



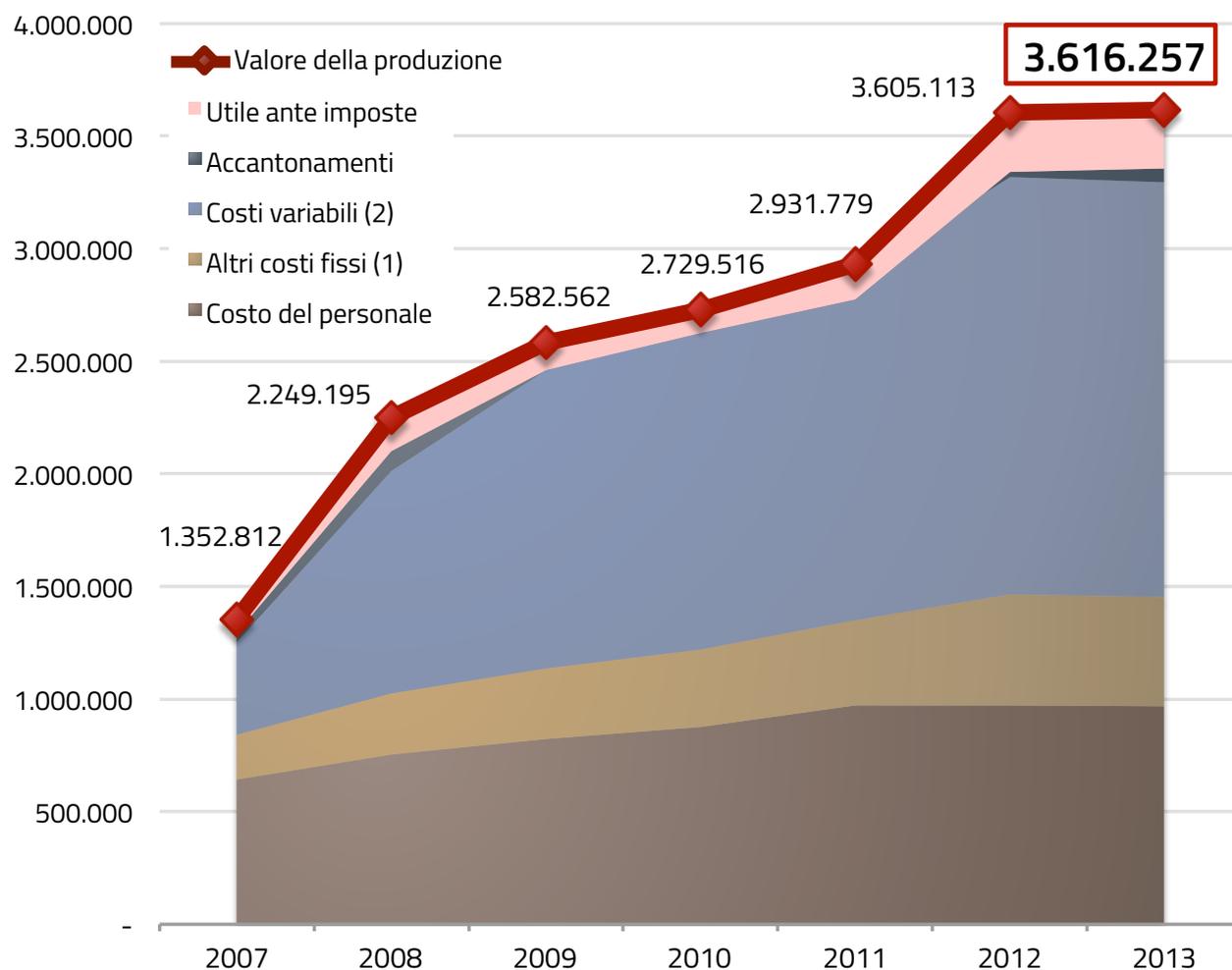
Sintesi risultati aziendali

Report annuale 2013

Risultati 2013



Il bilancio e le attività



Confronto 2013/12

Valore produzione: **+0,3%**

Utile ante imposte: **-1,1%**

Accantonamenti: **+158%**

Costi variabili: **-0,5%**

Costi fissi: **-0,8%**

Costo del personale: **-0,5%**

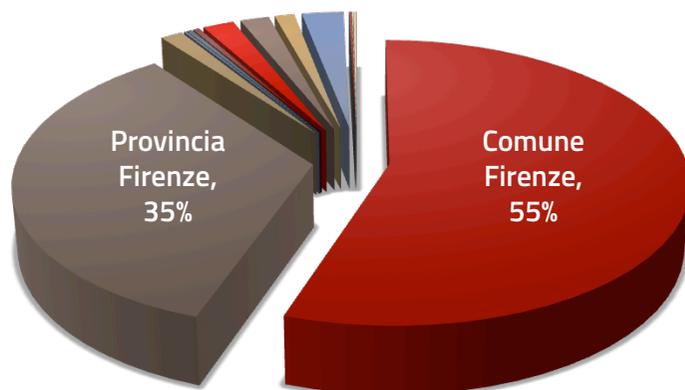
% costi variabili sul
valore produzione: **51%**

(1) Affitti, Housing, Costo CDA e Collegio Sindacale, canoni manutenzione

(2) Collaborazioni, servizi e prodotti relativi ai progetti in corso

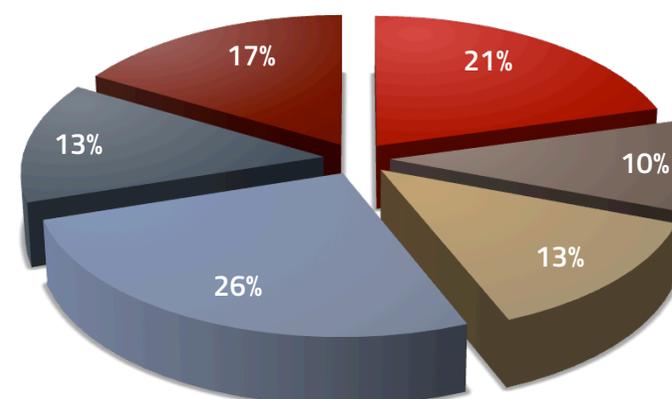
Andamento del fatturato

Per ente



- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| ■ Comune Firenze | ■ Provincia Firenze |
| ■ Bagno a Ripoli | ■ Fiesole |
| ■ Rufina | ■ Unione Com. Fiesole Vaglia |
| ■ Scandicci | ■ Sesto Fiorentino |
| ■ Comunità M.Mugello | ■ Unione Com. Valdisieve |
| ■ S.Piero S. e Borgo S.L. | ■ Vaglia |
| ■ Pontassieve | ■ Pelago Palazzuolo e Firenzuola |
| ■ Reggello | |

Per linea di business



- | | |
|------------------------|-------------------------|
| ■ Gestione piattaforma | ■ SIT |
| ■ Contact Center | ■ Osservatori |
| ■ Firenze card | ■ Comunicazione e Altro |

Ripartizione valore della produzione

Linea Comune è il Centro Servizi Territoriale fiorentino nato per supportare gli enti soci nel fornire i propri servizi a cittadini, professionisti, imprese su canali innovativi: web, telefono, mobile application, smart card.

Linea Comune opera attraverso **tre modalità**:

