

**FEEDBACK  
DEI SERVIZI ONLINE  
2022**

All'inizio del 2022, il Comune di Firenze ha introdotto un form dove il singolo utente può rilasciare un feedback sul servizio online appena utilizzato, permettendo così un rapido resoconto del monitoraggio dell'efficienza<sup>1</sup>.

Il form di feedback è così strutturato:

*1 stella=Per niente → 5 stelle=Molto*

**1) Il servizio è semplice da utilizzare?**



**2) Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?**



**3) Ritieni che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?**



**4) Ha incontrato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento dell'iter del servizio?**



**5) Ha suggerimenti da dare?**

*Inserire Testo*

---

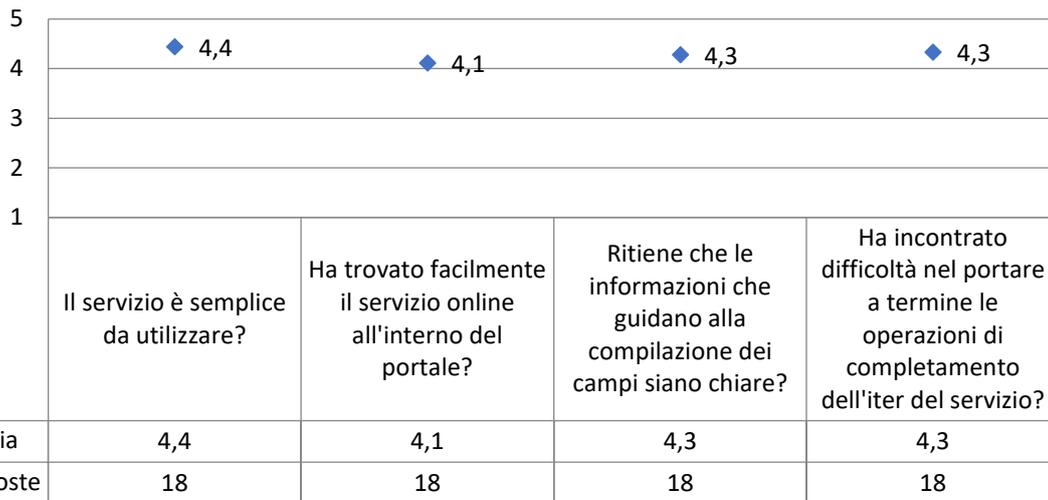
<sup>1</sup> I dati disponibili per l'analisi sono a partire dal 19 aprile 2022 fino al 31 dicembre 2022.

I servizi per le quali è disponibile il gradimento per il 2022 sono:

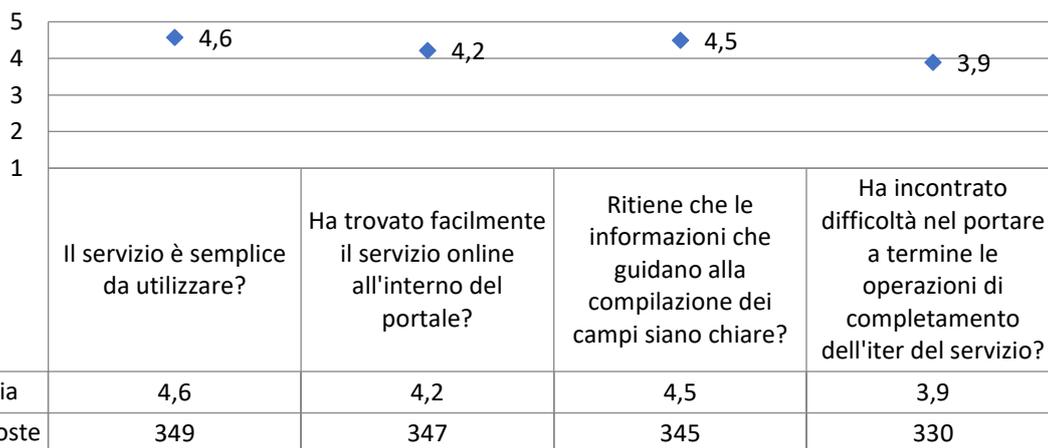
- Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni;
- Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 anni e servizi supporto scuola;
- Centri estivi;
- Certificati facili – Prenotazione e stampa diretta;
- Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni;
- Domanda contributo pacchetto scuola;
- Domanda unica di agevolazione tariffaria;
- Riscossione Online – Richiesta rateizzazione;
- Frequenza servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione alla scuola dell'infanzia (3-6 anni);
- Presentazione documentazione vaccinale servizi educativi 0-3 anni;
- Rinuncia posto assegnato servizi educativi 0-3 anni;
- Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3 anni;
- Variazione orario servizi educativi 0-3 anni.

