



# SINTESI ATTIVITÀ 2010

---

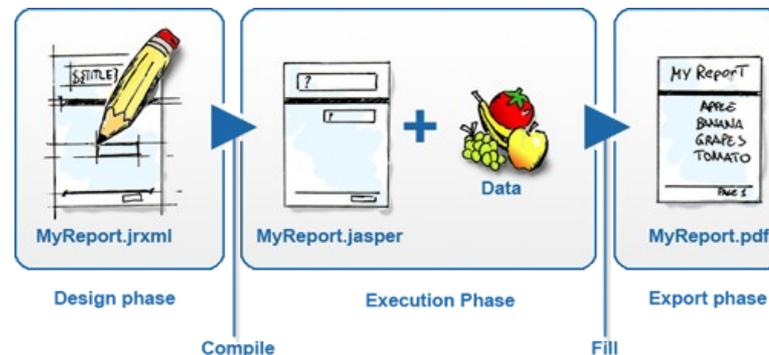
## Centro Servizi



I risultati qui presentati sono stati elaborati utilizzando gli strumenti

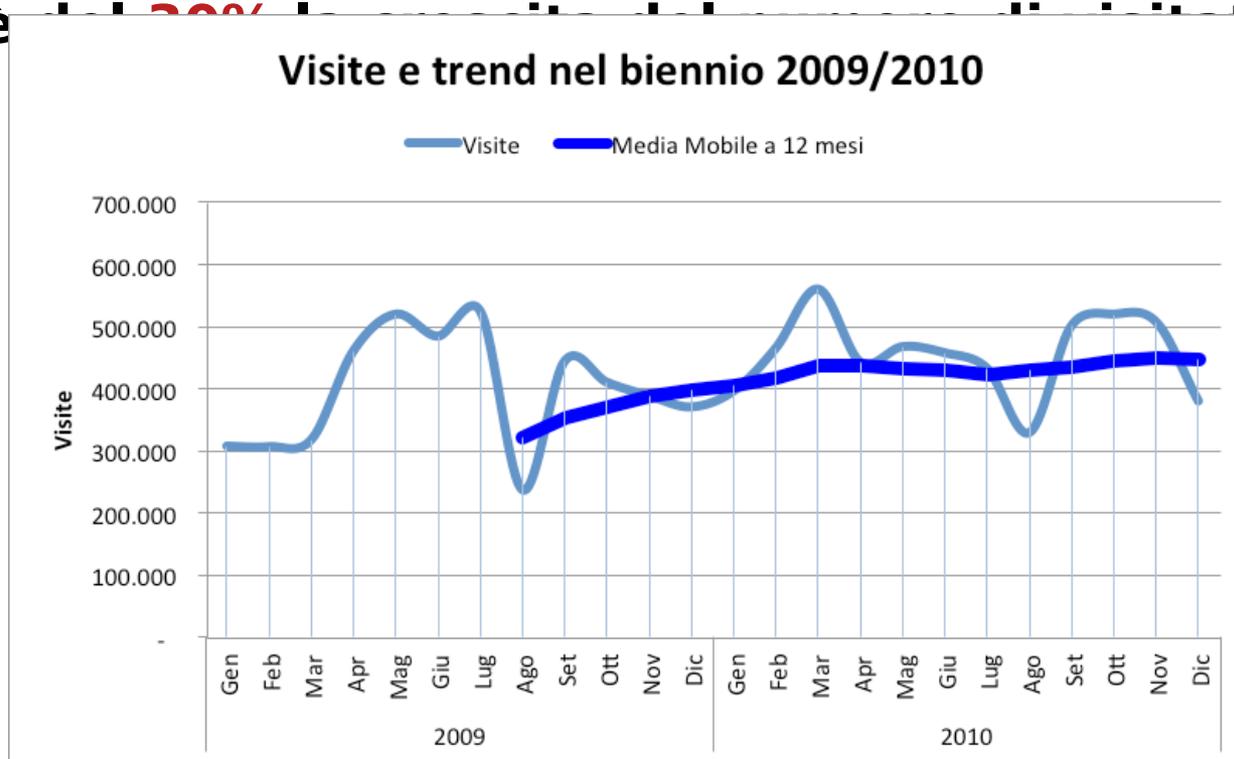
**Open Source di Business Intelligence e di Reportistica automatica**

che hanno fatto parte dell'attività di sviluppo di Linea Comune nell'anno 2010.



## Il trend di visite è in crescita

Rispetto al 2009 si è registrato un incremento di visite del **14%**,  
mentre è del **20%** l'incremento dei visitatori unici.



In termini mensili si sono superate le **450.000 visite al mese**  
contro le **397.184 del 2009**

# Centro Servizi

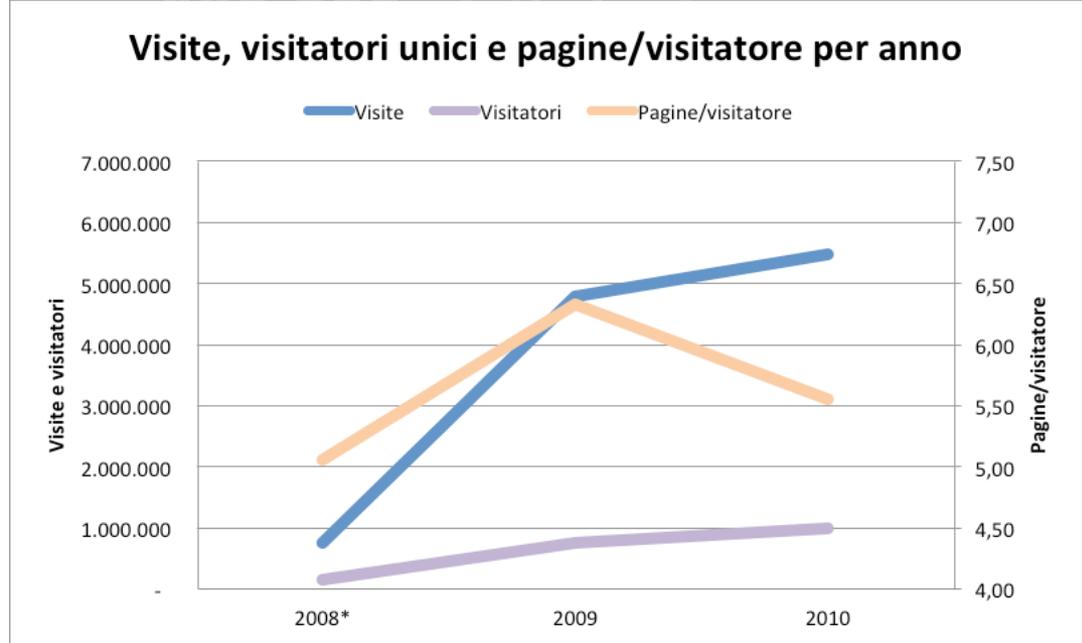
## CONTENUTI WEB: Dettaglio Visite e visitatori



Anno	Visite	Visitatori	Pagine/visitatore
2008*	749.312	148.155	5,06
2009	4.766.205	753.602	6,32
2010	5.454.602	982.656	5,55
<b>Totale</b>	<b>10.970.119</b>	<b>1.884.413</b>	<b>5,82</b>

**Nell'anno 2010 sono state visitate circa 5,5 milioni di pagine, frutto dell'accesso di oltre**

**In totale, al 31/12/2010 è stato raggiunto un traffico appena inferiore a 11 milioni di visite**  
**Diminuisce il rapporto pagine/visitatore che passa da 6,3 nel 2009 a 5,5: ciò è in parte dovuto alla campagna di comunicazione del sito [www.055055.it](http://www.055055.it) che ha attirato molti nuovi utenti, che hanno però visitato un numero di pagine inferiore alla media (circa 4,3 per visitatore)**



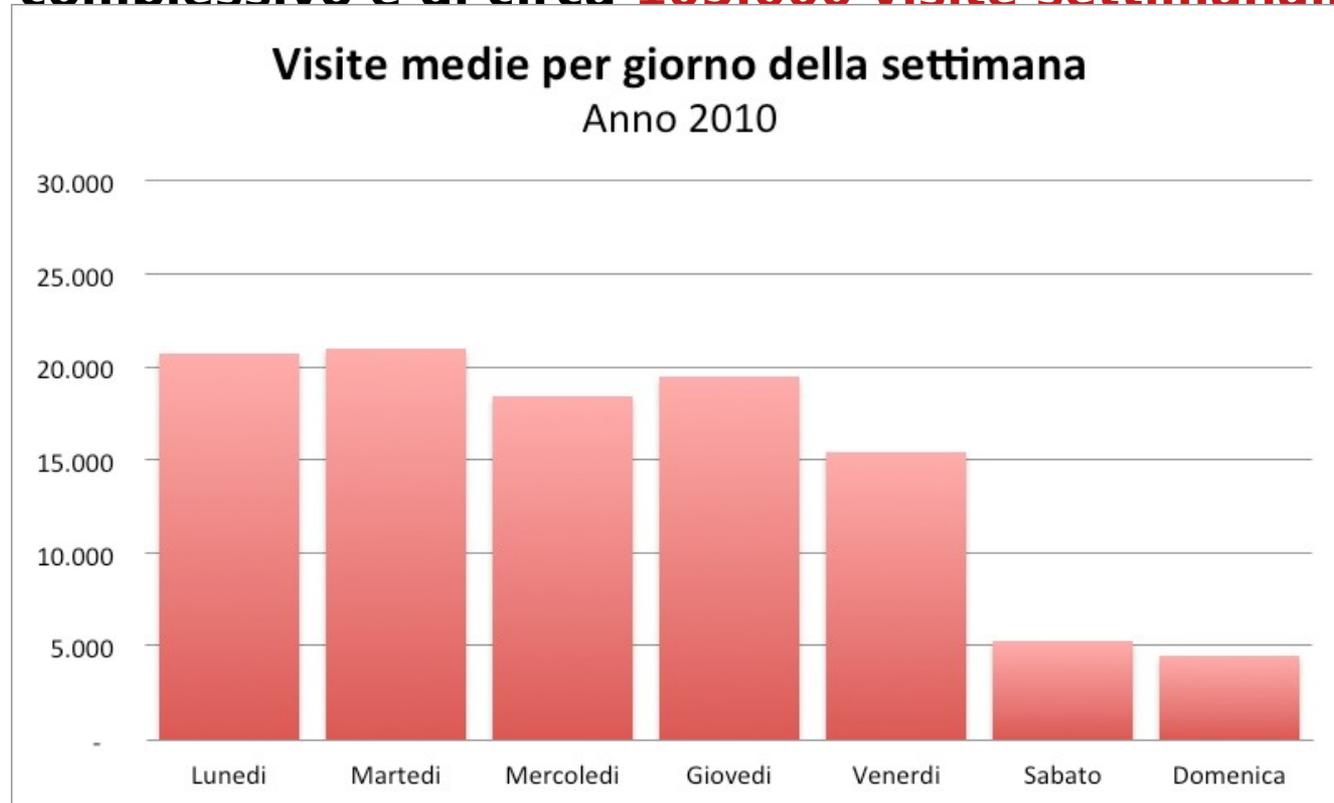
(\*): I dati del 2008 sono parziali e si riferiscono esclusivamente ai mesi di ottobre, novembre e dicembre