1. Contratto di Servizio



Centro Servizi

2. Attività a richiesta



Contact Center



Firenze Card



Sistemi Informativi
Territoriali



Mercato del lavoro

3. Attività a progetto

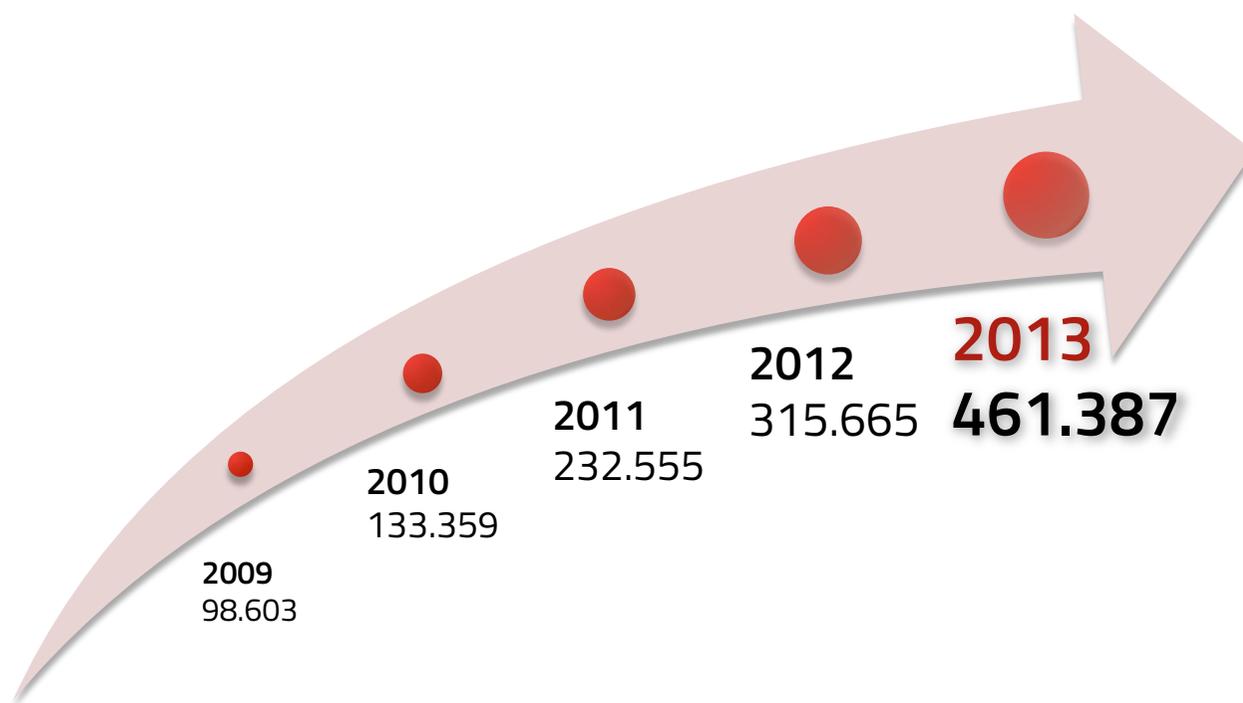


Progetti
finanziati

Centro Servizi



Utilizzo servizi **quintuplicato** negli ultimi 5 anni

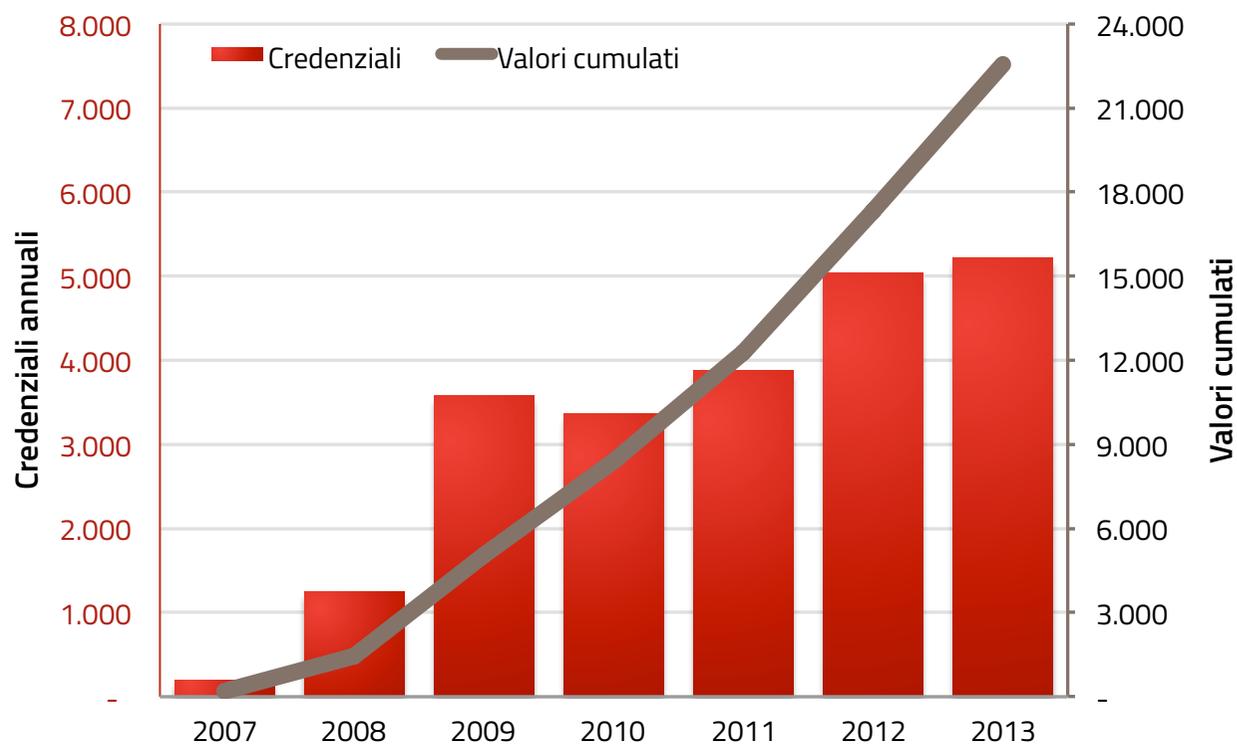




Il giorno **18 giugno 2013** è stata rilasciata la credenziale n° **20.000** per l'accesso autenticato al Centro Servizi

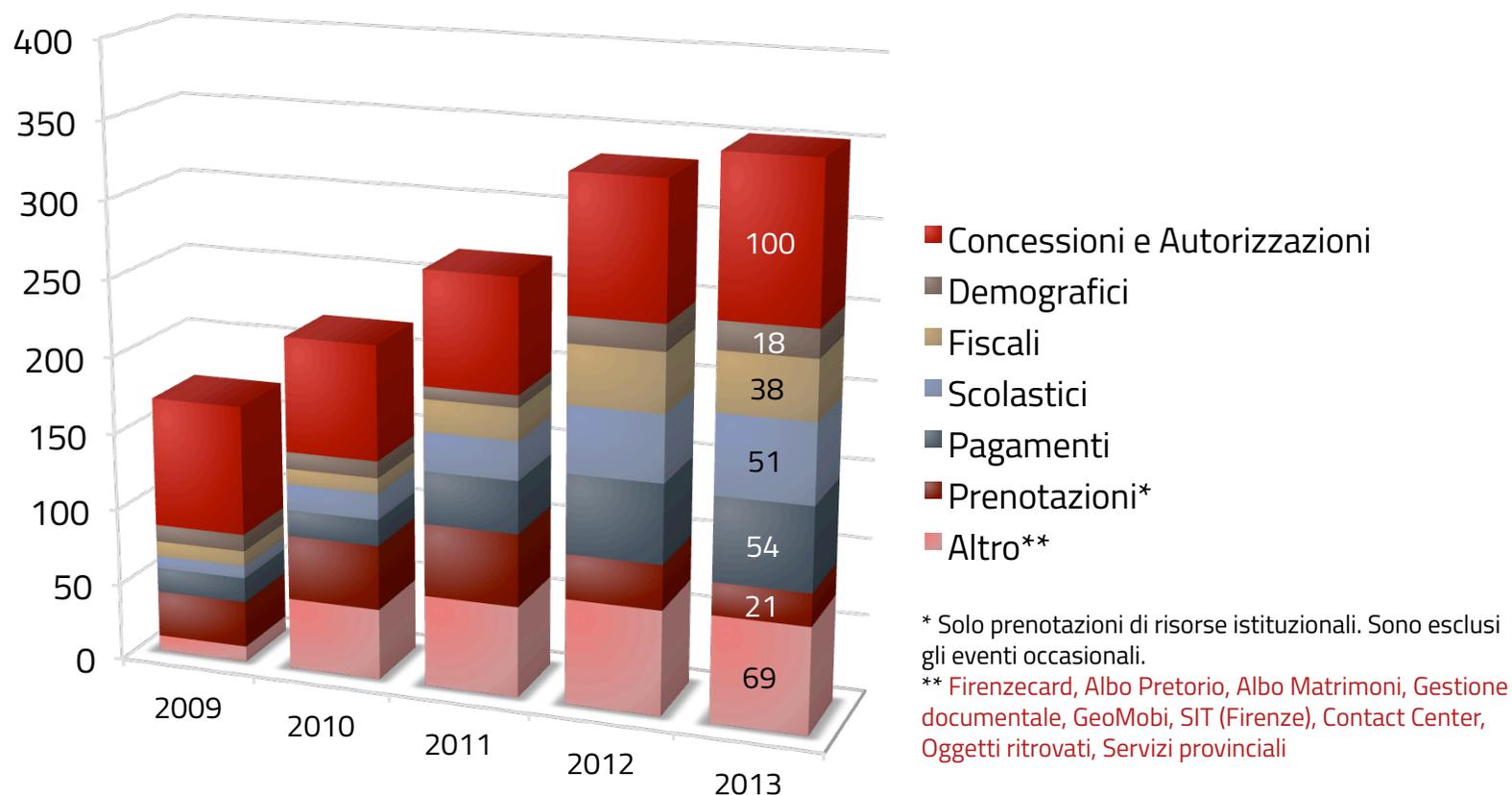
Al 31/12/2013: **22.554** credenziali attive, di cui **1.146** con CNS

Anno	Credenziali	di cui CNS
2007	198	
2008	1.254	
2009	3.585	
2010	3.369	5
2011	3.882	116
2012	5.044	345
2013	5.222	680
Totale	22.554	1.146



