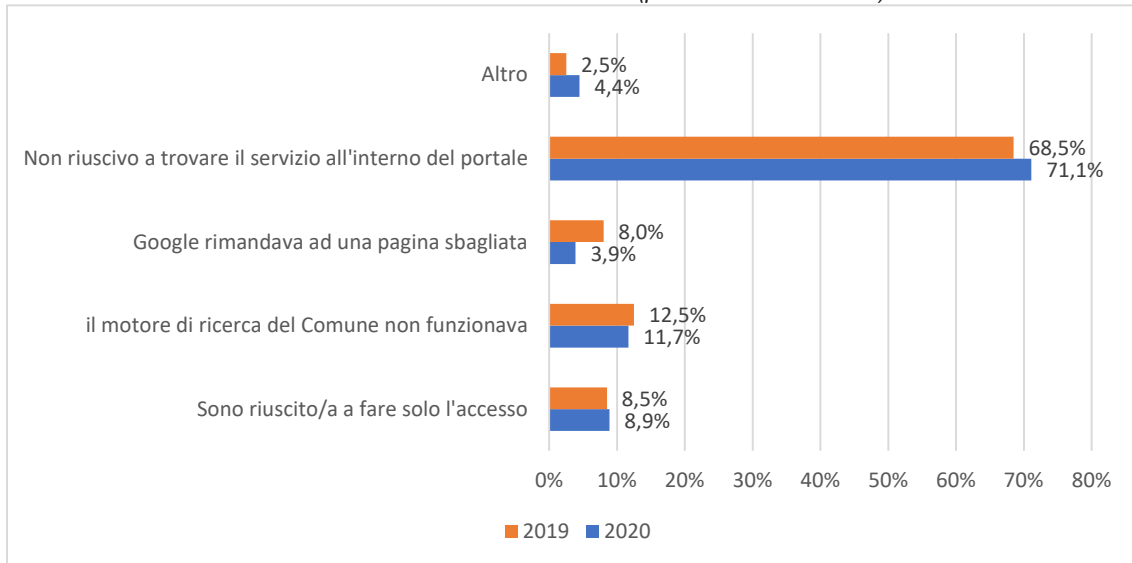
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	73,5	73,6	76,0	74,4	57,1	73,5
Con qualche difficoltà	23,8	23,1	21,3	22,9	28,6	23,6
Con molte difficoltà	2,7	3,3	2,7	2,7	14,3	2,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 26,5% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio, di cui il 71,1% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Tabella 12).

Tabella 12 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	8,9
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	11,7
Google rimandava ad una pagina sbagliata	3,9
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	71,1
Altro	4,4
Totale	100,0

Grafico 9 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Solo 58 persone su 633 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (9,2%), mentre l'88,0% non ha riscontrato problemi e il restante 2,8% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 29,0% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, mentre il 35,5% ha preferito chiamare il Contact Center (cfr. Tabella 13).

Tabella 13 – 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	29,0
ho chiamato il Contact Center 055055	35,5
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	11,3
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	11,3
ho usato la Live Chat	4,8
Altro	8,0
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: il 88,5% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 2,0% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 14).

Tabella 14 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	16,0	17,0	18,7	15,4	28,6	72,2
Abbastanza	73,2	69,8	72,1	74,1	42,8	16,3
Poco	8,2	11,0	8,4	7,8	14,3	0,5
Per niente	1,4	1,7	0,8	1,7	14,3	1,5
Non so	0,5	0,5	0,0	0,7	0,0	9,0
Preferisco non rispondere	0,7	0,0	0,0	0,3	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 14,9% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza" - cfr. Tabella 15) e complessivamente l'84,5% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 15 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	1,1	3,3	1,9	1,7	0,0	13,1
Abbastanza	12,8	13,7	13,7	12,0	28,6	1,8
Poco	35,5	44,5	37,8	36,5	28,6	46,4
Per niente	49,9	38,0	46,6	49,1	42,9	38,1
Preferisco non rispondere	0,7	0,5	0,0	0,7	0,0	0,6
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 (48,3%) e successivamente anche nei documenti da allegare (25,4% - cfr. Tabella 16).

Tabella 16 – 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	48,3
Documenti da allegare	25,4
Procedura di pagamento	2,5
Collegamento	19,5
Altro	4,3
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 29,4% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 63,7% abbastanza (93,1% in totale).

Tabella 17 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	29,5	29,2	29,8	32,4	28,6	29,4
Abbastanza	64,4	62,1	64,9	61,4	57,1	63,7
Poco	4,3	6,6	5,0	3,8	14,3	5,0
Per niente	0,9	1,6	0,3	1,7	0,0	1,1
Preferisco non rispondere	0,9	0,5	0,0	0,7	0,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 10 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020

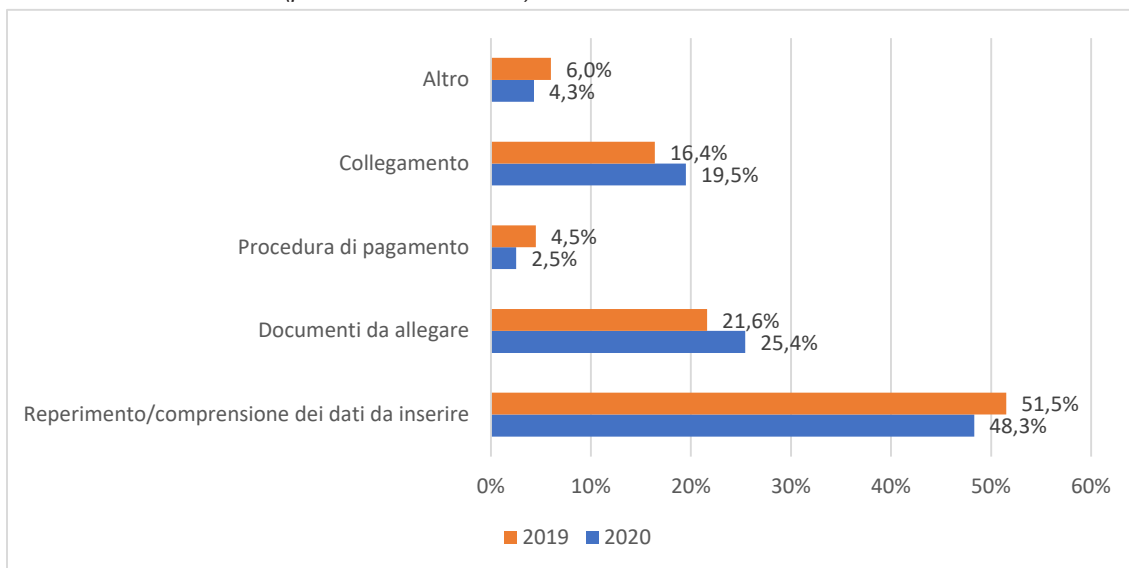
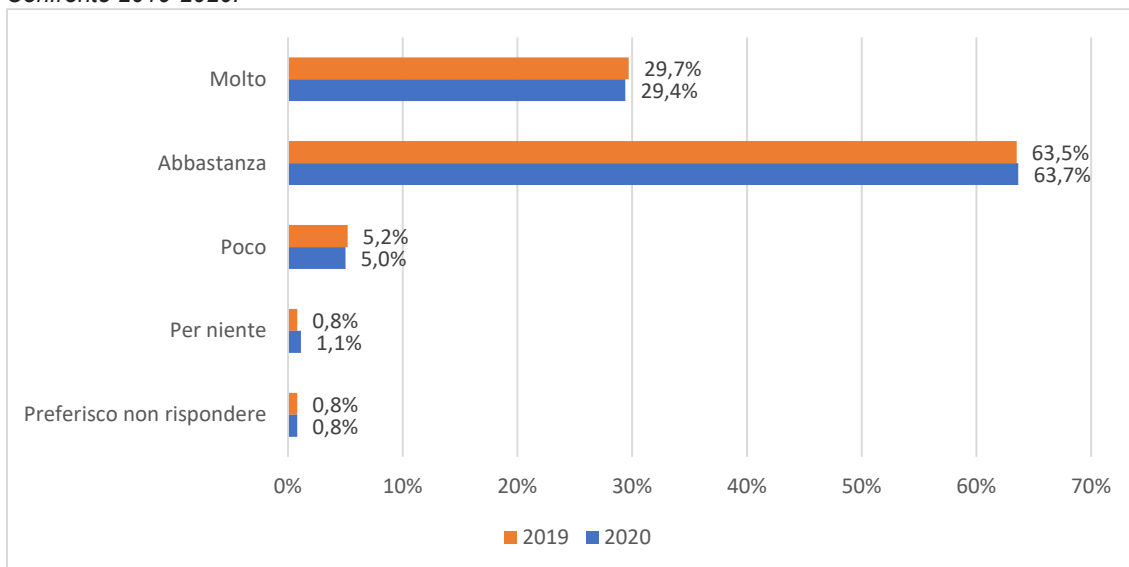


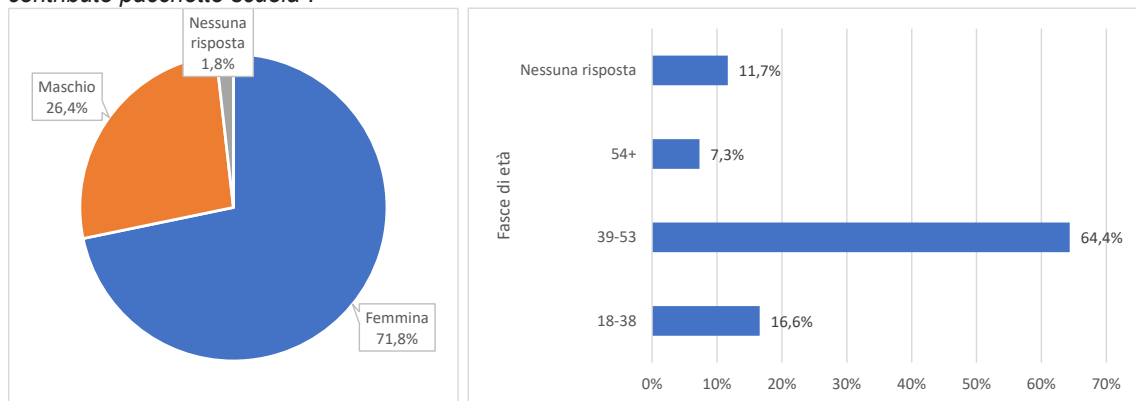
Grafico 11 - Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione scuola infanzia (ex materna)". Confronto 2019-2020.



Domanda contributo pacchetto scuola

Servizio relativo alla richiesta di un incentivo economico individuale, finalizzato a sostenere le spese necessarie per la frequenza scolastica (libri scolastici, altro materiale didattico e servizi scolastici). Sono 3.054 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 19,9% (609 risposte al questionario). Su 609 utenti che hanno risposto al questionario, 71 persone non hanno inserito la propria data di nascita (11,7%). Il servizio per la richiesta del contributo pacchetto scuola è stato usato maggiormente dagli utenti tra i 39 e 53 anni (64,4%) e dalle femmine (71,8%).

Grafico 12 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Domanda contributo pacchetto scuola”.



Il 71,4% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune.

Tabella 18 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

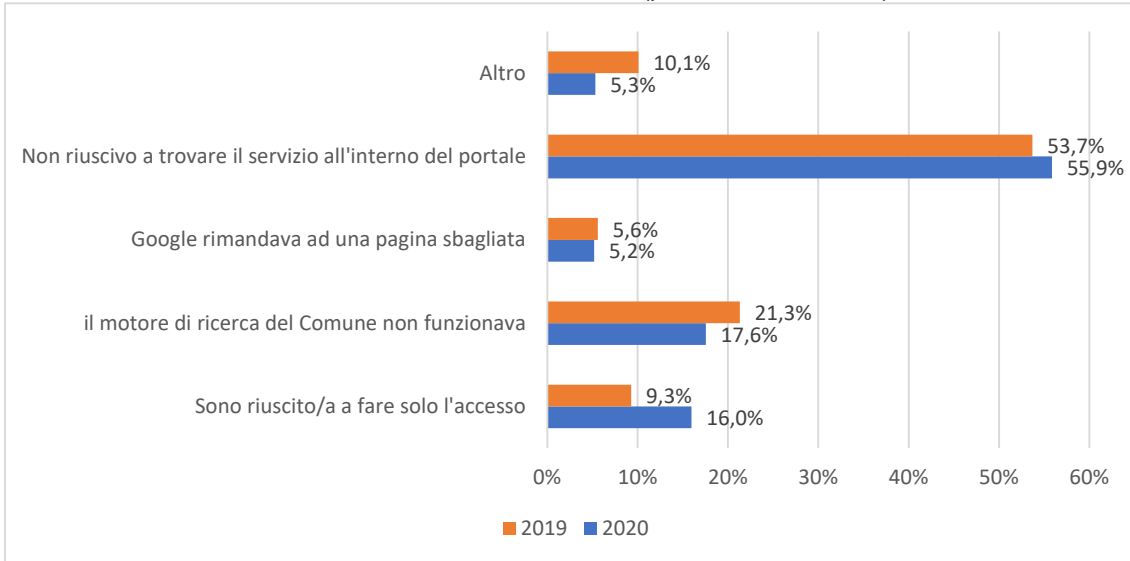
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	71,1	72,0	74,2	71,4	68,9	71,4
Con qualche difficoltà	27,5	23,6	24,8	26,8	28,9	26,4
Con molte difficoltà	1,4	4,4	1,0	1,8	2,2	2,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 28,6% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (174 utenti che hanno risposto “con qualche difficoltà” + “con molte difficoltà” – cfr. Tabella 18), di cui il 55,9% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale.

Tabella 19 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	16,0
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	17,6
Google rimandava ad una pagina sbagliata	5,2
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	55,9
Altro	5,3
Totale	100,0

Grafico 13 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Il 14,6% degli utenti che ha usufruito di tale servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'81,1% non ha riscontrato problemi e il 4,3% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 32,7% non ha cercato aiuto o supporto mentre il 30,6% ha preferito chiamare il Contact Centre 055055 (cfr. Tabella 20).

Tabella 20 – 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	32,7
ho chiamato il Contact Center 055055	30,6
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	8,2
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	18,4
ho usato la Live Chat	5,1
Altro	5,0
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'89,3% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 9,0% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 21).

Tabella 21 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	20,8	25,5	23,8	22,1	24,4	22,1
Abbastanza	68,6	63,4	64,3	67,9	71,1	67,2
Poco	8,0	7,5	7,9	8,2	4,5	7,9
Per niente	1,2	1,2	1,0	0,8	0,0	1,1
Non so	0,5	1,2	1,0	0,5	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	0,9	1,2	2,0	0,5	0,0	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 19,8% dei rispondenti (120 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente il 77,7% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 22 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	2,7	6,2	3,0	3,3	4,5	3,7
Abbastanza	16,0	16,2	12,9	17,3	11,1	16,1
Poco	34,3	36,6	32,6	34,4	42,2	34,9
Per niente	45,4	36,0	49,5	42,2	42,2	42,8
Preferisco non rispondere	1,6	5,0	2,0	2,8	0,0	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 (120 utenti che hanno risposto “Molto” o “Abbastanza”) è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Circa un terzo, evidenzia difficoltà nei documenti da allegare (31,5%) e il 41,6% nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (cfr. Tabella 23).

Tabella 23 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

	Totale
Reperimento/comprensione dei dati da inserire	41,6
Documenti da allegare	31,5
Procedura di pagamento	6,7
Collegamento	16,8
Altro	3,4
Totale	100,0

Nel complesso il servizio è stato valutato positivamente: il 35,3% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 58,0% abbastanza (93,3% in totale).