Il sito è completo solo per il sito dell'Osservatorio Scolastico Provinciale

(<http://osp.provincia.fi.it>)

## **Le visite sono concentrate nei giorni feriali...**

**Dal lunedì al venerdì si registrano in media 19.000 visite giornaliere, che scendono a 4.800 nei giorni festivi: il volume complessivo è di circa 105.000 visite settimanali**



**... e particolarmente elevate tra le 9 e le 12 del mattino**



**In questa fascia oraria si superano 1.300 visite l'ora (con picchi massimi di 3.000), oltre il doppio della media nelle 24 ore (638) accedono ai contenuti web 113 visitatori l'ora (256 tra le 9 e le 12)**

**Riceviamo un numero non trascurabile di visite anche nelle ore serali (fino alle 24): i visitatori sono oltre 60 l'ora e le pagine visitate mediamente superiori a 100**

# Centro Servizi

## CONTENUTI WEB: Visite per ente

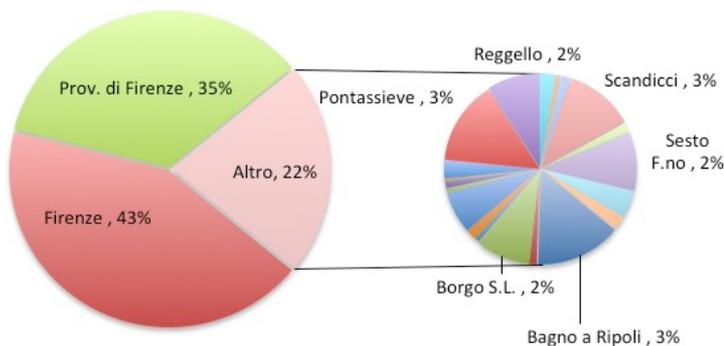
www.  
**055055**.it

tel.  
**055055**

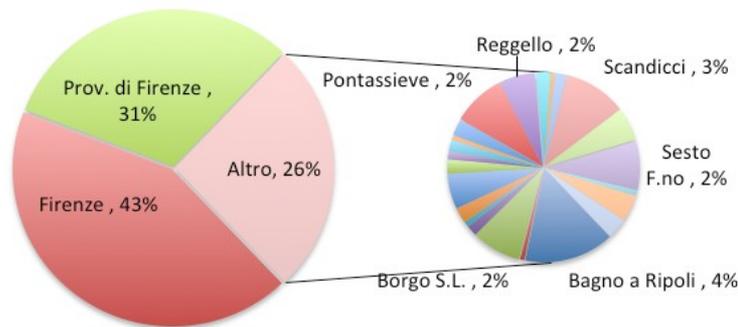
Nell'anno 2009, il **43%** delle visite era rivolto ai contenuti del **Comune di Firenze**, il **35%** alle pagine della **Provincia** ed il restante **22%** agli **altri comuni**, tutti con quote inferiori al **3%**

Nel 2010 resta invariata la quota relativa al **Comune di Firenze**, mentre diminuisce, seppur in corrispondenza di un aumento di visite, quella della **Provincia** (da **35** a **31%**): ciò è dovuto alla crescita delle visite per molti comuni più piccoli. che oggi vanno a costituire il

Visite per ente  
(Anno 2009)



Visite per ente  
(Anno 2010)



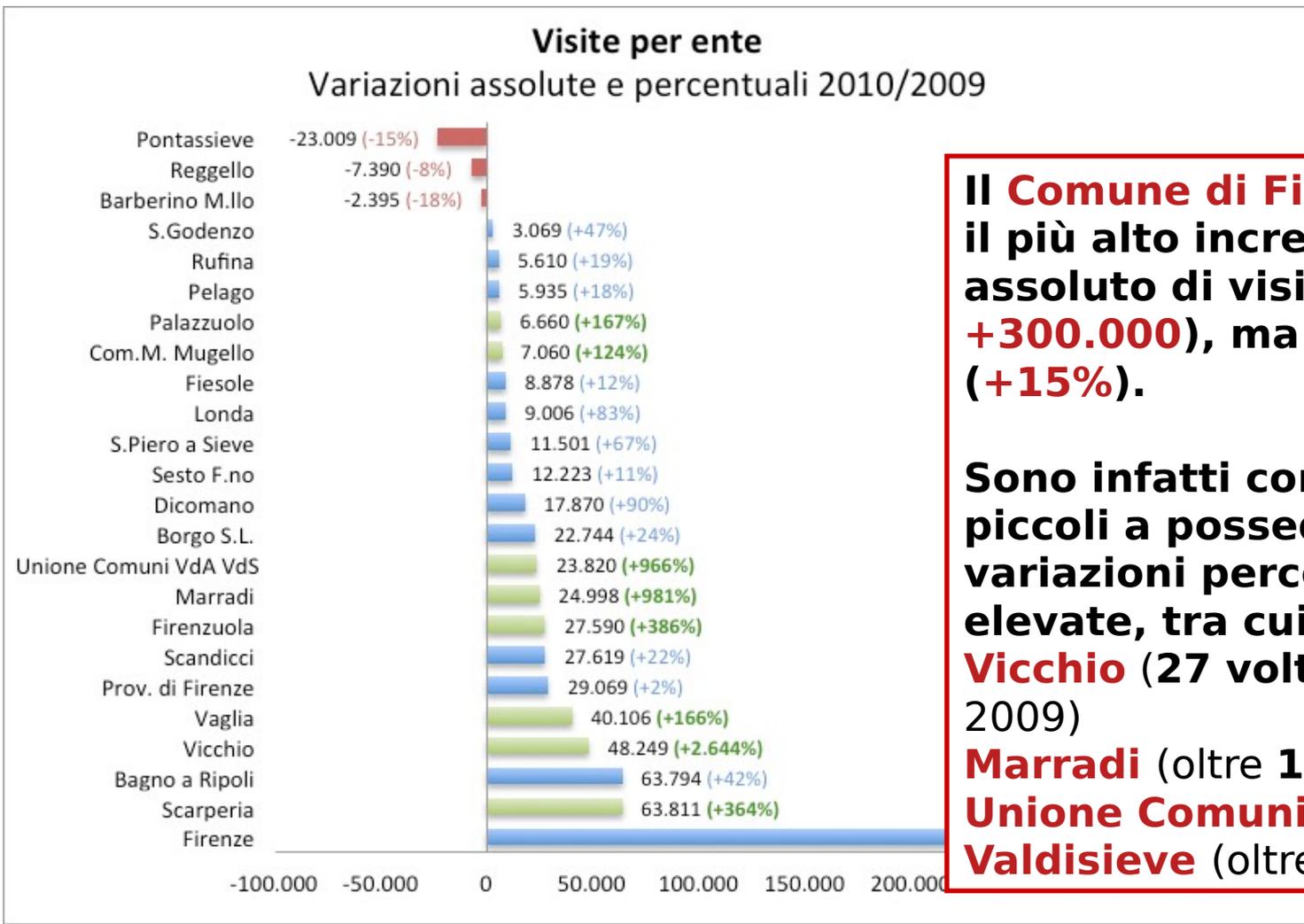
- Bagno a Ripoli
- Barberino M.Ilo
- Borgo S.L.
- Com.M. Mugello
- Com.M. Mont.Fiorentina
- Dicomano
- Fiesole
- Firenze
- Firenzuola
- Londa
- Marradi
- Palazzuolo
- Pelago
- Pontassieve
- Prov. di Firenze
- Reggello
- Rufina
- S.Godenzo
- S.Piero a Sieve
- Scandicci
- Scarperia
- Sesto F.no
- Spic\*
- Vaglia
- Vicchio

# Centro Servizi

## CONTENUTI WEB: Variazioni visite per ente 2010/2009

www.  
055055.it

tel.  
055055



**Il Comune di Firenze detiene il più alto incremento assoluto di visite (circa +300.000), ma non relativo (+15%).**

**Sono infatti comuni ben più piccoli a possedere le variazioni percentuali più elevate, tra cui:**

- Vicchio** (27 volte il valore del 2009)
- Marradi** (oltre 10 volte)
- Unione Comuni Valdarno e Valdisieve** (oltre 10 volte)