Credenziali di accesso

Al 31/12/2013 risultano attivi **351** servizi al cittadino

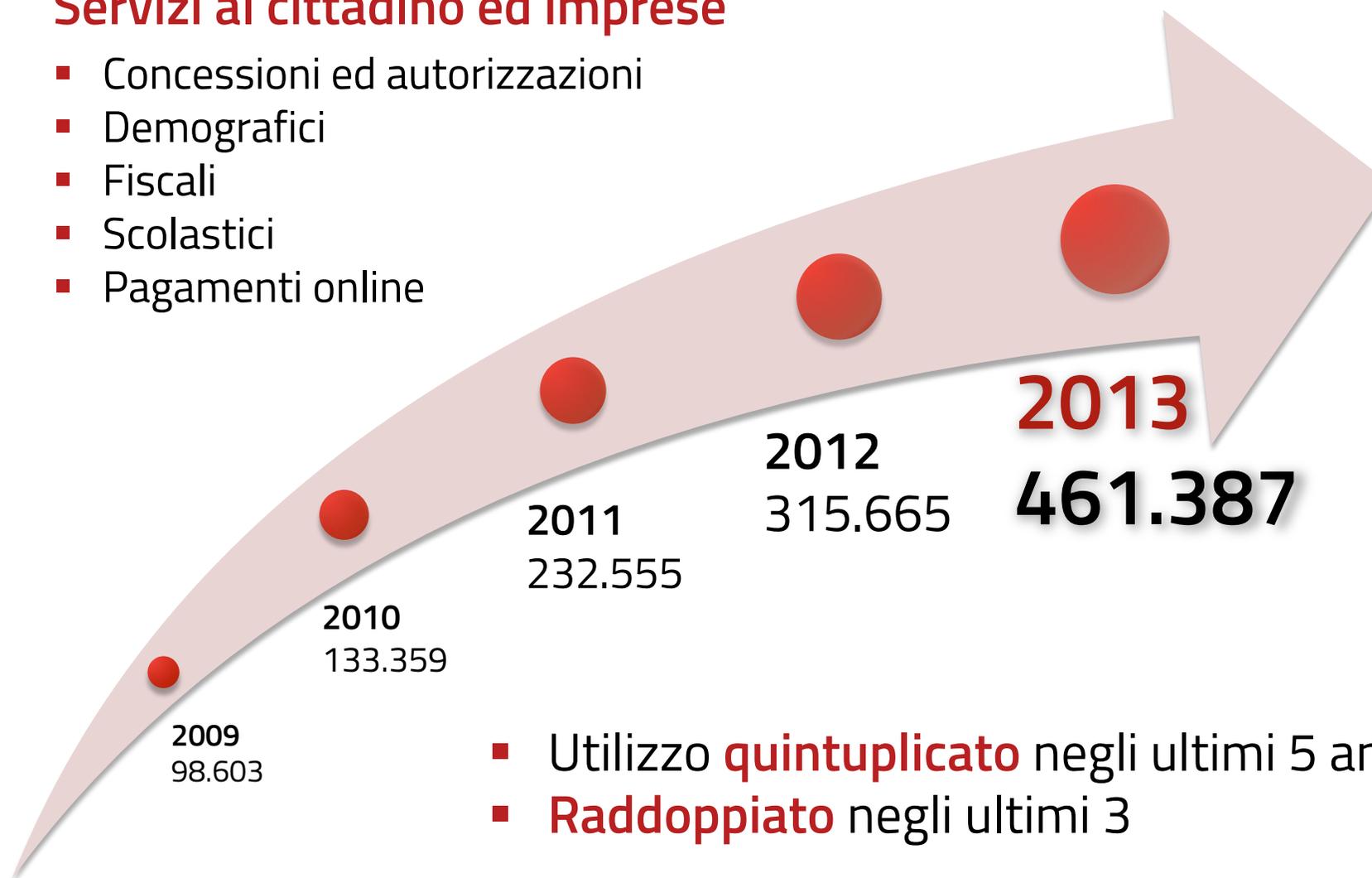


Grazie ai **18 nuovi servizi** attivati nel 2013, l'offerta complessiva risulta **più che raddoppiata** negli ultimi 5 anni

Servizi attivi

Servizi al cittadino ed imprese

- Concessioni ed autorizzazioni
- Demografici
- Fiscali
- Scolastici
- Pagamenti online



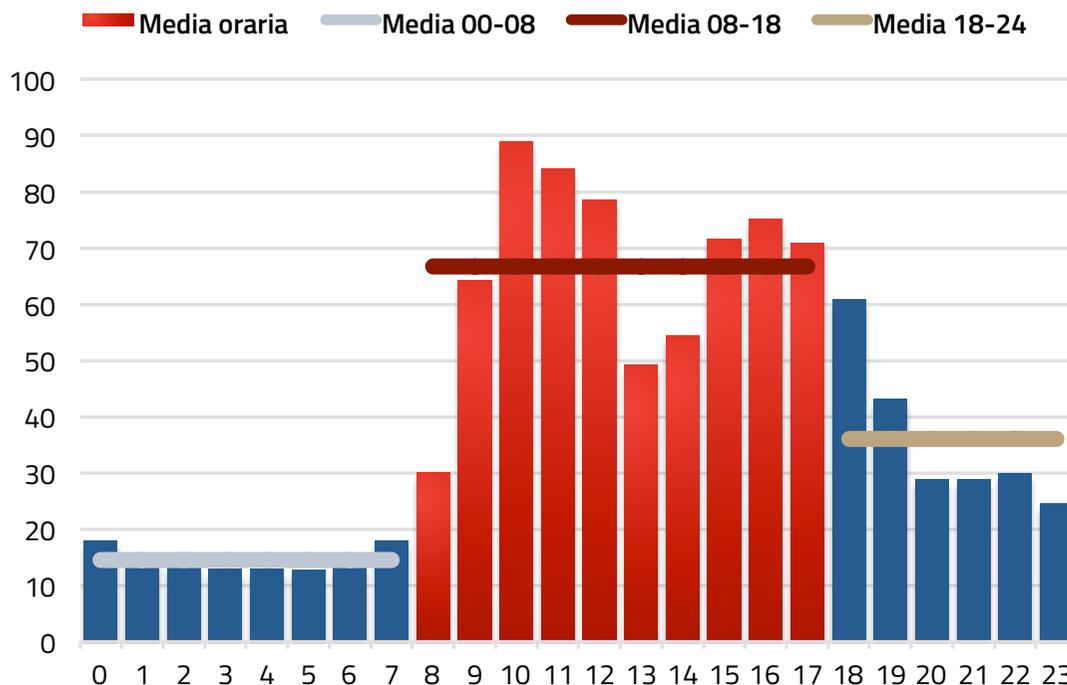
- Utilizzo **quintuplicato** negli ultimi 5 anni
- **Raddoppiato** negli ultimi 3

Utilizzo servizi negli ultimi 5 anni

Il **40%** degli accessi avviene tra le 17:00 e le 08:00, ovvero **al di fuori degli orari di sportello**

Area Servizi

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
15	67	36



Pagamenti

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
5	17	14



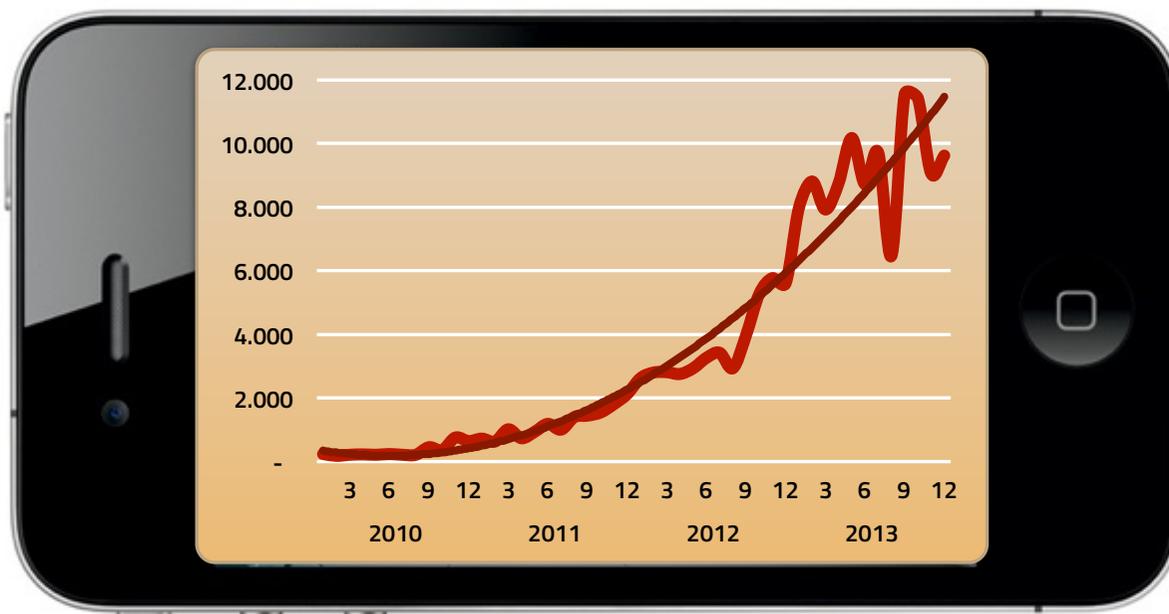
Utilizzo nelle 24 ore

Desktop
87%



Smartphone e tablet
13% (più del doppio rispetto al 2012)

Crescita quadratica dell'utilizzo di dispositivi **Mobile**



iOS

62%



ANDROID

34%



Windows phone

2%

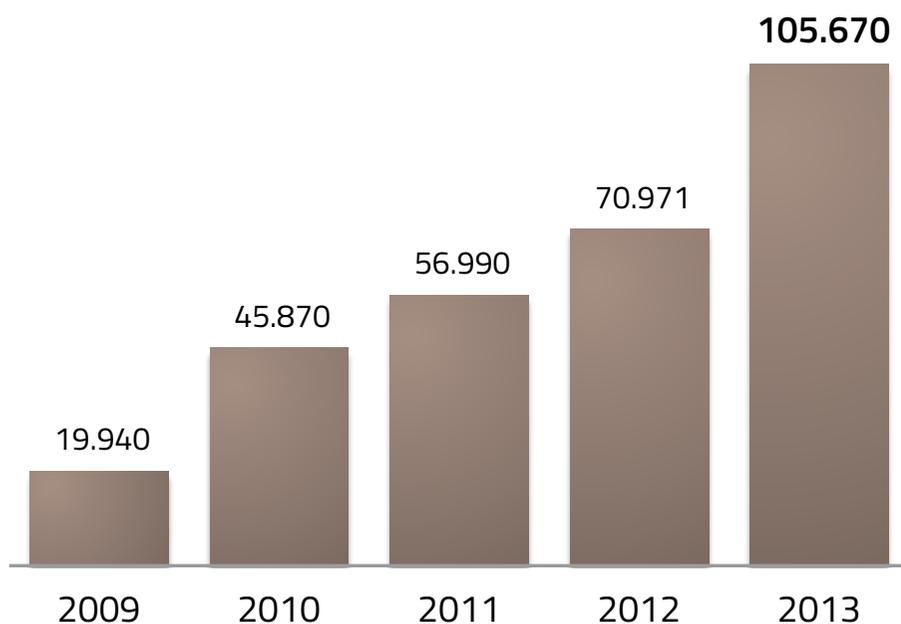
Altro

2%

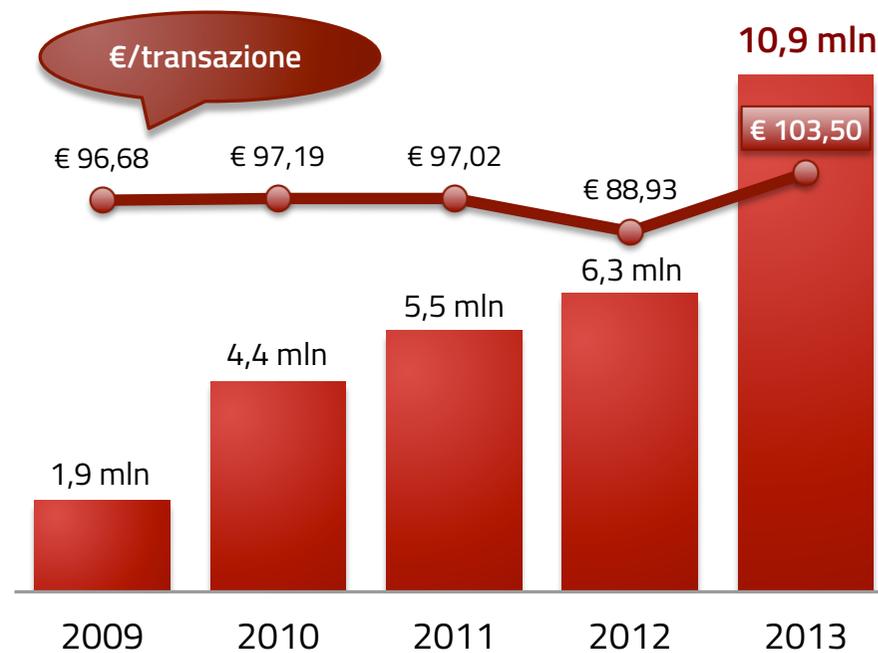
Visite area servizi Firenze con dispositivi mobile



