

**INDAGINE DI GRADIMENTO
DELL'AREA SERVIZI ONLINE
2021**

Premessa

L'indagine è volta a monitorare la soddisfazione degli utenti nell'utilizzo dei servizi dell'Area Servizi Online cercando di comprendere quali siano i fattori determinanti del gradimento e di ricavare elementi utili per sviluppare eventuali azioni di miglioramento.

Il questionario è stato erogato a coloro che hanno usufruito di uno o più servizi forniti dal Comune di Firenze durante il 2021:

Il questionario è strutturato in tre parti:

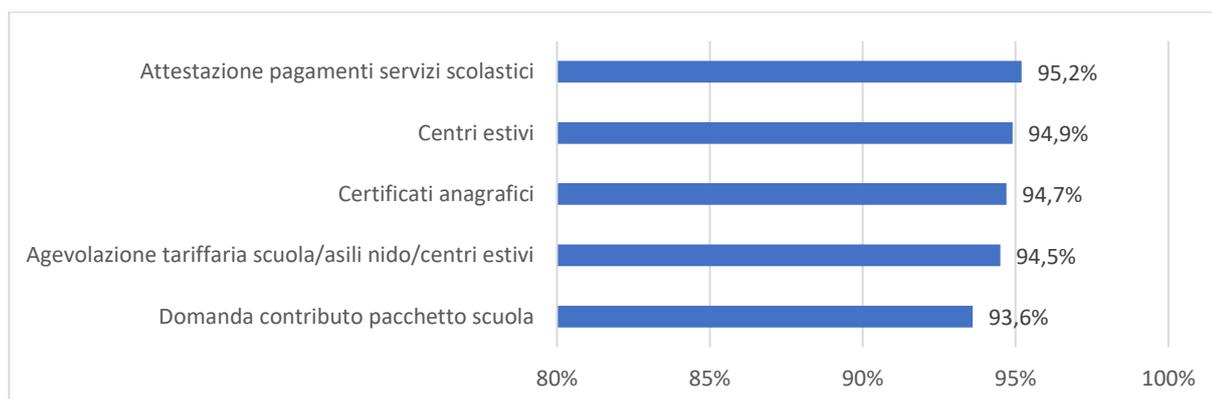
- *Accesso Area Servizi Online*: le domande sono volte a valutare la facilità di accesso e di utilizzo delle credenziali online;
- *Servizi Online*: ad ogni utente sono state poste domande sul gradimento dei servizi online utilizzati;
- *Anagrafica*: sezione dedicata ai dati anagrafici dei singoli utenti.

Nell'analisi dei dati relativi all'accesso dell'Area Servizi Online e all'Anagrafica sono stati isolati i singoli utenti: il numero dei singoli utenti che hanno usufruito dei servizi è pari a 20.205, ed è stato inviato un unico questionario dove era richiesto di valutare i servizi per la quale l'utente aveva effettuato l'accesso.

Sono stati analizzati solo i servizi con più di 100 rispondenti ed ogni frequenza è stata calcolata rispetto al totale delle risposte ricevute per ogni singolo servizio, per genere e fasce d'età "Certificati Anagrafici", "Attestazione pagamento servizi scolastici" e "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi". Sono state analizzate anche le risposte per il servizio "Centri estivi" e "Domanda contributo pacchetto scuola", che hanno totalizzato quasi 100 rispondenti, ma senza ulteriori suddivisioni per genere e fasce d'età

Per i servizi presenti anche nel 2020, sono stati creati alcuni grafici di confronto con le risposte del 2021.

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



Accesso Area Servizi Online

Sono 1.237 i singoli utenti che hanno risposto al questionario (6,1% sul totale dei questionari). Nella prima parte sono state poste delle domande relative alle credenziali per l'accesso all'Area Servizi Online.

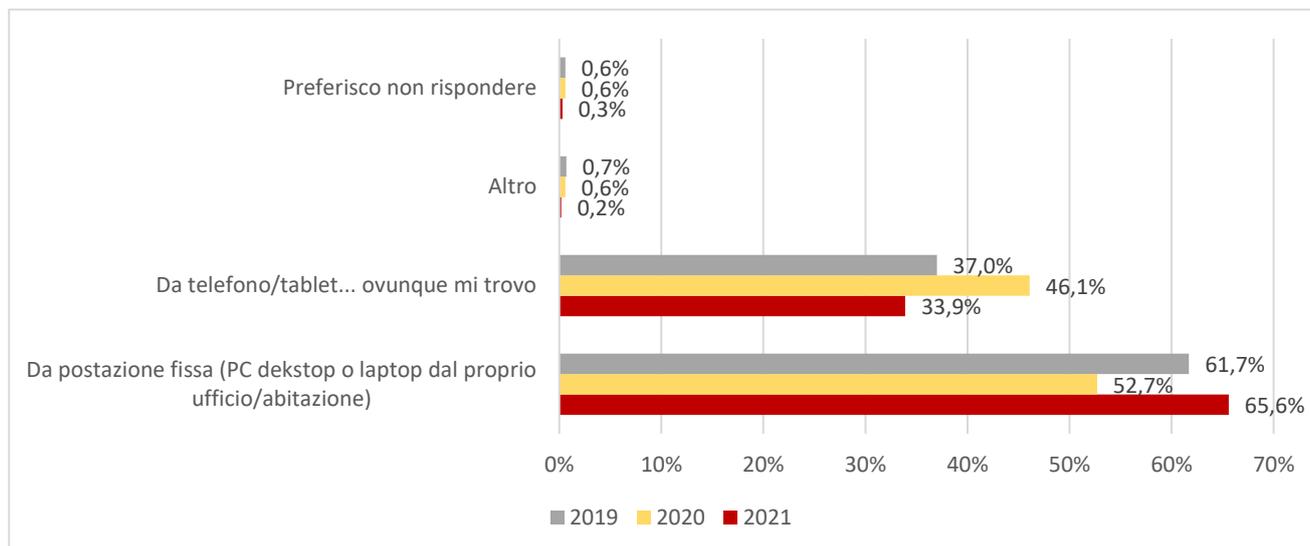
Tabella 1 – Mezzo attraverso il quale gli utenti sono venuti a conoscenza dell'Area Servizi Online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Dalla rete civica/sito internet del Comune	47,1	47,3	45,8	47,4	49,4	46,9
Chiamando il Contact Center 055055	6,2	6,3	3,7	6,8	7,1	6,5
Attraverso una ricerca in Internet	37,5	37,3	43,7	37,4	33,9	37,6
Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune	2,7	1,5	0,5	2,5	2,6	2,0
Altro	5,6	6,3	4,7	5,1	5,8	5,9
Preferisco non rispondere	0,8	1,3	1,6	0,8	1,3	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Quasi la metà dei rispondenti affermano di aver rintracciato l'Area Servizi Online attraverso la rete civica o il sito internet del Comune (46,9%). Il 37,6% ha effettuato una ricerca in internet e il 6,5% ha chiesto informazioni allo sportello del Comune. Coloro che hanno risposto "Altro" (5,9%), la maggior parte ha sottolineato che ne è venuta a conoscenza attraverso amici e conoscenti.

Da tenere presente che nelle analisi condotte nell'ultimo triennio vi sono state dei cambiamenti per i dispositivi utilizzati: nel 2021 il 65,6% ha effettuato l'accesso principalmente dalla postazione fissa contro il 33,9% attraverso telefono o tablet.

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



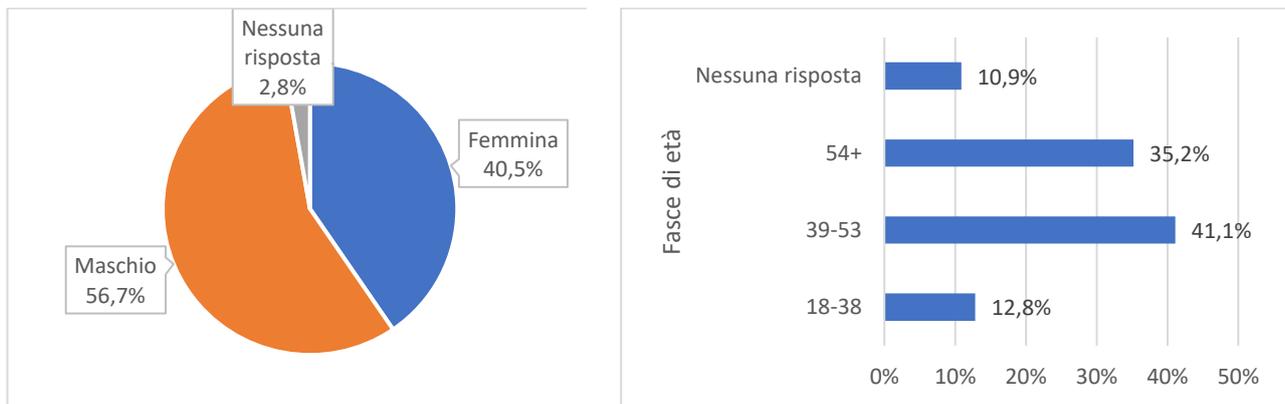
Certificati Anagrafici

Questa categoria corrisponde al servizio online relativo ai Certificati on line per la richiesta, la stampa o la prenotazione on line dei certificati anagrafici, di stato civile, elettorali e A.I.R.E.

Su 608 utenti che hanno risposto al questionario, 66 persone non hanno inserito la propria data di nascita (10,9%) e 17 non hanno inserito il genere (2,8%).