Tabella 24 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	35,5	34,8	36,6	36,5	37,8	35,3
Abbastanza	59,0	55,3	52,5	57,4	60,0	58,0
Poco	3,9	5,5	7,9	3,8	2,2	4,3
Per niente	0,9	1,9	1,0	1,0	0,0	1,2
Preferisco non rispondere	0,7	2,5	2,0	1,3	0,0	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 14 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020

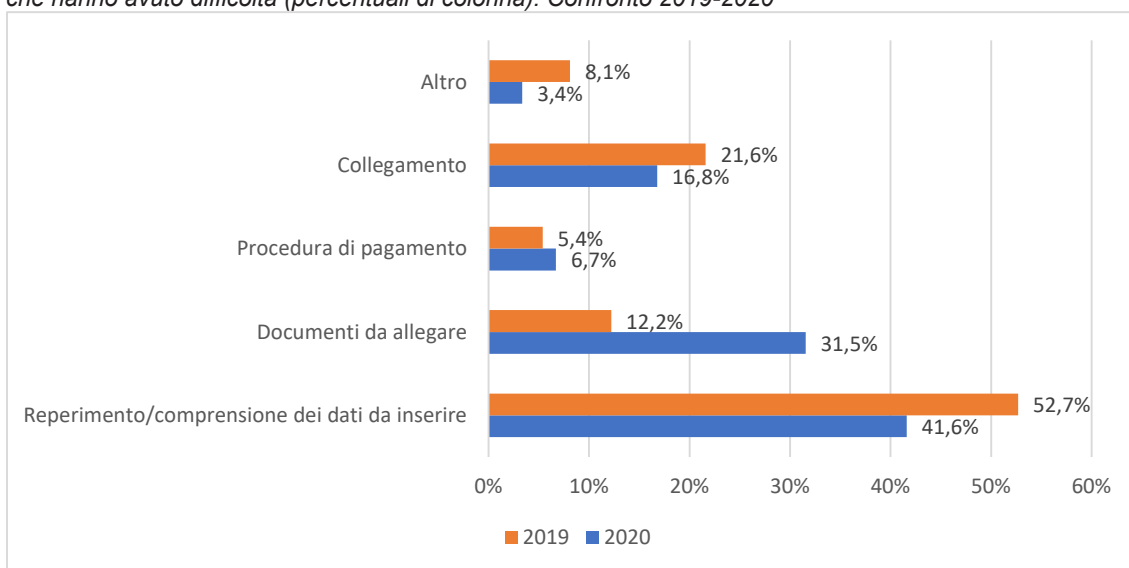
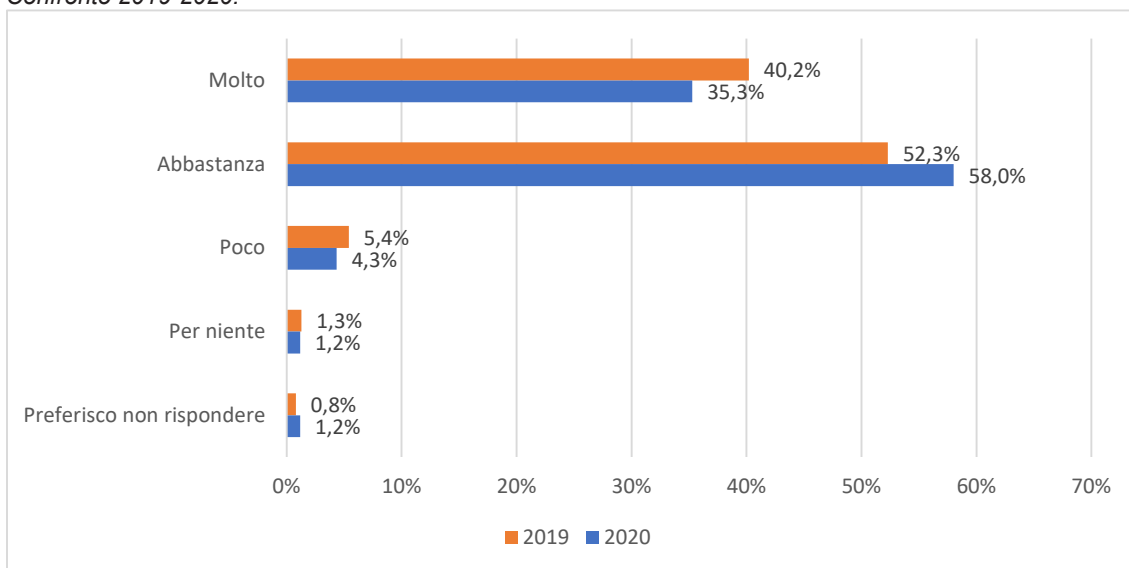


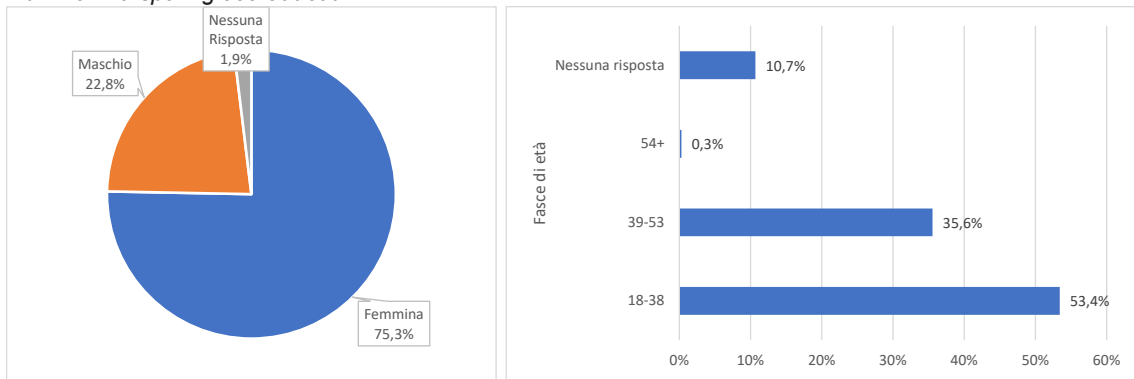
Grafico 15 – Percentuali di risposte sull’efficienza del servizio “Domanda contributo pacchetto scuola”. Confronto 2019-2020.



Iscrizione nidi infanzia, spazi gioco educativi

Servizio relativo all'iscrizione nidi infanzia e agli spazi gioco educativi (anche fuori termine). Sono 2.224 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 25,7% (571 risposte al questionario). Su 571 utenti che hanno risposto al questionario, 61 persone non hanno inserito la propria data di nascita (10,7%) e 11 non hanno inserito il genere (1,9%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (75,3%) e gli utenti tra i 18 e 38 anni (53,4%). Da prestare attenzione che coloro che hanno più di 54 anni rappresentano lo 0,3%, quindi i dati forniti per questa fascia di età potrebbero non essere esaustivi.

Grafico 16 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Iscrizione nidi infanzia/spazi gioco educativi".



Il 70,0% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Il 30,5% degli utenti i 18 e 38 anni ha avuto qualche o molte difficoltà ("qualche difficoltà"+"con molte difficoltà" - cfr. Tabella 25).

Tabella 25 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

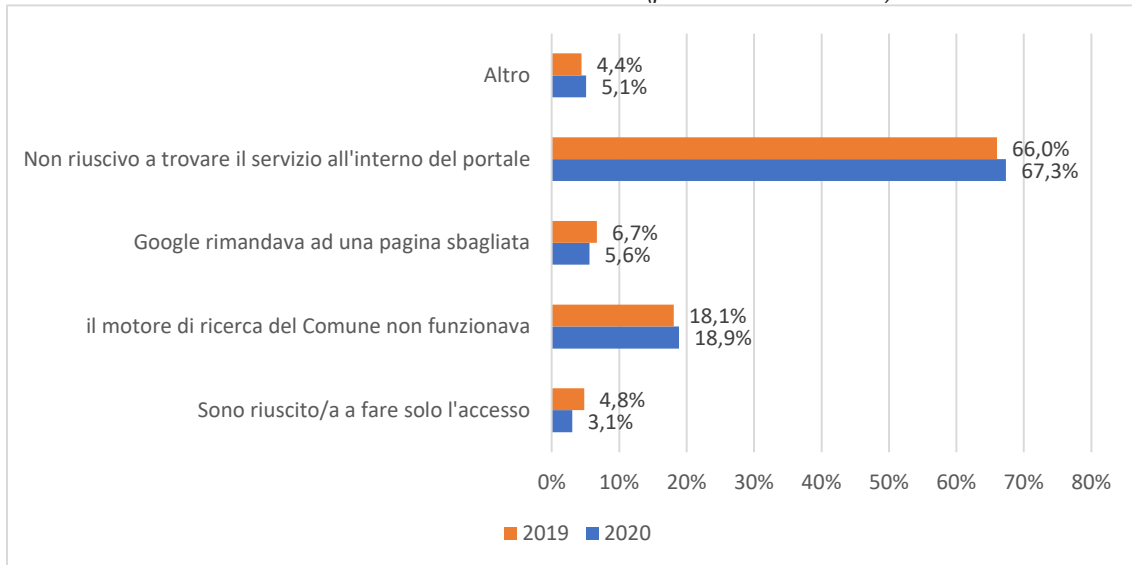
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	70,5	68,5	69,5	73,9	50,0	70,0
Con qualche difficoltà	27,4	30,0	28,2	24,1	50,0	28,0
Con molte difficoltà	2,1	1,5	2,3	2,0	0,0	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In totale, il 30,0% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (170 utenti), di cui più della metà ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (67,3%-cfr. Tabella 26).

Tabella 26 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	3,1
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	18,9
Google rimandava ad una pagina sbagliata	5,6
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	67,3
Altro	5,1
Totale	100,0

Grafico 17 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Solo 64 persone su 571 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (11,2%), mentre l'86,0% non ha riscontrato problemi e il 2,8% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 32,0% non ha cercato aiuto o supporto e il 22,7% ha preferito scrivere informazioni al personale di sportello del Comune (cfr. Tabella 27).

Tabella 27 – 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	32,0
ho chiamato il Contact Center 055055	20,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	13,3
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	22,7
ho usato la Live Chat	5,3
Altro	6,7
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,7% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro l'11,6% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 28).

Tabella 28 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	18,4	22,3	20,7	19,1	50,0	19,3
Abbastanza	68,8	66,9	68,9	69,0	50,0	68,4
Poco	10,7	8,5	8,9	9,9	0,0	10,2
Per niente	1,4	1,5	1,5	1,0	0,0	1,4
Non so	0,2	0,0	0,0	0,5	0,0	0,2
Preferisco non rispondere	0,5	0,8	0,0	0,5	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 14,6% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza" - cfr. Tabella 29).

Complessivamente l'84,9% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 29 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	2,3	2,3	2,6	1,5	0,0	2,3
Abbastanza	10,7	17,7	12,1	10,3	50,0	12,3
Poco	37,4	37,7	37,7	38,4	0,0	37,5
Per niente	49,1	41,5	47,6	49,3	50,0	47,4
Preferisco non rispondere	0,5	0,8	0,0	0,5	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 (84 utenti che hanno selezionato "Molto" o "Abbastanza"- cfr. Tabella 29) 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 e nei documenti da allegare (rispettivamente 31,3% e 30,2% - cfr. Tabella 30).

Tabella 30 – 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	31,3
Documenti da allegare	30,2
Procedura di pagamento	5,2
Collegamento	28,1
Altro	5,2
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 29,8% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 63,4% abbastanza (93,2% in totale), solo 36 utenti su 571 lo hanno trovato poco o per niente efficiente.

Tabella 31 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	28,8	33,0	31,1	31,0	50,0	29,8
Abbastanza	64,9	58,5	61,3	65,5	50,0	63,4
Poco	4,9	7,7	6,9	2,5	0,0	5,5
Per niente	0,7	0,8	0,7	1,0	0,0	0,8
Preferisco non rispondere	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 18 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.

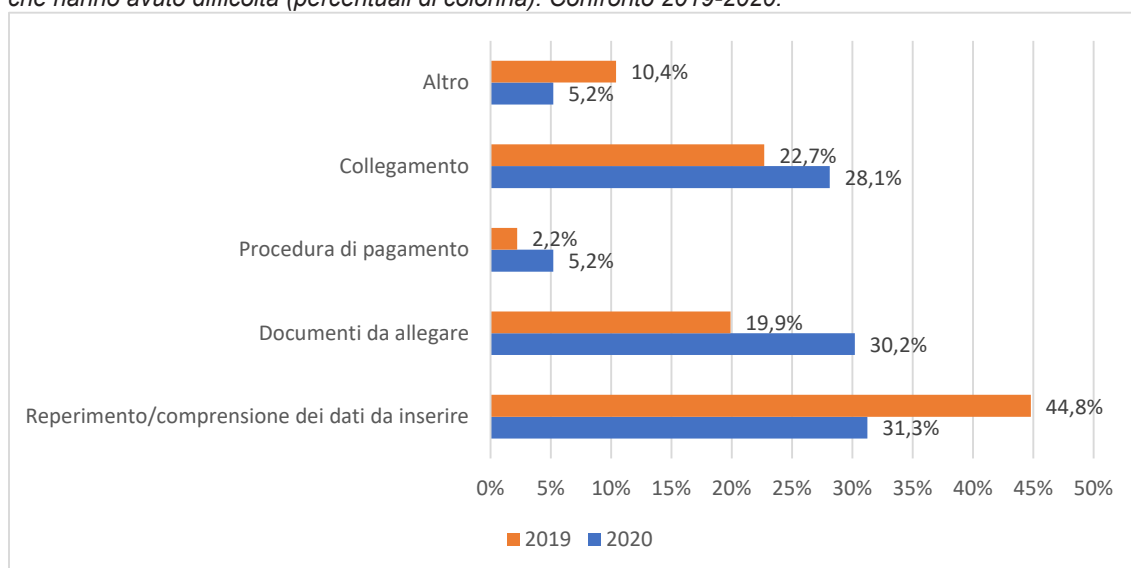
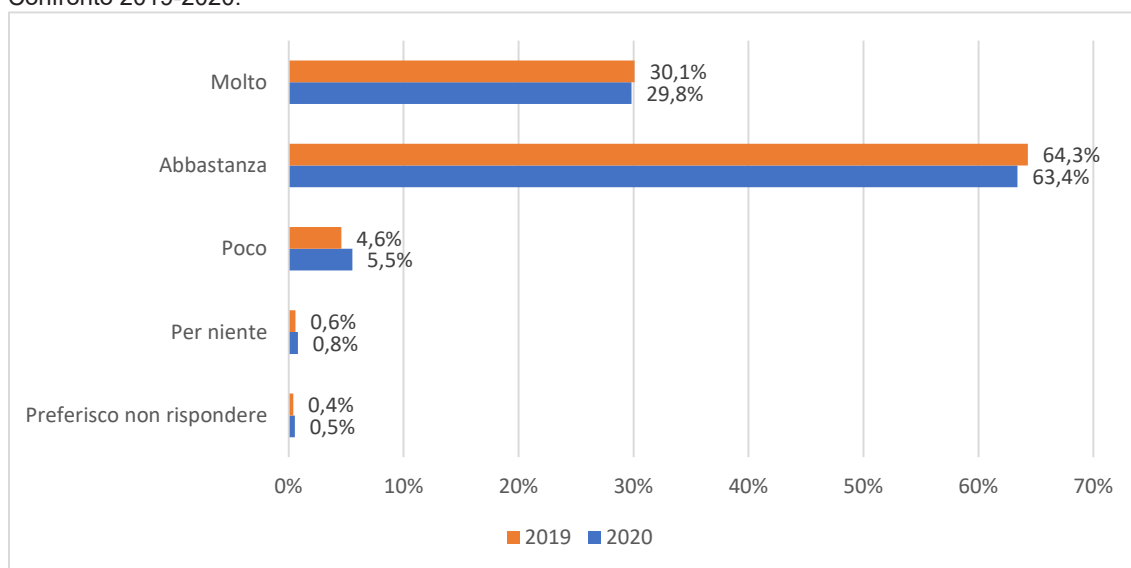


Grafico 19 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione nidi infanzia/spazi gioco educativi". Confronto 2019-2020.



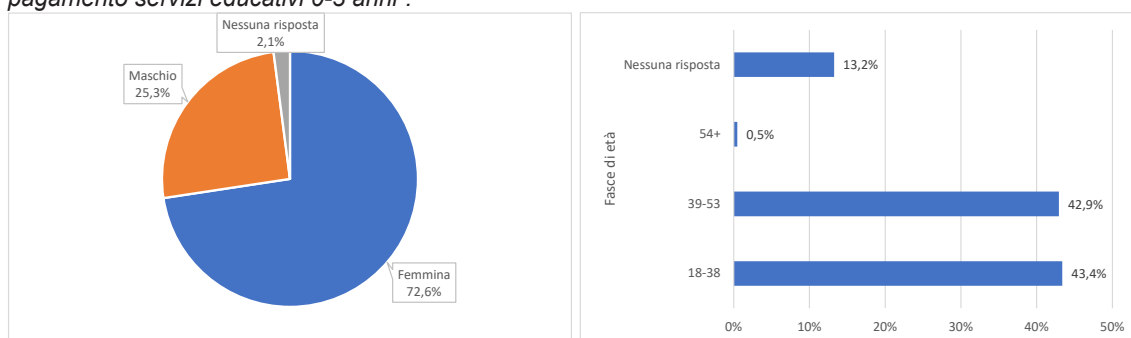
Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni

Questa categoria corrisponde al servizio online per l'attestazione pagamenti dei servizi educativi 0-3 anni e servizi di supporto alla scuola.

Sono 1.606 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 27,3% (438 risposte al questionario). Su 438 utenti che hanno risposto al questionario, 58 persone non hanno inserito la propria data di nascita (13,2%) e 9 non hanno inserito il genere (2,1%).

Sono le femmine (72,6%) ad aver usato maggiormente il servizio e più dell'80,0% degli utenti hanno un'età tra i 18 e 53 anni (18-38 anni il 43,3% e 39-53 anni il 42,9%). È da tener conto che gli utenti con più di 54 anni rappresentano lo 0,5% dei rispondenti: solo 2 rispondenti al questionario relativo a tale servizio ha più di 54 anni (i dati forniti per questa fascia di età potrebbero non essere esaustivi), contro 190 rispondenti tra i 18 e 38 anni e 188 tra i 39 e 53 anni (cfr. Grafico 20).

Grafico 20 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni".



Il 76,3% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (cfr. Tabella 32).

Tabella 32 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

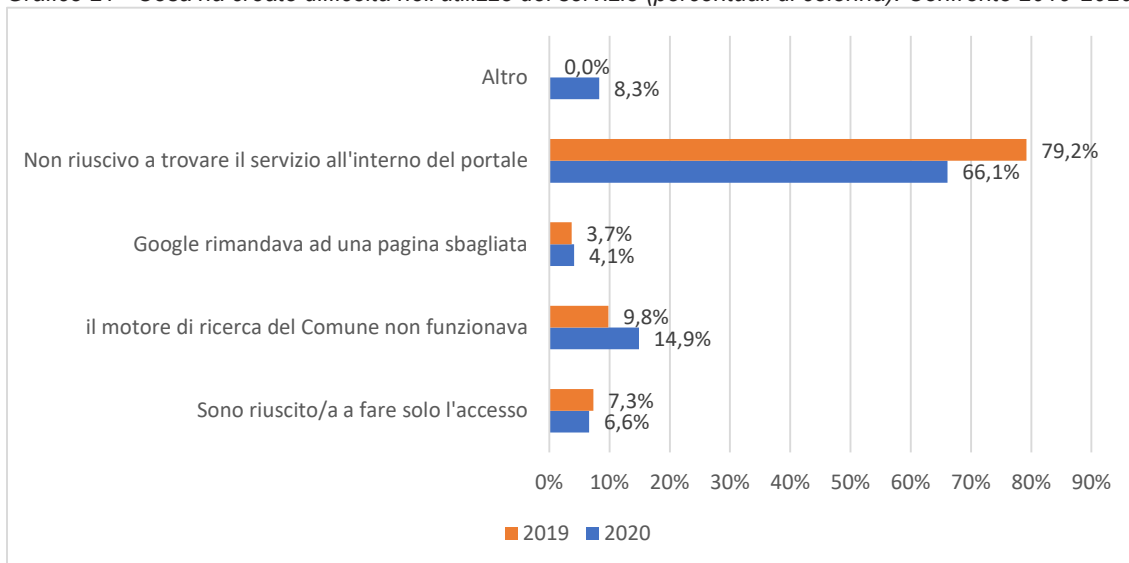
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	75,5	78,4	81,0	74,5	50,0	76,3
Con qualche difficoltà	22,0	17,1	15,8	22,9	50,0	20,7
Con molte difficoltà	2,5	4,5	3,2	2,6	0,0	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sono 104 i rispondenti che hanno avuto difficoltà (23,7% "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 33), di cui il 66,1% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Tabella 33).