Più di **100.000** operazioni ed oltre **10 milioni di euro** di transato nel solo anno 2013



	Transazioni
Anno 2013	105.670
Da avvio (luglio 2009)	300.000



Importo

€ 10.936.397,41 (+73% rispetto al 2012)

30 milioni di euro

Pagamenti: transazioni

Anno 2012 → Anno 2013

+49% di operazioni (35.000 in più)

+73% di importo transato complessivo (+4,6 mln euro)

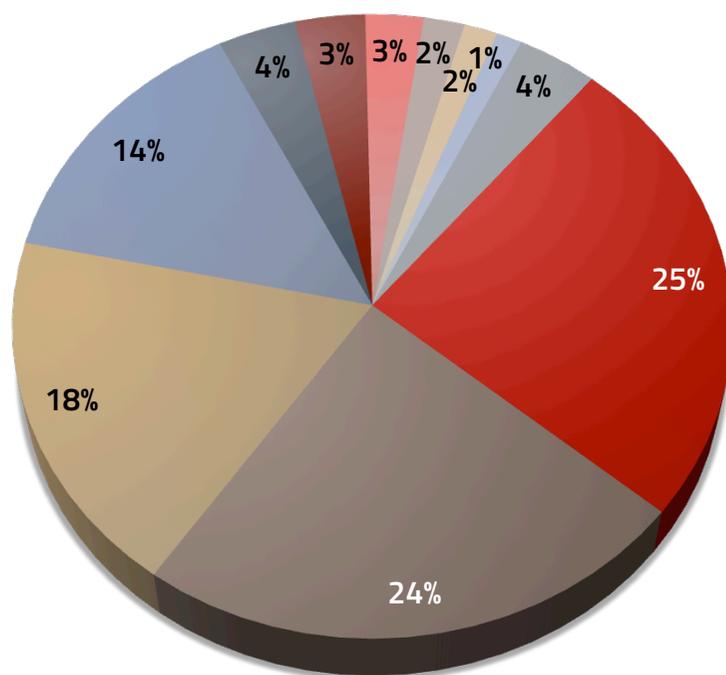
Ente	2012		2013		Variazione	
	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo
Comune di Bagno a Ripoli	560	€ 32.979,34	664	€ 34.103,75	19%	3%
Comune di Borgo S.L.	591	€ 23.443,42	764	€ 31.387,60	29%	34%
Comune di Dicomano	1	€ 1,01	2	€ 1,68	-	-
Comune di Fiesole	-	€ 0,00	33	€ 2.823,95	-	-
Comune di Firenze	53.203	€ 5.386.088,07	75.797	€ 9.129.187,13	42%	69%
Comune di Pontassieve	39	€ 1.907,63	270	€ 11.639,68	592%	510%
Comune di Scandicci	375	€ 31.615,40	519	€ 40.695,55	38%	29%
Comune di Sesto F.no	745	€ 48.397,32	1.077	€ 58.431,73	45%	21%
Comune di Vicchio	15	€ 2.729,23	48	€ 4.790,93	220%	76%
Provincia di Firenze	77	€ 16.048,44	215	€ 51.335,41	179%	220%
<i>Firenzecard</i>	<i>15.365</i>	<i>€ 768.250,00</i>	<i>26.281</i>	<i>€ 1.572.000,00</i>	<i>71%</i>	<i>105%</i>
Totale	70.971	€ 6.311.459,86	105.670	€ 10.936.397,41	49%	73%

Crescite più significative

- Richiesta contrassegni BusPass turistici (Firenze): da 1.643 a 15.105 (**9 volte** il 2012)
- Firenzecard: incasso **più che raddoppiato**

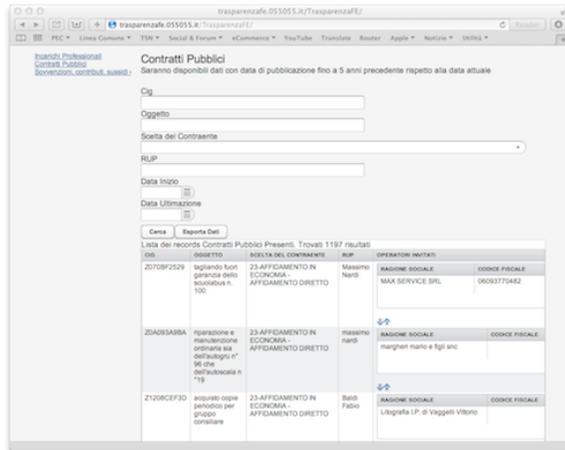
Pagamenti: confronto 2012/2013

- Servizio più utilizzato: pagamento online **Firenze Card** (⇒ 1 pagamento su 4)
- Maggiore transato complessivo: pagamento **contrassegni buspass turistici** (oltre 3,4 mln di euro)
- Gruppo di servizi più utilizzato: pagamento **multe** (⇒ 1 pagamento su 2)



Servizio	Operazioni	Importo
■ Firenze card	26.281	€ 1.572.000,00
■ Servizio di pagamento multe in inglese	25.107	€ 2.786.517,57
■ Servizio di pagamento multe in italiano	19.576	€ 1.339.508,05
■ Rilascio contrassegni buspass turistici	15.105	€ 3.386.669,77
■ Pagamento diritti ed oneri SUAP	3.959	€ 208.009,76
■ Servizio di pagamento multe in tedesco	3.549	€ 363.166,16
■ Servizio di pagamento multe in francese	2.953	€ 314.075,00
■ Ricarica crediti accesso ZTL	2.063	€ 169.450,13
■ Servizio di pagamento multe in spagnolo	1.709	€ 195.854,43
■ Pratiche edilizie	1.289	€ 85.176,28
■ Altro	4.079	€ 167.345,49

Pagamenti: i 10 servizi più utilizzati



Attualmente in produzione da **dicembre 2013** (obbligatorio dal 31 gen 2014) per i comuni di:

- Bagno a Ripoli,
- Borgo S.Lorenzo,
- Sesto F.no
- e per l'Unione dei Comuni del Mugello

Realizzazione dell'applicazione di pubblicazione dei dati su:

- **contratti pubblici**
- **incarichi professionali**
- **sovvenzioni, contributi e sussidi**

in ottemperanza agli obblighi previsti dal D.L. 33/2013 in materia di **trasparenza della pubblica amministrazione**

Prodotti

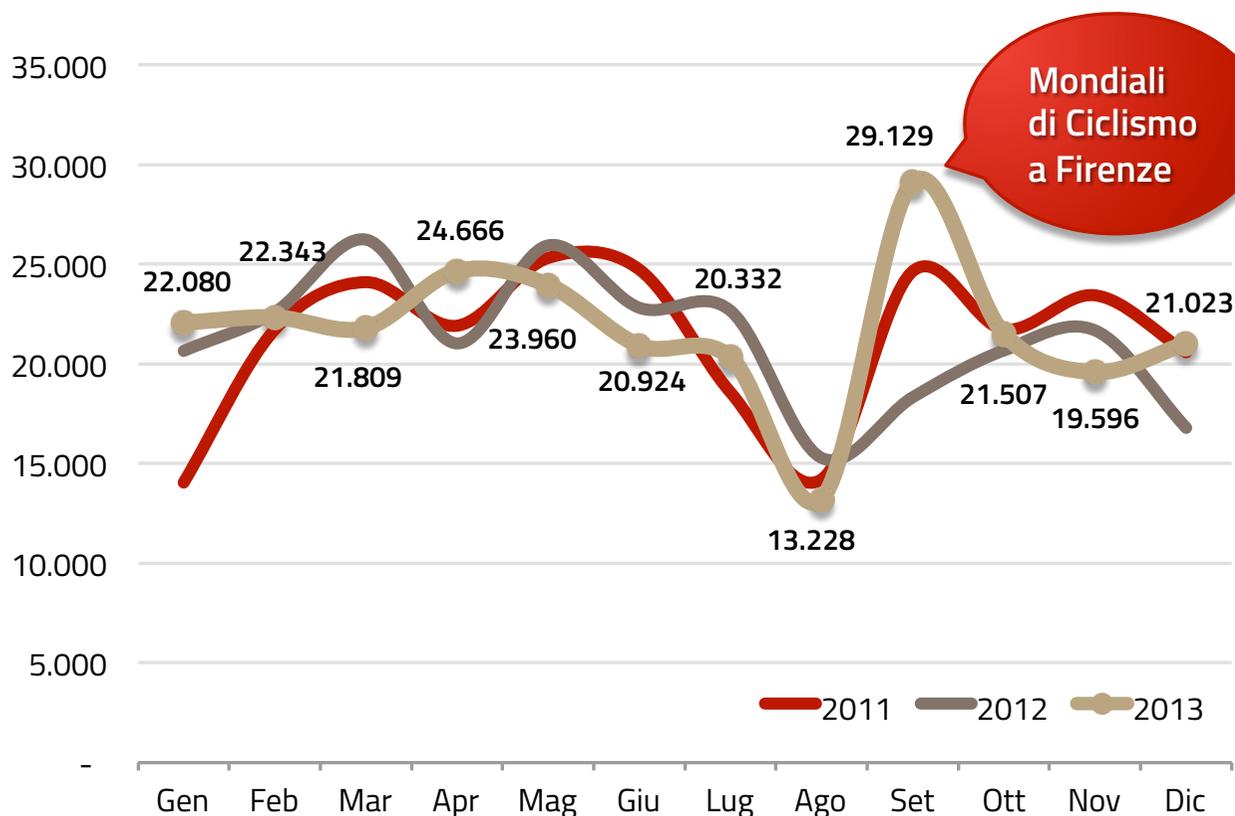
- **Back-Office** di inserimento dati
- **Front-End** di consultazione e ricerca
- Plug-in di **esportazione dati per AVCP** (Autorità di Vigilanza Contratti Pubblici)

Contact Center



Il **90%** delle chiamate è gestito al 1° livello

I contatti gestiti dal Contact Center nel 2013 sono stati **260.597**,
valore del **2%** superiore all'anno precedente



Mese	2011	2012	2013
Gen	14.029	20.774	22.080
Feb	21.727	22.707	22.343
Mar	24.104	26.319	21.809
Apr	21.920	21.098	24.666
Mag	25.319	26.053	23.960
Giu	24.735	22.896	20.924
Lug	18.575	22.756	20.332
Ago	14.215	15.360	13.228
Set	24.657	18.433	29.129
Ott	21.732	21.160	21.507
Nov	23.444	17.204	19.596
Dic	20.583	16.794	21.023
Totale	255.039	254.761	260.597

L'evidente aumento a settembre è dovuto all'alto numero di richieste durante i **Mondiali di Ciclismo a Firenze (+10.700** rispetto al 2012).