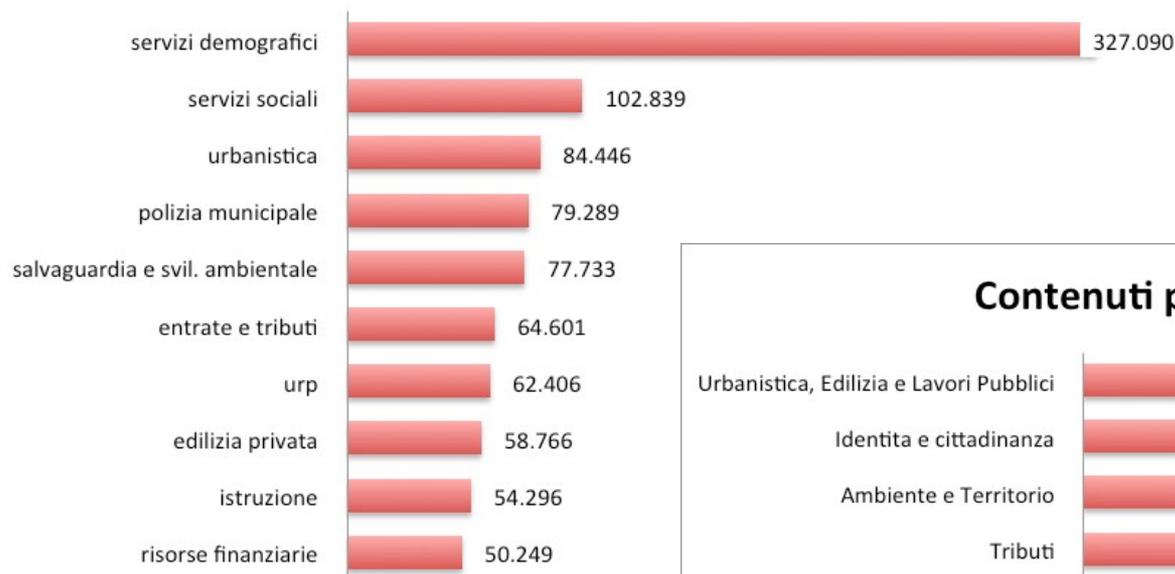


# Centro Servizi MULTIPORTALE: Macrostrutture e contenuti

www.  
055055.it

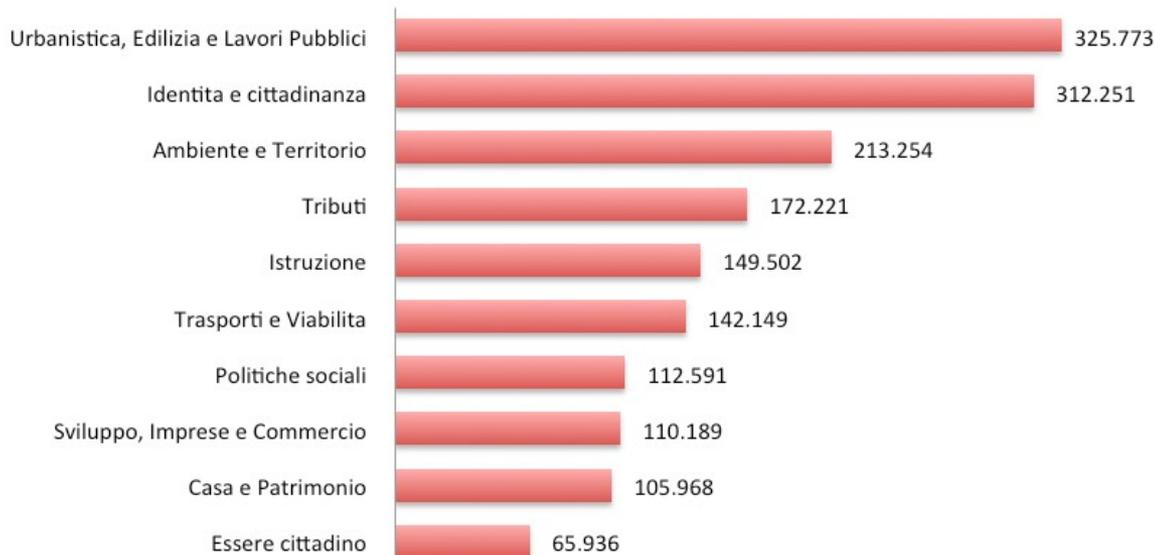
tel.  
055055

## Macrostrutture più visitate Anno 2010



**Sono servizi demografici e servizi sociali le macrostrutture di più alto interesse**

## Contenuti più visitati Anno 2010



**Tra i contenuti spiccano:**

▪ **Urbanistica, Edilizia e Lavori Pubblici (Urbanistica)**

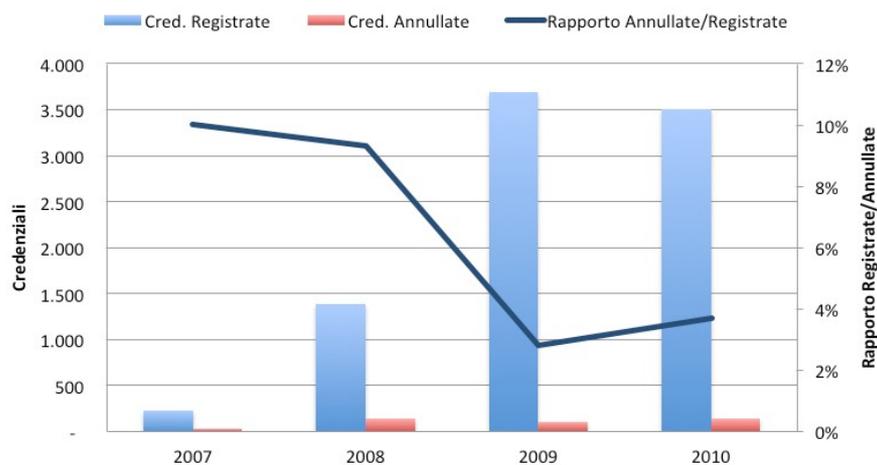
▪ **Identità e Cittadinanza (Servizi demografici)**

▪ **Ambiente e Territorio (Ambiente)**

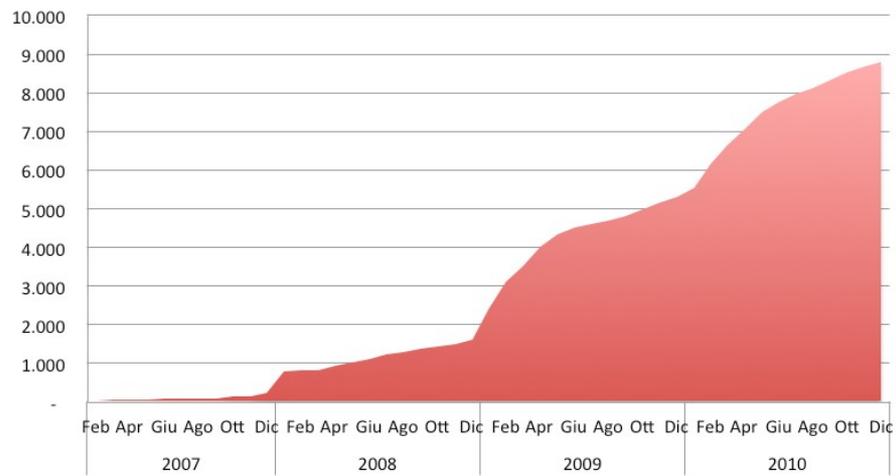
LINEA  
COMUNE

**Risultano attive al 31/12/2010 8.406 credenziali di cui 3.498 registrate nell'anno 2010**

**Credenziali registrate ed annullate per anno**



**Crescita nel tempo delle credenziali rilasciate**



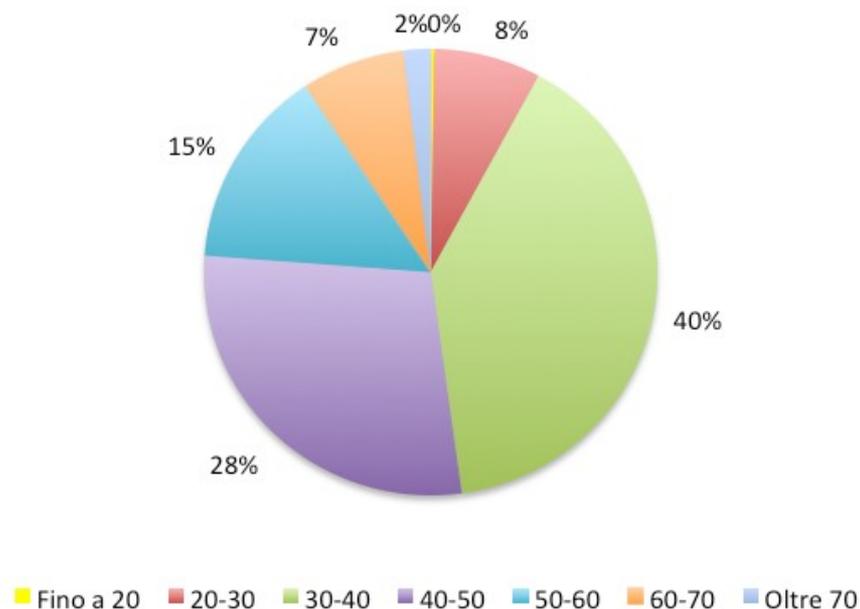
Anno	Cred. Registrate	Cred. Annullate	Rapporto Ann/Reg
2007	220	22	10,0%
2008	1.383	129	9,3%
2009	3.688	103	2,8%
2010	3.498	129	3,7%

## Chi le richiede?

**Nel 40% dei casi è un cittadino tra i 30 ed i 40 anni di età.**

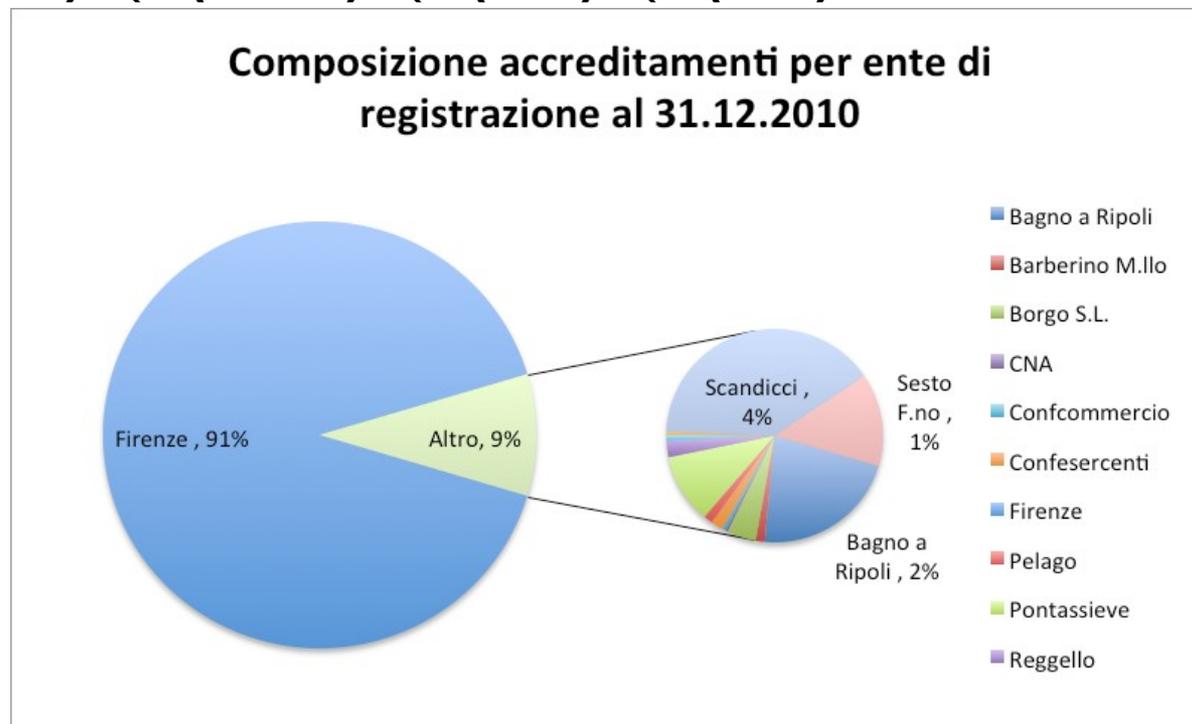
**Non è irrilevante la presenza di un 15% di età compresa tra i 50 ed i 60 anni e di un**

**Composizione accreditamenti per fascia di età**  
(Complessiva al 31.12.2010)



**Dove?** Ad oggi, il **91%** delle credenziali sono state rilasciate dal **Comune di Firenze**

Gli URP dei quartieri sono i 5 punti di registrazione più utilizzati in assoluto, nel seguente ordine: Q2 (1.820) Q5 (1.457) Q4 (1.019) Q1 (735) Q3 (499)