Sono i maschi ad aver utilizzato maggiormente il servizio (56,7%) e gli utenti che si trovano nella fascia di età tra i 39 e 53 anni (41%).

Grafico 3 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Certificati Anagrafici".



Più del 70% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (72,0%). Sono gli utenti tra i 18 e 38 anni ad avere maggiori difficoltà (30,8% - "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà") ha avuto difficoltà, a differenza degli utenti tra i 39 e 53 anni (21,6%).

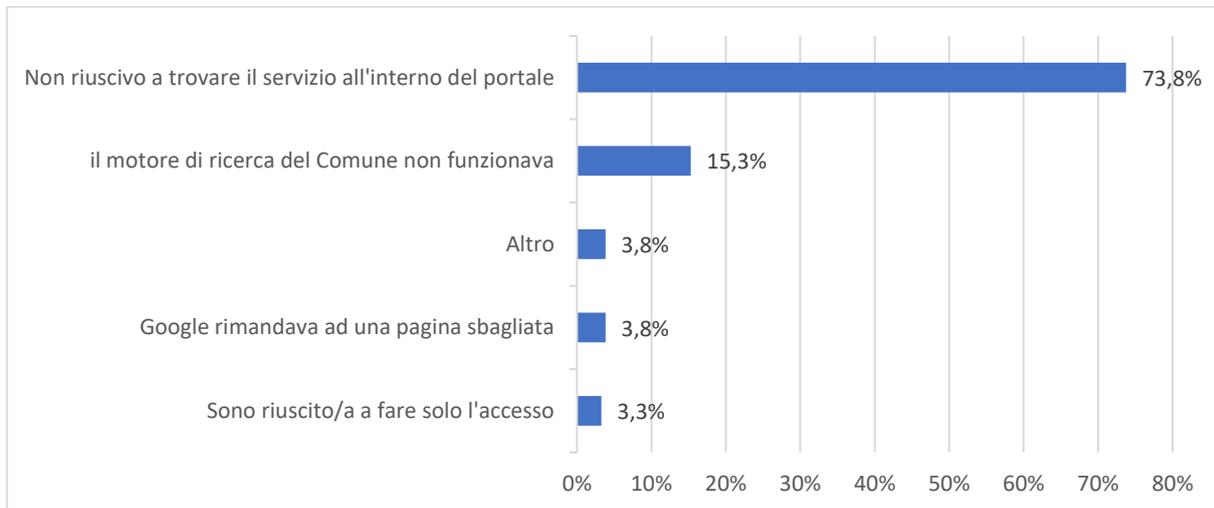
Tabella 3 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	74,4	71,6	69,2	78,4	73,4	72,0
Con qualche difficoltà	23,6	27,0	29,5	19,6	25,2	26,0
Con molte difficoltà	2,0	1,4	1,3	2,0	1,4	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 28,0% ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (170 persone che hanno selezionato "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" - cfr. Tabella 3), di cui il 73,8% ha avuto problemi

poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale e a seguire l'15,3% ha indicato che il motore di ricerca del Comune non funzionava (cfr. Grafico 4).

Grafico 4 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).



Solo 54 persone su 608 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio per i certificati anagrafici (8,9%), mentre l'89,1% non ha riscontrato problemi e il 2,0% preferiscono non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 38,2% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, a seguire il 36,4% ha chiamato il Contact Center (cfr. Tabella 4).

Tabella 4 - Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	38,2
ho chiamato il Contact Center 055055	36,4
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	5,5
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	9,1
ho usato la Live Chat	3,6
Altro	7,3
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,0% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro l'11,9% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	24,8	19,4	29,5	23,6	18,7	21,4
Abbastanza	63,4	67,0	59,0	66,0	69,2	65,6
Poco	10,2	10,4	10,3	7,6	11,2	10,4
Per niente	1,6	1,2	1,3	1,6	0,0	1,5
Non so	0,0	1,4	0,0	1,2	0,5	0,8
Preferisco non rispondere	0,0	0,6	0,0	0,0	0,5	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'11,8% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio, in particolare gli utenti tra i 18 e 38 anni (11,5% dato da "Molto"+"Abbastanza").

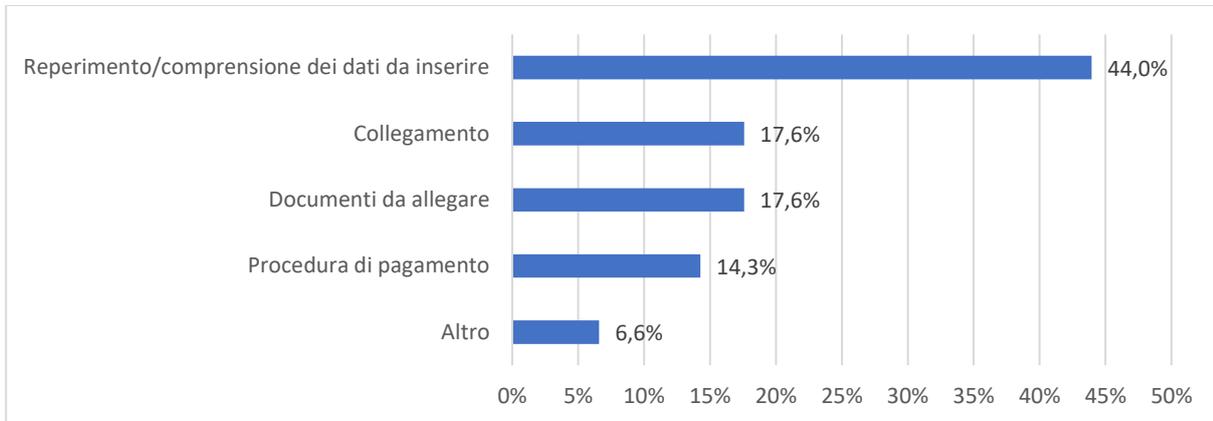
Complessivamente l'87,6% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio (cfr. Tabella 6).

Tabella 6 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	1,2	0,9	0,0	2,0	0,5	1,3
Abbastanza	11,0	10,4	11,5	9,6	9,8	10,5
Poco	34,1	36,8	32,1	31,6	39,3	36,0
Per niente	53,3	51,3	55,1	56,4	50,0	51,6
Preferisco non rispondere	0,4	0,6	1,3	0,4	0,5	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (44,0%) e successivamente anche nei collegamenti e documenti da allegare (entrambi 17,63% - cfr. Grafico 5).

Grafico 5 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2020-2021.

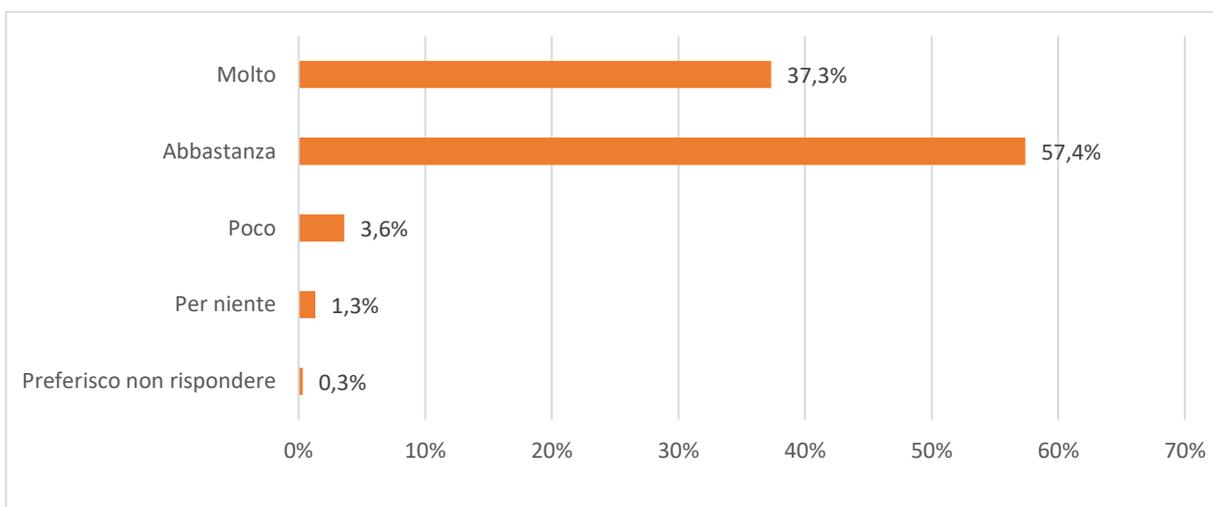


Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 37,3% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 57,4% abbastanza (94,7% in totale).

Tabella 7 - Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	40,2	35,1	47,4	37,6	35,5	37,3
Abbastanza	54,9	59,7	48,7	58,4	58,4	57,4
Poco	2,8	4,1	2,6	2,0	4,7	3,6
Per niente	1,6	0,9	1,3	2,0	0,9	1,3
Preferisco non rispondere	0,4	0,3	0,0	0,0	0,5	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 6 - Percentuali di risposta sull'efficienza del servizio "Certificati anagrafici".