Contatti gestiti

Centro Servizi

Contact Center

Firenzecard

SIT

Formazione e lavoro

Attività a progetto

Appendice

Mystery calling

Chiamate effettuate dagli enti per verificare la qualità del servizio

Qualità della risposta ricevuta

- Completa ed esaustiva (47%)
- Positiva (70%)

Comportamento degli operatori

- Professionalità (86%)
- Coerenza e completezza (74%)
- Rispetto dello script (91%)

Tempo medio di attesa

Minimo (57%), accettabile (34%), lungo (9%)

Indagine Customer Satisfaction

Indagine telefonica CATI sul livello di soddisfazione degli utilizzatori del servizio

Giudizio generale sul servizio



- Voto medio **8** (il 21% ha votato 10)
- Il **94%** del campione ha espresso una valutazione positiva

Soddisfazione su tutti gli aspetti

- Capacità di risolvere i problemi (82%)
- Cortesia e professionalità (95%)
- Linguaggio sempre chiaro e comprensibile (96%)
- Ottenimento delle informazioni ricercate (82%)

Monitoraggio qualità

Firenzecard



90.000 card vendute nel 2013



Anno 2012 → Anno 2013

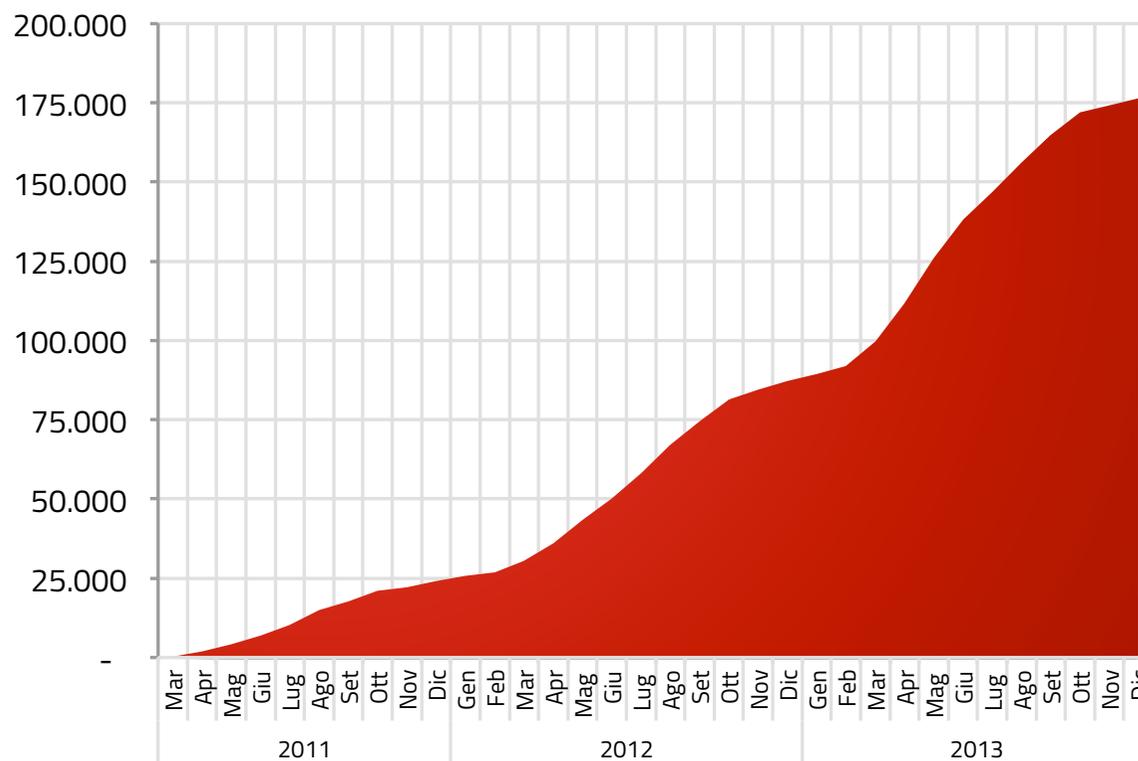
+41% vendite, **+ 68%** incasso

+2.000 card ogni mese

440.000 euro di incasso mensile,
contro 262.000 del 2012

Dall'avvio: vendite
oltre 175.000 card,
per un valore di
10 milioni di euro

Anno	Vendite	Importo totale
2011	24.152	€ 1.207.600,00
2012	63.028	€ 3.151.400,00
2013	89.077	€ 5.289.850,00
Totale	176.257	€ 9.648.850,00



Vendite online



1° semestre 2013: **raddoppio** vendite sul 2012

2° semestre 2013: aumento di prezzo da 50 a **72€**
aumento delle vendite del **2%**



Confronto vendite online 2011-2013

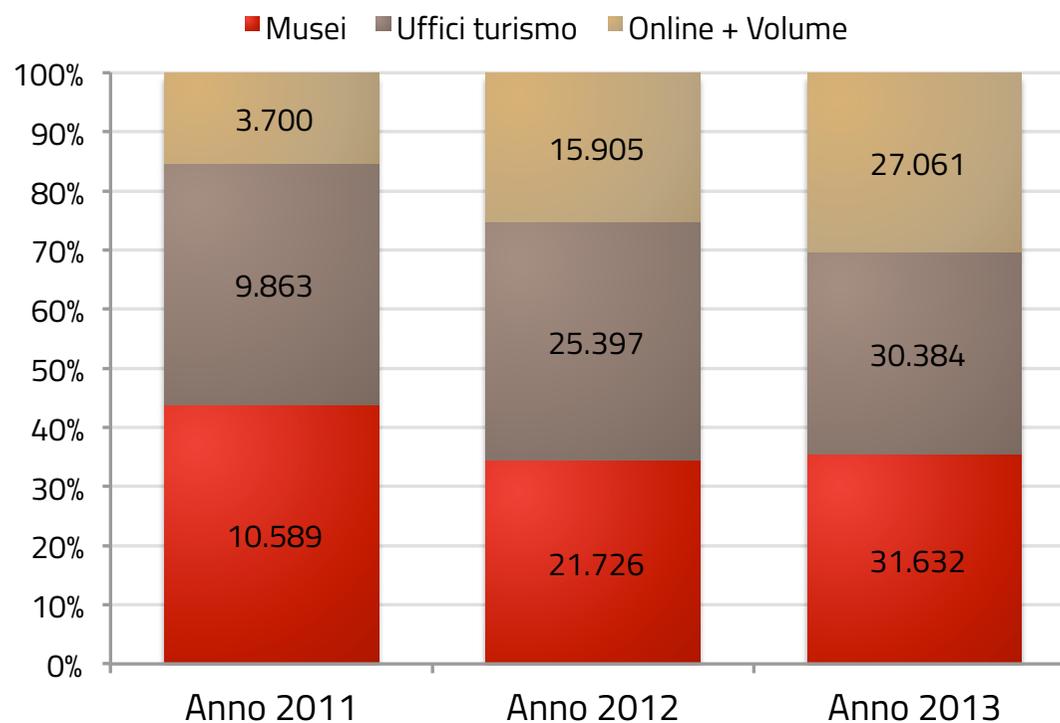


- Dall'avvio **più di 1 card su 4** è stata acquistata **online**
- Tale preferenza è **raddoppiata** rispetto al 2011