Tabella 33 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	6,6
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	14,9
Google rimandava ad una pagina sbagliata	4,1
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	66,1
Altro	8,3
Totale	100,0

Grafico 21 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



L'8,0% degli utenti che hanno usufruito del servizio per l'attestazione ha incontrato problemi nell'utilizzo, il 90,2% non ha riscontrato problemi e l'1,8% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 37,2% non ha cercato nessun aiuto o supporto, a seguire il 27,9% ha chiamato il Contact Center 055055 (cfr. Tabella 34).

Tabella 34 – 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	37,2
ho chiamato il Contact Center 055055	27,9
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	9,3
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	9,3
ho usato la Live Chat	4,7
Altro	11,6
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'90,7 % ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro l'8,3% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 35).

Tabella 35 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	22,6	25,2	23,2	23,4	50,0	23,3
Abbastanza	69,2	62,2	68,4	68,1	50,0	67,4
Poco	6,0	9,0	6,8	6,4	0,0	6,8
Per niente	1,6	1,8	1,1	0,5	0,0	1,5
Non so	0,3	0,9	0,0	1,1	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	0,3	0,9	0,5	0,5	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 13,0% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'86,5% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 36 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	1,3	2,7	0,5	2,2	0,0	1,6
Abbastanza	8,8	18,9	13,7	8,0	50,0	11,4
Poco	35,2	24,3	32,1	34,0	0,0	32,4
Per niente	54,4	53,2	53,2	55,3	50,0	54,1
Preferisco non rispondere	0,3	0,9	0,5	0,5	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 (57 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 (42,5%) e successivamente nei documenti da allegare (24,7%-cfr. Tabella 37).

Tabella 37 – 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	42,5
Documenti da allegare	24,7
Procedura di pagamento	9,6
Collegamento	16,4
Altro	6,8
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 32,4% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 61,8% abbastanza (94,2% in totale).

Tabella 38 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	31,8	34,2	30,5	35,6	0,0	32,4
Abbastanza	62,9	58,6	63,7	60,6	50,0	61,8
Poco	4,4	5,4	5,3	2,2	50,0	4,7
Per niente	0,3	0,9	0,5	0,5	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	0,6	0,9	0,0	1,1	0,0	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 22 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.

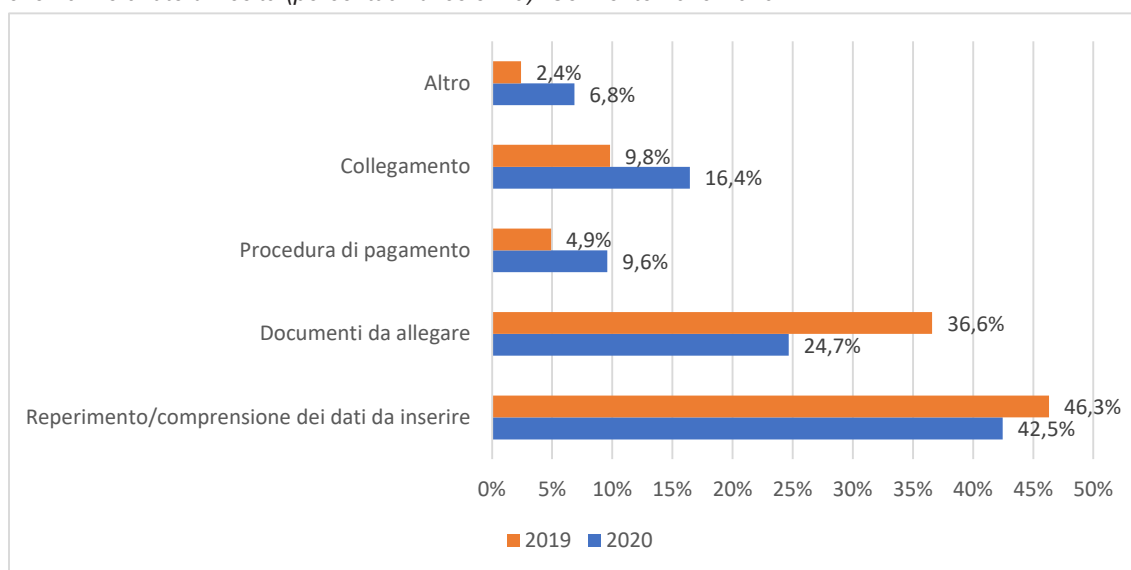
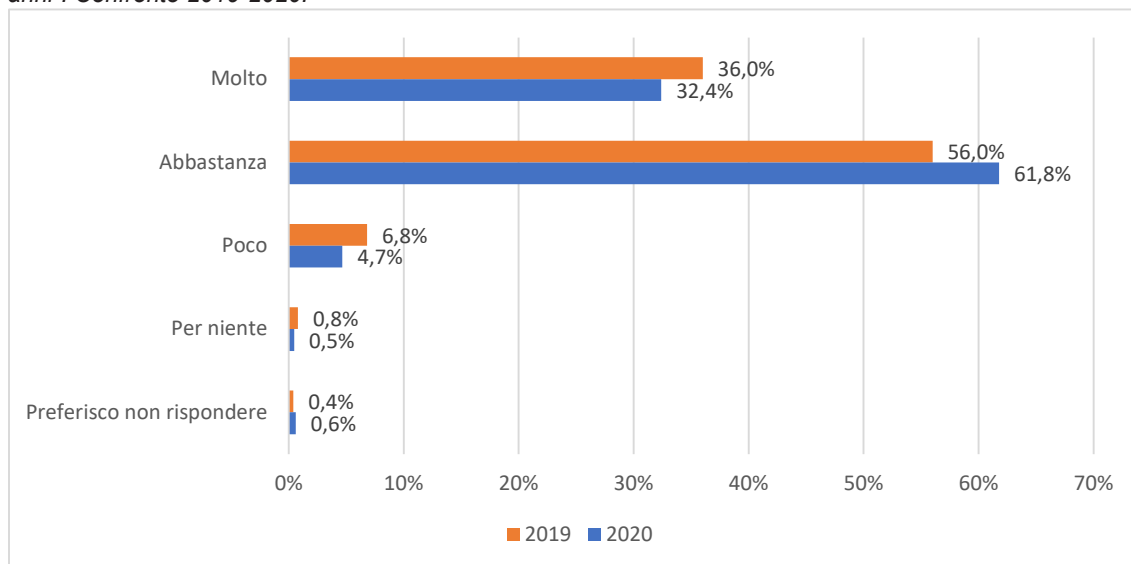


Grafico 23 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni". Confronto 2019-2020.



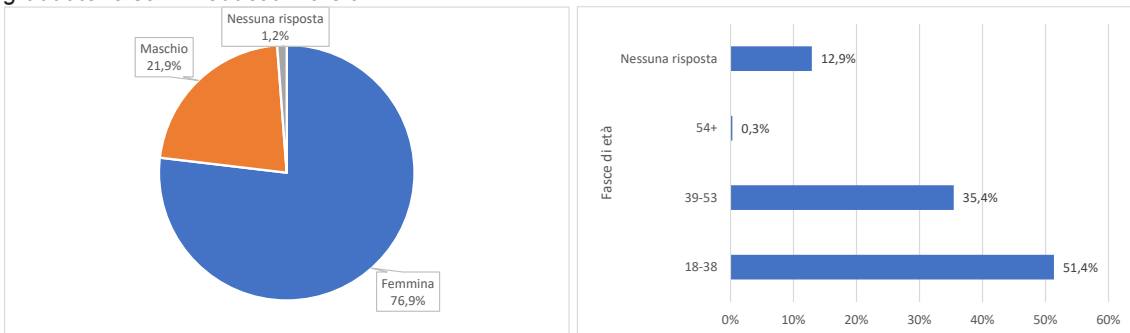
Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni

In questo servizio è possibile trovare le informazioni relative ai criteri di formazione e gestione delle graduatorie per l'accesso alle strutture a gestione comunale diretta e indiretta per la fascia di età 0-3 anni.

Sono 1.499 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 22,2% (333 risposte al questionario). Su 333 utenti che hanno risposto al questionario, 43 persone non hanno inserito la propria data di nascita (12,9%) e 4 non hanno inserito il genere (1,2%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (76,9%) e il 51,4% dei rispondenti ha tra i 18 e i 38 anni (171 utenti) e a seguire la fascia di età tra i 39 e 53 anni (35,4%, 118 utenti). Gli utenti con più di 54 anni rappresentano lo 0,3% della popolazione di risposta: solo 1 rispondente al questionario relativo a tale servizio ha più di 54 anni (i dati forniti per questa fascia di età potrebbero non essere esaustivi - cfr. Grafico 24).

Grafico 24 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni”.



Il 70,8% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Essendo pochi gli utenti con più di 54 anni non è possibile affermare con certezza che sono la fascia di età che si è trovata maggiormente in difficoltà (cfr. Tabella 39).

Tabella 39 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	69,3	76,7	73,7	72,0	0,0	70,8
Con qualche difficoltà	28,1	21,9	24,5	26,3	100,0	26,7
Con molte difficoltà	2,7	1,4	1,8	1,7	0,0	2,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 29,2% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (97 persone che hanno risposto “con qualche difficoltà” + “con molte difficoltà” – cfr. Tabella 39), di cui il 71,0% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Tabella 40).

Tabella 40 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	3,8
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	11,2
Google rimandava ad una pagina sbagliata	4,7
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	71,0
Altro	9,3
Totale	100,0

Il 9,3% degli utenti che hanno usufruito del servizio per la graduatoria ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'88,0% non ha riscontrato problemi e il 2,7% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 58,8% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati e il 14,7% ha risposto con "Altro", specificando di aver chiesto aiuto ad amici o familiari (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	58,8
ho chiamato il Contact Center 055055	11,8
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	8,8
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	0,0
ho usato la Live Chat	5,9
Altro	14,7
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,2% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro l'11,5% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 42).

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

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	22,2	37,0	25,7	28,8	0,0	25,5
Abbastanza	64,1	53,4	63,7	58,6	100,0	61,7
Poco	10,9	6,8	7,0	11,0	0,0	10,0
Per niente	1,6	1,4	2,4	0,0	0,0	1,5
Non so	0,4	0,0	0,0	0,8	0,0	0,3
Preferisco non rispondere	0,8	1,4	1,2	0,8	0,0	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'11,2% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'88,2% 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).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	1,6	4,1	2,3	1,7	0,0	2,1
Abbastanza	9,4	8,2	11,2	5,2	100,0	9,1
Poco	36,7	35,6	29,2	39,8	0,0	36,5
Per niente	52,0	50,7	56,7	52,5	0,0	51,7
Preferisco non rispondere	0,3	1,4	0,6	0,8	0,0	0,6
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 (37 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 che un terzo ha difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (33,3%) e successivamente anche nel collegamento (28,6% - 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).

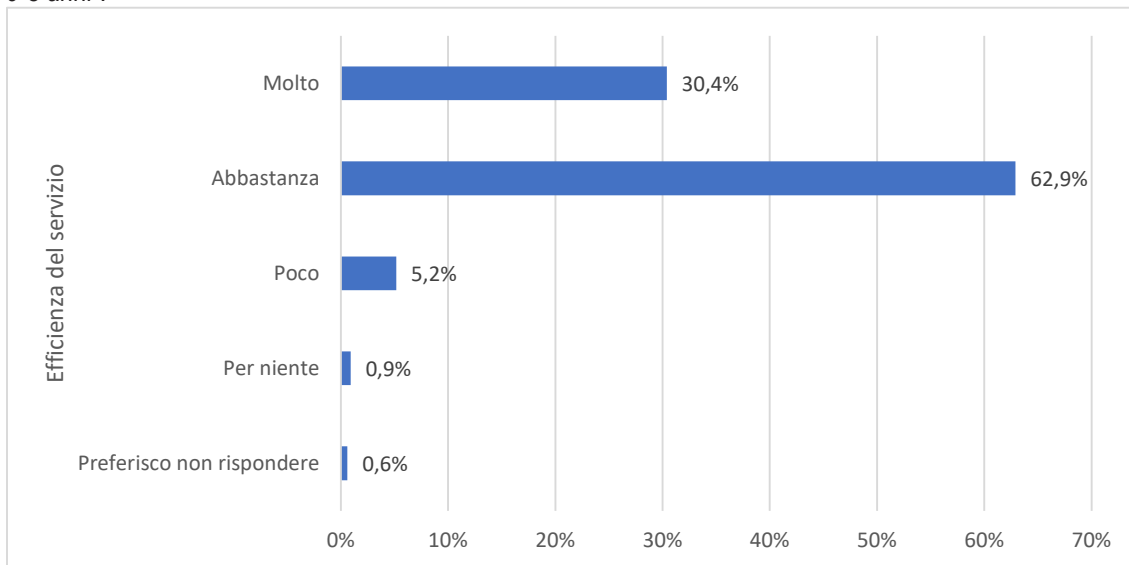
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	33,3
Documenti da allegare	23,8
Procedura di pagamento	2,4
Collegamento	28,6
Altro	11,9
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 30,4% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 62,9% abbastanza (93,3% in totale).

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

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	27,0	42,5	31,6	33,9	0,0	30,4
Abbastanza	66,8	49,3	61,4	61,9	100,0	62,9
Poco	4,7	6,8	5,8	2,6	0,0	5,2
Per niente	1,2	0,0	0,6	0,8	0,0	0,9
Preferisco non rispondere	0,3	1,4	0,6	0,8	0,0	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 25 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni".



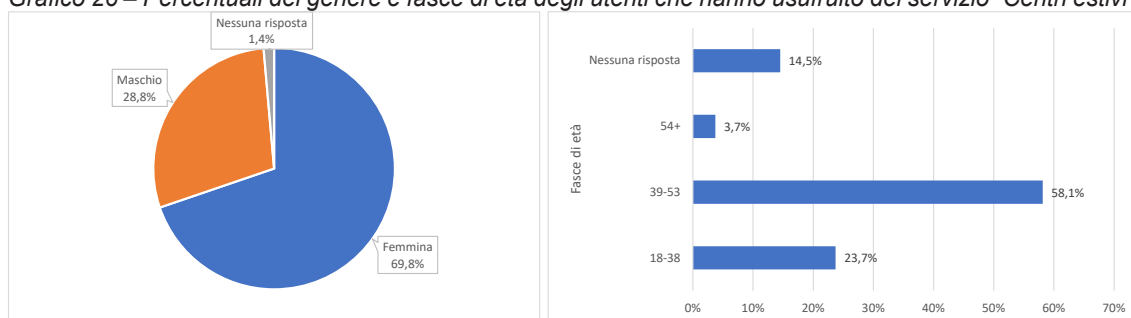
Centri estivi

Servizio relativo all'iscrizione e al pagamento dei Centri Estivi per bambine/i e ragazze/i dai 3 ai 14 anni.

Sono 558 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 38,5% (215 risposte al questionario). Su 215 utenti che hanno risposto al questionario, 31 persone non hanno inserito la propria data di nascita (14,5%) e 3 non hanno inserito il genere (1,3%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (69,8%) e il 58,1% dei rispondenti ha tra i 39 e i 53 anni (125 utenti) e a seguire la fascia di età tra i 18 e 38 anni (23,7%, 51 utenti). Gli utenti con più di 54 anni rappresentano il 3,7% della popolazione di risposta (cfr. Grafico 26).

Grafico 26 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Centri estivi".



Il 61,8% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. La fascia di età più in difficoltà è quella con più di 54 anni (87,5% - cfr. Tabella 46).

Tabella 46 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

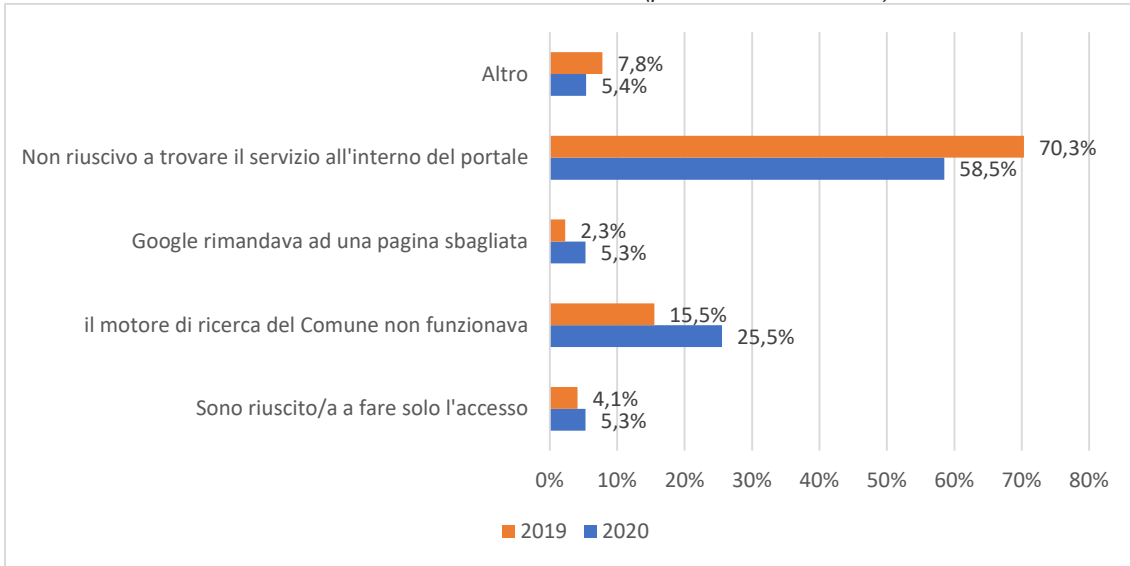
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	62,7	59,7	64,7	66,4	12,5	61,8
Con qualche difficoltà	32,7	35,5	29,4	28,8	87,5	33,5
Con molte difficoltà	4,6	4,8	5,9	4,8	0,0	4,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 38,2% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (82 persone che hanno risposto "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 46), di cui il 58,5% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Tabella 47).