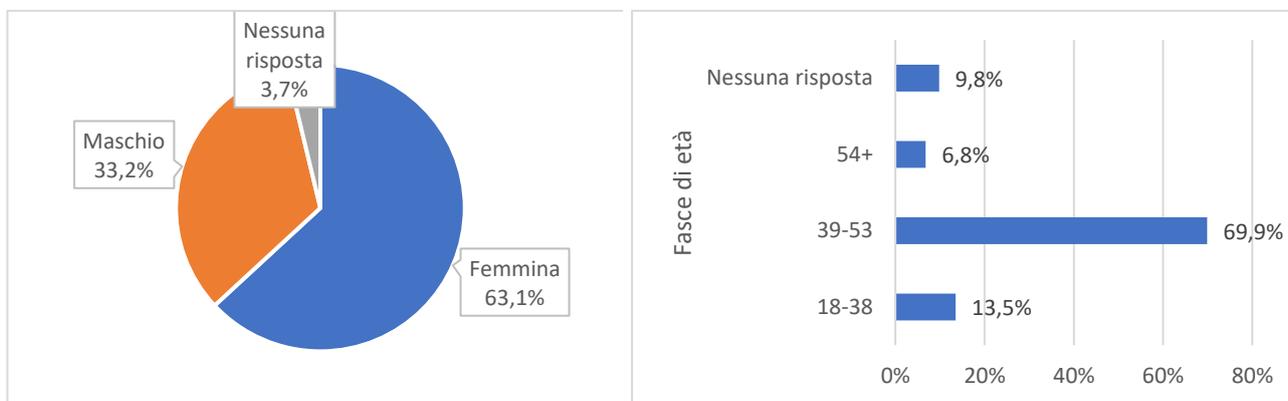


Attestazione pagamento servizi scolastici

Servizio online relativo ai pagamenti dei servizi scolastici.

Sono 369 gli utenti che hanno risposto al questionario. 71 persone non hanno inserito la propria data di nascita (11,2%) e 14 non hanno inserito il genere (2,2%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio online (69,0%) e gli utenti con più di 54 anni sono solo l'1,1%.

Grafico 7 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Attestazione pagamento servizi scolastici"



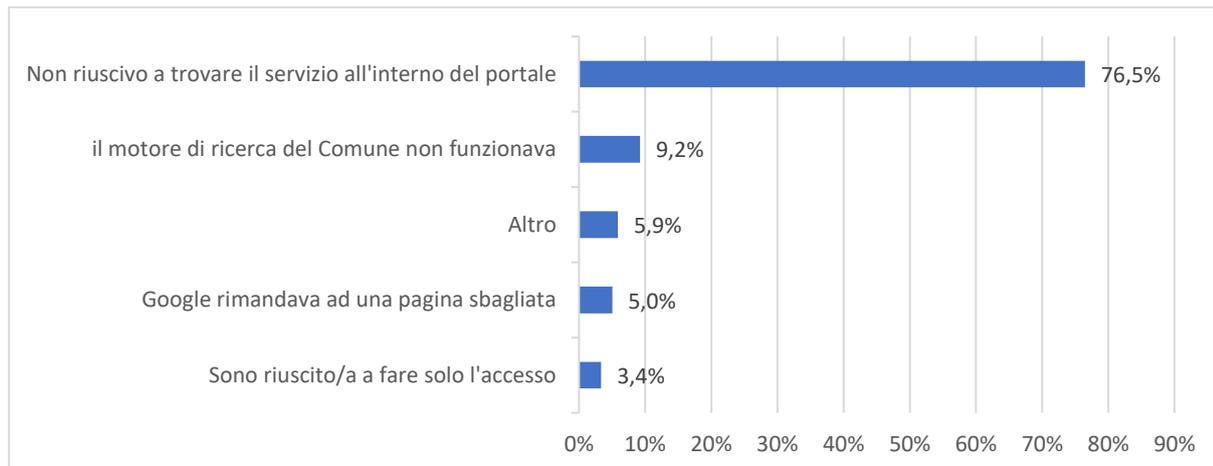
Circa il 70% degli utenti affermano di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune.

Tabella 8 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	73,1	66,4	78,0	70,5	60,0	70,2
Con qualche difficoltà	26,0	31,4	20,0	28,3	40,0	28,2
Con molte difficoltà	0,9	2,2	2,0	1,2	0,0	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 29,8% dei rispondenti ha invece avuto difficoltà nel trovare il servizio ("Con qualche difficoltà" + "Molte difficoltà"), di cui il 76,5% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).



Solo 29 persone su 369 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (7,9%), mentre il 90,5% non ha riscontrato problemi e il restante 1,6% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 53,3% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, mentre il 13,3% ha preferito chiamare il Contact Center (cfr. Tabella 9).

Tabella 9 - Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	53,3
ho chiamato il Contact Center 055055	13,3
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	6,7
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	10,0
ho usato la Live Chat	10,0
Altro	6,7
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: il 88,9% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 9,8% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 10).

Tabella 10 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	26,48	29,20	36,00	27,52	16,00	27,1
Abbastanza	62,10	60,58	44,00	63,95	68,00	61,8
Poco	9,59	6,57	18,00	6,20	12,00	8,4
Per niente	0,91	1,46	2,00	0,78	0,00	1,4
Non so	0,91	0,73	0,00	1,16	0,00	0,8
Preferisco non rispondere	0,00	1,46	0,00	0,39	4,00	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

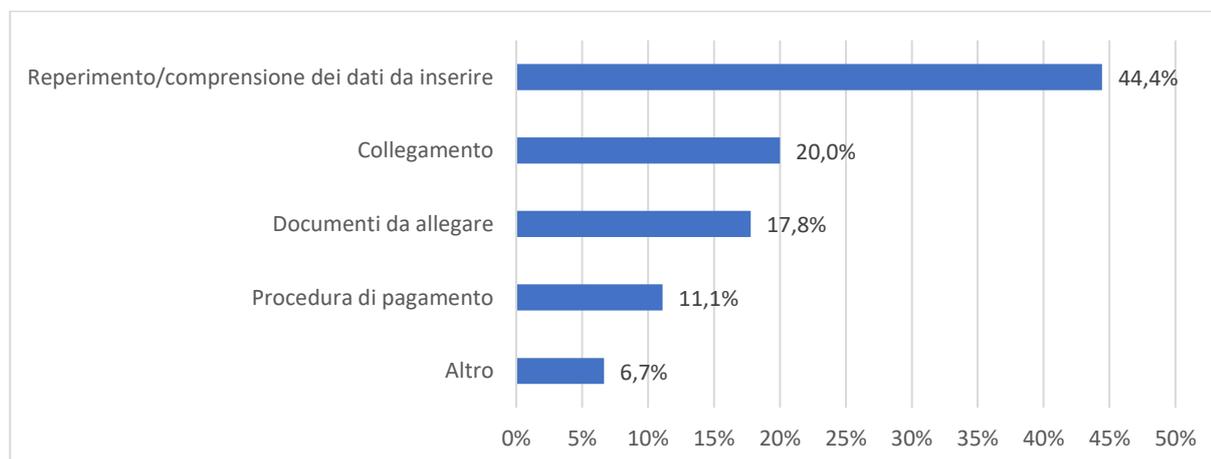
Il 9,7% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza" - cfr. Tabella 11) e complessivamente l'89,9% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 11 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	0,00	0,73	0,00	0,39	0,00	0,5
Abbastanza	11,42	5,11	14,00	7,36	4,00	9,2
Poco	26,03	30,66	20,00	26,36	60,00	27,6
Per niente	62,10	63,50	66,00	65,89	36,00	62,3
Preferisco non rispondere	0,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento è stata posta una domanda con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (44,4%) e successivamente anche nei collegamenti (20,0% - cfr. Grafico 9).

Grafico 9 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

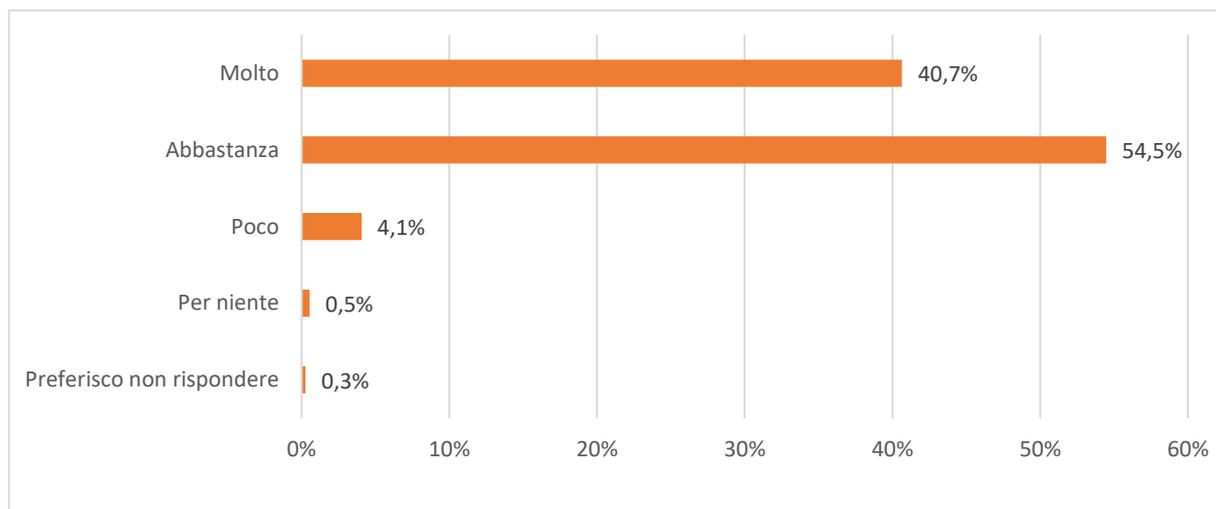


Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 40,7% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 54,5% abbastanza (95,2% in totale).