% Acquisto online

2011	15,3%
2012	25,2%
2013	30,4%

Canale di vendita



Canali di vendita

Centro Servizi

Contact Center

Firenze**card**

SIT

Formazione e lavoro

Attività a progetto

Appendice

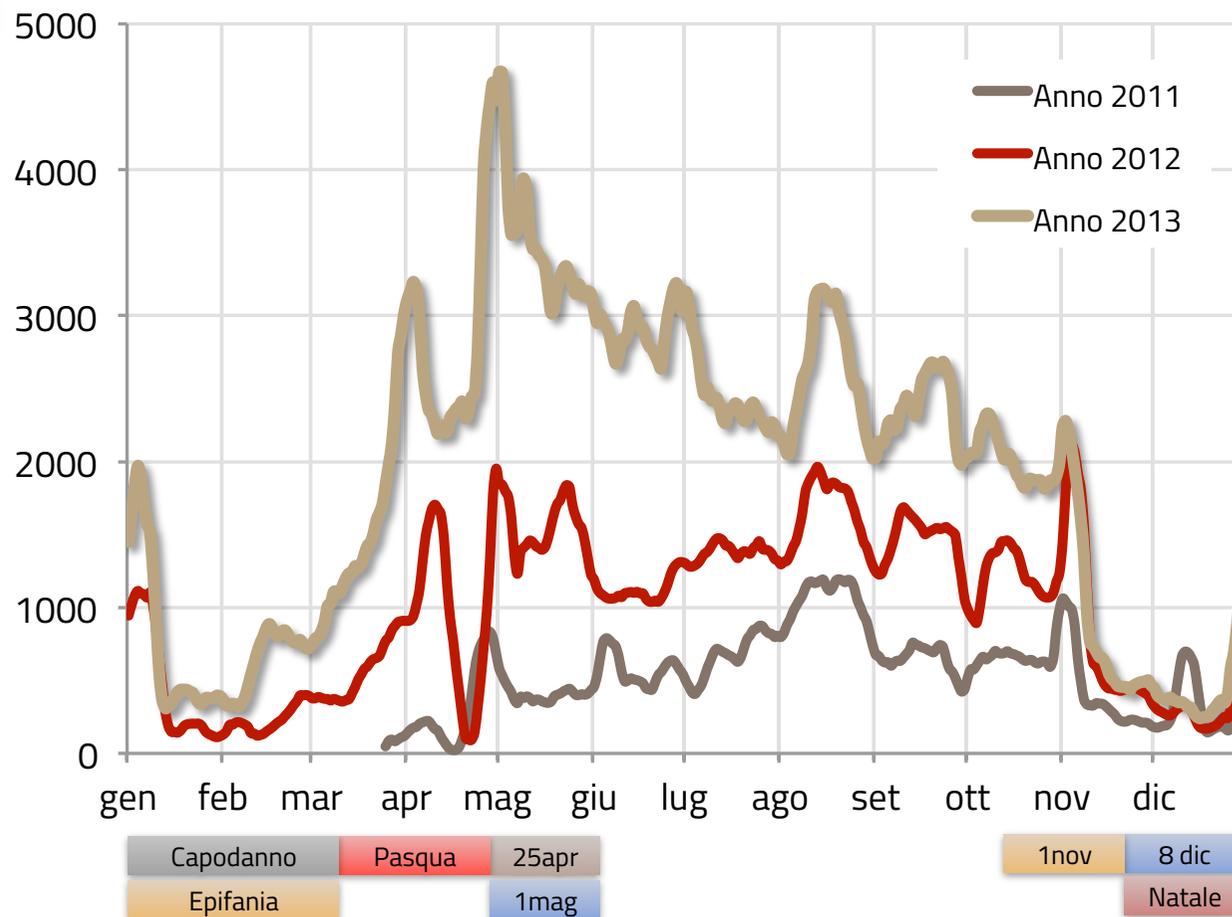


12 agosto
2013

Ingresso n.

1.000.000

- Ingressi quasi **raddoppiati** rispetto al 2012
- significativamente più elevati in corrispondenza di **festività** religiose e nazionali



Confronto vendite online 2011-2013

Sistemi Informativi Territoriali

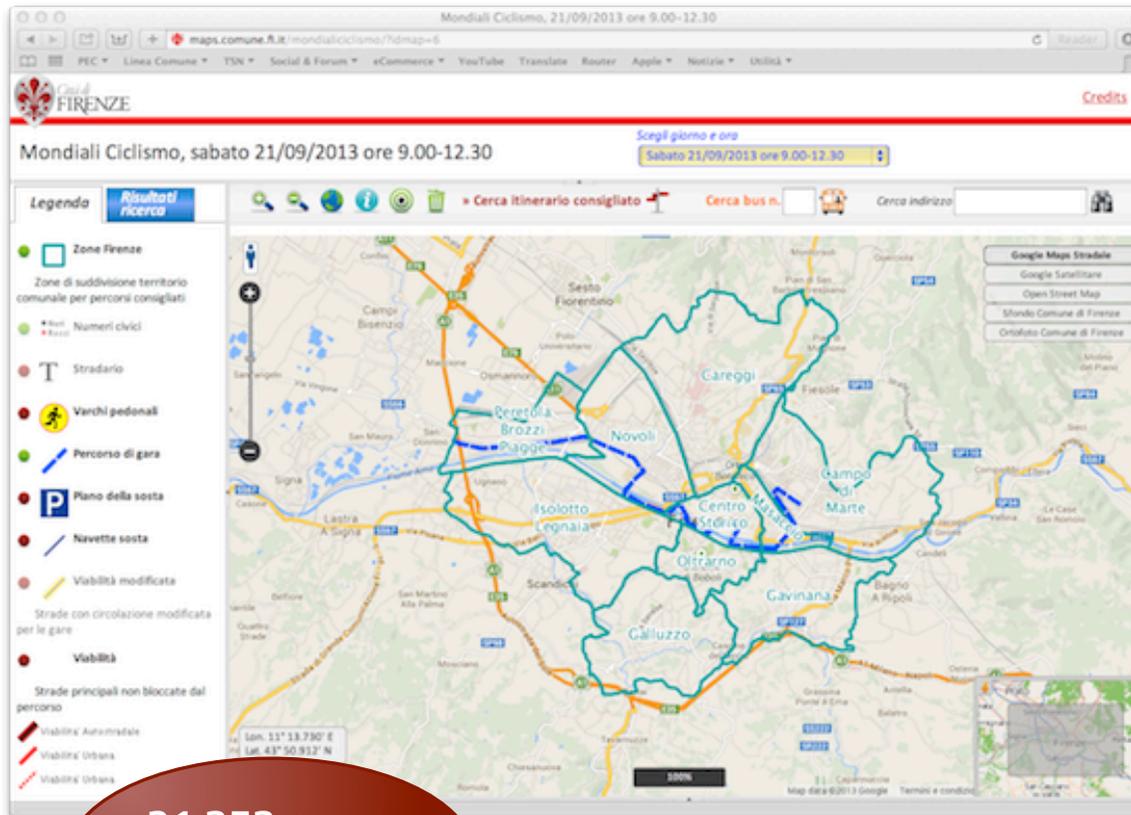


Mondiali di Ciclismo 2013: **più di 10.000** visitatori giornalieri

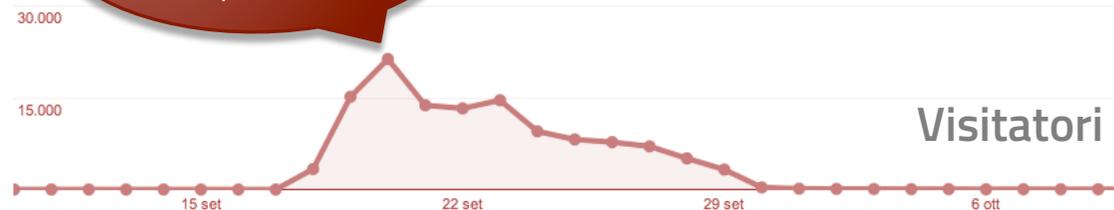


- **Servizi cartografici** standard OCG (Open Geospatial Consortium)
- Applicazioni di gestione **WebGIS**
- **Consulenza** su organizzazione e pianificazione interventi
- **Cartografie e rilievi**
- **Manutenzione** sistemi e banche dati

Di cosa si occupa il SIT



21.353, il giorno
antecedente
l'apertura



Realizzazione dell'**applicazione WebGis ufficiale** per la visualizzazione interattiva dei tracciati e della viabilità consigliata

In soli 12 giorni:

- **123.404 visitatori** (più di 10.000 al giorno!)
- **360.000** pagine visualizzate
- **20%** di visitatori da **mobile**

Mondiali di Ciclismo in Toscana 2013

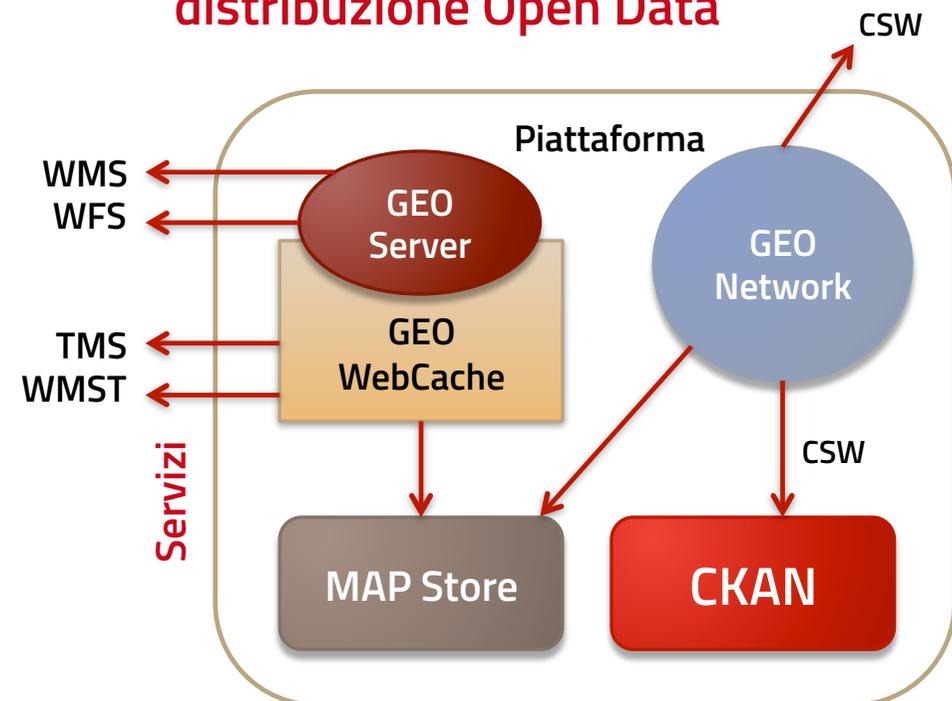
Verso l'Open Source

- Progressiva migrazione del sistema informativo territoriale verso ambienti Open Source



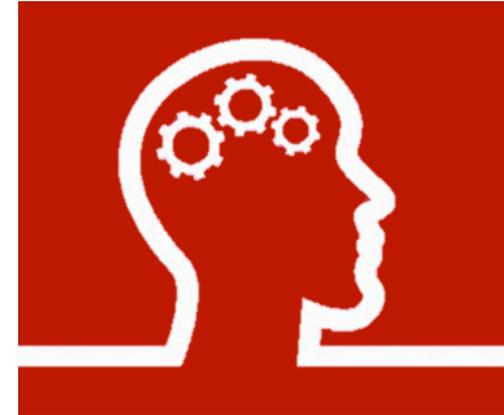
Ambiente gestione OpenData

- Predisposizione di una piattaforma per la fornitura di servizi geografici, di catalogazione e di distribuzione Open Data



