



Città di Prato
È innovazione



PIN

POLO
UNIVERSITARIO
CITTÀ DI PRATO

SERVIZI DIDATTICI
E SCIENTIFICI
PER L'UNIVERSITÀ
DI FIRENZE

Risultati dell'indagine sull'utilizzo dei servizi online del Comune di Prato (Anno 2018)

A cura di: Elena Palmisano

Gruppo di lavoro

Benedetta Squittieri	Assessore Comune di Prato
Paolo Boscolo	Comune di Prato
Paola Becherini	Comune di Prato
Dora Conti	Comune di Prato
Stefano Lastrucci	Comune di Prato
Sandra Belluomini	Comune di Prato
Sandra Carmagnini	Comune di Prato
Fabrizia Fiesoli	Comune di Prato
Rosanna Lotti	Comune di Prato
Claudia Giorgetti	Comune di Prato
Diego Cinelli	Comune di Prato
Valentina Pacini	Comune di Prato
Dino Giuli	PIN S.c.r.l – Polo Universitario Città di Prato
Elena Palmisano	PIN S.c.r.l – Polo Universitario Città di Prato

Sommario

Introduzione	1
Somministrazione questionari agli sportelli	1
<i>Caratteristiche dei rispondenti</i>	<i>2</i>
Residenza dei rispondenti	2
Genere dei rispondenti.....	2
Età dei rispondenti	3
Titolo di studio dei rispondenti	3
Cittadinanza dei rispondenti	4
<i>Utilizzo di strumenti ICT.....</i>	<i>5</i>
<i>Utilizzo di servizi online.....</i>	<i>6</i>
<i>Conoscenza dei servizi online del Comune di Prato.....</i>	<i>8</i>
<i>Utilizzo dei servizi online del Comune di Prato</i>	<i>9</i>
<i>Mancato utilizzo dei servizi online del Comune di Prato</i>	<i>10</i>
<i>Servizio di certificazione anagrafica online</i>	<i>13</i>
Conoscenza del servizio	13
Utilizzo del servizio	15
Canali informativi sull'accesso al servizio	17
Valutazione del servizio	17
Segnalazione del servizio ad altre persone	18
Mancato utilizzo del servizio	19
Suggerimenti.....	19
<i>Servizio di prenotazione appuntamenti per pratiche anagrafiche online</i>	<i>20</i>
Conoscenza del servizio	20
Utilizzo del servizio	22
Canali informativi per l'accesso al servizio	23
Valutazione del servizio	24
Segnalazione del servizio ad altre persone	25
Mancato utilizzo del servizio	25
Suggerimenti.....	25
<i>Servizio di pagamento multe online</i>	<i>26</i>
Conoscenza del servizio di pagamento multe online	26
Utilizzo del servizio	28
Canali informativi per l'accesso al servizio	29
Valutazione del servizio	30

Segnalazione del servizio ad altre persone	31
Mancato utilizzo del servizio	32
Suggerimenti.....	32
<i>Servizio di Polizia Municipale per comunicare i dati del conducente online</i>	<i>32</i>
Conoscenza del servizio.....	32
Utilizzo del servizio	35
Canali informativi per l'accesso al servizio	36
Valutazione del servizio	36
Segnalazione del servizio ad altre persone	36
Mancato utilizzo del servizio	37
Suggerimenti.....	37
<i>Servizio online per la richiesta di agevolazione tariffaria mensa e trasporto scolastico.....</i>	<i>37</i>
Conoscenza del servizio	38
Utilizzo del servizio	40
Canali informativi per l'accesso al servizio	41
Valutazione del servizio	41
Segnalazione del servizio ad altre persone	42
Mancato utilizzo del servizio	43
Suggerimenti.....	43
<i>Necessità di altri servizi online.....</i>	<i>44</i>
Somministrazione questionari online.....	46
<i>Caratteristiche dei rispondenti</i>	<i>46</i>
Residenza dei rispondenti	46
Genere dei rispondenti.....	46
Età dei rispondenti	47
Titolo di studio dei rispondenti	47
<i>Utilizzo di strumenti ICT.....</i>	<i>47</i>
<i>Utilizzo di servizi online.....</i>	<i>48</i>
<i>Conoscenza dei servizi online del Comune di Prato.....</i>	<i>49</i>
<i>Utilizzo dei servizi online del Comune di Prato</i>	<i>50</i>
<i>Mancato utilizzo dei servizi online del Comune di Prato</i>	<i>51</i>
<i>Servizio di certificazione anagrafica online</i>	<i>52</i>
Conoscenza del servizio	52
Utilizzo del servizio	54
Canali informativi sull'accesso al servizio	55

Valutazione del servizio	56
Segnalazione del servizio ad altre persone	57
Mancato utilizzo del servizio	57
Suggerimenti.....	58
<i>Servizio di prenotazione appuntamenti per pratiche anagrafiche online</i>	<i>61</i>
Conoscenza del servizio	61
Utilizzo del servizio	63
Canali informativi sull'accesso al servizio	64
Valutazione del servizio	65
Segnalazione del servizio ad altre persone	66
Mancato utilizzo del servizio	66
Suggerimenti.....	67
<i>Servizio di pagamento multe online</i>	<i>68</i>
Conoscenza del servizio	69
Utilizzo del servizio	70
Canali informativi sull'accesso al servizio.....	71
Valutazione del servizio	72
Segnalazione del servizio ad altre persone	73
Mancato utilizzo del servizio	74
Suggerimenti.....	74
<i>Servizio di Polizia Municipale per comunicare i dati del conducente online</i>	<i>76</i>
Conoscenza del servizio	76
Utilizzo del servizio	78
Canali informativi per l'accesso al servizio	79
Valutazione del servizio	80
Segnalazione del servizio ad altri utenti.....	81
Mancato utilizzo del servizio	82
Suggerimenti.....	82
<i>Servizio di domanda agevolazione tariffaria per mensa e trasporto scolastico.....</i>	<i>83</i>
Conoscenza del servizio.....	83
Utilizzo del servizio	84
Canali informativi sull'accesso al servizio.....	85
Valutazione del servizio	86
Segnalazione del servizio ad altre persone	87
Mancato utilizzo del servizio	88

Suggerimenti.....	88
<i>Necessità di altri servizi online.....</i>	<i>89</i>
Considerazioni conclusive.....	99

Introduzione

L'indagine sull'utilizzo dei servizi online presenti sulla Rete Civica del Comune di Prato si è svolta in due fasi distinte:

1. Somministrazione di questionari presso gli sportelli dell'Anagrafe, Officina Giovani, Biblioteca Lazzerini, URP e Servizio Immigrazione.
2. Invio di un questionario online tutti gli iscritti del CRM del Comune di Prato, quindi tutte le persone che negli ultimi 10 anni hanno usato un servizio di egovernment o si sono iscritti alla newsletter (in totale più di 34.000 contatti).

Questa doppia strategia aveva l'obiettivo di ampliare il bacino di utenza, intercettando sia coloro che frequentano prevalentemente gli sportelli sia coloro che sono maggiormente abituati all'utilizzo degli strumenti informatici.

L'indagine ha riguardato in particolare l'utilizzo dei seguenti servizi:

- Servizio di certificazione anagrafica online
- Servizio di prenotazione appuntamenti per pratiche anagrafiche online
- Servizio di pagamento multe online
- Servizio di Polizia Municipale per comunicare i dati del conducente online
- Servizio di domanda per agevolazione tariffaria per mensa e trasporto scolastico online

Di seguito si riportano i principali risultati ottenuti dall'analisi delle risposte fornite dagli utenti in entrambi i casi. Allo scopo di mantenere una maggiore omogeneità e facilità di lettura, si è scelto di analizzare nelle risposte le relative percentuali piuttosto che i valori assoluti, quindi tutti i grafici nel seguito riportano esclusivamente valori in percentuale.

Nota: i casi in cui negli istogrammi il totale sia maggiore di 100 si riferiscono a risposte multiple.

Somministrazione questionari agli sportelli

I questionari sono stati somministrati durante il mese di luglio 2018; nella tabella sottostante è riportato il numero di questionari raccolti per le diverse sedi, insieme alle relative percentuali. Come si vede, i punti maggiormente frequentati risultano l'Anagrafe e la Biblioteca Lazzerini, che costituiscono certamente due poli attrattori per l'utenza cittadina.

Servizio	Luglio 2018	
	v.a.	%
Anagrafe	128	35,75
URP	14	3,91
Immigrazione	44	12,29
Biblioteca Lazzerini	130	36,31

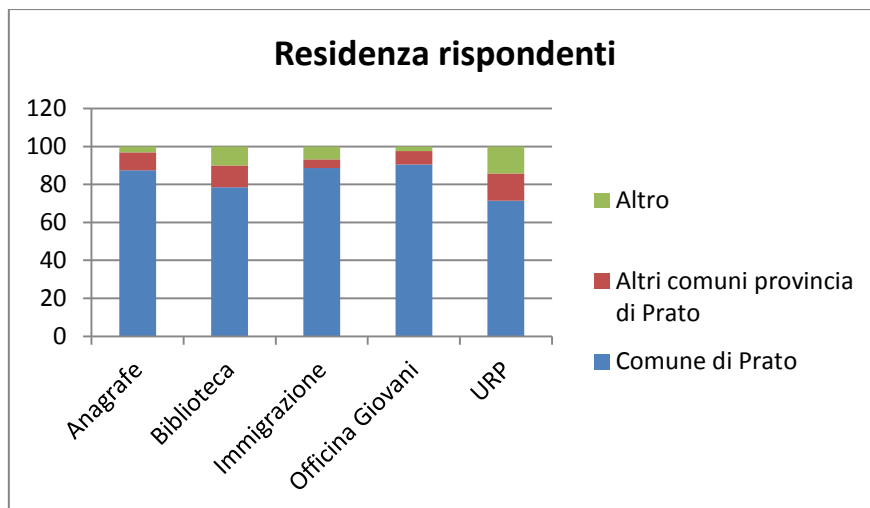
Servizio	Luglio 2018	
	v.a.	%
Officina Giovani	42	11,73
Totale	358	100,00

Caratteristiche dei rispondenti

Le caratteristiche dei rispondenti sono riportate nei paragrafi successivi, relativamente a residenza, genere, età, titoli di studio e cittadinanza.

Residenza dei rispondenti

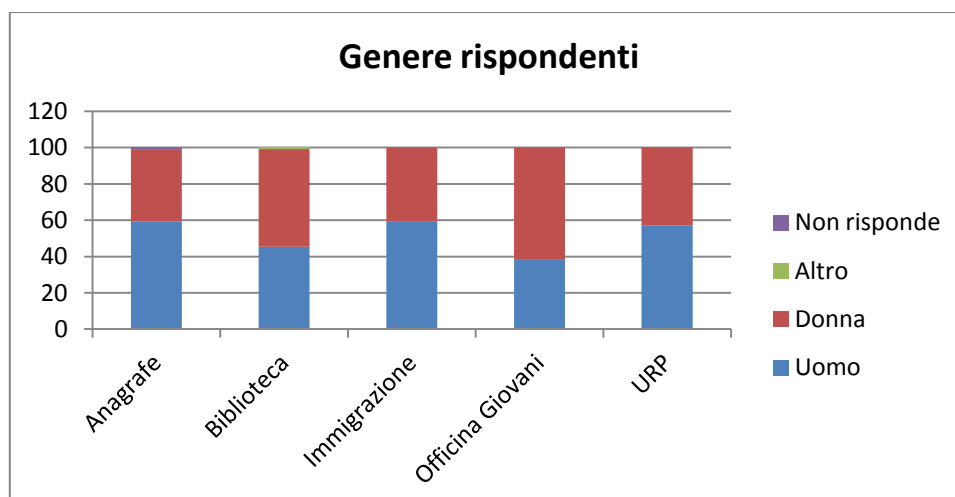
Il grafico sottostante riporta la residenza dei rispondenti: come si nota la grande maggioranza risiede nel territorio del Comune di Prato, anche se in alcuni dei punti di somministrazione (biblioteca e URP) si rileva una maggiore variabilità:

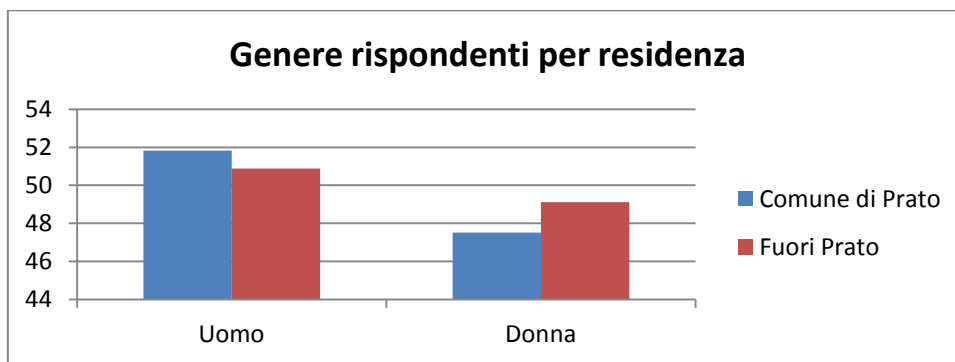


Genere dei rispondenti

Il genere dei rispondenti è riportato nei due grafici sottostanti, relativamente alla distribuzione nei vari punti di somministrazione ed alla residenza.

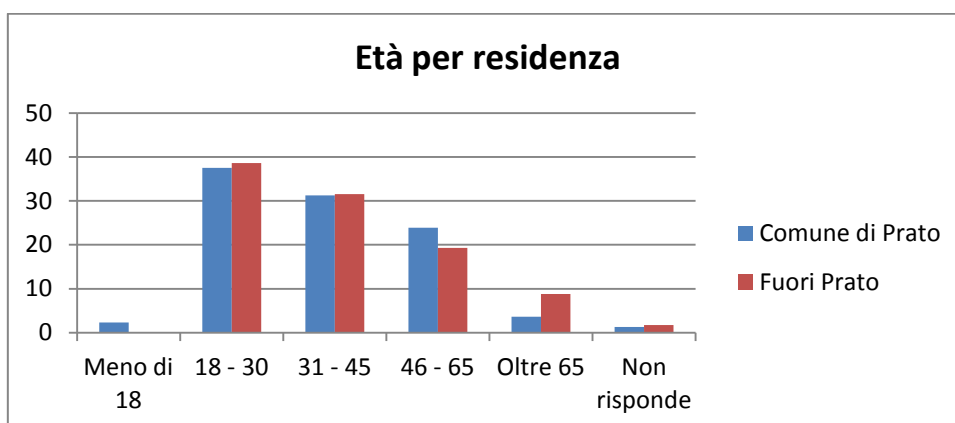
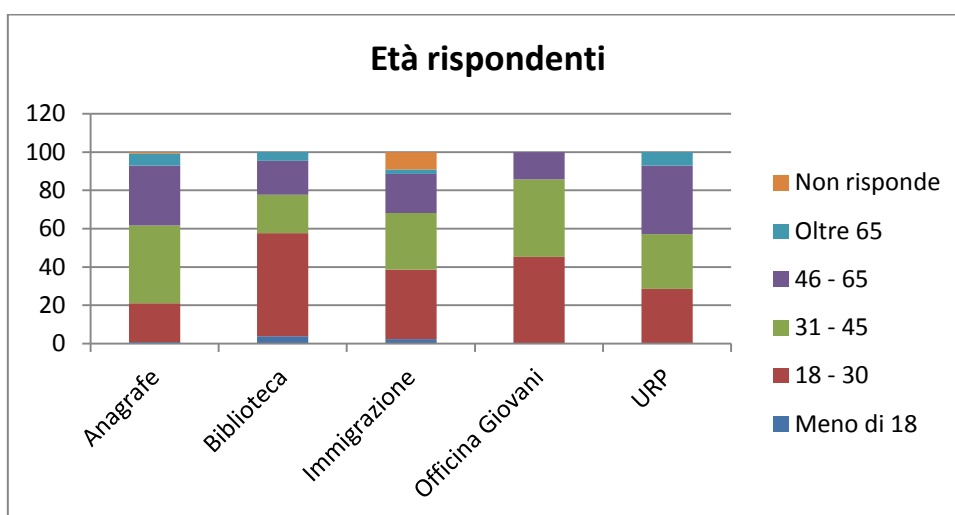
Nota: vista l'esiguità dei rispondenti nella categoria Altro, si è deciso di non riportarla nel grafico relativo alla residenza.





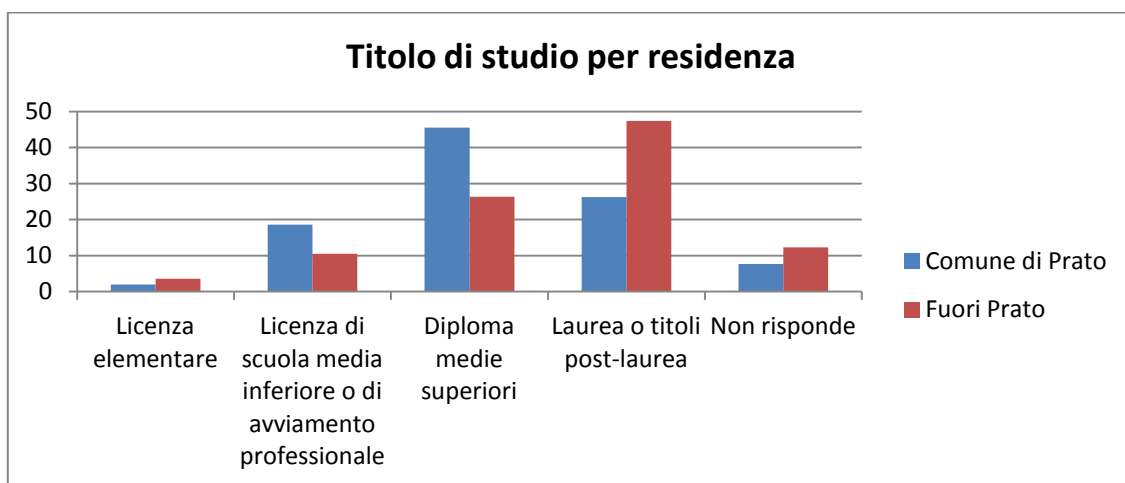
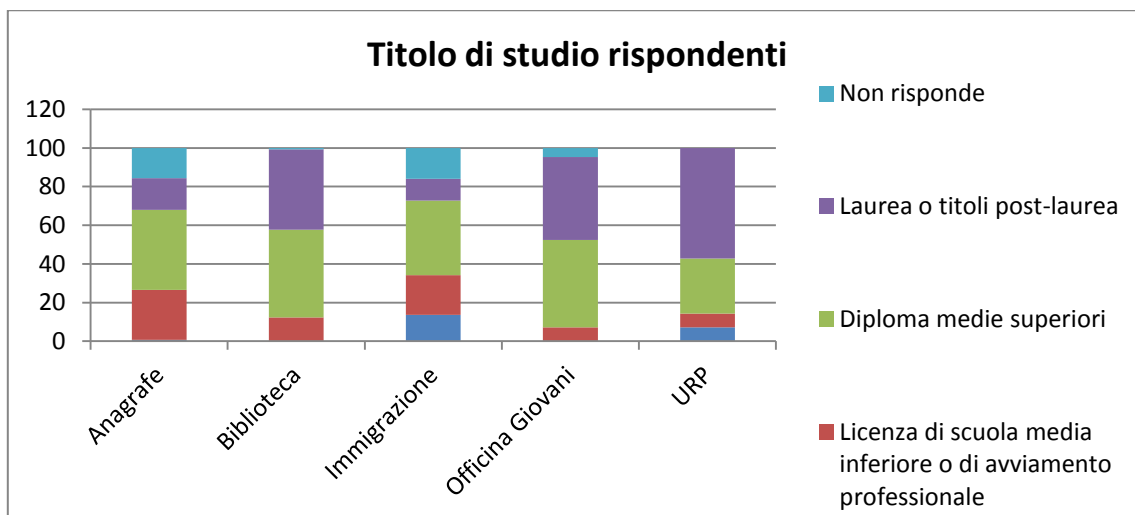
Età dei rispondenti

I grafici sottostanti riportano rispettivamente l'età dei rispondenti suddivisa per fasce e l'età distribuita per residenza. Come si osserva, le fasce maggiormente rappresentate sono le tre centrali ed i minori di 18 anni sono presenti solo in biblioteca ed all'URP, mentre in termini di residenza si nota che le tre fasce centrali sono le più rappresentate sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti e che gli oltre 65 sono più presenti fra i non residenti:



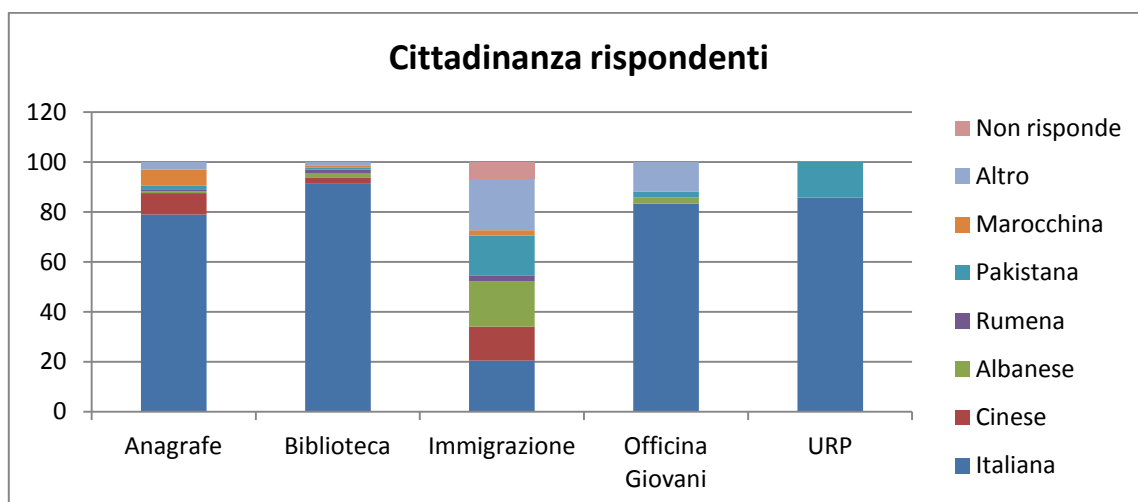
Titolo di studio dei rispondenti

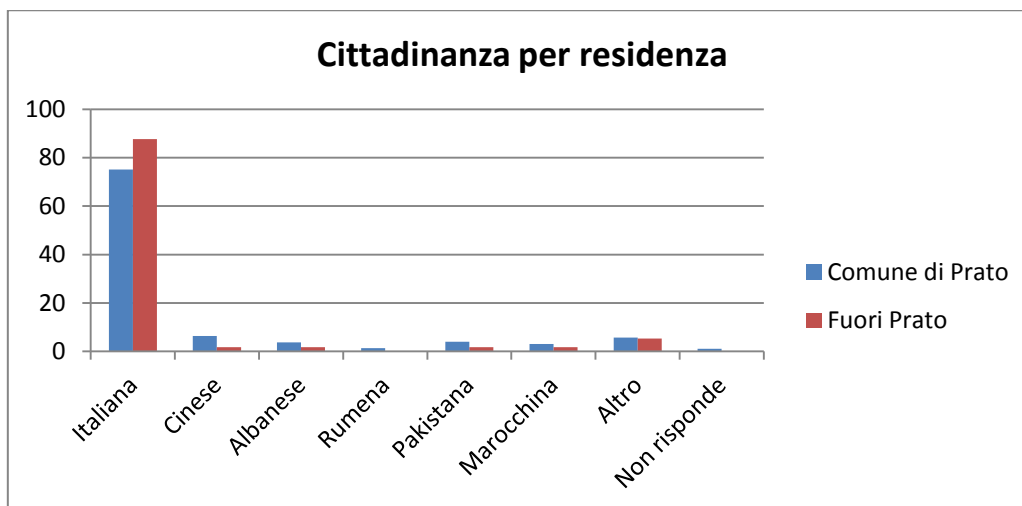
Nei due grafici sottostanti sono riportati rispettivamente il titolo di studio dei rispondenti presso i diversi punti di somministrazione ed il titolo di studio per residenza: come si nota, le fasce più rappresentate sono quella della laurea o post laurea e quella del diploma di media superiore. Inoltre, la percentuale dei diplomati residenti nel comune di Prato è maggiore rispetto a quella dei non residenti, mentre per la percentuale dei laureati vale l'opposto.



Cittadinanza dei rispondenti

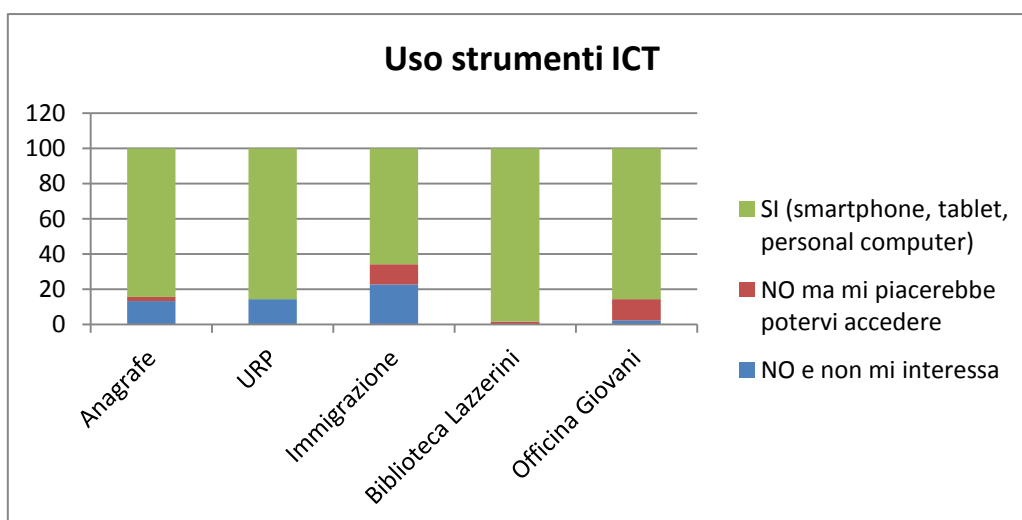
Nei due grafici successivi sono riportati rispettivamente la cittadinanza dei rispondenti nei diversi punti di somministrazione e la cittadinanza per residenza. La cittadinanza italiana risulta evidentemente prevalente, ma anche da questo piccolo campione si riconosce l'impronta internazionale della città, particolarmente presso il Servizio Immigrazione, il che è scontato, ma anche ad esempio presso la biblioteca. I cittadini stranieri risultano in larghissima parte residenti nel comune di Prato.





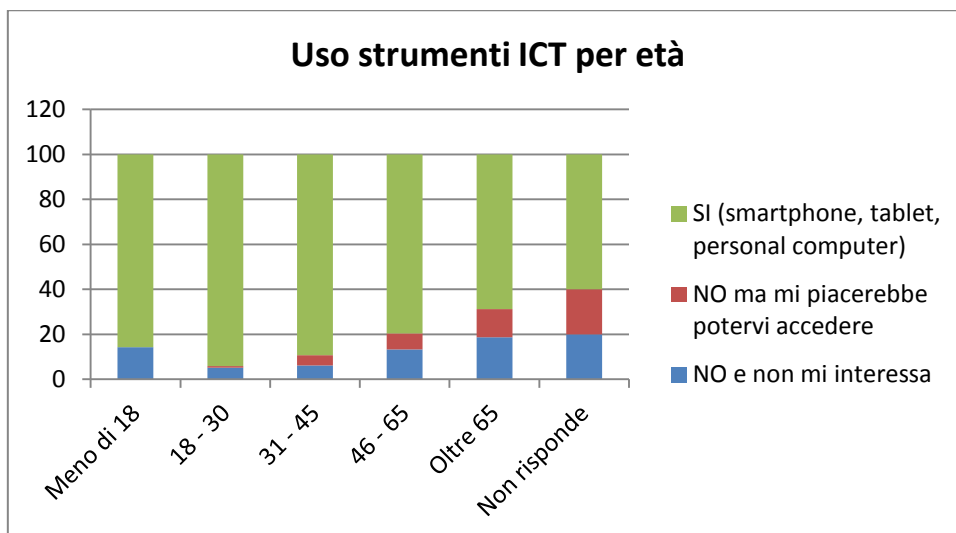
Utilizzo di strumenti ICT

Il grafico sottostante riporta l'utilizzo di strumenti ICT quali pc, smartphone e tablet da parte dei rispondenti, distribuiti nei vari punti di somministrazione dei questionari:

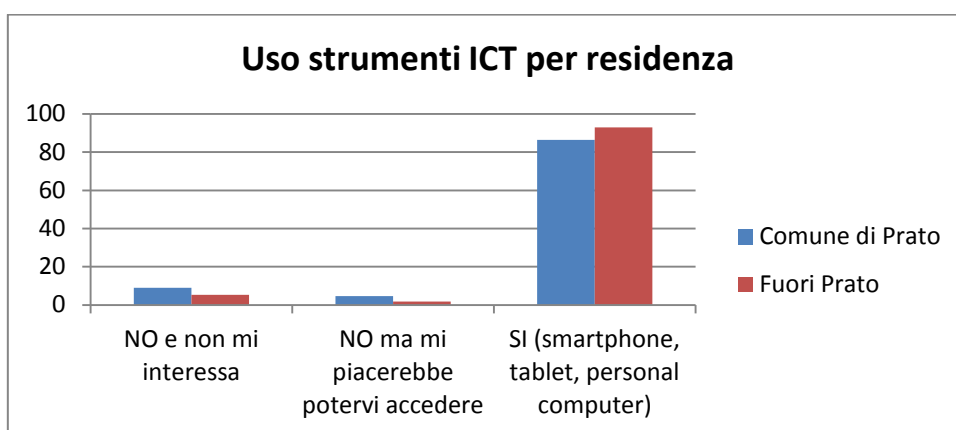


Come si può notare, in generale la percentuale di coloro che utilizzano almeno uno strumento ICT risulta ovunque superiore all'80%, tranne che nel caso dei rispondenti presso il servizio Immigrazione, dove il valore cala al 66%, anche se l'11% in questo caso dichiara un interesse all'uso di tali strumenti. La percentuale maggiore di utilizzatori si ha presso la Biblioteca Lazzerini, come è ovvio vista la elevata frequentazione di studenti e ricercatori, ma anche i frequentatori di Officina Giovani sono orientati in larga maggioranza all'uso di tali strumenti. Viceversa, la percentuale maggiore di coloro che non sono interessati all'uso di tali strumenti si ha ancora presso il Servizio Immigrazione (23%), il che sfata un po' il mito dell'immigrato sempre dotato di smartphone. In generale, si conferma il fatto che i frequentatori di Anagrafe ed URP hanno minore dimestichezza con questi tipo di strumenti.

Le risposte complessive sono state poi analizzate in base all'età dei rispondenti ed i risultati sono riportati nel grafico sottostante, in cui si osserva come la risposta Sì sia maggioritaria in tutte le fasce di età considerate, anche se tende a diminuire all'aumentare dell'età. D'altra parte, all'aumentare dell'età aumenta anche l'interesse a poter accedere all'uso di strumenti ICT, il che lascia intuire un notevole potenziale per interventi di formazione in tal senso:

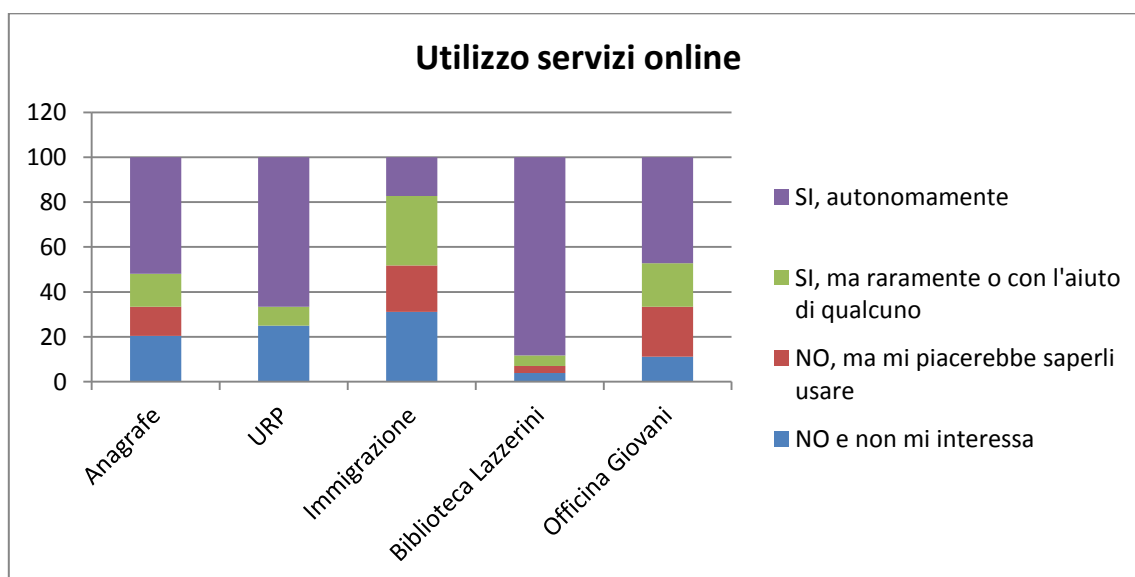


Infine, le risposte sono state analizzate in base alla residenza dei rispondenti ed i risultati sono riportati nel grafico sottostante, dove si conferma l'utilizzo diffuso di strumenti ICT, indipendentemente dalla residenza:



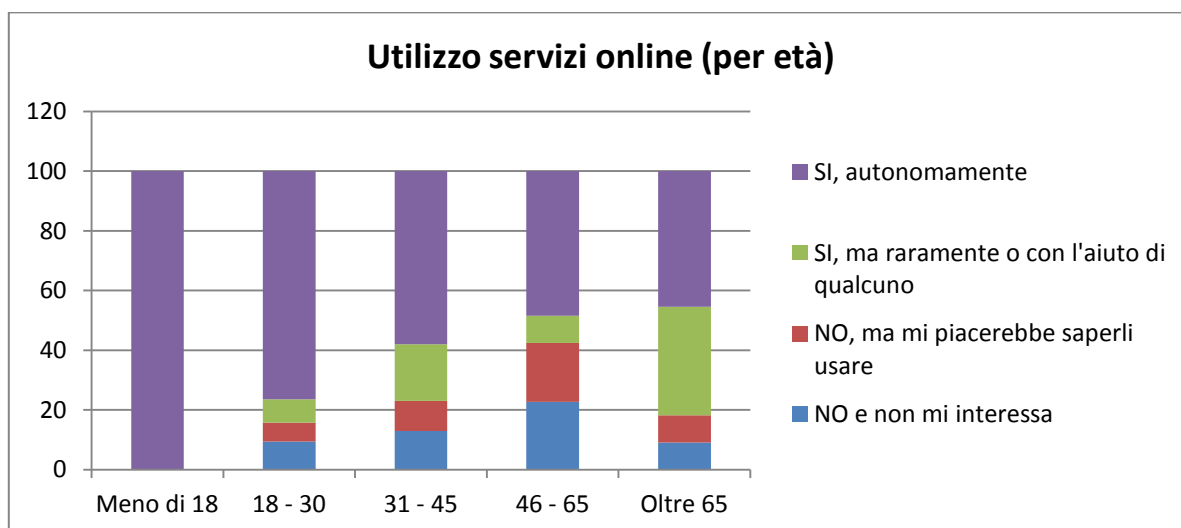
Utilizzo di servizi online

Il grafico sottostante riporta le percentuali di coloro che utilizzano servizi online fra coloro che hanno dichiarato di possedere o utilizzare uno strumento informatico:



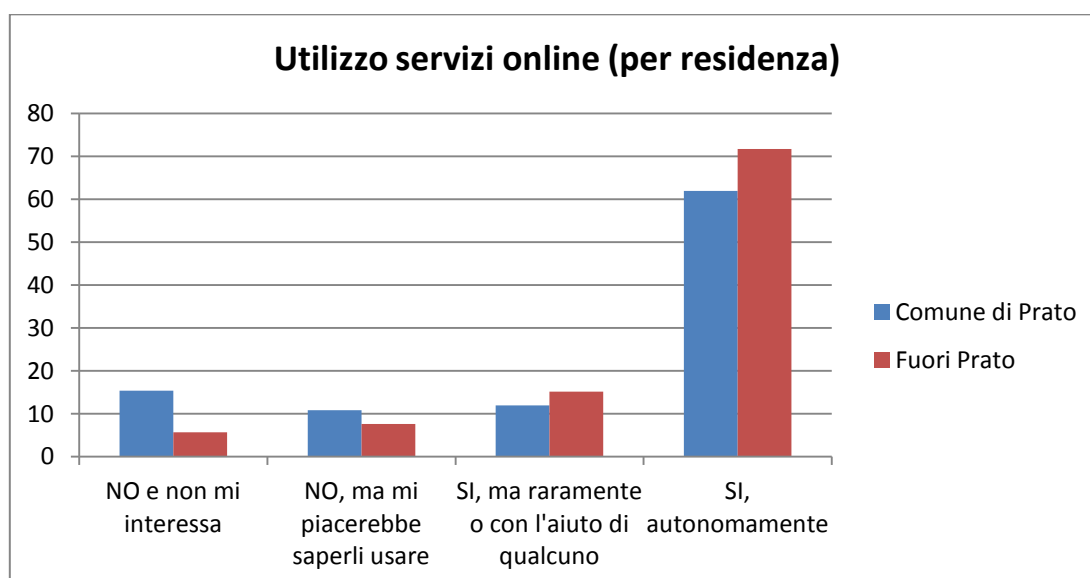
Anche in questo caso, i frequentatori della Biblioteca Lazzerini sono praticamente compatti nel dichiarare l'utilizzo autonomo di servizi online (88%), mentre negli altri casi la situazione risulta più variegata: se nel caso dell'Anagrafe e dell'URP la maggiornaza dichiara comunque di utilizzare servizi online, nel caso del Servizio Immigrazione tale percentuale crolla al 17%, mentre acquisisce maggior valore quella di coloro che dichiarano di usarli raramente o con l'aiuto di qualcuno (31%), ma anche quella di coloro che vorrebbero saperli usare (21%). Quest'ultimo valore è confrontabile con l'omologo di Officina Giovani, per cui si evidenzia in certe tipologie di utenza un interesse ed una necessità di supporti formativi in tal senso.

La medesima indagine è stata effettuata sulla base delle fasce di età dei rispondenti ed i risultati sono riportati nel grafico sottostante:



Si nota come l'utilizzo autonomo di servizi online sia assoluto presso la fascia di età minore di 18 anni (che peraltro è numericamente poco rappresentativa, come si vede dalla distribuzione dell'età del campione nei grafici precedenti) e vada poi a decrescere nelle altre fasce, rimanendo stabile nelle ultime due fasce. La fascia di età che ricorre maggiormente all'aiuto di qualcuno è quella degli oltre 65 anni, mentre il 20% della fascia 46-65 manifesta maggiormente il desiderio di saper utilizzare tali servizi.

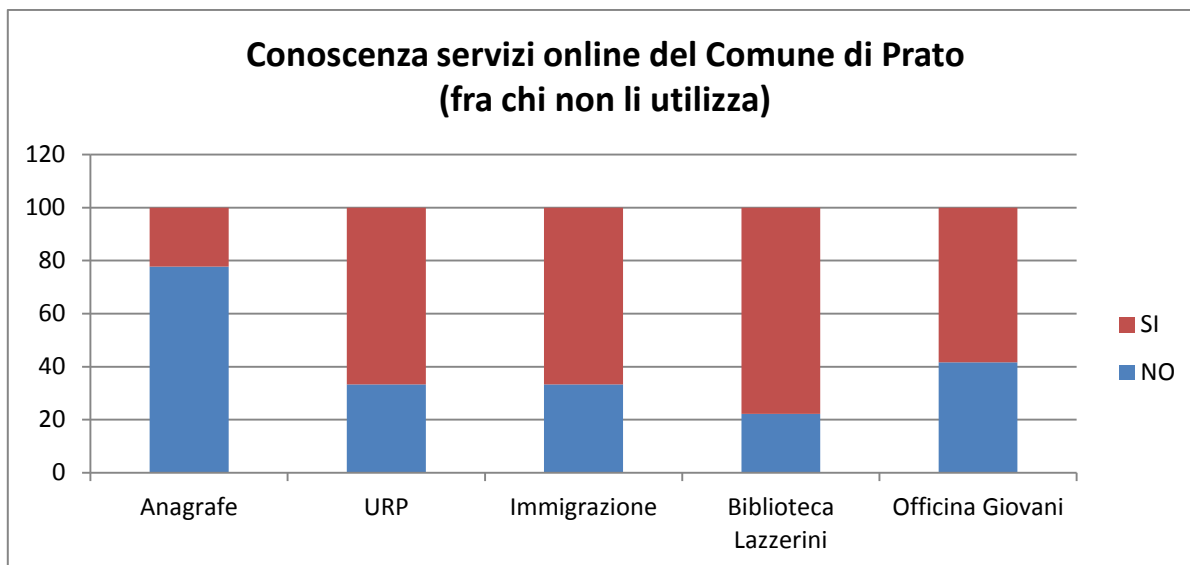
La medesima indagine è stata poi effettuata in base alla residenza dei rispondenti ed i risultati sono illustrati nel grafico sottostante:



Si nota in generale una maggiore attitudine all'uso dei servizi online da parte dei residenti fuori Prato.

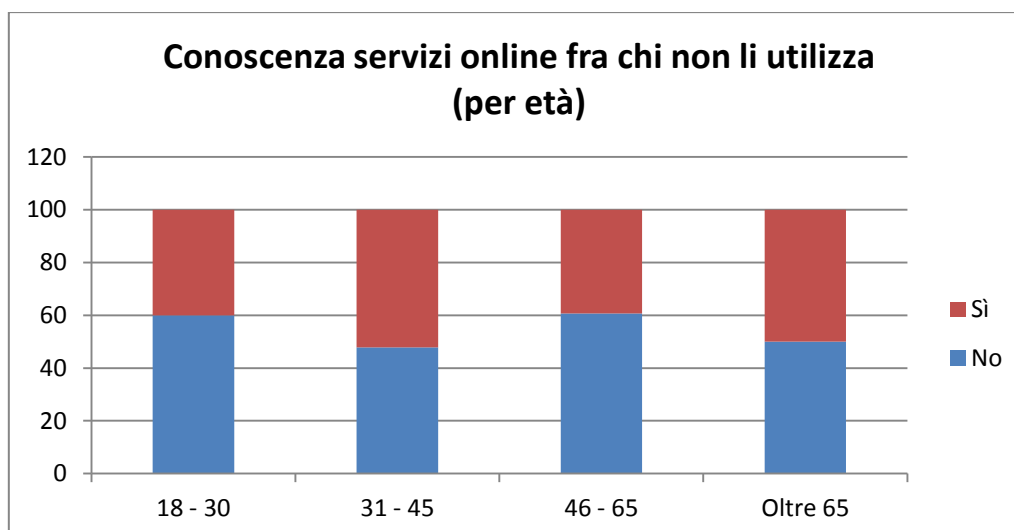
Conoscenza dei servizi online del Comune di Prato

Nel grafico sottostante si riportano le percentuali relative alla conoscenza dei servizi online forniti dal Comune di Prato fra coloro che hanno dichiarato di non utilizzare servizi online in generale:

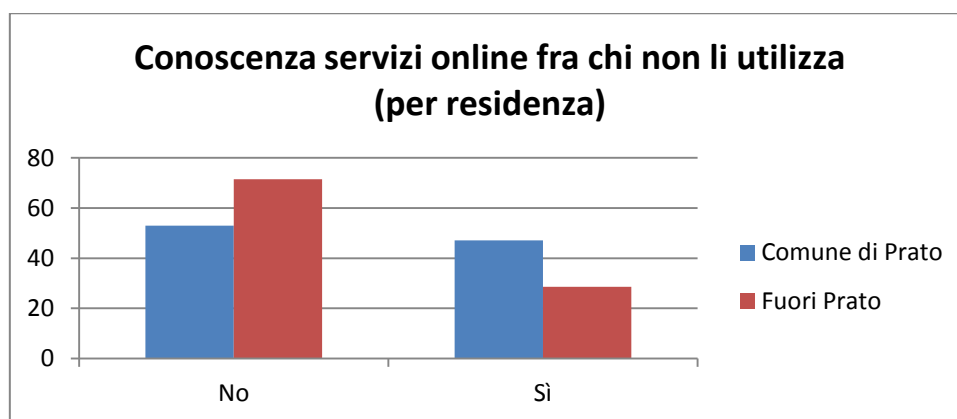


Si osserva come la percentuale maggiore di coloro che non conoscono tali servizi si trovi fra gli utenti dell'Anagrafe, il che appare abbastanza giustificato. Negli altri casi, la maggioranza dichiara comunque di conoscere tali servizi, anche se le percentuali di coloro che non li conoscono risultano comunque significative. Anche in questo caso si rileva quindi un deficit informativo abbastanza distribuito fra le diverse postazioni.

Si sono poi analizzate le risposte in base alle fasce di età dei rispondenti ed i risultati sono riportati nel grafico sottostante, dove si osserva una sostanziale omogeneità fra le varie fasce di età, sia nel caso dei NO che nel caso dei Sì:

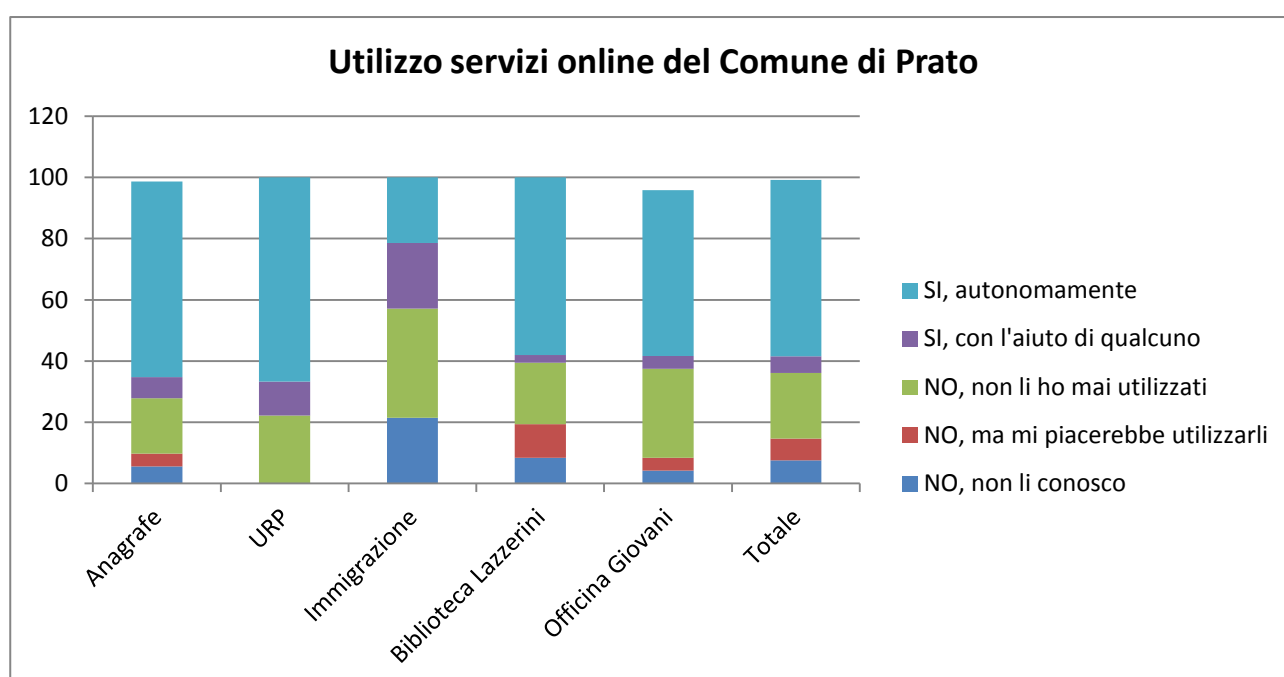


Le risposte sono state poi analizzate in base alla residenza dei rispondenti ed i risultati sono riportati nel grafico sottostante, dove si osserva come la conoscenza dei servizi online del Comune di Prato sia comunque maggiore fra i residenti.



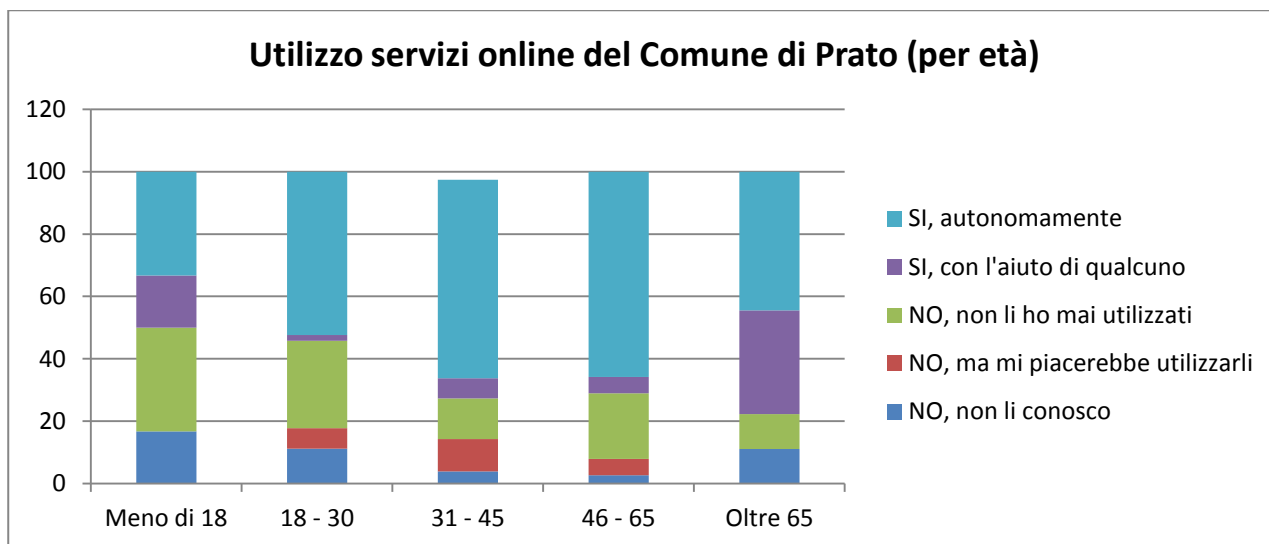
Utilizzo dei servizi online del Comune di Prato

Il grafico sottostante riporta le percentuali di utilizzo dei servizi online del Comune di Prato fra coloro che hanno dichiarato di usare (anche raramente) servizi online:



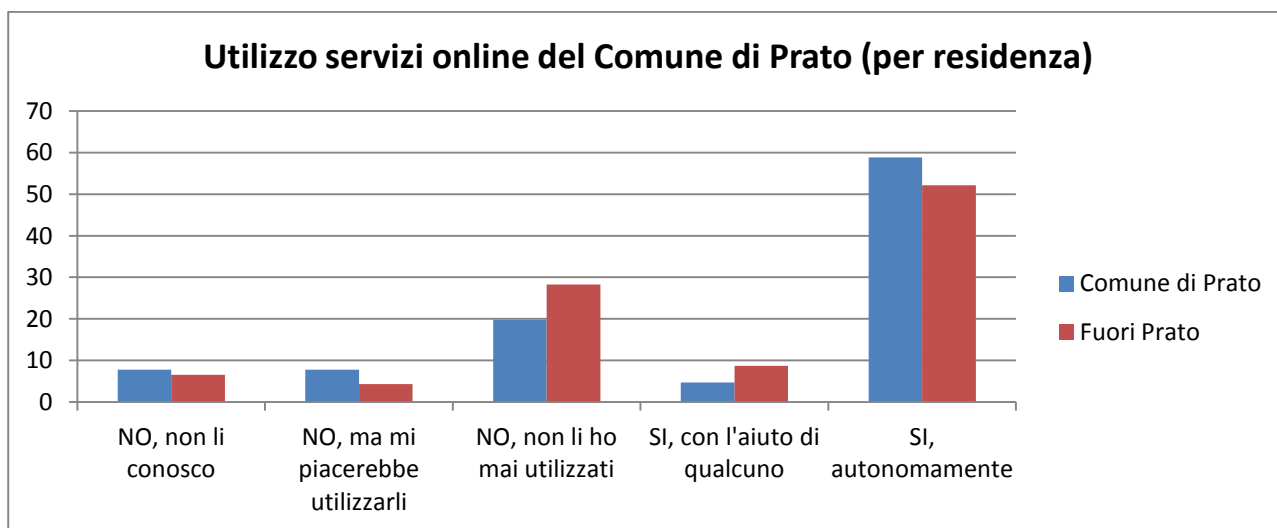
Anche in questo caso la situazione più variegata si presenta presso il Servizio Immigrazione, dove circa il 40% si distribuisce fra coloro che hanno usato i servizi autonomamente o con l'aiuto di qualcuno, mentre un altrettanto 40% circa dichiara di non averli mai usati ed il restante 20% dichiara di non conoscerli. In questo caso, così come nel caso dell'URP, nessuno manifesta interesse all'utilizzo, mentre ad esempio presso la Lazzerini tale interesse viene manifestato dall'11% dei rispondenti. Le percentuali di coloro che dichiarano di non conoscere i servizi sono comunque significative in tutti i casi, per cui anche in questo caso si conferma un deficit informativo.

Si sono poi analizzate le risposte in base alle fasce di età ed i risultati sono sintetizzati nel seguente grafico:



Si osserva come l'utilizzo autonomo sia maggiore nelle due fasce 31-45 e 46-65, mentre l'utilizzo "assistito" risulta maggiore nella fascia oltre 65. Di converso, le due fasce più giovani sono quelle che dichiarano maggiormente di non aver mai utilizzato tali servizi.