Tabella 12 - Quanto gli utenti ritengono efficiente il servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna)

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	40,18	42,34	48,00	41,86	36,00	40,7
Abbastanza	55,25	52,55	42,00	54,65	56,00	54,5
Poco	4,11	4,38	10,00	2,71	8,00	4,1
Per niente	0,00	0,73	0,00	0,39	0,00	0,5
Preferisco non rispondere	0,46	0,00	0,00	0,39	0,00	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 10 - Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Attestazione pagamento servizi scolastici".



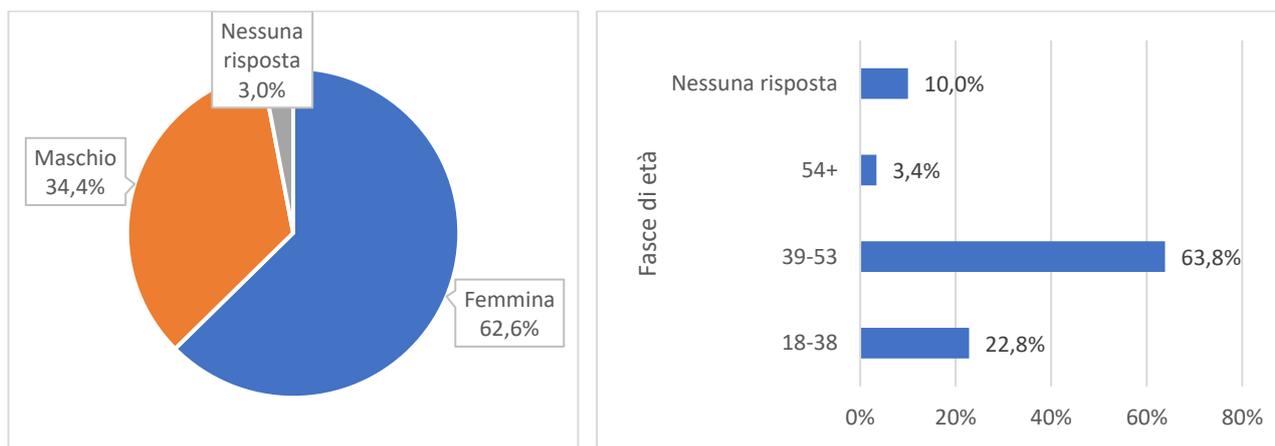
Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi

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

Su 329 utenti che hanno risposto al questionario, 33 persone non hanno inserito la propria data di nascita (10,0%) e 10 non hanno inserito il genere (3,0%).

Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (62,6%) e gli utenti che si trovano nella fascia di età tra i 39 e 53 anni (63,8%).

Grafico 11 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi".



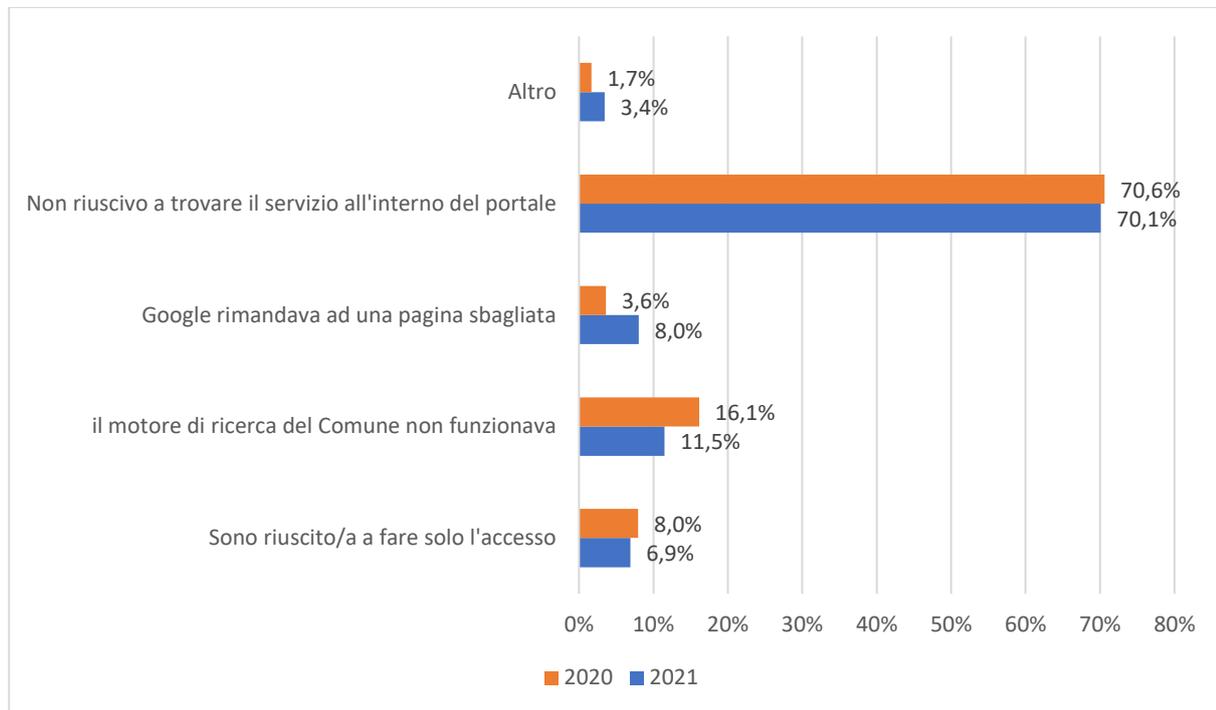
Più dei 3/4 degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (76,3%). Il 9,1% degli utenti con più di 54 anni ha avuto molte difficoltà, a differenza degli utenti tra i 18 e 38 anni e i 39 e 53 anni (rispettivamente il 2,7% e l'1,4%).

Tabella 13 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	78,6	74,3	77,3	79,0	54,5	76,3
Con qualche difficoltà	19,9	23,0	20,0	19,5	36,4	21,9
Con molte difficoltà	1,5	2,7	2,7	1,4	9,1	1,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 23,7% ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (78 persone che hanno selezionato "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 13), di cui il 70,1% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale e a seguire l'11,5% ha indicato che il motore di ricerca del Comune non funzionava (cfr. Grafico 12).

Grafico 12 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2020-2021.



Solo 24 persone su 329 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio per l'agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi (7,3%), mentre il 90,9% non ha riscontrato problemi e l'1,8% preferiscono non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 36,0% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, a seguire il 24,0% ha scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune (cfr. Tabella 14).

Tabella 14 - Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	36,0
ho chiamato il Contact Center 055055	20,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	4,0
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	24,0
ho usato la Live Chat	4,0
Altro	12,0
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'89,3% ha valutato positivamente la trasparenza del sito

(“Molto”+“Abbastanza”) contro il 9,7% di utenti che lo hanno trovato “poco” o “per niente” chiaro (cfr. Tabella 15).

Tabella 15 - Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	23,3	31,0	21,3	28,6	9,1	25,5
Abbastanza	65,0	61,9	68,0	62,9	63,6	63,8
Poco	10,2	5,3	9,3	7,1	18,2	9,1
Per niente	0,5	0,9	1,3	0,5	0,0	0,6
Non so	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,6
Preferisco non rispondere	0,0	0,9	0,0	0,0	9,1	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'8,8% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio, in particolare gli utenti tra i 18 e 38 anni (15,0% dato da “Molto”+“Abbastanza”).

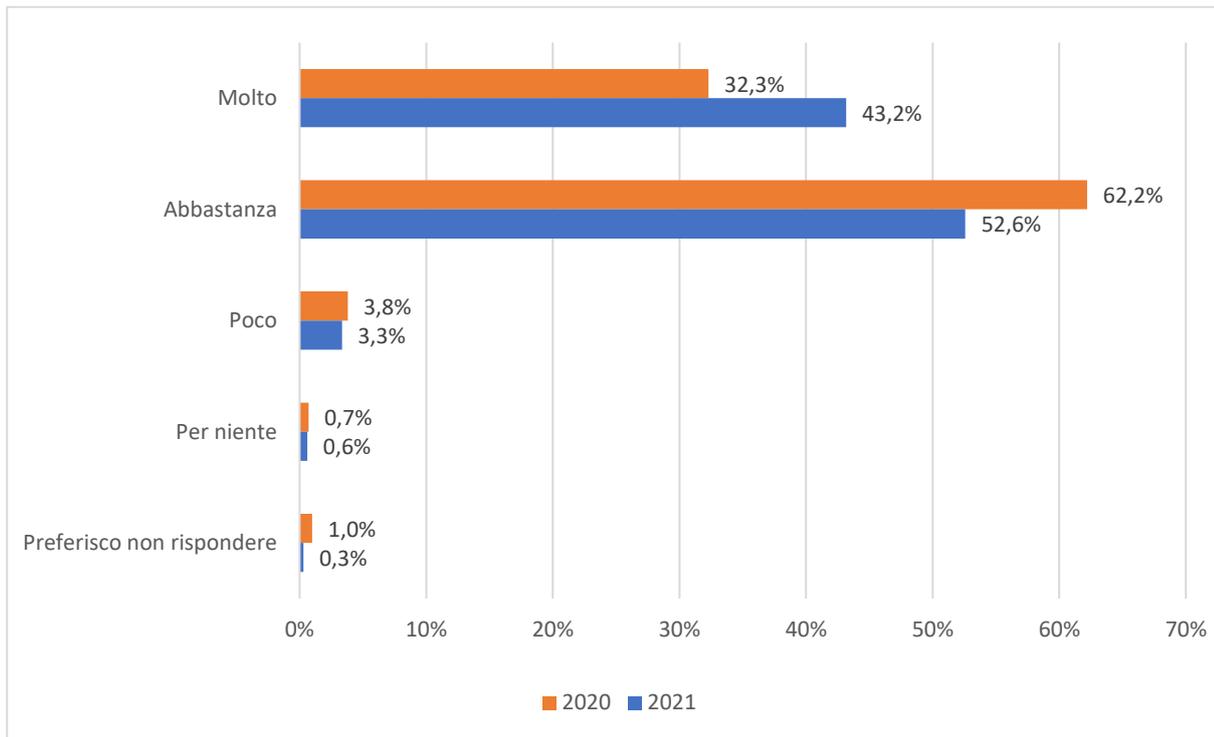
Complessivamente il 90,9% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio (cfr. Tabella 16).