**In totale, Firenze ha rilasciato ad oggi 7.980 credenziali, Scandicci 323, Bagno a Ripoli 177**

# Centro Servizi

## SERVIZI ATTIVI NEGLI ENTI: Anno 2010

www.  
055055.it

tel.  
055055

Ente	Servizi Informativi	Contact Center	Servizi di portale (1)	Servizi per Impresa (A&C)	Pagamenti	Demografici	Fiscali	Scolastici	SIT	Servizi Provinciali (2)	Reti Civiche
Comune di Firenze	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Provincia di Firenze	✓	✓	✓							✓	
Bagno a Ripoli	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓***
Barberino di Mugello	✓		✓	✓	✓						
Borgo San Lorenzo	✓		✓	✓							✓
Comunità Montana del Mugello	✓		✓								✓
Dicomano	✓		✓								✓
Fiesole	✓	✓	✓								
Firenze	✓		✓								✓
Londa	✓		✓								✓
Marradi	✓		✓								✓
Palazzuolo sul Senio	✓		✓								✓
Pelago	✓	✓	✓	✓*				✓			✓
Pontassieve	✓		✓	✓	✓	✓*		✓			✓
Reggello	✓		✓	✓							✓
Rufina	✓	✓	✓					✓			✓
San Piero a Sieve	✓		✓	✓**				✓			✓
San Godenzo	✓		✓								✓
Scandicci	✓		✓	✓	(✓)	(✓)		✓			
Scarperia	✓		✓								✓
Sesto Fiorentino	✓	✓	✓	✓	✓	(✓)					
Unione di Comuni Valdarno e Valdisieve	✓		✓								✓
Vaglia	✓	✓	✓								✓
Vicchio	✓		✓								✓

(1) Scarico moduli, rubrica telefonica, atti e delibere, prenotazioni  
(2) Caccia, Osservatori, Catalogo Corsi, Voucher

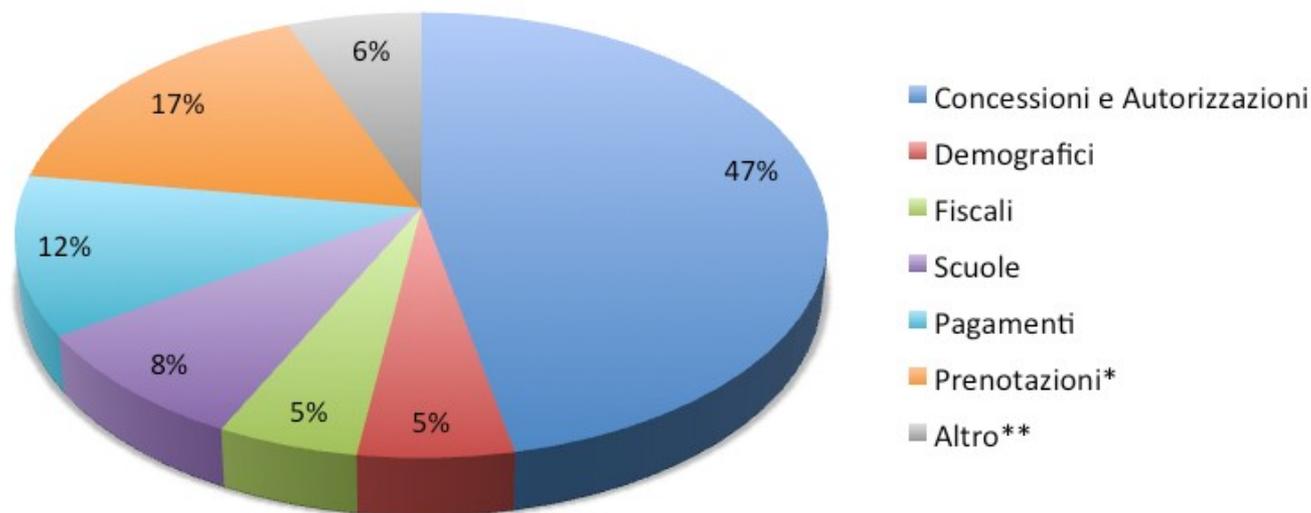
(\*) Attraverso prenotazione  
(\*\*) Accesso agli atti

(\*\*\*) + sito Protezione Civile

*Tra parentesi i servizi pronti per l'attivazione, ma non ancora operativi*

Nel 2010 sono attivi **199 servizi al cittadino**

Per il **44%** sono rivolti al **Comune di Firenze**; oltre l'**80%** è formato da servizi per i comuni di Firenze, Bagno a Ripoli, Pontassieve, Scandicci e Sesto Fiorentino



Rispetto al 2009 l'**offerta di servizi è aumentata del 18%**, passando da **169 a 199 servizi attivi**

\* Solo prenotazioni di risorse istituzionali. Sono esclusi gli eventi occasionali.

\*\* SIT (*Firenze*) e Servizi provinciali (*Formazione, Lavoro, Scuola, Sociale, SUAP, Ambiente e Caccia*)

# Centro Servizi

## SERVIZI ATTIVI: Confronto 2009/2010

www.  
055055.it

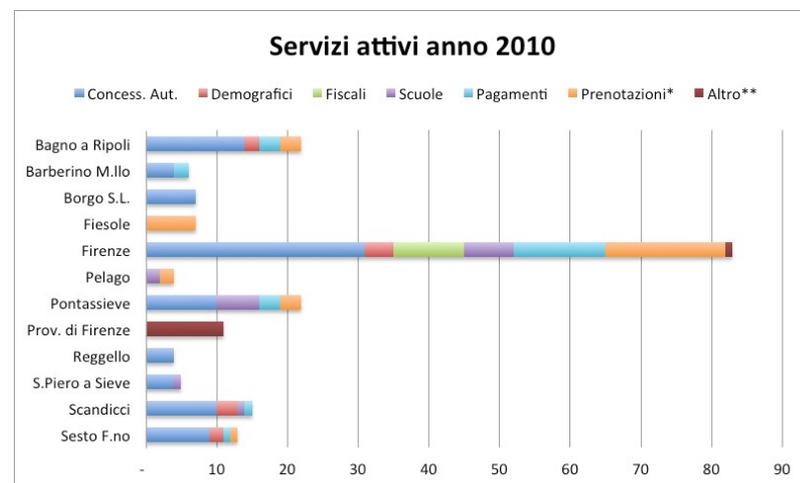
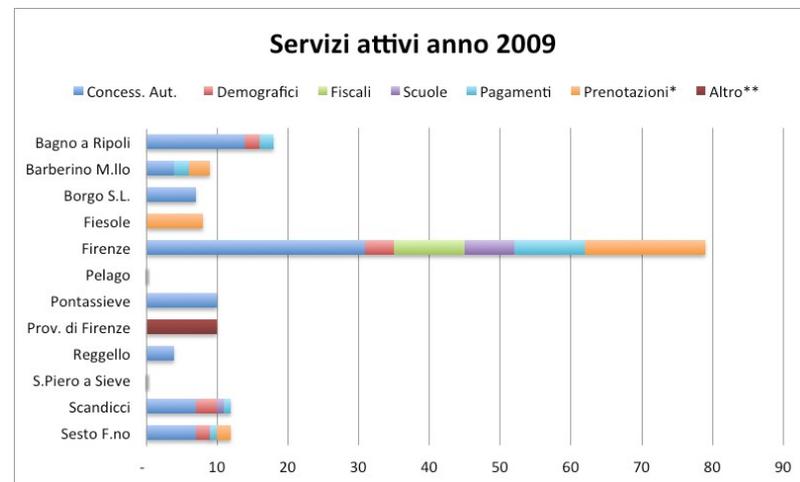
tel.  
055055

Ente	Concess. Aut.	Demografici	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Prenotazioni*	Altro**	Totale
Bagno a Ripoli	14	2			2			18
Barberino M.Ilo	4				2	3		9
Borgo S.L.	7							7
Fiesole						8		8
Firenze	31	4	10	7	10	17		79
Pelago	-	-	-	-	-	-	-	-
Pontassieve	10							10
Prov. di Firenze							10	10
Reggello	4							4
S.Piero a Sieve	-	-	-	-	-	-	-	-
Scandicci	7	3		1	1			12
Sesto F.no	7	2		-	1	2		12
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>169</b>

**Si sono aggiunti all'offerta i comuni di Pelago e S.Piero a Sieve, ed i servizi SIT (Firenze)**

**I servizi scolastici sono passati da 8 a 17, ed i servizi per il comune di Pontassieve da 10 a 22**

Ente	Concess. Aut.	Demografici	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Prenotazioni*	Altro**	Totale
Bagno a Ripoli	14	2			3	3		22
Barberino M.Ilo	4				2			6
Borgo S.L.	7							7
Fiesole						7		7
Firenze	31	4	10	7	13	17	1	83
Pelago				2		2		4
Pontassieve	10			6	3	3		22
Prov. di Firenze							11	11
Reggello	4							4
S.Piero a Sieve	4			1				5
Scandicci	10	3		1	1			15
Sesto F.no	9	2			1	1		13
<b>Totale</b>	<b>93</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>199</b>



### Nel 2010 si sono utilizzati globalmente l'88% dei servizi attivi

Ente	Concess. Aut.	Demografici	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Prenotazioni*	Altro**	Totale
Bagno a Ripoli	●	●			●	●		●
Barberino M.Ilo	●				●			●
Borgo S.L.	●							●
Fiesole						●		●
Firenze	●	●	●	●	●	●	●	●
Pelago				●				●
Pontassieve	●			●	●	●		●
Prov. di Firenze							●	●
Reggello	●							●
S.Piero a Sieve	●			●				●
Scandicci	●	●		●	●	●		●
Sesto F.no	●	●			●	●		●
<b>Totale</b>	●	●	●	●	●	●		●

**Alcuni servizi sono in disuso: ciò è accaduto per alcuni enti (*Barberino del M.Ilo, Borgo San Lorenzo e Reggello*) e per determinate categorie**

- Sono stati utilizzati tutti i servizi attivi (100%)
- Tra l'80 ed il 100% dei servizi attivi
- Tra il 50 e l'80% dei servizi attivi
- Meno del 50% dei servizi attivi

