

Il gradimento degli sportelli al cittadino, URP LIS e dello sportello di prossimità del Q3 2023

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono stati contattati 482 utenti nel mese di novembre-dicembre 2023 e sono stati compilati 125 questionari. In più è stato reso disponibile un link aperto, con lo stesso questionario e nello stesso periodo sul sito tematico dei quartieri, a cui hanno risposto 318 individui. Di seguito i principali risultati:

- Negli ultimi 12 mesi il 73,0% dei rispondenti invitati dichiara di essersi rivolto allo sportello al cittadino/URP (era 62,8% nel 2022) e il 27,0% dell'ufficio di prossimità del Q3 (era 35,1% nel 2022); la maggior parte (78,0%) dei rispondenti volontari non si è rivolta a nessun ufficio.
- Il 31,6% dei rispondenti invitati si è avvalso dello sportello per l'ufficio di prossimità (36,2% nel 2022), il 59,2% per il rilascio del tesserino venatorio (59,6% nel 2022), il 21,4% per l'URP (7,4% nel 2022), il 5,1% per ritiro vetrofanie e il 2,0% per ritiro di raccomandate e atti; dei rispondenti volontari utenti di qualche servizio il 52,9% si è rivolto all'Urp e il 17,1% ha usufruito dell'ufficio di prossimità.
- Il 76,5% dei rispondenti invitati è molto soddisfatto dell'informazione preliminare che il Comune di Firenze fornisce sui servizi offerti allo sportello (era 79,8% lo scorso anno); scende al 41,4% la quota dei molto soddisfatti fra i rispondenti volontari.
- In generale l'ufficio di prossimità ottiene maggiori valutazioni positive per tutti gli aspetti considerati;
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità gli aspetti che ricevono maggiori valutazioni positive sono quelli relativi alla competenza e cortesia del personale (75,3% e 80,8% sportelli al cittadino/URP e 100,0% entrambi ufficio di prossimità); gli stessi due aspetti ricevono valutazioni più elevate, ma inferiori rispetto al questionario degli invitati, da parte dei rispondenti volontari (52,9% e 54,3% rispettivamente);
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità l'aspetto più critico è quello dei giorni e orari di apertura (45,2% e 63,0% di valutazioni positive); analogia con i rispondenti volontari che esprimono giudizi positivi per il 27,1%.
- L'89,7% degli utenti che hanno utilizzato lo sportello per il rilascio del tesserino venatorio conosce l'applicazione 'TosCaccia', ma solo l'8,6% di essi l'ha utilizzata (erano 85,7% e 12,5% nel 2022); il 3,4% non la conosce ma la vorrebbe utilizzare;
- A livello complessivo l'88,9% degli utenti invitati è molto soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio di prossimità, in leggero rialzo rispetto al 2022 quando era l'87,9%. Le valutazioni positive per i servizi ricevuti presso lo sportello al cittadino sono il 61,6%, in forte diminuzione rispetto all'82,3% dello scorso anno. Gli utenti volontari esprimono una valutazione complessiva positiva pari al 52,9%.
- Fra i pochi suggerimenti per migliorare il servizio viene indicata la necessità di un maggior numero di sportelli sul territorio nonché un orario di apertura più esteso.
- Il 26,4% dei rispondenti si dichiara a conoscenza delle iniziative e decisioni dell'Amministrazione comunale riguardo al proprio quartiere di residenza (29,2% per i volontari), il 58,4% preferirebbe essere maggiormente informato (69,8% per i volontari), mentre il 13,6% non è interessato (2,8% per i volontari).
- Il 12,8% si sente adeguatamente coinvolto prima che l'Amministrazione assuma delle decisioni riguardanti il quartiere (7,2% per i volontari), il 62,4% vorrebbe essere maggiormente coinvolto (89,3% per i volontari), il 18,4% invece non è interessato (3,5% per i volontari).
- Il 53,8% di coloro che non si ritengono sufficientemente coinvolti vorrebbe aderire a processi partecipativi (66,5% per i volontari), il 50,0% vorrebbe essere coinvolto attraverso i social media (38,0% per i volontari), il 32,1% con i Consigli di Quartiere aperti e il 20,5% con assemblee pubbliche (30,6% e 34,9% per i volontari).

- Le tematiche che stanno più a cuore ai cittadini sono in primis la viabilità, con il 79,5% delle preferenze e la sicurezza con il 66,7% (63,0% e 56,7% per i volontari), seguono le opere pubbliche con il 34,6% (48,6% per i volontari) e i servizi sociali e il verde pubblico, entrambi con il 32,1 (28,5% e 42,6% per i volontari); scendono al 16,7% le attività culturali e al 3,8% l'istruzione (29,2% e 9,9% per i volontari).