Per ogni servizio è stato calcolato il punteggio medio ottenuto tra 1 e 5 (da 1 stella a 5 stelle) e il numero di rispondenti ad ogni domanda: essendo un questionario facoltativo e non obbligatorio, gli utenti possono aver risposto solo ad alcune domande, inviando il feedback non completo, pertanto vi può essere una diversa numerosità di risposte per ogni domanda dello stesso servizio.

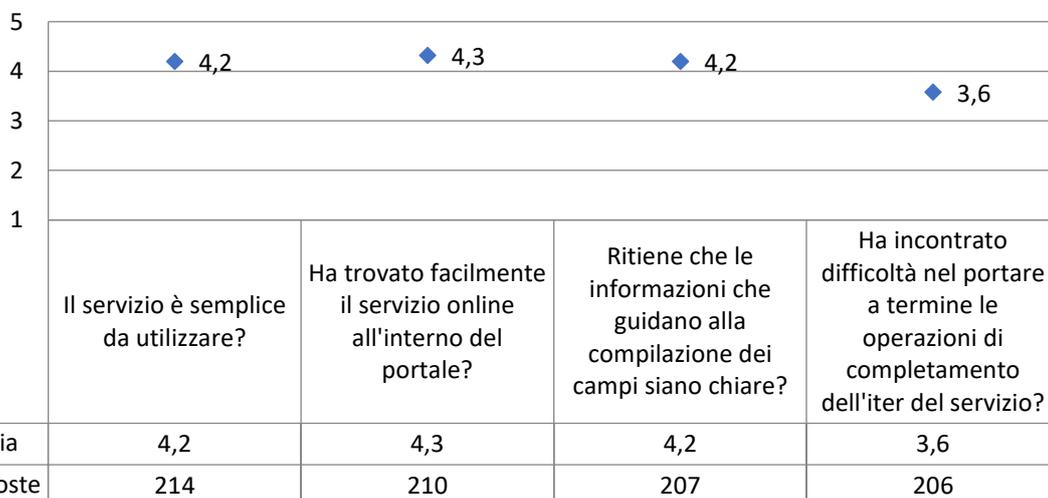
### Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni



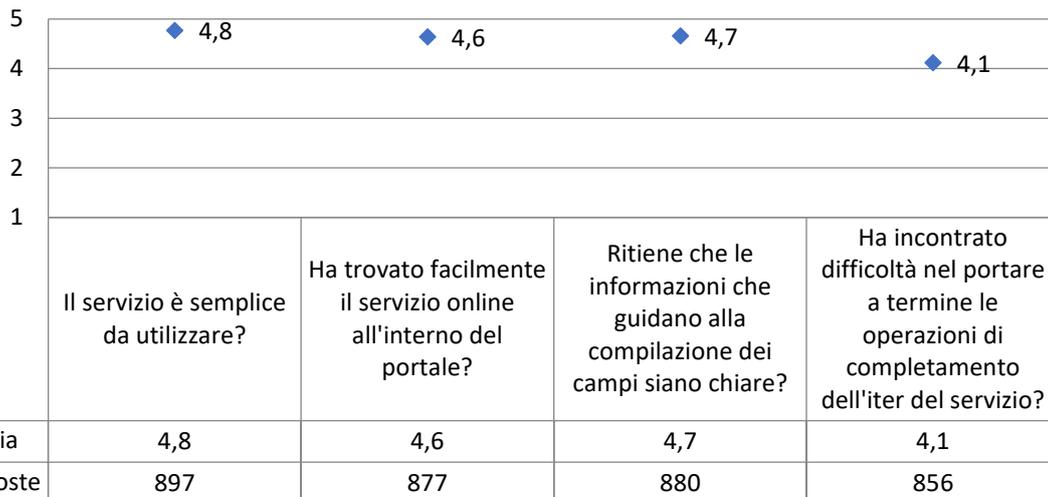
### Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni e servizi supporto scuola