Tabella 47 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	5,3
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	25,5
Google rimandava ad una pagina sbagliata	5,3
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	58,5
Altro	5,4
Totale	100,0

Grafico 27 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Il 20,9% degli utenti che hanno usufruito del servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, il 77,7% non ha riscontrato problemi e l'1,4% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 27,3% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati e il 23,6% ha preferito scrivere alla mail di help desk indicata sul sito del Comune (cfr. Tabella 48).

Tabella 48 – 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	27,3
ho chiamato il Contact Center 055055	20,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	9,1
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	23,6
ho usato la Live Chat	10,9
Altro	9,1
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'82,1% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 17,0% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 49).

Tabella 49 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	15,3	12,9	21,6	12,0	12,5	14,6
Abbastanza	66,7	69,4	70,6	69,6	37,5	67,5
Poco	13,3	16,1	7,8	14,4	50,0	14,2
Per niente	3,3	1,6	0,0	3,2	0,0	2,8
Non so	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preferisco non rispondere	1,4	0,0	0,0	0,8	0,0	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 24,6% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente il 73,5% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 50 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

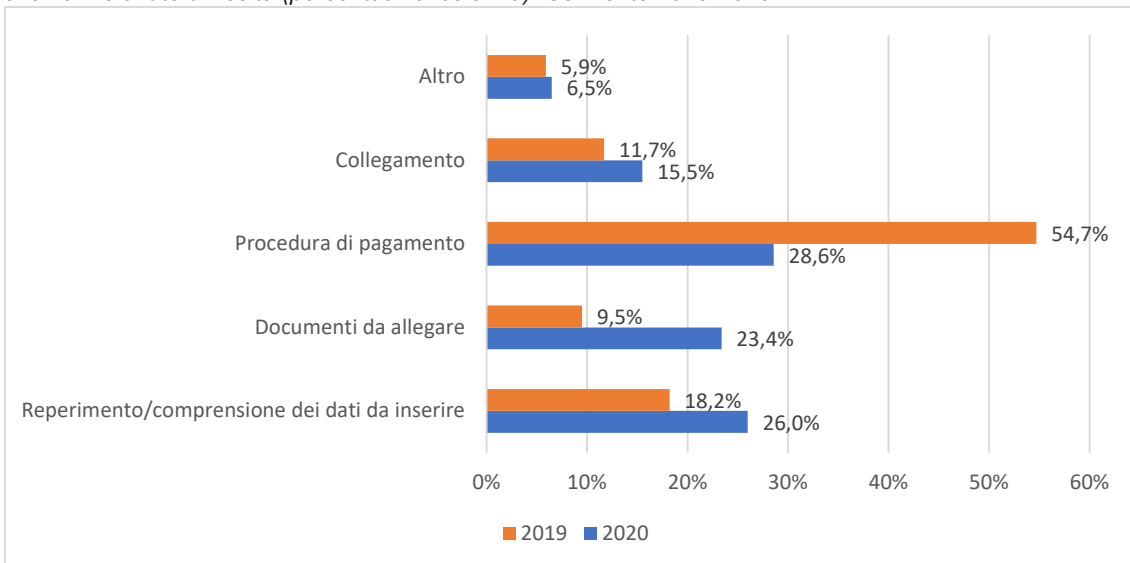
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	3,4	0,0	3,9	2,4	0,0	2,4
Abbastanza	22,7	21,0	9,8	25,6	25,0	22,2
Poco	33,3	41,9	39,2	32,8	50,0	35,8
Per niente	39,3	33,9	45,1	37,6	25,0	37,7
Preferisco non rispondere	1,3	3,2	2,0	1,6	0,0	1,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (53 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 che quasi un terzo ha difficoltà nella procedura di pagamento (28,6%) e successivamente nel reperimento o comprensione dei dati da inserire (26,0% - cfr. Tabella 51).

Tabella 51 – 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	26,0
Documenti da allegare	23,4
Procedura di pagamento	28,6
Collegamento	15,5
Altro	6,5
Totale	100,0

Grafico 28- Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.

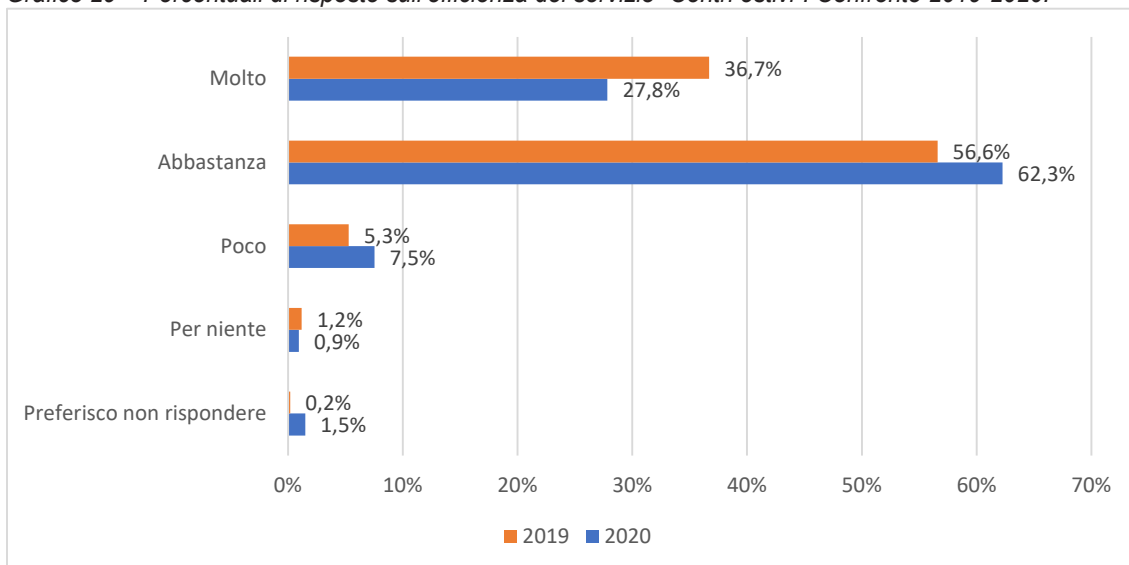


Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 27,8% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 62,3% abbastanza (90,1% in totale).

Tabella 52 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	26,7	30,6	37,3	24,8	12,5	27,8
Abbastanza	64,0	58,1	54,9	64,8	87,5	62,3
Poco	7,3	8,1	7,8	7,2	0,0	7,5
Per niente	1,3	0,0	0,0	1,6	0,0	0,9
Preferisco non rispondere	0,7	3,2	0,0	1,6	0,0	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 29 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Centri estivi". Confronto 2019-2020.



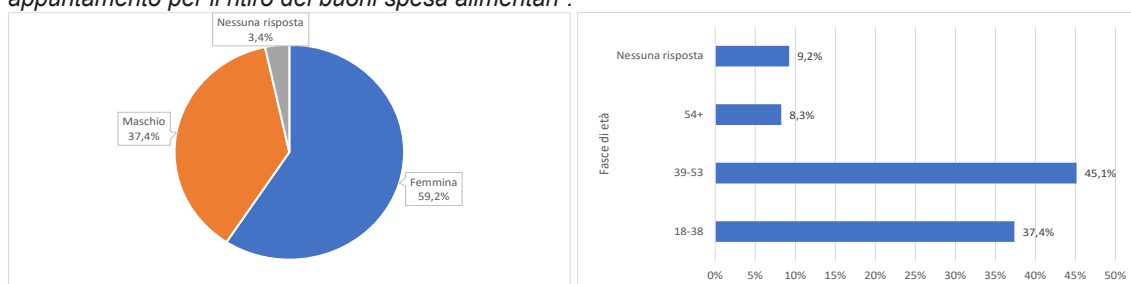
Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa

Servizio per il modulo di richiesta dei buoni spesa alimentari.

Sono 1598 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 12,9% (206 risposte al questionario). Su 206 utenti che hanno risposto al questionario, 19 persone non hanno inserito la propria data di nascita (9,2%) e 7 non hanno inserito il genere (3,4%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (59,2%) e il 45,1% dei rispondenti ha tra i 39 e i 53 anni, a seguire la fascia di età tra i 18 e 38 anni (37,4% - cfr. Grafico 30).

Grafico 30 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa alimentari”.



Il 78,9% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune, hanno avuto maggiori difficoltà gli utenti con più di 54 anni (41,2% - cfr. Tabella 53).

Tabella 53 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	77,9	80,5	85,7	76,3	58,8	78,9
Con qualche difficoltà	21,3	19,5	14,3	22,6	41,2	20,6
Con molte difficoltà	0,8	0,0	0,0	1,1	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 21,1% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (44 persone che hanno risposto “con qualche difficoltà” + “con molte difficoltà” – cfr. Tabella 53): principalmente hanno riscontrato problemi poiché non riuscivano a trovare il servizio all'interno del portale, il motore di ricerca del Comune non funzionava e non riuscivano a trovare il servizio all'interno del portale (28,9% per tutte e tre le risposte - cfr. Tabella 54).

Tabella 54 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	28,9
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	28,9
Google rimandava ad una pagina sbagliata	6,7
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	28,9
Altro	6,6
Totale	100,0

Il 12,6% degli utenti che hanno usufruito del servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'83,0% non ha riscontrato problemi e il 4,4% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 42,0% ha preferito chiamare il Contact Center (cfr. Tabella 55).

Tabella 55 – 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	13,2
ho chiamato il Contact Center 055055	42,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	15,8
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	13,2
ho usato la Live Chat	2,6
Altro	13,2
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'91,9% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 6,0% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 56).

Tabella 56 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	28,7	31,2	35,1	30,0	5,9	29,9
Abbastanza	63,9	62,3	59,7	61,3	76,5	62,0
Poco	4,1	6,5	3,9	5,4	11,7	5,5
Per niente	0,8	0,0	1,3	0,0	0,0	0,5
Non so	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	2,5	0,0	0,0	2,2	5,9	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 21,6% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente il 76,4% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 57 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	3,4	3,9	3,9	2,2	5,9	3,5
Abbastanza	18,0	18,2	16,9	17,2	23,5	18,1
Poco	38,5	29,9	33,8	35,5	47,1	35,2
Per niente	39,3	44,2	44,2	44,1	17,6	41,2
Preferisco non rispondere	0,8	3,8	1,2	1,0	5,9	2,0
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 (45 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 che quasi più della metà ha difficoltà nei documenti da allegare (60,8% - cfr. Tabella 58).

Tabella 58 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

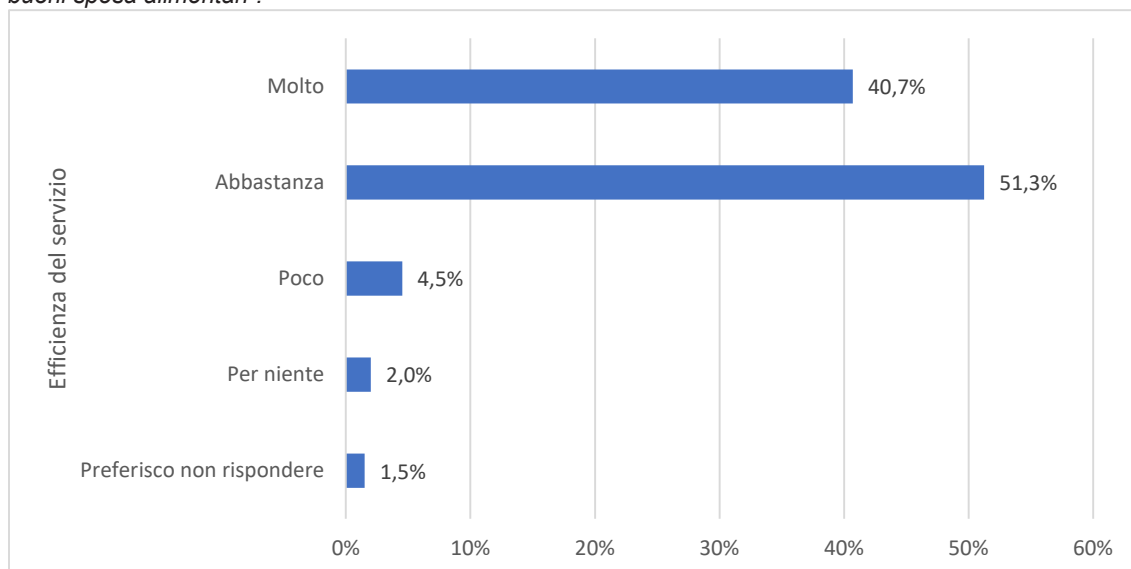
	Totale
Reperimento/comprendimento dei dati da inserire	17,7
Documenti da allegare	60,8
Procedura di pagamento	3,9
Collegamento	7,8
Altro	9,8
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 40,7% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 51,3% abbastanza (92,0% in totale).

Tabella 59 – Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	38,5	44,1	39,0	45,2	35,3	40,7
Abbastanza	56,6	42,9	50,6	49,5	52,9	51,3
Poco	2,5	7,8	6,5	2,1	5,9	4,5
Per niente	1,6	2,6	2,6	2,1	0,0	2,0
Preferisco non rispondere	0,8	2,6	1,3	1,1	5,9	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

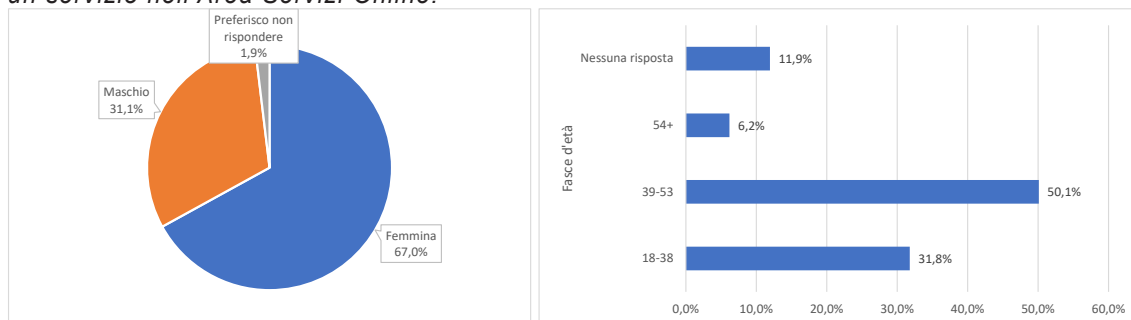
Grafico 31 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio “Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa alimentari”.



Anagrafica

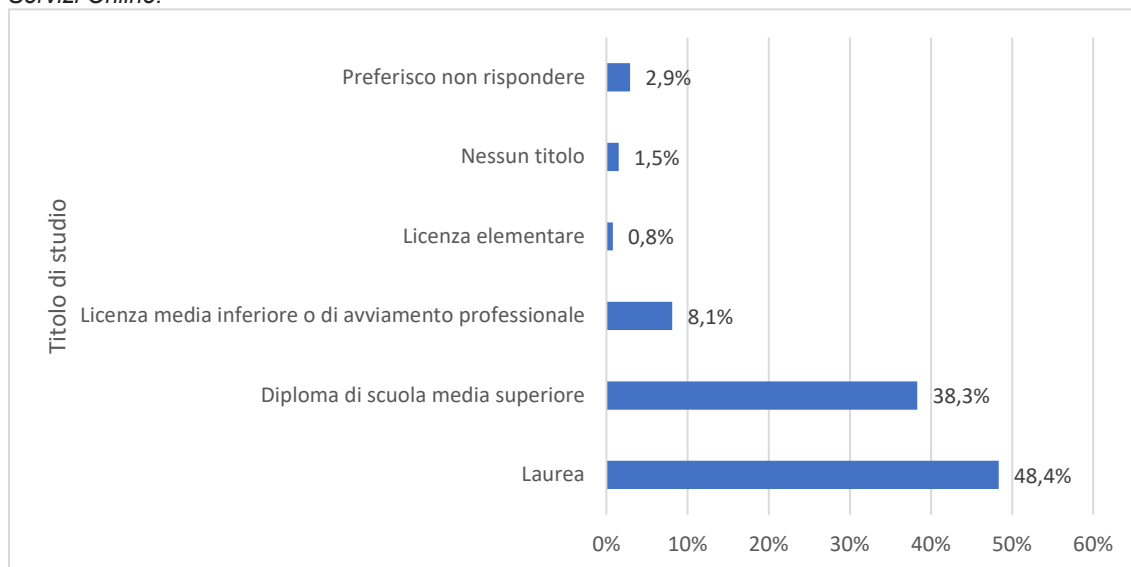
Gli utenti che hanno risposto al questionario sono 3.732, di cui la maggior parte (2.502 utenti) sono femmine e di età compresa tra i 39 e 53 anni (1.870 utenti).

Grafico 32 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Quasi la metà degli utenti possiede una laurea (48,4%) e a seguire il diploma di scuola media superiore (38,3%).

Grafico 33 – Percentuali del titolo di studio degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Il 77,3% degli utenti che ha risposto al questionario lavora; di questi il 48,1% come impiegato intermedio e a seguire il 14,1% come libero professionista (cfr. Grafico 35).

Grafico 34 – Percentuali della condizione lavorativa degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.