Tabella 16 - Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	1,0	0,0	1,3	1,0	0,0	0,9
Abbastanza	9,2	3,5	10,7	5,2	9,1	7,9
Poco	31,6	32,7	29,3	33,8	27,3	31,6
Per niente	58,3	62,8	58,7	60,0	54,5	59,3
Preferisco non rispondere	0,0	0,9	0,0	0,0	9,1	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia la difficoltà nei documenti da allegare (38,2%) e successivamente anche nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (35,3% - Grafico 13).

Grafico 14 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi". Confronto 2020-2021.



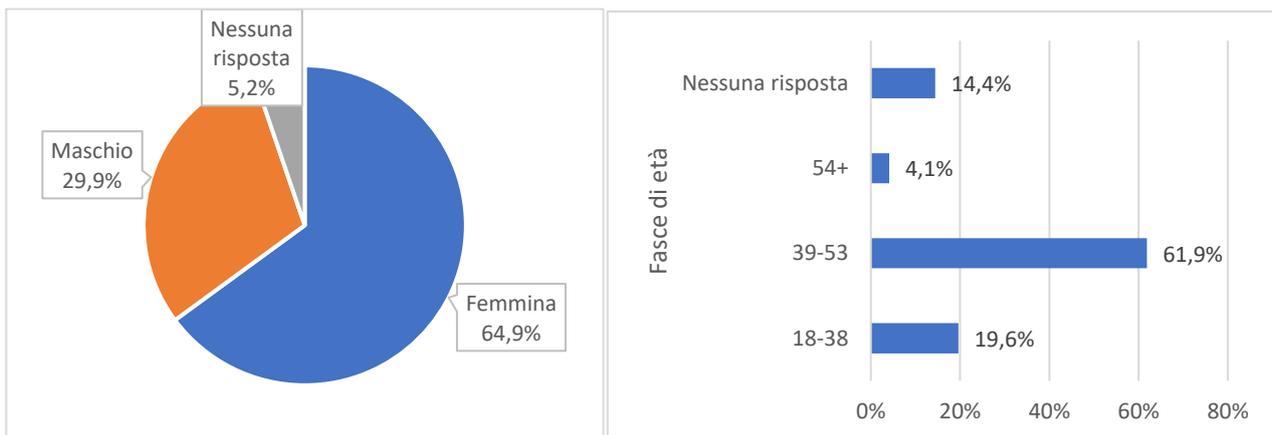
Centri estivi

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

Su 97 utenti che hanno risposto al questionario, 14 persone non hanno inserito la propria data di nascita (14,4%) e 5 non hanno inserito il genere (5,2%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (64,9%) e il 61,9% dei rispondenti ha tra i 39 e i 53 anni (60 utenti) e a seguire la fascia di età tra i 18 e 38 anni (19,6%). Gli utenti con più di 54 anni rappresentano il 4,1% della popolazione di risposta (cfr. Grafico 15).

Grafico 15 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Centri estivi".



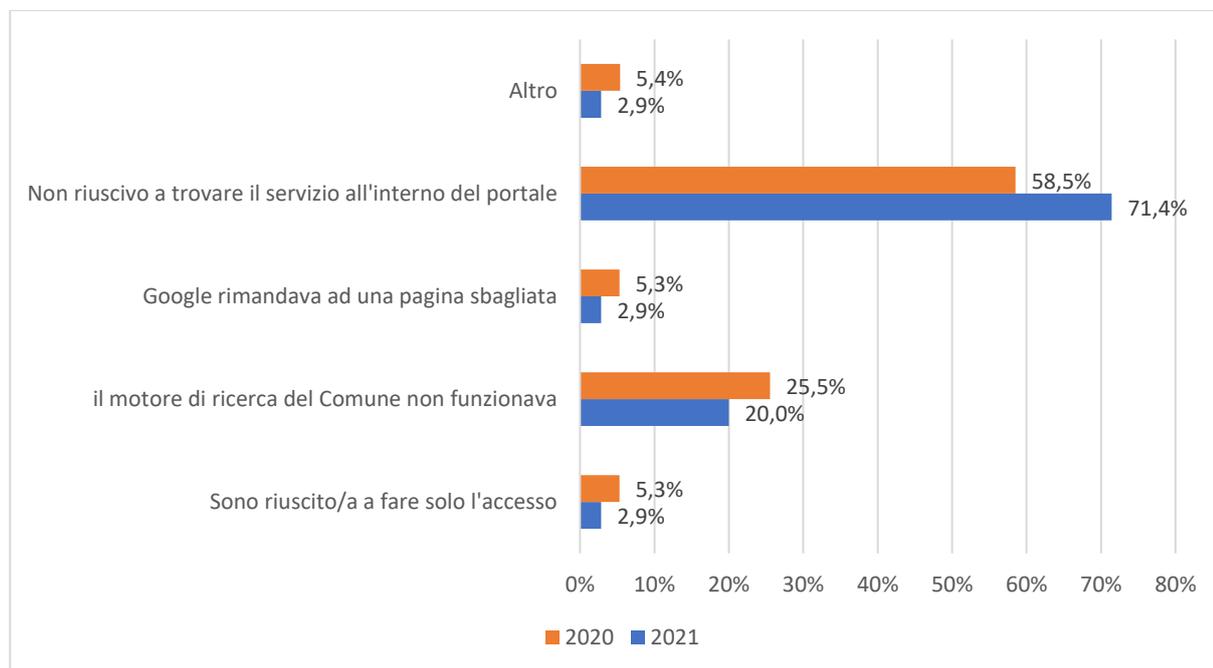
Il 73,5% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (cfr. Tabella 18).

Tabella 18 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online (percentuali di colonna).

	Totale
Facilmente	73,5
Con qualche difficoltà	23,6
Con molte difficoltà	2,9
Totale	100,0

Il 26,5% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (29 persone che hanno risposto "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" - cfr. Tabella 18), di cui circa i tre quarti non riuscivano a trovare il servizio all'interno del portale (71,4% - cfr. Grafico 16).

Grafico 16 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2020-2021.



Il 7,2% degli utenti che hanno usufruito del servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'88,7% non ha riscontrato problemi e il 4,1% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 28,6% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati e la stessa percentuale si è registrata tramite richiesta di aiuto con la mail di help desk indicata sul sito del Comune o con la chiamata al Contact Center (cfr. Tabella 19).

Tabella 19 - Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	28,6
ho chiamato il Contact Center 055055	28,6
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	14,3
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	28,6
ho usato la Live Chat	0,0
Altro	0,0
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'88,5% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 10,5% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 20).

Tabella 20 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Molto	16,3
Abbastanza	72,2
Poco	9,0
Per niente	1,5
Non so	0,5
Preferisco non rispondere	0,5
Totale	100,0

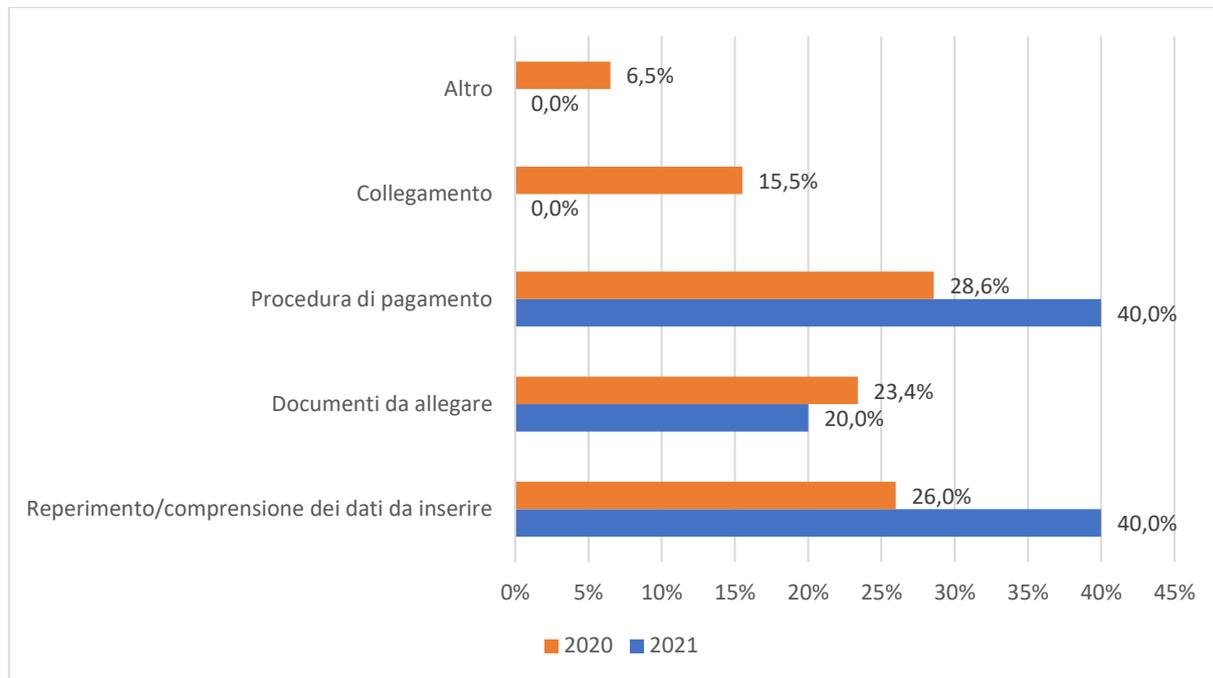
Il 9,3% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente il 89,6% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio (Tabella 21).