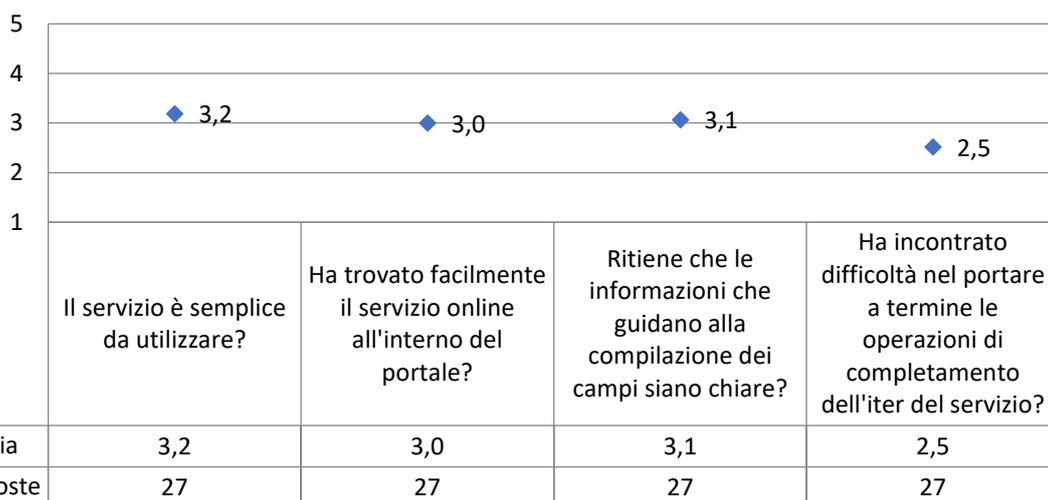
### Centri estivi



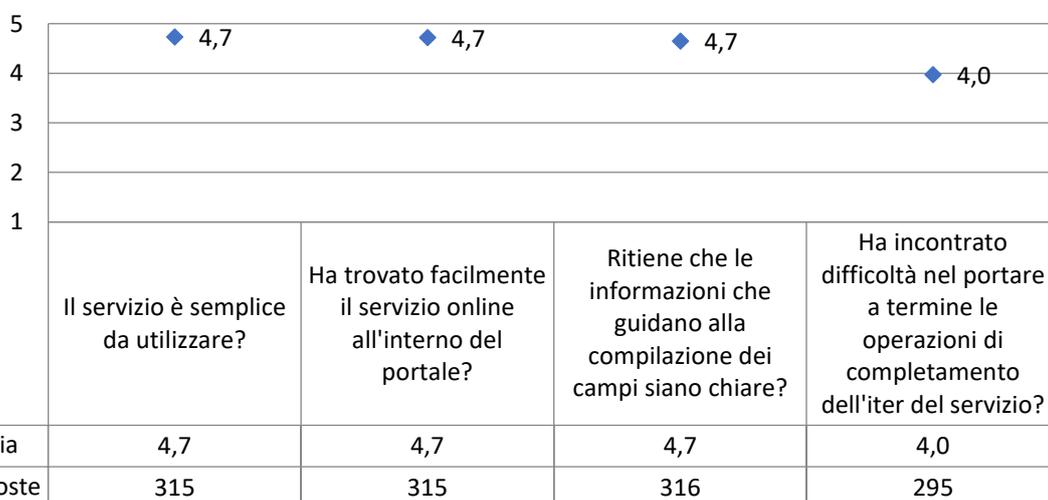
### Certificati facili - Prenotazione e stampa diretta