Infine, le risposte sono state analizzate in base alla residenza dei rispondenti ed i risultati sono sintetizzati nel grafico sottostante:



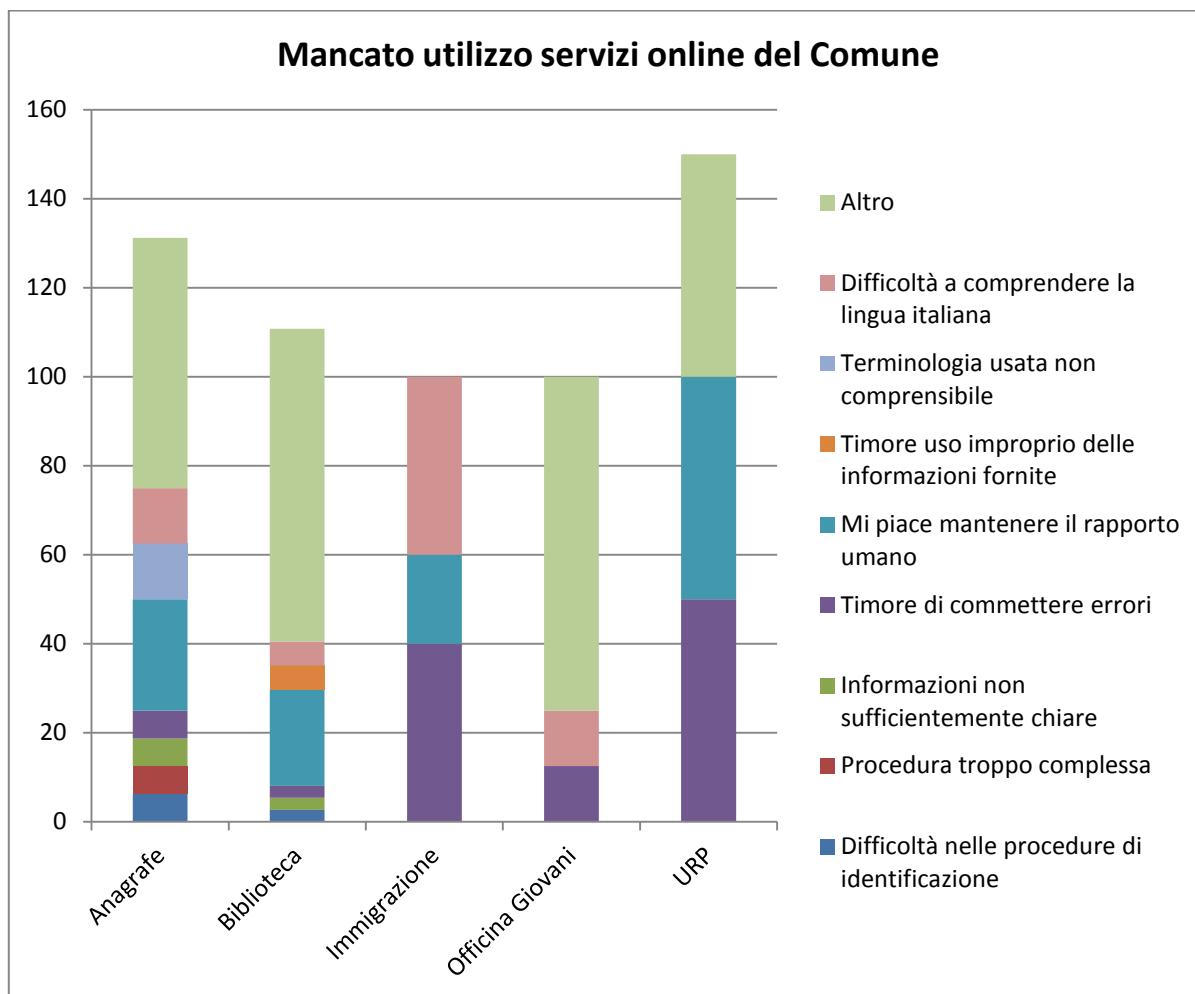
Si osserva una situazione rovesciata rispetto all'utilizzo dei servizi online in generale: in questo caso, l'attitudine maggiore all'uso dei servizi è da parte dei residenti nel comune di Prato, rispetto ai non residenti.

Mancato utilizzo dei servizi online del Comune di Prato

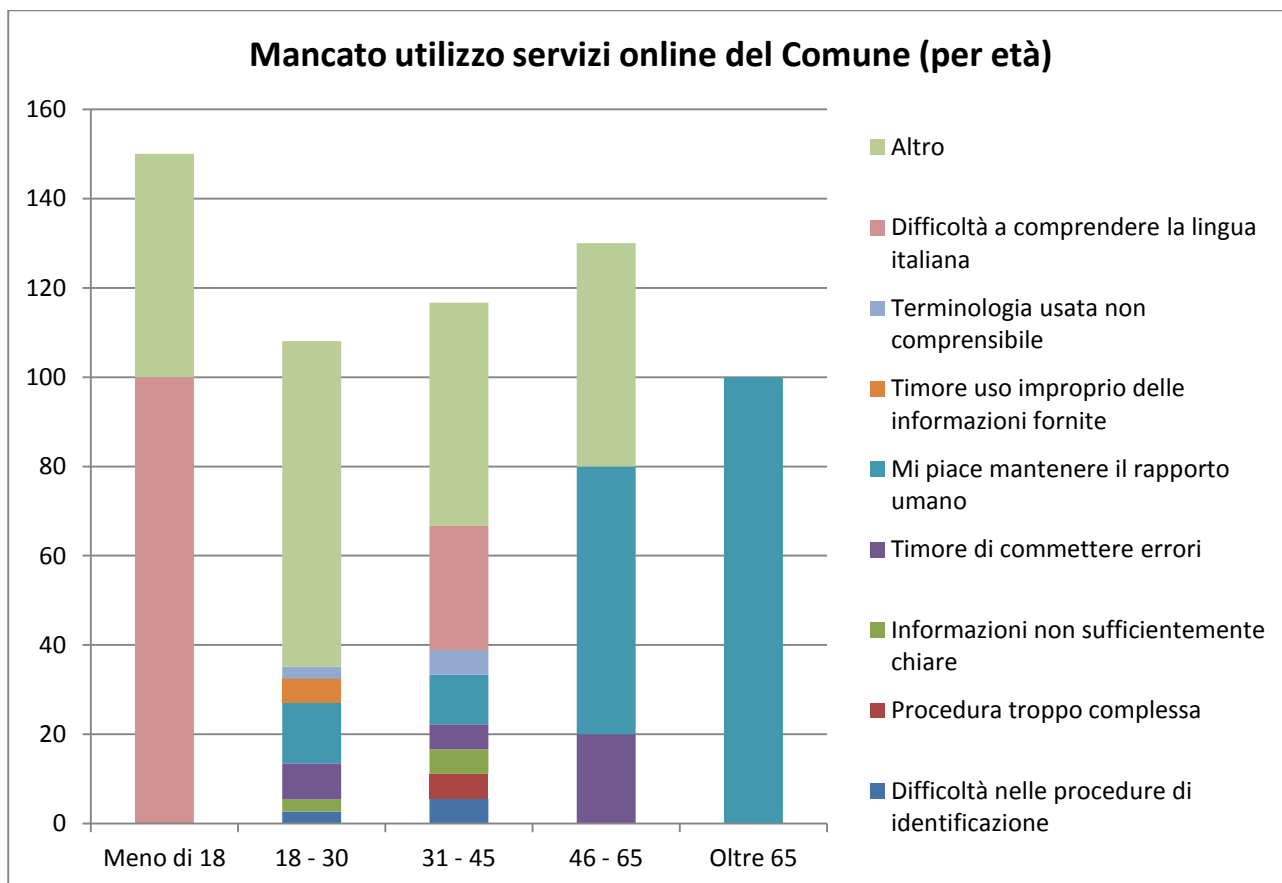
Nel grafico sottostante si riportano le motivazioni di mancato utilizzo del servizio fra coloro che hanno dichiarato di non averli mai utilizzati.

Le motivazioni più evidenti attengono alla preoccupazione di commettere errori ed alla preferenza per una interazione personale con gli operatori, oltre alle difficoltà legate alla lingua che sono, ovviamente, maggiormente presenti fra i frequentatori del Servizio Immigrazione. Risultano invece bassissime le percentuali legate alle difficoltà tecniche di uso degli strumenti informatici e delle relative procedure. Una

nota a parte merita la voce "Altro", che risulta citata in percentuale massima in tutti i casi, tranne che per il Servizio Immigrazione: tale voce include infatti la dicitura "non ho mai avuto necessità dei servizi", che risulta quindi il motivo principale al mancato utilizzo degli stessi.

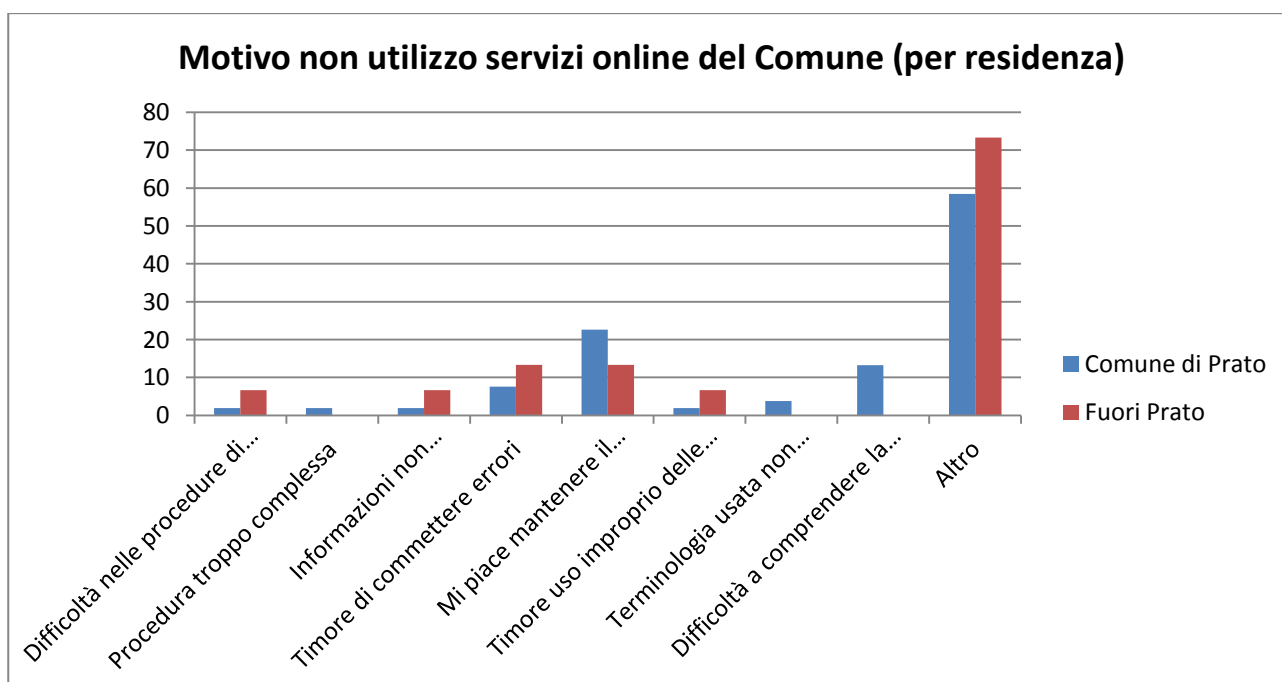


La medesima indagine è stata poi effettuata in base alla fascia di età dei rispondenti ed i risultati sono sintetizzati nel sottostante grafico:



Si osserva come la volontà di mantenere il rapporto umano sia l'unica motivazione fra gli oltre 65, ma essa risulta importante anche nella fascia 46-65, che è anche quella che ha maggiormente timore di commettere errori. I minori di 18 anni dichiarano difficoltà con la lingua (in valore assoluto si tratta però di due persone) ed il medesimo problema si rileva anche nella fascia 31-45, mentre è assente per gli altri.

Le risposte sono state poi analizzate sulla base della residenza dei rispondenti ed i risultati sono mostrati nel grafico sottostante:



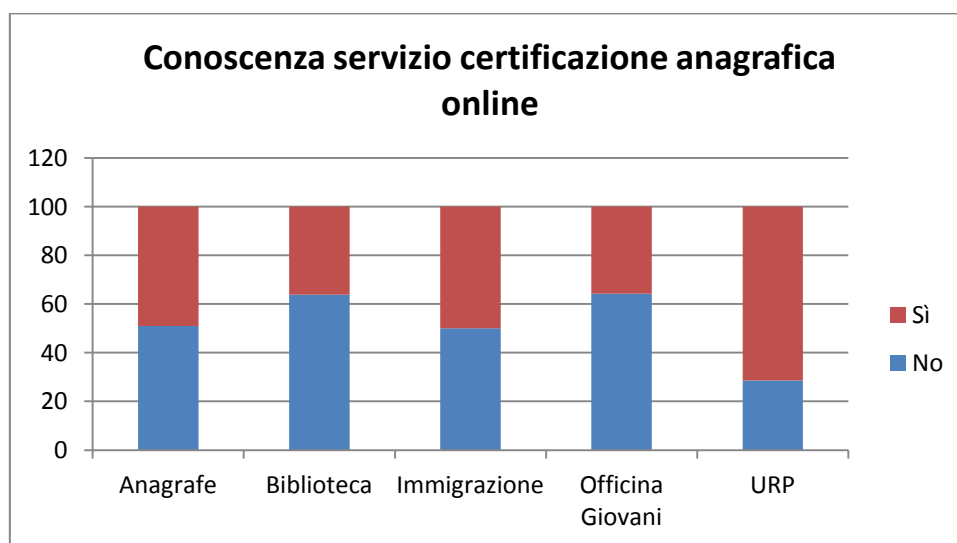
Si osserva che il desiderio di mantenere il rapporto umano è maggiore nei residenti, così come le difficoltà legate alla lingua, mentre la chiarezza delle informazioni è ritenuta più carente da parte dei non residenti. In tutti i casi, la maggioranza delle risposte si riferiscono alla categoria Altro, relativa in grandissima parte alla mancata necessità di usufruire dei servizi,

Servizio di certificazione anagrafica online

Relativamente al servizio di certificazione anagrafica online, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

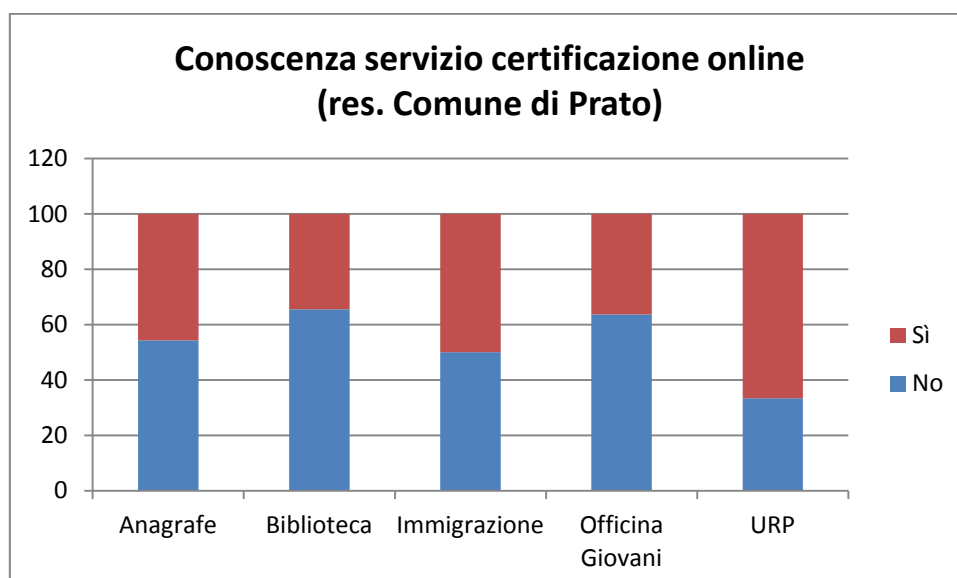
Conoscenza del servizio

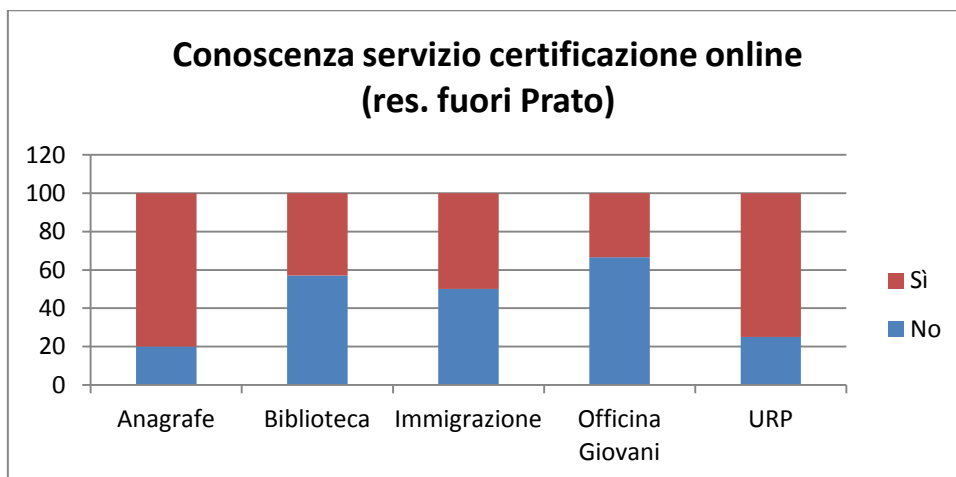
Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio online di certificazione anagrafica da coloro che hanno risposto di utilizzare i servizi online del Comune di Prato:



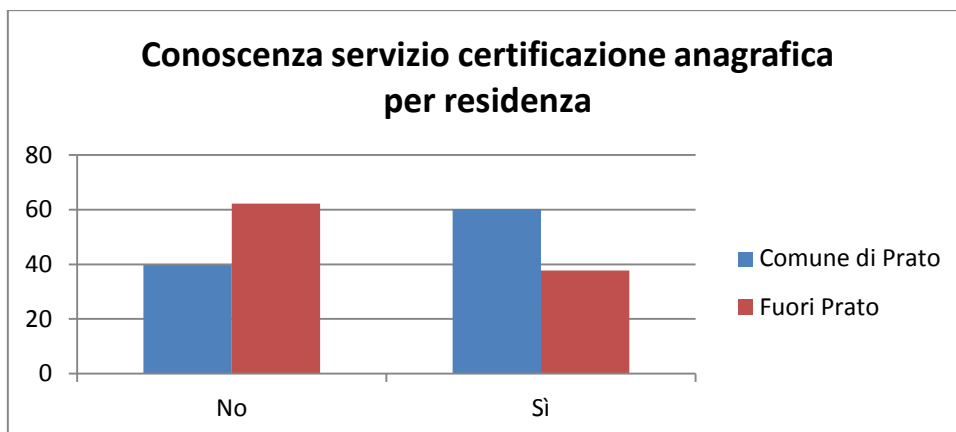
In generale si osservano percentuali comparabili fra coloro che dichiarano di conoscere il servizio e coloro che non lo conoscono. Fa eccezione il caso dell'URP, dove la maggioranza dichiara di conoscerlo.

Le risposte sono anche state analizzate in base alla residenza dei rispondenti, come mostrato nei due grafici successivi:

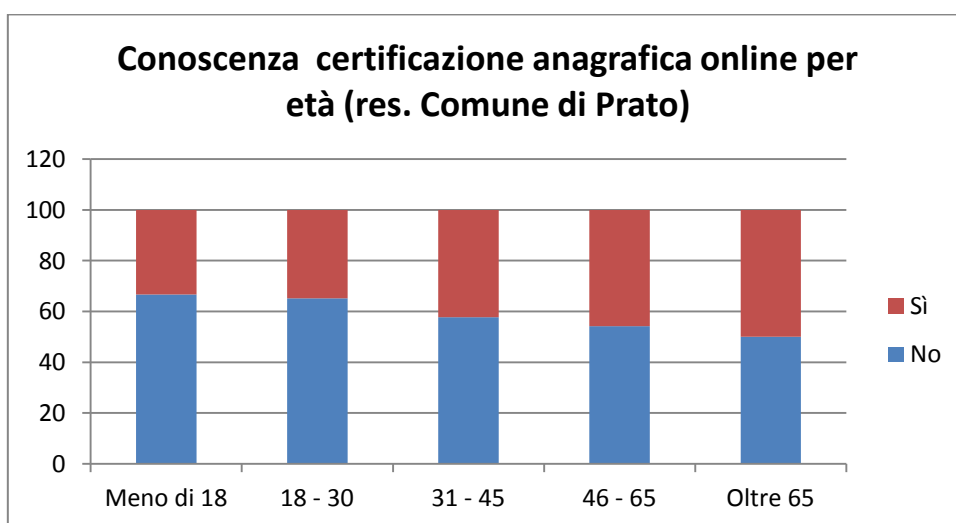


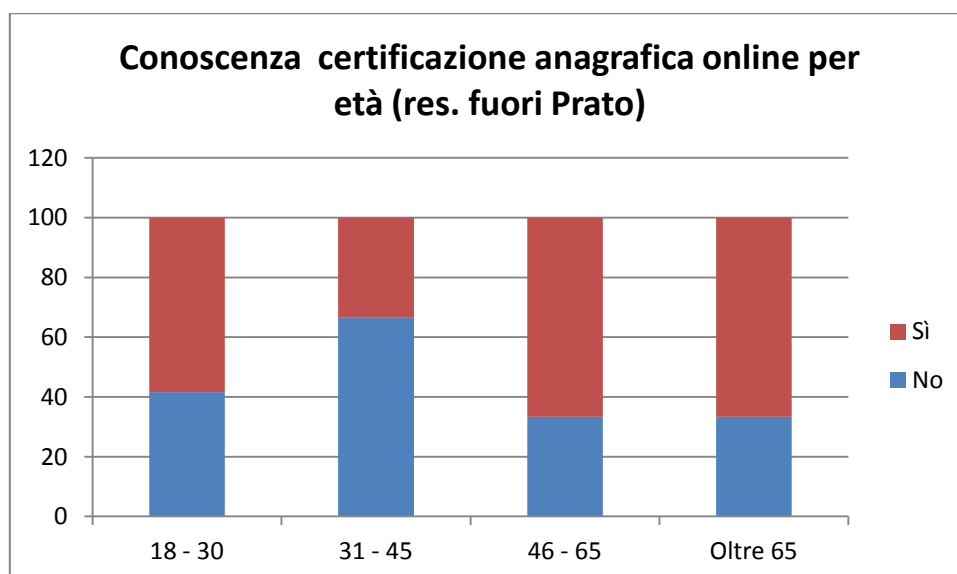


Negli uffici dell'anagrafe la conoscenza del servizio è più diffusa da coloro che risiedono fuori comune (80% contro 46%) e questa rappresenta la differenza più marcata, mentre negli altri punti di somministrazione l'andamento è simile e la residenza non sembra essere un fattore discriminante significativo. Una vista complessiva dell'analisi relativa alla conoscenza per residenza è riportata nel grafico sottostante, da cui si nota che la conoscenza maggiore del servizio si ha fra i residenti nel comune di Prato:



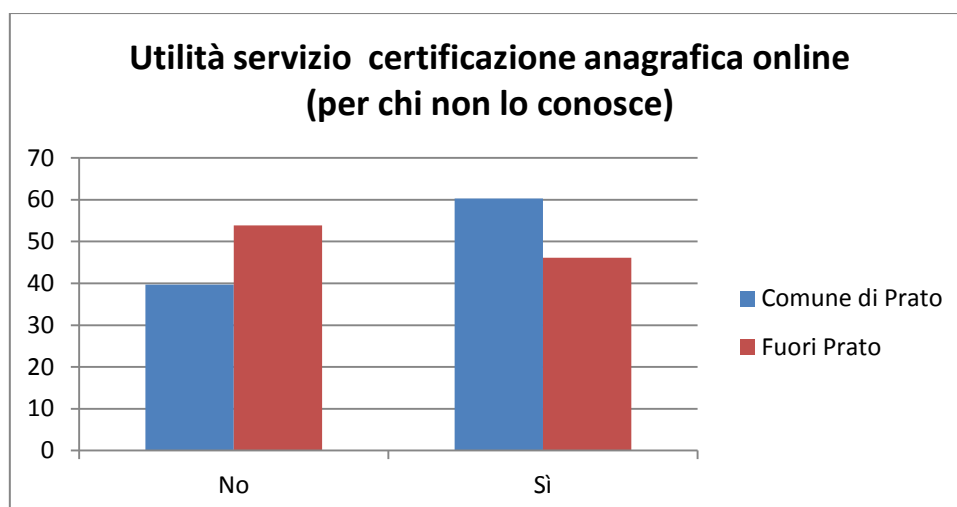
Analizzando poi le risposte sulla base delle fasce di età, si ottiene in quadro riportato nei due grafici successivi, relativi rispettivamente ai residenti nel comune di Prato ed ai non residenti:





Fra i residenti nel comune di Prato si osserva una prevalenza della mancata conoscenza del servizio, che va a decrescere al crescere dell'età in tutte le fasce di età, fino a quella degli oltre 65, dove i Sì e i No si equivalgono. Fra i residenti fuori Prato prevale invece la conoscenza del servizio, tranne che per la fascia 31-45.

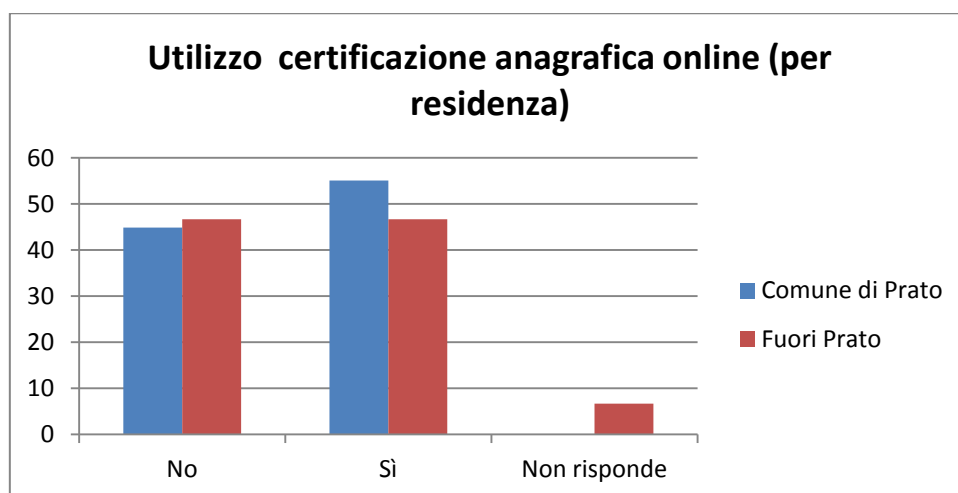
Infine, si è chiesto a chi ha dichiarato di non conoscere il servizio se reputasse che avrebbe potuto essergli utile e le risposte sono sintetizzate nel grafico successivo, in base alla residenza dei rispondenti:



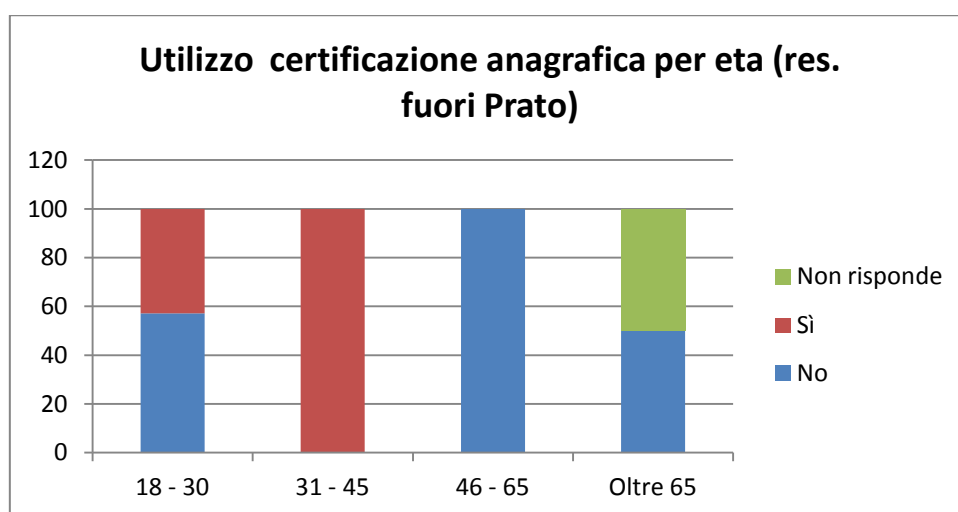
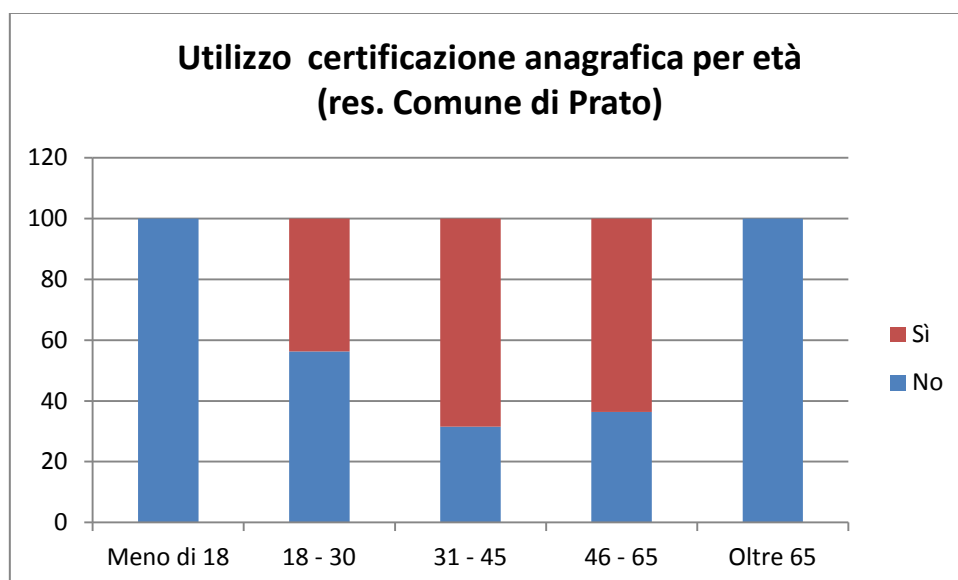
Come si vede, le risposte positive prevalgono fra i residenti nel comune di Prato (60% contro 46%).

Utilizzo del servizio

Relativamente all'utilizzo del servizio di certificazione anagrafica, le risposte sono state valutate in base alla residenza dei rispondenti ed i risultati sono sintetizzati nel grafico seguente: il 55% dei residenti ha utilizzato il servizio a fronte del 47% dei non residenti.



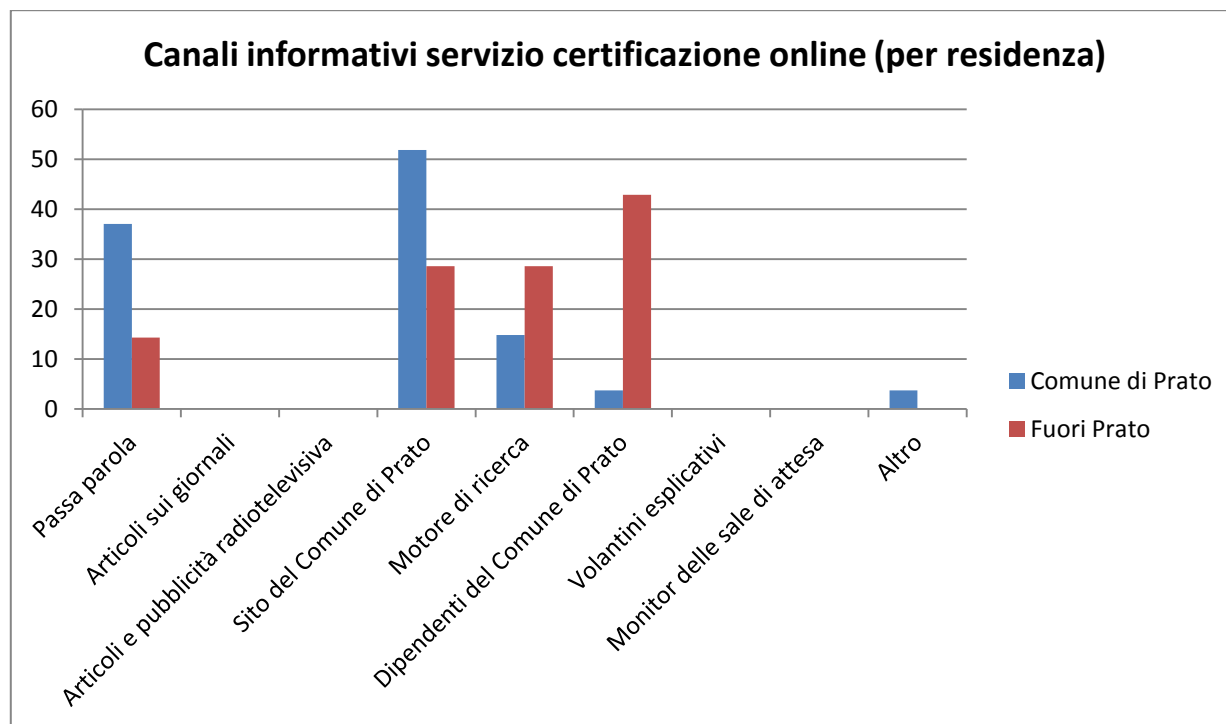
Le risposte sono state poi analizzate in base alle fasce di età dei rispondenti, sia per i residenti nel comune di Prato, sia per i non residenti ed i risultati sono riportati nei due grafici successivi, dove si nota che fra i residenti le fasce che utilizzano maggiormente il servizio sono le tre centrali, mentre fra i non residenti l'utilizzo maggiore si ha nella fascia 31-45.



Canali informativi sull'accesso al servizio

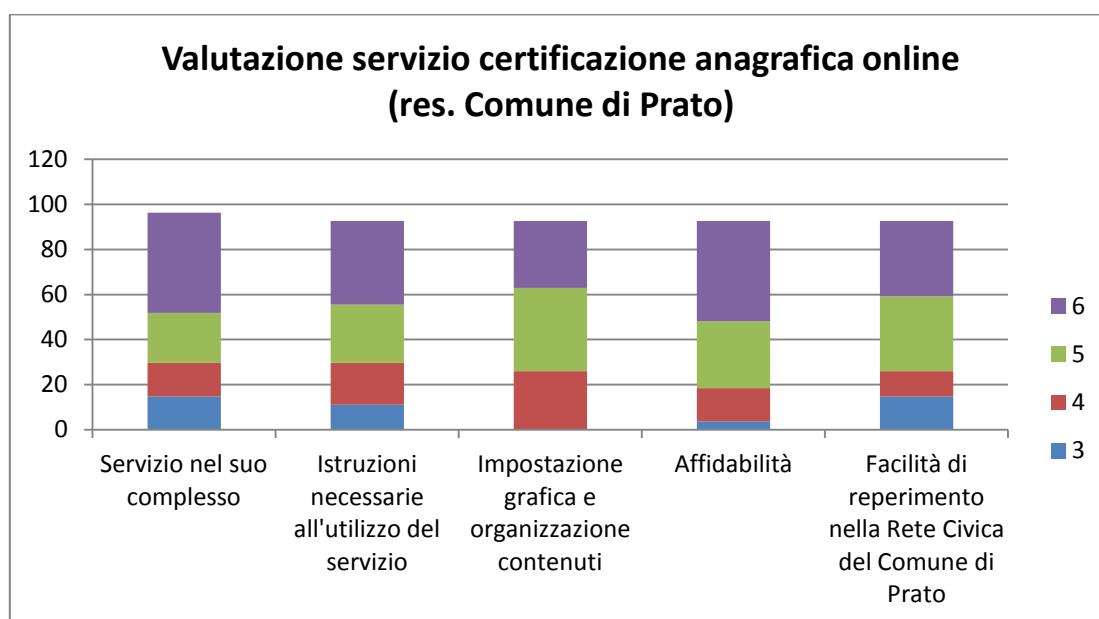
Per quanto riguarda i canali informativi tramite i quali si è venuti a conoscenza del servizio, il grafico seguente mostra le risposte in base alla residenza.

Mentre il sito web del comune di Prato viene utilizzato in maggioranza dai residenti (52%), per i non residenti il canale informativo più usato risulta il contatto diretto con gli uffici. D'altra parte, fra i residenti si rileva anche un notevole utilizzo del canale passaparola (37%):



Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, sono stati proposti 5 indicatori, ciascuno da valutare con un giudizio da 1 (pessimo) a 6 (ottimo). Il grafico sottostante sintetizza i risultati ottenuti, per quanto riguarda i residenti nel comune di Prato:

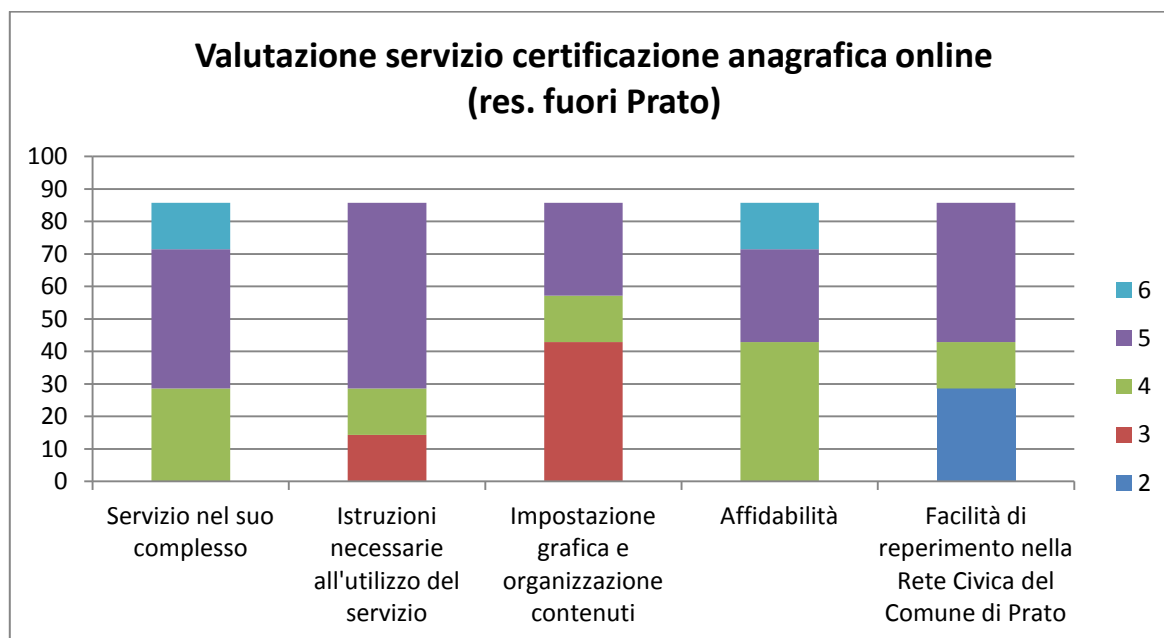


Come si nota, il giudizio è estremamente positivo per tutti gli indicatori, il che è confermato anche dai rispettivi valori medi, riportati nella sottostante tabella:

Residenti Comune di Prato

Servizio nel suo complesso	5
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,96
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	5,04
Affidabilità	5,24
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,92

Relativamente ai **non residenti**, la valutazione del servizio è riportata nel grafico sottostante: come si nota il gradimento è sempre complessivamente buono, ma si rileva qualche problema sulle istruzioni necessarie all'accesso, all'impostazione grafica e contenuti e, soprattutto, nella facilità di reperimento nella Rete Civica.



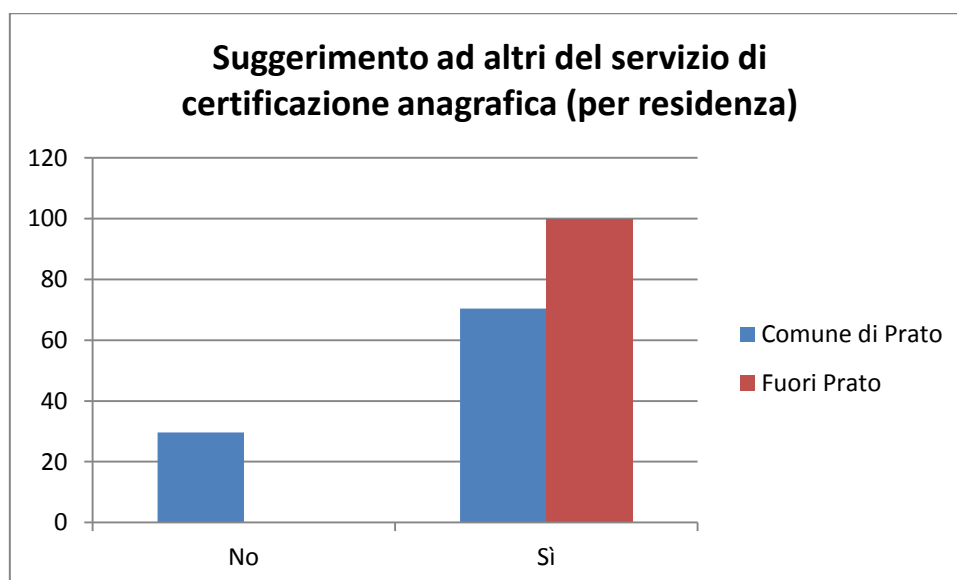
I valori medi degli indicatori sono riportati nella tabella sottostante ed i valori confermano ovviamente quanto visualizzato nel grafico:

Non residenti

Servizio nel suo complesso	4,83
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,5
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	3,83
Affidabilità	4,67
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	3,83

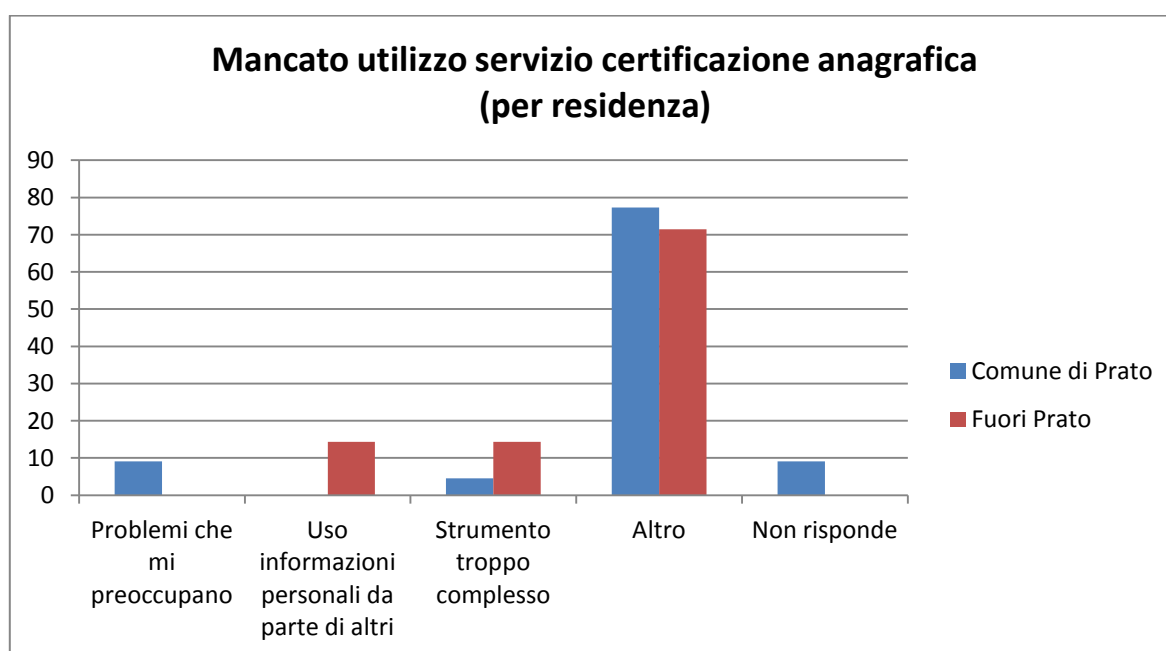
Segnalazione del servizio ad altre persone

Si è poi chiesto se si sarebbe segnalato ad altre persone l'utilizzo del servizio e le risposte, in base alla residenza, sono sintetizzate nel grafico sottostante, in cui si osserva come i non residenti siano al 100% positivi in tal senso, mentre per i residenti la percentuale scende al 70%



Mancato utilizzo del servizio

Si sono infine analizzate le risposte relative alle motivazioni del mancato utilizzo del servizio, in base alla residenza dei rispondenti: il risultato è riportato nel grafico sottostante, in cui si osserva come per i residenti ci siano alcuni problemi nell'uso dei servizi online, mentre i non residenti segnalano una preoccupazione sulla privacy e l'eccessiva complessità dello strumento. In entrambi i casi appare grandemente prevalente la mancata necessità del servizio, che risulta nella categoria Altro.



Suggerimenti

Nelle due tabelle seguenti si riportano rispettivamente i suggerimenti forniti dagli utenti residenti nel comune di Prato e non residenti, per il miglioramento del servizio:

Residenti Comune di Prato

Suggerimenti SERVIZIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA ONLINE	Totale
	v.a.
Nessun suggerimento	23
- divulgazione tramite mezzi stampa	1

Suggerimenti SERVIZIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA ONLINE	Totale
	v.a.
- grafica più amichevole	1
- mettere possibilità di stampare certificato con paternità e maternità annessi	1
- più informazione per farlo conoscere	1
Totale	27

Non residenti

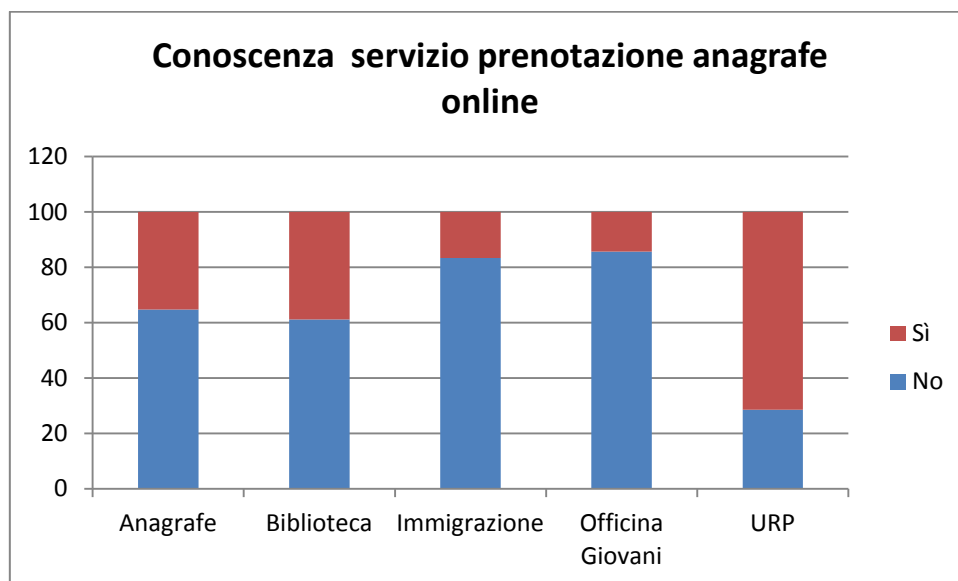
Suggerimenti SERVIZIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA	Totale
	v.a.
Nessun suggerimento	6
- utilizzare un linguaggio semplificato, specificare l'utilizzo dei certificati, migliorare il sito aggiungendo altre lingue	1
Totale	7

Servizio di prenotazione appuntamenti per pratiche anagrafiche online

Relativamente al servizio di prenotazione appuntamenti per pratiche anagrafiche online, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

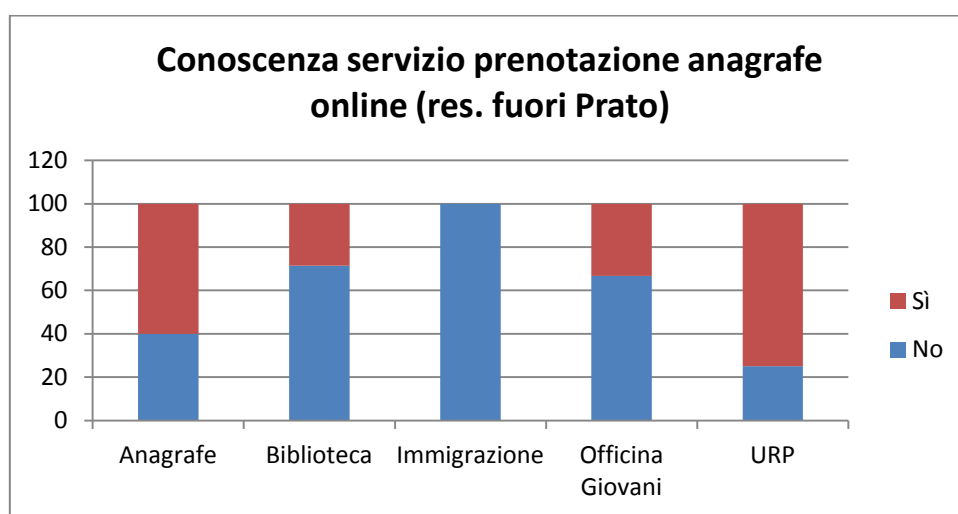
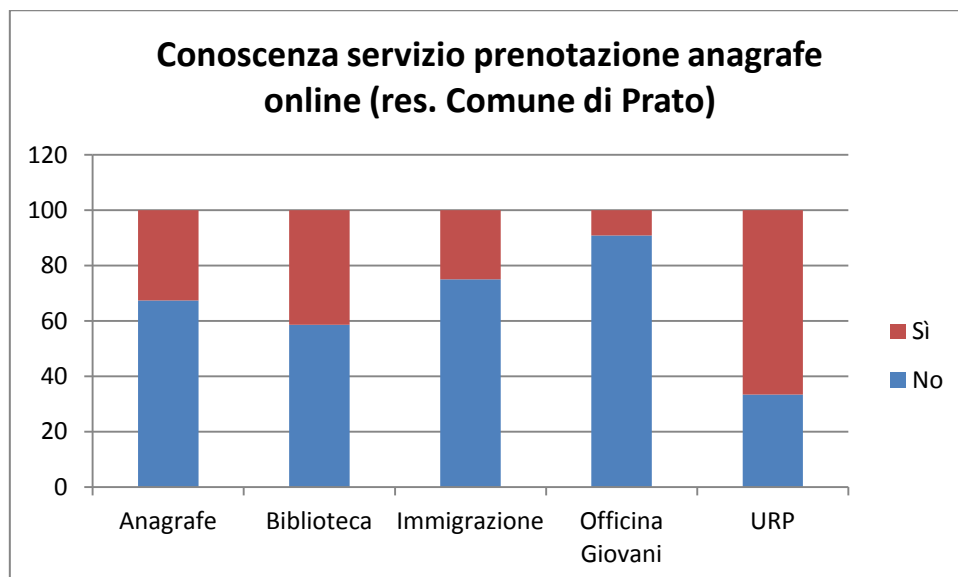
Conoscenza del servizio

Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio nei vari punti di somministrazione dei questionari:



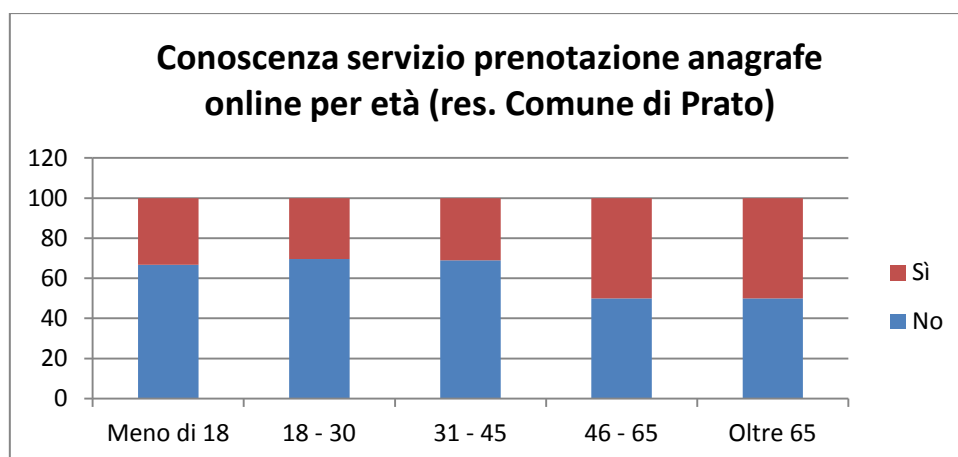
Si osserva in generale una netta predominanza fra coloro che dichiarano di non conoscere il servizio. Fa anche in questo caso eccezione il caso dell'URP, dove invece la maggioranza (71%) dichiara di conoscere il servizio.

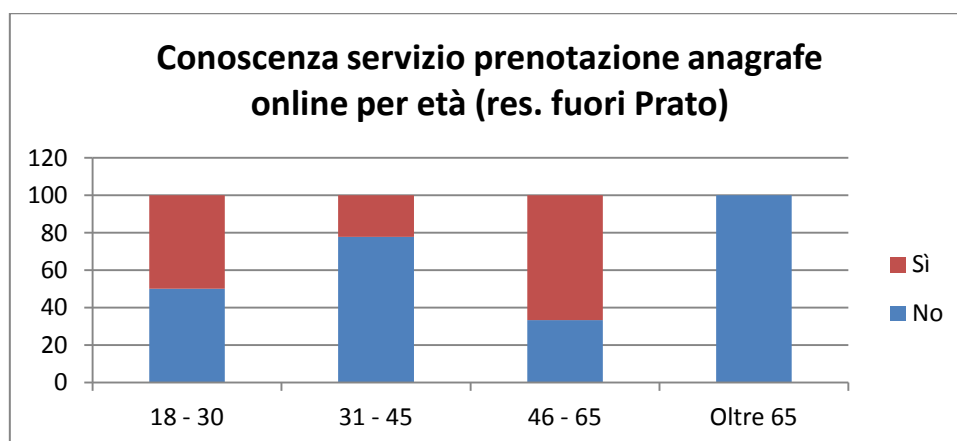
Le risposte sono state poi analizzate in base alla residenza dei rispondenti ed i risultati sono riportati nei due grafici successivi:



Si osserva come presso l'anagrafe la conoscenza del servizio sia maggiore fra i non residenti (60% contro 33%), così come presso Ufficio Giovani (33% contro 9%). Al contrario, presso lo sportello il 100% dei non residenti dichiara di non conoscere il servizio, mentre fra i residenti tale percentuale scende al 75%.