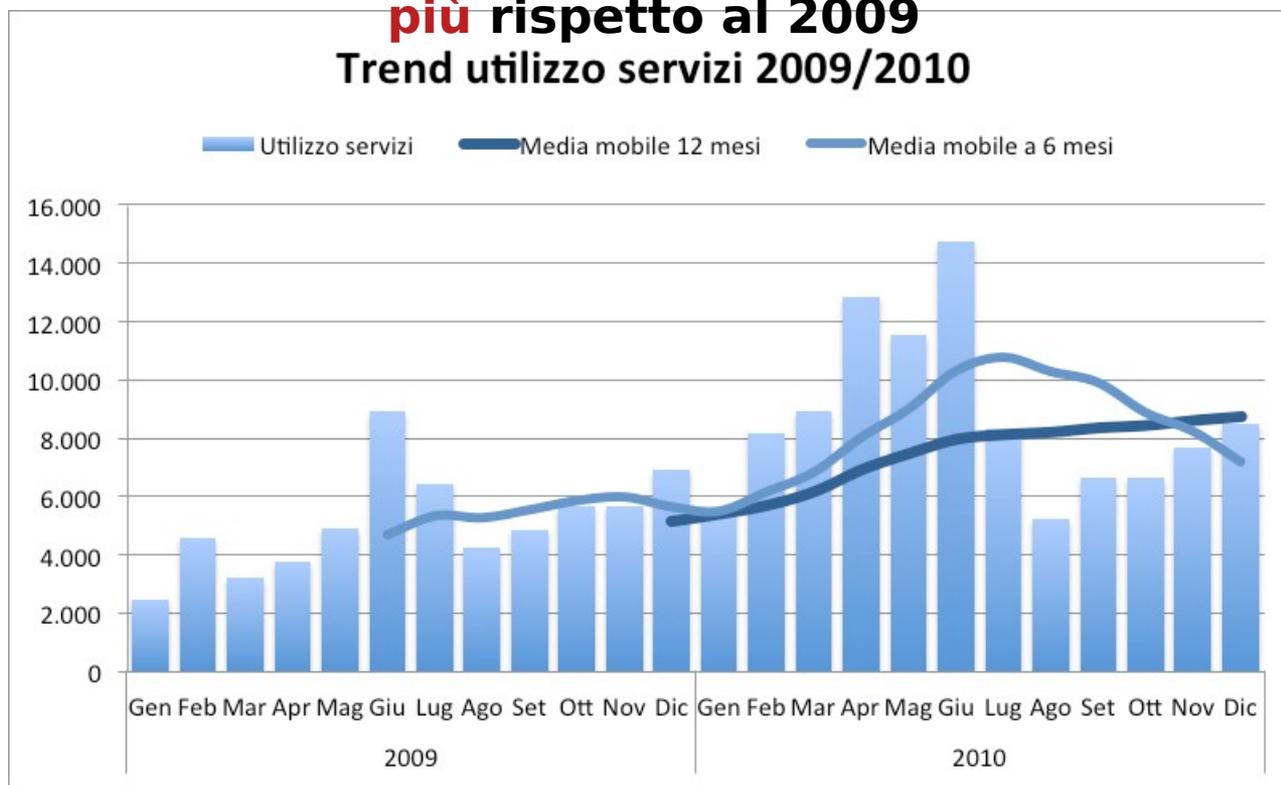
**I servizi di concessione ed autorizzazione sono i più colpiti**

**(la percentuale di utilizzo è spesso inferiore al 50%)**

**invece quelli fiscali, scolastici e di prenotazione i servizi più stabili nel tempo (100%), seguiti dai pagamenti (92%) e demografici (83%).**

**Pur non interessando la totalità dei servizi disponibili, tra il 2009 ed il 2010 l'utilizzo è aumentato**

**Il maggior contributo è nel mese di giugno, con oltre 3.000 utilizzi in più rispetto al 2009**



**(\*) Sono esclusi dall'analisi i pagamenti a causa del diverso sistema utilizzato fino a luglio 2009. I dati non sono perciò confrontabili**

# Centro Servizi

## UTILIZZO SERVIZI: Confronto 2009/2010

(Esclusi pagamenti)



**2009**

Ente	Concess. Aut.	Demografici	Fiscali	Scuole	Prenotazioni*	Altro**	Totale
Bagno a Ripoli	36	170					206
Barberino M.Ilo	7				12		19
Borgo S.L.	1						1
Fiesole					335		335
Firenze	2.286	4.180	12.250	13.769	14.372		46.857
Pelago	-	-	-	-	-		-
Pontassieve	20						20
Prov. di Firenze						2.851	2.851
Reggello	5						5
S.Piero a Sieve	-	-	-	-	-		-
Scandicci	11	80		486			577
Sesto F.no	5	101			84		190
<b>Totale</b>	<b>2.371</b>	<b>4.531</b>	<b>12.250</b>	<b>14.255</b>	<b>14.803</b>	<b>2.851</b>	<b>51.061</b>

**2010**

Ente	Concess. Aut.	Demografici	Fiscali	Scuole	Prenotazioni*	Altro**	Totale
Bagno a Ripoli	30	218			237		485
Barberino M.Ilo							-
Borgo S.L.	1						1
Fiesole					333		333
Firenze	12.889	7.726	16.499	21.525	11.898	50	70.587
Pelago	47				20		67
Pontassieve	177				16		193
Prov. di Firenze						2.747	2.747
Reggello							-
S.Piero a Sieve	21						21
Scandicci	120	1		587			708
Sesto F.no	13	73			38		124
<b>Totale</b>	<b>13.298</b>	<b>8.018</b>	<b>16.499</b>	<b>22.112</b>	<b>12.542</b>	<b>2.797</b>	<b>75.266</b>

Anche nel 2010 i servizi più utilizzati sono quelli di **pagamento (37% del totale)**, seppur in leggero calo rispetto all'anno precedente **Diminuiscono anche le prenotazioni (-15%) e le richieste Voucher (Altro; -2%).**

Per tutte le restanti categorie l'utilizzo è in crescita: la maggior variazione è per le **Concessioni ed Autorizzazioni**, il cui utilizzo è cresciuto di oltre 5 volte grazie all'attivazione del **Rilascio permessi BusPass Turistici.**

**Seguono:**

▪ **Demografici (+77%)**

▪ **Scuole (+55%)**

▪ **Fiscali (+35%)**

**NOTA: I dati sui pagamenti non vengono presentati, in quanto non confrontabili a causa del diverso sistema utilizzato fino a luglio 2009.**

Con oltre **36.000** utilizzi totali, sono i **servizi di pagamento multe** (in inglese e in italiano) i più utilizzati nel 2010. Seguono i **servizi di calcolo** (imposta ICI e tariffa Asilo Nido)



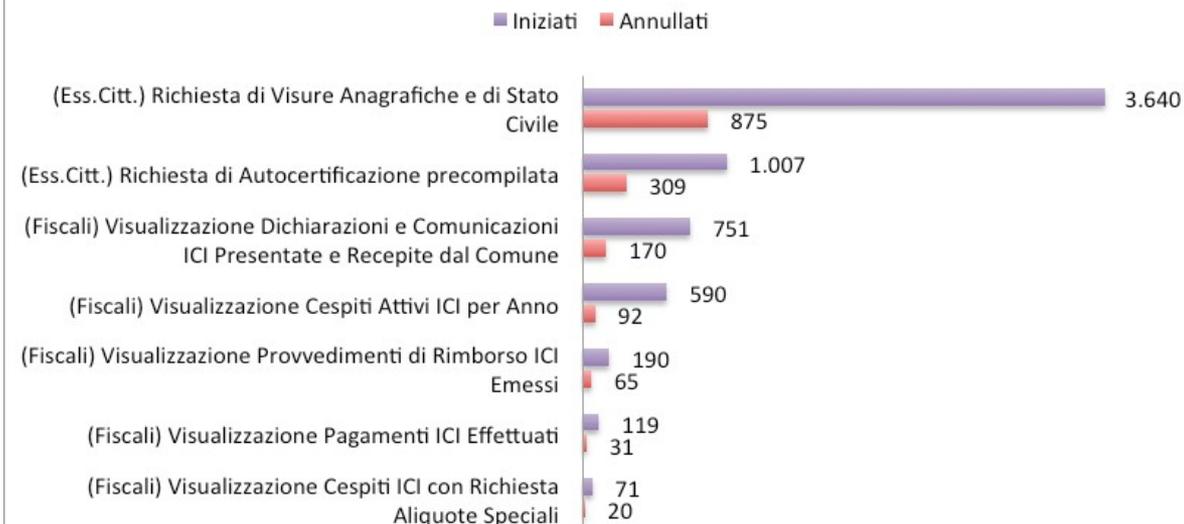
Sono **demografici** i servizi di visura più utilizzati:

▪ **Visure anagrafiche e di stato civile (3.640)**

▪ **Richiesta di Autocertificazione precompilata**

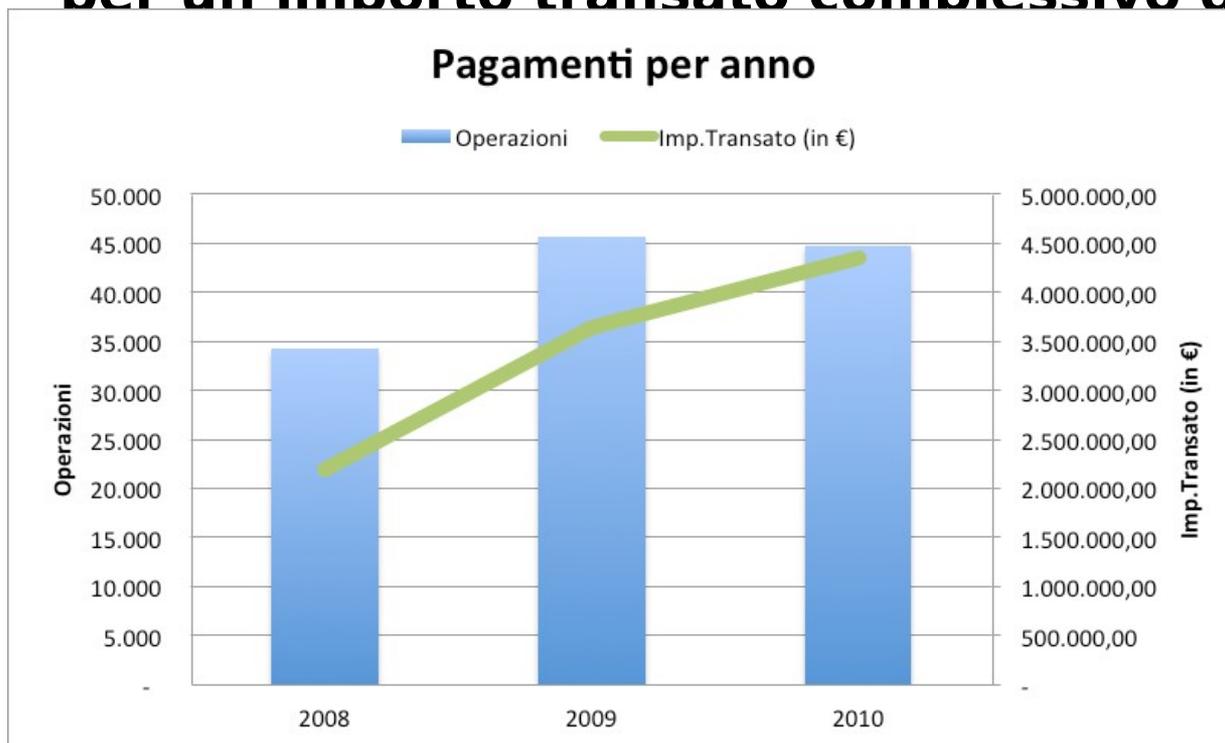
**Rientrano nella graduatoria anche quasi tutti i servizi di visura Fiscale, relativi all'ICI**

**Utilizzo servizi per categoria, servizio ed esito**  
(Servizi di visura - Anno 2010)



Categoria	Servizio	Iniziati	Annullati
Ess.Citt.	Richiesta di Autocertificazione precompilata	1.007	309
Ess.Citt.	Richiesta di Visure Anagrafiche e di Stato Civile	3.640	875
Fiscali	Visualizz. Dichiaraz. e Comunicaz. ICI Presentate e Recepite dal Comune	190	65
Fiscali	Visualizzazione Pagamenti ICI Effettuati	590	92
Fiscali	Visualizzazione Provvedimenti di Rimborso ICI Emessi	71	20
Fiscali	Visualizzazione Cespiti Attivi ICI per Anno	751	170
Fiscali	Visualizzazione Cespiti ICI con Richiesta Aliquote Speciali	119	31