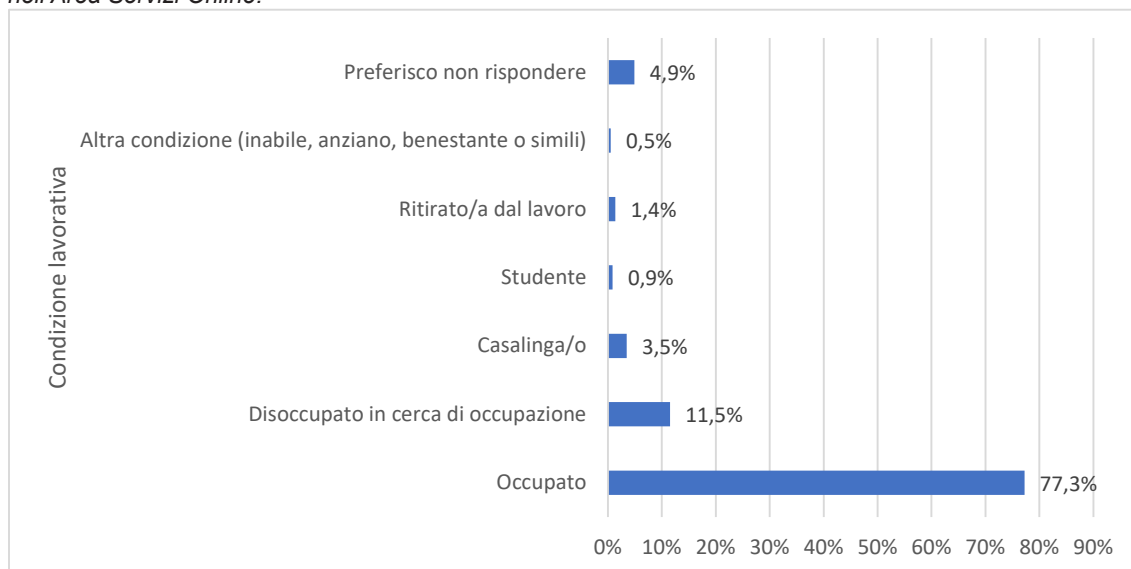
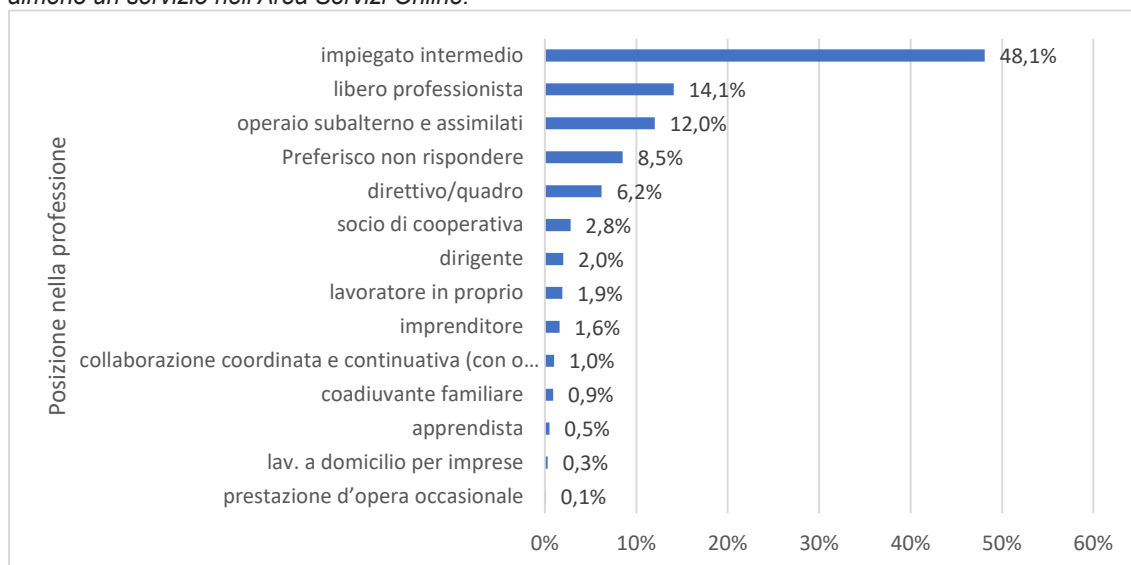
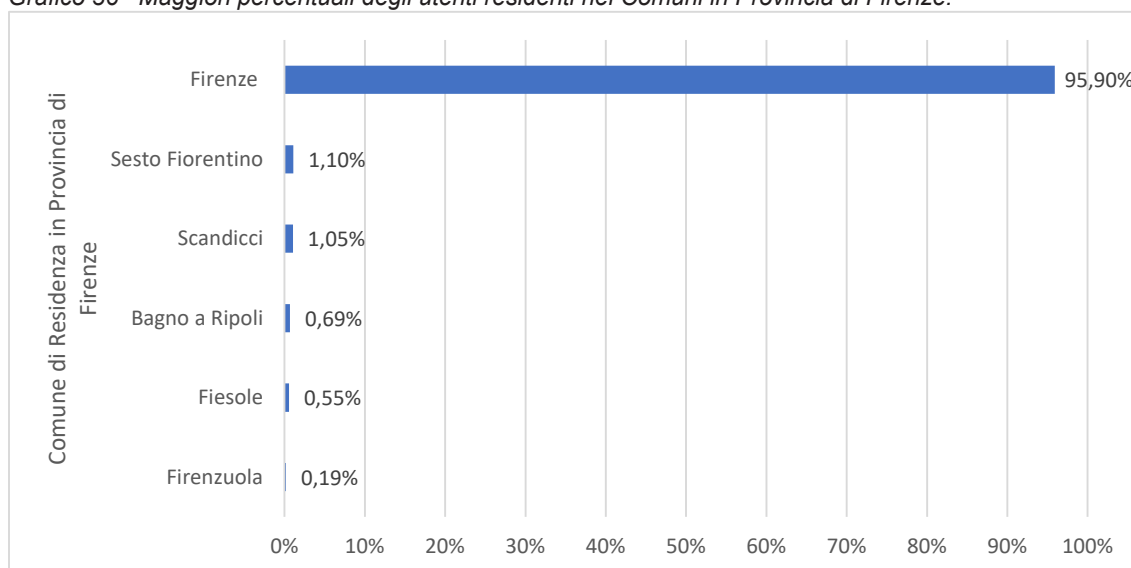


Grafico 35 – Percentuali della posizione lavorativa nella professione degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Su 3.732 utenti che hanno usufruito di almeno un servizio online, il 97,43% ha la residenza in provincia di Firenze, mentre il 2,57% restante ha indicato la propria residenza in un'altra provincia. In provincia di Firenze, il 95,90% è residente nel capoluogo e a seguire vi è Sesto Fiorentino (1,10%) e Scandicci (1,05% - cfr. Grafico 36).

Grafico 36 –Maggiori percentuali degli utenti residenti nei Comuni in Provincia di Firenze.





La statistica per la città

GRADIMENTO DELLA COLLABORAZIONE
DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
CON LA PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE
DI FIRENZE

Anno 2020

A cura di
Paola Balzamo



<i>Introduzione</i>	69
<i>Premessa</i>	70
<i>Sintesi dei risultati</i>	71
<i>I risultati</i>	72
<i>Giudizio complessivo e canali di comunicazione utilizzati</i>	72
<i>Interventi e valutazioni</i>	73
<i>Collaborazione Protezione Civile e Associazioni</i>	81
<i>Appendice</i>	82
<i>Questionario</i>	82
<i>Risultati - frequenze delle risposte</i>	84



Introduzione

Il Comune di Firenze ha costituito un Raggruppamento operativo del volontariato di protezione civile a cui aderisce la grande maggioranza delle Associazioni operanti sul territorio comunale.

Il Raggruppamento è lo strumento operativo coordinato dall'Autorità comunale di protezione civile e dal relativo Servizio, per lo svolgimento e la promozione - attraverso le prestazioni personali, spontanee e gratuite di personale volontario - delle attività di previsione, prevenzione e soccorso in vista o in occasione di eventi di protezione civile, nonché dell'attività di informazione, formazione e addestramento nella stessa materia.

L'attività dei volontari appartenenti alle Associazioni del Raggruppamento comunale, espressamente richiesta e disposta sia in emergenza, sia in condizioni ordinarie dal Sindaco o dal Servizio di Protezione Civile, è considerata a tutti gli effetti esercizio di un servizio comunale di pubblica necessità.

Le attività di protezione civile del Raggruppamento comunale sono svolte, di regola, all'interno del territorio del Comune. Le attività e le operazioni di protezione civile richieste fuori dal territorio comunale devono essere disposte dal Sindaco mediante apposito provvedimento.

<http://protezionecivile.comune.fi.it/wp-content/uploads/2019/02/C32-carta-sedi-associazioni-di-volontariato-di-protezione-civile.pdf>

Premessa

L'indagine, condotta in collaborazione con il Servizio di Protezione Civile - Ufficio Volontariato, dal 22 al 29 aprile 2021, è stata rivolta ai responsabili delle 25 associazioni di volontariato presenti nel comune di Firenze.

L'obiettivo è quello di rilevare il loro grado di soddisfazione in merito alla collaborazione che le associazioni hanno con la Protezione civile.

Tra le tante attività che le associazioni svolgono, l'indagine si è focalizzata sugli interventi effettuati nel 2020 che riguardano: l'emergenza sanitaria, l'allerta meteo, l'assistenza alla popolazione, i grandi eventi/ eventi a grande impatto locale e le altre emergenze (incendi, fughe gas, persone scomparse...).

Per ciascuna attività è stato richiesto un giudizio sia sulla chiarezza delle informazioni contenute nelle richieste di intervento sia sul livello di soddisfazione in riferimento al lavoro svolto sul campo. Oltre a un giudizio complessivo che l'associazione è chiamata ad esprimere sull'operato della Protezione civile, sono stati valutati anche molti aspetti che intercorrono nel rapporto tra le associazioni e la Protezione.

Infine, una domanda aperta, ha dato la possibilità di poter esprimere suggerimenti utili per migliorare le attività e la collaborazione.

Sintesi dei risultati

- Il giudizio complessivo sull'operato della Protezione civile mostra che il 64,0% delle associazioni dichiara di essere molto soddisfatto e il 36,0% abbastanza soddisfatto.
- Dall'analisi sui mezzi di comunicazioni utilizzati da parte della Protezione civile per informare le associazioni sulle richieste di intervento da effettuare si evince che il 52,0% considera tali canali molto adeguati, il 36,0% abbastanza adeguati, l'8,0% poco adeguati e il 4,0% per nulla adeguati.
- Il 96,0% dei responsabili ha dichiarato che la propria associazione ha partecipato agli interventi relativi all'emergenza sanitaria (Covid) e ha fornito il suo contributo nelle azioni rivolte all'assistenza alla popolazione. L'80,0% è intervenuto nelle azioni riguardanti l'allerta meteo e le altre emergenze (incendi, fughe di gas, persone scomparse...). Il 36,0% delle associazioni ha partecipato ai grandi eventi/ eventi a grande impatto locale.
- Per ciascun intervento selezionato è stata richiesta una valutazione più approfondita sulla chiarezza delle informazioni contenute nelle richieste pervenute alle associazioni riguardo 6 aspetti: il n° di volontari, l'orario del servizio da svolgere, l'organizzazione del servizio, i mezzi e le attrezzature da utilizzare, le mansioni da svolgere e le modalità di conferma di adesione da parte delle associazioni. Per tutte le tipologie di intervento analizzate i giudizi espressi sono positivi, le associazioni reputano le informazioni molto o abbastanza chiare in riferimento a tutti gli aspetti analizzati.
- Per ciascun intervento selezionato è stata richiesta una valutazione del lavoro svolto sul campo in merito a 5 fattori: organizzazione del servizio, coordinamento del servizio, adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate, adeguatezza del n° di volontari impiegati e chiarezza delle mansioni da svolgere. Per tutte le tipologie di intervento analizzate i giudizi espressi sono positivi, le associazioni dichiarano di essere molto o abbastanza soddisfatte del lavoro svolto sul campo in riferimento a tutti gli aspetti analizzati.
- Il livello di soddisfazione richiesto alle associazioni in merito al rapporto di collaborazione con la Protezione civile conferma, per tutti gli ambiti indagati, giudizi positivi con quote che raggiungono il 100% di soddisfatti (molto o abbastanza) in riferimento: alla disponibilità del personale della Protezione civile a fornire chiarimenti in merito alle richieste di intervento, alla trasparenza da parte della Protezione civile nell'organizzazione dei servizi e all'affidabilità dei servizi organizzati dalla Protezione civile.

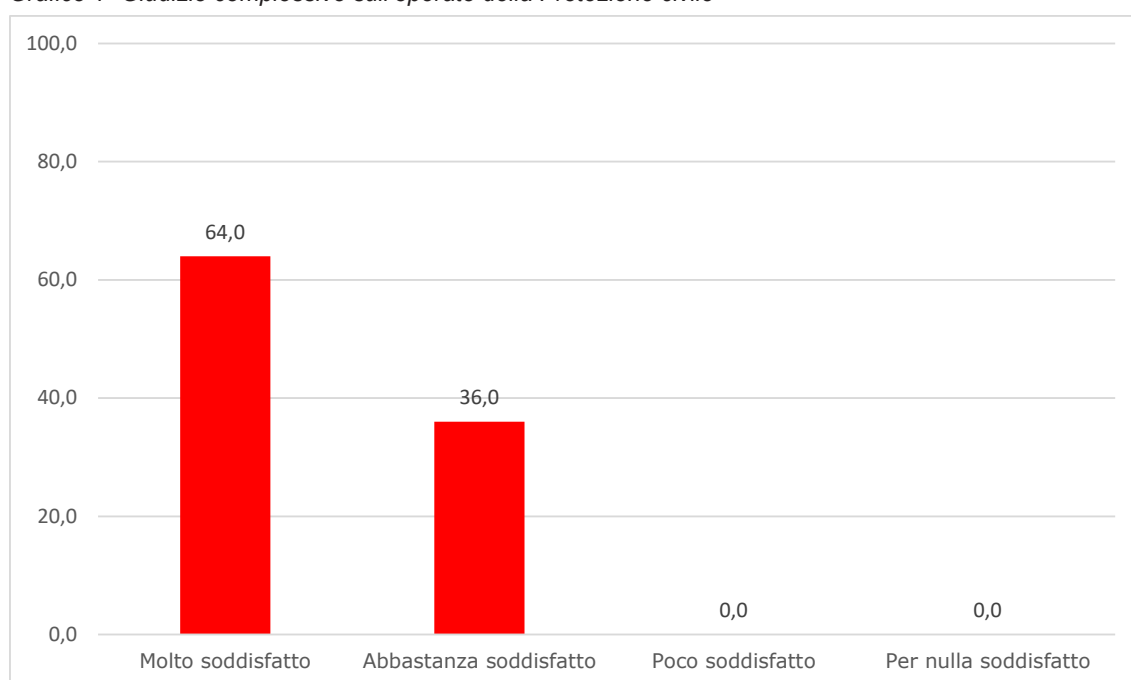
I risultati

Giudizio complessivo e canali di comunicazione utilizzati

Le associazioni di volontariato che collaborano con la Protezione civile del Comune di Firenze sono 25 e contano circa 1.300 volontari. L'indagine, condotta nel mese di aprile, è stata rivolta ai responsabili delle associazioni, i quali hanno tutti deciso di partecipare alla rilevazione offrendo così il loro contributo nella valutazione del gradimento della collaborazione.

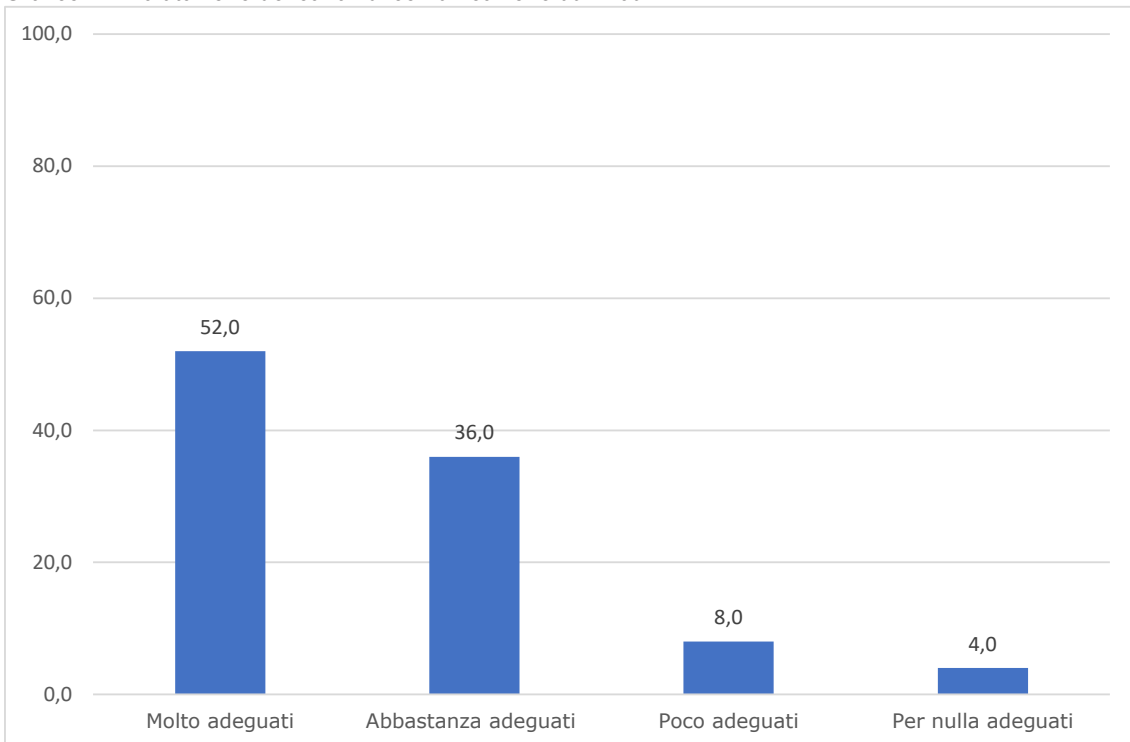
Il giudizio complessivo sull'operato della Protezione civile, descritto nel grafico 1, mostra complessivamente giudizi solo positivi, nello specifico il 64,0% delle associazioni dichiara di essere molto soddisfatto e il 36,0% abbastanza soddisfatto.

Grafico 1- Giudizio complessivo sull'operato della Protezione civile



Dall'analisi sui mezzi di comunicazione utilizzati da parte della Protezione civile per informare le associazioni sulle richieste di intervento da effettuare si evince che il 52,0% considera tali canali molto adeguati, il 36,0% abbastanza adeguati, l'8,0% poco adeguati e il 4,0% per nulla adeguati. Sommando i giudizi positivi, molto e abbastanza, la quota dei soddisfatti è pari all'88,0% (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 – Valutazione dei canali di comunicazione utilizzati



Interventi e valutazioni

Il 96,0% dei responsabili ha dichiarato che la propria associazione ha partecipato agli interventi riguardanti l'emergenza sanitaria (Covid) e ha fornito il suo contributo nelle azioni rivolte all'assistenza alla popolazione. L'80,0% è intervenuto nelle azioni riguardanti l'allerta meteo e le altre emergenze (incendi, fughe di gas, persone scomparse...). Il 36,0% delle associazioni ha partecipato ai grandi eventi/ eventi a grande impatto locale.