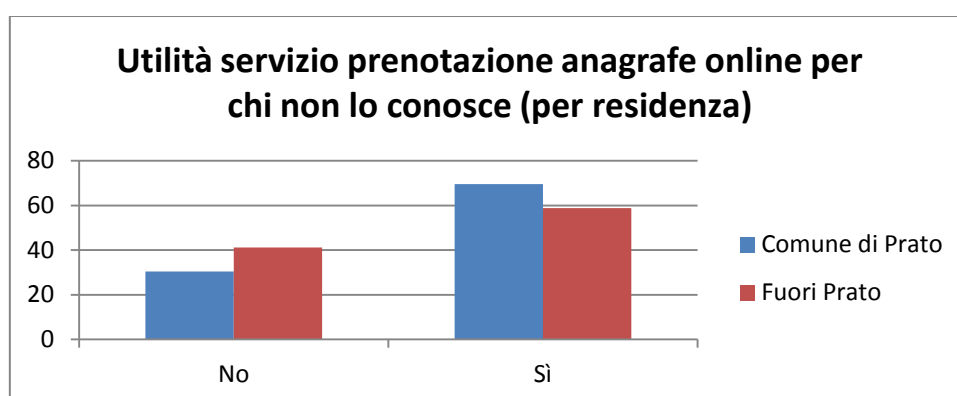
Le risposte sono state poi analizzate in base alle fasce di età dei rispondenti ed i risultati sono riportati nei due grafici successivi, rispettivamente per i residenti nel comune di Prato e per i non residenti:





Nel caso dei residenti le distribuzioni appaiono piuttosto omogenee, per cui l'età non sembra un fattore particolarmente discriminante, mentre nel caso dei non residenti il 100% della fascia oltre 65 anni non conosce il servizio, mentre questo risulta maggiormente conosciuto nella fascia 18-30 (50%) e 45-65 (67%).

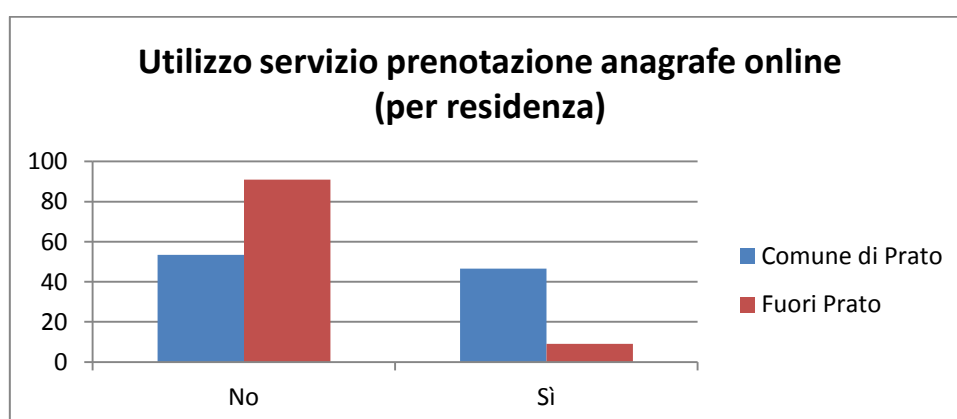
Si è poi chiesto a chi ha dichiarato di non conoscere il servizio se reputasse che avrebbe potuto essergli utile e le risposte sono state valutate in base alla residenza dei rispondenti, come sintetizzato nel grafico sottostante:



Il 70% dei residenti risponde positivamente, a fronte di un 59% dei non residenti.

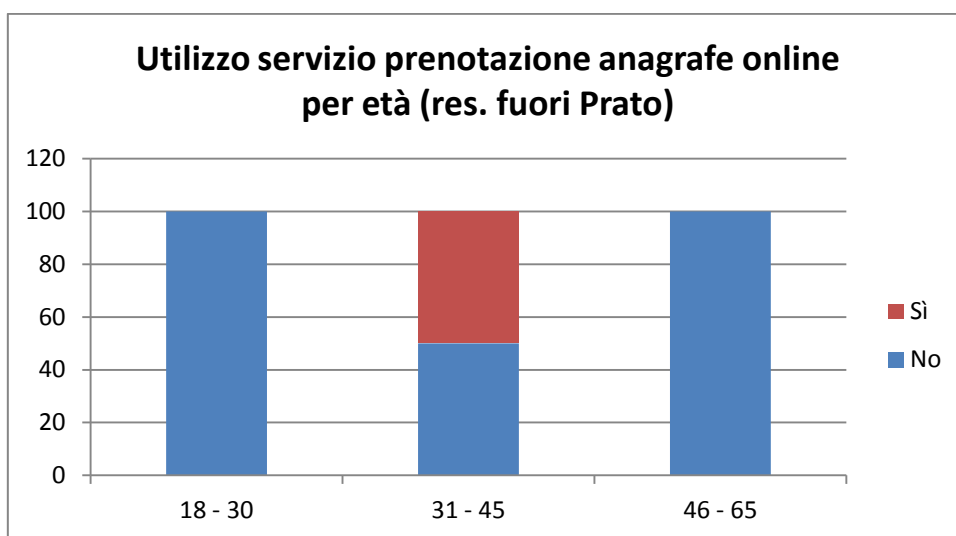
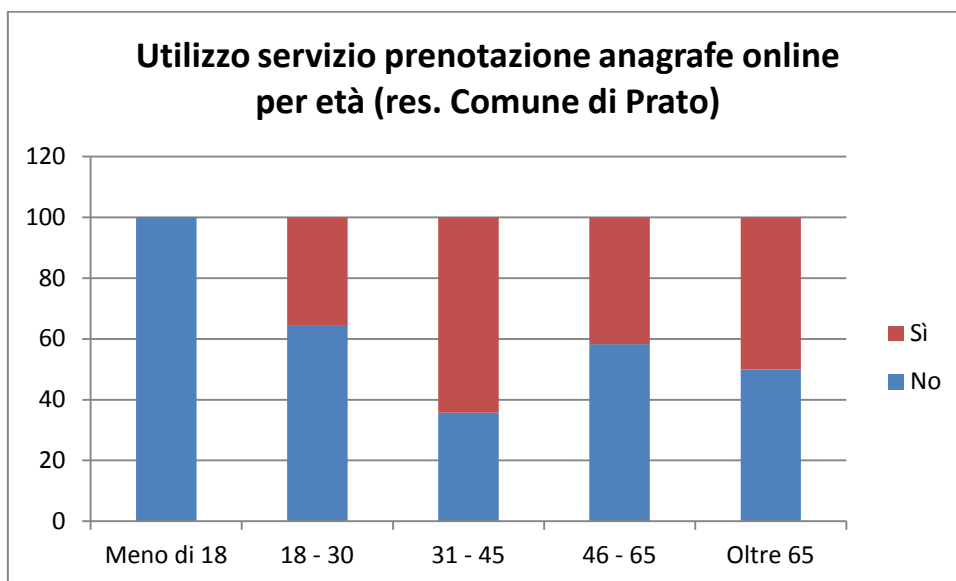
Utilizzo del servizio

Le percentuali di utilizzo del servizio fra coloro che lo conoscono sono indicate nel grafico sottostante, in base alla residenza:



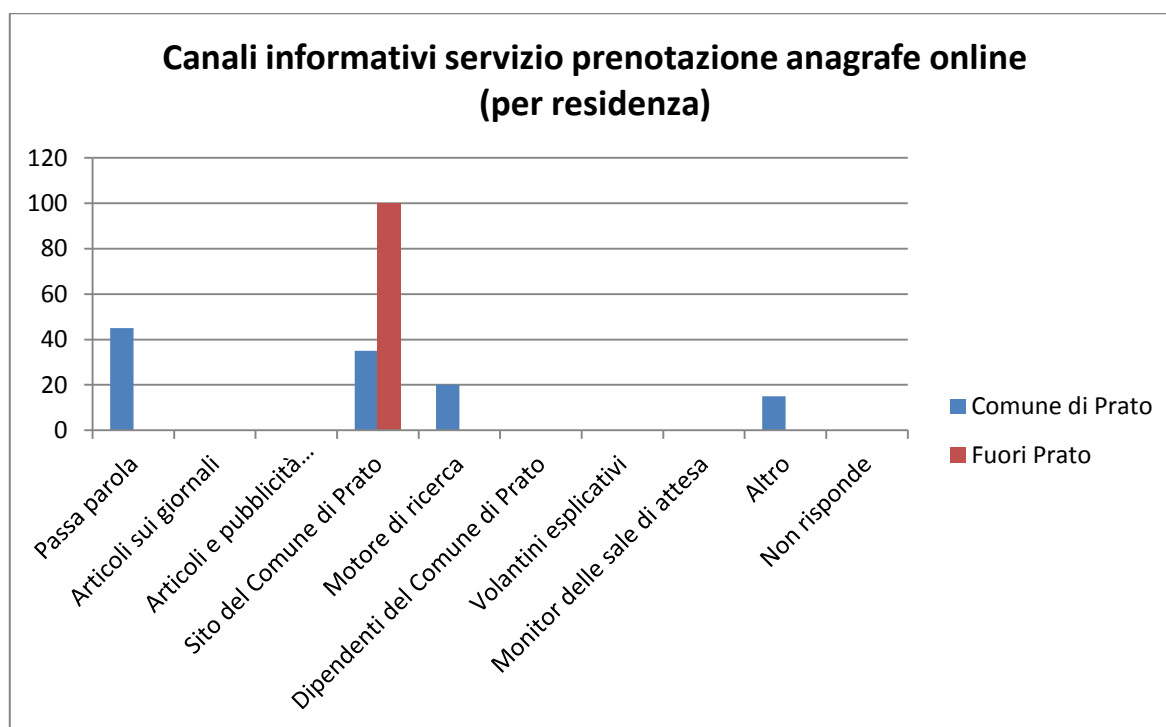
Come si osserva, l'utilizzo del servizio è maggiormente diffuso fra i residenti nel comune (46% contro 9%).

Le risposte sono state poi analizzate in base alle fasce di età dei rispondenti, sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti ed i risultati sono sintetizzati nei due grafici sottostanti; si osserva come per i non residenti la fascia di età che utilizza il servizio sia quella 31-45, mentre nel caso dei residenti sia ha un utilizzo maggiormente distribuito in tutte le fasce, tranne che per quella minore di 18 anni.



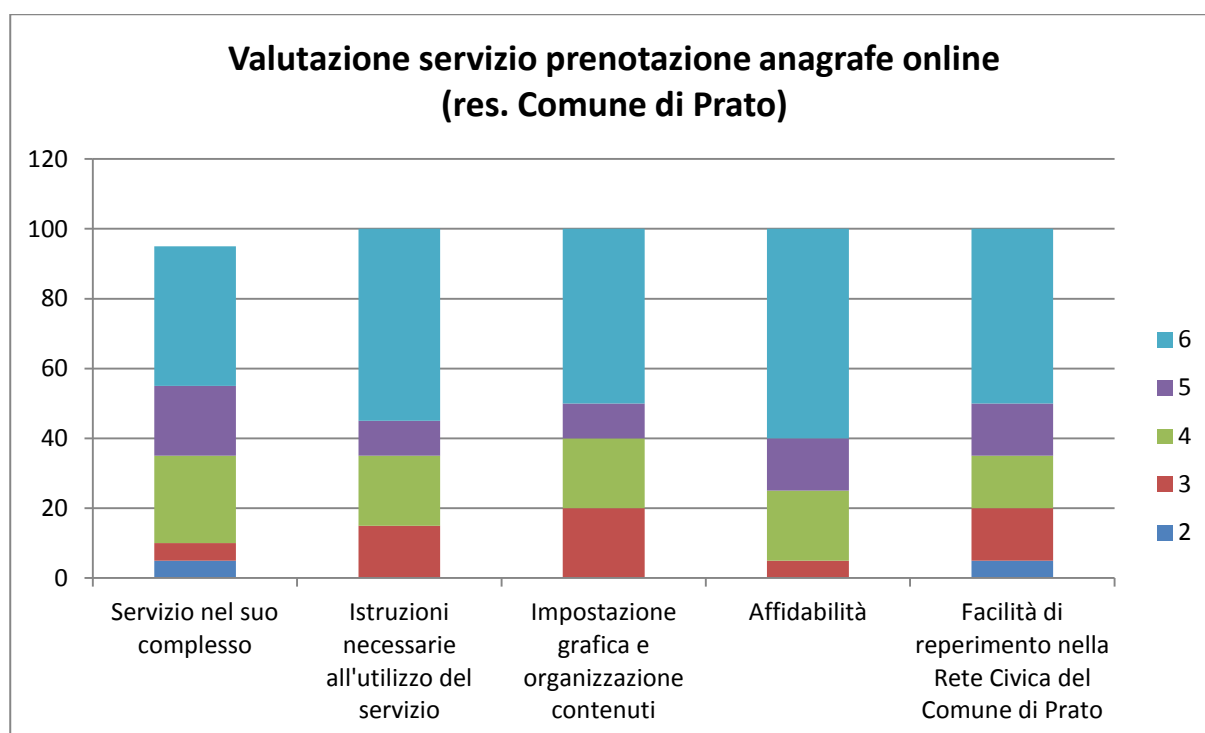
Canali informativi per l'accesso al servizio

Si sono poi analizzati i canali informativi utilizzati per conoscere il servizio, in base alla residenza dei rispondenti: il risultato è sintetizzato nel grafico sottostante, da cui si rileva che il 100% dei non residenti utilizza il sito web del Comune di Prato, mentre i residenti utilizzano anche altri canali, fra cui il passaparola (45%) ed altri motori di ricerca (20%) e solo il 35% utilizza il sito del Comune di Prato.



Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, sono stati proposti 5 indicatori, ciascuno da valutare con un giudizio da 1 (pessimo) a 6 (ottimo). Il grafico sottostante sintetizza i risultati ottenuti, per quanto riguarda i residenti nel comune di Prato:



Come si nota, il giudizio è estremamente positivo per tutti gli indicatori, il che è confermato anche dai rispettivi valori medi, riportati nella sottostante tabella:

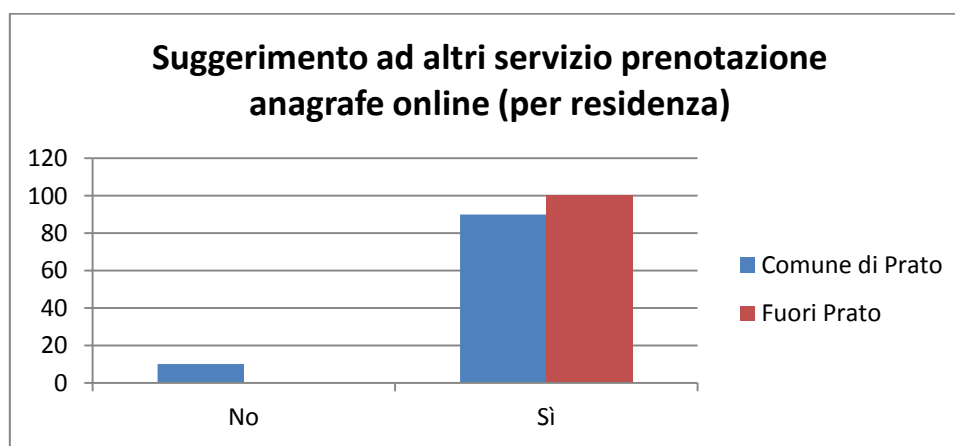
Residenti Comune di Prato

Servizio nel suo complesso	4,89
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	5,05
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,9
Affidabilità	5,3
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,9

Relativamente ai **non residenti**, non sono state rilevate risposte a questa domanda.

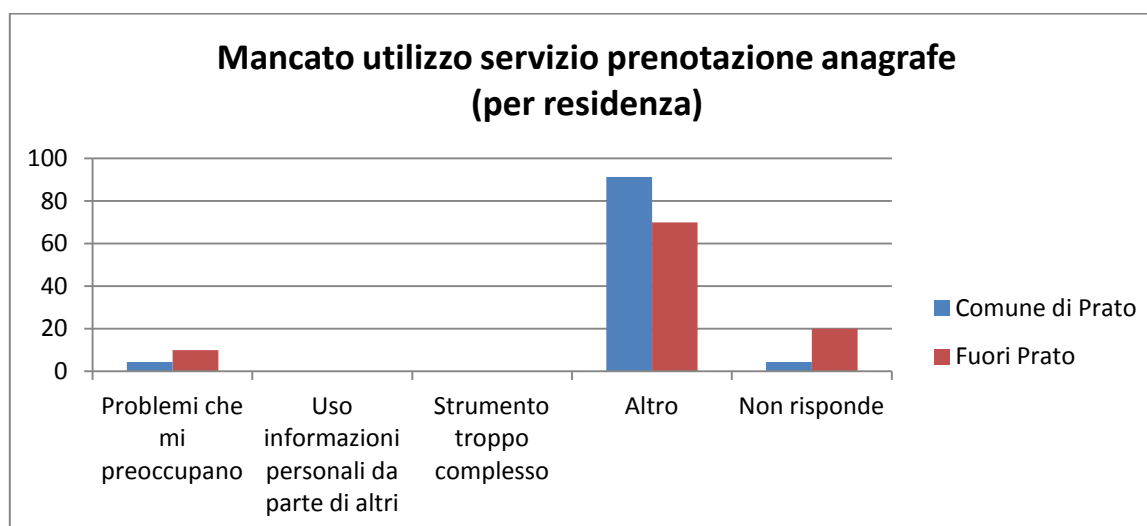
Segnalazione del servizio ad altre persone

Si è poi chiesto agli utenti del servizio se lo consiglierebbero ad altre persone e le risposte, in base alla residenza dei rispondenti, sono riportate nel grafico sottostante, in cui è evidente il risultato positivo:



Mancato utilizzo del servizio

Si sono poi analizzate le risposte in merito alle ragioni del mancato utilizzo del servizio, per residenza: in entrambi i casi la ragione largamente prevalente è la mancata necessità (nella categoria Altro), come si osserva dal grafico sottostante:



Suggerimenti

Nella sottostante tabella sono riportati i suggerimenti forniti dagli utenti residenti nel comune di Prato per il miglioramento del servizio. I non residenti non hanno fornito suggerimenti.

Residenti Comune di Prato

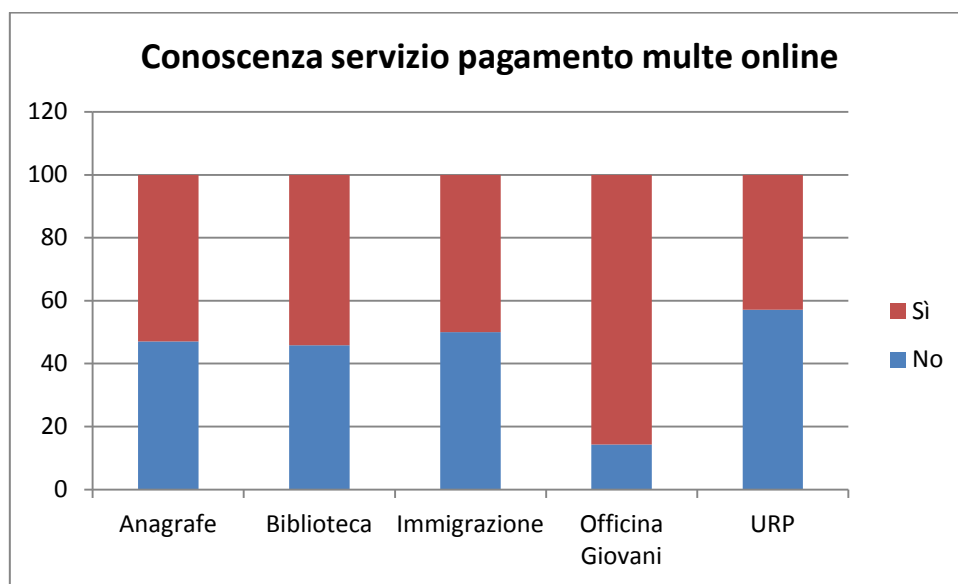
Suggerimenti SERVIZIO PRENOTAZIONE ANAGRAFE ONLINE	Total e v.a.
Nessun suggerimento	17
- appuntamento per carte elettroniche tutta la settimana in estate	1
- maggior organizzazione agli sportelli	1
- rendere più agevole la cancellazione degli appuntamenti	1
Totale	20

Servizio di pagamento multe online

Relativamente al servizio di pagamento multe online, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

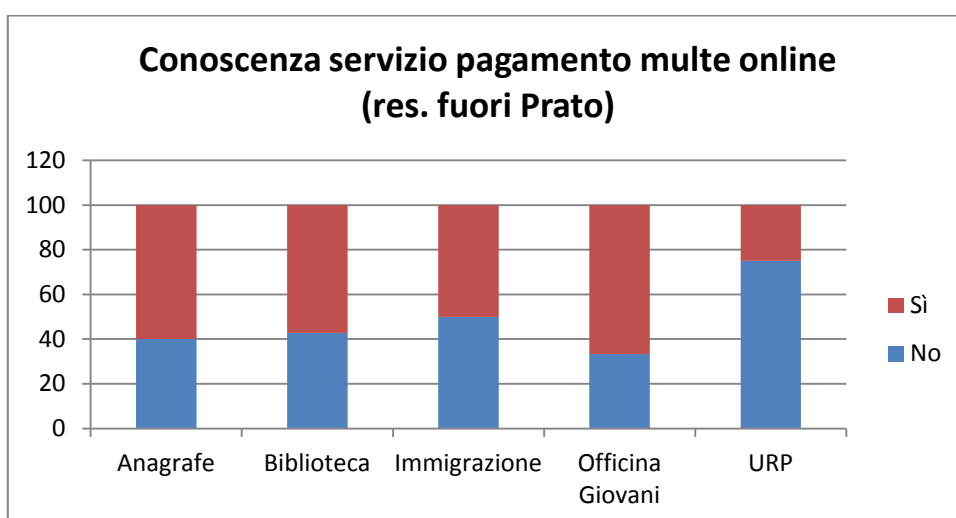
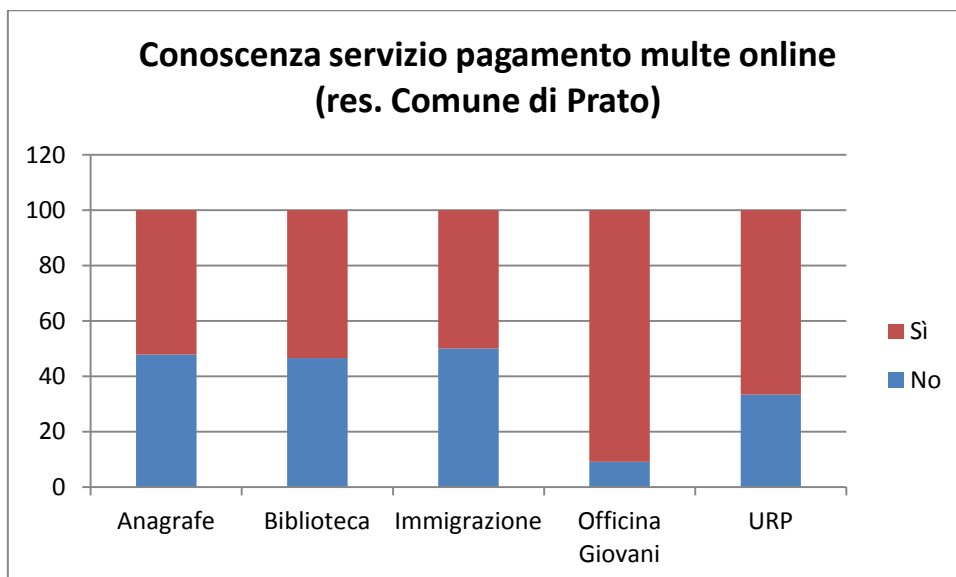
Conoscenza del servizio di pagamento multe online

Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio di pagamento on line delle multe, disponibile sul sito del Comune di Prato:

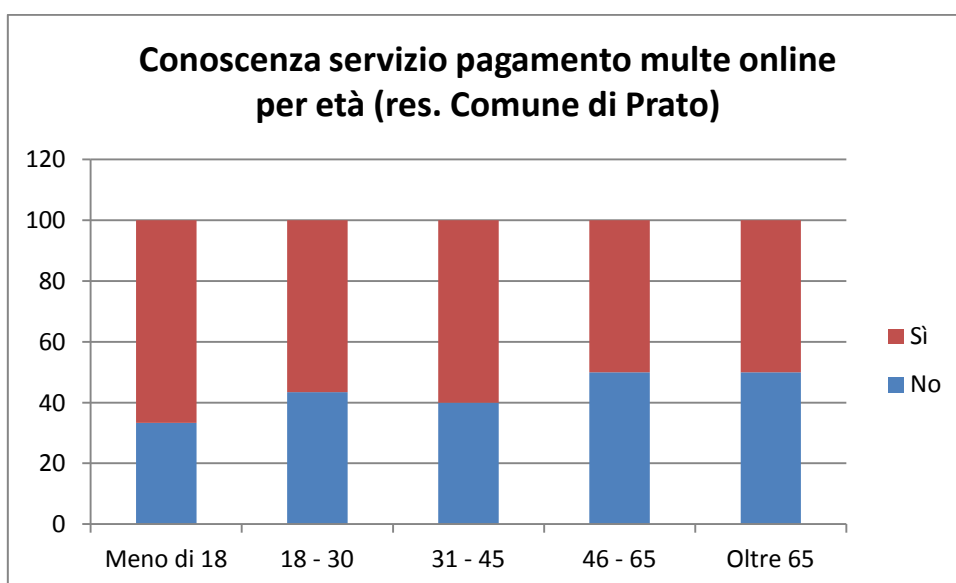


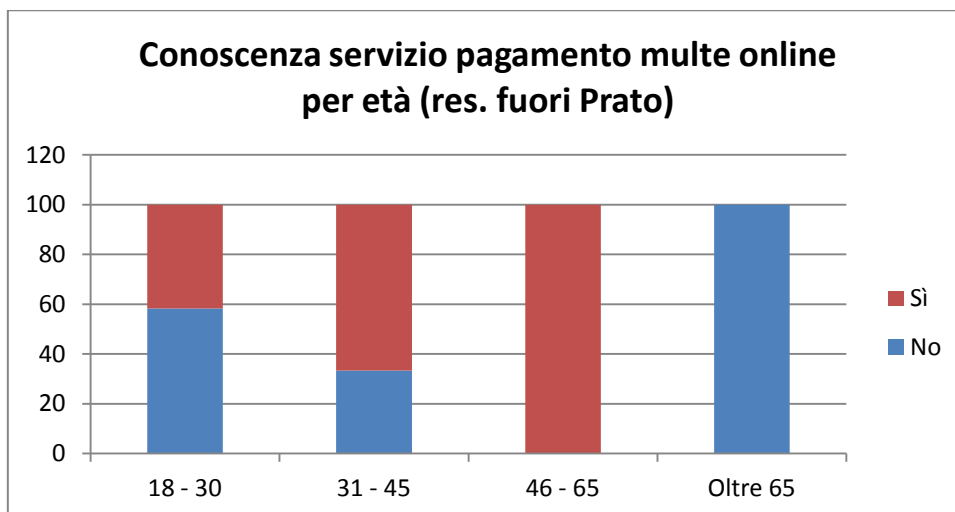
Prevale in questo caso complessivamente una percentuale maggiore fra coloro che dichiarano di conoscere il servizio, in particolare per quanto riguarda i frequentatori di Officina Giovani.

Analizzando poi le risposte in base alla residenza dei rispondenti, si ottengono i due grafici successivi in cui si osserva che in Officina Giovani e URP la percentuale di non residenti che non conoscono il servizio risulta maggiore rispetto ai residenti, mentre negli altri punti le differenze sono molto meno marcate:



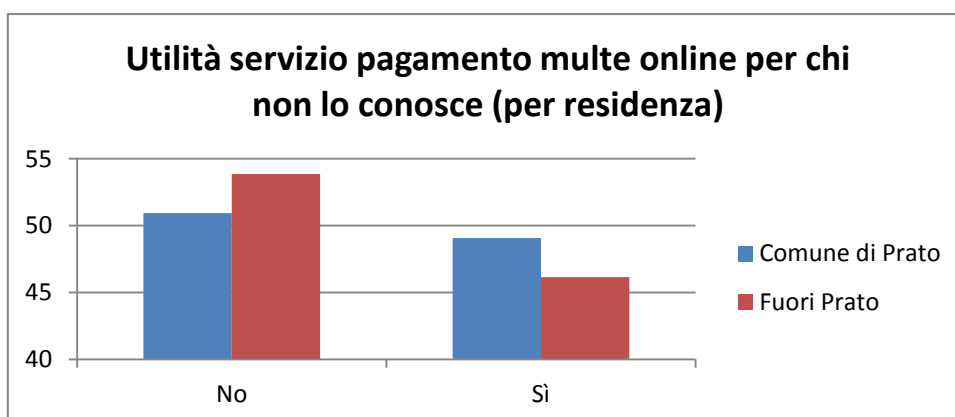
Analizzando poi le risposte in base alla fascia di età dei rispondenti, si ottengono i due grafici successivi, rispettivamente per i residenti nel comune di Prato e per i non residenti.





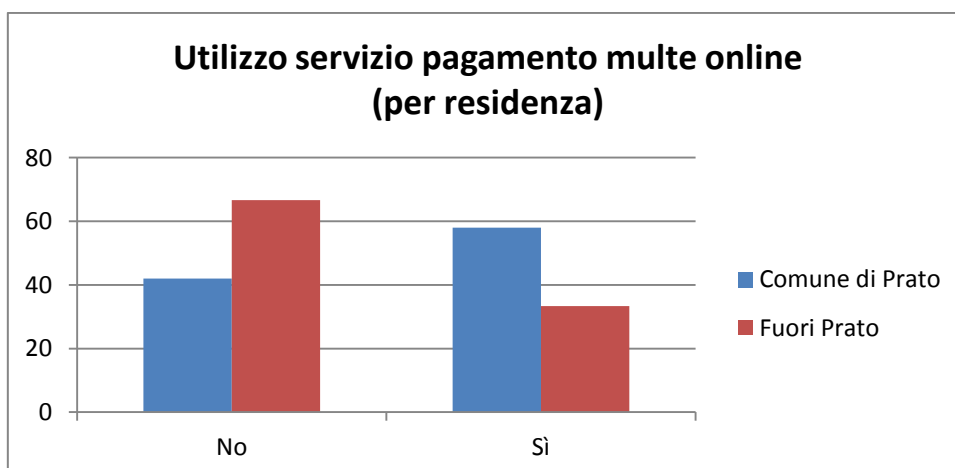
Si osserva che mentre per i residenti c'è una notevole omogeneità, per cui l'età non risulta un fattore rilevante, nel caso dei non residenti la variabilità è più marcata (da considerare anche che i residenti fuori Prato sono il 23% dei residenti nel comune di Prato).

Relativamente all'utilità del servizio fra coloro che hanno dichiarato di non conoscerlo, i risultati sono riportati nel grafico successivo in base alla residenza dei rispondenti: i risultati sono sostanzialmente omogenei, per cui la residenza non risulta un fattore rilevante.

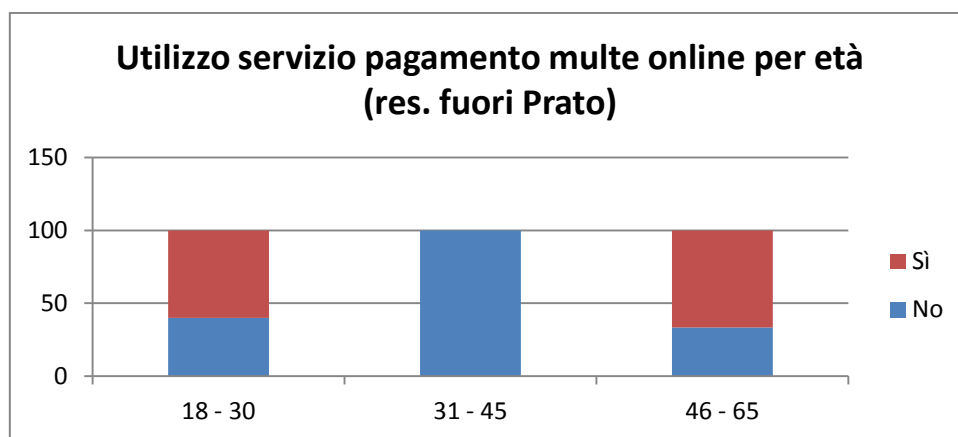
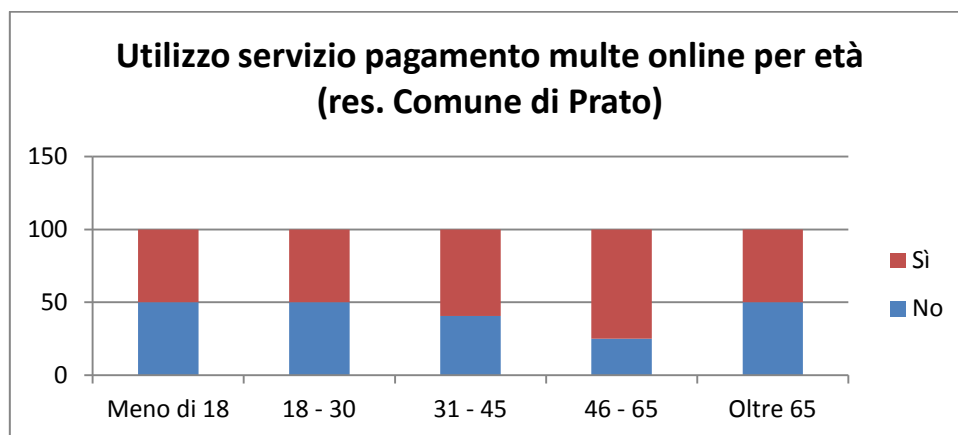


Utilizzo del servizio

Relativamente all'utilizzo del servizio, i risultati sono riportati nel grafico successivo: si osserva che i residenti esprimono in maggioranza una risposta positiva (58%), contrariamente ai non residenti (33%).

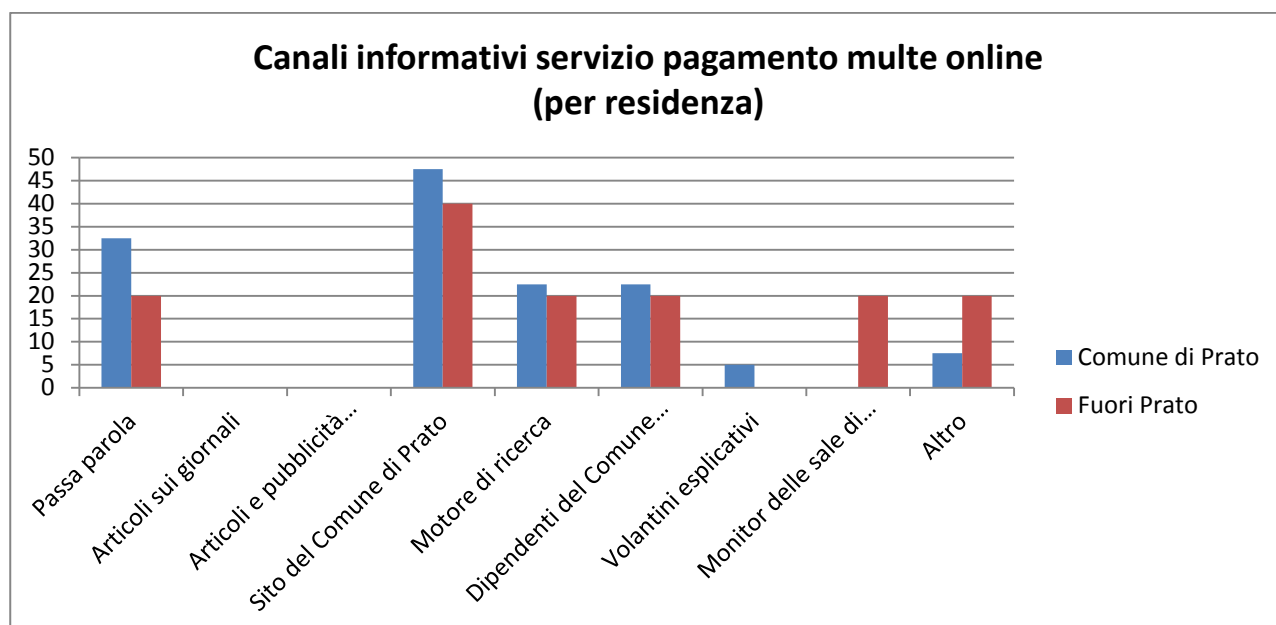


Le risposte sono state poi analizzate in base alla fascia di età dei rispondenti ed i risultati sono sintetizzati nei due grafici successivi, dove si rileva che nel caso dei residenti l'utilizzo del servizio è distribuito in tutte le fasce di età (anche se meno in quella 46-65), mentre nel caso dei non residenti è concentrato in due fasce:



Canali informativi per l'accesso al servizio

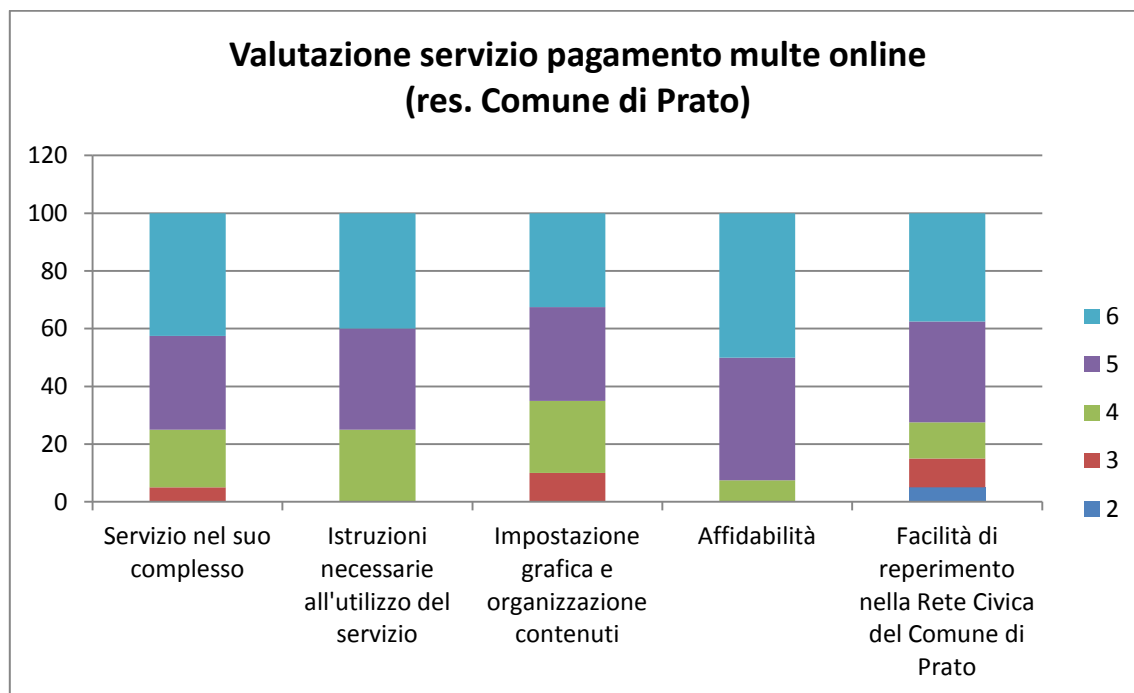
Per quanto riguarda i canali informativi per la conoscenza del servizio, i risultati delle risposte sono stati analizzati in base alla residenza ed i risultati sono riportati nel sottostante grafico:



Si osserva che il sito di Prato viene utilizzato dalla maggioranza degli utenti nei due casi, ma i residenti utilizzano anche il passaparola in percentuale maggiore dei non residenti (32% contro 20%), mentre i non residenti utilizzano anche i monitor delle sale di attesa. Il contatto diretto con gli uffici e l'uso di altri motori di ricerca sono equamente distribuiti nei due casi.

Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, i risultati relativi ai **residenti nel comune di Prato** sono riportati nel grafico seguente, dove si osserva che nel complesso i risultati sono estremamente positivi e qualche leggera criticità si rileva solo per l'indicatore relativo al reperimento di informazioni nella Rete Civica:

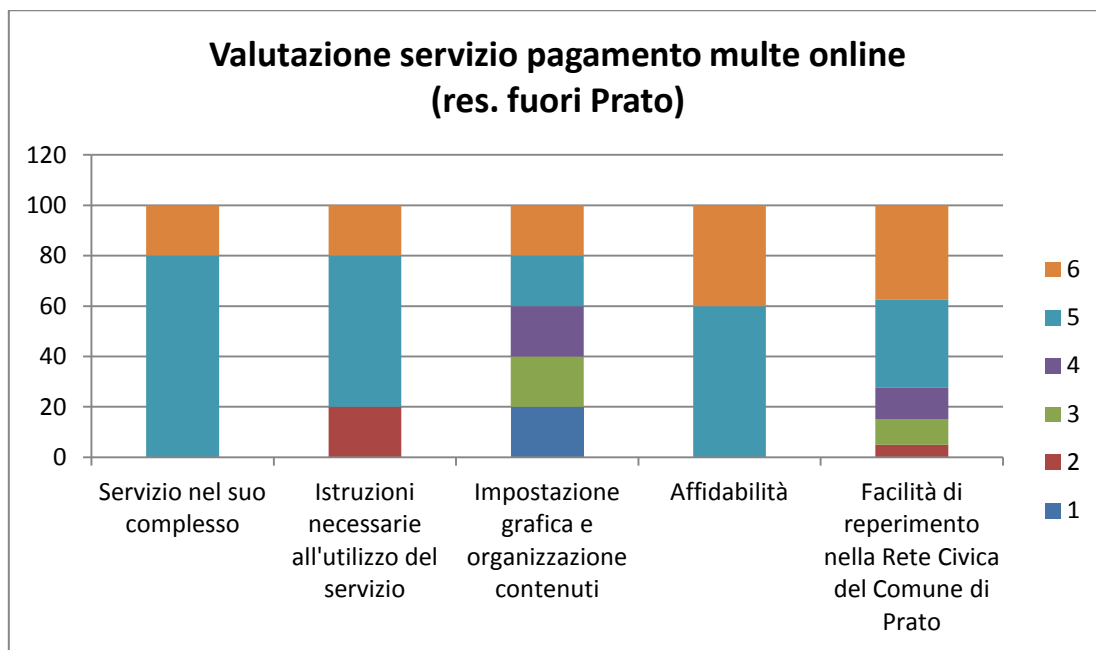


Ciò è confermato anche dai valori medi degli indicatori, riportati nella sottostante tabella:

Residenti Comune di Prato

Servizio nel suo complesso	5,13
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	5,15
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,88
Affidabilità	5,43
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,9

Per quanto riguarda i **non residenti**, i risultati della valutazione sono sintetizzati nel grafico sottostante, dove si osserva una situazione un po' più articolata, in particolare per le istruzioni necessarie, l'impostazione grafica e l'organizzazione dei contenuti e la facilità di reperimento nella Rete Civica:



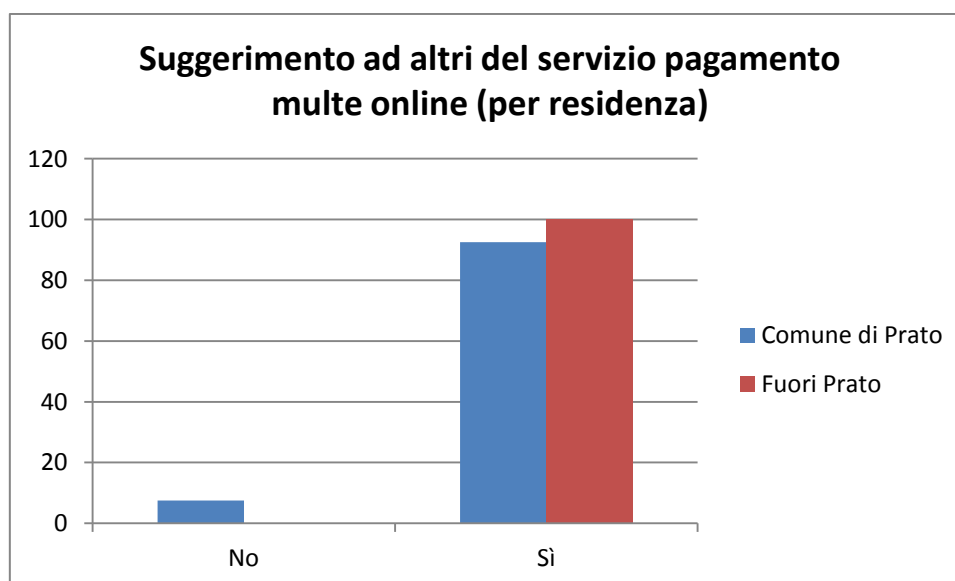
I valori medi degli indicatori per i non residenti sono riportati nella tabella sottostante:

Non residenti

Servizio nel suo complesso	5,2
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,6
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	3,8
Affidabilità	5,4
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,9

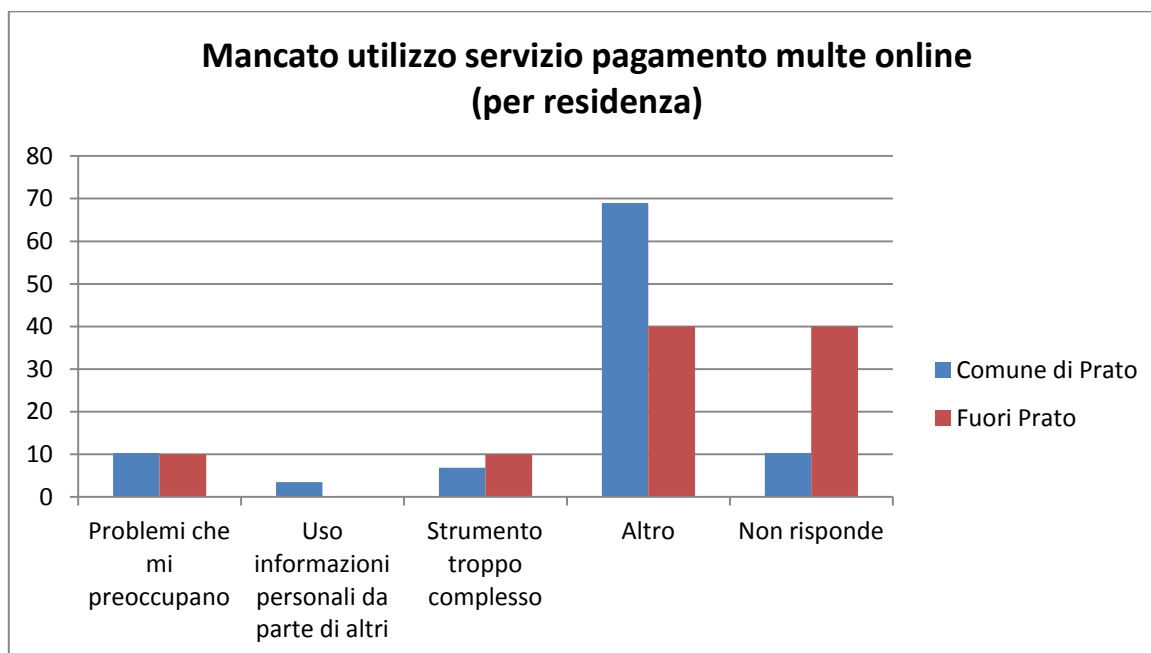
Segnalazione del servizio ad altre persone

In ogni caso, il gradimento del servizio si rileva anche dalla disponibilità a suggerirne l'uso ad altri, riportata nel grafico successivo in base alla residenza dei rispondenti:



Mancato utilizzo del servizio

Le motivazioni per il mancato utilizzo del servizio sono riportate nel sottostante grafico, in base alla residenza dei rispondenti: non si rilevano particolari discrepanze nei due casi, salvo che per la preoccupazione sulla privacy, espressa solo dai residenti. Come negli altri casi, spicca la categoria Altro che attiene principalmente alla mancata necessità di utilizzare il servizio.



Suggerimenti

Nella tabella sottostante sono riportati i suggerimenti forniti dagli utenti residenti nel comune di Prato per il miglioramento del servizio di pagamento multe online. I non residenti non hanno fornito suggerimenti.

Residenti Comune di Prato

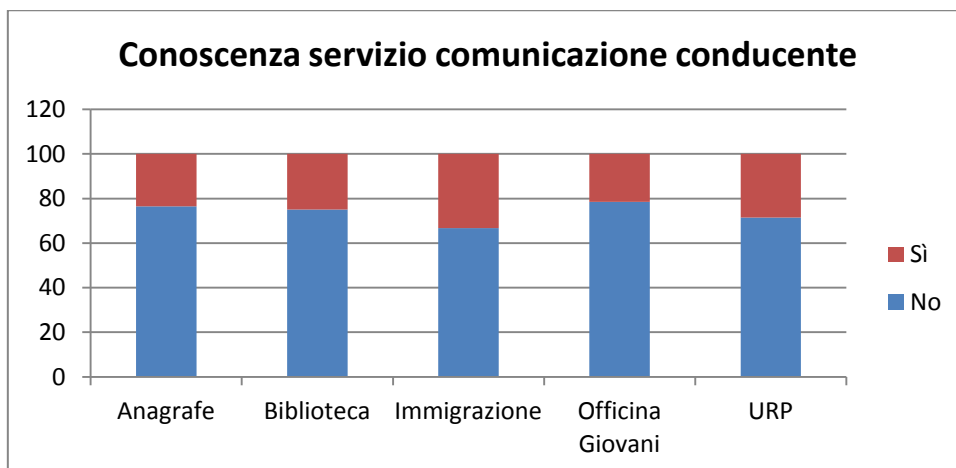
Suggerimenti SERVIZIO PAGAMENTO MULTE ONLINE	Total e
	v.a.
Nessun suggerimento	38
- migliorare la ricerca attraverso parole chiave	1
- multe fatte in giornata non sono presenti in giornata ma nei giorni successivi	1
Totale	40

Servizio di Polizia Municipale per comunicare i dati del conducente online

Relativamente al servizio di comunicazione dei dati del conducente online, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

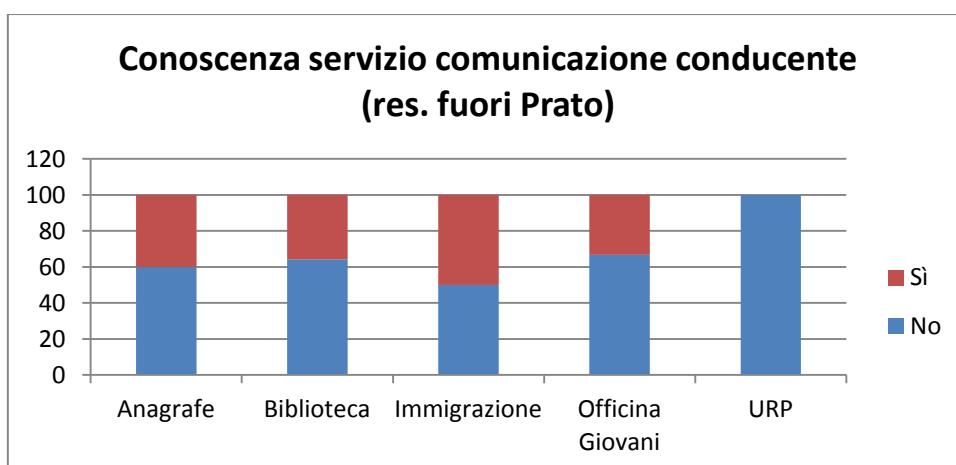
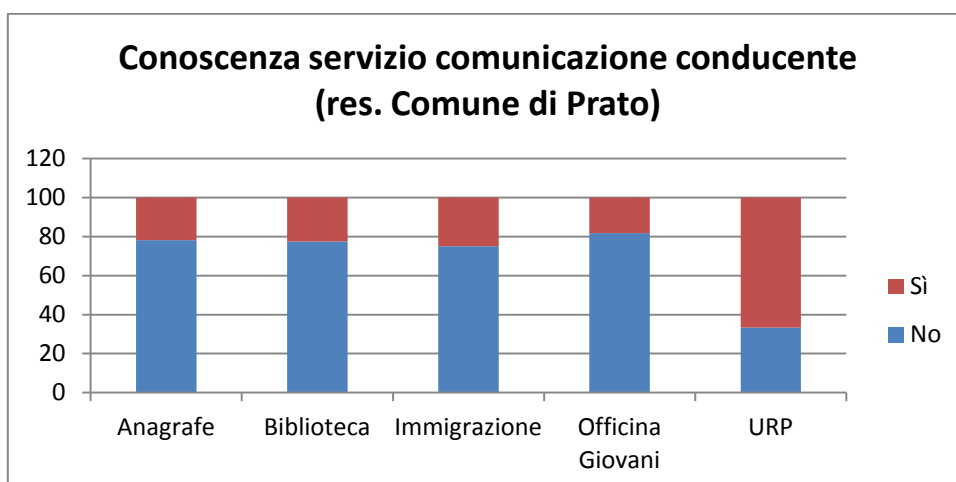
Conoscenza del servizio

Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio per comunicare i dati del conducente online una volta che si sia presa una multa:

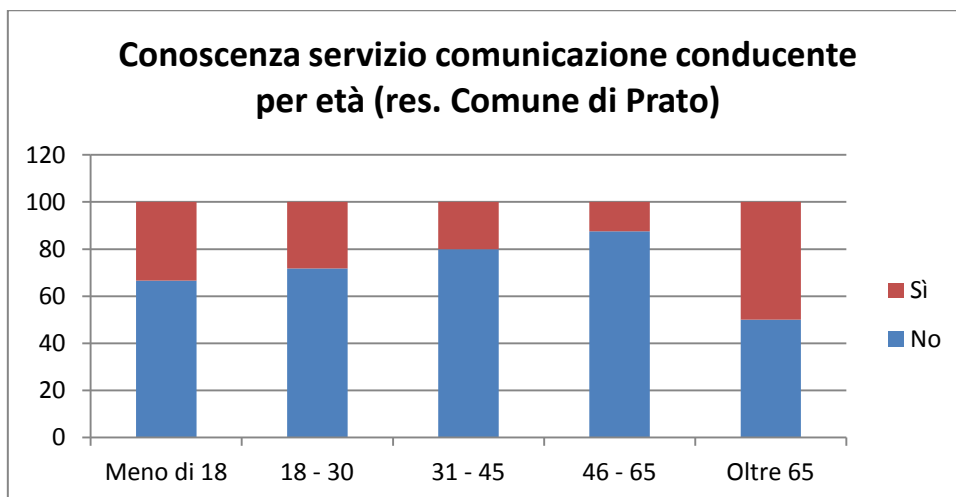


In questo caso si rileva una netta predominanza delle percentuali di coloro che dichiarano di non conoscere tale servizio, equamente distribuita in tutti i punti di somministrazione del questionario.