Tabella 21 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Molto	2,1
Abbastanza	7,2
Poco	38,1
Per niente	51,5
Preferisco non rispondere	1,0
Totale	100,0

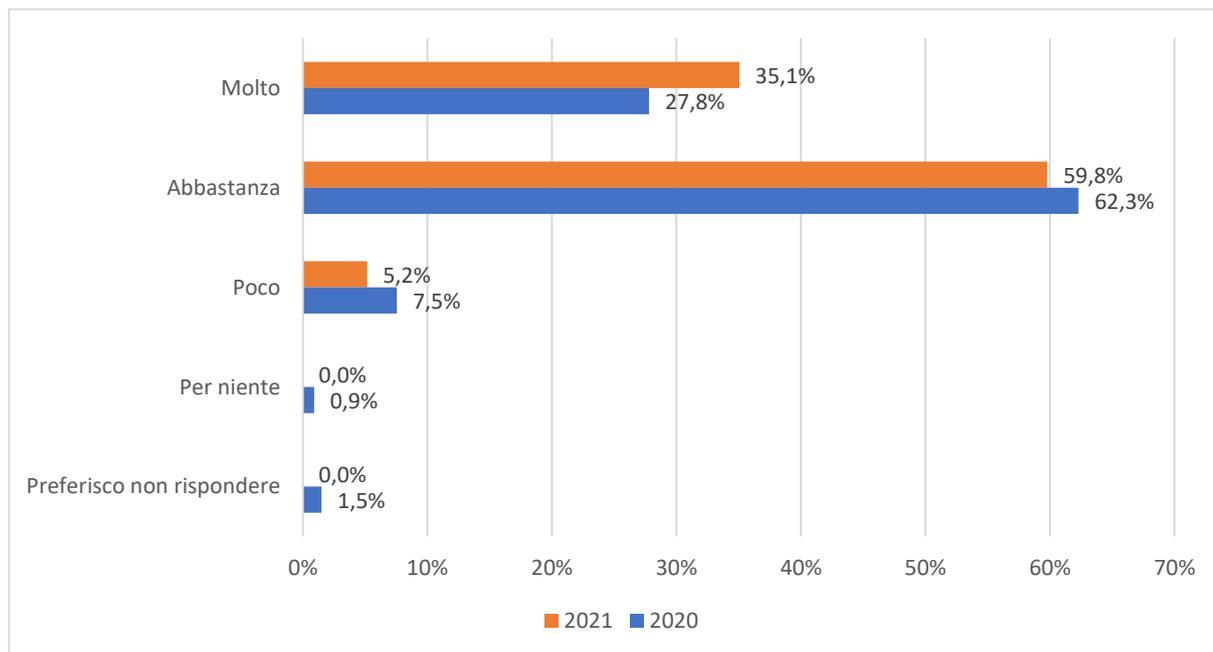
A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (9 utenti che hanno risposto "Molto" o "Abbastanza") è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Si evidenzia che il 40% ha avuto difficoltà nella procedura di pagamento e anche nel reperimento o comprensione dei dati da inserire (40,0% - cfr. Grafico 17).

Grafico 17 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2020-2021.



Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 35,1% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 59,8% abbastanza (94,9% in totale).

Grafico 18 - Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Centri estivi". Confronto 2020-2021.



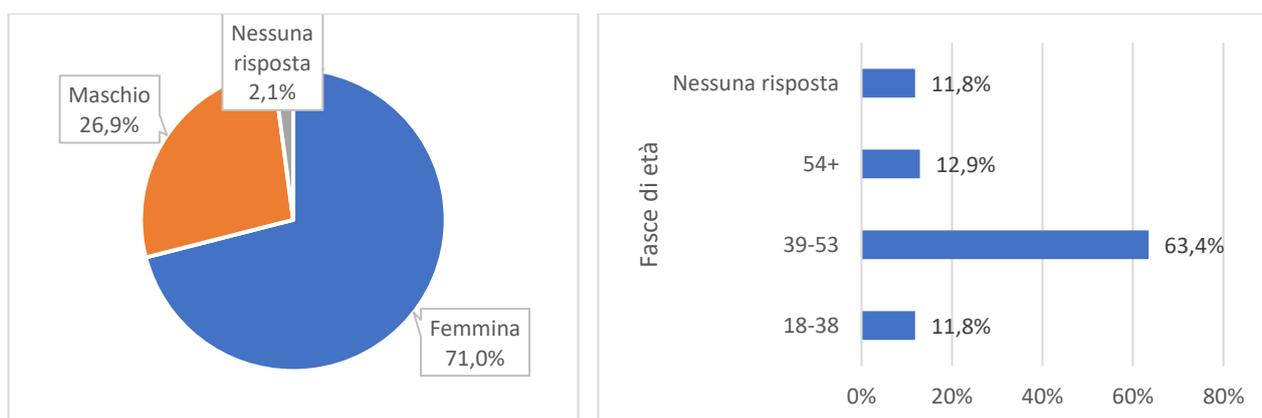
Domanda contributo pacchetto scuola

Servizio relativo alla richiesta di un incentivo economico individuale, finalizzato a sostenere le spese necessarie per la frequenza scolastica (libri scolastici, altro materiale didattico e servizi scolastici).

Su 93 utenti che hanno risposto al questionario, 11 persone non hanno inserito la propria data di nascita (11,8%).

Il servizio per la richiesta del contributo pacchetto scuola è stato usato maggiormente dagli utenti tra i 39 e 53 anni (63,4%) e dalle femmine (71,0%).

Grafico 19 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Domanda contributo pacchetto scuola".



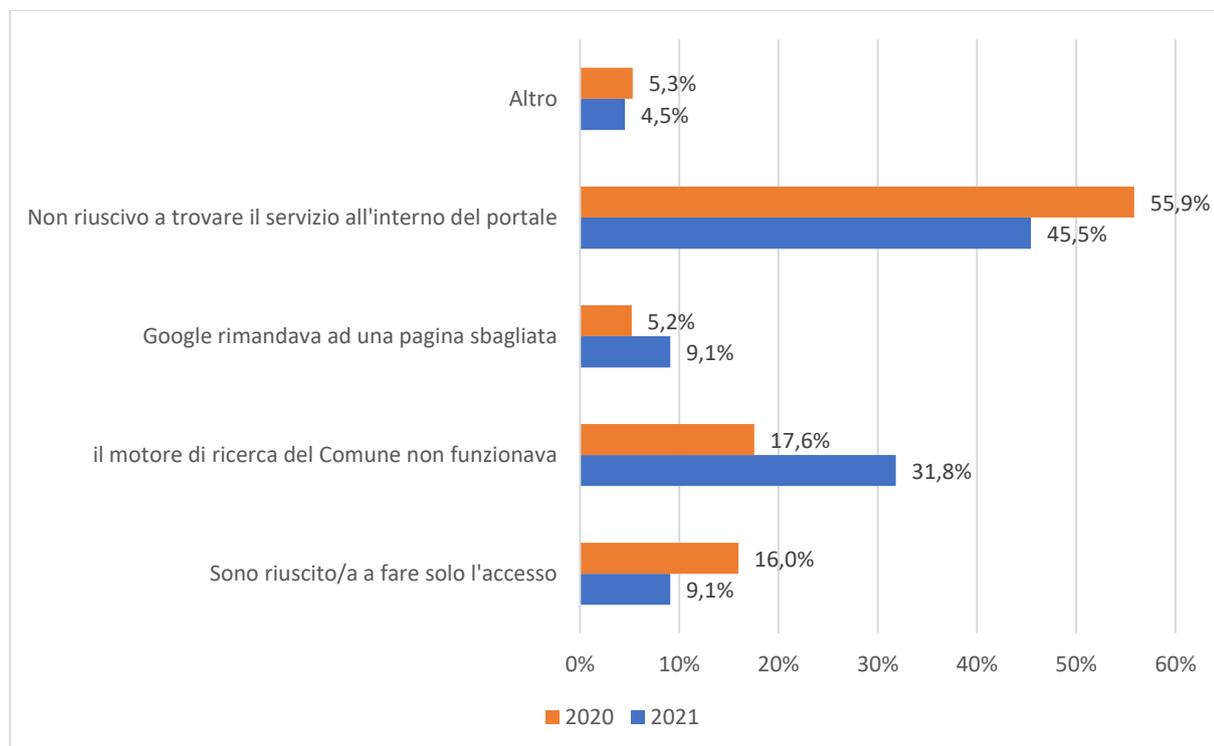
Il 78,5% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune.