Per ciascun intervento selezionato è stata richiesta una valutazione più approfondita sulla chiarezza delle informazioni contenute nelle richieste pervenute alle associazioni e sul livello di soddisfazione raggiunto nella valutazione del lavoro svolto sul campo.

Partendo dall'emergenza sanitaria (Covid) i risultati sono descritti nei grafici 3 e 4.

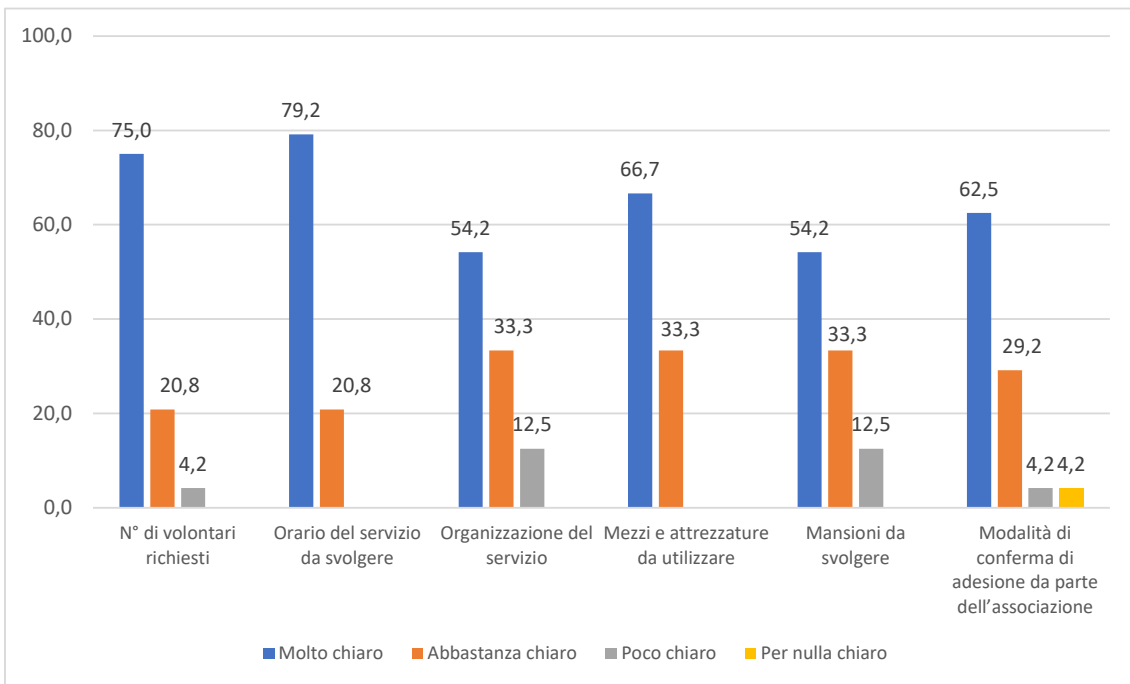
L'orario del servizio da svolgere e i mezzi e le attrezzature da utilizzare hanno raggiunto il 100% di giudizi positivi. Molto o abbastanza chiare sono risultate infatti le informazioni richieste in merito a questi due aspetti (il dettaglio delle percentuali è pari al 79,2%, molto, e al 20,8%, abbastanza, nella valutazione dell'orario, ed è pari al 66,7%, molto, e al 33,3%, abbastanza, nel caso dei mezzi e delle attrezzature).

Anche gli altri aspetti esaminati mostrano giudizi positivi superiori a quelli negativi, nello specifico si osserva un'elevata quota di associazioni che reputano molto chiare le informazioni sul numero di volontari richiesti, 75,0%, quota che diminuisce in riferimento alla modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione, 62,5%, e in riferimento all'organizzazione del servizio e alle mansioni da svolgere, 54,2%.

Queste ultime due voci, inoltre, presentano la percentuale più alta, pari al 12,5%, di coloro che dichiarano poco chiare le informazioni.

La chiarezza sulla modalità di conferma di adesione da parte delle associazioni alla richiesta di intervento è l'unico aspetto che presenta un giudizio associato alla modalità per nulla chiaro, 4,2%.

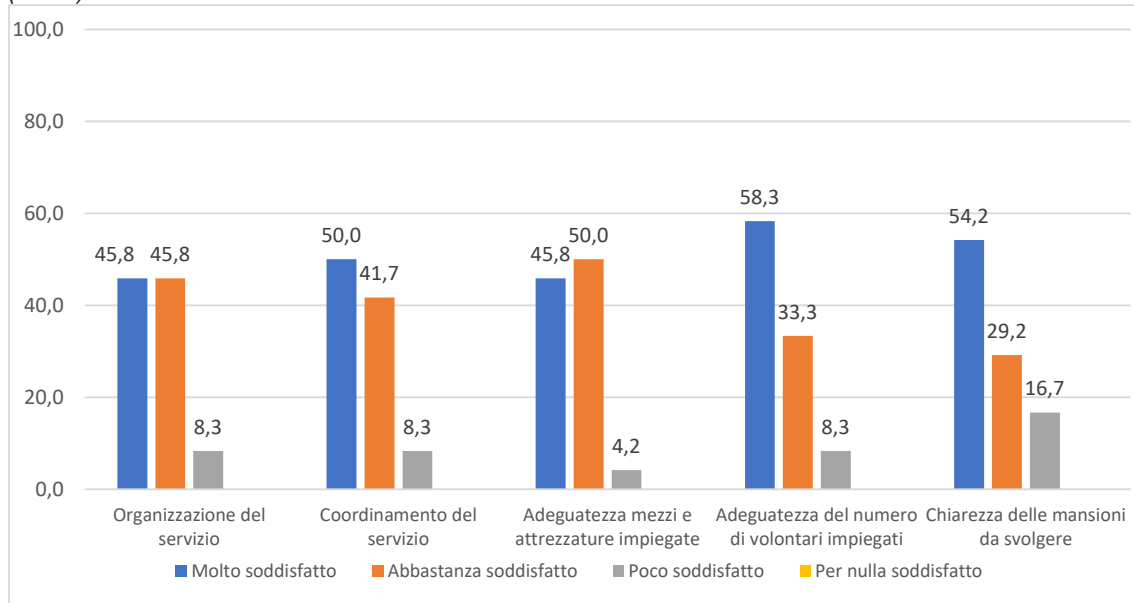
Grafico 3 – Valutazione sulla chiarezza delle informazioni richieste negli interventi relativi all'emergenza sanitaria (Covid)



Nel caso della valutazione del lavoro sul campo relativo all'emergenza sanitaria i giudizi positivi (molto o abbastanza soddisfatti) si confermano nettamente superiori ai giudizi negativi (poco o per nulla soddisfatti) ma, soprattutto nel caso dell'organizzazione del servizio, del coordinamento del servizio e dell'adeguatezza dei mezzi e delle attrezzature impiegate, non si evince una grande differenza tra gli abbastanza e i molto soddisfatti, questi ultimi si attestano al 45,8% e al 50,0%. Nel caso dell'adeguatezza del numero di volontari impiegati, la quota dei molto soddisfatti è pari al 58,3%, nel caso della chiarezza delle mansioni da svolgere, è pari al 54,2%, quest'ultima voce è quella che mostra la quota più elevata di associazioni poco soddisfatte, 16,7%. Per tutti gli altri aspetti i poco soddisfatti sono pari all'8,3% e, solo nel caso dell'adeguatezza dei mezzi e delle attrezzature impiegate, sono pari al 4,2%.

Nessuna associazione ha dichiarato di essere per nulla soddisfatta.

Grafico 4 – Livello di soddisfazione del lavoro sul campo sugli interventi relativi all'emergenza sanitaria (Covid)



I giudizi positivi prevalgono nettamente su quelli negativi anche nella valutazione della chiarezza delle informazioni e del lavoro sul campo riferiti all'allerta meteo (cfr. Grafici 5 e 6).

Oltre la metà delle associazioni considerano molto chiare le informazioni riguardanti tutte le voci analizzate con quote pari al 60% nel caso del numero dei volontari richiesti e nell'orario del servizio da svolgere.

Le indicazioni sull'organizzazione del servizio sono valutate per il 50,0% delle associazioni molto chiare e per il restante 50,0% abbastanza.

Analizzando i giudizi negativi si osserva che l'unico aspetto che presenta un giudizio definito per nulla chiaro, pari al 5%, è associato alle informazioni sulle mansioni da svolgere, aspetto che presenta anche un altro 5% che dichiara tali indicazioni poco chiare.

La poca chiarezza, sempre pari al 5%, è riscontrata anche nel numero di volontari richiesti, nei mezzi e nelle attrezzature da utilizzare e nella modalità di conferma di adesione da parte delle associazioni alle richieste pervenute.

Il grado di soddisfazione del lavoro svolto sul campo mostra che oltre l'85% delle associazioni esprime un giudizio positivo (molto o abbastanza) riguardo tutti gli aspetti analizzati ad eccezione della voce chiarezza delle mansioni da svolgere dove la quota dei soddisfatti è pari al 75% e dove il 20% afferma di essere poco soddisfatto e il 5% per nulla soddisfatto.

Un 15% di poco soddisfatti si osserva anche in corrispondenza dell'organizzazione del servizio e del coordinamento del servizio, mentre è pari al 5% nel caso dell'adeguatezza del numero di volontari impiegati.

Quest'ultimo aspetto presenta una quota, pari al 5%, di associazioni che dichiarano di non essere per nulla soddisfatte del dispiegamento di volontari, insoddisfazione che si registra anche in riferimento all'adeguatezza dei mezzi e delle attrezzature impiegate.

Grafico 5 – Valutazione sulla chiarezza delle informazioni richieste negli interventi relativi all’allerta meteo

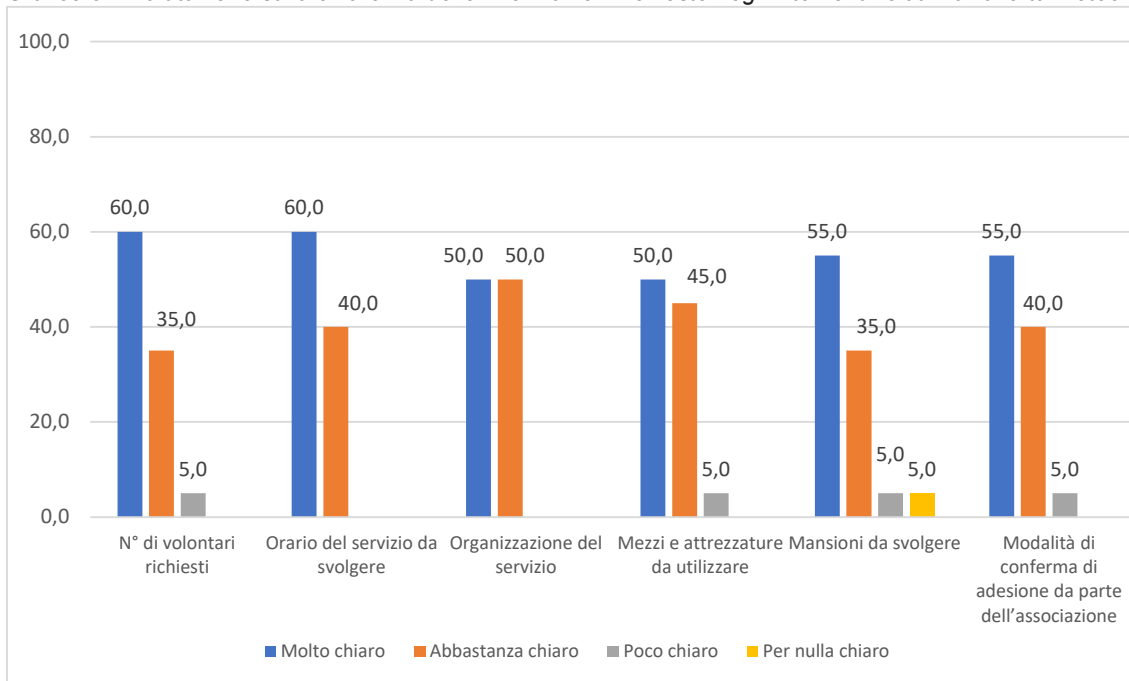
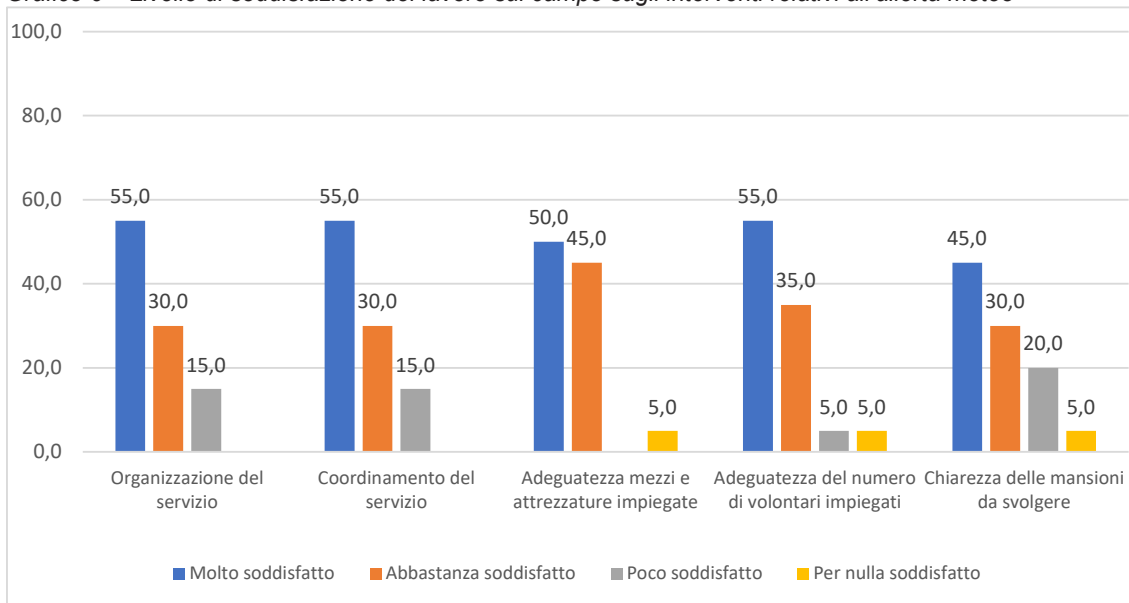


Grafico 6 – Livello di soddisfazione del lavoro sul campo sugli interventi relativi all’allerta meteo



La terza tipologia di intervento analizza l’assistenza alla popolazione.

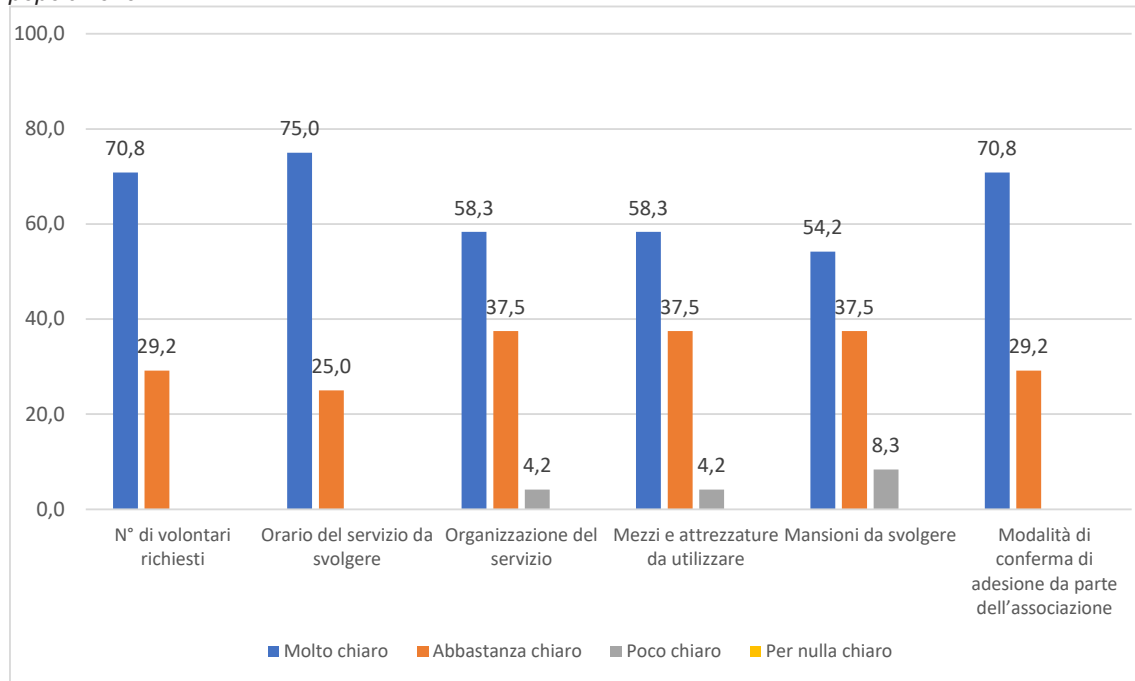
I giudizi positivi sulla chiarezza delle informazioni per le richieste di intervento raggiungono il 100% nel caso del numero di volontari richiesti, nell’orario del servizio da svolgere e nelle modalità di conferma di adesione da parte dell’associazione, le sole quote di chi reputa le informazioni molto chiare superano il 70%.

Anche l’organizzazione del servizio, i mezzi e le attrezzature da utilizzare e le mansioni da svolgere registrano giudizi positivi con oltre la metà delle associazioni che reputano le richieste pervenute molto chiare. Si registra solo una piccola quota di chi le reputa poco chiare pari al

4,2% nel caso dell'organizzazione dei servizi e nei mezzi e nelle attrezzature da utilizzare e pari all'8,3% nel caso delle mansioni da svolgere.