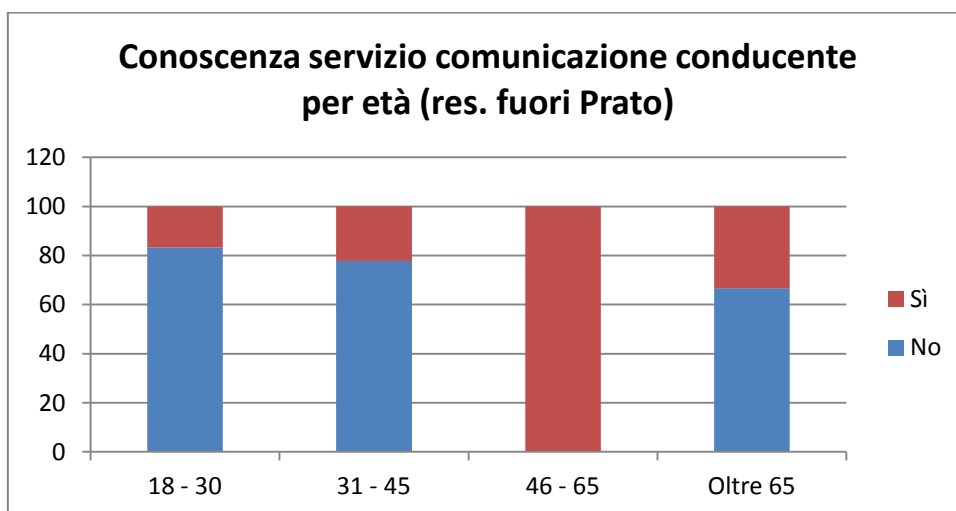
Le risposte sono state poi analizzate in base alla residenza dei rispondenti nei vari punti di somministrazione ed i risultati sono riportati nei due grafici successivi, da cui si rileva che la conoscenza del servizio è in generale piuttosto scarsa in entrambi i casi:



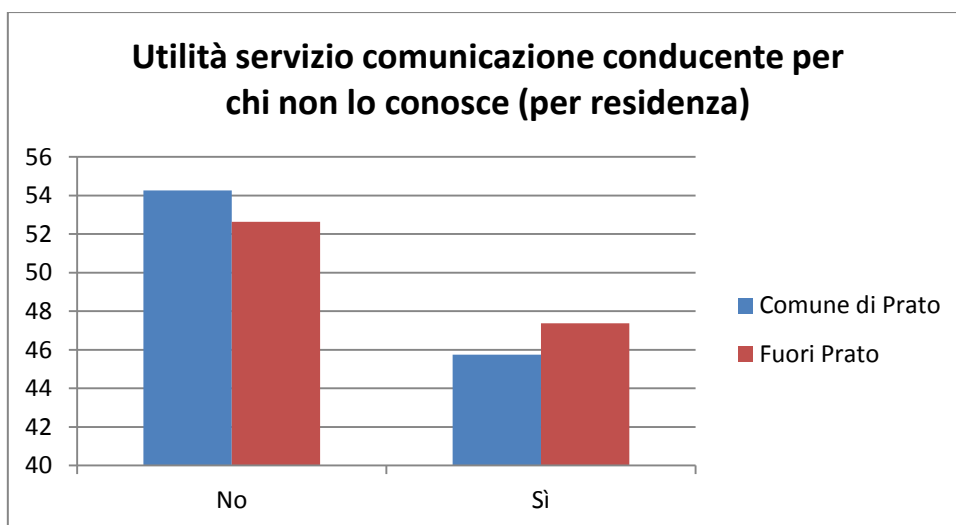
Le risposte sono state poi analizzate in base alla fascia di età dei rispondenti e per quanto riguarda i residenti nel comune di Prato i risultati sono mostrati nel sottostante grafico, dove si osserva che i Sì vanno a decrescere fino alla fascia oltre i 65 anni, in cui risultano invece prevalenti:



Relativamente ai non residenti, i risultati sono sintetizzati nel grafico successivo, dove si osserva che i Sì prevalgono nella fascia 46-65 ed i No nelle altre fasce:

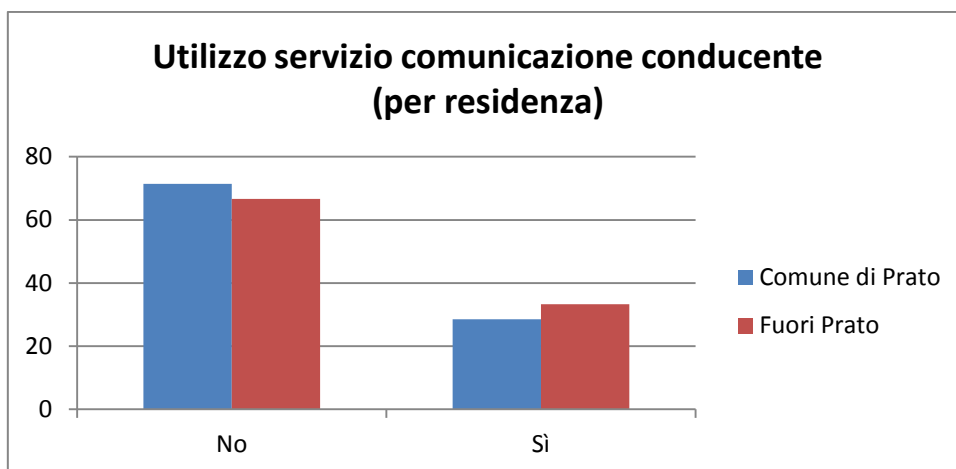


In merito all'utilità del servizio di comunicazione online del conducente, le risposte sono state analizzate per residenza ed i risultati sono sintetizzati nel grafico seguente, dove si osserva che i NO prevalgono leggermente sui Sì in entrambi i casi:



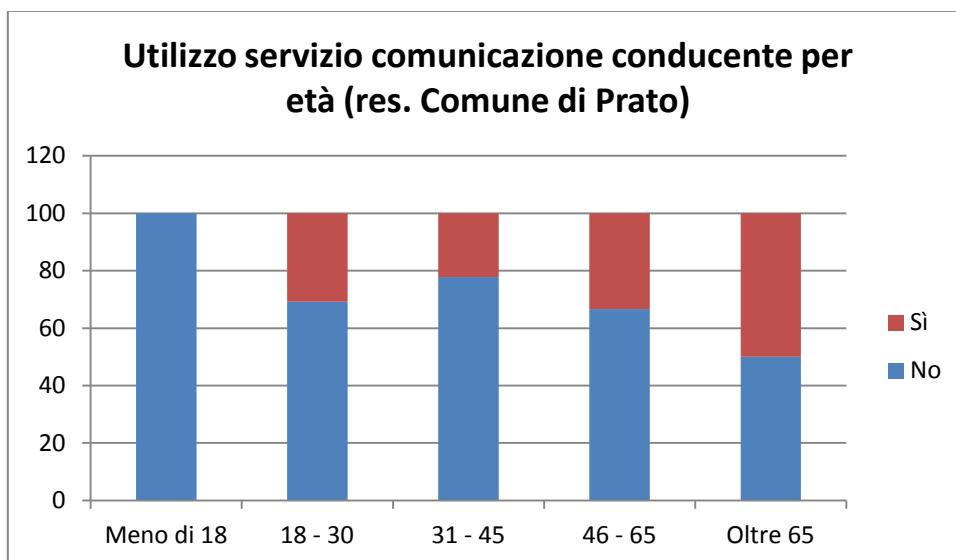
Utilizzo del servizio

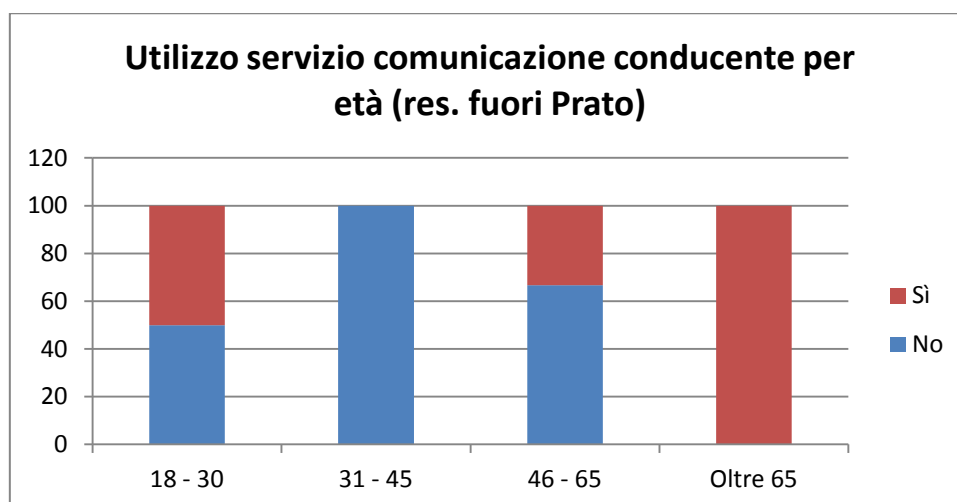
Fra coloro che hanno dichiarato di conoscere il servizio, le percentuali di quanti lo hanno utilizzato sono riportate nel grafico sottostante, in base alla residenza dei rispondenti:



Come si osserva, le percentuali di utilizzo in entrambi i casi non sono molto elevate e la distribuzione è piuttosto omogenea.

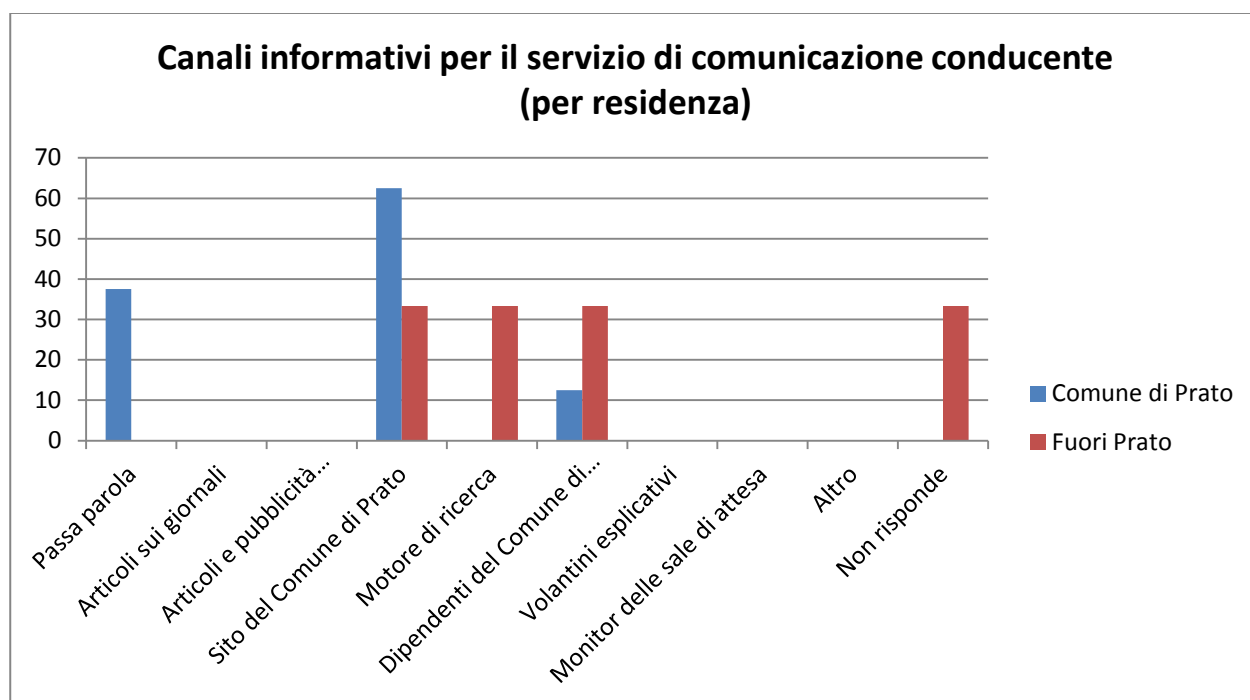
Le risposte sono state infine analizzate anche sulla base della fascia di età dei rispondenti ed i risultati sono riportati nei due grafici sottostanti, rispettivamente per i residenti nel comune di Prato e per i non residenti. Nel primo caso, le risposte positive risultano maggiori nella fascia oltre 65 anni, ma sono presenti anche nelle altre fasce tranne quella dei minori di 18 anni. Nel secondo caso si ha una variabilità maggiore e ciò è imputabile anche al basso numero complessivo di risposte (9 contro le 28 dei residenti).





Canali informativi per l'accesso al servizio

Si sono poi considerati i canali informativi utilizzati dagli utenti per reperire informazioni sul servizio e le risposte sono sintetizzate nel grafico sottostante, distribuite per residenza dei rispondenti:



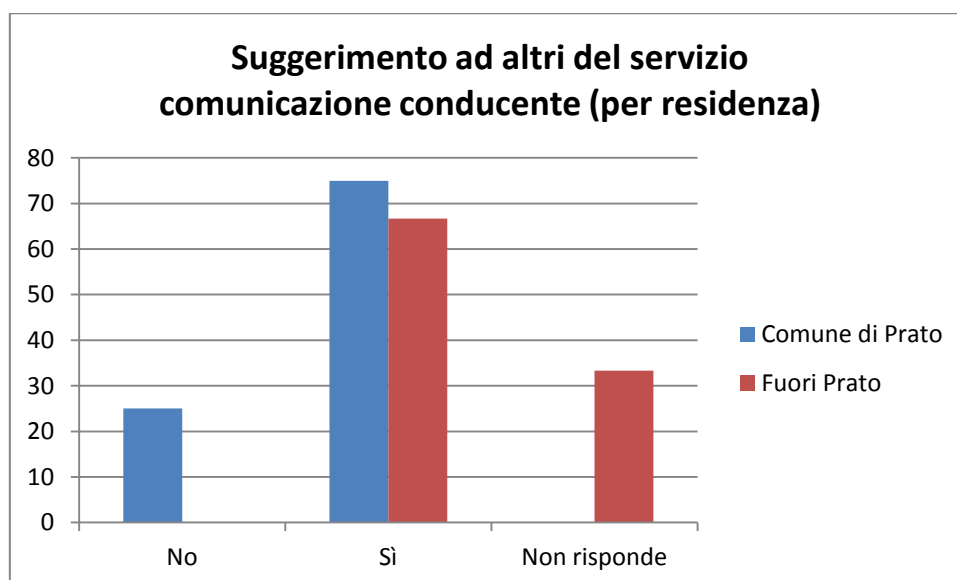
Si osserva come il sito web del Comune di Prato sia utilizzato più dai residenti che dai non residenti (62% contro 33%), mentre il passaparola è utilizzato solo dai residenti, contrariamente agli altri motori di ricerca che osno invece usati solo dai non residenti. Per i non residenti si rileva anche una certa percentuale di utilizzo dei contatti diretti con gli uffici del comune (33%).

Valutazione del servizio

Per quanto attiene la valutazione del servizio, non sono state fornite risposte né dai residenti né dai non residenti.

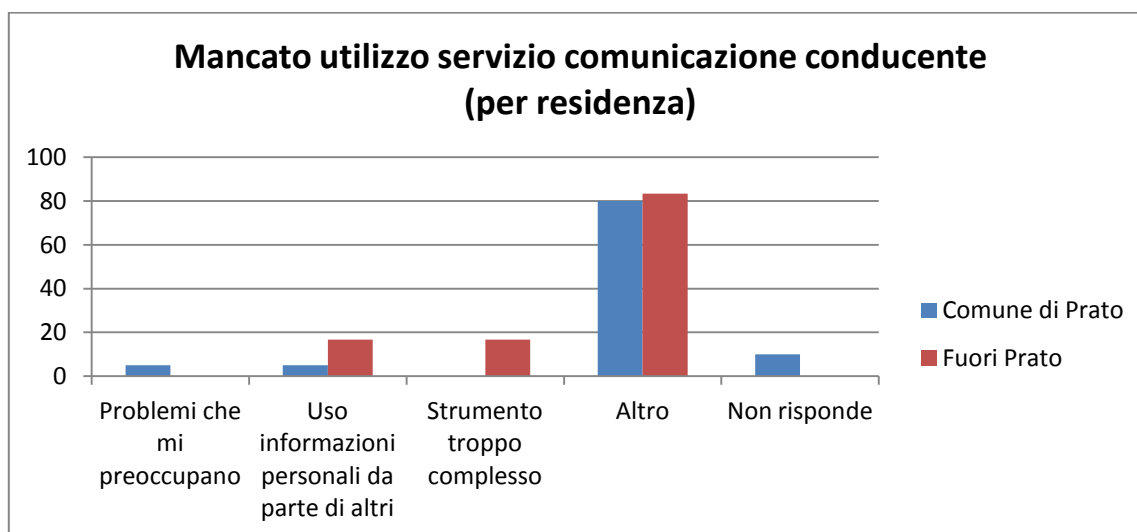
Segnalazione del servizio ad altre persone

In merito alla possibilità di suggerire l'uso del servizio ad altri, le risposte ottenute sono sintetizzate nel grafico successivo, in base alla residenza dei rispondenti:



Mancato utilizzo del servizio

Si sono poi analizzate le motivazioni del mancato utilizzo del servizio in base alla residenza dei rispondenti e le risposte sono riportate nel grafico sottostante: come negli altri casi, la voce più frequente è Altro, che racchiude in larga parte come motivazione la mancata necessità del servizio. Fra i residenti fuori Prato si rileva anche qualche preoccupazione sulla privacy e la eccessiva complessità dello strumento:



Suggerimenti

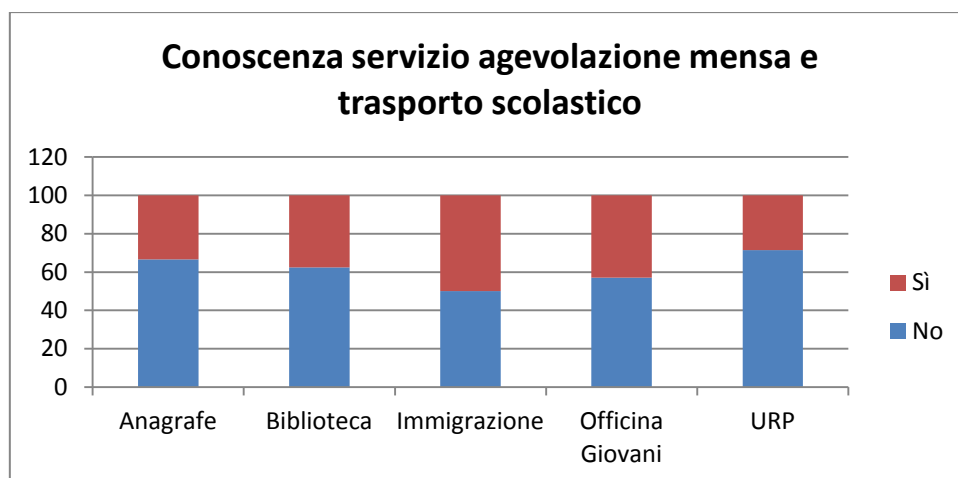
Non sono stati forniti suggerimenti per questo servizio, né da parte dei residenti nel comune di Prato, né da parte dei non residenti.

Servizio online per la richiesta di agevolazione tariffaria mensa e trasporto scolastico

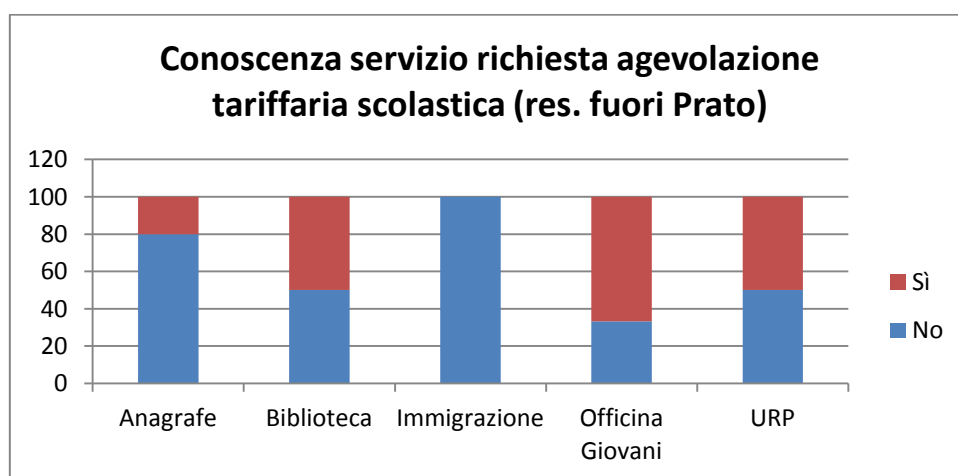
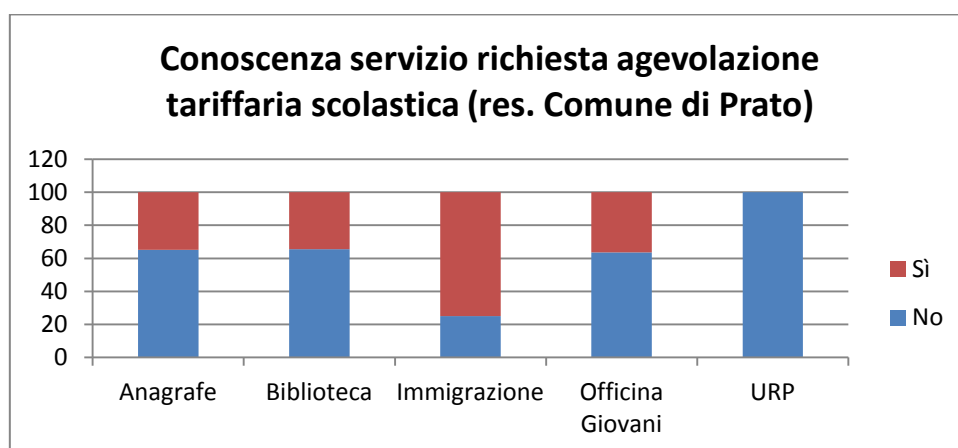
Relativamente al servizio online di richiesta di agevolazione tariffaria mensa e trasporto scolastico, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

Conoscenza del servizio

Nel grafico sottostante si riportano le percentuali di conoscenza del servizio di domanda per agevolazione tariffaria per mensa e trasporto scolastico online. Anche in questo caso prevale la mancata conoscenza di tale servizio, abbastanza equamente distribuita in tutti i punti di somministrazione del questionario.

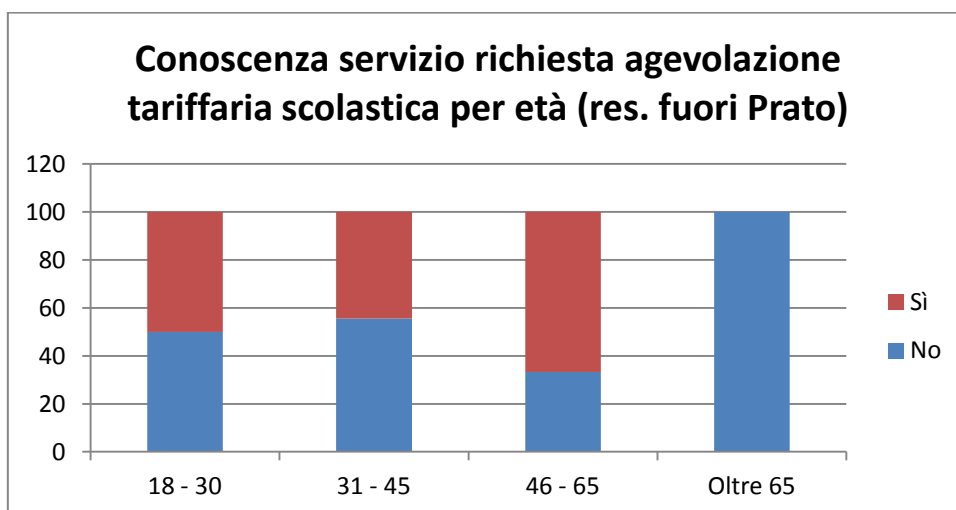
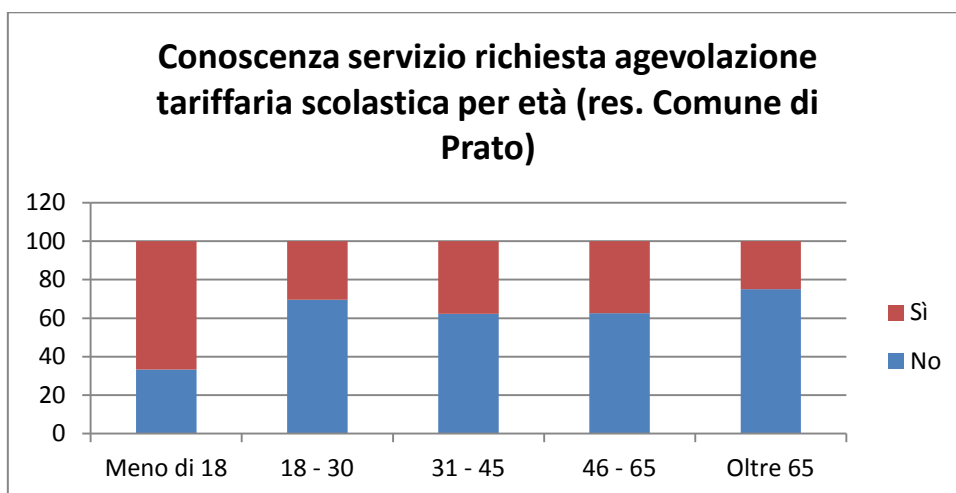


La conoscenza del servizio è stata anche valutata in base alla residenza dei rispondenti nei diversi punti di somministrazione e le risposte sono sintetizzate nei due grafici successivi:

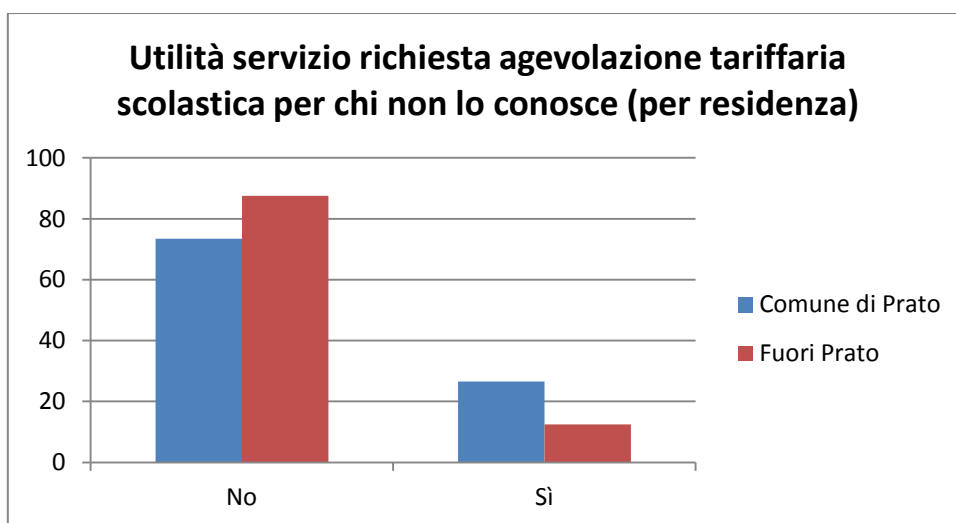


Le risposte sono state poi analizzate per le varie fasce di età, sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti ed i risultati sono mostrati nei due grafici successivi, dove si osserva che nel caso dei

residenti la conoscenza maggiore si ha nella fascia più giovane, che invece risulta assente nel caso dei non residenti:

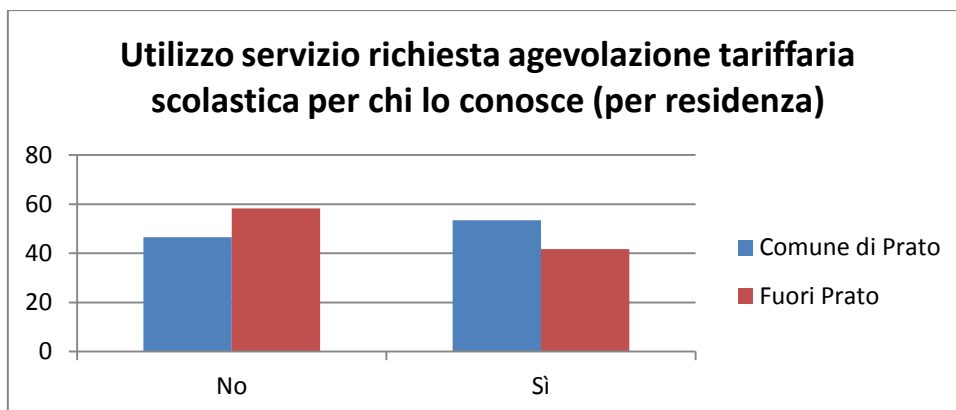


Nel caso poi di coloro che hanno dichiarato di non conoscere il servizio, sono state analizzate le risposte alla domanda se tale servizio sarebbe stato loro utile. Le risposte sono sintetizzate nel grafico successivo, in base alla residenza dei rispondenti:

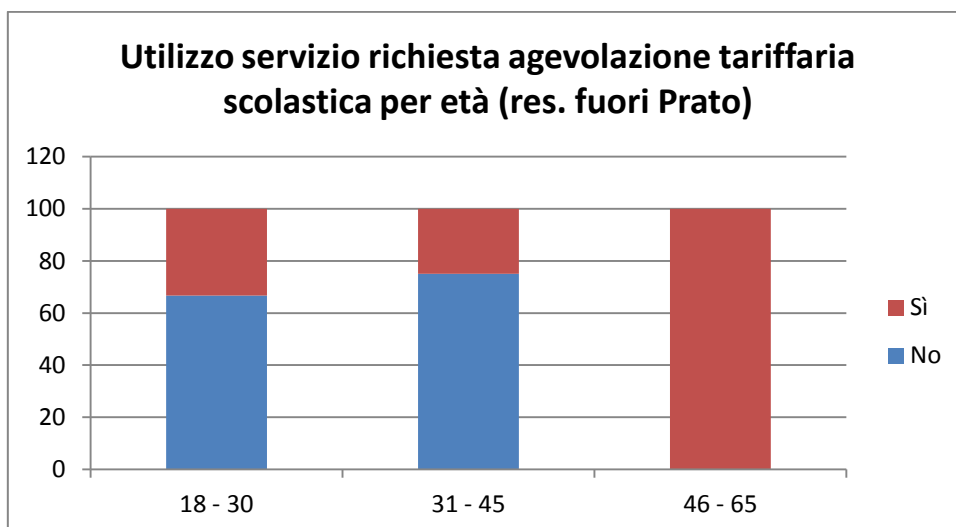
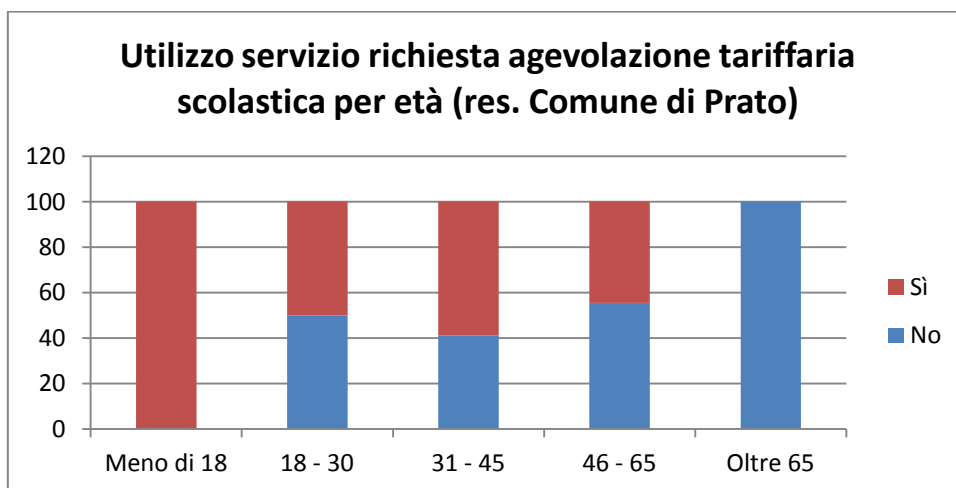


Utilizzo del servizio

A coloro che hanno dichiarato di conoscere il servizio è stato poi chiesto se lo avessero utilizzato e le risposte, in base alla residenza dei rispondenti, sono sintetizzate nel grafico successivo, dove si osserva che l'utilizzo del servizio risulta maggiore fra i residenti nel comune di Prato:

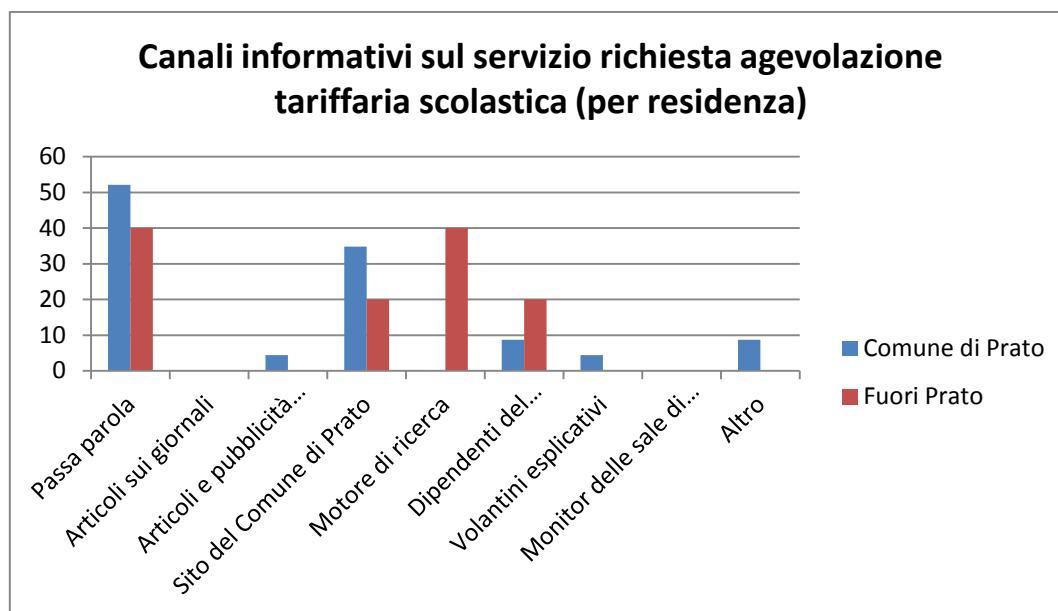


Le risposte sono state poi disaggregate per fasce di età, sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti ed i risultati sono riportati nei due grafici successivi. Fra i residenti la percentuale più alta di utilizzatori è nella fascia con meno di 18 anni, per i non residenti nella fascia 46-65:



Canali informativi per l'accesso al servizio

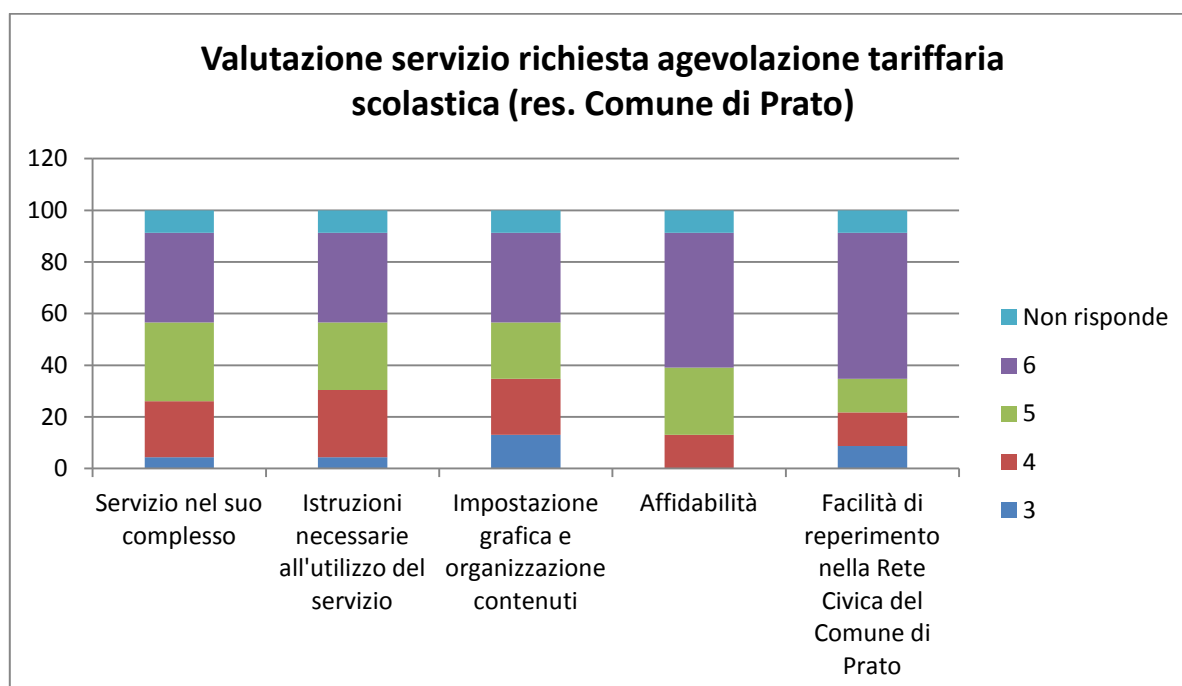
Relativamente ai canali informativi utilizzati dagli utenti per apprendere l'esistenza del servizio, le risposte sono state riportate nel grafico sottostante, sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti:



Si osserva come per i residenti il canale maggiormente utilizzato risulti il passaparola (52%) ed a seguire il sito web del Comune di Prato (35%). Per quanto riguarda i non residenti, la medesima percentuale del 40% attiene sia all'uso del passaparola che a quello di altri motori di ricerca, a seguire il contatto diretto con gli uffici comunali, mentre l'utilizzo del sito del Comune di Prato riguarda solo il 20%.

Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio sulla base dei cinque indicatori predisposti, le risposte dei **residenti nel comune di Prato** sono riportate nel grafico sottostante, dove si rileva il gradimento comunque molto buono del servizio, nonostante qualche criticità nella impostazione grafica ed organizzazione dei contenuti e nella facilità di reperimento delle informazioni sulla Rete Civica:

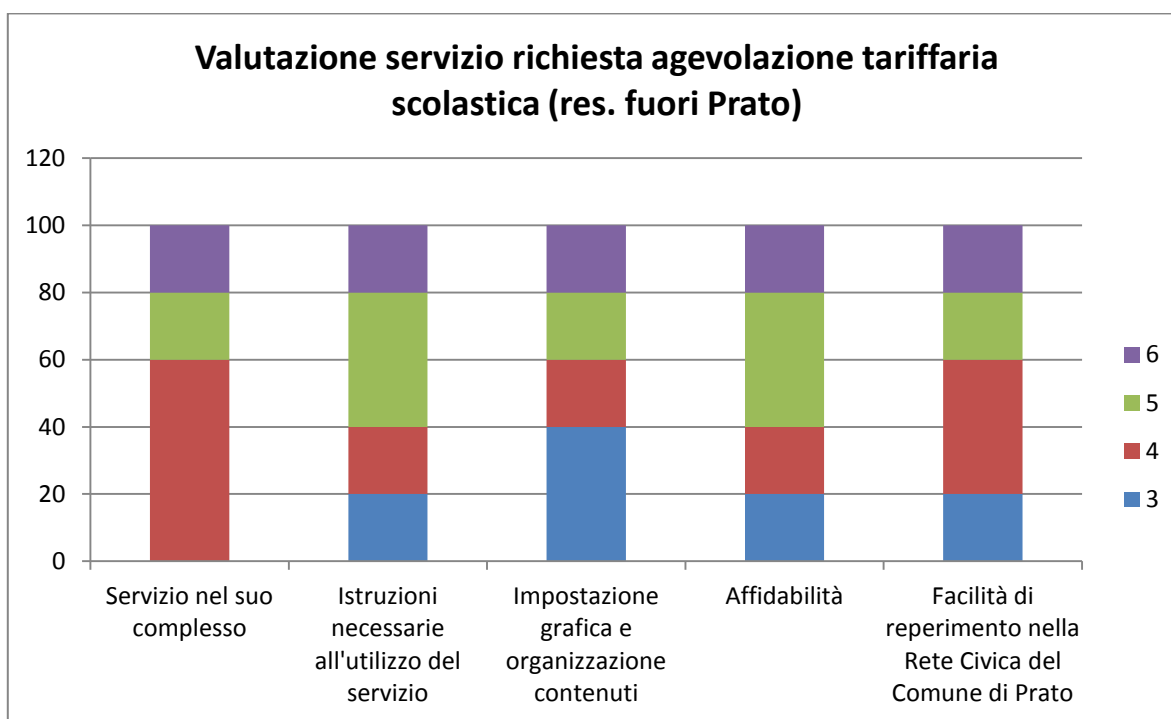


La tendenza è ovviamente confermata dai valori medi degli indicatori considerati, riportati nella seguente tabella:

Residenti Comune di Prato

Servizio nel suo complesso	5,05
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	5
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,86
Affidabilità	5,43
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	5,29

Per quanto riguarda i **non residenti**, la valutazione complessiva è riportata nel grafico seguente, dove si osserva una diminuzione delle valutazioni maggiormente positive e ciò è confermato anche dai valori medi degli indicatori riportati nella tabella sottostante:

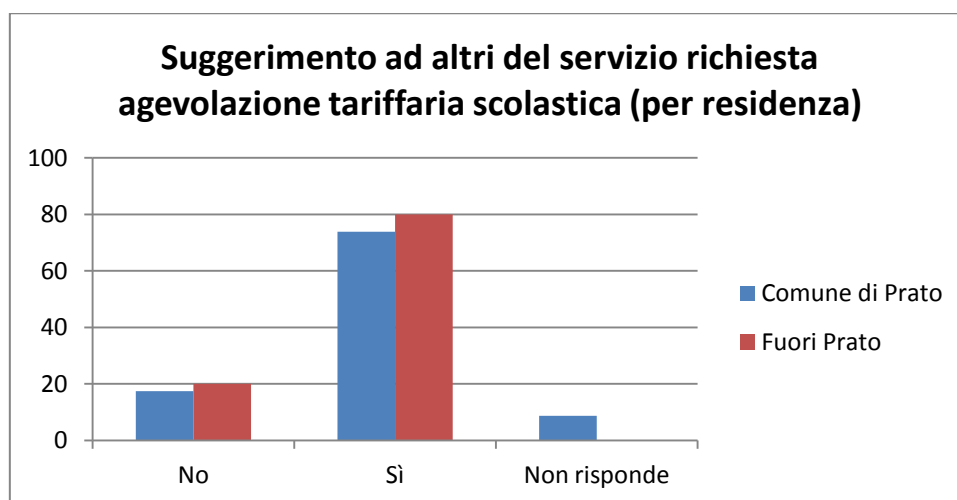


Non residenti

Servizio nel suo complesso	4,6
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,6
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,2
Affidabilità	4,6
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,4

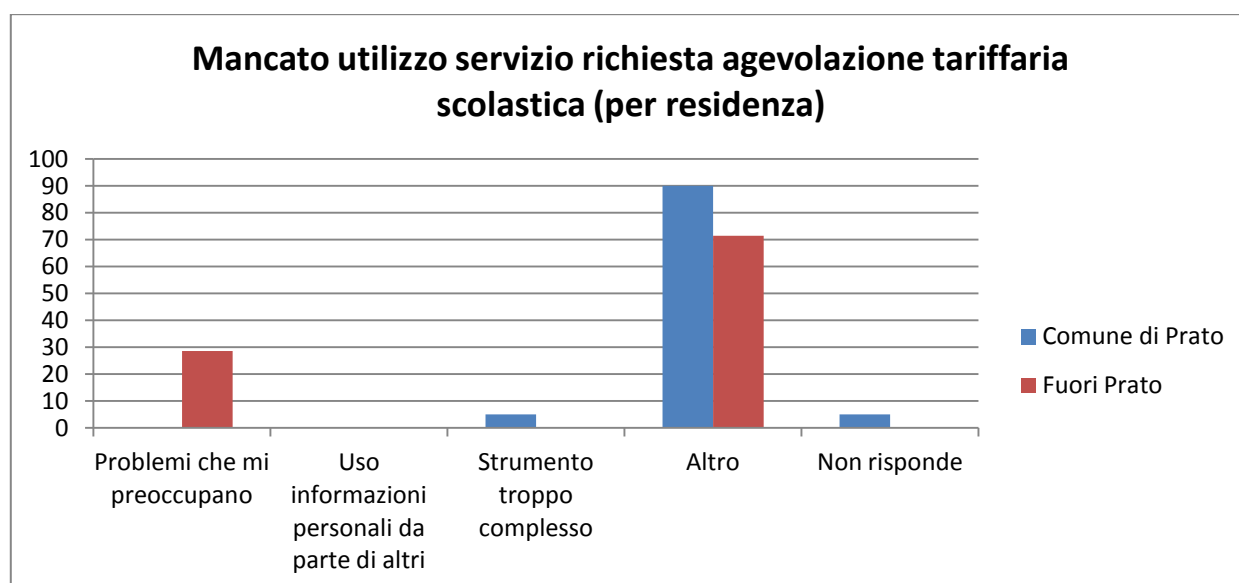
Segnalazione del servizio ad altre persone

La complessiva buona qualità del servizio si evince anche dalle risposte fornite alla domanda se si sarebbe consigliato il servizio ad altri, come sintetizzato nel grafico sottostante dove le risposte sono state disaggregate per residenza (senza rilevare grosse differenze nei due casi):



Mancato utilizzo del servizio

Relativamente alle motivazioni che hanno causato il mancato utilizzo del servizio, nel grafico sottostante sono riportati i risultati in base alla residenza dei rispondenti:



Anche in questo caso prevale nettamente la categoria Altro, che include come motivazione massimamente prevalente la mancata necessità di utilizzare il servizio.

Suggerimenti

Nelle due tabelle sottostanti sono riportati i suggerimenti forniti dagli utenti, sia per quanto riguarda i residenti nel comune di Prato, sia relativamente ai non residenti:

Residenti Comune di Prato

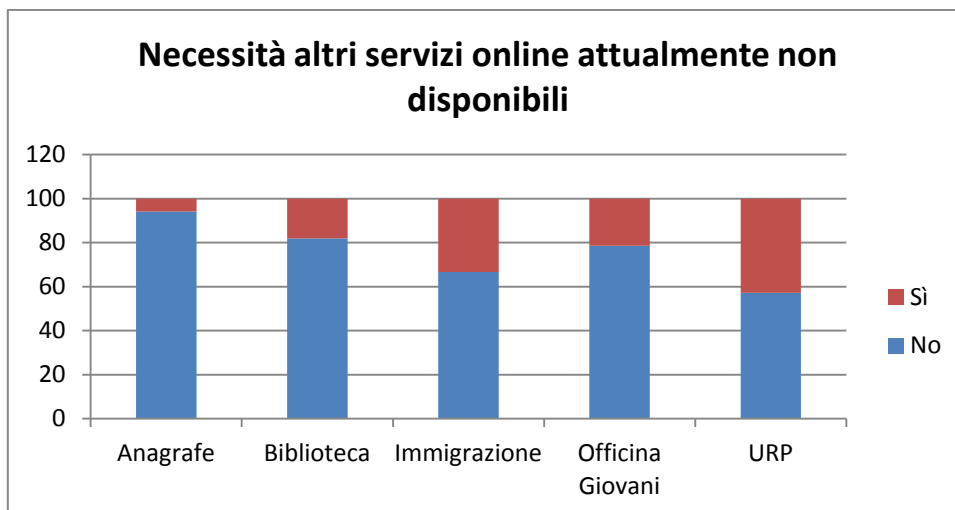
Servizio RICHIESTA AGEVOLAZIONE TARIFFARIA SCOLASTICA ONLINE	Totale v.a.
Nessun suggerimento	22
- quando si paga la mensa si incontrano difficoltà nell'uscire dal programma	1
Totale	23

Non residenti

	Totale
	v.a.
Nessun suggerimento	4
- migliorare l'accessibilità e la chiarezza delle istruzioni	1
Totale	5

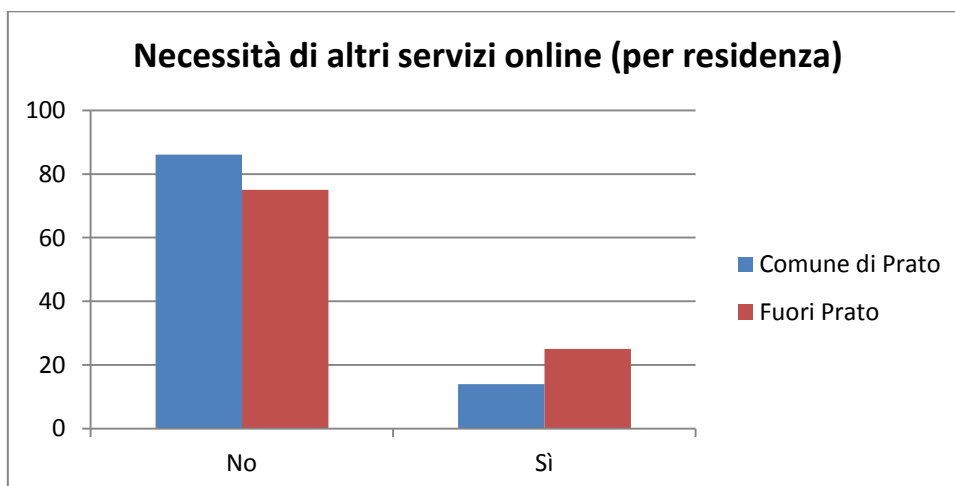
Necessità di altri servizi online

Il grafico sottostante riporta le percentuali relative alle necessità di altri servizi online che non siano attualmente disponibili sulla Rete Civica del Comune di Prato:

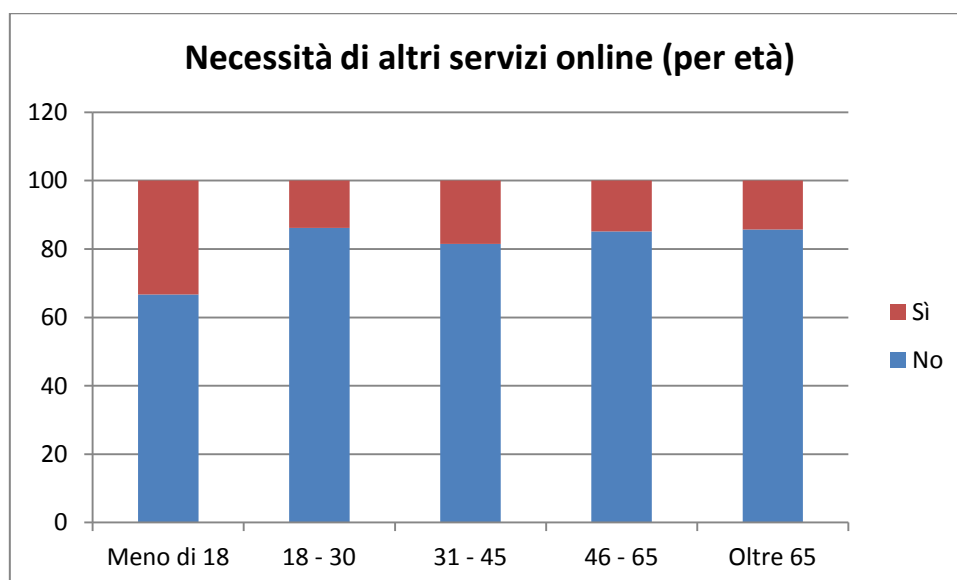


Come si osserva, prevalgono le percentuali di coloro che dichiarano di non avere necessità di altri servizi online, anche se le percentuali dei Sì (tranne il caso dell'Anagrafe) sono in tutti gli altri casi al di sopra del 20%.

Le risposte sono state anche valutate sulla base della residenza dei rispondenti ed il risultato è sintetizzato nel grafico sottostante:



Le risposte sono state infine disaggregate in base alle fasce di età dei rispondenti ed i risultati sono mostrati nel grafico sottostante, da cui si rileva la maggior percentuale di quanti vorrebbero altri servizi nella fascia con meno di 18 anni:



Si riportano poi nella tabella sottostante le annotazioni di quanti hanno dichiarato altre necessità, allo scopo di verificarne l'eventuale fattibilità.

Richiesta di ALTRI SERVIZI ONLINE	Total e
	v.a.
almeno un numero verdeguasti illuminazione ,buche, o	1
applicazione o abbonamento per parcheggiare senza bisogno del tagliandino cartaceo	1
cambio del medico e appuntamenti cup	1
carta identità on line	1
eventi lingua cinese, programmi aggiornati per le scuole	1
informazioni e acquisto biglietti per servizi di trasporto	1
nessuno	1
noleggio strumenti e quote di frequenza per la scuola comunale di musica	1
non lo sa	1
non sa	1
pagamenti per servizi biblioteca	1
pagamenti: parcheggi, musei, cinema...	1
pagamento tasse scolastiche	1
qualunque servizio utile necessario.	1
servizi online per segnalazioni immediate riguardanti l'ufficio traffico?	1
servizi per comunicare con i cittadine dell'urp.	1
servizi per segnalare guasti, servizi più intuitivi (sistemi touch e app per smartphone)	1
servizio di consultazione online se ci sono debiti nei confronti del comune	1
servizio di ricerca di lavoro direttamente sul sito del comune	1
servizio e-book	1
servizio immediato del verde pubblico	1
servizio online per evitare sempre le chiamate	1
servizio pagamento per il parcheggio	1
tutto quello che non c'è	1
Totale	24

Somministrazione questionari online

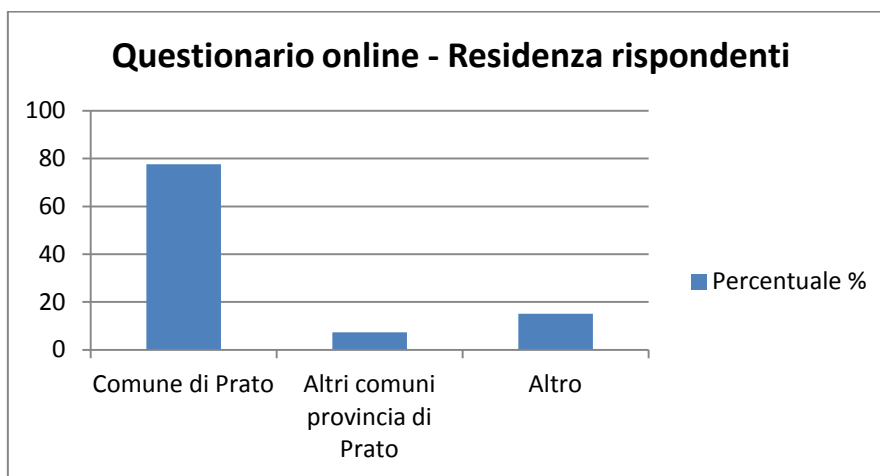
Si riportano di seguito i risultati ottenuti dai questionari somministrati online agli iscritti al CRM del Comune di Prato, quindi soggetti che negli ultimi 10 anni hanno usufruito di almeno un servizio online o che sono iscritti alla newsletter del Comune di Prato. In totale sono state spedite più di 34.000 mail e sono tornati indietro **2.003 questionari compilati**, distribuiti fra Comune di Prato, altri comuni della provincia ed altre zone.