**Nell'anno 2010 sono state effettuate **44.801** operazioni di pagamento, per un importo transato complessivo di **4,3 milioni di euro****



Anno	Operazioni	Imp. Transato (in €)
2008	34.225	€ 2.184.623,53
2009	45.667	€ 3.634.870,37
2010	44.801	€ 4.347.679,12
<b>Totale</b>	<b>124.693</b>	<b>€ 10.167.173,02</b>

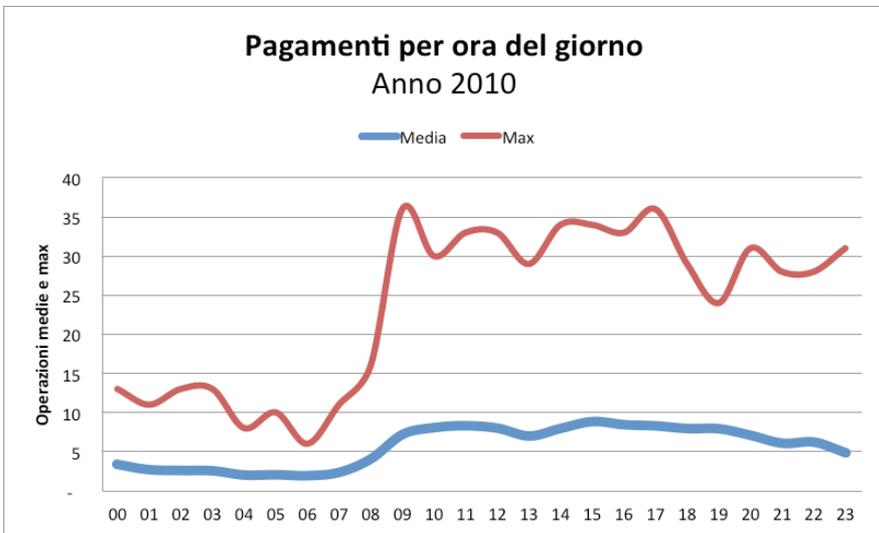
**Rispetto al 2009 le operazioni sono diminuite del **2%**, mentre l'importo transato complessivo è aumentato del **20%** (**+700.000 euro**)**

**La media è pari a **127** operazioni giornaliere, con punte massime di 400. L'importo medio di ogni singola operazione è pari a **97,04 euro** (79,60 nel 2009; 63,83 nel 2008)**

# Centro Servizi UTILIZZO SERVIZI: Pagamenti Dettaglio 2010

www.  
055055.it

tel.  
055055

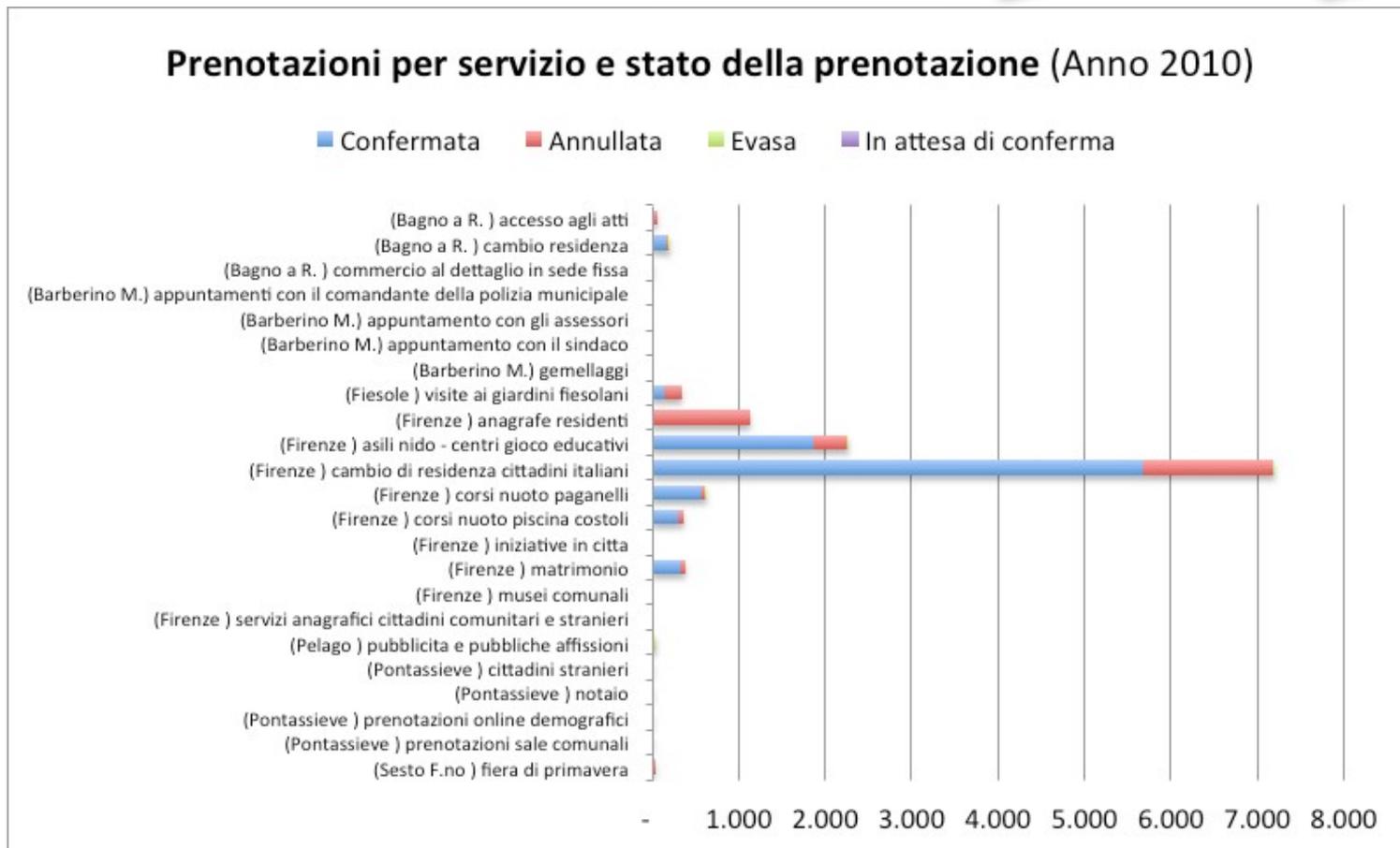


**Analizzate per ora, si nota l'alto volume di operazioni dalle 9 fino alle 18. E' comunque interessante osservare come il numero di operazioni non sia poi così basso di notte, specialmente**

**Ciò è dovuto anche a ragioni di fuso orario legate al pagamento di multe in lingua inglese, che rappresenta l'oggetto del 47% dei pagamenti totali**

Composizione pagamenti per servizio (Anno 2010)





**Il servizio più prenotato è il cambio di residenza per cittadini italiani, seguito dai centri gioco educativi (asili nido), entrambi del Comune di Firenze.**

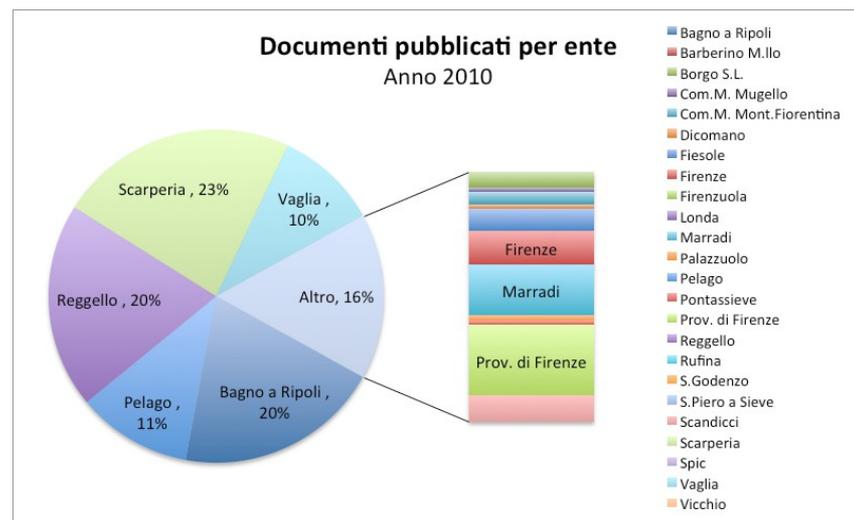
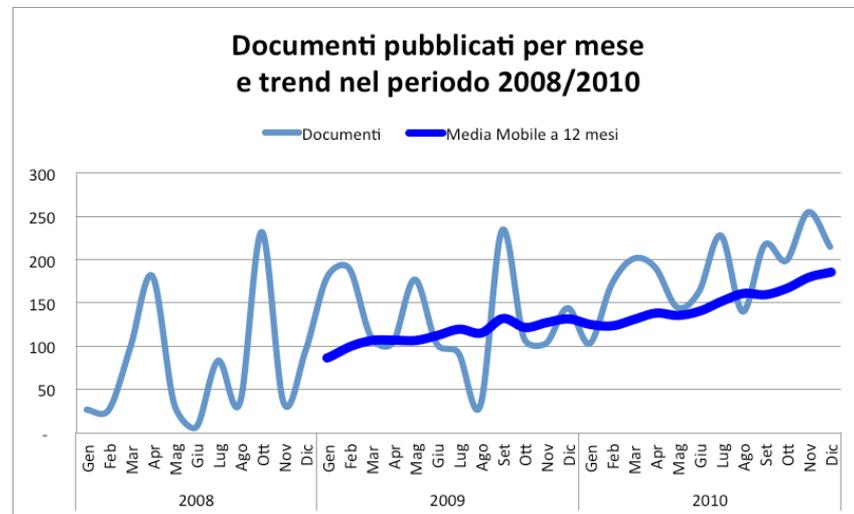
**Tra gli altri enti è elevata la richiesta per le visite ai giardini fiesolani (Fiesole)**

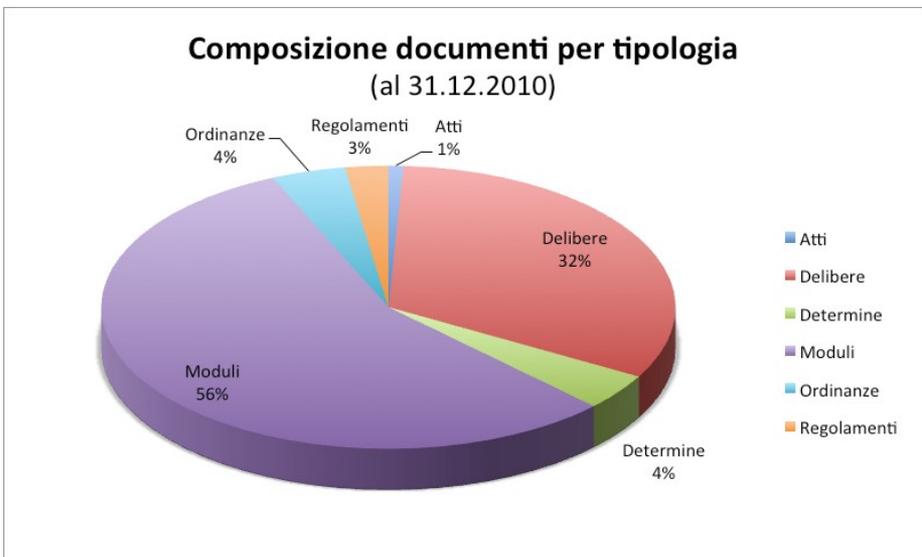
**Pur con forti oscillazioni, il numero di documenti pubblicati è in continua crescita dal 2008: ad oggi si contano 6.392 documenti. Nel 2010 la media è di circa 130 documenti pubblicati per ogni ente:**