Nessuna associazione dichiara le informazioni per nulla chiare (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 – Valutazione sulla chiarezza delle informazioni richieste negli interventi relativi all'assistenza popolazione



Anche nella valutazione del livello di soddisfazione del lavoro sul campo riferito all'assistenza alla popolazione, le voci: l'organizzazione del servizio, il coordinamento del servizio e l'adeguatezza del numero di volontari impiegati raggiungono il 100% di giudizi positivi con i molto soddisfatti che superano per tutti gli aspetti analizzati la quota del 50% e, nel caso dell'adeguatezza del numero di volontari impiegati, si attestano al 66,7%.

Nessuna associazione si dichiara per nulla soddisfatta, solo l'8,3% è poco soddisfatto dell'adeguatezza dei mezzi e delle attrezzature impiegate e il 4,2% della chiarezza delle mansioni da svolgere (cfr. Grafico 8).

Sono solo 9 le associazioni che hanno dichiarato di aver partecipato all'organizzazione degli eventi nel 2020, anno che ha visto cancellare una molteplicità di manifestazioni a causa del Covid. I risultati, descritti nei grafici 9 e 10, mostrano che per tutti gli aspetti analizzati i giudizi sono solo positivi (molto o abbastanza). Nel caso della valutazione delle richieste di intervento la percentuale più elevata di chi le reputa molto chiare, pari al 77,8%, si osserva in riferimento alla modalità di conferma di adesione da parte delle associazioni all'intervento richiesto, mentre la quota più bassa, pari al 55,6%, si osserva per il numero di volontari richiesti. Giudizi tutti positivi anche per la soddisfazione del lavoro sul campo. In questo caso i molto soddisfatti sono pari al 66,7% nel valutare l'adeguatezza dei mezzi, delle attrezzature e del numero di volontari impiegati, e sono pari al 55,5% nel valutare l'organizzazione e il coordinamento del servizio e la chiarezza delle mansioni da svolgere.

Grafico 8 – Livello di soddisfazione del lavoro sul campo sugli interventi relativi all'assistenza popolazione

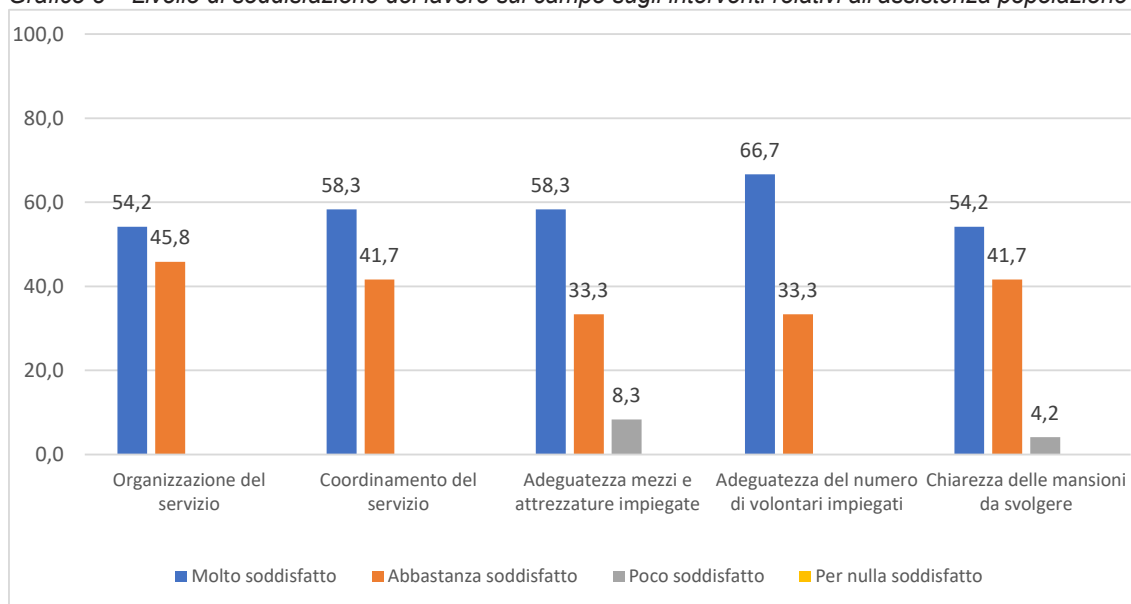


Grafico 9 – Valutazione sulla chiarezza delle informazioni richieste negli interventi relativi ai grandi eventi/ eventi a grande impatto locale

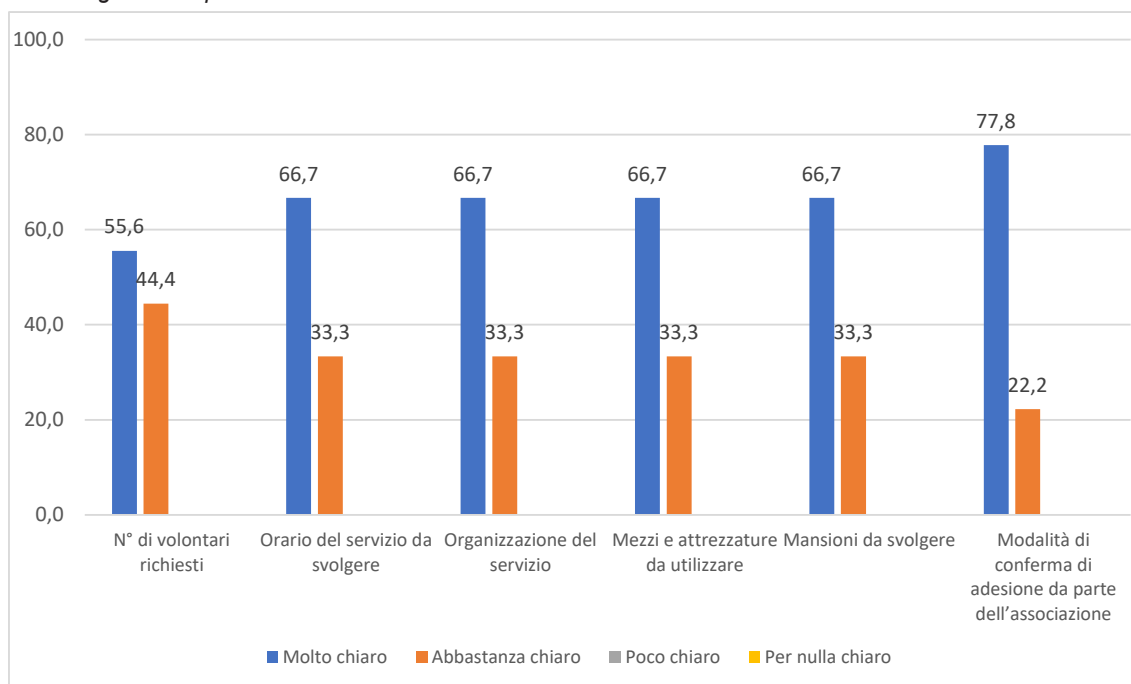
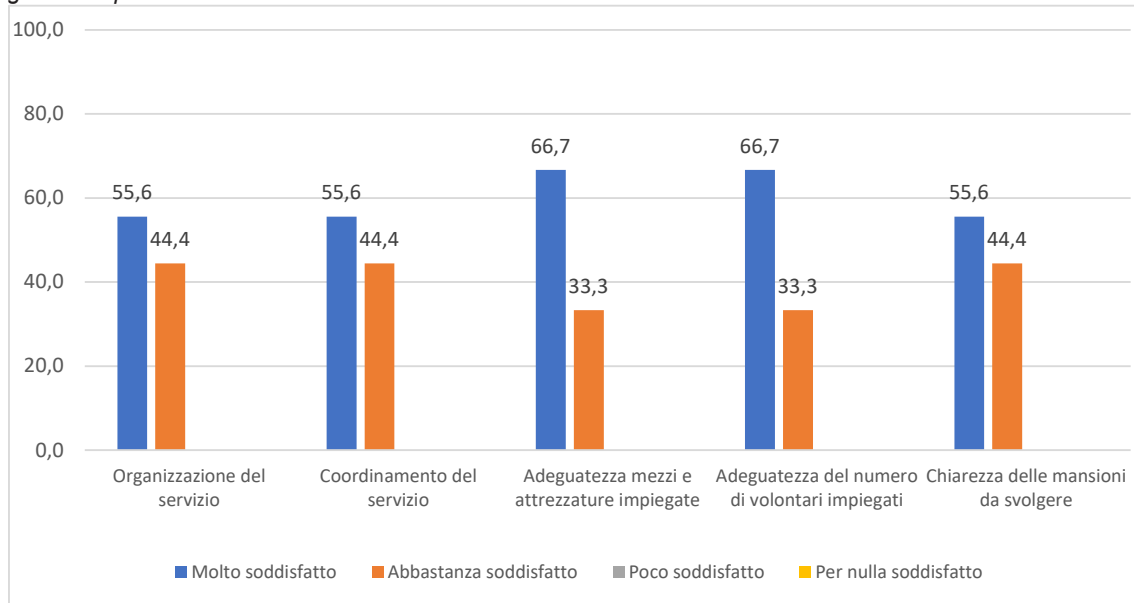


Grafico 10 – Livello di soddisfazione del lavoro sul campo sugli interventi relativi ai grandi eventi/eventi a grande impatto locale



Nella categoria altre emergenze rientrano gli incendi, le fughe di gas, persone scomparse..., si tratta di aiuti dove l'intervento deve essere immediato data l'emergenza del caso.

Osservando i risultati sulla chiarezza delle informazioni richieste, seppur confermati i giudizi positivi, si nota che la valutazione abbastanza chiaro supera quella del molto chiaro in corrispondenza delle voci: organizzazione del servizio (60% rispetto al 35%) e orario del servizio da svolgere (55% rispetto al 40%). Nel caso delle mansioni da svolgere i due giudizi si equivalgono (50%) mentre per tutti gli altri aspetti, la voce maggiormente menzionata, è associata al giudizio più elevato.

In corrispondenza di nessun aspetto è stata selezionata la categoria per nulla chiaro ma ci sono delle associazioni che hanno dichiarato la poca chiarezza in riferimento al numero dei volontari richiesti (10%), all'orario e all'organizzazione del servizio da svolgere e ai mezzi e le attrezzature da utilizzare (5%), cfr. Grafico 11.

I risultati della valutazione del lavoro sul campo sono riportati nel grafico 12 e i molto e abbastanza soddisfatti si equivalgono nella valutazione del coordinamento del servizio (50%), gli abbastanza soddisfatti superano i molto soddisfatti per l'organizzazione del servizio (50% rispetto al 40%) e per la chiarezza delle mansioni da svolgere (60% rispetto al 35%).

L'adeguatezza dei mezzi, l'attrezzatura e il numero dei volontari impiegati confermano invece che la quota più elevata si registra in riferimento ai molto soddisfatti (rispettivamente il 55% e il 60%).

Una quota di associazioni, pari al 10%, risulta poco soddisfatta dell'organizzazione del servizio e dell'adeguatezza dei mezzi e delle attrezzature impiegate mentre una quota, pari al 5%, lo è della chiarezza delle mansioni da svolgere. Nessuna associazione dichiara di essere per nulla soddisfatta riguardo gli aspetti analizzati.

Grafico 11 – Valutazione sulla chiarezza delle informazioni richieste negli interventi relativi alle altre emergenze (incendi, fughe di gas, persone scomparse...)

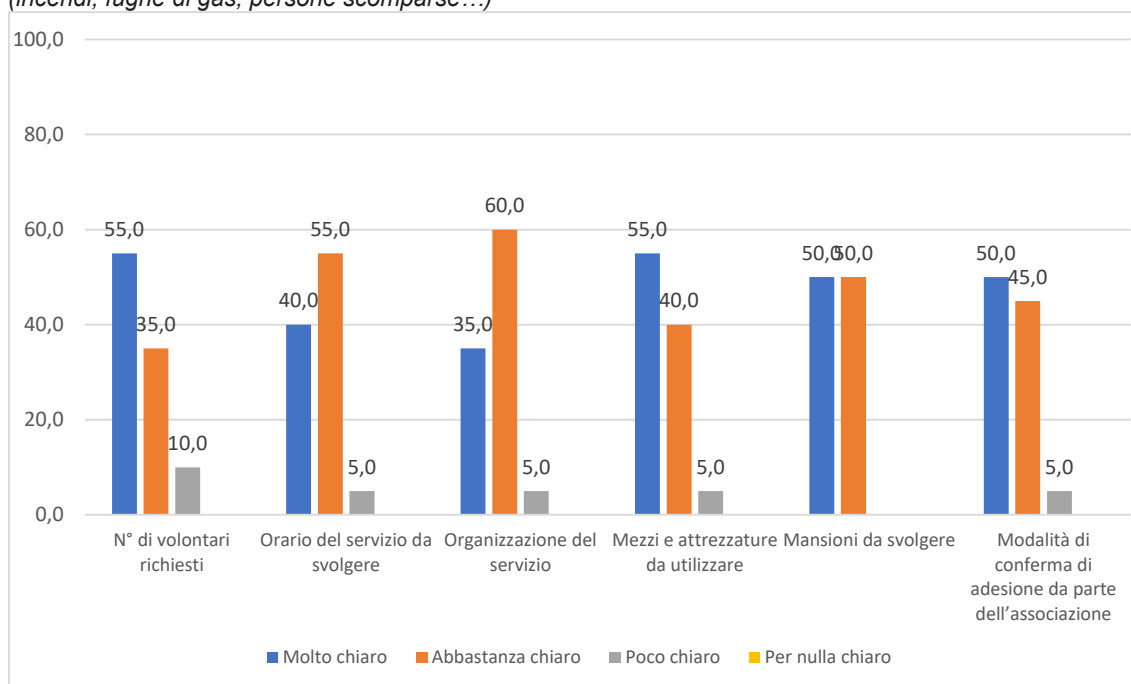
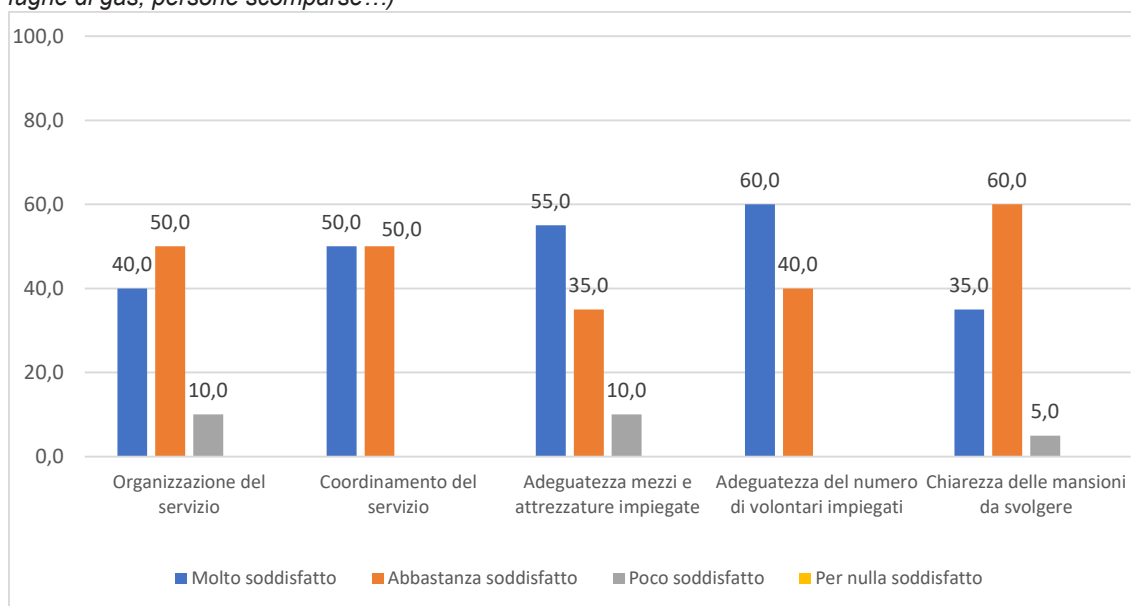


Grafico 12 – Livello di soddisfazione del lavoro sul campo sugli interventi relativi alle altre emergenze (incendi, fughe di gas, persone scomparse...)



Collaborazione Protezione civile e associazioni

La sezione successiva del questionario ha indagato sul rapporto di collaborazione tra le associazioni e la Protezione civile andando a rilevare il livello di soddisfazione in merito a sette aspetti. È stata valutata positivamente la disponibilità del personale della Protezione civile nel fornire chiarimenti in merito alle richieste di intervento. L'80% delle associazioni ha infatti dichiarato di essere molto soddisfatto, il 20% abbastanza soddisfatto. A fronte delle necessità fatte presenti delle associazioni, il 64% di queste ha valutato molto soddisfacente la disponibilità mostrata da parte della Protezione civile, il 24% abbastanza soddisfacente e il 12% poco soddisfacente.

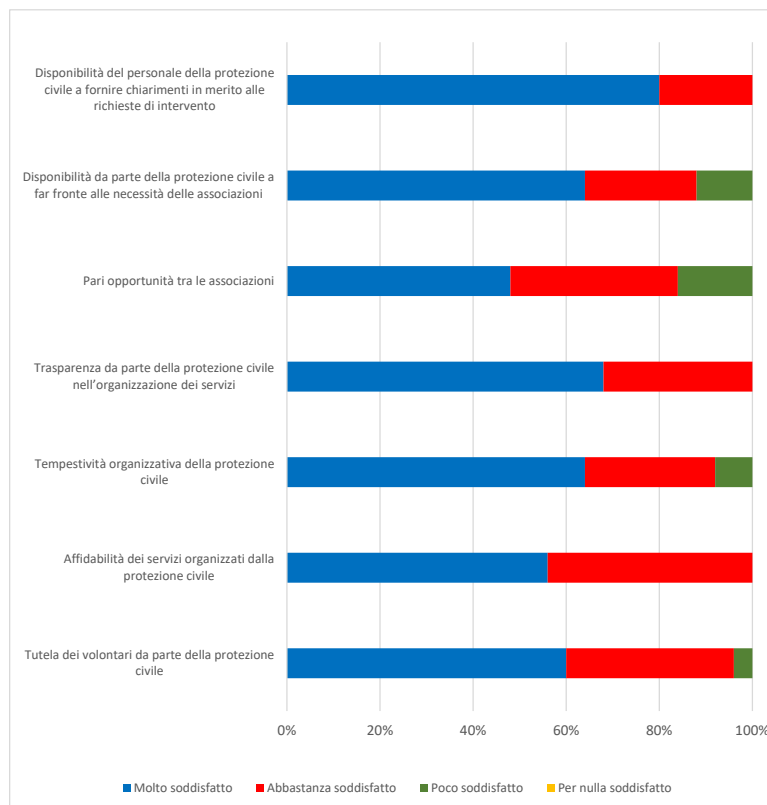
Anche l'aspetto che analizza le pari opportunità fra le associazioni vede una quota di poco soddisfatti pari al 16%, mentre il 48% dichiara di essere molto soddisfatto e il 36% abbastanza.