Tabella 22 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online (percentuali di colonna).

	Totale
Facilmente	78,5
Con qualche difficoltà	18,3
Con molte difficoltà	3,2
Totale	100,0

Il 21,5% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (20 utenti che hanno risposto "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" - cfr. Tabella 22), di cui il 45,5% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale.

Grafico 20 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2020-2021.



Il 16,1% degli utenti che ha usufruito di tale servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'82,8% non ha riscontrato problemi e l'1,1% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 35,3% non ha cercato aiuto o supporto e il 35,3% ha preferito chiamare il Contact Centre 055055 (cfr. Tabella 23).

Tabella 23 - Mezzo/canale attraverso il quale gli utenti che hanno avuto problemi hanno cercato aiuto/supporto (percentuali di colonna).

	Totale
No, non ho cercato aiuto/supporto	35,3
ho chiamato il Contact Center 055055	35,3
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	5,9
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	11,8
ho usato la Live Chat	5,9
Altro	5,9
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'89,2% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 10,8% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 24).

Tabella 24 – Chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Molto	25,8
Abbastanza	63,4
Poco	10,8
Per niente	0,0
Non so	0,0
Preferisco non rispondere	0,0
Totale	100,0

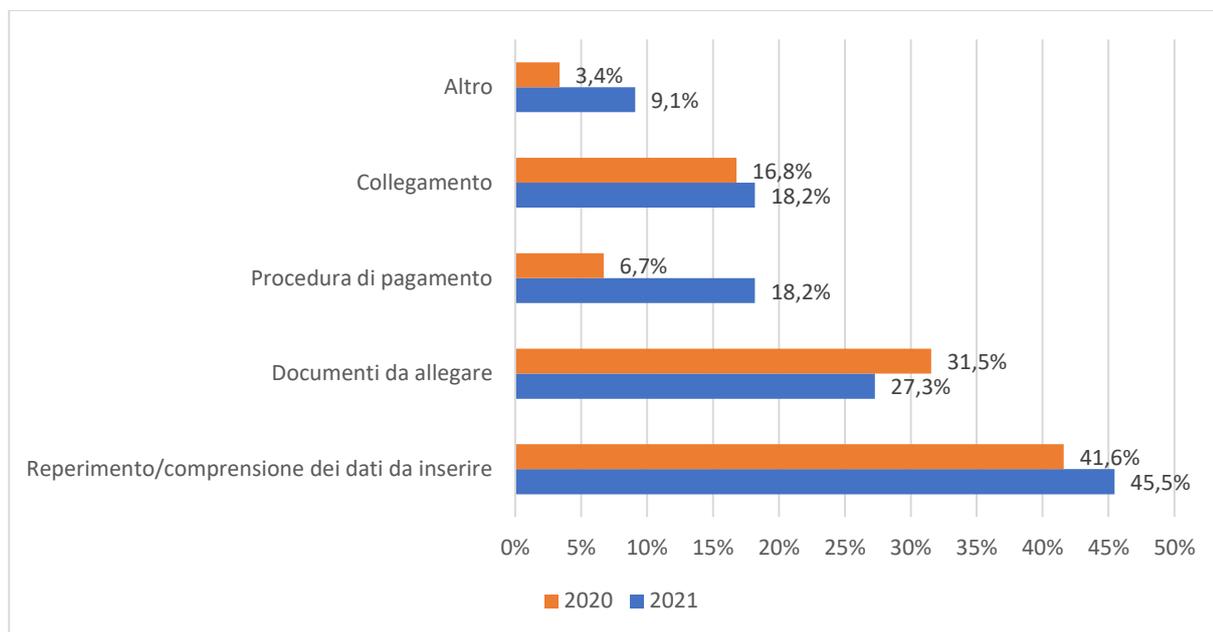
L'11,9% dei rispondenti (11 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'86,0% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 25 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Molto	1,1
Abbastanza	10,8
Poco	30,1
Per niente	55,9
Preferisco non rispondere	2,2
Totale	100,0

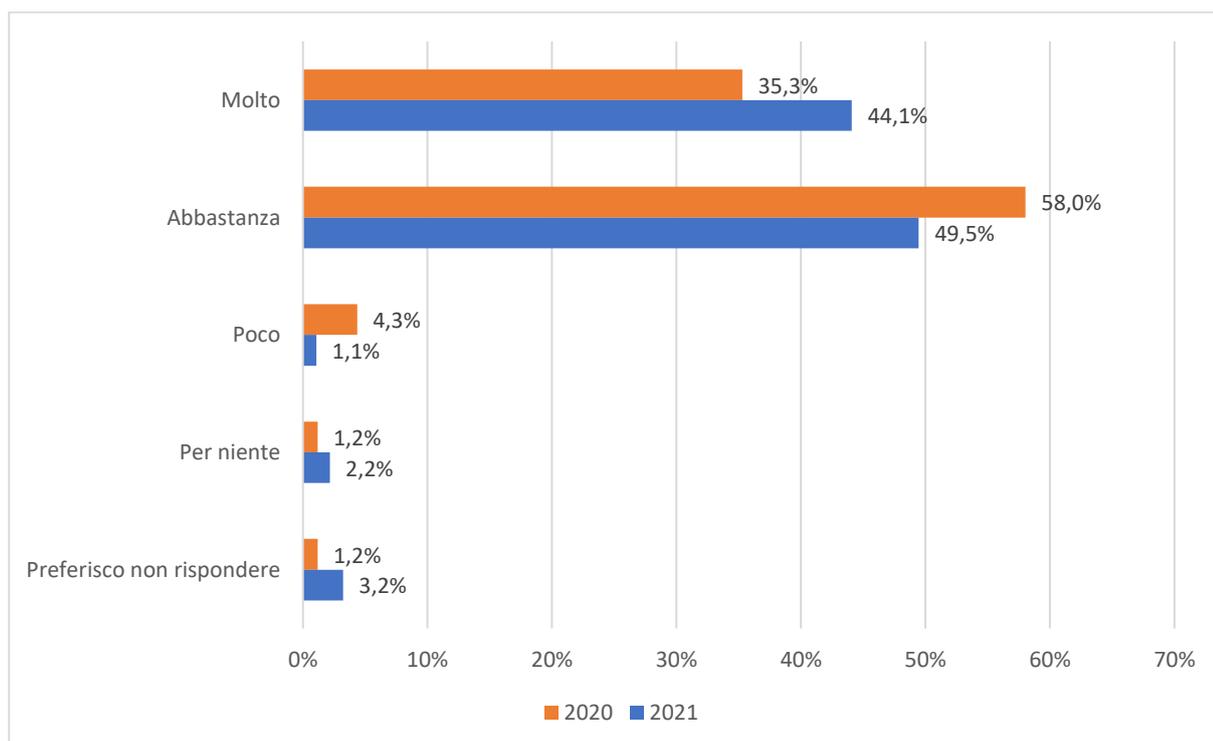
A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (120 utenti che hanno risposto "Molto" o "Abbastanza") è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Circa un terzo, evidenzia difficoltà nei documenti da allegare (31,5%) e il 41,6% nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (cfr. Grafico 21).

Grafico 21 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2020-2021.



Nel complesso il servizio è stato valutato positivamente: il 44,1% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 49,5% abbastanza (93,6% in totale).

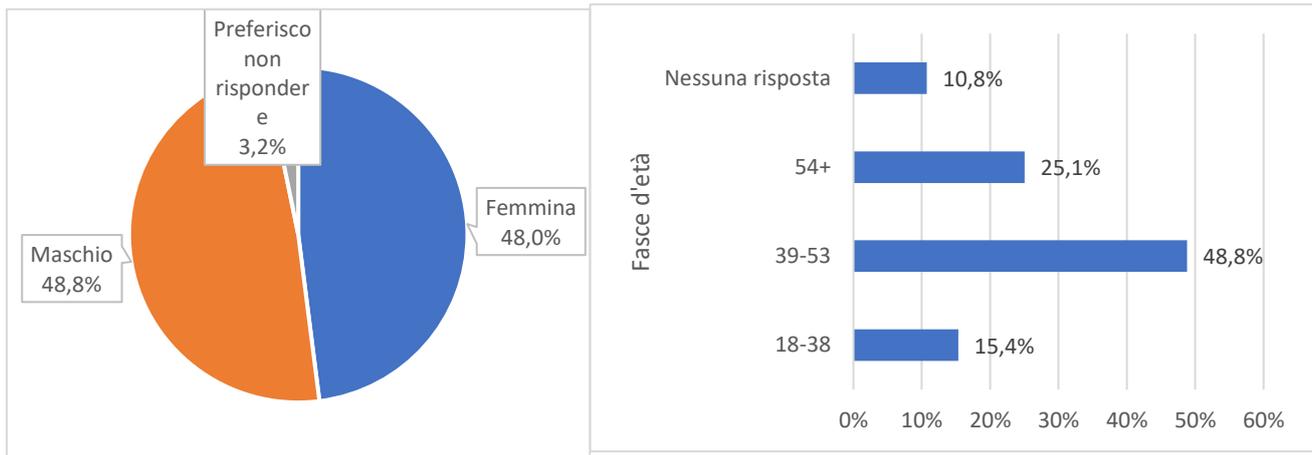
Grafico 22 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Domanda contributo pacchetto scuola". Confronto 2020-2021.