Caratteristiche dei rispondenti

Nei grafici sottostanti si riportano le caratteristiche dei rispondenti in termini di genere, età, titolo di studio e residenza.

Residenza dei rispondenti

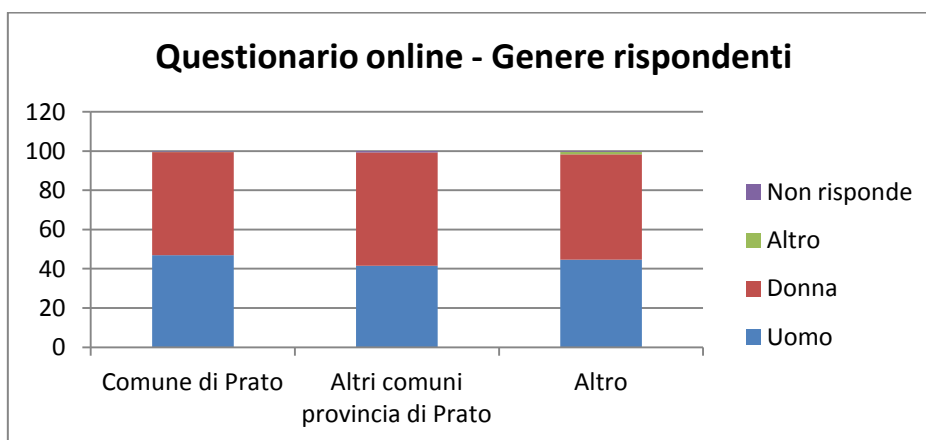
Nel grafico sottostante si riporta in percentuale la residenza dei rispondenti:



La larga maggioranza dei rispondenti risiede nel Comune di Prato, ma una certa percentuale (15%) indica una residenza "altrove" anche fuori dalla provincia, il che implica un'utenza in qualche modo distribuita dal punto di vista territoriale.

Genere dei rispondenti

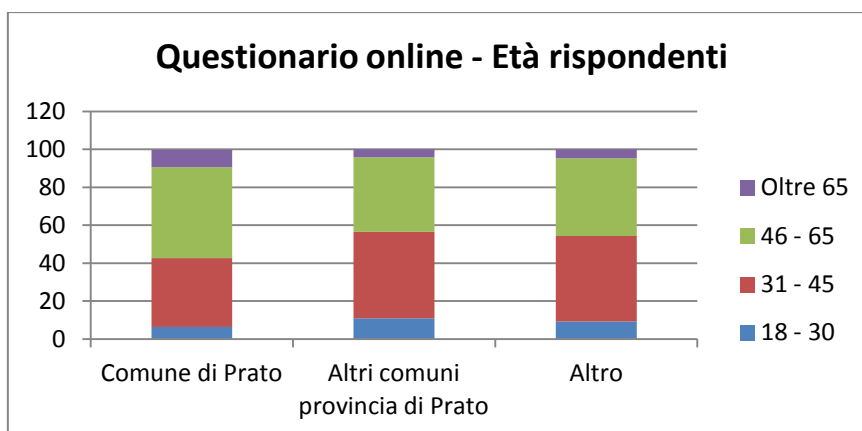
Nel grafico sottostante è riportato il genere dei rispondenti distinto in base alla residenza:



Come si osserva, in tutti e tre i casi c'è una leggera prevalenza del genere femminile, ridotta nel caso dei residenti negli altri comuni della provincia di Prato.

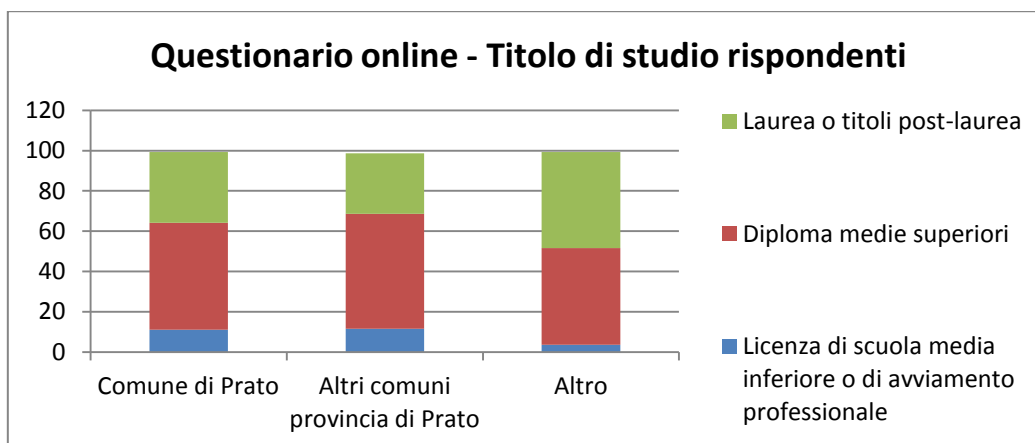
Età dei rispondenti

Nel grafico sottostante sono riportate le fasce di età dei rispondenti, dove si osserva che quelle più rappresentate in tutti i casi sono le due centrali, mentre gli oltre 65 sono in numero maggiore fra i residenti nel comune di Prato, contrariamente alla fascia più bassa che è lì meno rappresentata.



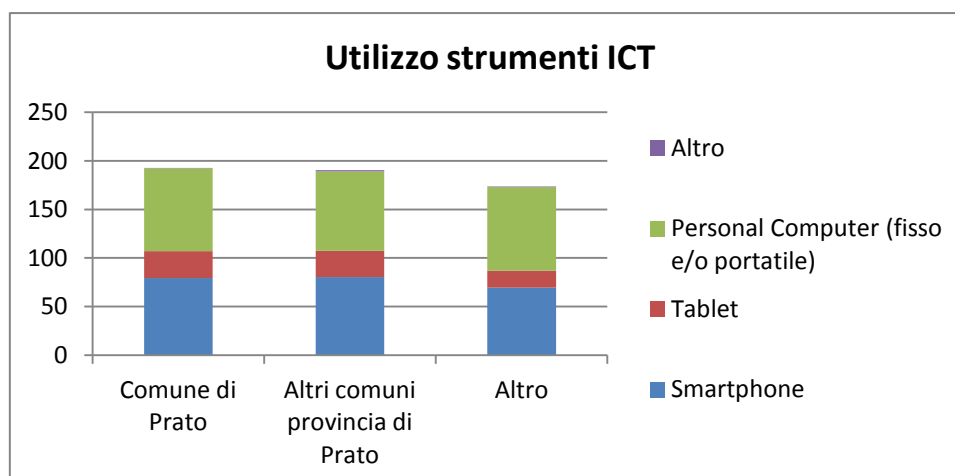
Titolo di studio dei rispondenti

Nel grafico sottostante si riporta il titolo di studio dei rispondenti, in base alla residenza: i laureati o con titoli post laurea prevalgono fra i residenti "altrove", mentre nel comune di Prato e negli altri comuni della provincia di Prato prevale il diploma delle medie superiori.



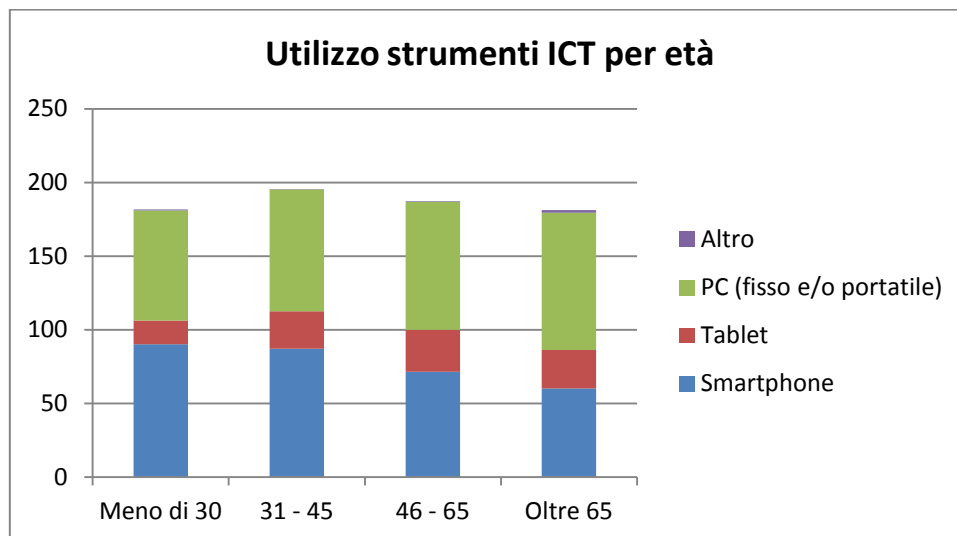
Utilizzo di strumenti ICT

Il grafico sottostante mostra gli strumenti utilizzati dai rispondenti per l'accesso ad Internet:



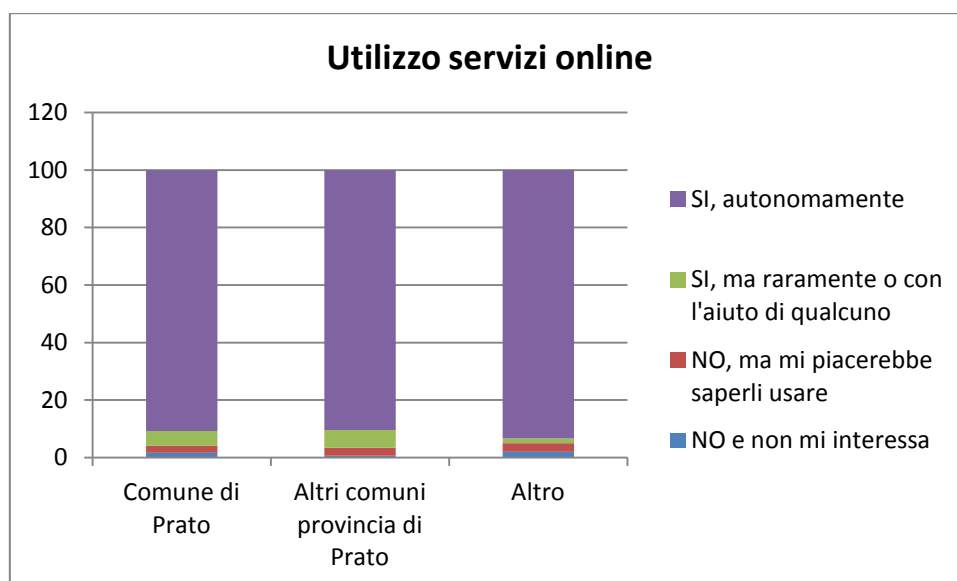
Come si può osservare, in generale gli strumenti più utilizzati sono il PC e lo smartphone, presumibilmente in molti casi entrambi, mentre l' utilizzo del tablet risulta abbastanza di nicchia.

L'attitudine all'utilizzo degli strumenti ICT è stata analizzata anche per fasce di età e di risultati sono riportati nel sottostante grafico. Si osserva come le distribuzioni siano nel complesso abbastanza simili per le diverse fasce e come non ci siano penalizzazioni fra gli utenti oltre i 65 anni.



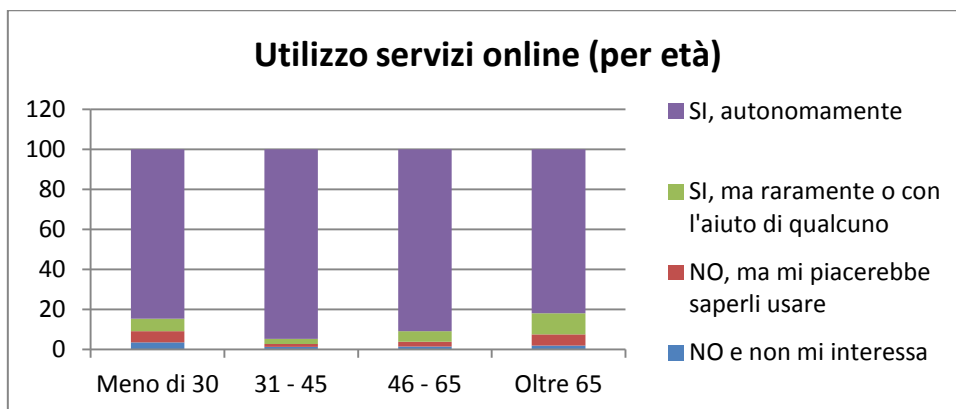
Utilizzo di servizi online

Nel grafico sottostante si riportano le percentuali relative all'utilizzo in generale di servizi online:



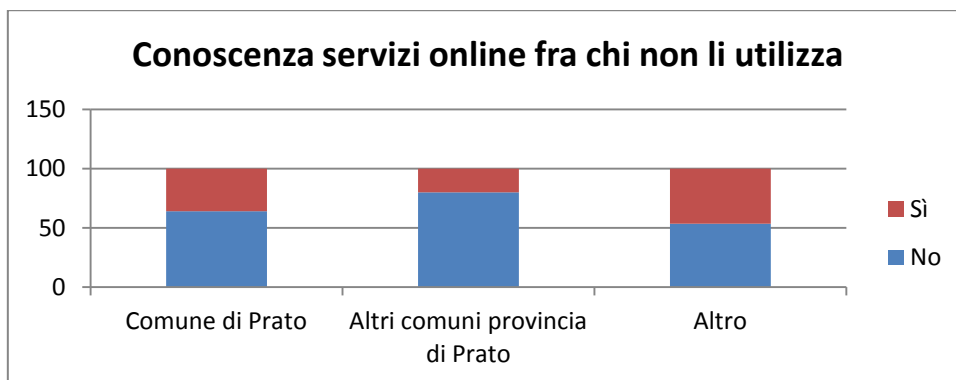
Si osservano percentuali molto elevate di utilizzo autonomo ai servizi online, il che non deve stupire considerando che i rispondenti stanno utilizzando un servizio online per rispondere all'indagine e sono quindi edotti nell'accesso ai servizi digitali.

L'utilizzo di servizi online è stato analizzato anche per fasce di età ed i risultati sono riportati nel grafico sottostante, dove si osserva che l'utilizzo autonomo è diffuso in modo piuttosto omogeneo per tutte le fasce, inclusa quella oltre i 65 anni.



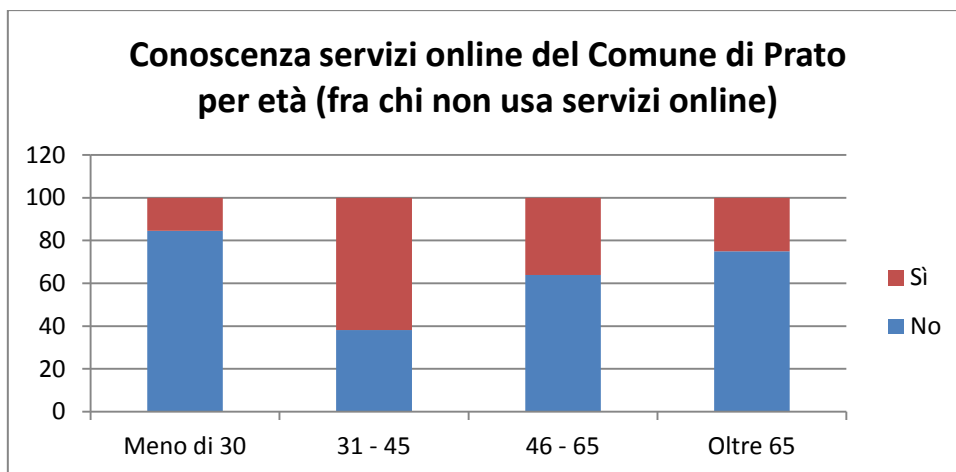
Conoscenza dei servizi online del Comune di Prato

Relativamente a coloro che non sono interessati a servizi online, o che non li utilizzano ma vorrebbero farlo, è stato chiesto se siano a conoscenza dei servizi online forniti da Comune di Prato. Il grafico sottostante riporta le percentuali delle relative risposte:



Come si vede, le percentuali maggiori sono quelle di chi non conosce tali servizi, con una leggera prevalenza per coloro che risiedono negli altri comuni della Provincia. Fra coloro che dichiarano di conoscere tali servizi, la maggioranza (47%) risiede altrove rispetto al comune (36%) o alla provincia di Prato (20%). Si conferma quindi il deficit informativo già emerso relativamente ai questionari somministrati presso i punti di rilevazione.

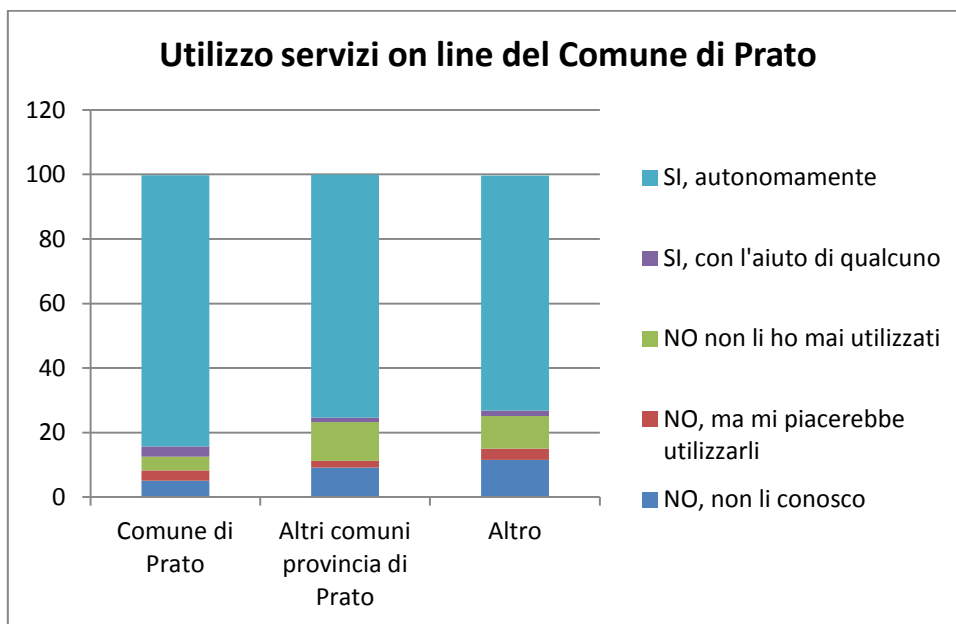
La conoscenza dei servizi online del Comune di Prato è stata analizzata in percentuale anche per le diverse fasce di età ed i risultati sono riportati nel sottostante grafico:



Si osserva come l'unica fascia di età per la quale prevalga la conoscenza dei servizi sia quella compresa fra i 31 ed i 45 anni, mentre in tutti gli altri casi i NO superano i SÌ. Evidentemente la fascia in questione ha una maggiore opportunità di informazione rispetto alle altre, pur non avendo occasione di utilizzare i servizi online dell'amministrazione.

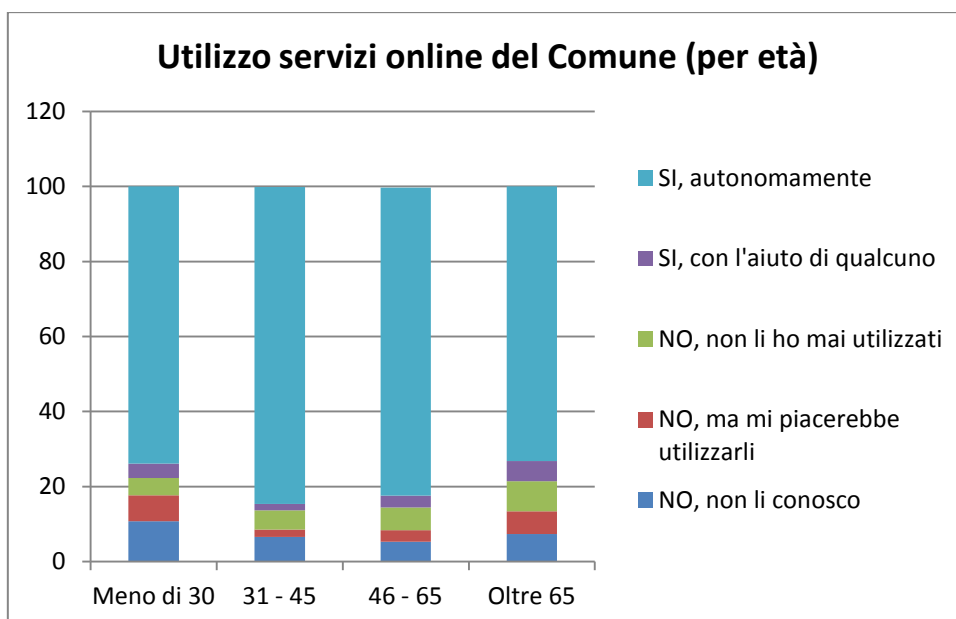
Utilizzo dei servizi online del Comune di Prato

A coloro che hanno risposto di utilizzare servizi online in modo autonomo o con l'ausilio di qualcuno, è stato chiesto se utilizzassero i servizi online del comune di Prato. Il grafico sottostante riporta le percentuali delle relative risposte:



Come si osserva, la grande maggioranza dei rispondenti afferma di utilizzare tali servizi in modo autonomo, a conferma del fatto che si tratta di un campione con una notevole familiarità all'accesso ai servizi digitali.

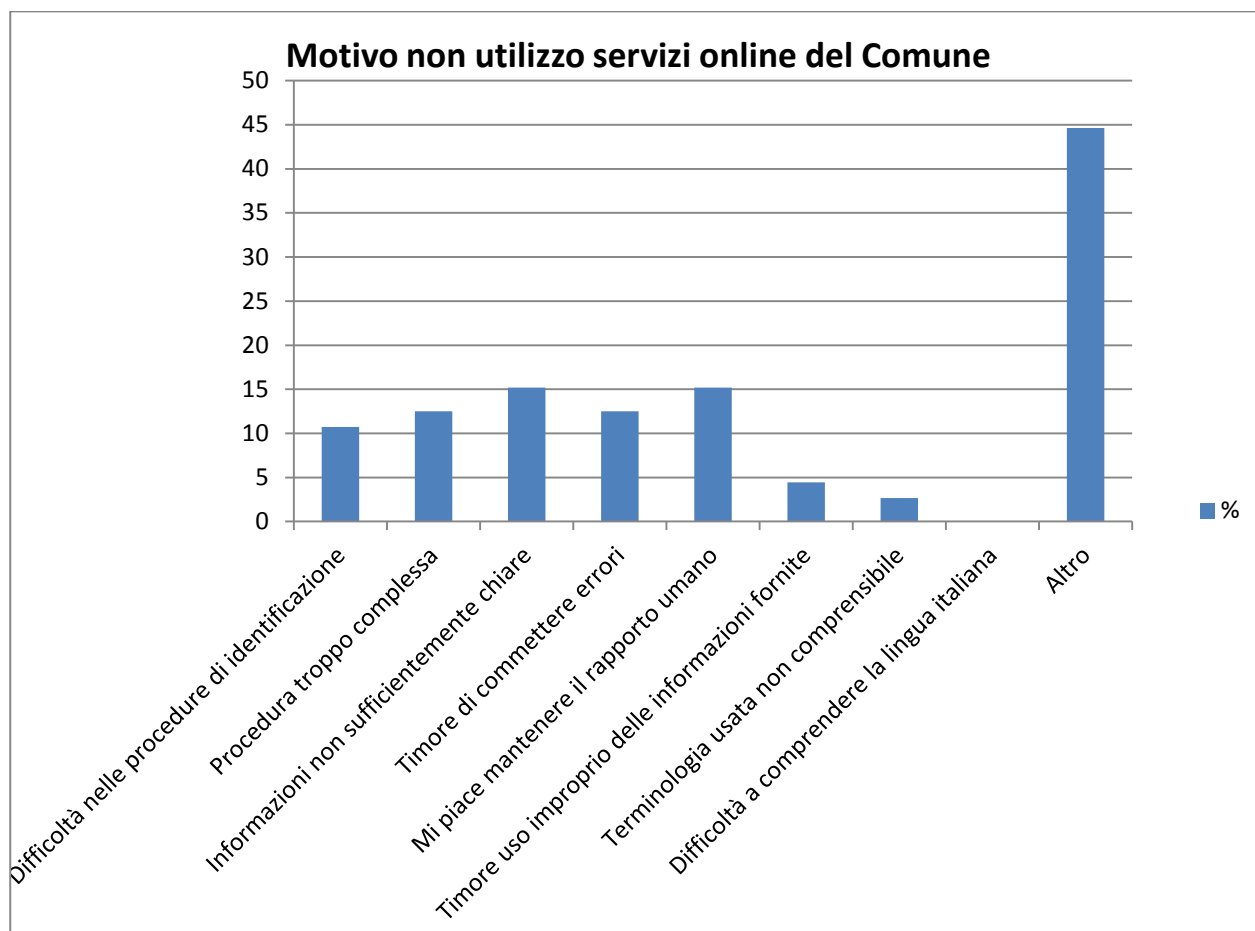
L'utilizzo dei servizi online del Comune è stato analizzato anche per fasce d'età, ed i risultati sono riportati in percentuale nel grafico sottostante:



Come si osserva, la grande maggioranza dichiara di utilizzare tali servizi in modo autonomo in modo sostanzialmente omogeneo in tutte le fasce di età, il che conferma ancora il buon livello di capacità digitali del campione rispondente.

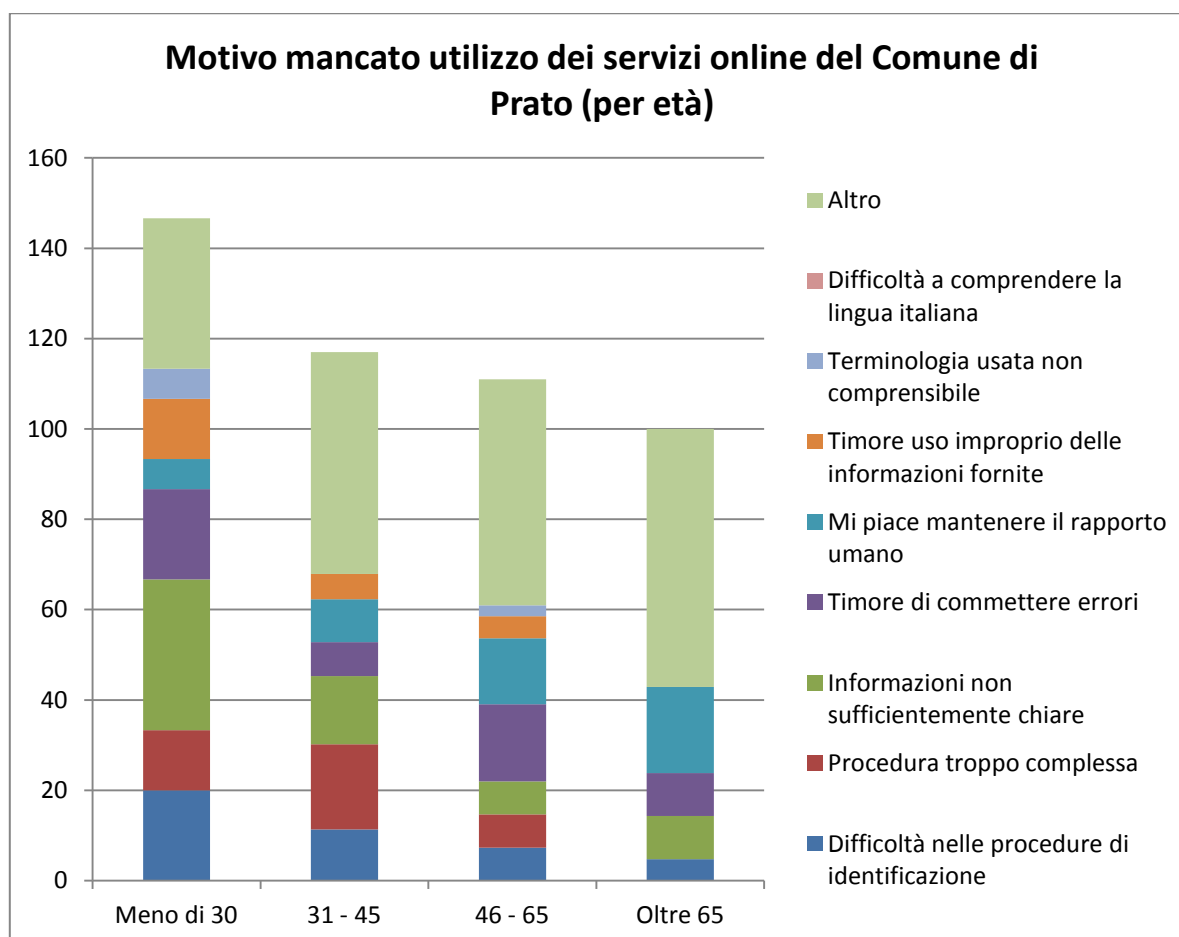
Mancato utilizzo dei servizi online del Comune di Prato

A coloro che hanno dichiarato di non aver utilizzato i servizi online del Comune sono state chieste le motivazioni del mancato utilizzo. Il grafico sottostante riporta le percentuali delle risposte:



Come si vede, le motivazioni più rilevanti risultano la scarsa chiarezza delle informazioni (15%) e la volontà di mantenere il contatto umano allo sportello (15%). Non sono però da trascurare l'eccessiva complicazione nelle procedure ed il timore di commettere errori, così come qualche difficoltà nell'identificazione. Da notare anche la scarsa rilevanza delle tematiche legate alla privacy. Discorso a parte merita la categoria "Altro", che risulta nettamente maggioritaria in quanto include la motivazione "non ho avuto necessità di usarli", analogamente al caso rilevato con i questionari somministrati agli sportelli.

Il grafico sottostante riporta i risultati in base alle fasce di età dei rispondenti:



Per quanto riguarda la complessità delle procedure di indentificazione, questa viene citata maggiormente dagli aventi meno di 30 anni piuttosto che dagli over 65, così come le procedure troppo complesse, le informazioni non sufficientemente chiare ed i timore di commettere errori. D'altra parte, gli over 65, insieme alla fascia 46-65, sono coloro che prediligono mggiormente il mantenimento del rapporto umano, come si può intuire abbastanza agevolmente.

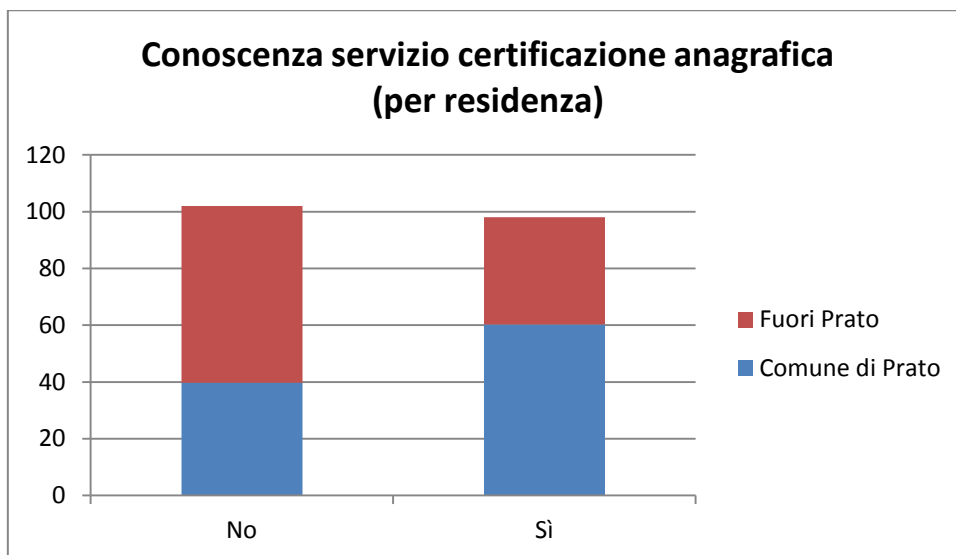
Servizio di certificazione anagrafica online

Relativamente al servizio di certificazione anagrafica online, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

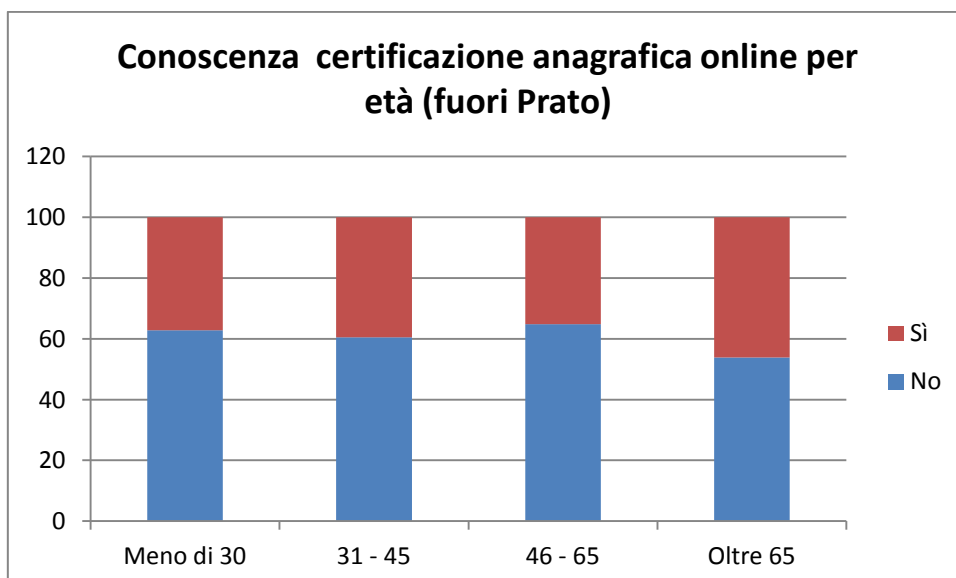
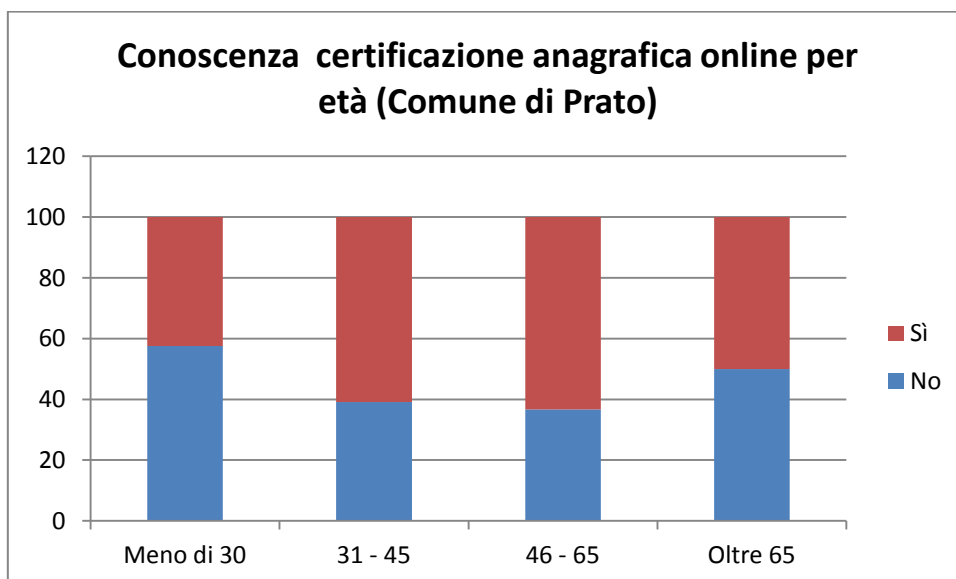
Conoscenza del servizio

Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio di certificazione online, sia fra i residenti del Comune di Prato che fra i non residenti:

Fra i residenti, il 60% afferma di conoscere il servizio, a fronte però di un 40% che non lo conosce. Le percentuali di chi lo conosce sono leggermente superiori alle analoghe riscontrate per i questionari somministrati agli sportelli, il che è coerente con la tipologia dei due campioni, in ogni caso si rileva anche qui un certo deficit informativo. Come si osserva, in generale la conoscenza del servizio è maggiore fra i residenti (60% contro 38%), mentre per gli altri prevale la mancata conoscenza del servizio e questo può dipendere ovviamente anche da una minore necessità in questo secondo caso.

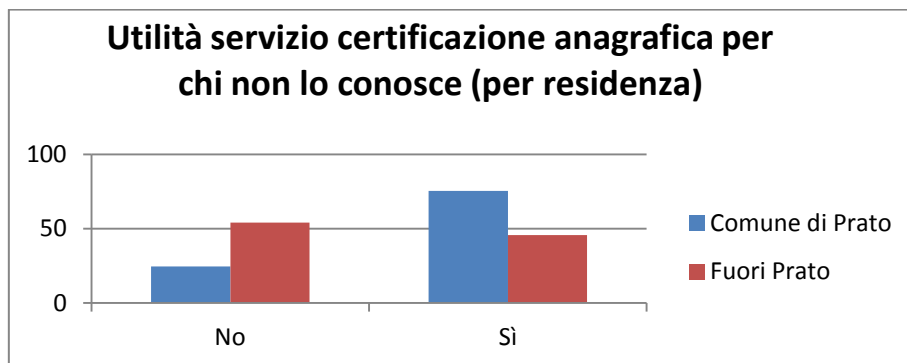


La conoscenza del servizio è stata analizzata anche per fasce di età, sia per i residenti nel Comune di Prato, che per i residenti fuori comune. I risultati sono riportati nei due grafici sottostanti:



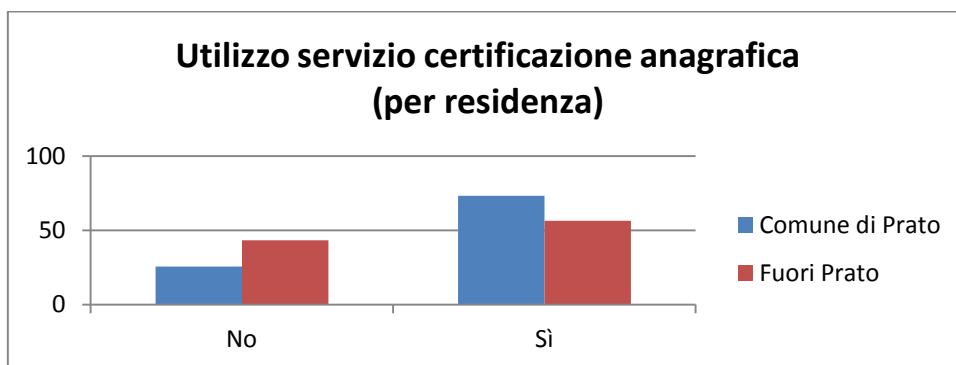
Come si vede, si rileva una sostanziale omogeneità in tutte le fasce di età per le diverse situazioni, segno che l'età non è in genere un fattore discriminante.

Si è poi chiesto a chi non conosce il servizio se reputa che gli sarebbe stato utile ed il risultato è riportato nel grafico sottostante, dove si osserva come i residenti del comune di Prato lo ritengano in maggioranza un servizio che sarebbe stato loro utile, al contrario dei residenti fuori comune:



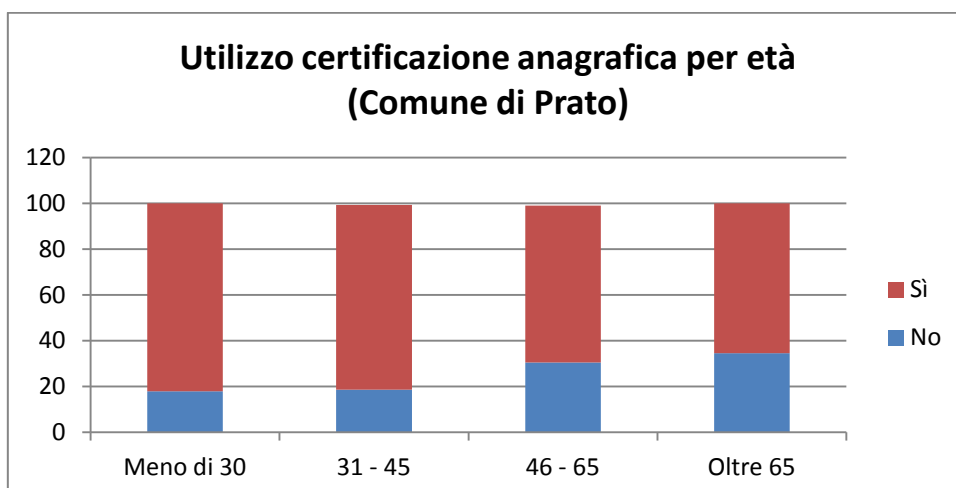
Utilizzo del servizio

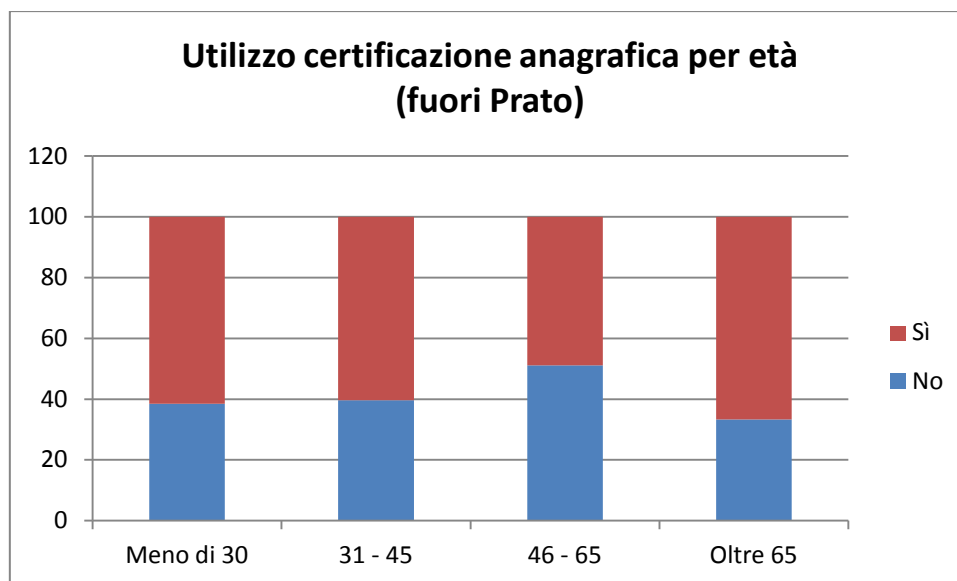
Infine, si è chiesto a chi conosce il servizio se lo abbia mai utilizzato: le risposte, in base alla residenza sono riportate nel grafico sottostante:



Si rilevano percentuali di utilizzo piuttosto elevate nei due casi, anche se nettamente maggiore per i residenti nel Comune di Prato.

L'utilizzo del servizio è stato analizzato anche per fasce di età, sia per i residenti del Comune di Prato che per i non residenti. I risultati sono riportati nei due grafici sottostanti:

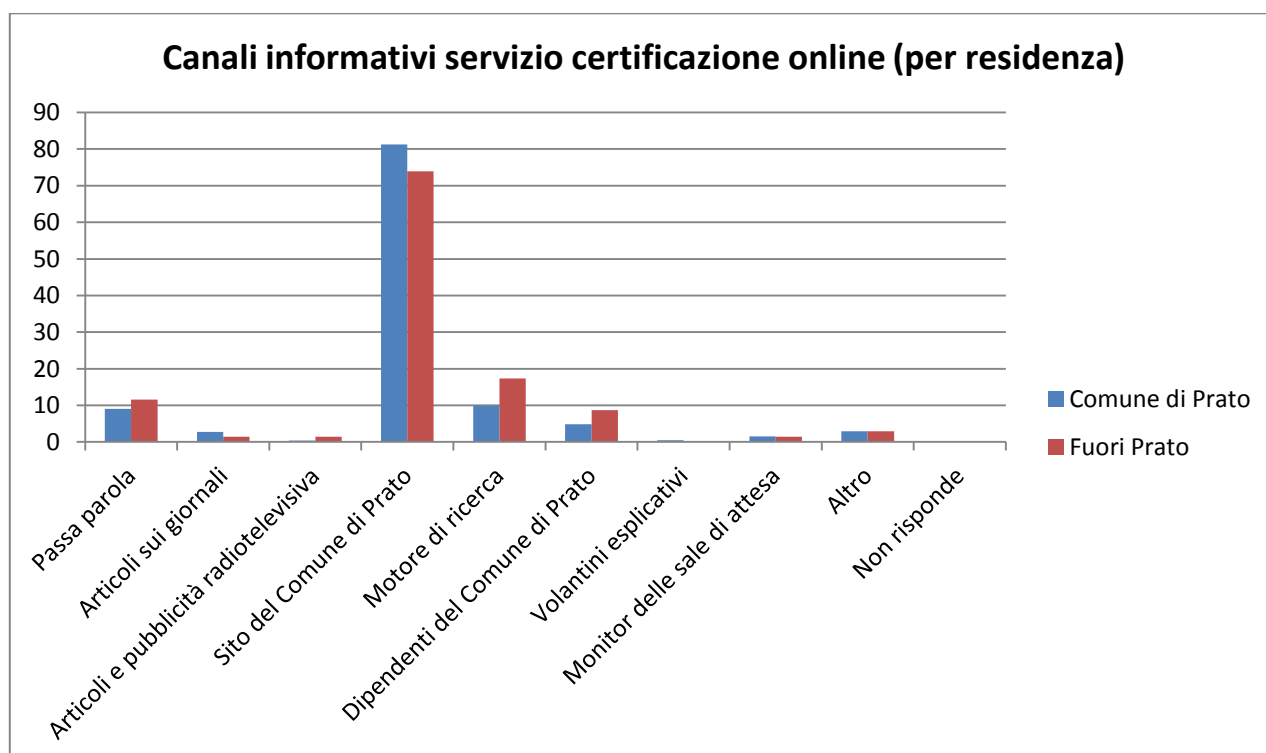




Si può rilevare come l'età non risulti un fattore particolarmente discriminante nell'utilizzo del servizio, né per i residenti né per i non residenti, indipendentemente dall'utilizzo del medesimo.

Canali informativi sull'accesso al servizio

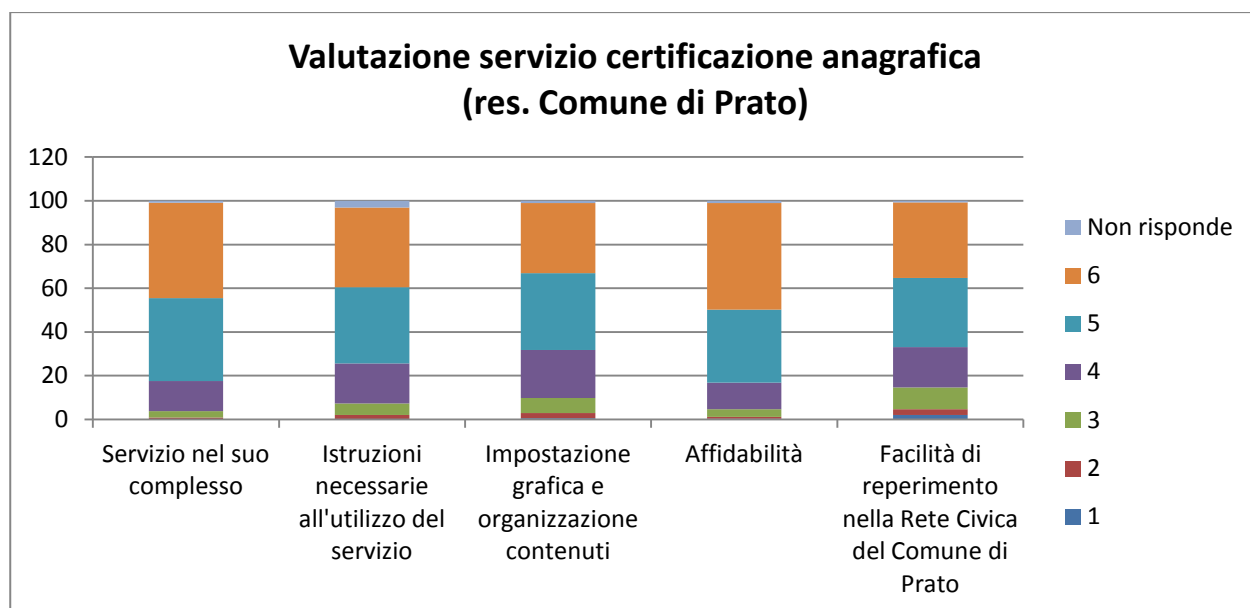
A coloro che hanno utilizzato il servizio, è stato poi chiesto attraverso quali canali siano venuti a conoscenza di tale possibilità. Le risposte, reattivamente sia ai residenti nel comune di Prato, che per i non residenti, sono sintetizzate nel grafico sottostante.



Si nota come il sito web del comune risulti in ogni caso il canale informativo più utilizzato (in percentuali simili), mentre nel caso dei non residenti si osserva un maggior utilizzo di altri motori di ricerca rispetto ai residenti ed un maggior ricorso al contatto diretto con gli uffici.

Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, sono stati proposti 5 indicatori, ciascuno da valutare con un giudizio da 1 (pessimo) a 6 (ottimo). Il grafico sottostante sintetizza i risultati ottenuti, per quanto riguarda i residenti nel comune di Prato:

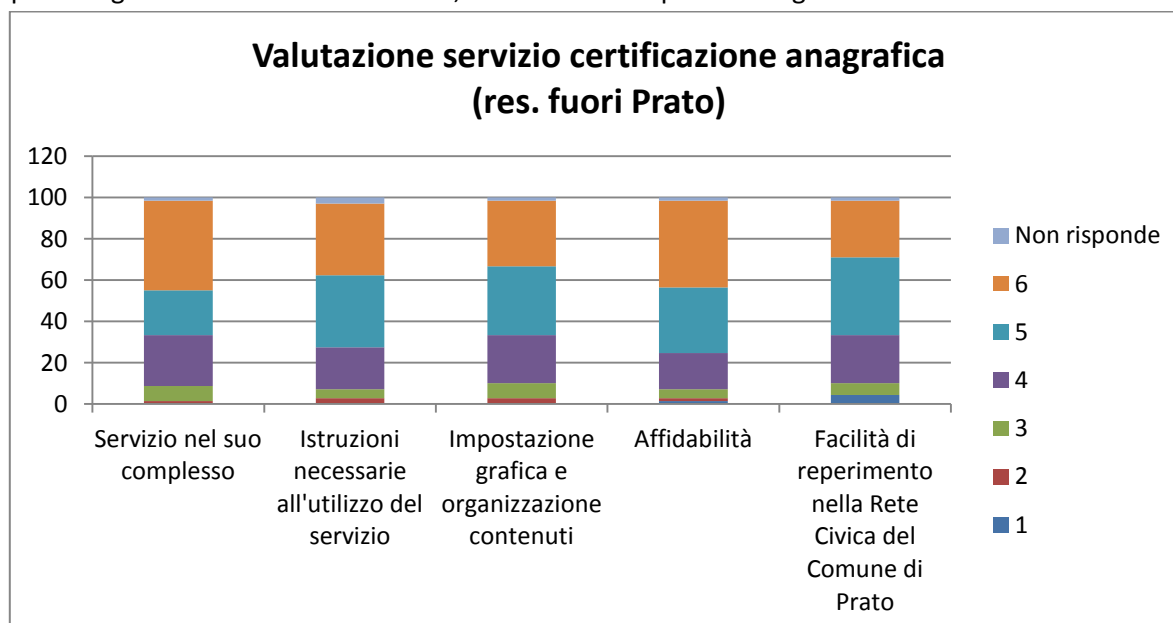


Si rileva come i giudizi siano in larghissima parte positivi per tutti e cinque gli indicatori, i cui valori medi risultano i seguenti:

Residenti

Servizio nel suo complesso	5,21
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	5,01
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,87
Affidabilità	5,26
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,80

Per quanto riguarda i residenti fuori Prato, i risultati sono riportati nel grafico successivo:



Si nota un leggero incremento in percentuale del voto 4 nel caso dei non residenti. Ciò è confermato anche dai valori medi delle votazioni nel caso dei residenti fuori comune, riportati nella tabella sottostante:

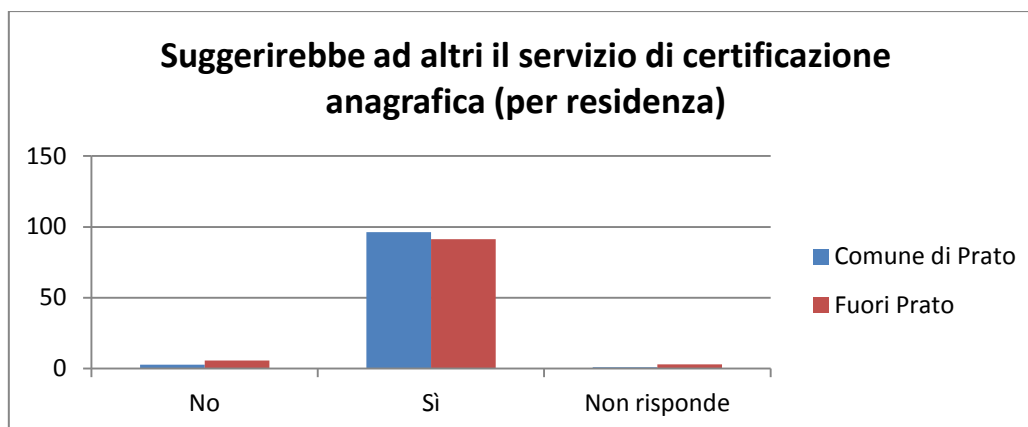
Non residenti

Servizio nel suo complesso	5
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,97
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,85
Affidabilità	5,06
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,75

Si possono comunque in generale ipotizzare ulteriori miglioramenti, in particolare per quanto riguarda la grafica ed i contenuti, nonché le modalità di reperimento sul sito web.