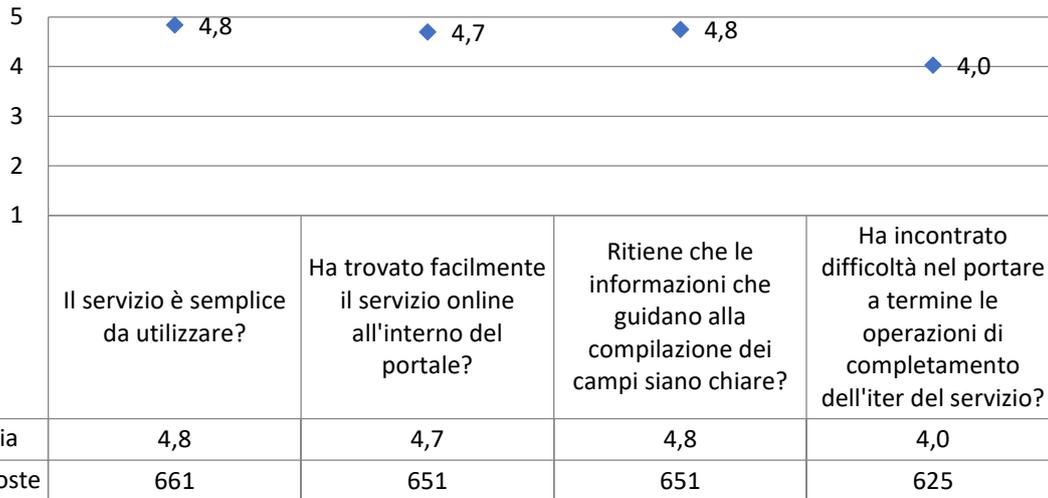
### Consultaz. graduatorie servizi educativi 0-3 anni