Anagrafica

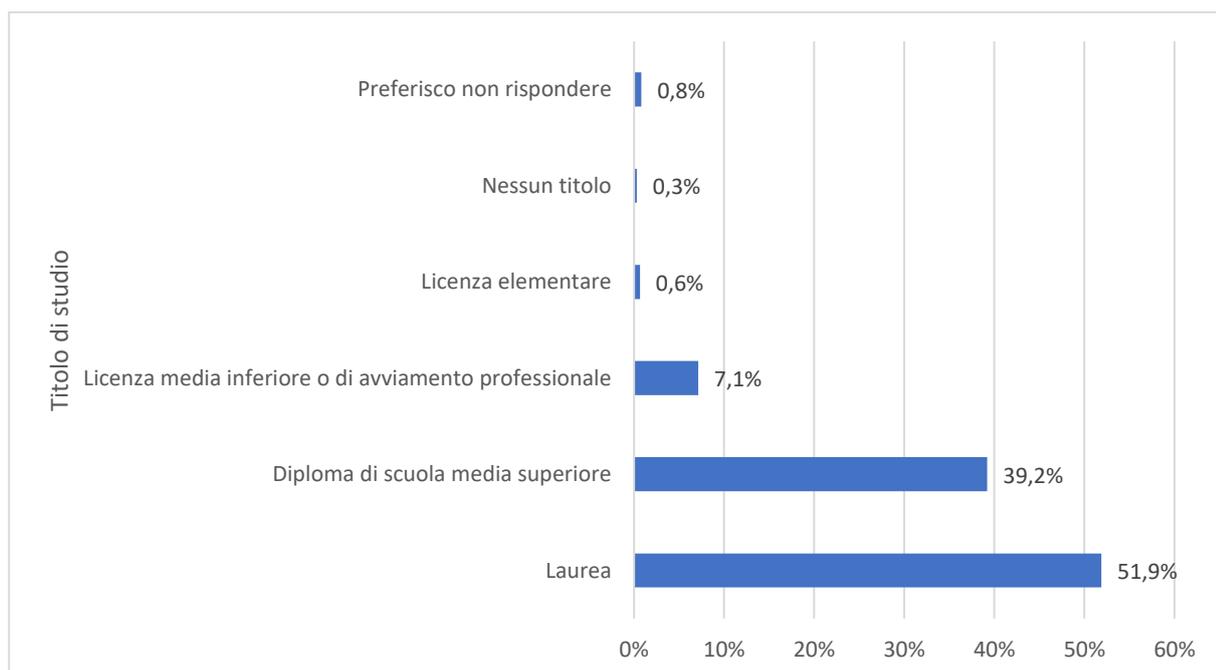
Gli utenti che hanno risposto al questionario sono 1.237, di cui la maggior parte (604 utenti) di età compresa tra i 39 e 53 anni (48,8%), distribuiti equamente tra maschi e femmine (rispettivamente il 48,8% e il 48,0%).

Grafico 23 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Poco più della metà degli utenti possiede una laurea (51,9%) e a seguire il diploma di scuola media superiore (39,2%).

Grafico 24 – Percentuali del titolo di studio degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



L'81,5% degli utenti che ha risposto al questionario lavora; di questi il 47,9% come impiegato intermedio e a seguire il 21,1% come libero professionista (cfr. Grafico 26).

Grafico 25 – Percentuali della condizione lavorativa degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.

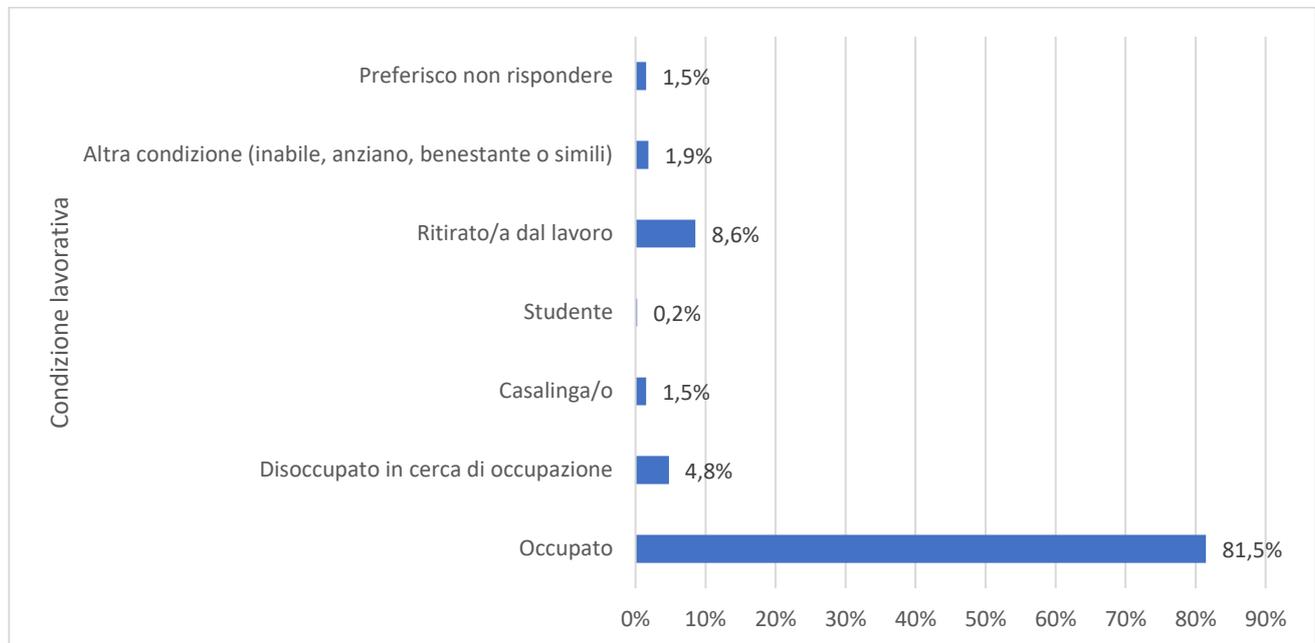
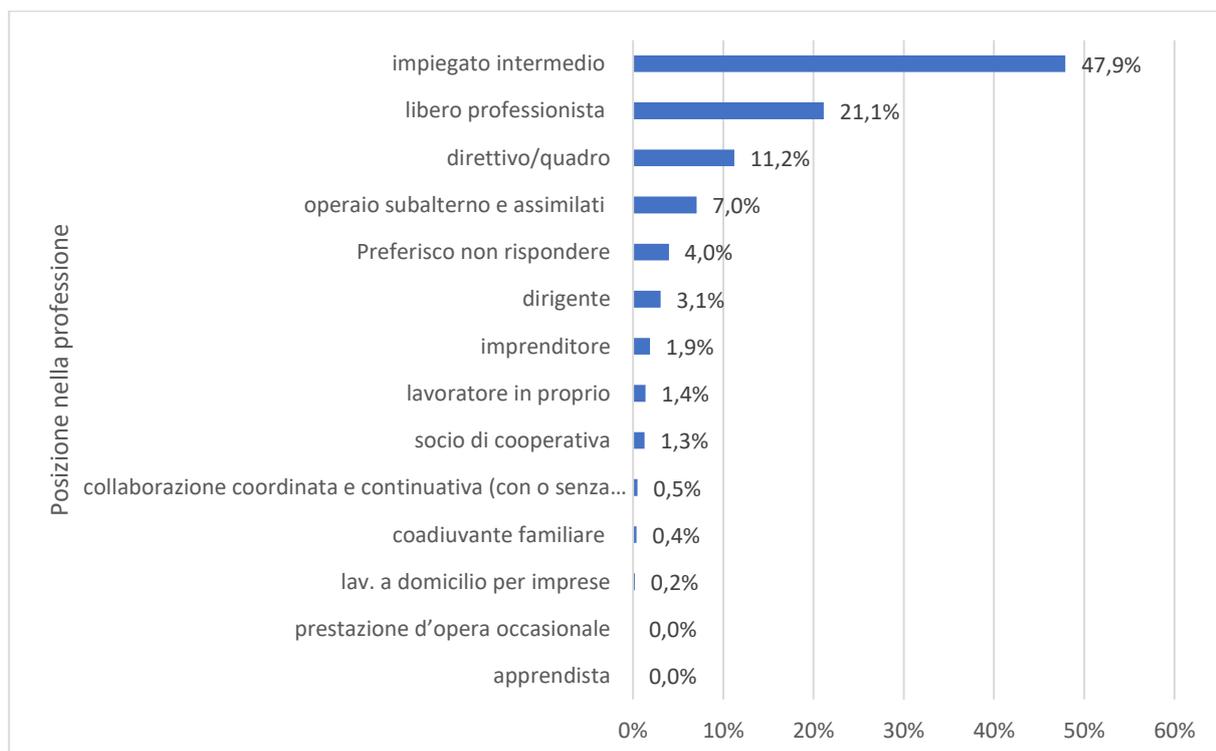


Grafico 26 – Percentuali della posizione lavorativa nella professione degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Su 1.237 utenti che hanno usufruito di almeno un servizio online, il 95,31% ha la residenza in provincia di Firenze, mentre il 4,69% restante ha indicato la propria residenza in un'altra provincia.

Quasi il 90% è residente nel capoluogo e a seguire vi è Sesto Fiorentino (1,70%) e Scandicci (1,37% - cfr. Grafico 27).

Grafico 27 -Maggiori percentuali degli utenti residenti nei Comuni in Provincia di Firenze.