Solo giudizi positivi si riscontrano sia nell'analisi sulla trasparenza mostrata dalla Protezione civile nell'organizzazione degli eventi, con il 68% delle associazioni che esprime la massima soddisfazione, sia nell'affidabilità dei servizi organizzati dalla Protezione civile, in questo caso i molto soddisfatti rappresentano il 56% delle associazioni.

La ripartizione dei giudizi sulla tempestività organizzativa è così suddivisa: il 64% ritiene di essere molto soddisfatto, il 28% abbastanza e l'8% poco.

L'ultimo aspetto analizzato riguarda la tutela dei volontari e il 60% delle associazioni dichiara di essere molto soddisfatto da quanto fatto da parte della Protezione civile, il 36% lo è abbastanza e il 4% poco (cfr. Grafico 13).

Grafico 13 – Livello di soddisfazione degli aspetti legati al rapporto delle associazioni con la Protezione Civile.



Appendice

Questionario

**GRADIMENTO DELLA COLLABORAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
CON LA PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE DI FIRENZE**

1) In riferimento alle richieste che pervengono alla sua associazione dalla protezione civile come valuta i canali di comunicazione utilizzati?

- Molto adeguati
- Abbastanza adeguati
- Poco adeguati
- Per nulla adeguati

➤ **Interventi**

2) Considerando l'anno 2020 selezioni gli interventi ai quali la sua associazione ha prestato servizio:

- Emergenza sanitaria (Covid)
- Allerta meteo
- Assistenza popolazione
- Grandi eventi/Eventi a grande impatto locale
- Altre emergenze (incendi, fughe gas, persone scomparse...)

Per ciascun intervento selezionato compariranno domande 3 e 4

➤ **Valutazione sulla richiesta interventi**

3) Considerando le richieste di intervento pervenute alla sua associazione dalla protezione civile relative all'emergenza sanitaria, esprima un giudizio sulla chiarezza delle informazioni contenute per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Molto chiaro	Abbastanza chiaro	Poco chiaro	Per nulla chiaro
N° di volontari richiesti				
Orario del servizio da svolgere				
Organizzazione del servizio				
Mezzi e attrezzature da utilizzare				
Mansioni da svolgere				
Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione				

➤ **Valutazione lavoro sul campo**

4) Considerando gli interventi relativi all'emergenza sanitaria organizzati dalla protezione civile a cui la sua associazione ha partecipato, esprima il suo livello di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Organizzazione del servizio				
Coordinamento del servizio				
Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate				

Adeguatezza del numero di volontari impiegati				
Chiarezza delle mansioni da svolgere				

➤ **Rapporto associazione - Protezione Civile e valutazioni generali**

5) Considerando il rapporto della sua associazione con la protezione civile, esprima il suo livello di soddisfazione in merito ai seguenti aspetti:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Disponibilità del personale della protezione civile a fornire chiarimenti in merito alle richieste di intervento				
Disponibilità da parte della protezione civile a far fronte alle necessità delle associazioni				
Pari opportunità tra le associazioni				
Trasparenza da parte della protezione civile nell'organizzazione dei servizi				
Tempestività organizzativa della protezione civile				
Affidabilità dei servizi organizzati dalla protezione civile				
Tutela dei volontari da parte della protezione civile				

Risultati – Frequenze delle risposte

DOMANDE

1) In riferimento alle richieste che pervengono alla sua associazione dalla protezione civile come valuta i canali di comunicazione utilizzati?		
	VA	%
Molto adeguati	13	52,0
Abbastanza adeguati	9	36,0
Poco adeguati	2	8,0
Per nulla adeguati	1	4,0
Totale	25	100,0

INTERVENTI

2) Considerando l'anno 2020 selezioni gli interventi ai quali la sua associazione ha prestato servizio:

	VA	%
Emergenza sanitaria (Covid)	24	96,0
Allerta meteo	20	80,0
Assistenza popolazione	24	96,0
Grandi eventi/Eventi a grande impatto locale	9	36,0
Altre emergenze (incendi, fughe gas, persone scomparse...)	20	80,0
Totale	25	

EMERGENZA SANITARIA

VALUTAZIONE SULLA RICHIESTA INTERVENTI

3A) Considerando le richieste di intervento pervenute alla sua associazione dalla protezione civile relative all'emergenza sanitaria, esprima un giudizio sulla chiarezza delle informazioni contenute per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Valori Assoluti					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	18	19	13	16	13	15
Abbastanza chiaro	5	5	8	8	8	7
Poco chiaro	1		3		3	1
Per nulla chiaro						1
Totale	24	24	24	24	24	24

	Valori Percentuali					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	75,0	79,2	54,2	66,7	54,2	62,5
Abbastanza chiaro	20,8	20,8	33,3	33,3	33,3	29,2
Poco chiaro	4,2	0,0	12,5	0,0	12,5	4,2
Per nulla chiaro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

4A) Considerando gli interventi relativi all'emergenza sanitaria organizzati dalla protezione civile a cui la sua associazione ha partecipato, esprima il suo livello di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Valori Assoluti				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	11	12	11	14	13
Abbastanza soddisfatto	11	10	12	8	7
Poco soddisfatto	2	2	1	2	4
Per nulla soddisfatto					
Totale	24	24	24	24	24

Valori Percentuali

	Valori Percentuali				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	45,8	50,0	45,8	58,3	54,2
Abbastanza soddisfatto	45,8	41,7	50,0	33,3	29,2
Poco soddisfatto	8,3	8,3	4,2	8,3	16,7
Per nulla soddisfatto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

ALLERTA METEO

VALUTAZIONE SULLA RICHIESTA INTERVENTI

3B) Considerando le richieste di intervento pervenute alla sua associazione dalla protezione civile relative all'allerta meteo, esprima un giudizio sulla chiarezza delle informazioni contenute per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Valori Assoluti					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	12	12	10	10	11	11
Abbastanza chiaro	7	8	10	9	7	8
Poco chiaro	1			1	1	1
Per nulla chiaro					1	
Totale	20	20	20	20	20	20

Valori Percentuali

	Valori Percentuali					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	60,0	60,0	50,0	50,0	55,0	55,0
Abbastanza chiaro	35,0	40,0	50,0	45,0	35,0	40,0
Poco chiaro	5,0	0,0	0,0	5,0	5,0	5,0
Per nulla chiaro	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

VALUTAZIONE LAVORO SUL CAMPO

4B) Considerando gli interventi relativi all'allerta meteo organizzati dalla protezione civile a cui la sua associazione ha partecipato, esprima il suo livello di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Valori Assoluti				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	11	11	10	11	9
Abbastanza soddisfatto	6	6	9	7	6
Poco soddisfatto	3	3		1	4
Per nulla soddisfatto			1	1	1
Totale	20	20	20	20	20

Valori Percentuali

	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	55,0	55,0	50,0	55,0	45,0
Abbastanza soddisfatto	30,0	30,0	45,0	35,0	30,0
Poco soddisfatto	15,0	15,0	0,0	5,0	20,0
Per nulla soddisfatto	0,0	0,0	5,0	5,0	5,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

ASSISTENZA POPOLAZIONE

VALUTAZIONE SULLA RICHIESTA INTERVENTI

3C) Considerando le richieste di intervento pervenute alla sua associazione dalla protezione civile relative all'assistenza popolazione, esprima un giudizio sulla chiarezza delle informazioni contenute per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Valori Assoluti					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	17	18	14	14	13	17
Abbastanza chiaro	7	6	9	9	9	7
Poco chiaro			1	1	2	
Per nulla chiaro						
Totale	24	24	24	24	24	24

Valori Percentuali

	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	70,8	75,0	58,3	58,3	54,2	70,8
Abbastanza chiaro	29,2	25,0	37,5	37,5	37,5	29,2
Poco chiaro	0,0	0,0	4,2	4,2	8,3	0,0
Per nulla chiaro	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

VALUTAZIONE LAVORO SUL CAMPO

4C) Considerando gli interventi relativi all'assistenza popolazione organizzati dalla protezione civile a cui la sua associazione ha partecipato, esprima il suo livello di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Valori Assoluti				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	13	14	14	16	13
Abbastanza soddisfatto	11	10	8	8	10
Poco soddisfatto			2		1
Per nulla soddisfatto					
Totale	24	24	24	24	24

	Valori Percentuali				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	54,2	58,3	58,3	66,7	54,2
Abbastanza soddisfatto	45,8	41,7	33,3	33,3	41,7
Poco soddisfatto	0,0	0,0	8,3	0,0	4,2
Per nulla soddisfatto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

GRANDI EVENTI/EVENTI A GRANDE IMPATTO LOCALE

VALUTAZIONE SULLA RICHIESTA INTERVENTI

3D) Considerando le richieste di intervento pervenute alla sua associazione dalla protezione civile relative ai grandi eventi/eventi a grande impatto locale, esprima un giudizio sulla chiarezza delle informazioni contenute per ciascuno dei seguenti aspetti:

	Valori Assoluti					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	5	6	6	6	6	7
Abbastanza chiaro	4	3	3	3	3	2
Poco chiaro						
Per nulla chiaro						
Totale	9	9	9	9	9	9

	Valori Percentuali					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	55,6	66,7	66,7	66,7	66,7	77,8
Abbastanza chiaro	44,4	33,3	33,3	33,3	33,3	22,2
Poco chiaro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Per nulla chiaro	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

VALUTAZIONE LAVORO SUL CAMPO					
4D) Considerando gli interventi relativi ai grandi eventi/eventi a grande impatto locale organizzati dalla protezione civile a cui la sua associazione ha partecipato, esprima il suo livello di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti:					
	Valori Assoluti				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	5	5	6	6	5
Abbastanza soddisfatto	4	4	3	3	4
Poco soddisfatto					
Per nulla soddisfatto					
Totale	9	9	9	9	9

	Valori Percentuali				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	55,6	55,6	66,7	66,7	55,6
Abbastanza soddisfatto	44,4	44,4	33,3	33,3	44,4
Poco soddisfatto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Per nulla soddisfatto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

ALTRE EMERGENZE (incendi, fughe gas, persone scomparse...)

VALUTAZIONE SULLA RICHIESTA INTERVENTI						
3E) Considerando le richieste di intervento pervenute alla sua associazione dalla protezione civile relative alle altre emergenze, esprima un giudizio sulla chiarezza delle informazioni contenute per ciascuno dei seguenti aspetti:						
	Valori Assoluti					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	11	8	7	11	10	10
Abbastanza chiaro	7	11	12	8	10	9
Poco chiaro	2	1	1	1		1
Per nulla chiaro						
Totale	20	20	20	20	20	20

	Valori Percentuali					
	N° di volontari richiesti	Orario del servizio da svolgere	Organizzazione del servizio	Mezzi e attrezzature da utilizzare	Mansioni da svolgere	Modalità di conferma di adesione da parte dell'associazione
Molto chiaro	55,0	40,0	35,0	55,0	50,0	50,0
Abbastanza chiaro	35,0	55,0	60,0	40,0	50,0	45,0
Poco chiaro	10,0	5,0	5,0	5,0	0,0	5,0
Per nulla chiaro	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

VALUTAZIONE LAVORO SUL CAMPO					
4E) Considerando gli interventi relativi alle altre emergenze organizzate dalla protezione civile a cui la sua associazione ha partecipato, esprima il suo livello di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti:					
	Valori Assoluti				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	8	10	11	12	7
Abbastanza soddisfatto	10	10	7	8	12
Poco soddisfatto	2		2		1
Per nulla soddisfatto					
Totale	20	20	20	20	20

	Valori Percentuali				
	Organizzazione del servizio	Coordinamento del servizio	Adeguatezza mezzi e attrezzature impiegate	Adeguatezza del numero di volontari impiegati	Chiarezza delle mansioni da svolgere
Molto soddisfatto	40,0	50,0	55,0	60,0	35,0
Abbastanza soddisfatto	50,0	50,0	35,0	40,0	60,0
Poco soddisfatto	10,0	0,0	10,0	0,0	5,0
Per nulla soddisfatto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Rapporto associazione - Protezione Civile e valutazioni generali

5) Considerando il rapporto della sua associazione con la protezione civile, esprima il suo livello di soddisfazione in merito ai seguenti aspetti:							
	Valori Assoluti						
	Disponibilità del personale della protezione civile a fornire chiarimenti in merito alle richieste di intervento	Disponibilità da parte della protezione civile a far fronte alle necessità delle associazioni	Pari opportunità tra le associazioni	Trasparenza da parte della protezione civile nell'organizzazione dei servizi	Tempestività organizzativa della protezione civile	Affidabilità dei servizi organizzati dalla protezione civile	Tutela dei volontari da parte della protezione civile
Molto soddisfatto	20	16	12	17	16	14	15
Abbastanza soddisfatto	5	6	9	8	7	11	9
Poco soddisfatto		3	4		2		1
Per nulla soddisfatto							
Totale	25	25	25	25	25	25	25

	Valori Percentuali						
	Disponibilità del personale della protezione civile a fornire chiarimenti in merito alle richieste di intervento	Disponibilità da parte della protezione civile a far fronte alle necessità delle associazioni	Pari opportunità tra le associazioni	Trasparenza da parte della protezione civile nell'organizzazione dei servizi	Tempestività organizzativa della protezione civile	Affidabilità dei servizi organizzati dalla protezione civile	Tutela dei volontari da parte della protezione civile
Molto soddisfatto	80,0	64,0	48,0	68,0	64,0	56,0	60,0
Abbastanza soddisfatto	20,0	24,0	36,0	32,0	28,0	44,0	36,0
Poco soddisfatto	0,0	12,0	16,0	0,0	8,0	0,0	4,0
Per nulla soddisfatto	0,0	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	100,0

6) Esprima un giudizio complessivo sull'operato della protezione civile		
	VA	%
Molto soddisfatto	16	64,0
Abbastanza soddisfatto	9	36,0
Poco soddisfatto		0,0
Per nulla soddisfatto		0,0
Totale	25	100,0

6) Esprima un giudizio complessivo sull'operato della protezione civile

- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto

7) Ha dei suggerimenti da segnalare?



1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem clearly and concisely. This involves identifying the symptoms, the scope of the problem, and the impact it is having on the organization.

2. Once the problem has been defined, the next step is to gather information about the problem. This involves talking to those who are affected by the problem, reviewing relevant data, and identifying any underlying causes.

3. The third step is to analyze the information that has been gathered. This involves identifying the key factors that are contributing to the problem and determining the root cause of the problem.

4. Once the root cause has been identified, the next step is to develop a plan of action. This involves identifying the specific steps that need to be taken to address the problem and determining the resources that will be needed to implement the plan.

5. The final step in the process is to implement the plan of action. This involves putting the plan into practice and monitoring the progress of the implementation.

6. Once the plan has been implemented, the next step is to evaluate the results. This involves comparing the actual results with the expected results and determining whether the problem has been resolved.

7. Finally, the last step in the process is to document the results of the problem-solving process. This involves creating a record of the problem, the information that was gathered, the analysis that was conducted, the plan of action that was developed, and the results of the implementation.

8. The final step in the process is to share the results of the problem-solving process with those who were involved in the process. This involves providing a clear and concise summary of the problem, the information that was gathered, the analysis that was conducted, the plan of action that was developed, and the results of the implementation.

9. The final step in the process is to review the problem-solving process. This involves identifying the strengths and weaknesses of the process and determining how the process can be improved for the future.

10. The final step in the process is to implement the improvements that have been identified. This involves putting the improvements into practice and monitoring the progress of the implementation.

11. The final step in the process is to evaluate the results of the improvements. This involves comparing the actual results with the expected results and determining whether the problem has been resolved.

12. The final step in the process is to document the results of the improvements. This involves creating a record of the improvements that have been implemented and the results of the implementation.

13. The final step in the process is to share the results of the improvements with those who were involved in the process. This involves providing a clear and concise summary of the improvements that have been implemented and the results of the implementation.

14. The final step in the process is to review the problem-solving process. This involves identifying the strengths and weaknesses of the process and determining how the process can be improved for the future.

15. The final step in the process is to implement the improvements that have been identified. This involves putting the improvements into practice and monitoring the progress of the implementation.

16. The final step in the process is to evaluate the results of the improvements. This involves comparing the actual results with the expected results and determining whether the problem has been resolved.

17. The final step in the process is to document the results of the improvements. This involves creating a record of the improvements that have been implemented and the results of the implementation.

18. The final step in the process is to share the results of the improvements with those who were involved in the process. This involves providing a clear and concise summary of the improvements that have been implemented and the results of the implementation.

19. The final step in the process is to review the problem-solving process. This involves identifying the strengths and weaknesses of the process and determining how the process can be improved for the future.

20. The final step in the process is to implement the improvements that have been identified. This involves putting the improvements into practice and monitoring the progress of the implementation.

21. The final step in the process is to evaluate the results of the improvements. This involves comparing the actual results with the expected results and determining whether the problem has been resolved.

22. The final step in the process is to document the results of the improvements. This involves creating a record of the improvements that have been implemented and the results of the implementation.

23. The final step in the process is to share the results of the improvements with those who were involved in the process. This involves providing a clear and concise summary of the improvements that have been implemented and the results of the implementation.