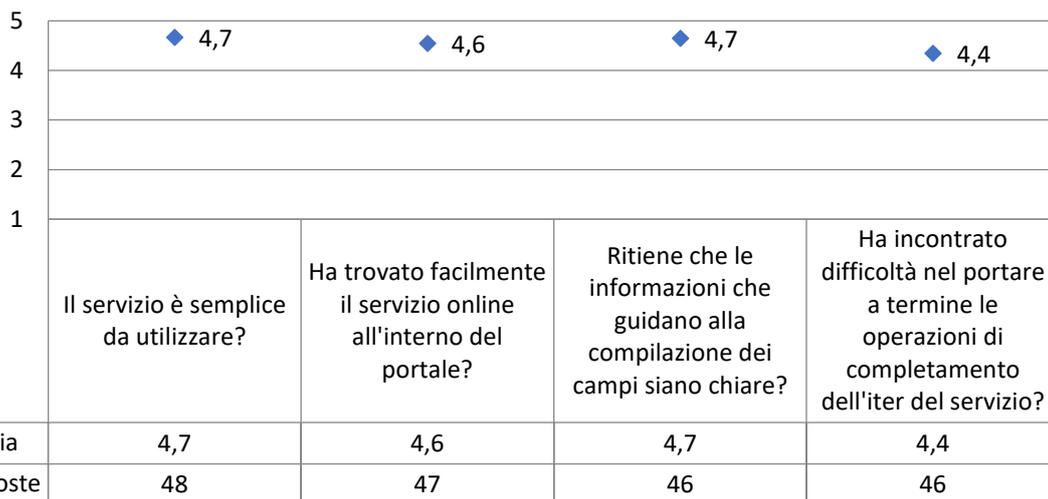
### Domanda Contributo Pacchetto Scuola



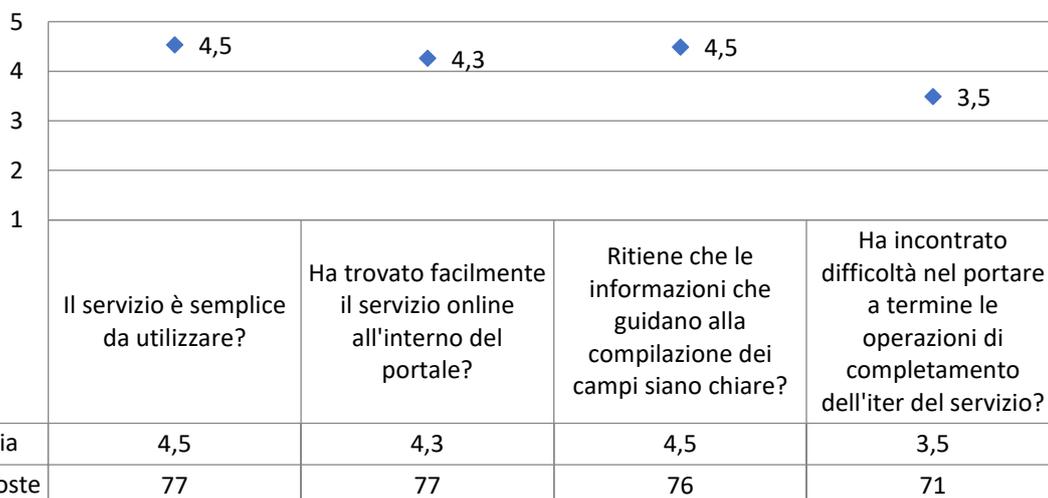
### Domanda unica di agevolazione tariffaria



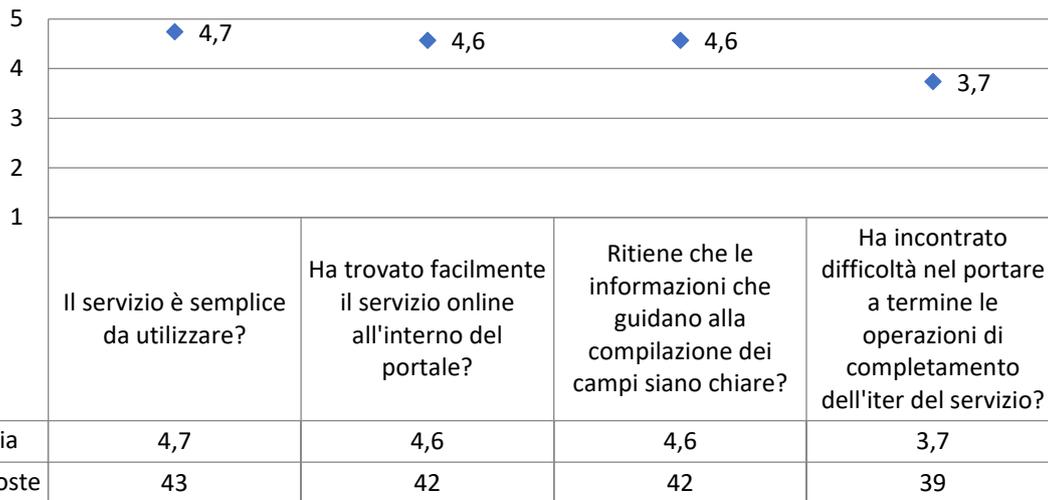
### Riscossione Online - Richiesta Rateizzazione