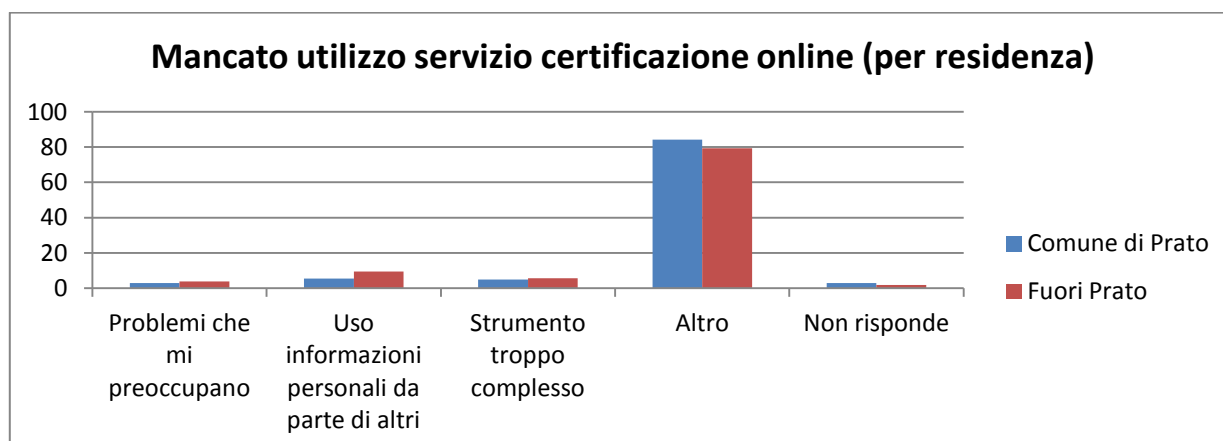
Segnalazione del servizio ad altre persone

L'apprezzamento per il servizio in questione si rileva anche dalle risposte alla domanda se lo si consiglierebbe ad altri utenti: le risposte in base alla residenza sono riportate nel grafico sottostante e quelle positive risultano nettamente maggioritarie:



Mancato utilizzo del servizio

Infine, a chi non ha utilizzato il servizio sono state chieste le motivazioni e le risposte in base alla residenza sono sintetizzate nel grafico sottostante. Si nota come non ci siano rilevanti differenze nei due casi, tranne un leggero incremento del timore di uso di informazioni personali da parte di altri soggetti non autorizzati fra i non residenti. Come si osserva, la percentuale di gran lunga più rilevante è nella categoria Altro, che riporta come motivazione più frequente la mancata necessità di utilizzare il servizio.



Suggerimenti

Sono stati quindi richiesti suggerimenti per il miglioramento del servizio e le risposte ottenute sono riportate nelle due sottostanti tabelle, rispettivamente per i residenti nel comune di Prato e per i non residenti:

Residenti Comune di Prato

Suggerimenti SERVIZIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA ONLINE	Totale	
	v.a	%
Nessun suggerimento	459	79,83
- accessi internet abbreviati e facilitati attraverso un portalino apposito indipendente e ben visibile	1	0,17
- aumentare il più possibile questo tipo di servizio	1	0,17
- avvisi apposti nei luoghi pubblici	1	0,17
- ben evidenziato in home page	1	0,17
- bene così	1	0,17
- cambiare la grafica	1	0,17
- cercare di migliorarlo e semplificarlo ove possibile	1	0,17
- certificazione ad uso generico e non specifico.	1	0,17
- ci sono troppe alternative per gli usi tra cui è molto difficile scegliere. a volte non si riesce a trovare quello giusto e se ne sceglie uno a caso	1	0,17
- comodo e non fai file	1	0,17
- compatibilità con altri software apposito all' utilizzo della certificazione stessa.	1	0,17
- consiglio	1	0,17
- continuate così!	1	0,17
- continuate su questa strada, i servizi informatizzati sono difficili per le persone anziane, ma per i "giovani" e mono giovani sono un notevole risparmio di tempo. inoltre non è necessario raccomandarsi ad un "amico che lavora in comune"	1	0,17
- dare la possibilità di scegliere causali di richiesta personalizzabili	1	0,17
- devono essere indicati in modo semplice e chiaro tutti i documenti necessari per tutta la pratica.	1	0,17
- diffonderei il servizio, in quanto molti non ne sono a conoscenza. inoltre nella sezione dedicata spiegherei meglio come ottenere i vari servizi e a cosa servono.	1	0,17
- dovrebbe essere più esteso, anche per altri servizi.	1	0,17
- e' da tanto che c'è questo servizio, complimenti! come comune prato e' avanti anni luce a tanti comuni italiani... anche in questo ci distinguiamo	1	0,17
- e' perfetto	1	0,17
- e' perfetto. mi piace perchè non occorre registrarsi.	1	0,17
- elenco infinito relavo all'uso del certificato richiesto, secondo me inutile. confonde solo le idee visto che il certificato è sempre lo stesso	1	0,17
- eliminare dover specificare l'utilizzo del certificato se non è legalmente necessario. spesso il certificato serve per cose non previste.	1	0,17
- e' ok	1	0,17
- forse si può migliorare l'impostazione la visione e i contenuti, ma in complesso quando ho utilizzato il servizio per documentazione anagrafica mi ha soddisfatto.	1	0,17
- forse si potrebbe agevolare il servizio eliminando qualche passaggio	1	0,17
- forse è pubblicizzato poco.	1	0,17
- funziona bene	1	0,17
- grafica migliore e facilità di ricerca	1	0,17

Suggerimenti SERVIZIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA ONLINE	Totale	
	v.a .	%
- i documenti spediti non arrivano mai per problemi tecnici e spesso ciò che c'è scritto sul sito e che viene seguito alla lettera non è quello che poi ci richiedono personalmente o quando ci chiamano.	1	0,17
- i servizi (tutti) dovrebbero essere resi raggiungibili con un solo click dalla homepage del comune	1	0,17
- il servizio di certificazione anagrafica l'ho trovato ben fatto e semplice da usare. ma non sempre è facile trovare ciò che si cerca sul sito del comune	1	0,17
- il servizio dovrebbe essere estensibile anche per verificare le posizioni di parenti deceduti, non solo per il certificato di morte, servizio già disponibile, ma anche per le altre certificazioni che poi vengono richieste in sede di successione	1	0,17
- il servizio è ottimo, suggerirei di accorpate maggiormente le causali per le quali si richiedono determinate certificazioni o di aggiungerne una valida per gli usi più comuni.	1	0,17
- includere l'opzione nel menu', evidenziandolo come servizio online, anziché solo come voce separata sulla destra della pagina web.	1	0,17
- informare di più i cittadini sulla certificazione anagrafica online	1	0,17
- inserire direttamente sulla home page icone con servizi offerti	1	0,17
- interfaccia più intuitiva	1	0,17
- istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio, istruzioni relative al rilascio dei certificati in linguaggio più semplice e meno "burocratese"	1	0,17
- istruzioni più chiare	1	0,17
- la ricerca nel sito dovrebbe dare risultati più precisi	1	0,17
- maggior diffusione per rendere il cittadino autonomo	1	0,17
- maggiore accessibilità al servizio e più opzioni di motivazione di richiesta della certificazione	1	0,17
- maggiore chiarezza per le informazioni di utilizzo e maggiore facilità nella ricerca del servizio	1	0,17
- maggiore facilità nell'individuazione del servizio o nel tipo di certificato da richiedere, spesso confuso	1	0,17
- maggiore informazione sull'esistenza del servizio e renderlo "meno macchinoso" nell'utilizzo	1	0,17
- maggiori informazioni sul tipo di certificato da utilizzare o da richiedere	1	0,17
- manca una categoria generica di uso gratuito (senza bollo) del certificato	1	0,17
- mancano i dettagli delle ricerche troppe informazioni generiche e pochi dettagli per arrivare allo scopo finale	1	0,17
- metterlo in maggiore evidenza sulla home page	1	0,17
- mi sembra a posto.	1	0,17
- mi sembra buono così	1	0,17
- migliorare istruzioni.	1	0,17
- migliorare la grafica	1	0,17
- migliorare la guida sulla compilazione, inserendo riferimento a minori	1	0,17
- migliorare la ricerca per giungere in breve tempo a ciò di cui si necessita	1	0,17
- migliorare le diciture per la richiesta di certificati senza marca da bollo	1	0,17
- migliorare le istruzioni	1	0,17
- migliorare grafiche	1	0,17
- molti non conoscono il servizio fare più pubblicità per incentivarlo	1	0,17

Suggerimenti SERVIZIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA ONLINE	Totale	
	v.a .	%
- nella pagina dedicata alla prenotazione per rinnovare il documento d'identità digitale, migliorare la gestione dell'appuntamento e la possibilità di cancellare prenotazioni già effettuate	1	0,17
- nessuno va benissimo così	1	0,17
- non saprei	4	0,70
- non saprei dare suggerimenti. quando ho avuto necessità di utilizzare il sito, l'ho fatto con estrema facilità.	1	0,17
- non saprei, non l'ho usato di recente	1	0,17
- non so	1	0,17
- non sono in grado di suggerimenti	1	0,17
- non tutte le certificazioni sono fattibili	1	0,17
- nulla da dire	1	0,17
- offrire quello che manca evitando di andare a richiederlo allo sportello.	1	0,17
- orario di ufficio più flessibili	1	0,17
- perfetto com'è	1	0,17
- più chiarezza	1	0,17
- più intuitivo e pubblicizzato	1	0,17
- poco intuitivo al primo accesso	1	0,17
- postazioni presso centri commerciali o scuole	1	0,17
- potreste fare di meglio	1	0,17
- praticità e immediatezza	1	0,17
- pubblicizzare meglio il servizio	1	0,17
- pubblicizzarne maggiormente la possibilità	1	0,17
- rendere i percorsi più intuitivi possibile	1	0,17
- renderlo più intuitivo	1	0,17
- rinnovate il comparto it/web mettendoci gente con i coglioni in grado di creare un architettura seria con una ux valida, pratica e funzionale. il sito sembra fatto da un bimbo delle elementari!	1	0,17
- risaltare il servizio tramite popup	1	0,17
- ritengo che il servizio offerto è già ben impostato	1	0,17
- sarebbe importante informare i cittadini su questo importante, e soprattutto utile, servizio. io l'ho scoperto tramite un'altra persona. potremmo evitare lunghe file agli sportelli e inutili perdite di tempo.	1	0,17
- sarebbe opportuno che il comune emettesse certificati in inglese in modo da evitare la traduzione giurata in caso di bisogno	1	0,17
- sarebbe utile poter fare anche quello storico	1	0,17
- secondo le necessità	1	0,17
- semplicità'	1	0,17
- semplificare e chiarezza	1	0,17
- semplificare i passaggi	1	0,17
- semplificare la homepage del sito per renderla più intuitiva	1	0,17
- semplificare maggiormente i servizi	1	0,17
- semplificazione accesso ed utilizzo	1	0,17
- semplificherei l'impostazione grafica	1	0,17
- servizio con poca visibilità online	1	0,17
- si evita la fila e si guadagna tempo	1	0,17
- sito di più facile lettura	1	0,17
- sito responsive	1	0,17
- sono soddisfatta dei servizi online offerti in quanto chiari e semplici da usare.	1	0,17
- tutto molto semplice da capire e utilizzare	1	0,17
- tutto perfetto	1	0,17
- una più facile accesso tramite una grafica più intuitiva.	1	0,17
- utilizzo facilitato da smartphone	1	0,17

Suggerimenti SERVIZIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA ONLINE	Totale	
	v.a.	%
- va bene così	1	0,17
- va bene così	3	0,52
- va evidenziato meglio nell'homepage	1	0,17
- è già ottimo così	1	0,17
- è tutto molto chiaro	1	0,17
- è complicato capire quale certificazione fare in base all'utilizzo da effettuare	1	0,17
Totale	575	100,00

Non residenti

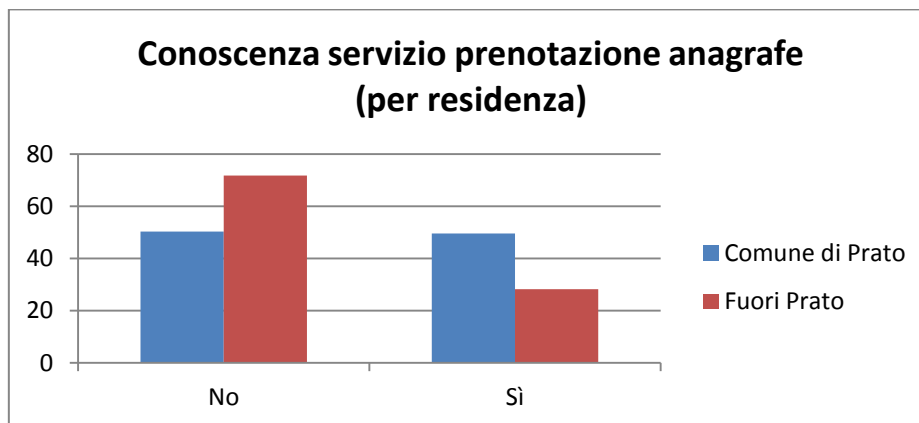
Suggerimento SERVIZIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA ONLINE	Totale	
	v.a.	
Nessun suggerimento	62	
- cambio residenza	1	
- credo che sia attraverso il sito che attraverso la pubblicità siano state adottate tutte le strade percorribili per ottenere ciò che si cerca	1	
- gradirei potessero accedere anche i non residenti	1	
- maggiore chiarezza e semplicità nelle spiegazioni	1	
- non sono residente nel comune di prato, pertanto non posso esprimere alcun giudizio	1	
- occorre creare un percorso facile da seguire, soprattutto per chi non è più giovanissimo (come me)	1	
- pubblicità c/o i vari uffici anagrafe del comune, con cartelli affissi o depliant forniti dagli impiegati; si potrebbero ridurre molto le file	1	
Totale	69	

Servizio di prenotazione appuntamenti per pratiche anagrafiche online

Relativamente al servizio di prenotazione appuntamenti per pratiche anagrafiche online, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

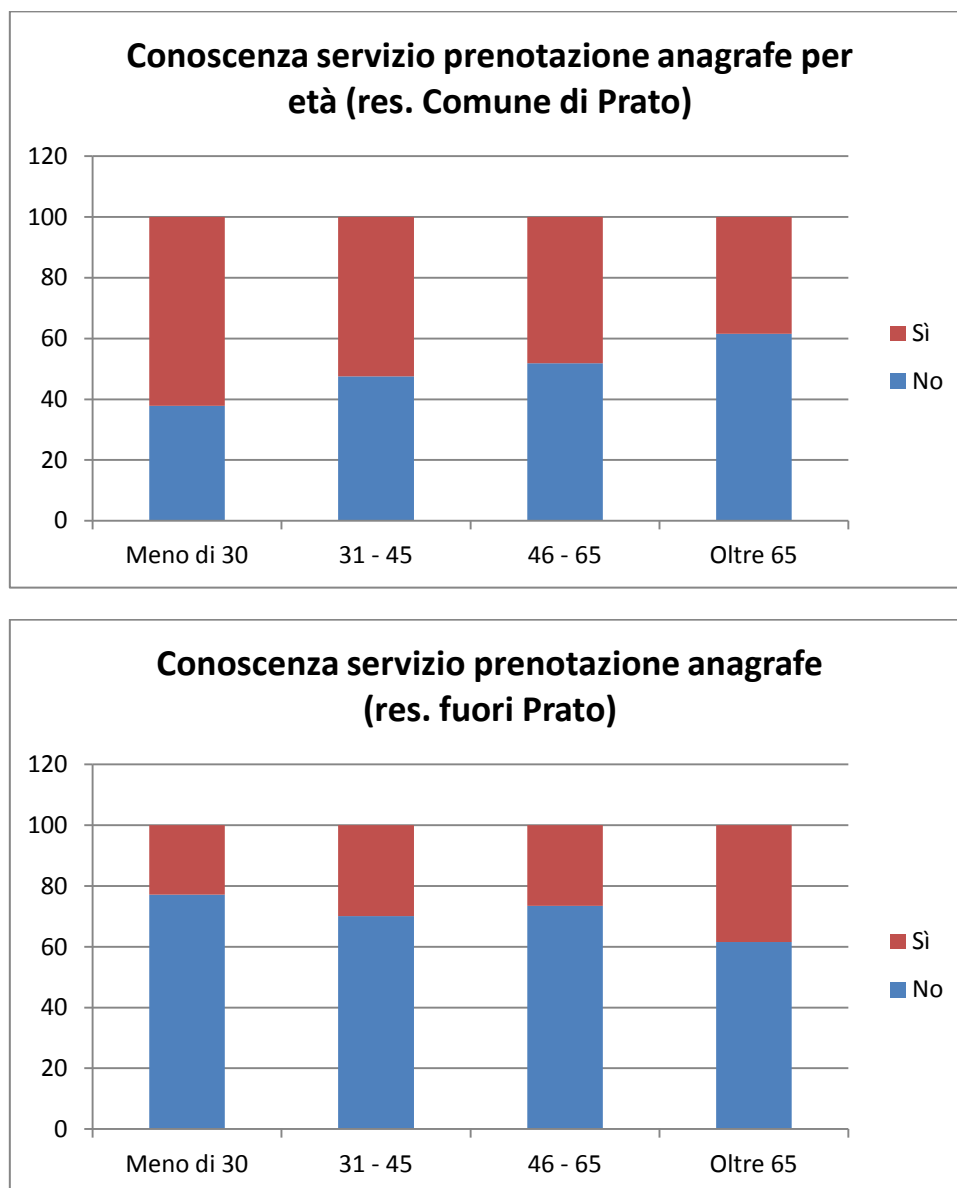
Conoscenza del servizio

Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio di prenotazione appuntamenti per le pratiche anagrafiche da parte dei residenti nel comune di Prato e dei non residenti:



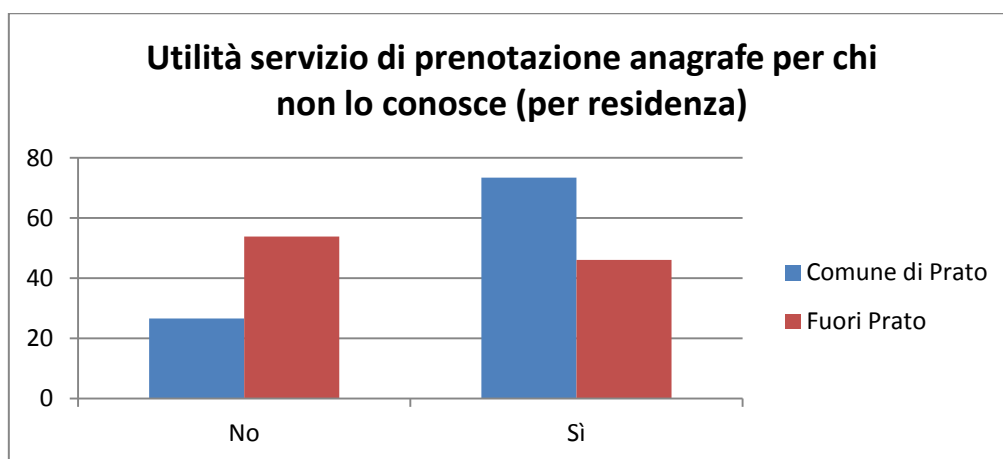
Mentre fra i residenti le due percentuali sono praticamente uguali, fra i non residenti prevale nettamente la non conoscenza del servizio.

La mdesima indagine è stata effettuata anche in base alle fasce di età, sia per i residenti nel comune di Prato che per i residenti fuori comune, come riportato nei due grafici sottostanti:



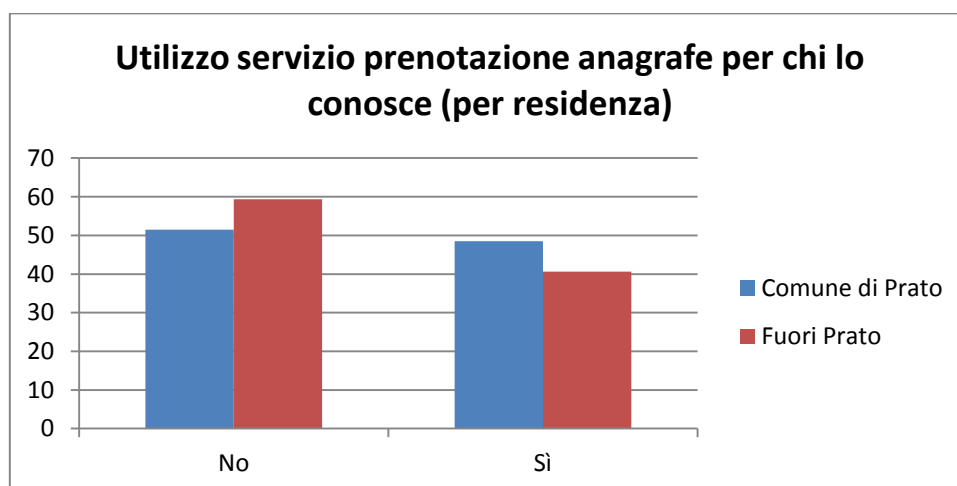
Fra i residenti nel comune di Prato, la fascia dei minori di 30 anni risulta quella che in percentuale conosce di più, mentre minore risulta la conoscenza fra gli over 65. Nel caso dei residenti fuori Prato la situazione si inverte ed i minori di 30 anni sono quelli che conoscono meno il servizio. Le distribuzioni per i No e per i Sì risultano comunque abbastanza omogenee, il che implica che l'età non è un parametro particolarmente rilevante per la conoscenza del servizio.

Si è poi chiesto a chi non conosce il servizio se reputa che gli sarebbe stato utile. Le risposte in base alla residenza sono riportate nel grafico sottostante, dove si rileva una netta predominanza delle risposte positive fr ai residenti nel comune di Prato, mentre i non residenti ritengono il servizio meno utile rispetto ai residenti nel comune, il che può risultare un po' strano, se si pensa che la possibilità di prenotazione online dovrebbe essere maggiormente vantaggiosa per chi viene da fuori:

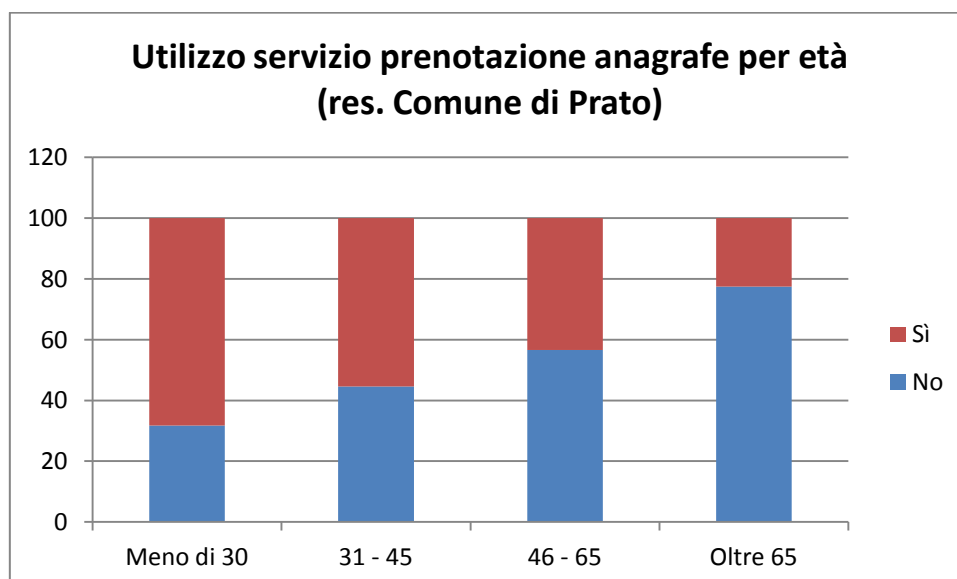


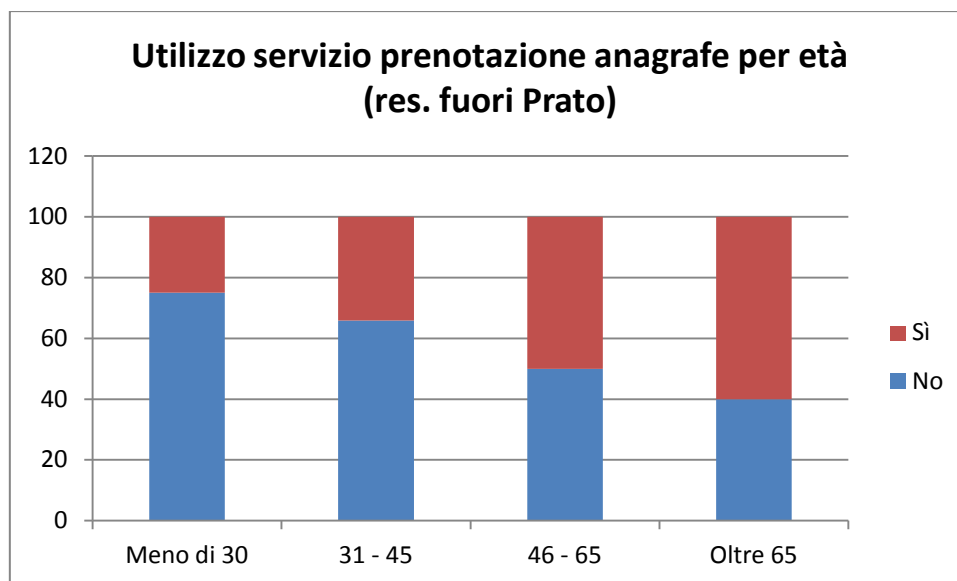
Utilizzo del servizio

Si è poi chiesto a chi conosce il servizio se lo abbia mai utilizzato e nel grafico successivo sono riportate le risposte in base alla residenza. Si rileva che i residenti a Prato utilizzano il servizio in percentuale maggiore rispetto a coloro che risiedono fuori comune (49% contro il 41%):



Si è poi effettuata la medesima indagine in base alle diverse fasce di età ed i risultati sono riportati nei due grafici seguenti, nel caso dei residenti nel comune di Prato e fuori comune:



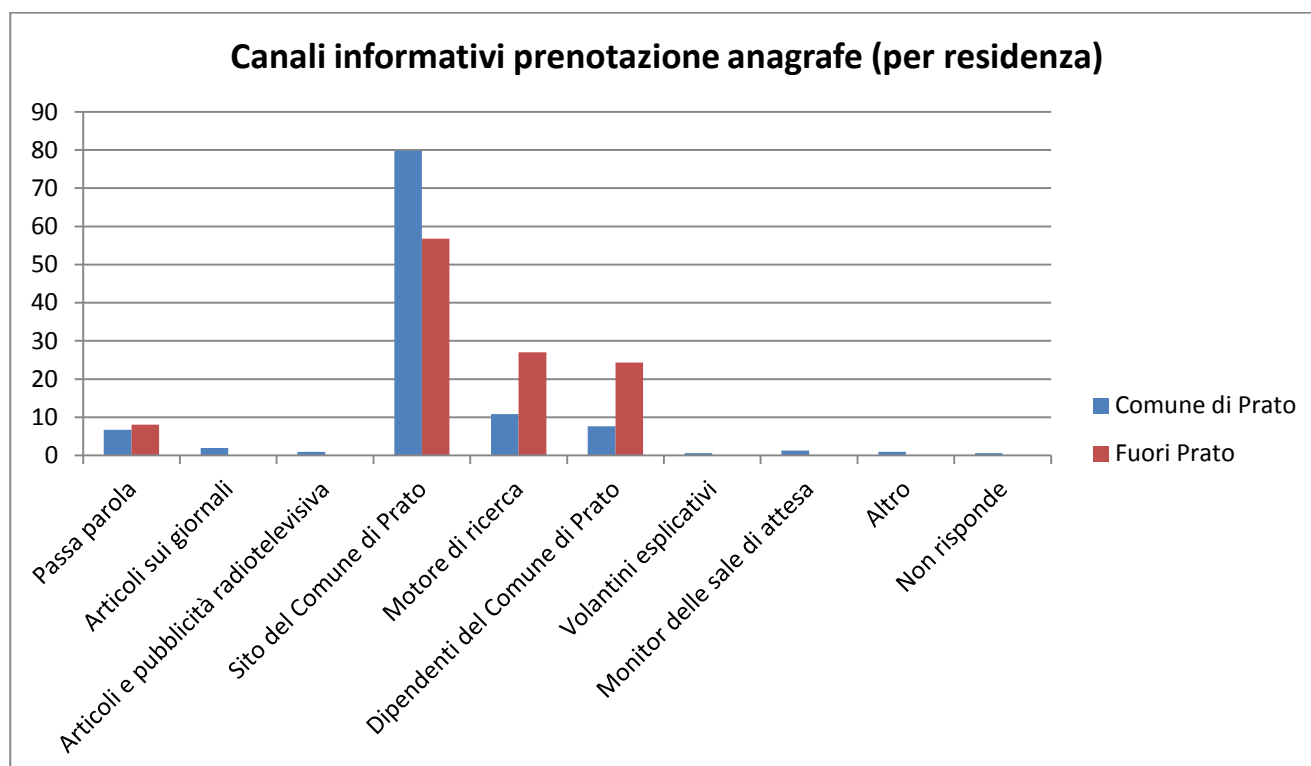


Si nota come, nel caso dei residenti nel comune di Prato, la fascia over 65 e quella 46-65 utilizzino meno il servizio rispetto alle medesime fasce dei residenti fuori comune, mentre l'opposto avviene per le altre due fasce di età più bassa.

Canali informativi sull'accesso al servizio

A coloro che hanno utilizzato il servizio, è stato poi chiesto attraverso quali canali siano venuti a conoscenza di tale possibilità: le risposte in base alla residenza sono sintetizzate nel grafico sottostante:

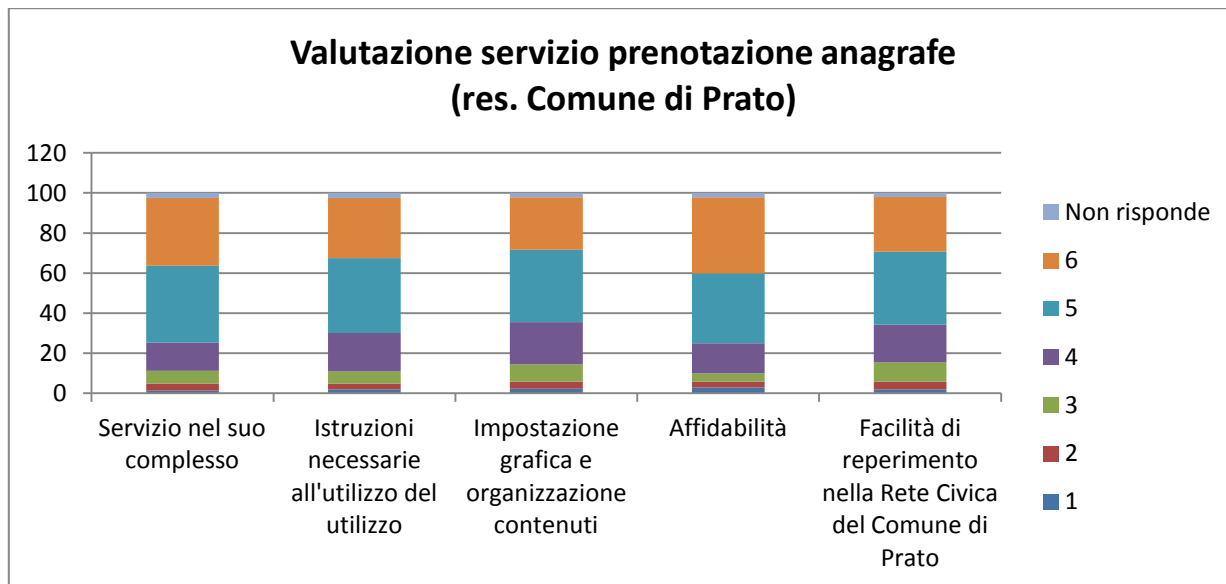
Come si vede, il canale più popolare e frequentato risulta di gran lunga il sito web del Comune, anche se si rileva un qualche utilizzo di altri motori di ricerca. La medesima indagine effettuata in base alla residenza dei rispondenti è sintetizzata nel seguente grafico:



Il sito web del Comune risulta in ogni caso il canale informativo più frequentato, ma i residenti fuori comune utilizzano molto anche altri motori di ricerca ed il contatto diretto con gli uffici.

Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, sono stati proposti 5 indicatori, ciascuno da valutare con un giudizio da 1 (pessimo) a 6 (ottimo). Il grafico sottostante sintetizza i risultati ottenuti, relativamente ai residenti nel comune di Prato:

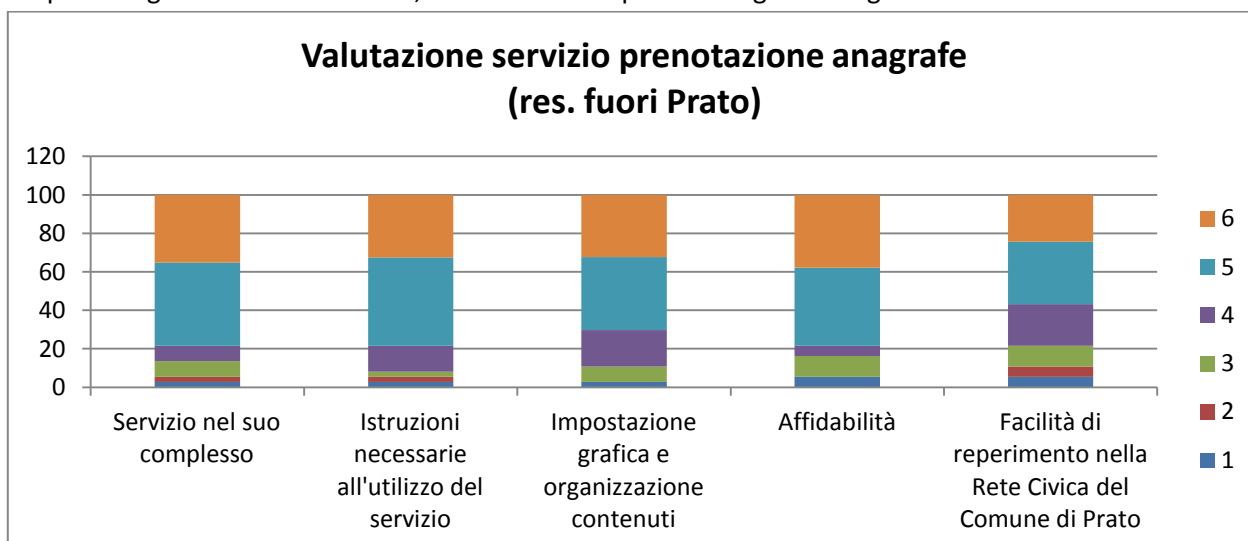


Si rileva come i giudizi siano in larghissima parte positivi per tutti e cinque gli indicatori, i cui valori medi risultano i seguenti:

Residenti Comune di Prato

Servizio nel suo complesso	4,91
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,82
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,68
Affidabilità	4,94
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,70

Per quanto riguarda i non residenti, i risultati sono riportati nel grafico seguente:



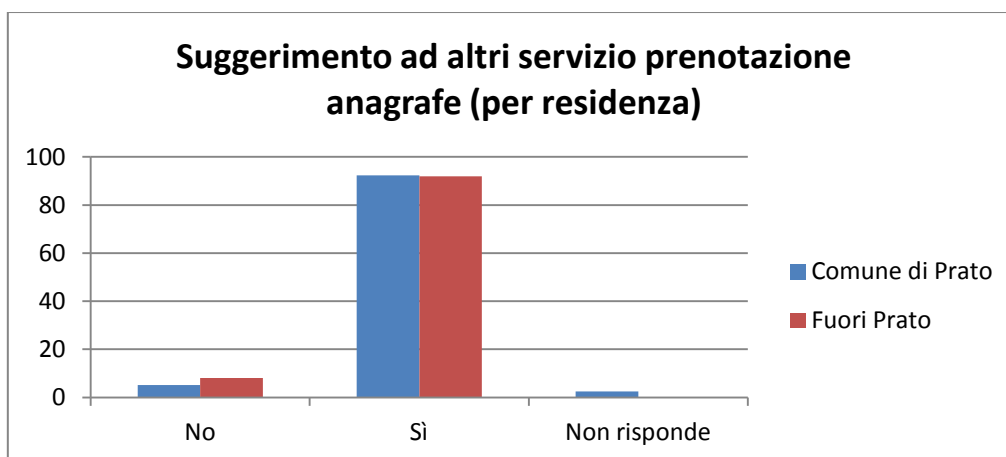
Nella tabella sottostante si riportano i valori medi per i vari indicatori, relativamente ai non residenti. Non si rilevano scostamenti significativi nei due casi, a parte il caso della facilità di reperimento nella Rete Civica che risulta un po' più basso nel caso dei non residenti.

Non residenti

Servizio nel suo complesso	4,92
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,95
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,86
Affidabilità	4,89
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,43

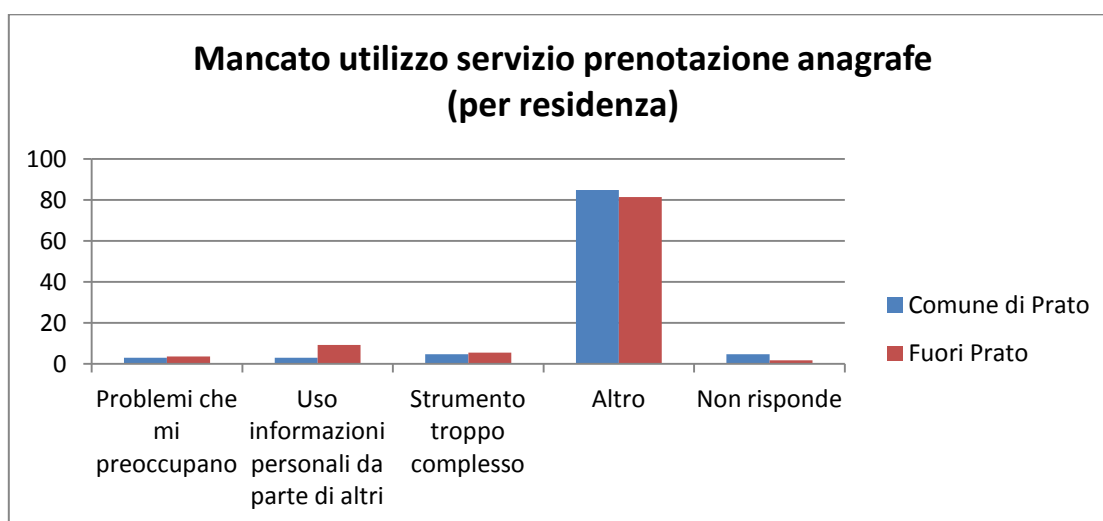
Segnalazione del servizio ad altre persone

L'apprezzamento per il servizio in questione si rileva anche dalle risposte alla domanda se lo si consiglierebbe ad altri utenti: come si nota, in entrambi i casi le percentuali positive sono intorno al 90%.



Mancato utilizzo del servizio

Infine, a chi non ha utilizzato il servizio sono state chieste le motivazioni. Le risposte in base alla residenza sono riportate nel grafico sottostante, dove si osserva una maggiore preoccupazione per l'utilizzo improprio di informazioni personali da parte dei residenti fuori Prato. Anche in questo caso, la risposta Altro è di gran lunga maggioritaria, in quanto corrisponde al mancata necessità di utilizzare il servizio:



Suggerimenti

Sono stati quindi richiesti suggerimenti per il miglioramento del servizio e le risposte ottenute sono riportate nelle due sottostanti tabelle:

Residenti Comune di Prato

Suggerimenti SERVIZIO PRENOTAZIONE ANAGRAFE ONLINE	Totale	
	v.a	%
Nessun suggerimento	260	83,07
- avevo preso un appuntamento per la carta di identità ma alla sede di via delle badie non risultava	1	0,32
- comodo ma poco intuitivo. da migliorare e aumentare il numero dei servizi prenotabili	1	0,32
- consiglio	1	0,32
- continuate così	1	0,32
- difficile da raggiungere, scarso esito nell'utilizzo	1	0,32
- far capire dalla prima schermata di disponibilità su giorni e luoghi che cliccando sull'ufficio scelto poi appaiono tutte le disponibilità e quindi è possibile fare un'ulteriore scelta	1	0,32
- forse è poco publicizzato	1	0,32
- già funzionale, andrebbe esteso come servizio il più possibile a tutto ciò che riguarda le pratiche in ufficio	1	0,32
- gli orari stabiliti vengano rispettati	1	0,32
- il servizio dovrebbe essere raggiungibile con un solo click dalla homepage del comune	1	0,32
- impossibile prenotare o accedere, abbiamo provato da diversi dispositivi in 3 giorni differenti, il risultato era sempre "errore"	1	0,32
- l'ultima volta non è stato possibile prenotare.	1	0,32
- mantenere così i livelli	1	0,32
- mi sono trovata bene così.	1	0,32
- migliorare la facilità di individuazione del servizio	1	0,32
- migliorare la guida utente con riferimento ai minori	1	0,32
- migliorare la veste grafica	1	0,32
- migliorie grafiche	1	0,32
- nel cambio di residenza a casa di un parente, in riferimento alle documentazioni da portare, le info sono carenti e difficilmente reperibili.	1	0,32
- nel caso di nucleo familiare, sarebbe utile poter prendere più appuntamenti in una sola sessione, per avere la certezza di poter andare tutti insieme (ad es. rinnovo carte d'identità per genitori e figli)	1	0,32
- nel momento della ricezione della ricevuta della prenotazione è importante indicare bene che documentazione portare all'appuntamento altrimenti è facile fare un viaggio a vuoto.	1	0,32
- nessun suggerimento	1	0,32
- non mettere l'obbligo della prenotaziine	1	0,32
- non mi viene in mente niente, è abbastanza soddisfacente	1	0,32
- non posso	1	0,32
- non si possono prendere più appuntamenti allo stesso tempo. avevo bisogno di fare la ci alle mie tre figlie e ho potuto prendere un solo appuntamento. è stato peggio che meglio.	1	0,32
- non sono riuscita ad annullare o spostare un appuntamento neanche con l'aiuto del personale	1	0,32
- non vedo la necessità di registrarsi, solo per prendere un appuntamento	1	0,32
- orari	1	0,32
- ottimo	1	0,32
- ottimo vosi	1	0,32

Suggerimenti SERVIZIO PRENOTAZIONE ANAGRAFE ONLINE	Totale	
	v.a	%
- per me tutto va bene	1	0,32
- pienamente soddisfatta	1	0,32
- più intuitivo e pubblicizzato	1	0,32
- più pubblicizzato	1	0,32
- possibilità di avere immediatamente una ricevuta in formato pdf da poter salvare invece di stamparla	1	0,32
- pubblicizzare meglio il servizio	1	0,32
- quando ho provato non era disponibile	1	0,32
- quando l'ho usato, l'appuntamento non risultava nella sede del comune ed ho dovuto fare la fila come se non avessi appuntamento.	1	0,32
- rendere più veloci i tempi di attesa dell'appuntamento	1	0,32
- risparmio di tempo	1	0,32
- scegliere più orari	1	0,32
- semplificazione	1	0,32
- si fa prima	1	0,32
- tempi di attesa biblici	1	0,32
- tornare al vecchio metodo e far pagare 22,20€ la carta d'identità è un furto	1	0,32
- tutto bene ma quando mi sono recato alla sede periferica per la pratica il servizio degli addetti è stato molto deludente	1	0,32
- un po complesso arrivare al "calendario"	1	0,32
- un sms al cell, prima dell'appuntamento.	1	0,32
- va bene così	1	0,32
- va evidenziato meglio sull'homepage	1	0,32
- vedi sopra	1	0,32
- volevo prenotare un appuntamento per rinnovo c.i. ma il sito non dava questa scelta nonostante avendo consultato il manuale online	1	0,32
Totale	313	100,00

Non residenti

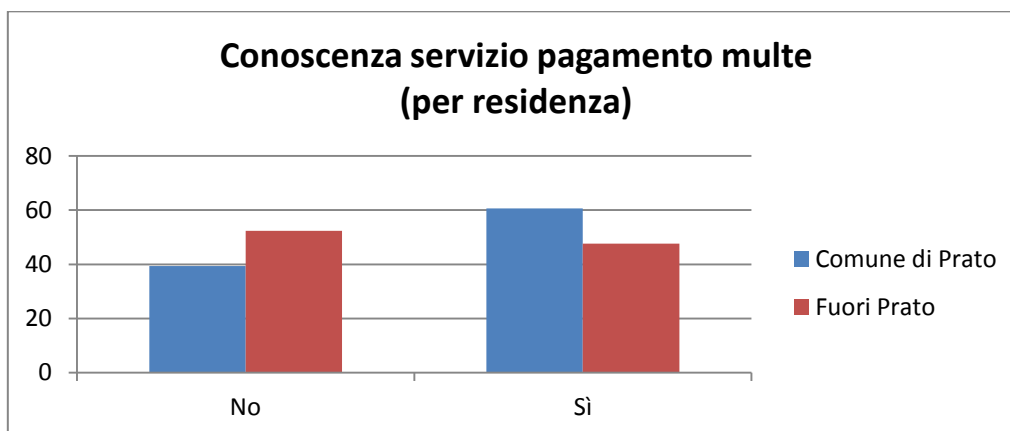
Suggerimento SERVIZIO PRENOTAZIONE ANAGRAFE ONLINE	Totale	
	v.a.	
Nessun suggerimento		34
- che non si blocchi ogni volta che si cerca di prendere un appuntamento . a volte mi e' pure capitato che si e' bloccato la pagina e non si riusciva ad aggiornarla in nessun modo , e l'appuntamento che pensavo di aver preso era errata		1
- far fare le istruzioni di accesso e di utilizzo da un esterno non informatico: per l'esperto molte cose sono evidenti e tralascia l'istruzione per farle		1
- onestamente ritengo che ioli servizio cosicome concepito sia più che sufficiente a soddisfare le esigenze di prenotazione		1
Totale		37

Servizio di pagamento multe online

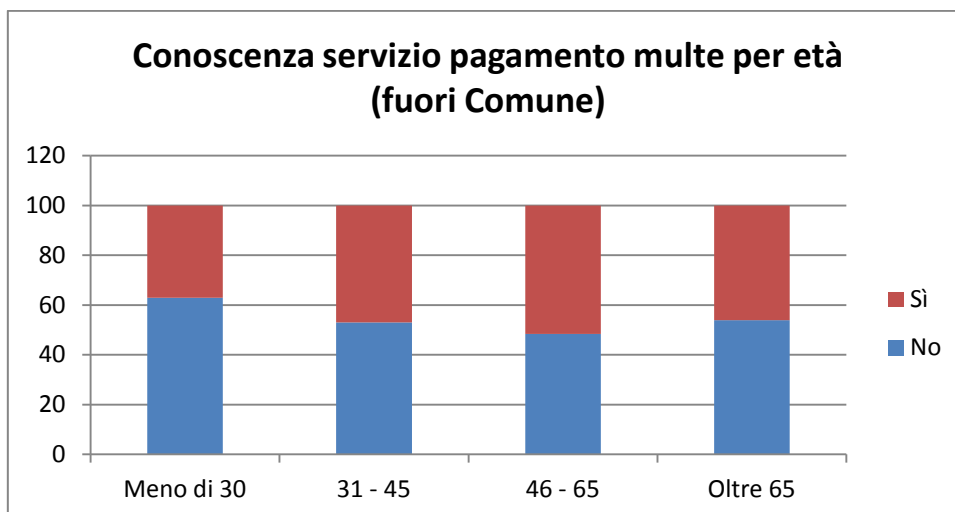
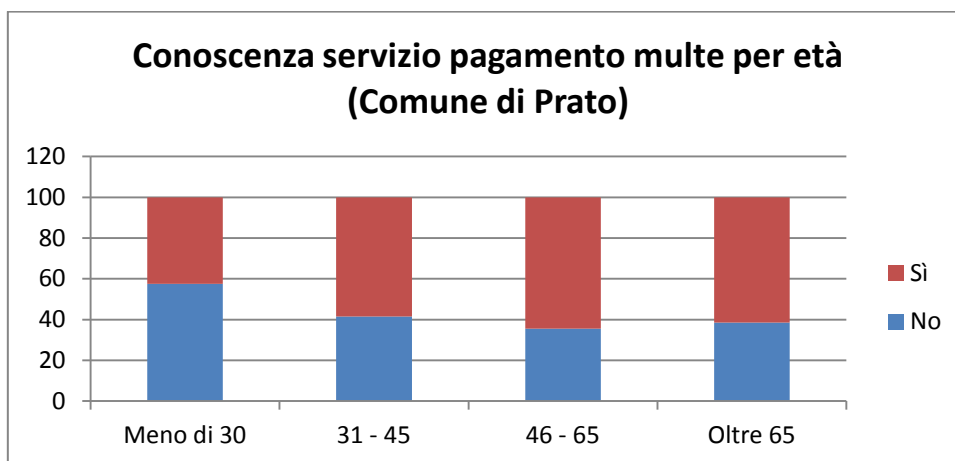
Relativamente al servizio di pagamento multe online, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

Conoscenza del servizio

Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio di pagamento delle multe online in base alla residenza dei rispondenti. Si osserva una maggiore percentuale di risposte positive fra i residenti, (60%), ma anche fra i residenti il servizio risulta sufficientemente conosciuto, il che è dovuto evidentemente ad una certa "trasversalità" delle sanzioni automobilistiche:

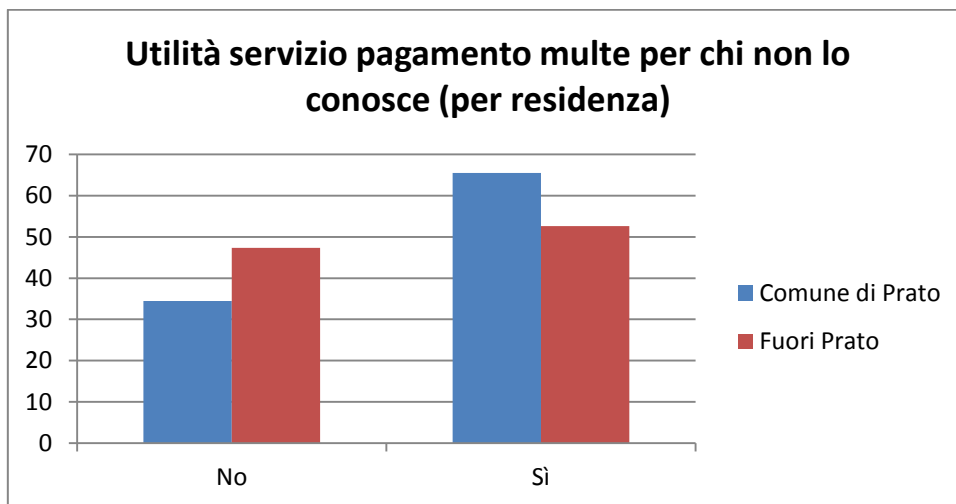


La medesima indagine è stata poi effettuata in base alle fasce di età dei rispondenti, sia per i residenti nel comune che fuori ed i risultati sono riportati nei due grafici sottostanti:



Non si rilevano grosse variazioni nei due casi ed in quasi tutte le fasce di età si ha una conoscenza piuttosto omogenea del servizio, tranne nel caso dei minori di 30 anni, che dimostrano in generale un livello di conoscenza più basso, sia per i residenti che per i non residenti, probabilmente anche per un uso meno frequente dell'automobile.

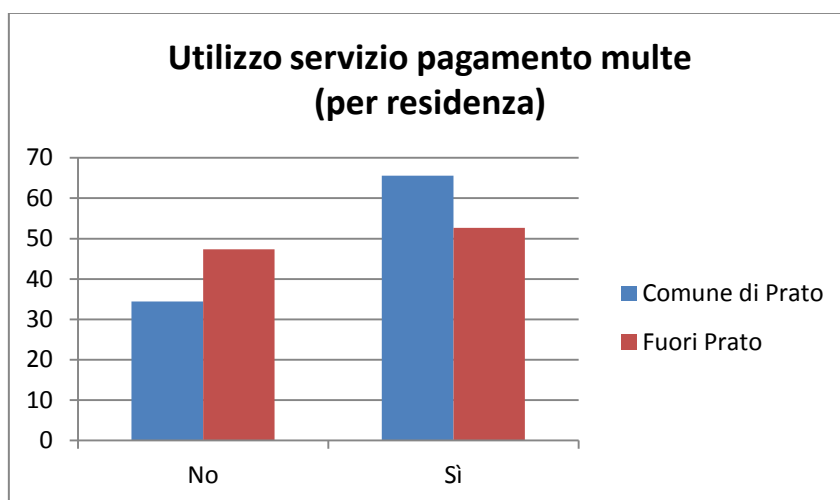
Si è poi chiesto a chi non conosce il servizio se reputa che gli sarebbe stato utile. Le risposte in base alla residenza dei rispondenti sono riportate nel grafico sottostante:



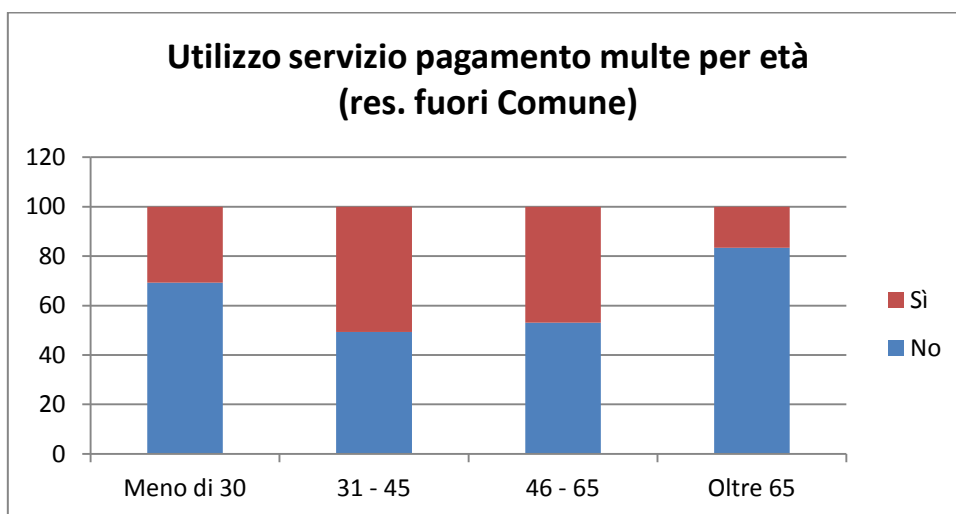
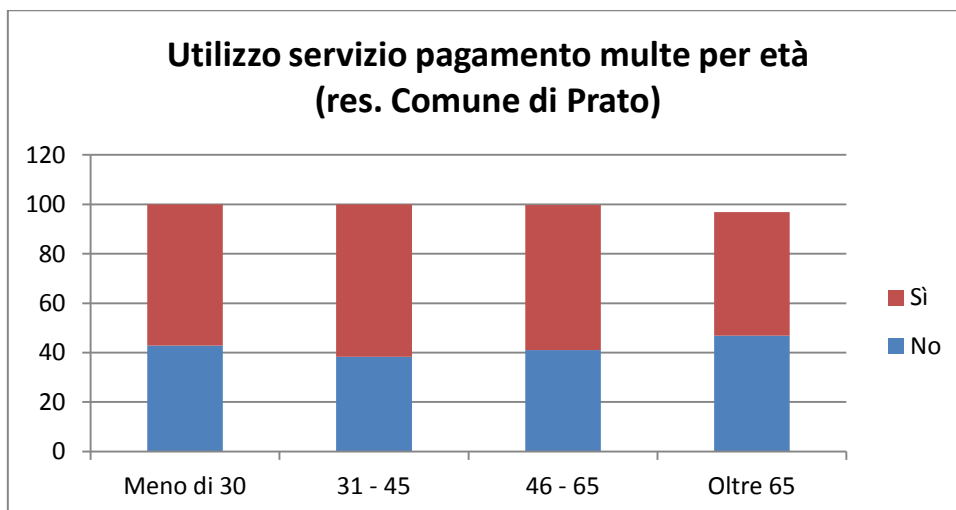
In entrambi i casi prevalgono le risposte positive, anche se una rilevante percentuale (47%) nel caso dei residenti fuori comune dichiara il contrario.