Attività di sviluppo

Formazione e lavoro



2 milioni di visite ai portali del lavoro nel 2013

www.informolavoro.it
 è il portale ufficiale per la ricerca mirata di lavoro e di tutte le possibilità formative offerte dalle agenzie territoriali della Provincia

Affronta i temi del lavoro a 360° e permette di consultare le **offerte** in arrivo da tutti i Centri per l'impiego del territorio, aggiornate **in tempo reale**

Il portale INFORMOLAVORO



Front-End dedicato al cittadino
<http://formazione.lineacomune.it>

Front-End dedicato alle Agenzie
<http://formazione.provincia.fi.it>

Osservatorio Mercato del Lavoro
<http://mdl.lineacomune.it>

Dall'avvio:

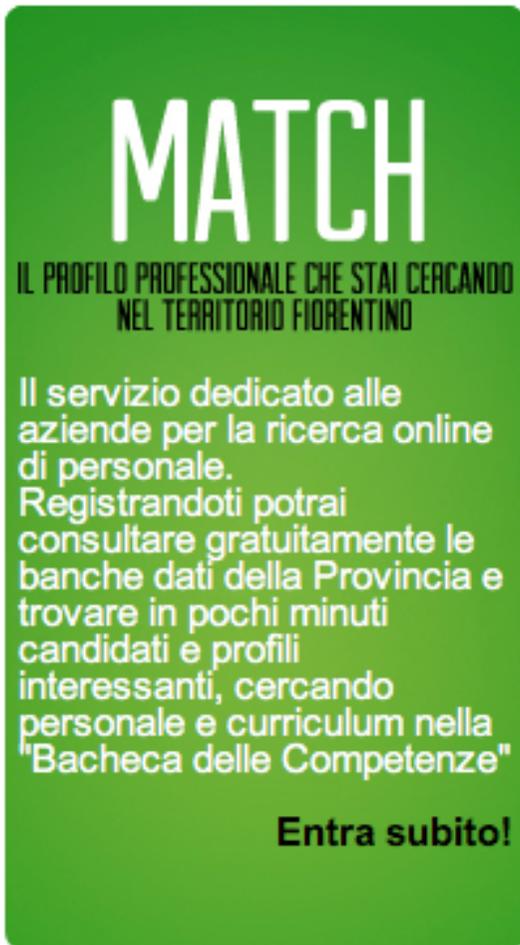
- **2,5 milioni** di visite
- **oltre 100.000** visitatori unici, di cui il **49,6%** di ritorno

 **830** followers

Numero Verde
800-855855

CENTRI PER L'IMPIEGO 

30.500 contatti gestiti, di cui **72%** risolti al 1° livello.



MATCH
IL PROFILO PROFESSIONALE CHE STAI CERCANDO
NEL TERRITORIO FIORENTINO

Il servizio dedicato alle aziende per la ricerca online di personale. Registrandoti potrai consultare gratuitamente le banche dati della Provincia e trovare in pochi minuti candidati e profili interessanti, cercando personale e curriculum nella "Bacheca delle Competenze"

Entra subito!

Linea Comune ha collaborato alla realizzazione di "Match"

Un innovativo servizio online di placement avanzato che consente:

- **alle aziende**, di consultare la banca dati dei **Centri per l'impiego** individuando le figure in lista con la qualifica professionale richiesta. Oltre 30 le aziende già iscritte al servizio (raddoppiate nei primi mesi del 2013)
- **a chi ha concluso un corso di formazione nell'ultimo anno** (attualmente 900), di essere immediatamente inserito nella "**Bacheca delle Competenze**", a cui le aziende accedono per la ricerca del profilo di interesse.

Il servizio Match

Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID)



Il **DID Online** è uno strumento innovativo che la Provincia di Firenze ha messo a disposizione del **personale precario della scuola** (docente e non) per poter effettuare direttamente on line la Dichiarazione di Immediata Disponibilità

Il servizio, attivo da giugno 2012, ha ricevuto in totale **oltre 900 iscrizioni**, di cui **467** nel 2013

Cassa Integrazione Guadagni in Deroga (CIGD)

Il **CIGD Online** è invece rivolto ai lavoratori che sono in **Cassa Integrazione Guadagni in Deroga**



Il servizio online **riduce a zero** i tempi per la presentazione della comunicazione di sospensione/riduzione dell'attività lavorativa. Inviata in totale **244 comunicazioni**

I servizi DID e CIGD

Attività a progetto

LINEA
COMUNE



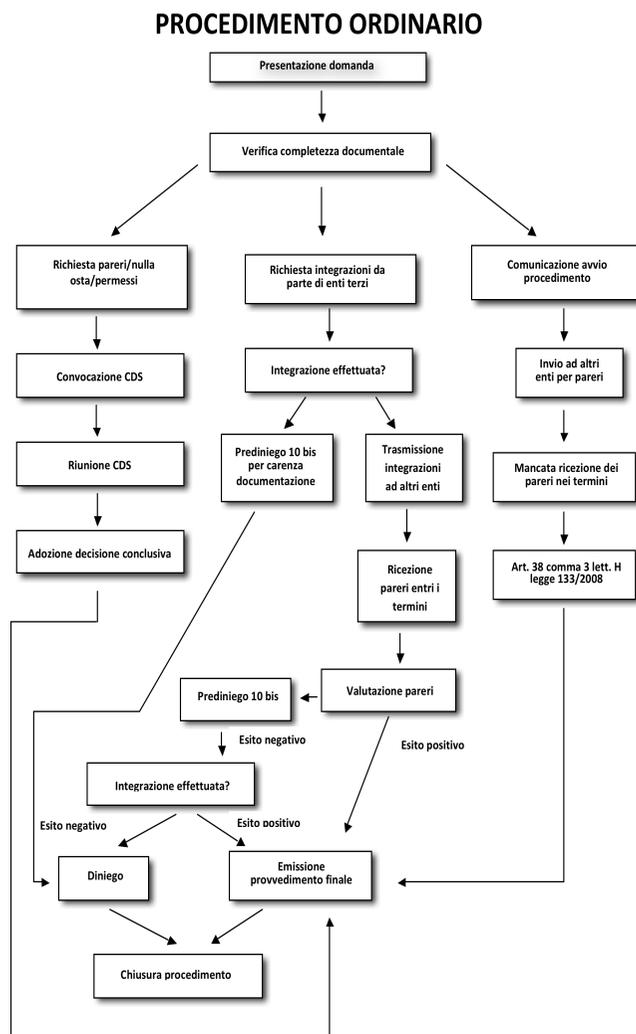
*Ministero dello
Sviluppo Economico*

Nel 2013 siamo stati impegnati su **7 progetti**

REGIONE
TOSCANA

- **RPC-SUAP**
Regione Provincia e Comuni per l'integrazione degli Sportelli Unici delle Attività Produttive
- **PIUSS-SICS**
Piano Integrato di Sviluppo Urbano Sostenibile,
Sistema Informativo della Città dei Saperi
- **SP2CON**
Servizi People to Community Open Network
- **SpET**
Servizi People in eToscana
- **Florence Heritage**
- **GEOmobi**

I progetti 2013



RPC-SUAP

Regione Provincia e Comuni per l'integrazione degli Sportelli Unici delle Attività Produttive

Un sistema per la gestione **online** delle pratiche SUAP e delle attività di backoffice.

Dal **4 novembre 2013** sono in linea i servizi per il **Comune di Bagno a Ripoli**.

Nel corso del 2014 sono previste le entrate in esercizio di:

- Sesto Fiorentino
- Scandicci
- Unione Comuni Valdarno e Valdisieve

Il progetto RPC-SUAP

SP2CON

Servizi People to Community Open Network

Linea Comune, Comune di Firenze,
ANCI (Associazione Nazionale Comuni
Italiani)

Obiettivi:

- Realizzazione di un prototipo **semplificato** della soluzione People, denominato **People LPCE** (*Light Pack Community Edition*)
- **Dispiegamento** di alcuni servizi sperimentali
- **Riorganizzazione ed estensione** della standardizzazione dei servizi

SPeT

Servizi People in eToscana

Provincia di Firenze, U.C.Mugello,
U.C.Valdarno Valdisieve, Comuni di Bagno
a Ripoli, Scandicci e Sesto F.no

Obiettivi:

- **Diffondere** ulteriormente i servizi online People
- **Promuovere** servizi di interesse comune a più enti, e **fare leva** sugli enti sprovvisti di servizi
- **Sviluppare** servizi conformi ai sistemi regionali ARPA, SUAP, eToscana compliance

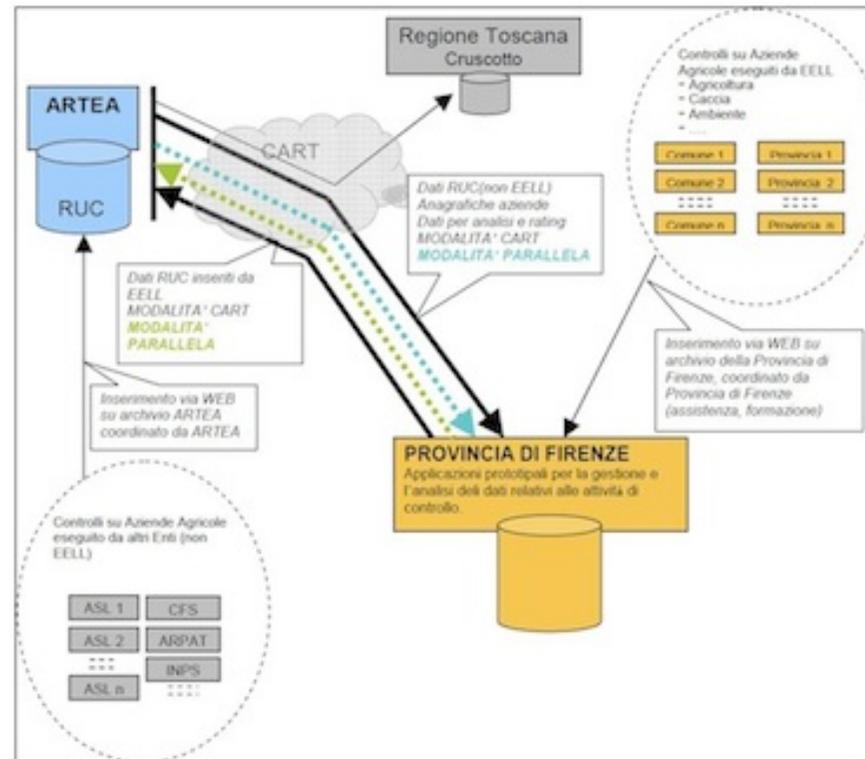
I progetti SP2CON e SPeT

Estensione servizio R.U.C. (Registro Unico dei Controlli)

Linea Comune, Regione Toscana, ARTEA (Agenzia Regionale Toscana per le Erogazioni in Agricoltura), Provincia di Firenze, altri EE.LL.