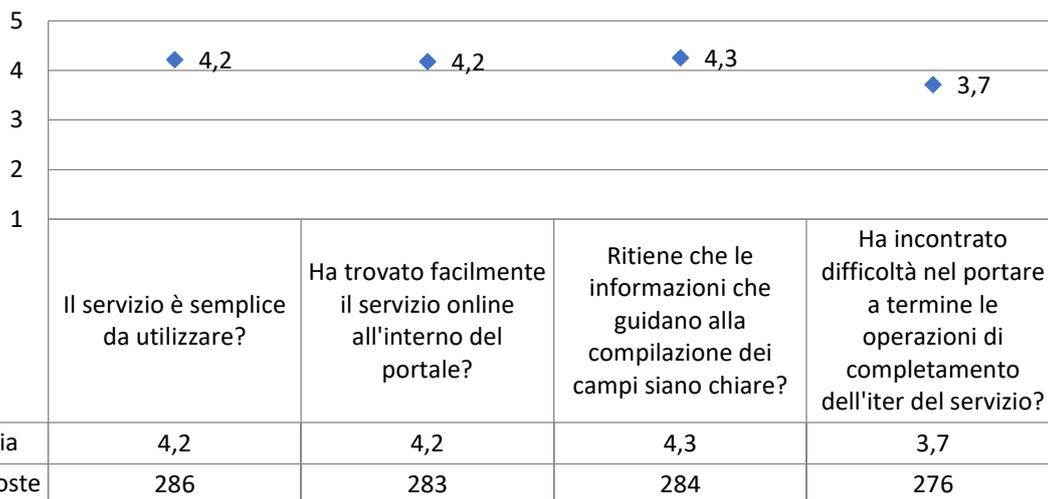
### Frequenza servizi educativi 0-3 anni



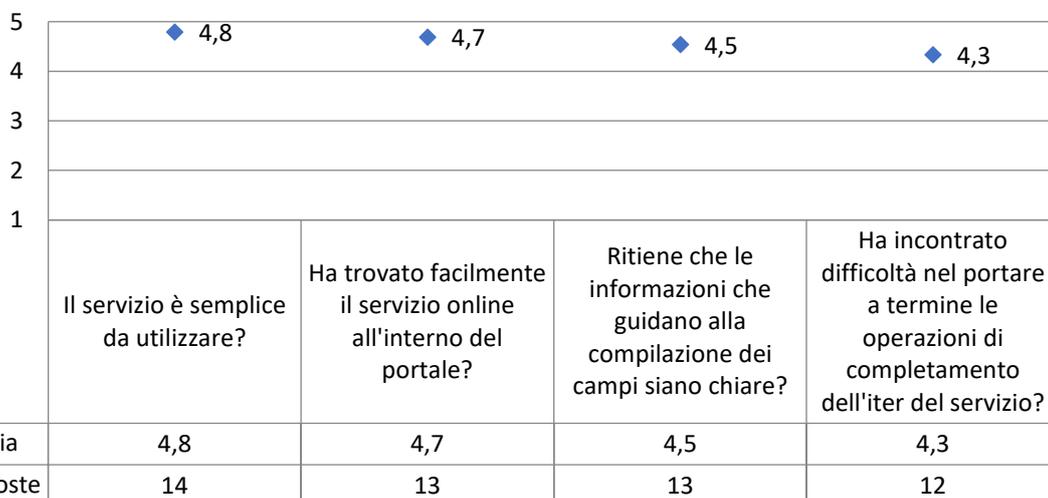
### Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3 anni



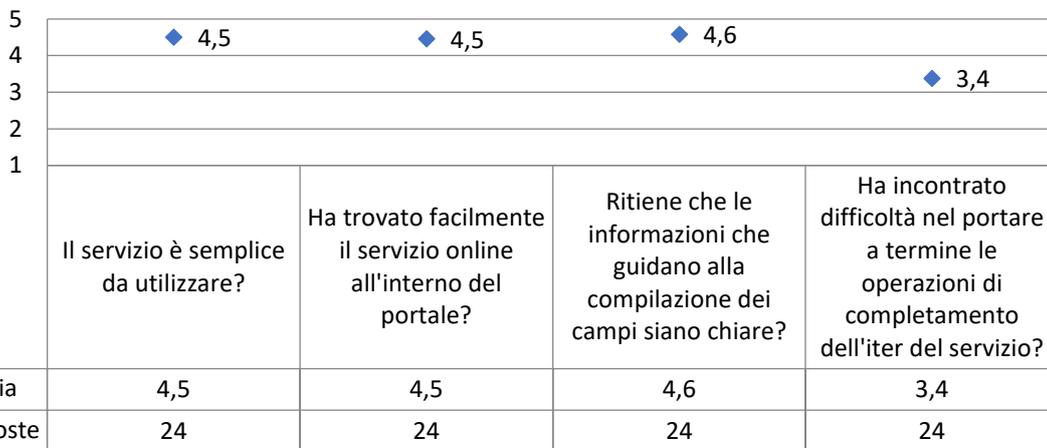
### Iscrizione servizi educativi 0-3 anni