Utilizzo del servizio

Si è poi chiesto a chi conosce il servizio se lo abbia mai utilizzato: le risposte in base alla residenza sono riportate nel grafico sottostante, dove si osserva in entrambi i casi una prevalenza di risposte positive, anche se maggiore nel caso dei residenti:



La medesima indagine è stata effettuata anche per fascia di età, sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti: i risultati sono mostrati nei due grafici sottostanti.

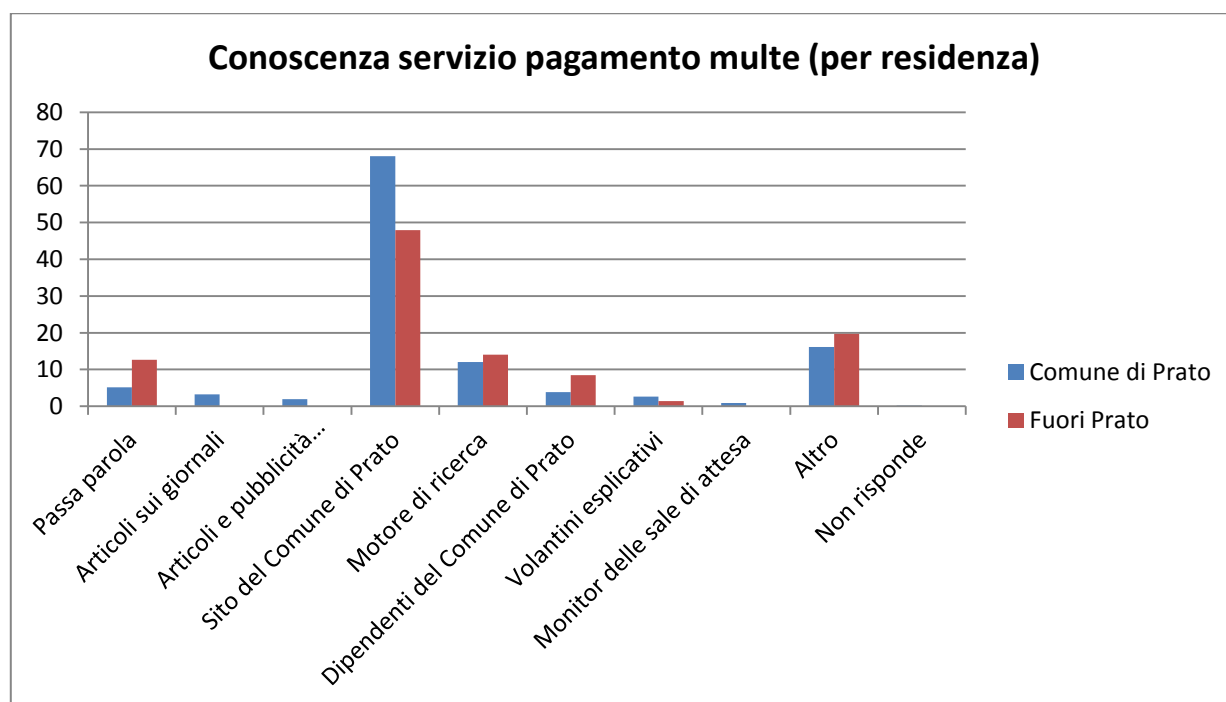


Si nota come l'utilizzo del servizio sia piuttosto omogeneo in tutte le fasce di età per quanto riguarda i residenti, mentre cala drasticamente per gli over 65 che risiedono fuori comune, che evidentemente hanno meno necessità di spostarsi ed anche per i minori di 30 anni, che utilizzano mobilità alternativa con maggiore frequenza, al contrario delle due fasce intermedie.

Canali informativi sull'accesso al servizio

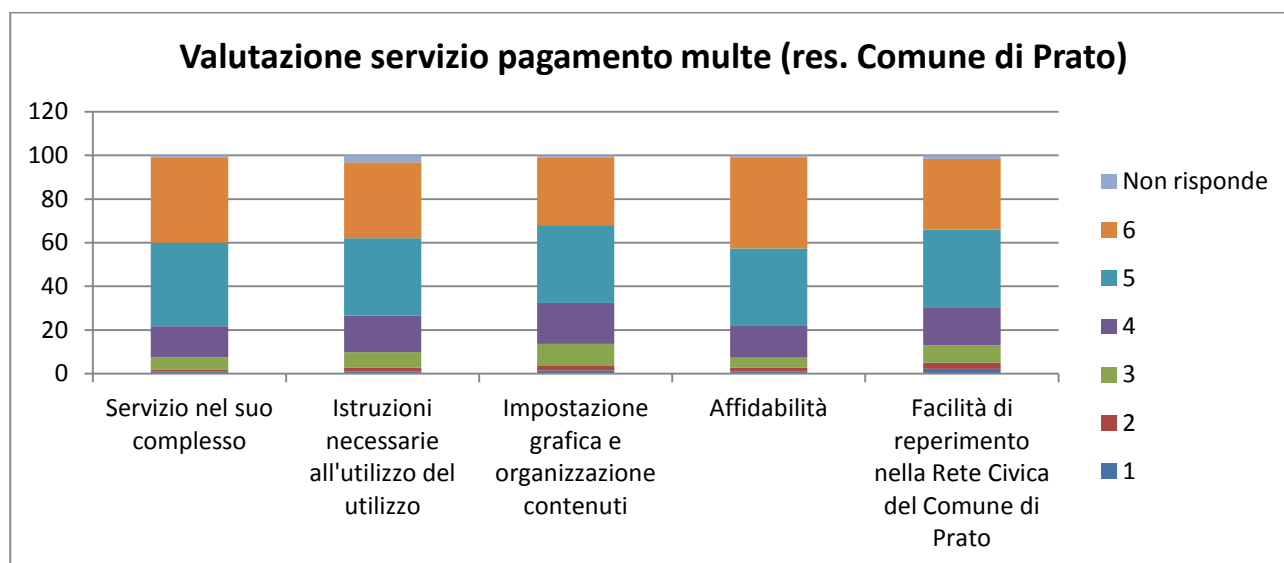
A coloro che hanno utilizzato il servizio, è stato chiesto attraverso quali canali siano venuti a conoscenza di tale possibilità: le risposte in base alla residenza sono sintetizzate nel grafico sottostante:

Come si vede, il canale più popolare e frequentato risulta di gran lunga il sito web del Comune. Si nota anche una certa percentuale nella voce Altro, dove è indicata l'informativa contenuta direttamente nella sanzione. Nel caso dei non residenti si utilizzano maggiormente anche altri motori di ricerca, il contatto diretto con gli uffici ed il passaparola.



Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, sono stati proposti 5 indicatori, ciascuno da valutare con un giudizio da 1 (pessimo) a 6 (ottimo). Il grafico sottostante sintetizza i risultati ottenuti per i residenti nel comune di Prato:



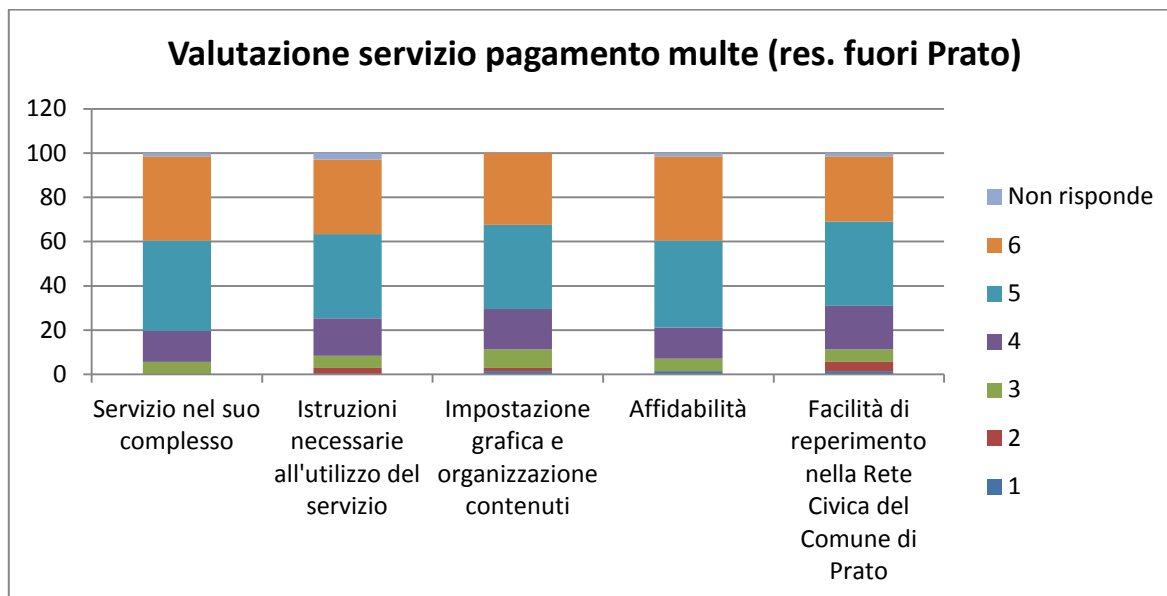
Si rileva come i giudizi siano in larghissima parte positivi per tutti e cinque gli indicatori, i cui valori medi sono riportati nella tabella seguente:

Residenti Comune di Prato

Servizio nel suo complesso	5,07
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,94
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,79
Affidabilità	5,09
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,82

Siamo sostanzialmente in linea con gli indicatori del servizio di certificazione anagrafica: anche in questo caso si possono ipotizzare ulteriori miglioramenti soprattutto nella reperimento del servizio e nell'impostazione grafica e dei contenuti.

La valutazione del servizio è stata effettuata anche in base alla residenza dei rispondenti ed i risultati relativi ai non residenti sono riportati nel grafico sottostante:



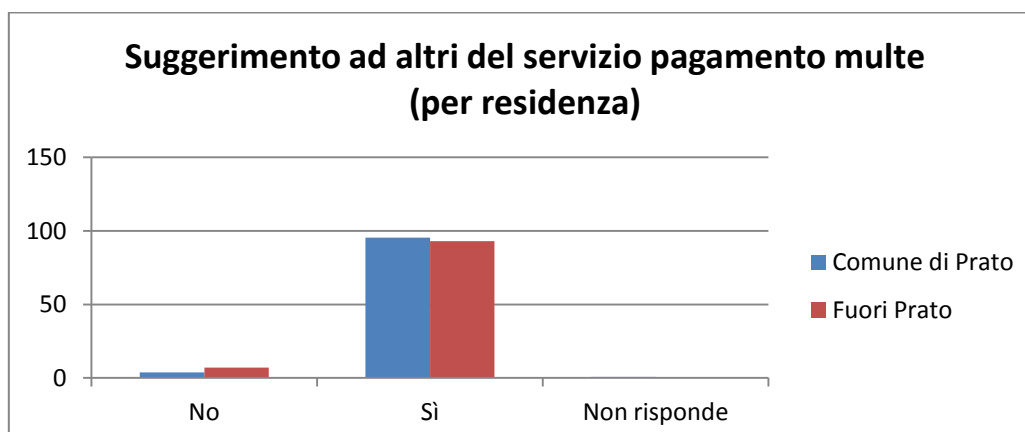
Non si rilevano differenze significative rispetto al caso dei residenti e ciò è confermato anche dai valori medi degli indicatori, simili al caso precedente, come riportato nella seguente tabella:

Non residenti

Servizio nel suo complesso	5,07
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,94
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,79
Affidabilità	5,09
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,82

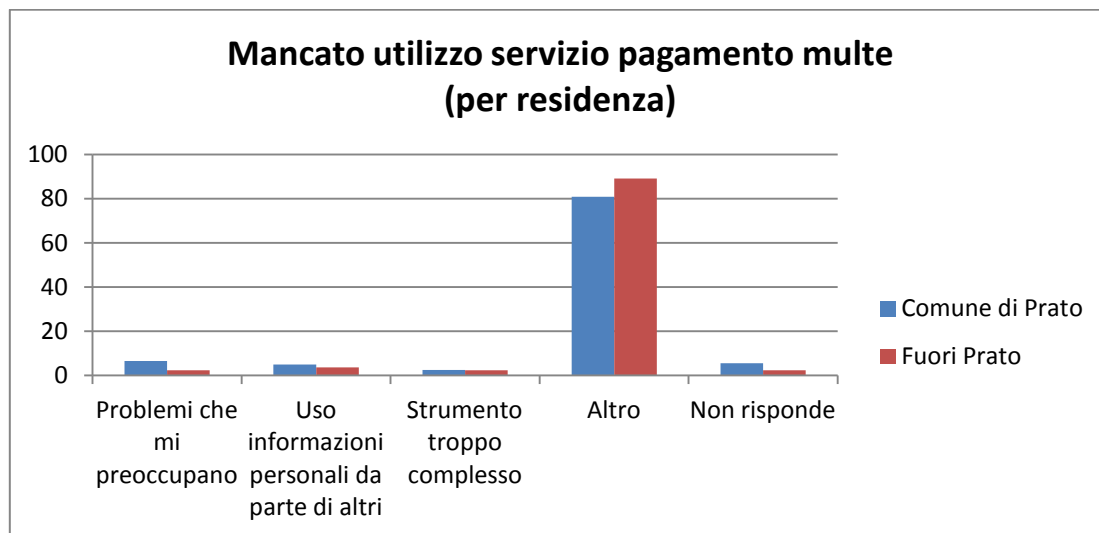
Segnalazione del servizio ad altre persone

Circa il 95% dei rispondenti sia residenti che non, ha dichiarato che segnalerebbe il servizio ad altri, come sintetizzato nel grafico sottostante:



Mancato utilizzo del servizio

Infine, a chi non ha utilizzato il servizio, sono state chieste le motivazioni e le risposte relative ai residenti nel comune di Prato ed ai non residenti sono sintetizzate nel grafico sottostante. Come si osserva, la percentuale di gran lunga più rilevante è nella categoria Altro, che riporta come motivazione più frequente (intorno all'85%) la mancata necessità di usufruire del servizio. Si osservano anche percentuali leggermente più alte fra i non residenti di coloro che citano problemi che li preoccupano nell'uso dei servizi online e che temono un uso non autorizzato delle informazioni personali.



Suggerimenti

Sono stati quindi richiesti suggerimenti per il miglioramento del servizio, sia per i residenti che per i non residenti, e le risposte ottenute sono riportate nelle due sottostanti tabelle:

Residenti Comune di Prato

Suggerimenti SERVIZIO PAGAMENTO MULTE ONLINE	Totale	
	v.a	%
Nessun suggerimento	387	83,05
- abbassare i costi su pagamenti con carte di credito	1	0,21
- abilitare paypal	1	0,21
- accettare maggiori forme di pagamento (ad esempio american express, paypal, etc.). nb io ho usato il servizio tanto tempo fa, quando ciò non era possibile, se fosse stato implementato nel frattempo prego di scusare la mia ignoranza	1	0,21
- accettazione di altri strumenti di pagamento	1	0,21
- aggiornare tempestivamente la banca dati delle multe comminate per individuare anche le più recenti	1	0,21
- al momento non saprei	1	0,21
- apertura a modalità di pagamento diverse da quello con carta di credito (ad es bonifico bancario)	1	0,21
- applicazione smartphone con tutte le attività e servizi del comune	1	0,21
- aumentare il servizio per ogni tipo di multa	1	0,21
- data base multe non facilmente accessibile	1	0,21
- dovrebbe essere più semplice e veloce, con una grafica aggiornata che accentu la semplicità di servizio	1	0,21
- e' necessario avere chiarezza sugli importi da pagare per evitare errori. potrebbe essere una soluzione indicare nei verbali l'importo della multa ridotta se pagata entro il ... e della multa "intera" se pagata dopo il ...	1	0,21
- facile, pratico, intuitivo	1	0,21

Suggerimenti SERVIZIO PAGAMENTO MULTE ONLINE	Totale	
	v.a .	%
- facilitare l'accesso con lo spid	1	0,21
- fare meno multe almeno ne devo pagare meno :)	1	0,21
- farle pagare all'urp	1	0,21
- forse un link specifico, in evidenza, sarebbe più utile	1	0,21
- i dati della multa entro i 5 gg non ci sono mai online e bisogna compilarli manualmente col rischio di errore	1	0,21
- il servizio dovrebbe essere raggiungibile con un solo click dalla homepage del comune	1	0,21
- il servizio non si raggiunge facilmente dal sito del comune. inoltre sarebbe comodo che calcolasse automaticamente l'importo da pagare prima o dopo i 5 giorni	1	0,21
- impostazione grafica	1	0,21
- indicare nella home subito tale servizio	1	0,21
- individuazione del sito	1	0,21
- inserire possibilmente nello stesso giorno in cui la multa è elevata i dati relativi sul programma che consente il pagamento online delle multe, in modo da essere sicuri di non compiere operazioni errate	1	0,21
- inserire il numero di verbale più velocemente, ho pagato 3 multe e il verbale lo ho sempre dovuto aggiungere io manualmente perché ancora non era registrato, la grafica lascia molto a desiderare	1	0,21
- istruzioni più chiare	1	0,21
- la possibilità di pagare la multa in misura ridotta o meno dovrebbe essere una decisione automatica del sistema, non essere lasciata a discrezione dell'utente.	1	0,21
- la ricezione cartacea della ricevuta di pagamento	1	0,21
- le modalità di pagamento on-line sono un po' complesse	1	0,21
- link più visibile	1	0,21
- maggiore evidenza del link	1	0,21
- mettere un controllo sui caratteri da inserire nel campo targa. l'ultima volta che ho pagato infatti ho inserito il numero di targa errato (per capirci invece di yy000xx ho inserito yyy000xx). sarebbe utile uno strumento per rimediare a questo errore	1	0,21
- mi sembra già molto buono	1	0,21
- mi è capitato che il servizio si bloccasse	1	0,21
- migliorare la visibilità e leggibilità	1	0,21
- n	1	0,21
- nel complesso tutto ok	1	0,21
- nessun suggerimento in particolare	1	0,21
- niente	1	0,21
- niente da indicare	1	0,21
- no	1	0,21
- non fare multe	1	0,21
- non fare multe	1	0,21
- non funzionava per pagare una multa presa con la bici . fu un'odissea	1	0,21
- non ho mai ricevuto la ricevuta di pagamento	1	0,21
- non mandate gli ausiliari del traffico a sanzionare 15 minuti oltre il ticket lasciando immuni i divieti di sosta..... e' un ottimo modo per spingere al divieto di sosta	1	0,21
- non saprei	2	0,43
- ottimizzare per tutti i browser e per mobile	1	0,21
- ottimo così	1	0,21
- pagare le multe è sempre doloroso ma il servizio online mi ha soddisfatto.	1	0,21
- perfettamente funzionante	1	0,21
- più semplice	1	0,21
- più pubblicità	1	0,21

Suggerimenti SERVIZIO PAGAMENTO MULTE ONLINE	Totale	
	v.a.	%
- piu' immediatezza nelle informazioni	1	0,21
- più chiaro, più semplice e facilmente accessibile	1	0,21
- più in evidenza sulla home page del comune	1	0,21
- più velocità e semplicità	1	0,21
- possibilmente più carte di credito, amex visa ecc	1	0,21
- praticità	1	0,21
- rapido e veloce senza particolari intoppi	1	0,21
- rendere più rapida la disponibilità a sistema per le multe, onde poter sfruttare la riduzione per i pagamenti entro i primi 5gg	1	0,21
- responsive	1	0,21
- risparmio di tempo	1	0,21
- riuscire a trovare il link giusto non è molto semplice, soprattutto per utilizzatori non troppo avvezzi alla tecnologia	1	0,21
- sarebbe utile contemplare la possibilità di pagamento via bonifico	1	0,21
- se per la multa è scaduto il pagamento non consentirlo ed indicare i giorni del termine per il pagamento in maniera chiara	1	0,21
- se viene pagato la multa on line uno sconto.	1	0,21
- semplificare istruzioni e consentire pagamento gratuitamente su più canali	1	0,21
- servizio veloce e soddisfacente.	1	0,21
- spesso non vi è collegamento con la banca e l'operazione fallisce	1	0,21
- spiegazioni e chiarezza delle informazioni	1	0,21
- trovargli con tanta rapidità	1	0,21
- una volta trovata la pagina giusta posso solamente inserire il numero del verbale, che non è presente nel tagliando lasciato sul parabrezza, quindi sono dovuto andare a un t-serve perdendo tutta la comodità	1	0,21
- utilizzare caratteri più grandi.	1	0,21
- va bene così	1	0,21
- va bene così	2	0,43
- va bene così, mi sembra semplice utilizzarlo	1	0,21
Totale	466	100,00

Non residenti

Suggerimenti SERVIZIO PAGAMENTO MULTE	Totale
	v.a.
Nessun suggerimento	68
- funziona ed è veloce	1
- le multe prese in giornata molto spesso non sono visibili sul portale e va indicato manualmente il numero di verbale con il rischio di incorrere in errori	1
- pagando solamente una sanzione per la differenza tra il biglietto scaduto e l'ora della multa	1
Totale	71

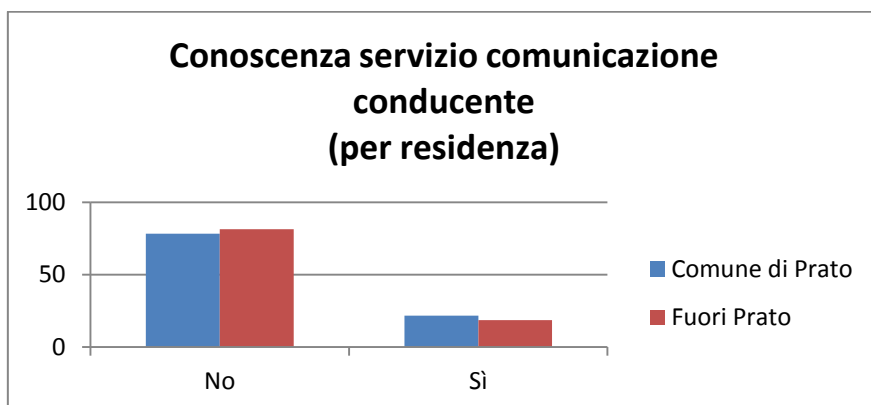
Servizio di Polizia Municipale per comunicare i dati del conducente online

Relativamente al servizio di comunicazione online dei dati del conducente, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

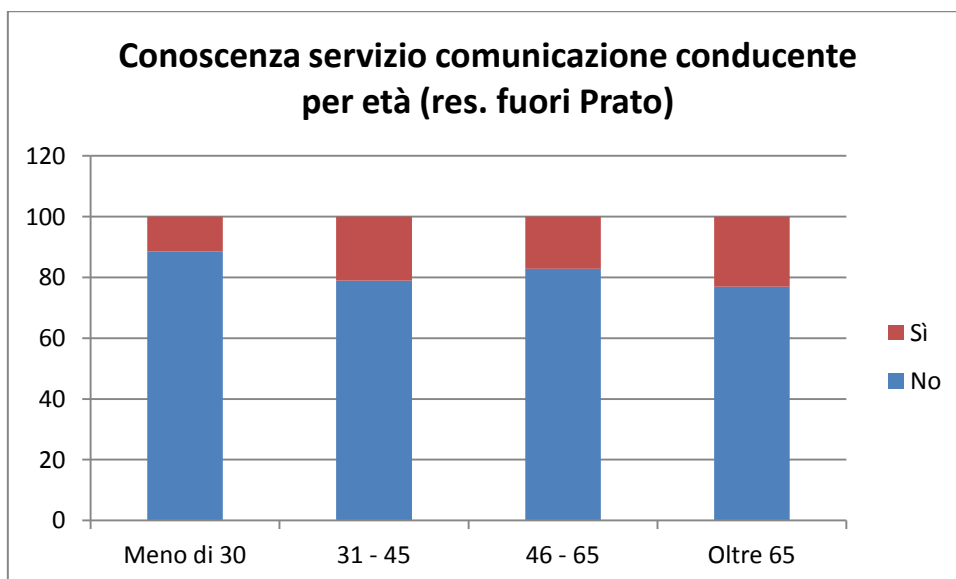
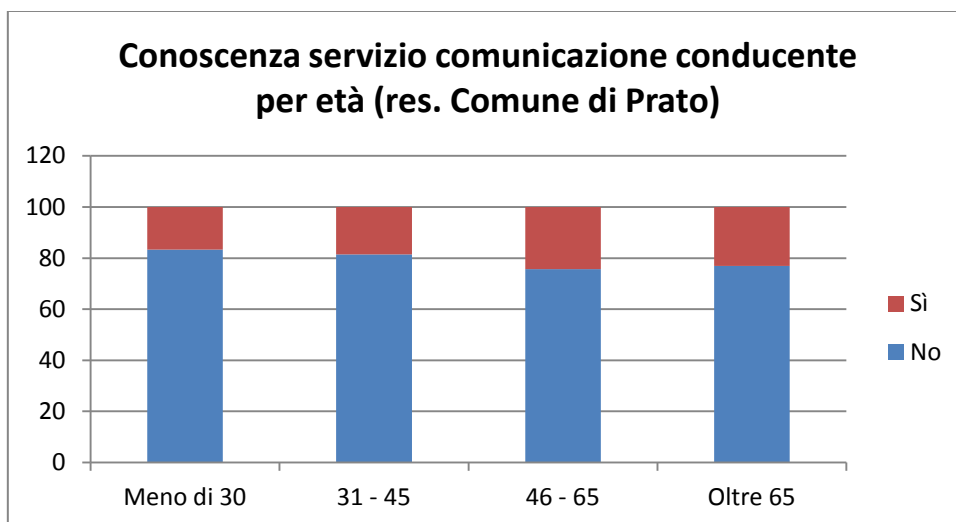
Conoscenza del servizio

Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio di Polizia Municipale relativo alla comunicazione online del conducente del veicolo in caso di infrazione, per quanto riguarda i rispondenti

residenti nel comune di Prato ed i non residenti. Come si osserva, si rileva una netta prevalenza fra coloro che non conoscono il servizio, anche perché di recente istituzione. Il dato è in linea con quanto rilevato attraverso i questionari somministrati agli sportelli. In ogni caso, anche in questa circostanza si rileva un deficit informativo.

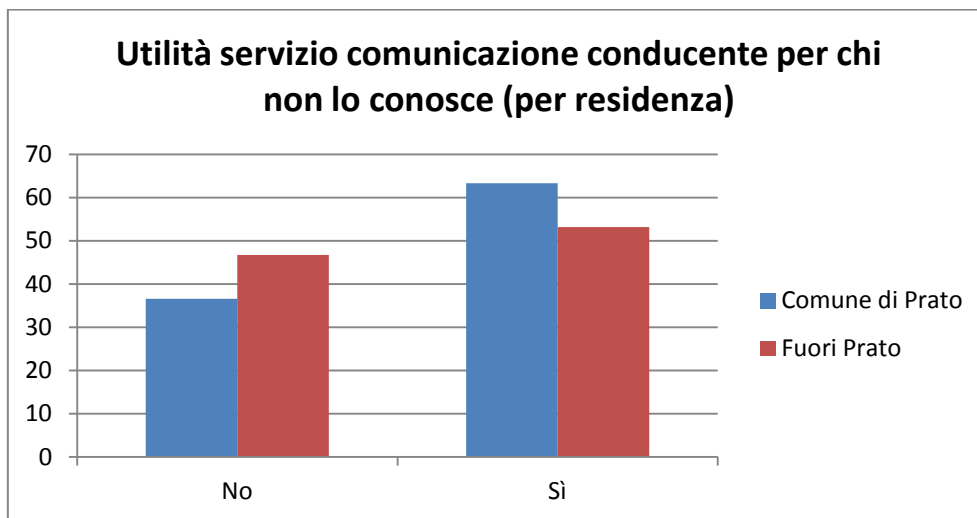


La medesima indagine è stata effettuata sulla base delle diverse fasce di età, sia nel caso dei residenti nel comune di Prato, sia per i residenti fuori comune. I risultati sono sintetizzati nei due grafici successivi:



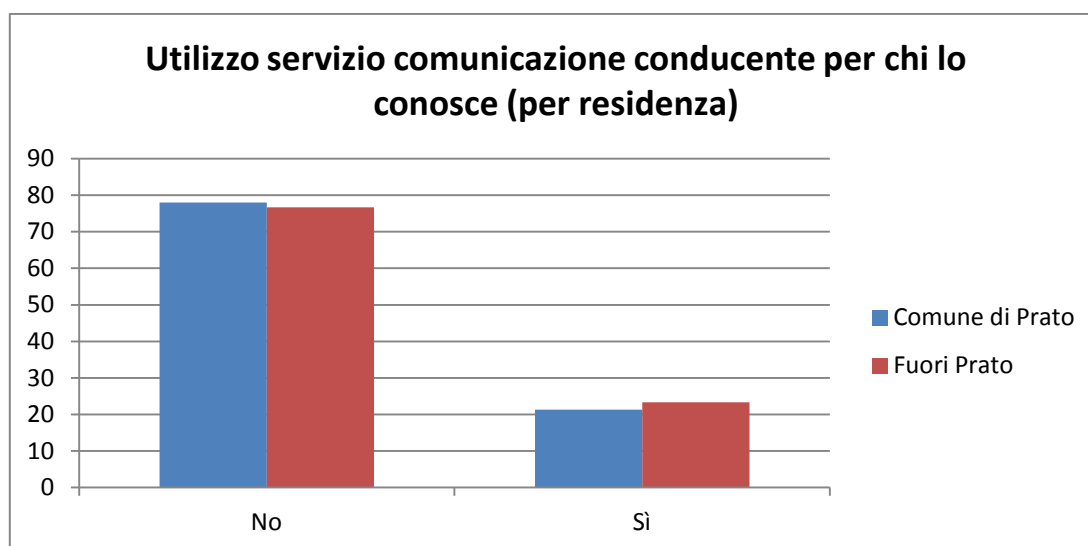
Come si può osservare, l'età non è un fattore discriminante significativo in nessuna delle due situazioni, in quanto le distribuzioni nelle risposte risultano sostanzialmente omogenee.

Si è poi chiesto a chi non conosce il servizio se reputa che gli sarebbe stato utile. Le risposte relative sia ai rispondenti residenti nel comune di Prato che a quelli fuori Prato sono riportate nel grafico sottostante, dove si rileva una netta predominanza delle risposte positive, soprattutto fra i primi:

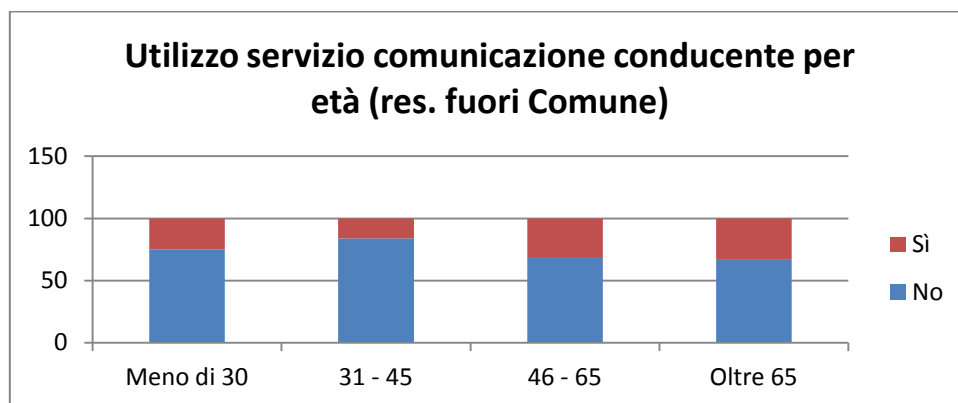
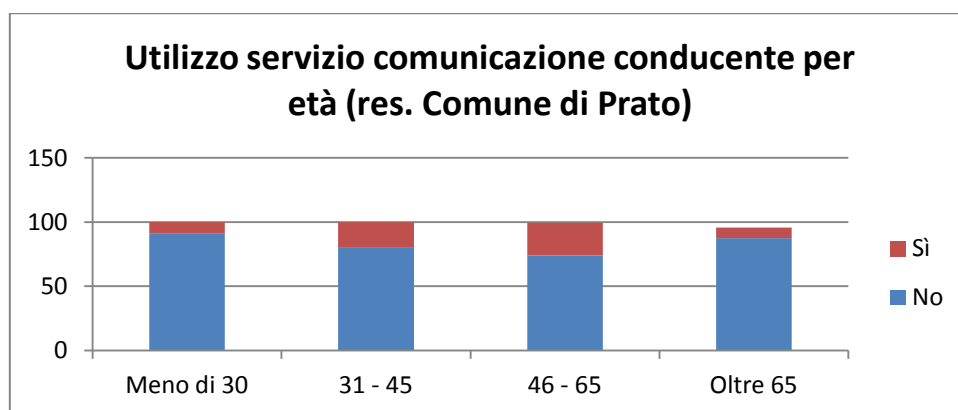


Utilizzo del servizio

Si è chiesto a chi conosce il servizio se lo abbia mai utilizzato: le risposte sono riportate nel grafico sottostante, in base alla residenza dei rispondenti. Si osserva come la percentuale di utilizzo del servizio risulti in entrambi i casi particolarmente bassa e si può presupporre che ciò dipenda in larga parte dal fatto che si tratta di un servizio "di nicchia", di cui c'è limitata necessità.



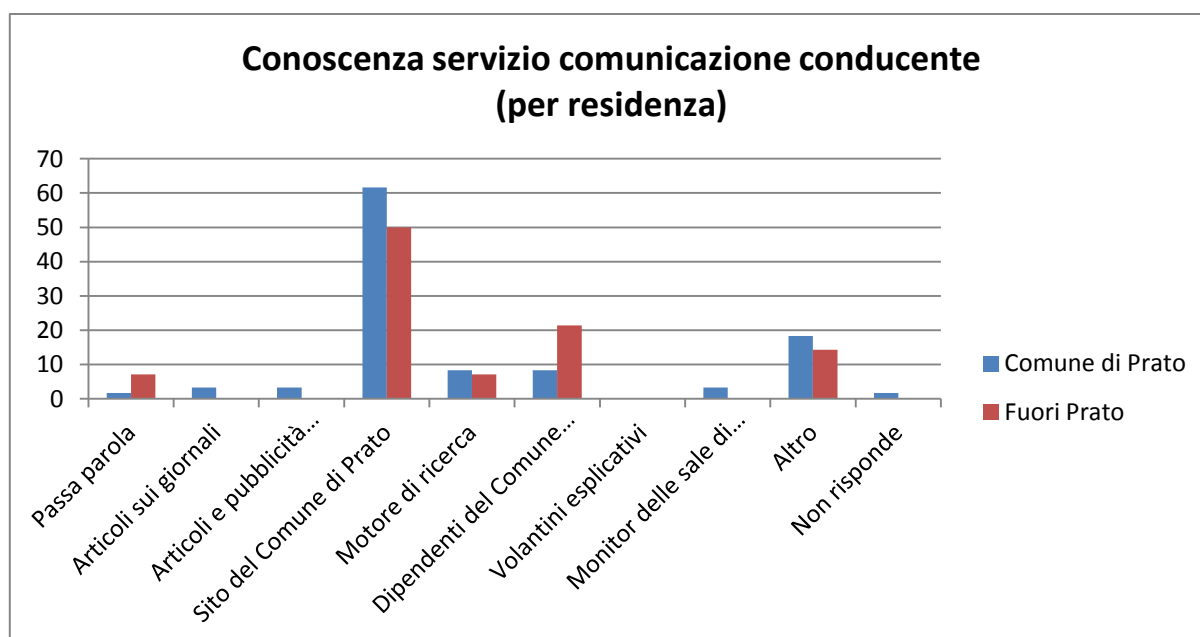
La medesima investigazione è stata effettuata in base alle diverse fasce di età, sia nel caso dei residenti nel comune di Prato, sia nel caso dei residenti fuori Prato. I risultati sono riportati nei due grafici successivi:



Per i residenti a Prato, si osserva una leggera predominanza di utilizzi nelle due fasce centrali, mentre per i non residenti piuttosto fra gli over 65 e fra 45 e 65.

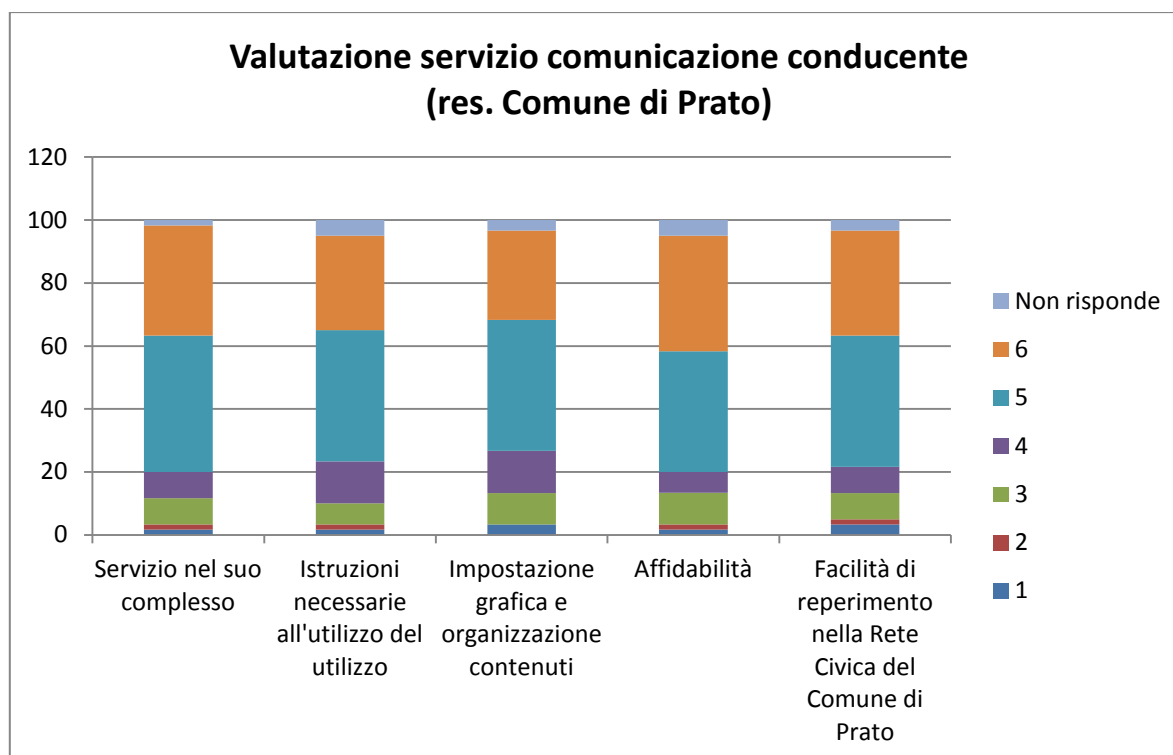
Canali informativi per l'accesso al servizio

A coloro che hanno utilizzato il servizio, è stato chiesto attraverso quali canali siano venuti a conoscenza di tale possibilità: le risposte, riportate in base alla residenza, sono sintetizzate nel grafico sottostante. Come si vede, il canale più popolare risulta di gran lunga il sito web del Comune. Si nota anche una certa percentuale nella voce Altro, dove è indicata l'informativa allegata direttamente alla sanzione. Si nota nel caso dei non residenti un maggiore ricorso al canale diretto con gli uffici comunali ed al passaparola.



Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, sono stati proposti 5 indicatori, ciascuno da valutare con un giudizio da 1 (pessimo) a 6 (ottimo). Il grafico sottostante sintetizza i risultati ottenuti per quanto riguarda i residenti nel comune di Prato:



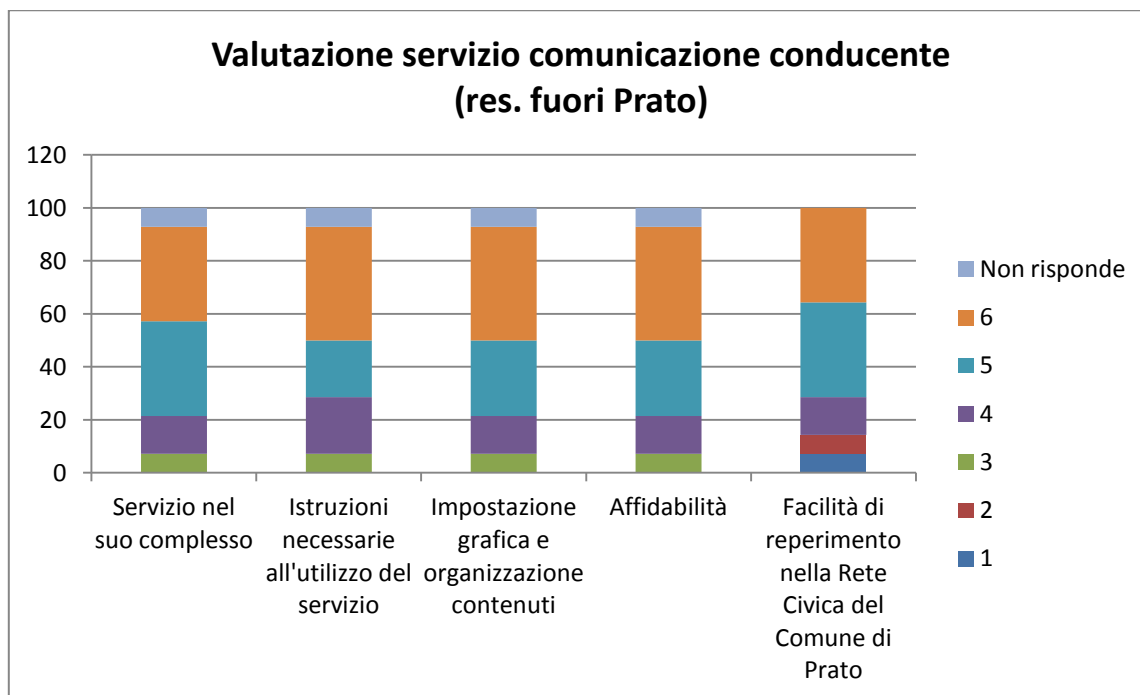
Per quanto riguarda i valori medi degli indicatori, relativamente ai residenti nel comune di Prato il risultato è il seguente:

Residenti

Servizio nel suo complesso	4,98
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	4,91
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	4,81
Affidabilità	4,98
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,90

Siamo sostanzialmente in linea con gli indicatori del servizio di prenotazione online delle procedure anagrafiche, anche in questo caso si possono comunque ipotizzare ulteriori miglioramenti sotto tutti i vari aspetti. Da notare infine come in questo caso si rilevi una percentuale non irrilevante del tipo "non risponde", il che testimonia ulteriormente la non frequente utilizzazione del servizio.

Risultati non dissimili si ottengono considerando la valutazione dei rispondenti che risiedono fuori comune, come mostrato nel seguente grafico:



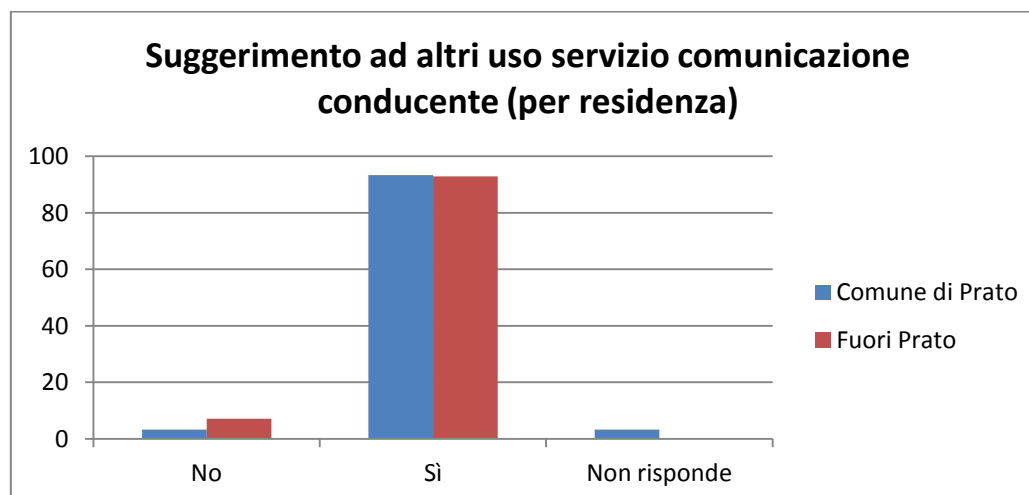
Ciò è confermato anche dai valori medi degli indicatori, riportati nella tabella sottostante, che anzi risultano più elevati che nel caso dei residenti, tranne che per la facilità di reperimento delle informazioni nella Rete Civica :

Non residenti

Servizio nel suo complesso	5,08
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	5,08
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	5,15
Affidabilità	5,15
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	4,71

Segnalazione del servizio ad altri utenti

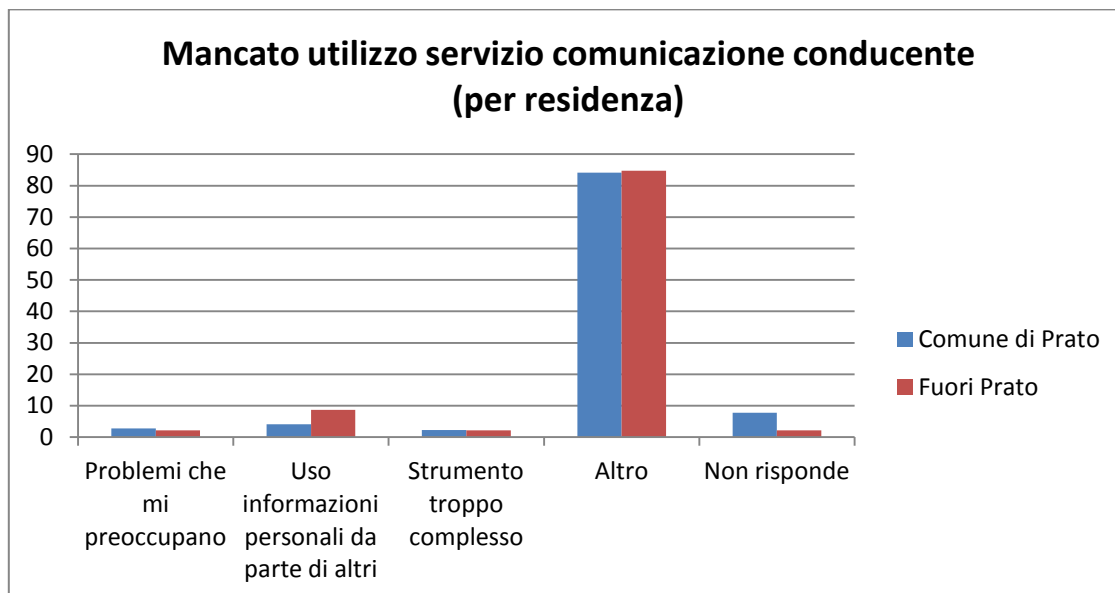
In ogni caso, il servizio proposto viene considerato adeguato, il che si rileva anche dalle risposte alla domanda se lo si consiglierebbe ad altri utenti, sintetizzate in base alla residenza. Circa il 90% dei rispondenti in entrambi i casi ha dato parere positivo, come sintetizzato nel grafico sottostante:



Mancato utilizzo del servizio

Infine, a chi non ha utilizzato il servizio sono state chieste le motivazioni e le risposte, relativamente sia ai residenti nel comune di Prato, sia a quelli fuori Prato, sono sintetizzate nel grafico sottostante:

Come si osserva, in entrambi i casi la percentuale di gran lunga più rilevante è nella categoria Altro, che riporta come unica motivazione (100%) la mancata necessità di usufruire del servizio. Si evidenzia inoltre una percentuale leggermente maggiore fra i non residenti nel temere l'utilizzo non autorizzato delle informazioni personali.



Suggerimenti

Sono stati quindi richiesti suggerimenti per il miglioramento del servizio e le risposte ottenute, sia per i residenti che per i non residenti, sono riportate nelle due sottostanti tabelle:

Residenti Comune di Prato

Suggerimenti SERVIZIO COMUNICAZIONE CONDUCENTE	Totale	
	v.a.	%
Nessun suggerimento	54	90,00
- fermare i mezzi e verificare	1	1,67
- inserimento recapiti telefonici dei soggetti interessati o eventuali dichiarazioni di non possesso degli stessi.	1	1,67
- niente da segnalare	1	1,67
- ok	1	1,67
- ottimo	1	1,67
- semplificare accesso	1	1,67
Totale	60	100,00

Non residenti

Suggerimenti SERVIZIO COMUNICAZIONE CONDUCENTE	Totale
	v.a.
Nessun suggerimento	13
- funzionale	1
Totale	14

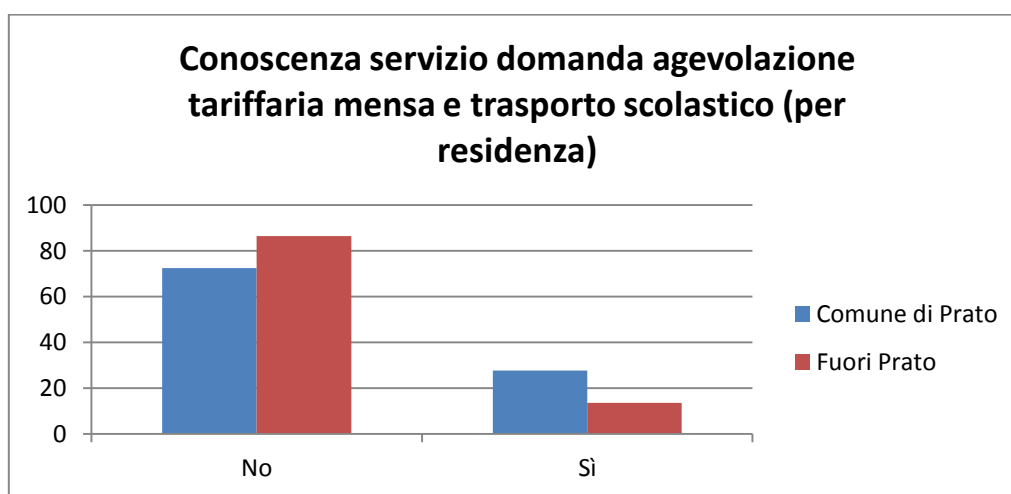
Servizio di domanda agevolazione tariffaria per mensa e trasporto scolastico

Relativamente al servizio online di domanda agevolazione tariffaria per mensa e trasporto scolastico, si sono valutati i seguenti aspetti: conoscenza del servizio, utilizzo del servizio, canali informativi sull'accesso al servizio, valutazione del servizio, segnalazione del servizio ad altri e motivazioni del mancato utilizzo del servizio.

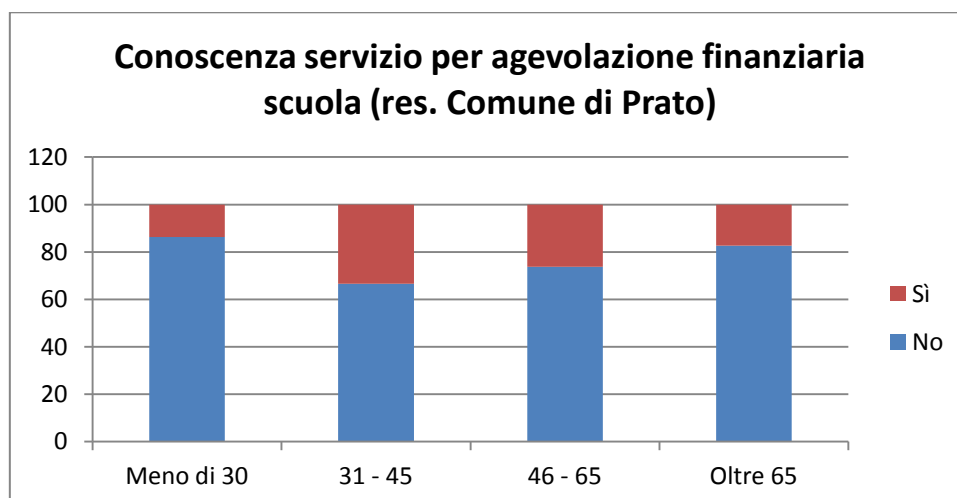
Conoscenza del servizio

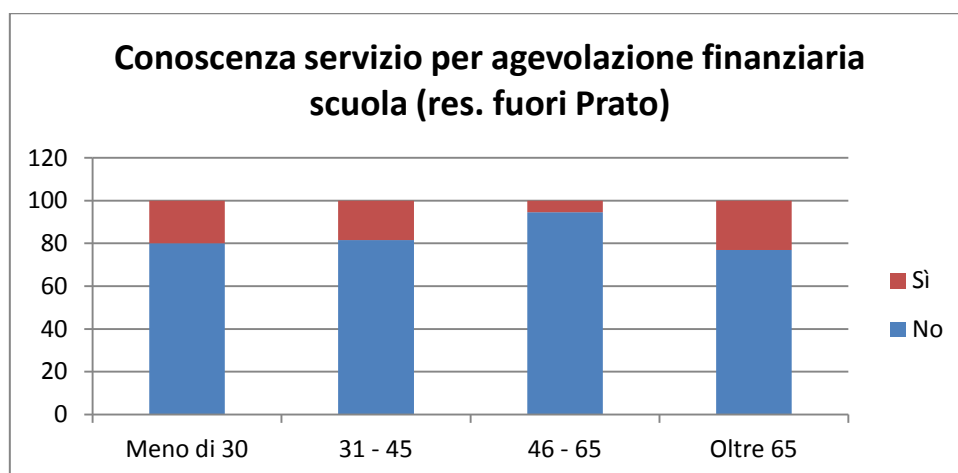
Il grafico sottostante riporta le percentuali di conoscenza del servizio online per effettuare domanda di agevolazione tariffaria per i servizi scolastici quali mensa e trasporto, in base alla residenza:

Come si osserva, in entrambi i casi si rileva una netta prevalenza fra coloro che non conoscono il servizio, in percentuale maggiore rispetto a quanto rilevato con i questionari somministrati agli sportelli. Evidentemente, in questo caso il target di utenti è meno soggetto alla necessità specifica delle agevolazioni. In ogni caso, anche in questa circostanza si rileva un deficit informativo.