Obiettivo:

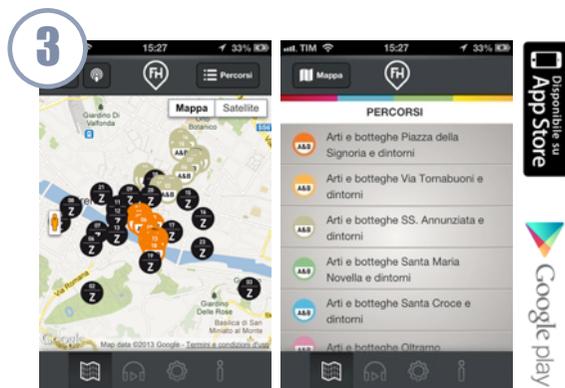
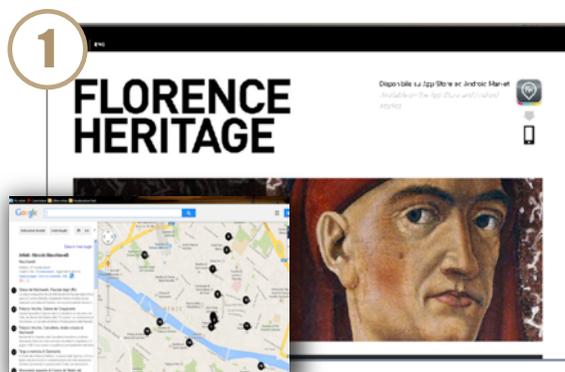
ottimizzare la **gestione**, l'**integrazione** e la **condivisione** delle informazioni sui controlli effettuati sulle aziende agricole da Provincia, Regione ed Enti terzi (ASL, ARPAT, CFS)



Attività di Linea Comune:

- **modellazione** banca dati
- realizzazione del **modulo di caricamento controlli**
- moduli SW per l'integrazione con la piattaforma di **gestione identità** del Centro Servizi
- integrazione con il **Sistema Informativo ARTEA**

Il progetto RUC



Florence Heritage nasce nel 2011 con l'obiettivo di presentare l'immagine di Firenze, sia storica che contemporanea, coniugando la comunicazione verso il pubblico con l'approfondimento "scientifico" dei testi.

Il progetto si sviluppa su tre canali:

- 1 il sito web www.florenceheritage.it
- 2 Florence Heritage touchscreen
- 3 Florence Heritage app

Ogni percorso è un "format" strutturato.

Ciascuno può preparare la propria visita da casa o fruirne direttamente in loco anche attraverso la app, i cui contenuti sono perfettamente integrati: *la storia, le note bibliografiche, l'itinerario del percorso in città, il racconto approfondito di tutte le opere e qualcosa in più che renda "speciale" la visita del luogo*

Il progetto Florence Heritage

PIUSS-SICS

Sistema Informativo Città dei Saperi

Obiettivi:

- potenziamento dei canali di contatto tra residenti e visitatori nella "city users"
- creazione di un **complesso di sistemi e applicativi** per l'espansione progressiva della comunicazione digitale



Enti aderenti:

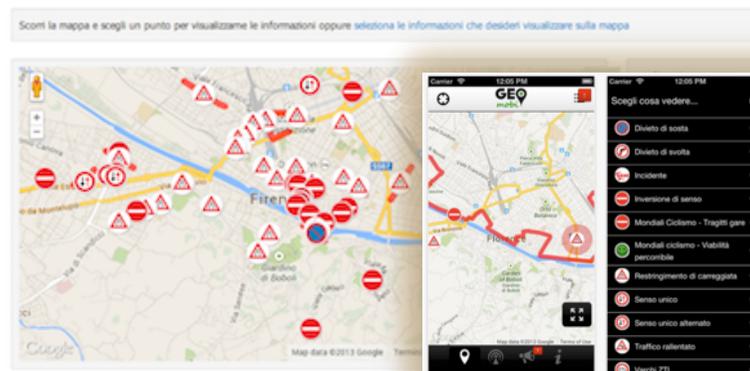
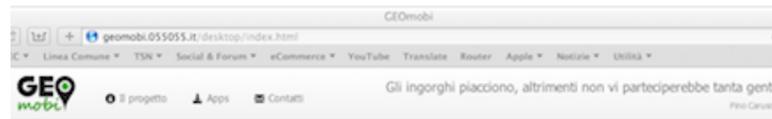
Provincia di Firenze e Comuni di Firenze, Scandicci e Campi Bisenzio

Il progetto PIUSS-SICS



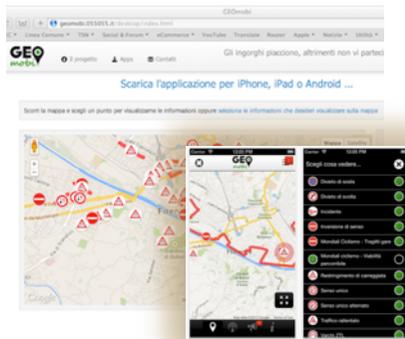
GEO è l'evoluzione di **ToGO!**, servizio di georeferenziazione delle informazioni in ambito mobilità, sviluppato sperimentalmente nel 2011 da Linea Comune

L'applicazione è distribuita gratuitamente come applicazione web desktop e come **app** per i dispositivi iOS e Android.



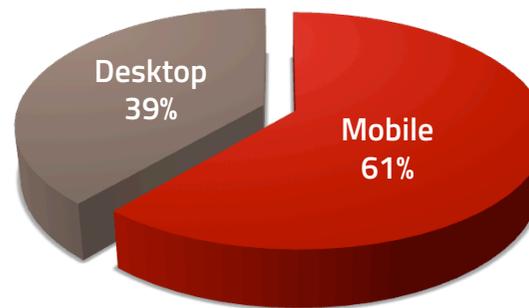
Grazie a GEO è possibile accedere ad una famiglia di servizi collegati alla mobilità e conoscere in tempo reale la situazione della viabilità di Firenze, Bagno a Ripoli, Pontassieve, Scandicci e Sesto Fiorentino.

Il progetto GEOmobi

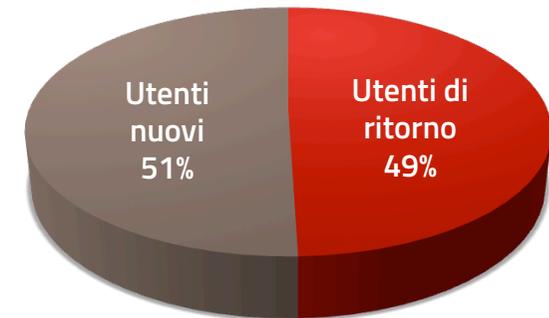


Dal 15 settembre al 31 dicembre 2013:

- **16.000** visitatori
- circa **25.000** visualizzazioni
- **1.161** download della **app** dagli store iOS e GooglePlay



Il **61%** degli utenti accede tramite dispositivo mobile.



Circa **la metà dei visitatori ritorna** ad utilizzare il servizio dopo il primo accesso

Il progetto GEOmobi

Appendice



Approfondimenti e allegati

ENTE	Concess Autorizz	Demo	Fiscali	Scuola	Pagam.	Prenot.	Urban.	Albo Pretorio		Albo Matrimoni		Albo Scrutatori	Gestione documentale		Oggetti ritrovati		TOTALE
								Affiss.	Visite	Affiss.	Visite	Iscrizioni	Docum.	Downl.	Segnalaz.	Visite	
Bagno a Ripoli	31	465	494	2	664	1.627		1.968	7.295	83	2.274		2.379	22.757	2	248	40.289
Barberino M.														5		24	29
Borgo S.L.	77	57		421	764							4	38	10.918		131	12.410
Dicomano					2							2	18	1.906			1.928
Fiesole			314		33								25	8.441			8.813
<i>Figline V.no</i>			46														46
Firenze	143.710	31.221	79.707	93.962	102.078	9.487	732						44	191.210	1.391	20.710	674.252
Firenzuola													11	1.315			1.326
<i>Incisa V.no</i>			55														55
Londa													2	511			513
Marradi								831	4.470	1	143		739	1.436			7.620
Palazzuolo													3	390			393
Pelago						38		724	4.654				628	5.694			11.738
Pontassieve	6			202	270								2	12.890		31	13.401
Prov. di Firenze					215								24	23.752			23.991
Reggello	1			331				1.966	10.050				1.647	7.063			21.058
Rufina													1	1.677			1.678
S.Godenzo														48			48
S.Piero a Sieve	25												14	2.532			2.571
Scandicci	29			794	519			2.894	21.727				2.256	24.698		579	53.496
Scarperia								1.294	3.400				1.089	8.259		2	14.044
Sesto F.no	7	234	396	2.343	1.077							85					4.142
U.C. Mugello			203											1.033			1.236
U.C. VaVdS			541					1.151	2.289				1.084	492			5.557
Vaglia								683	6.010				543	4.579			11.815
Vicchio			29	14	48								1	11.993			12.085
TOTALE	143.886	31.977	81.785	98.069	105.670	11.152	732	11.511	59.895	84	2.417	91	10.548	343.599	1.393	21.725	924.534

Dettaglio utilizzo area servizi anno 2013