**negli anni precedenti non si è mai superata una media di 85 documenti. Gli enti utilizzano il servizio, perché dotati di propri applicativi di gestione (ad es.: ODE).**

**Tra i comuni che lo utilizzano di più: Scarperia (514), Reggello (444), Pelago (247)**

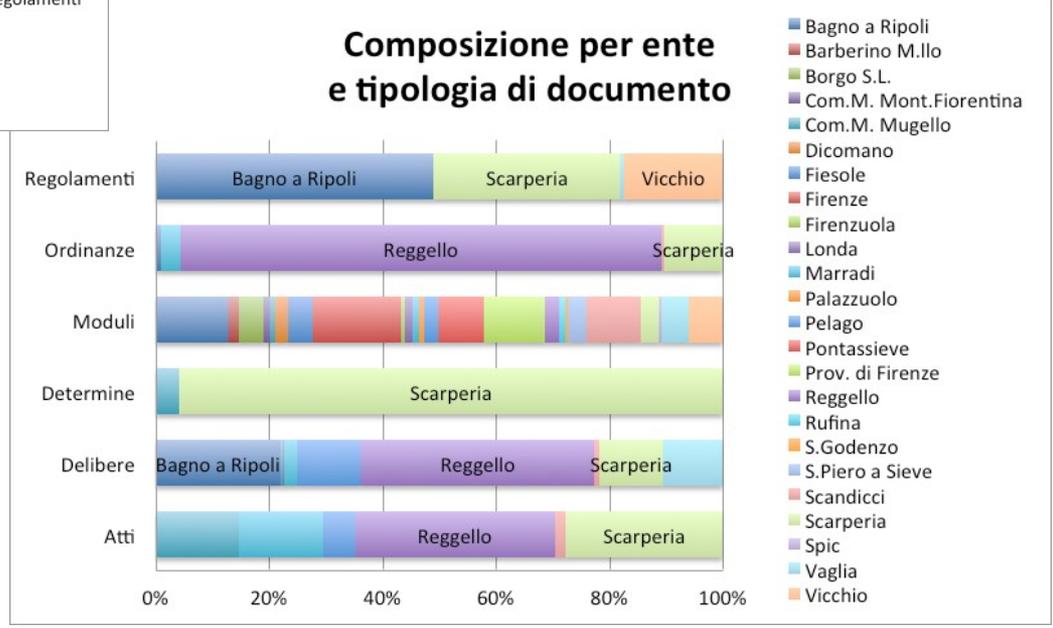
**e Vaccheto (221)**



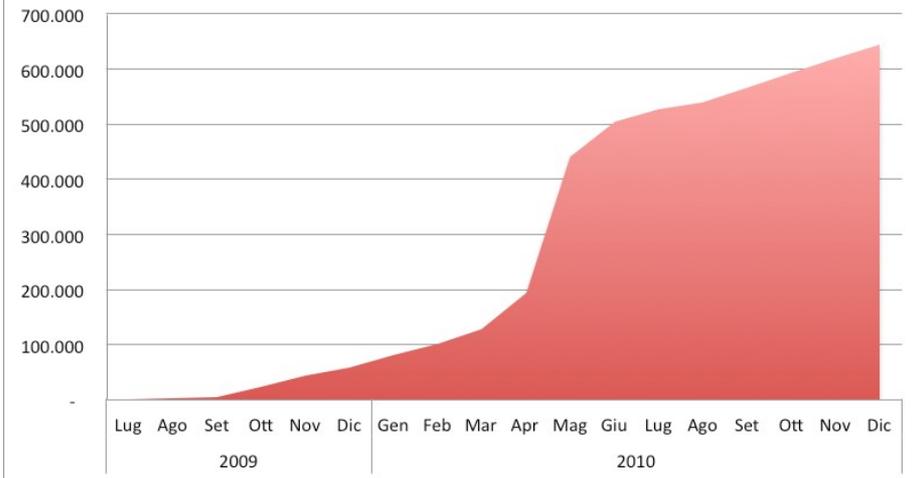


**I Moduli sono la tipologia di documento più pubblicata (oltre 3.500 ad oggi): insieme alle Delibere costituiscono circa il 90% del “parco documenti” a**

**Quasi tutte le ordinanze sono pubblicate da Reggello e circa il 95% delle determine appartengono a Scarperia.**



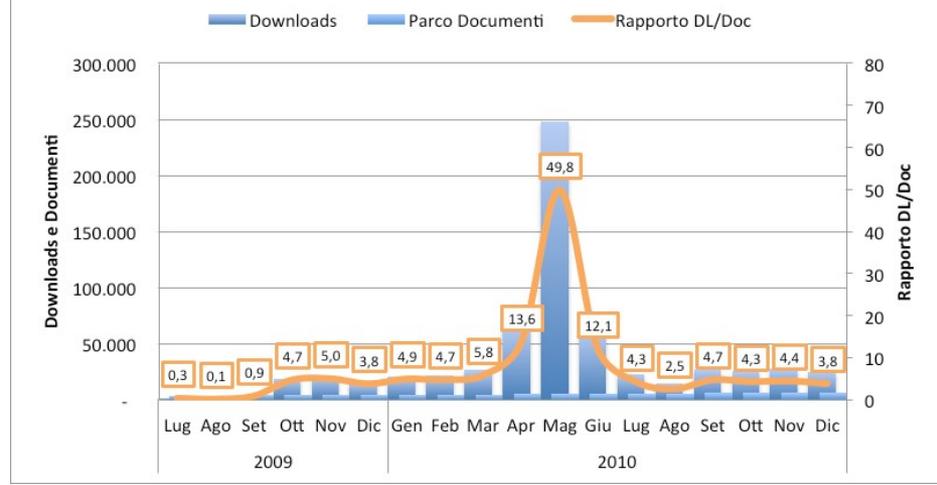
Crescita nel tempo del numero di download



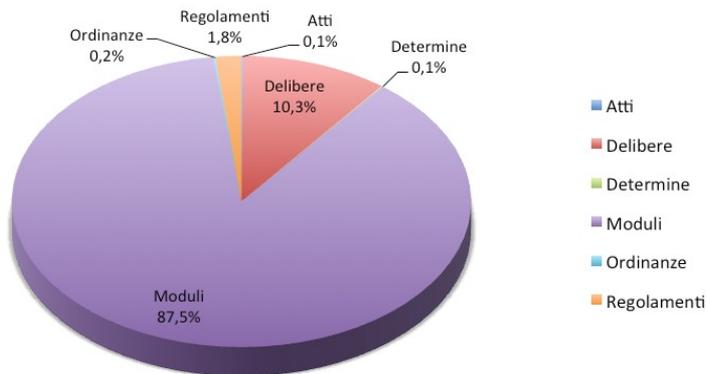
**Il numero di downloads effettuati nell'anno 2010 è pari a 585.421**

Si osserva che la crescita è stata molto forte nel mese di **maggio**, in cui si sono registrati **247.750** scaricamenti, contro una media mensile di **30.697**

Numero medio di downloads per documento



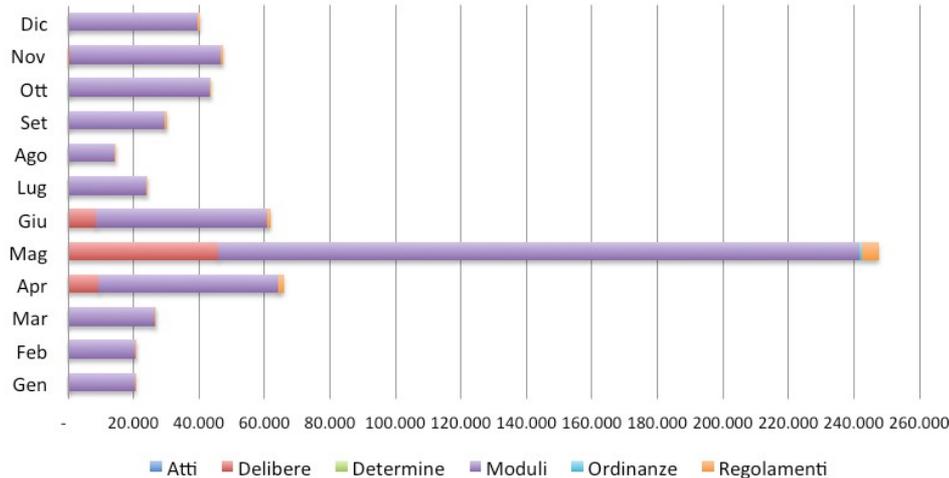
Downloads documenti per tipologia



**I moduli** sono la tipologia di documento più pubblicata ed anche più scaricata (**87,5%, 47.000 download all'anno**), seguiti dalle **delibere (10,3%, 5.500 download all'anno)**.

Per mese, notiamo che l'alto numero di download registrato a maggio è dovuto a **196.000 download di moduli** e **45.000 di delibere**.

Downloads documenti per mese e tipologia



# Centro Servizi

## GESTIONE DOCUMENTALE: I più scaricati per ente (2010)



### Bagno a Ripoli

(885) URBANISTICA / Denuncia Inizio Attivita' - DIA

### Barberino del Mugello

(126) URBANISTICA / Modello A1

### Borgo San Lorenzo

(597) EDILIZIA PRIVATA / Comunic. edilizia libera Lettera A

### Comunità Montana del Mugello

(226) VINCOLO IDROGEOLOGICO / Dichiaraz. di taglio boschivo (Mod.F)

### Comunità Montana Montagna Fiorentina

(248) GEST. TERRITORIO / Programma aziendale pluriennale di miglioramento agricolo ambientale

### Dicomano

(213) DEMOGRAFICI / Dichiarazione di ospitalità e garanzia

### Fiesole

(464) DIPARTIMENTO URBANISTICA / Denuncia inizio attività

### Firenze

(9.445) URBANISTICA / DIA Edilizia

### Firenzuola

(140) TRIBUTI / Ravvedimento operoso ICI

### Londa

(161) UFFICIO TECNICO / Denuncia di inizio attività

### Marradi

(117) ALTRI ENTI / Delibera 145-2010

### Palazzuolo

(131) GESTIONE TERRITORIO / Denuncia di Inizio Attività

### Pelago

(194) AFFARI GENERALI / Atto di indirizzo alla delegazione ... fondo incentivante 2009

### Pontassiev

(835) EDIL. PRIVATA / Relazione assev. per DIA

### Provincia di Firenze

(660) LAVORO / Richiesta azienda per attiv. tirocinio

### Reggello

(582) URBANISTICA / D.I.A.E.