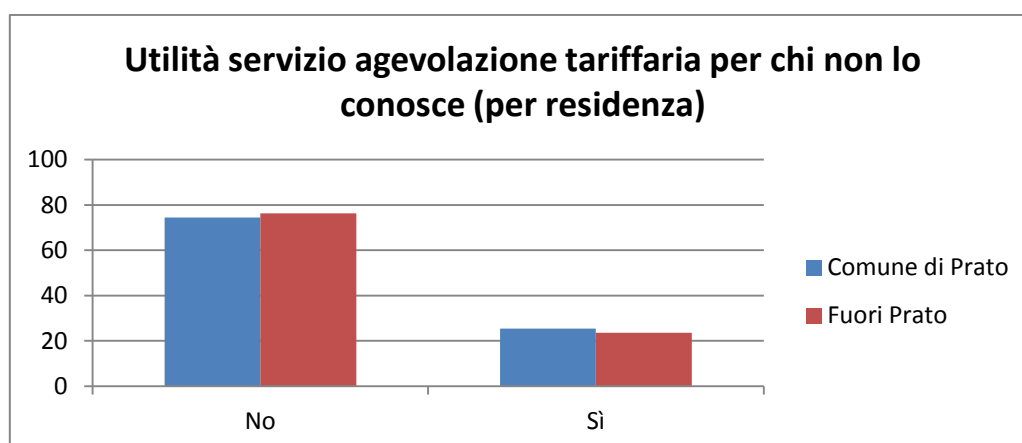


Analizzando poi le risposte in base alle diverse fasce di età, sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti, si ottengono i risultati riportati nei grafici sottostanti, dove si rileva che fra i residenti le fasce maggiormente a conoscenza del servizio sono le due centrali, mentre per i non residenti la fascia 35-45 è meno rappresentata:



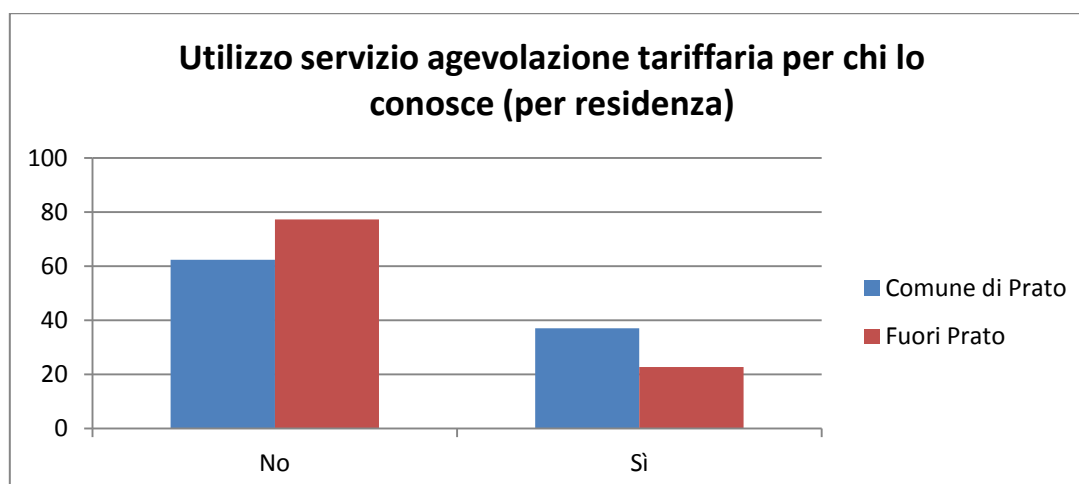


Si è poi chiesto a chi non conosce il servizio se reputa che gli sarebbe stato utile. Le risposte in base alla residenza sono riportate nel grafico sottostante, dove si rileva una netta predominanza delle risposte negative, il che depone ulteriormente a favore dell'ipotesi che il target dei rispondenti non abbia in generale necessità di ricorrere a questo tipo di agevolazioni:

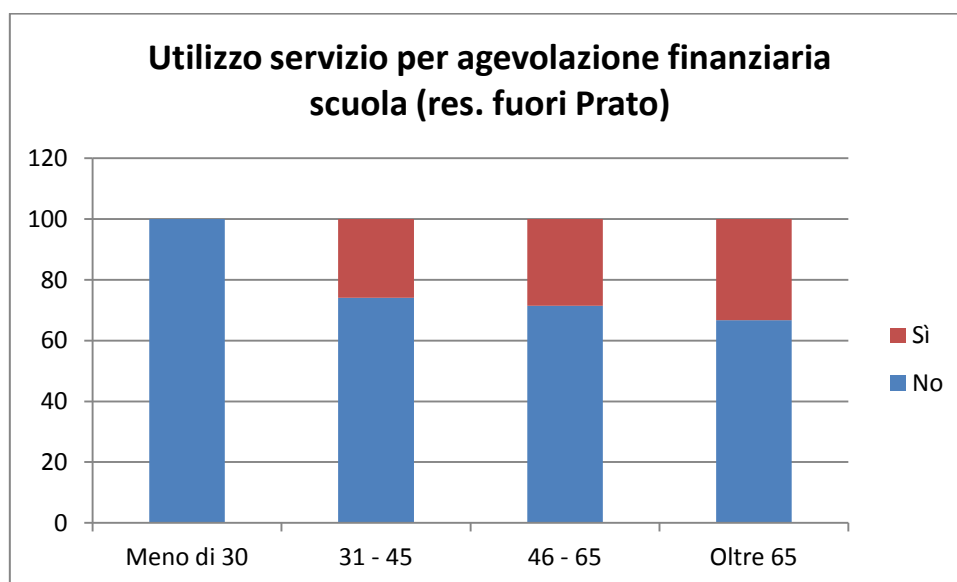
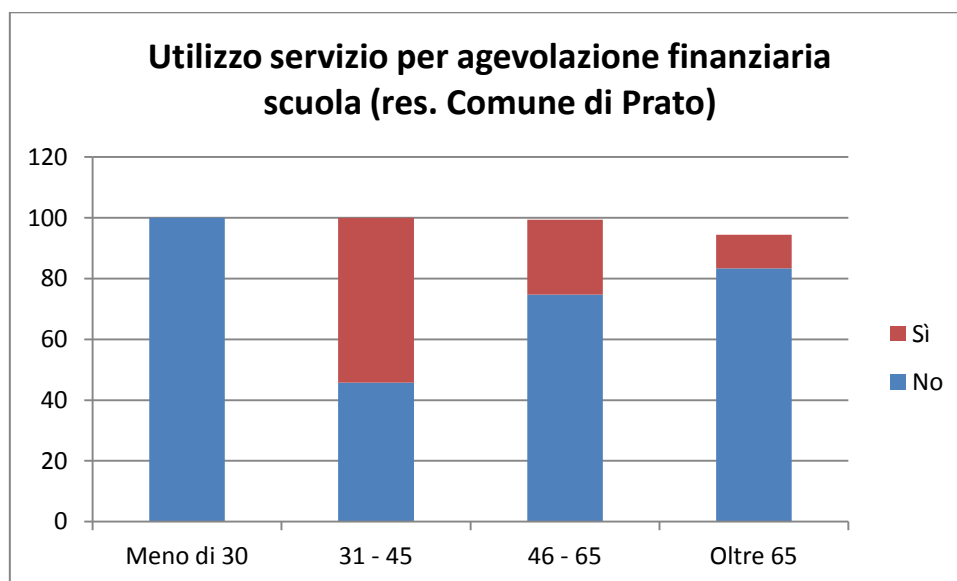


Utilizzo del servizio

Si è poi chiesto a chi conosce il servizio se lo abbia mai utilizzato: le risposte, relative sia ai residenti nel comune di Prato che ai non residenti, sono riportate nel grafico sottostante, dove si rileva come la percentuale maggiore di utilizzatori del servizio sia fra i residenti del comune rispetto ai non residenti (37% contro 23%):



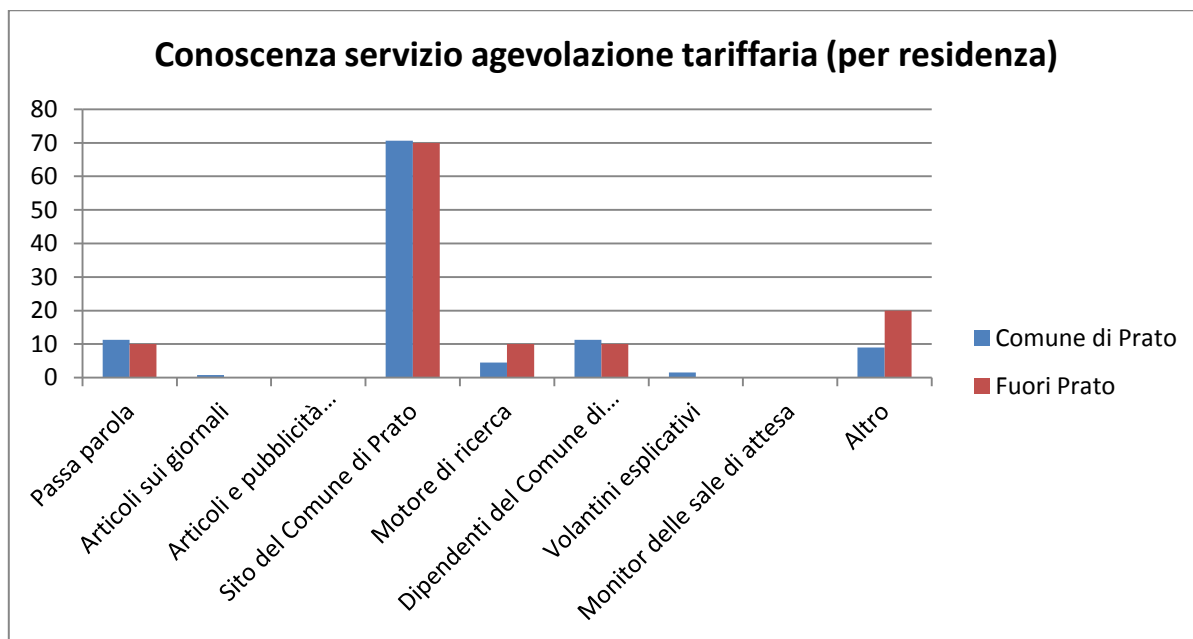
Si sono poi analizzate le risposte in base alle diverse fasce di età, sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti. I risultati sono riportati nei due grafici successivi:



Nel caso dei residenti, l'utilizzo maggiore del servizio si osserva nella fascia fra i 31 e i 45 anni, mentre per i non residenti questo risulta più omogeneo nelle tre fasce considerate. In entrambi i casi la fascia dei minori di 30 anni non risulta pervenuta.

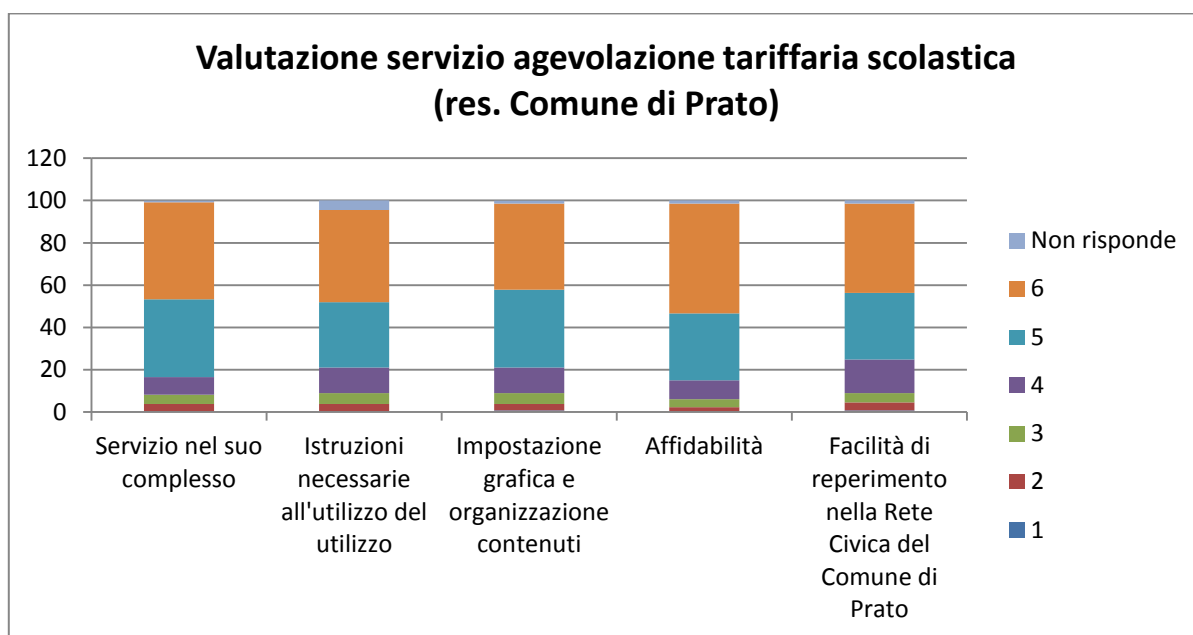
Canali informativi sull'accesso al servizio

A coloro che hanno utilizzato il servizio, è stato chiesto attraverso quali canali siano venuti a conoscenza di tale possibilità: le risposte sono sintetizzate nel grafico sottostante, relativamente sia ai residenti nel comune di Prato che ai non residenti. Come si vede, il canale più popolare risulta di gran lunga il sito web del Comune. Si nota anche una certa percentuale nella voce Altro, dove è indicata come fonte informativa il patronato CAF, che evidentemente viene utilizzato come soggetto di intermediazione. Diversamente dai servizi precedentemente utilizzati, in questo caso si osserva un maggiore ricorso agli uffici comunali da parte dei residenti che dei non residenti:



Valutazione del servizio

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, sono stati proposti 5 indicatori, ciascuno da valutare con un giudizio da 1 (pessimo) a 6 (ottimo). Il grafico sottostante sintetizza i risultati ottenuti, relativamente ai residenti nel comune di Prato:



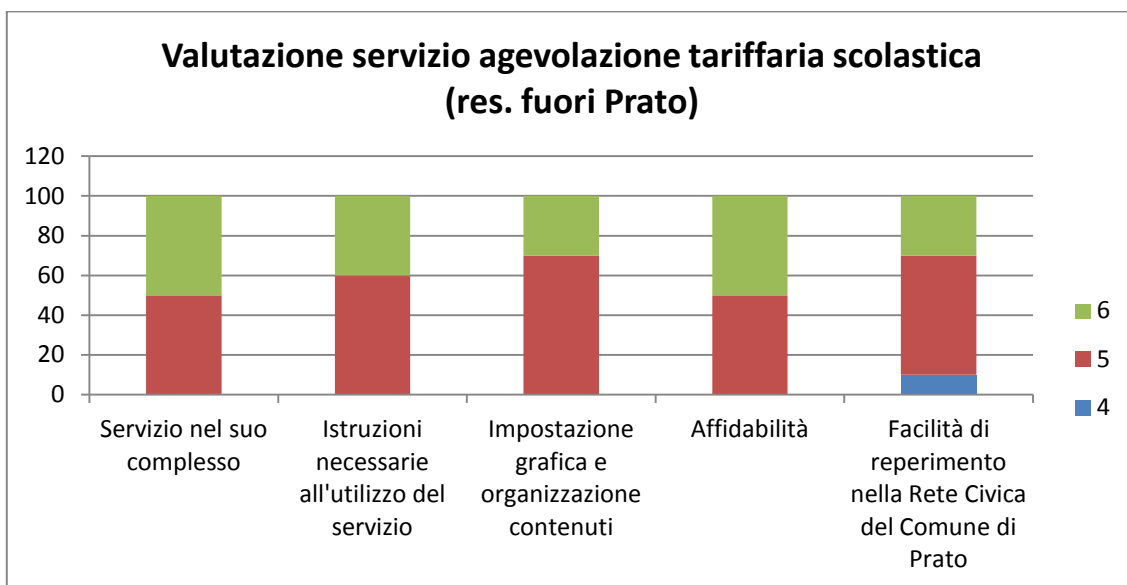
Si rileva come i giudizi siano in larghissima parte positivi per tutti e cinque gli indicatori, i cui valori medi risultano i seguenti:

Residenti Comune di Prato

Servizio nel suo complesso	5,17
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	5,10
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	5,06
Affidabilità	5,29
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	5,03

I valori medi sono i migliori rispetto agli altri servizi analizzati, quindi il servizio risulta di livello qualitativo nettamente elevato.

Analizzando poi le risposte relative ai **residenti fuori dal comune di Prato**, si ottengono i risultati mostrati nel grafico successivo:



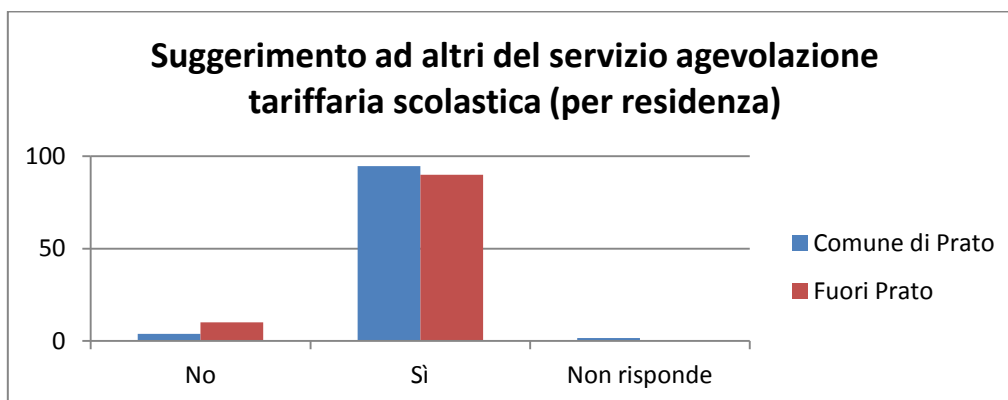
I valori medi degli indicatori espressi dai non residenti sono riportati nella seguente tabella, dove si osserva che la valutazione risulta addirittura superiore a quella dei residenti.

Non residenti

Servizio nel suo complesso	5,5
Istruzioni necessarie all'utilizzo del servizio	5,4
Impostazione grafica e organizzazione dei contenuti	5,3
Affidabilità	5,5
Facilità di reperimento nella Rete Civica del Comune di Prato	5,2

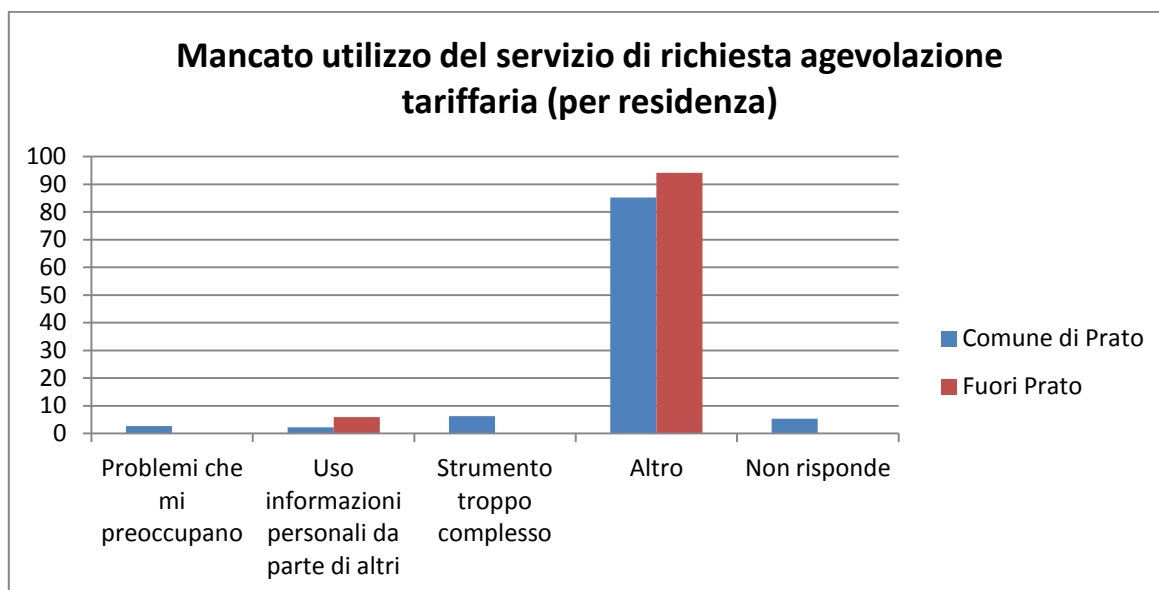
Segnalazione del servizio ad altre persone

Il gradimento del servizio viene evidenziato anche dalle risposte alla domanda se lo si consiglierebbe ad altri utenti: le percentuali di risposte positive sono molto alte in entrambi i casi, come sintetizzato nel grafico sottostante:



Mancato utilizzo del servizio

Infine, a chi non ha utilizzato il servizio sono state chieste le motivazioni e le risposte sono sintetizzate nel grafico sottostante, relativamente sia ai residenti nel comune di Prato che ai non residenti:



Come si osserva, la percentuale di gran lunga più rilevante è nella categoria Altro, che riporta in larghissima maggioranza come motivazione la mancata necessità di usufruire del servizio. Ancora una volta si rileva da parte dei non residenti un maggiore timore nell'utilizzo non autorizzato di informazioni personali.

Suggerimenti

Sono stati quindi richiesti suggerimenti per il miglioramento del servizio e le risposte ottenute sono riportate nelle due sottostanti tabelle, relativamente ai residenti ed ai non residenti nel comune di Prato:

Residenti Comune di Prato

Servizio RICHIESTA AGEVOLAZIONE TARIFFARIA SCOLASTICA ONLINE	Totale	
	v.a.	%
Nessun suggerimento	109	81,95
- bene	1	0,75
- conteggio automatico della retta+ refezione una volta inseriti i dati	1	0,75
- dopo un po' che è uscita la notizia del servizio sul sito del comune non è più facilmente visibile ed ho avuto difficoltà a ritrovarlo	1	0,75
- essendo straniera, in occasioni trovo problemi per essere riconosciuta dal sistema invece mio marito italiano no.	1	0,75
- facilitare a i meno esperti l'utilizzo di tale possibilità, stmap riepilogativa dei pagamenti ecc...inviare uno warning qualora l'utente che di solito paga non abbia pagato un mese	1	0,75
- in questo questionario alla domanda f3 c'è un refuso ...	1	0,75
- maggiore chiarezza	1	0,75
- migliorare l'accesso alla pagina	1	0,75
- non è semplice trovare il percorso per arrivare alla pagina	1	0,75
- nulla da dire	1	0,75
- ottimo	2	1,50
- piano piano farete pagare ai bimbi anche riscaldamento e luce	1	0,75
- più semplice	1	0,75

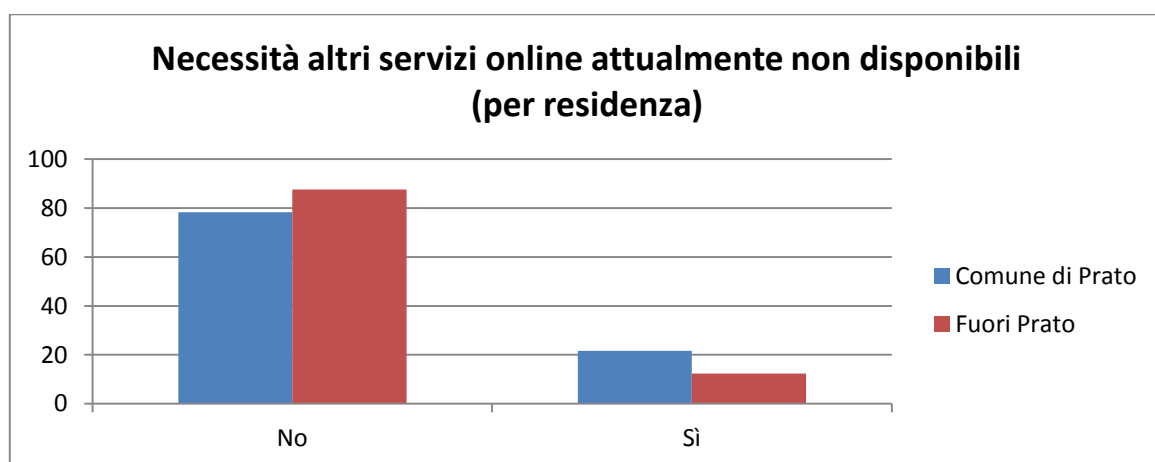
Servizio RICHIESTA AGEVOLAZIONE TARIFFARIA SCOLASTICA ONLINE	Totale	
	v.a.	%
- poco pubblicizzato	1	0,75
- praticità maggiore	1	0,75
- purtroppo utilizzo qs servizio tramite caf perché per usufruire di tutta una serie di servizi online è necessario perdere tempo per procurarsi tutto il necessario (lettori, pin...)	1	0,75
- quando vi si manda una richiesta o domanda on line oppure tramite e-mail, servirebbe una vostra ricevuta. magari in automatico. tipo : la vostra domanda " richiesta trasporto scolastico per a m g "(il titolo del mandante) è stata ricevuta.	1	0,75
- servizio utile e semplice	1	0,75
- una volta inviata la richiesta, ricevere una risposta prima dell'inizio dell'anno scolastico con indicato l'esito della richiesta ed in che fascia di pagamento si è inseriti.	1	0,75
- uno sconto per chi effettua il pagamento on line	1	0,75
- va bene così	1	0,75
- veloce	1	0,75
- è un servizio utilissimo!	1	0,75
Totale	133	100,00

Non residenti

	Totale	
	v.a.	%
Nessun suggerimento		9
- estendere l'applicativo a tutti i comuni della provincia di prato e non solo		1
Totale		10

Necessità di altri servizi online

Nel questionario è stato infine chiesto ai rispondenti se avessero necessità di altri servizi online attualmente non disponibili sulla Rete Civica del Comune di Prato. Nel grafico sottostante sono sintetizzate le risposte in base alla residenza dei rispondenti:



Si osserva come la percentuale dei sì per i residenti nel Comune di Prato sia appena sopra il 20%, mentre fuori comune scende al 12%. In generale si rileva quindi una scarsa capacità nella grande maggioranza di individuare ulteriori servizi, compensata però dall'insieme dei suggerimenti forniti da coloro che hanno

dettagliato la propria richiesta, come riportato nelle due tabelle sottostanti, relative rispettivamente ai residenti ed ai non residenti nel comune di Prato:

Residenti Comune di Prato

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
Non specifica	8
modificare la grafica del sito per rendere la navigazione più intuitiva, e magari dare la possibilità di registrarsi e nel proprio spazio personale poter salvare link utili e tracciare contenuti, forse anche una sezione forum.	1
ogni altra certificazione	1
"informazione: dove mi rivolgo per ...""procedura per prenotare appuntamento per il servizio ..."	1
- far funzionare decentemente la wifi all'ospedale.	1
- richiesta di disinfestazione delle zanzare.	1
- rilascio certificazioni o semplificazione rilascio documenti identità (parziale pratica on-line)	1
-rilascio foglio rosa per patente/ richiesta rinnovo patente (collegato al ministero delle infrastrutture)-servizio city bike sharing	1
....poter fare tutto online sarebbe bello.	1
1)richiesta per carta d'identità 2) richiesta di residenza	1
1- mappa interattiva strade città soggette a limitazione del traffico e relative tipologie di permessi; 2-mappa interattiva strade città con giorni e orari pulizia	1
1. possibilità di segnalare abbandono rifiuti o altro2. possibilità di segnalare uso improprio spazi pubblici 3. permessi ztl 4. abbonamento parcheggio	1
abbonamento parcheggi, iscrizione scuola infanzia comunale,	1
acquisto biglietti	1
addebito on line del bollo auto	1
agevolazioni bonus affitto e/o bollette luce gas	1
al momento non mi vengono in mente	1
al momento non saprei	3
altri servizi come poter avere una informazione veritiera e veloce riguardo a come fare per fare una carta di identità ad un minore...	1
ambito sanitario (prenotazioni, accettazioni, ticket...)	1
ampliarli il più possibile	1
anagrafepagamenti varitutto quello che può essere utile a risparmiarsi un viaggio negli uffici ed inutili attese.	1
anagrafe	1
anagrafe sanità cinema.... tutto	1
analisi del traffico.e qualunque cosa vi venga in mente è benvenuta.	1
app op osservatorio sul decoro urbano	1
appuntamenti medici	1
appuntamenti nei vari uffici comunali.pagamento mensa scolastica, ecc.	1
appuntamenti on line col personale del comune	1
appuntamenti online per urp ai fini della legalizzazione dei documenti per le aziende o altre pratiche anche ad uso personale.	1
appuntamenti stampa doc tutto!!	1

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
attualmente non saprei ma le procedure on line fanno risparmiare tempo in coda presso gli uffici	1
autocertificazione cambio residenza, prenotazione appuntamenti	1
avvisare come nel mio caso l'utente che si è dimenticato il rinnovo del permesso ztl . potreste creare un alert che dopo un tot di violazioni avvisa senza arrivare a spedire centinaia di verbali. e' uno schifo.	1
avvisi delle scadenze di pagamento.	1
avvisi personalizzati su pulizia strade	1
avvisi sulla viabilità e percorsi alternativi in tempo reale	1
biblioteca digitale	1
bonus utenze , infatti è stato utilissimo compilare online richiesta pacchetto scuola. una vera sorpresa quest'anno!	1
calcolo e opagamento imu tari ecc.	1
calendario eventi ed iniziative	1
cambio medico di base... non si possono fare 2 ore di coda per un servizio così essenziale.	1
cambio residenza	1
cambio residenza - informazione costo rifiuto e variazione -	1
capelli	1
carte identità	1
catasto-	1
certificato di famiglia storico	1
certificato elettorale	1
certificazioni inerenti la casa	1
certificazioni, rinnovo documenti	1
chat per chiedere chiarimenti e informazioni	1
ci dovrei pensare.....	1
collegamento con le banche dati di altri comuni(di nascita o di matrimonio) per avere certificazioni online senza doversi recare in loco	1
compilazione isee	1
comunicare danneggiamenti ai giochi dei giardini pubblici. spesso le mamme dei bambini vorrebbero contattare il comune ma non sanno come fare. la cosa piu' immediata sarebbe un numero di cellulare dove inviare foto e indicazione giardino	1
comunicare le buche ma poi le vorrei vedere ripienata come le strisce che son due volte che mando la mail ma sono sempre da rifare ed è passato un anno. inutile fare internet se poi i lavori non si fanno. fate schifo diteglielo a chi comanda	1
comunicazione targa automobile provvista di permesso per disabili per passaggio temporaneo in ztl (il comune di bologna ha un servizio online molto comodo)	1
comunicazioni con scuole materne	1
comunicazioni temepstive delle variazioni viabilità causa lavoriu link immediato sulla home page del comune	1
connessione bluetooth contactless smartphone per i pagamenti on-line o presso gli uffici del comune oltre le colonnine per i parcheggi	1
consultazione pratiche edilizie e grafici da remoto.durc online	1
consultazione/ invio online delle pratiche edilizie	1
contatti più immediati e semplici con la pubblica amministrazione	1

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
contatto e prenotazioni per npì giovannini. accesso a informazioni per la legge 104 per figli con handicap (come richiederla, la prassi, la documentazione necessaria etc).	1
controllare i veicoli (bolli e assicurazioni) più informazioni per i figli (sanità e scuole)	1
cup	1
cup online	1
denunce in ordine al (non) senso civico dei cittadini, in particolare per la sporcizia che si trova in tutta la città.	1
diretto collegamento con i servizi on line del distretto usl prato che passa esclusivamente tramite i canali della regione e che comunque non sono completamente funzionanti	1
domanda servizi educativi fatta online e non tramite uff protocollo	1
emissioni di vari certificati	1
es ricevere mail di promemoria della pulizia strade	1
fare domanda x asilo nido e scuola materna	1
fate bene il vostro lavoro	1
forse ci sono e non lo so. tutti quelli possibili	1
gestione on line di pratiche catastali, dichiarazioni cosap, passi carrabili et similia.	1
help desk per ricevere informazioni	1
ho avuto bisogno di un certificato sostitutivo atto notorio, certificato di morte certificato di famiglia a causa di decesso. dovremmo avere la possibilità di richiederli e stamparli da soli con un pagamento immediato on line	1
i servizi delle municipalizzate e i parcheggi gratta e sosta.	1
il rinnovo del permesso residenti di accesso alla ztl e la ricezione delle multe e delle comunicazioni tramite pec	1
implementare altri servizi di pagamento qauli ad esempio paypal	1
imu	1
in questo momento non mi viene niente ma e' sempre possibile migliorare	1
in realtà, sarebbe molto utile poter effettuare ogni tipo di pratica, servizi e/o pagamenti direttamente on-line senza dover accedere personalmente agli sportelli o ai punti t-serve o banca; ciò permetterebbe risparmio di personale e di tempo.	1
inerenti scuole e servizi pubblici come biblioteche	1
info su anagrafe canina	1
informazioni e prenotazioni di eventi, informazioni e possibilità di pagare e prenotare in maniera snell e veloce tutte le pratiche amministrative	1
informazioni viabilità meteo delibere comunali	1
ingresso ztl	1
inoltro diretto della domanda di variazione residenza	1
invio online di presentazione esposti - reclami - ecc. in generale trovo utilissimo che tutti i servizi al cittadino erogati dalla pa comunale siano disponibili online	1
iscrizione asilo comunale	1
iscrizione domande palestra anziani	1
iscrizione scuole dell'obbligo con relativo versamento di contributo	1
iscrizioni scuole	1

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
knowledge base per le questioni del settore edilizia	1
la "posizione economica globale del cittadino", un unica pagina in cui (in base al codice fiscale) sia riportato tutto ciò che regola i rapporti fra amministrazione e cittadino (ici, tari, tasi, etc.) e con indicato il dovuto e il pagato etc.	1
la possibilità di poter comunicare con il sindaco o chi per esso	1
la possibilità di firmare digitalmente i documenti anziché stamparli, scannerizzarli e inoltre gli stessi.	1
la possibilità di prenotare appuntamento in tutti gli uffici comunali che offrono servizi al pubblico.	1
la redazione on line del modulo relativo alle disposizioni anticipate per l'utilizzo del sangue	1
la visualizzazione, con accesso riservato, alle eventuali cartelle inviate da sori, o dal comune, senza doversi necessariamente recare allo sportello	1
le vaccinazioni	1
maggiore attenzione alle richieste ed alle segnalazioni del cittadino (es. capannoni cinesi abusivi, parcheggiatori abusivi ecc)	1
mappe catastali	1
meglio pistoia	1
meteo viabilità e eventi climatici sfavorevoli	1
mi piacerebbe avere informazioni più completa sui servizi all'infanzia e sulle varie occasioni di incontro e culturali forniti sia dal comune (o patrocinati) che non.	1
migliore servizio di allerta meteo o pubblica utilità (ora le comunicazioni arrivano con molto ritardo)	1
modulistica online	1
monitoraggio ambientale	1
multilingue per cittadini extracomunitari.	1
non conosco tutti i servizi, sono però convinto che per i pensionati si potrebbe fare di più.	1
non li so per ora	1
non lo so, ma più c'è ne sono meglio è	1
non saprei	5
non saprei al momento	1
non so	3
notizie e notifiche utili.	1
ogni cosa, i vostri dipendenti sono spesso degli idioti o peggio analfabeti funzionali	1
ogni tipo di servizio che adesso obbliga a recarsi presso l'ufficio competente	1
ora non saprei. al momento cercherò .	1
orari uffici portale del comune interattivo maggiore integrazione dei diversi servizi	1
ospedale - attesa dei codici	1
pacchetto scuola, agevolazioni sulle utenze	1
pagamenti per permessi ztl o per parcheggio residenti.	1
pagamenti servizi cimiteriali	1
pagamenti vari, come servizi cimiteriali.	1
pagamento altre tasse	1
pagamento mensa	1

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
pagamento mensa scolastica	2
pagamento parcheggi blu	1
pagamento permessi auto	1
pagamento permessi sosta per residenti	1
pagamento permesso parcheggi, tassa spazzatura con possibilità di gestione on-line	1
pagamento tasse comunali, permessi ztl annuali	1
pagamento tasse e altro	1
pagare i trbuti	1
parcheggio residenti	1
per certificato elettorale	1
per dirne una fare hi certificati di stato famiglia	1
per esempio il rilascio del permesso sosta per residenti dove il parcheggio è a pagamento (da ignorare se il servizio è già attivo!).	1
per il trasporto pubblico cittadino un sito più chiaro sulle varie lam, fermate e percorsi	1
permessi in ztl	1
permessi per domicialiti	1
però non saprei quali ma comunque se c'è la possibilità di avere sempre più servizi online va sempre bene	1
più servizi sono possibili fare on line, meglio è. la pratica per abbattimento alberi su suolo privato, per esempio, (gestita da consiag ma con link su comune di prato), che in questo momento non è gestibile neanche via pec ma solo di persona.	1
posizione relativa ai tributi comunali quali teri e tarsu	1
possibilità di prenotare appuntamenti con usl.	1
possibilità di scaricare in formato digitale le pratiche edilizie/condoni che sono attualmente solo cartacee presso l'archivio generale	1
possibilità di segnalare su mappa la necessità di strisce pedonali o sbarre di protezione sul marciapiede in corrispondenza di zone frequentate da bambini	1
poter denunciare le situazioni di degrado e inciviltà inviando foto a dimostrazione.	1
poter fare segnalazioni di disservizi anche riguardanti ditte i cui sevizi vengono svolti per i cittadini es.alia	1
poter iscrivere i bimbi al giocacipi direttamente online senza dover spostarsi	1
poter pagare i tickets asl online	1
poter prenotare appuntamenti e visite sanitarie e specialistiche autonomamente senza uso della farmacia.	1
poter segnalare disservizi; poter segnalare inottemperanze al codice della strada (quando parcheggiano davanti al passo carraio, sulle aiuole, davanti ai passaggi delle carrozzine, ecc	1
pratiche per matrimonio e per residenza nel comune	1
pratiche varie ed catastali	1
prendere appuntamenti per qualsiasi cosa riguardi il comune	1
prenotare la mammografia senza andare di persona	1

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
prenotazione appuntamenti per informazioni pratiche suap perche' lo sportello e' aperto al pubblico per poche ore la settimana, le attese sono troppo lunghe per richiedere una banale informazione o un chiarimento e molto spesso telefonicamente non rispond	1
prenotazione appuntamenti usl	1
prenotazione cup h24richieste, e invio di moduli alla asl telematico(es. richieste rimborso)	1
prenotazione libri in biblioteca	1
prenotazione libri in prestito in attesa di ritiro in biblioteca	1
prenotazione o rilascio on line duplicato carta identità	1
prenotazione per gli uffici comunali in genere	1
prenotazione per rifiuti di sfalci e ramaglie	1
prenotazione ricette medicinali	1
prenotazione ritiro ingombranti e lampadine	1
prenotazione visite mediche che sostituiscano il cup telefonico.	1
problemi del traffico e inquinamento atmosferico	1
protocollo	2
pubblicazioni domanda per unioni civiliinviato	1
qualche strumento utile a comunicare o segnalare eventuali problemi o azioni/situazioni non corrette da un punto di vista civico sociale.	1
reclami	1
reclami e	1
rendere disponibili tutti i servizi	1
residenza ecc	1
ricerche e visura pratiche edilizie totale	1
richiedere informazioni nel settore dell'urbanistica, per interventi di manutenzione o ristrutturazione	1
richiesta appuntamenti on line per rinnovo documento identità'	1
richiesta certificati anche per persone non presenti nello stato di famiglia (magari servizio attivo per i soli professionisti)	1
richiesta dati catastali per la casa, documenti anagrafici, residenziali , tasse rifiuti, se possibile farei tutto ciò che è possibile online	1
richiesta scheda elettorale	1
rilascio di certificato attestante la cancellazione di un soggetto dall'anagrafe di prato, attualmente disponibile solo con richiesta allo sportello	1
rilascio documenti	2
rinnovo carte di identità, trovo inutile dover fare la fila solo per un timbro.ottenimento di più certificati online rispetto a quelli attualmente disponibili	1
rinnovo documenti online, esempio carta d'identità.	1
rinnovo permessi di parcheggio e qualsiasi altra cosa	1
rinnovo permesso ingresso ztl	1
rinnovo permesso ztl	1
ritengo che ogni servizio informatizzabile debba esserlo, anche se al momento troverei comodo non dover pagare alcuna tassa tramite bollettini o altri mezzi non online (vedi tasse di bonifica ombrone o simili).	1

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
sapere on line in tempo reale quando possiamo parcheggiare e dove, l'auto in centro storico, con tutti i divieti che spuntano in continuazione, soprattutto in estate. ci vorrebbe un sito che indichi il nome della via e ti dice se ci sono novità sui divieti	1
se tutti i servizi potessero essere anche on line si risparmierebbe molto tempo	1
segnalare disservizi sull'illuminazione stradale e sullo stato delle strade	1
segnalare i disservizi e la scarsa qualità della mensa scolastica o i problemi di carenza delle scuole	1
segnalazione anomalie, asfalto, illuminazione pubblica, altro.	1
segnalazione buche, perdite, degrado e disturbi	1
segnalazione di anomalie o guasti ricadenti nelle competenze del comune, come ad esempio: segnaletiche mancanti, giardini con giochi rotti, ecc....	1
segnalazione disagi stradali e ambientali, atti vandalici a cose pubbliche o alla pubblica decenza. suggerimenti per la cura del territorio e degli spazi pubblici da valorizzare nel rispetto della quiete e della sicurezza pubblica	1
segnalazione disservizi (buche, guasti, etc.) richiesta ampliamento servizi (autobus) segnalazione problemi urbani	1
segnalazione su situazione condizioni stradali e marciapiedi, segnalazioni su condizione di pericoli vari (stradali, spaccio, ecc.)	1
segnalazione: aree verdi, rifiuti, pulizia aree comuni, problemi di viabilità e inquinamento ambientale.	1
segnalazioni disservizi di vario genere riconducibili a competenze comunali	1
segnalazioni per migliorare viabilità	1
servizi agli anziani come assistenza tipo spesa a casa, medicine a casa, richieste ausili medici	1
servizi al cittadino scuole mezzi pubblici traffico	1
servizi anagrafe	1
servizi anagrafici o appuntamenti per ritiro sa. hi spazzatura	1
servizi che riguardano richiesta di autorizzazioni e il pagamento dei parcheggi pubblici	1
servizi cimiteriali servizi urbanistici servizi protezione civile servizi legati all'ambiente	1
servizi di segnalazioni varie	1
servizi per prenotare appuntamenti con gli sportelli anagrafica o con la so.ri. come lavoratore autonomo sarebbe davvero necessario avere la possibilità di fissare un appuntamento in orari 12-15 o 17-19.30	1
servizio di segnalazioni varie su: problematiche varie: traffico, manutenzione strade e patrimonio comunale, discariche abusive di rifiuti, ecc.	1
servizio segnalazioni traffico strade: lavori in corso/incidenti/traffico rallentato/ oggetti contendenti in banchina/pericoli.	1
servizio su imposte e tasse, richieste rettifica, variazioni etc.etc,	1
servizio telefonico di informazioni tecniche	1
si dovrebbe poter comunicare più agevolmente con gli amministratori, e che loro dovrebbero rispondere nel più breve tempo possibile.	1

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
sicurezza zonale e ciclabile specie in periferia.	1
situazione prestito personale della biblioteca con cronologia dei libri, dvd... presi in precedenza	1
smettere di emanare allerte meteo per 2 gocce d'acqua	1
sono a favore di tutto ciò che si può fare in auto mia senza recarsi negli uffici comunali a fare la file	1
sportello di comunicazione disagi vari o denuncia piccoli illeciti e segnalazioni varie	1
sportello reclami realmente interattivo	1
strade, illuminazione pubblica, raccolta spazzatura	1
tagliando parcheggio invalidi	1
tari/tasi o come si chiama ora la tassa di rifiuto	1
trasmissione avvisi e notificazioni depositati presso l' albo pretorio	1
tutta la parte informativa relativa al pagamento della tariffa sui rifiuti	1
tutte le pratiche come tasse e residenza	1
tutte le pratiche scolastiche	1
tutte le pratiche,domande segnalazioni, consegna di moduli ecc dovrebbero essere fatte on line. gli uffici hanno orari inconciliabili con i cittadini. snellire e velocizzare.	1
tutti i servizi dovrebbero essere disponibili on line	1
tutti i tipi di certificazione possibileinformazioni per pratiche edilizie scritte	1
tutti i tipi di prenotazioni per attività patrocinate dal comune, biglietti, eventi in generale. oltre alle segnalazioni di problemi e disagi in città, buche, segnaletica, sorveglianza...	1
tutti quelli che agevolano la vita dei cittadini! niente file è il mio motto!	1
tutti quelli possibili sono bene accettati	1
tutti quelli riguardanti i servizi al cittadino, dai propri dati anagrafici a quelli sui mezzi in proprio possesso al servizio sanitario, un tutt'uno.	1
tutto quello che può essere utile al cittadino e si può fare on line	1
tutto quello che riguarda il comune, dalla scuola ai cimiteri passando da rifiuti, giardini, illuminazione, segnaletica stradale. quando si fanno segnalazioni, arrivano risposte precompilate che poi non danno seguito a nessun intervento reale.	1
tutto quello che si può fare on line senza doversi recare in ufficio	1
tutto quello che è possibile	1
tutto quello che è possibile, così evito di fare file in quegli uffici di vagabondi	1
un forum per segnalare eventuali dissesti stradali, rifiuti abbandonati, veicoli/motoveicoli presumibilmente rubati e abbandonati.	1
un modo facile per segnalare le problematiche inerenti alla viabilità, degrado e situazioni di pericolo	1
un po' tutti	1
un servizio per segnalare piccole problematiche da risolvere nell'interesse dei cittadini. per esempio da vari anni sto sollecitando la sostituzione di un lampione pubblico rugginoso e pericoloso ma nessuno interviene. anche la illum contattata più volte	1

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
	v.a.
un tariffario omogeneo per e riconosciuto per ogni genere di servizio anche per il prezzo consigliato per il pane	1
una chat interattiva	1
una città pulita senza delinquenti e con i giardini a modo, se non si chiede troppo anche tappare due buche qua e là	1
una mappa delle vie con indicatori giorni e gli orari pulizia strade.	1
uno sportello telematico, dove il cittadino può segnalare reati e disservizi quali: abbandono di rifiuti, ditte inquinanti, perdite idriche, buche, erba alta e mancato rispetto dei regolamenti comunali.	1
urbanistica, elettorale	1
urp in tempo reale	1
utilizzo del pagamento paypal per i servizi (mensa ad esempio).utilizzo servizi documenti anagrafe.non sono molto informata su tutte le competenze comunali, quindi non so rispondere adeguatamente.	1
varie autocertificazioni	1
vedi servizi online del comune di firenze	1
vista la notevole difficoltà nell'individuare la persona giusta e nel parlare telefonicamente con i vari uffici comunali sarebbe utile una chat (anche solo preliminare) per informazioni, stato avanzamento, modus operandi delle pratiche	1
visura catastale	1
vorrei dire, non so per i corsi c'è già l'iscrizione on line	1
vorrei poter fare tutte le pratiche online	1
Totale	282

Non residenti

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
- pagamento tasse rifiuti urbani- pratiche edilizie- pagamento tributi vari	1
abbonamenti parcheggiopagamenti bollette del comune senza maggiorazioniiscrizione asili/scuole	1
agevolazioni fiscali	1
aire	1
cambio residenza, rinnovo documenti	1
certificati di residenza di altri cittadini	1
concorsi	3
consultazioni tecniche x edilizia e urbanistica	1
ediliziadomande variepagamentiecc	1
emissioni certificati	1
fare i permessi temporanei (due ore o giornalieri) per entrare in centro.	1
i giorni del ritiro rifiuti per ogni strada in parte e cosa!i giorni della pulizia stradale possibilità di inviare foto o denunce, attraverso una mail o chat, per buche da riparare, per gente che non pulisce le feci del cane, per gente che parcheggia	1
iscrizioni albi categorie merceologiche per operatori economici.	1
monitoraggio pratiche in corso	1
non saprei al momento.	1

Non residenti

Richiesta NUOVI SERVIZI ONLINE	Totale
non saprei ma sarebbe comunque utile poter sbrigare qualunque pratica online	1
organizzazione eventi, informazioni su regolamenti e norme per le varie attività comunali	1
per esempio un servizio che ricordi e permetta di pagare il bollo auto	1
per ricerche genealogiche inerenti antenati (sono nato a prato)	1
poter inviare le candidature per concorsi	1
prenotazione appuntamenti cup	1
pubblicazione data matrimonio on line variazione residenza on line	
pubblicare i negozi e le strade o i posti dove un disabile con carrozzina può andare senza problemi	1
quelli relativi ai servizi sociali	1
rilascio di tutti i tipi di certificazioni valevoli anche per gli enti pubblici.	1
segnalazioni disservizi, utilizzo on line dei parcheggi a pagamento	1
servizi on line per la presentazione di qualsiasi documentazione, richieste, domande, prenotazioni, presentazione di bonus sociali etc. eviterebbe file inutili	1
servizio per prenotare e disdire le prestazioni sanitarie	1
soltanto quelli relativi alle gare di appalto esiti	1
suaep	1
tutte le pratiche dovrebbero poter essere svolto anche on line..	1
tutti	2
tutti i servizi dovrebbero essere online, per esempio la possibilità di fare documenti (carta identità) online	1
tutti i servizi realizzabili on line.	1
tutti quelli disponibili online se io fossi residente in prato.	1
tutto quanto non ancora presente	1
ufficio tecnico	1
visure on line pratiche edilizie	1
Totale	40

Considerazioni conclusive

Da una prima valutazione sui risultati effettuata dal gruppo di lavoro, sono emerse le seguenti considerazioni:

1. La qualità dei servizi analizzati (certificati, prenotazione certificati, pagamento multe, indicazione conducente mezzo multato, richiesta agevolazione tariffaria per servizi scolastici) risulta complessivamente molto apprezzata dai cittadini e viene ritenuta di grande qualità, sia nel caso dei residenti del Comune di Prato, che nel caso di non residenti.
2. Il mancato utilizzo dei servizi online è principalmente dovuto al fatto che gli utenti non ne hanno necessità, per cui anche la conoscenza dei servizi si manifesta di conseguenza (finché non ho bisogno di una cosa non sono portato ad informarmi sulla sua esistenza). D'altra parte, il notevole interesse nella possibilità di utilizzo di tali servizi lascia sicuramente spazio per un incremento nel numero degli utenti.
3. Nella conoscenza e nell'utilizzo dei servizi online l'età non appare come un fattore particolarmente discriminante e la distribuzione delle risposte (sia in positivo che in negativo) risulta piuttosto equilibrata: ovviamente certe fasce di età possono essere maggiormente interessate ai servizi e ciò ne

facilita l'uso, ma non emerge un particolare "digital divide" legato all'età, anche se nel caso dei punti di somministrazione dei questionari una certa percentuale dei rispondenti sopra i 65 anni dichiara di utilizzare i servizi online del comune di Prato con l'aiuto di qualcuno.

4. Fra i rispondenti online, la grande maggioranza utilizza principalmente il sito del comune per informarsi sui vari servizi, anche se vengono in parte utilizzati servizi di intermediazione (CAF) o la comunicazione diretta con gli uffici comunali. Questo vale sia per i residenti nel comune di Prato che per i non residenti, questi però utilizzano di più anche altri motori di ricerca ed il contatto diretto con gli uffici. Relativamente alle risposte ottenute presso i punti presidiati, si osserva anche un notevole utilizzo del canale "passaparola".
5. Emerge nel contempo chiaramente un deficit di comunicazione/informazione sull'esistenza di tali servizi, particolarmente fra coloro che hanno risposto presso i punti presidiati, ma non solo. Occorre quindi individuare modalità diverse/innovative per informare i cittadini sull'esistenza dei diversi servizi.
6. Per quanto riguarda le comunità migranti, le risposte ottenute presso il Servizio Immigrazione delineano un utilizzo degli strumenti ICT, in particolare smartphone, meno diffuso di quello che forse si immagina, anche se la conoscenza di vari servizi online del Comune non è meno diffusa che negli altri punti di somministrazione dei questionari.

All'interno del gruppo di lavoro sono quindi emerse le seguenti proposte:

- Attivare punti di assistenza all'utilizzo dei servizi online in generale, anche attraverso sportelli di contatto già esistenti, quali l'URP. Questo aspetto potrebbe collegarsi con l'organizzazione di attività di informazione/formazione rivolte alle particolari tipologie di utenti, in particolare le comunità migranti.
- Aumentare la pubblicità utilizzando sia il mezzo cartaceo che altri canali quali T-Comunico, sito del Comune, articoli stampa. Distribuire il materiale pubblicitario nei punti di maggiore contatto dei cittadini/aziende.
- Sensibilizzare gli uffici sulla necessità di pubblicizzare la presenza dei servizi on-line, usando come punti di informazione anche gli sportelli presenti all'interno dei vari servizi (anagrafe, etc.), in modo da intercettare gli utenti nel momento del bisogno.
- Migliorare la capacità di ricerca e la chiarezza dell'informazione all'interno del sito del Comune. A sostegno di tale proposta ci sono molteplici segnalazioni che lamentano la difficoltà a reperire le informazioni su tale sito.
- Inserire, laddove lo si reputi utile una nota di accompagnamento ai certificati ed in altri documenti prodotti, dove si specifica che tale certificato/documento può essere ottenuto anche online.
- Coinvolgere gli ordini professionali e gli altri soggetti di intermediazione, in modo che trasmettano (soprattutto attraverso i loro siti) ai loro associati/utenti le informazioni sulla disponibilità dei servizi online. Ad esempio Ordine dei Notai, Ordine degli Avvocati, Tribunale, etc.
- Inserire nelle pagine web della Rete Civica la possibilità di fornire feedback immediati sul servizio.

Come nota aggiuntiva, si rileva la necessità di analizzare in dettaglio i suggerimenti per il miglioramento dei vari servizi, indicati dai rispondenti: in diversi casi sono suggerimenti utili, che possono fornire spunti di interesse per una revisione dell'esistente, in altri si riferiscono a servizi che già esistono, per cui si conferma anche in questo caso un deficit di comunicazione sulle opportunità offerte dall'Amministrazione.