### Rufina

(264) URBANISTICA E EDILIZIA PRIVATA / D.I.A.

### San Godenzo

(87) TRIBUTI / Denuncia TARSU uso abitativo

### San Piero a Sieve

(193) URBANISTICA ED EDIL. PRIVATA / Comunic. fine lavori e certificato conformità

### Scandicci

(956) EDILIZIA PRIVATA / Presentazione Dia

### Scarperia

(326) EDILIZIA PRIVATA / Comunicazione di inizio lavori relativa a permesso a costruire e Dia

### Vaglia

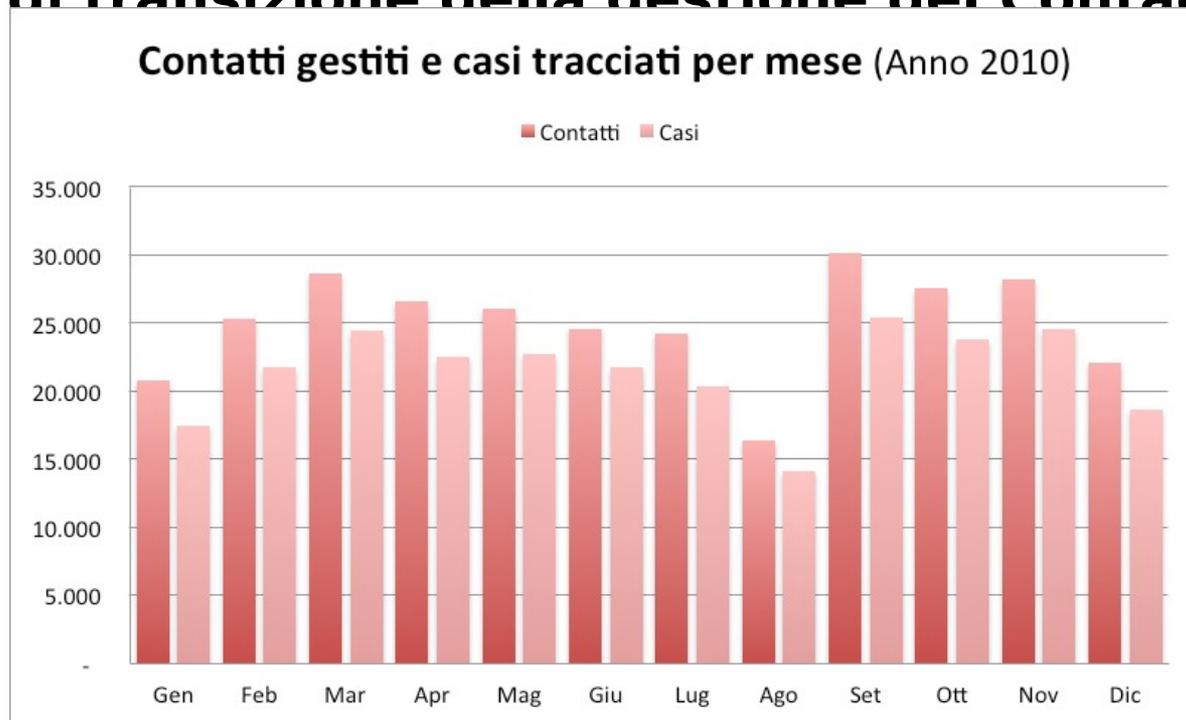
(347) ASSETTO DEL TERRITORIO / Diritti di Segreteria - Importi

### Vicchio

(401) URBANISTICA / Regolamento edilizio

**Nell'anno 2010 il servizio di Contact Center offerto da Linea Comune:**

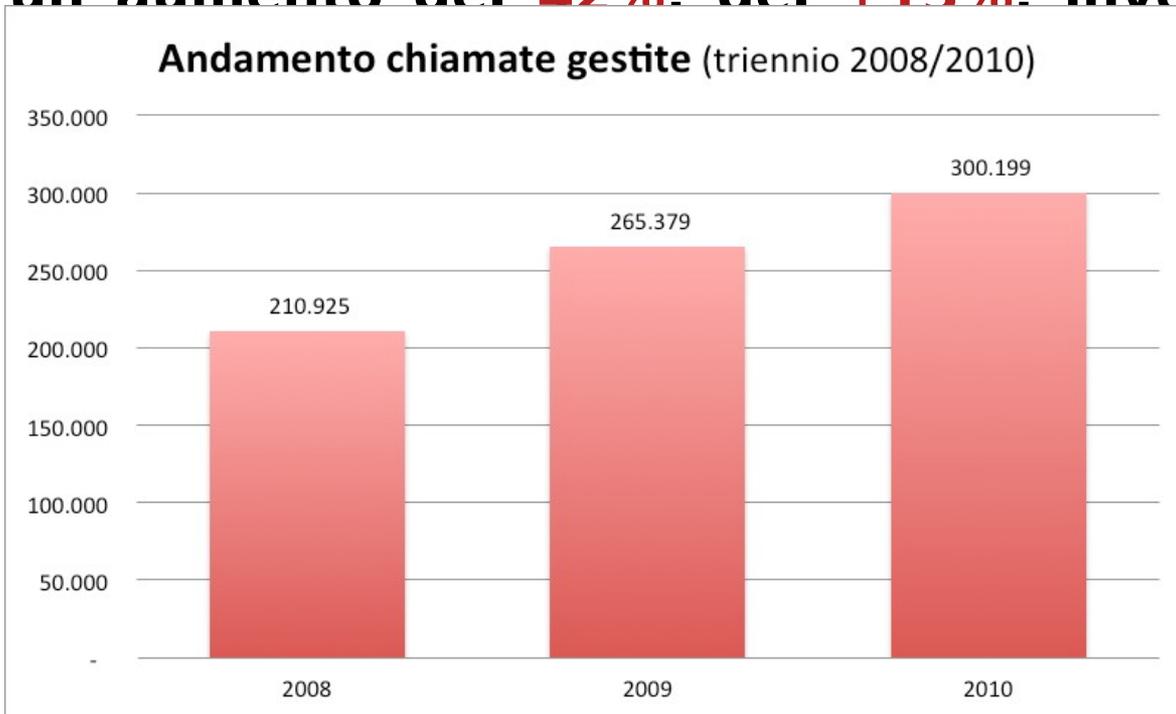
- **ha gestito oltre 257.000 casi su 300.000 contatti**
- **ha risolto al 1° livello oltre l'80% dei casi, valore non molto positivo, causato dal consistente aumento delle chiamate e dalla fase di transizione della gestione del Contact Center.**



# Linea Comune CONTACT CENTER: Andamento nel tempo



Negli anni si è assistito ad una continua crescita dei volumi del servizio: ad oggi, le chiamate gestite dal Contact Center sono circa **90.000 in più** di quelle del 2008, pari ad un aumento del **42%**: del **+13%**, invece, la variazione sul



Anno	Chiamate gestite	Var.% anno precedente
2008	210.925	
2009	265.379	+26%
2010	300.199	+13%

La media è di circa **25.000** chiamate gestite e **21.500** casi tracciati al mese

# Linea Comune CONTACT CENTER: Casi tracciati per ente

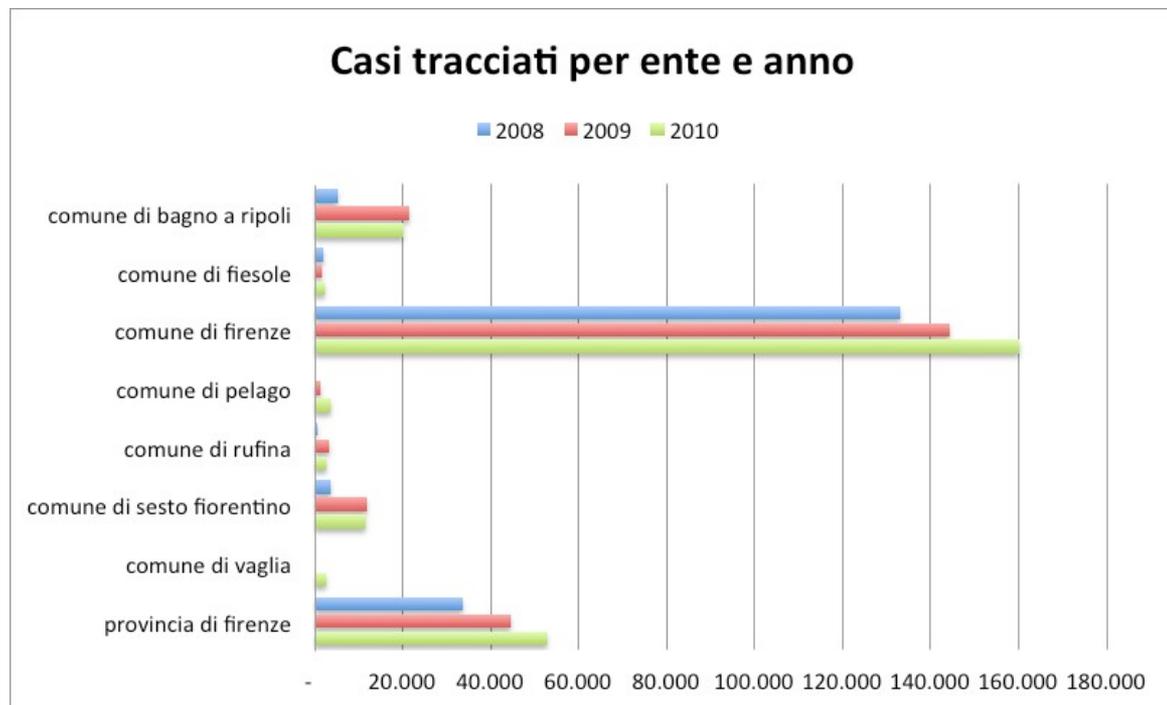
www.  
055055.it

tel.  
055055

**Il trend è positivo per gli Enti maggiori (Comune e Provincia di Firenze) e per i Comuni di Fiesole e Pelago**

**Il risultato dell'avvio del servizio per il **Comune di Vaglia** si rivela decisamente significativo: **2.642 casi tracciati** in soli **6 mesi****

Ente	2008	2009	2010
Bagno a Rip.	5.283	21.688	20.410
Fiesole	2.217	1.960	2.311
Firenze	133.313	144.395	160.361
Pelago		1.499	3.656
Rufina	720	3.544	2.899
Sesto F.no	3.890	12.134	11.869
Vaglia			2.642
Provincia Fir.	33.915	44.840	52.976
<b>Totale</b>	<b>179.338</b>	<b>230.060</b>	<b>257.124</b>



**Nella quasi totalità dei casi il cittadino si rivolge al Contact Center per informazioni (98,4%): solo nell'1,6% dei casi ha chiamato per esprimere una lamentela o per fare una segnalazione.**