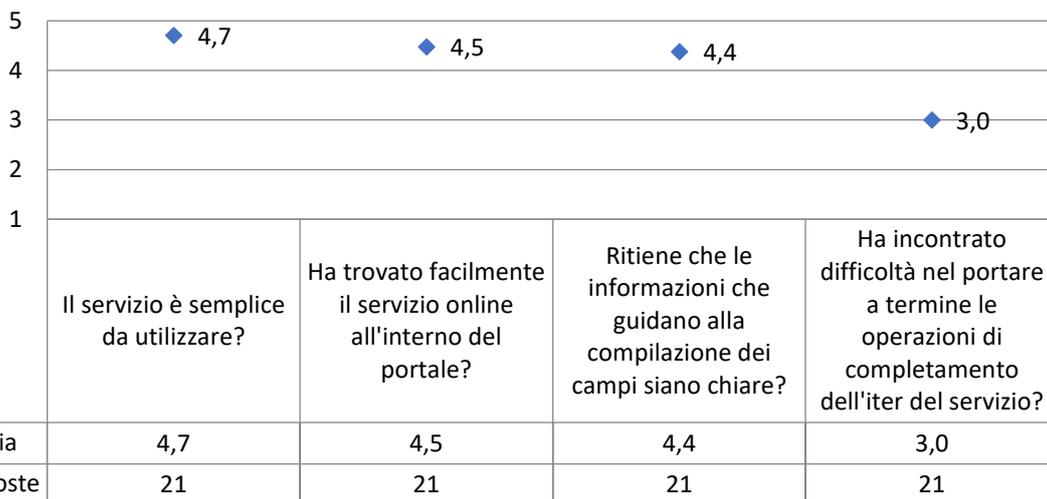
### Iscrizioni alla scuola dell'infanzia (3-6 anni)



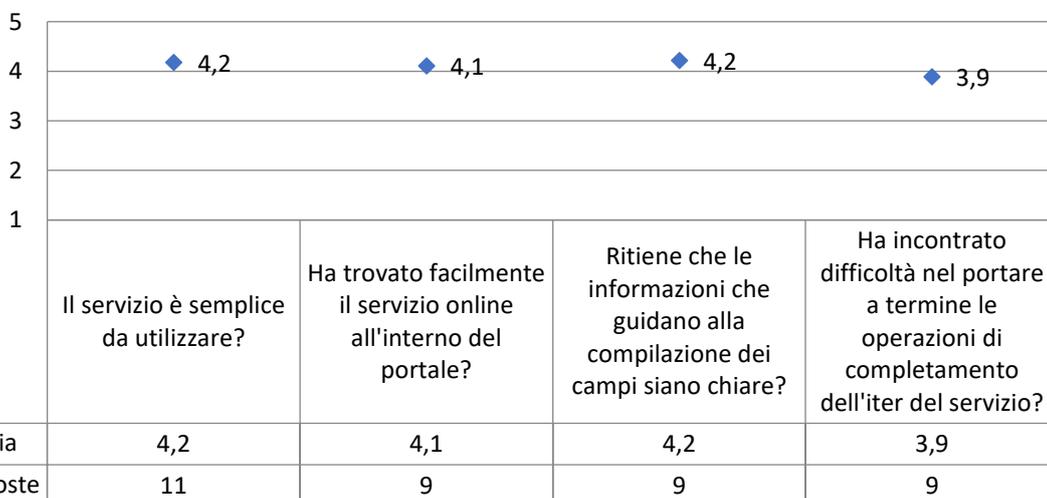
### Presentazione documentazione vaccinale servizi educativi 0-3 anni



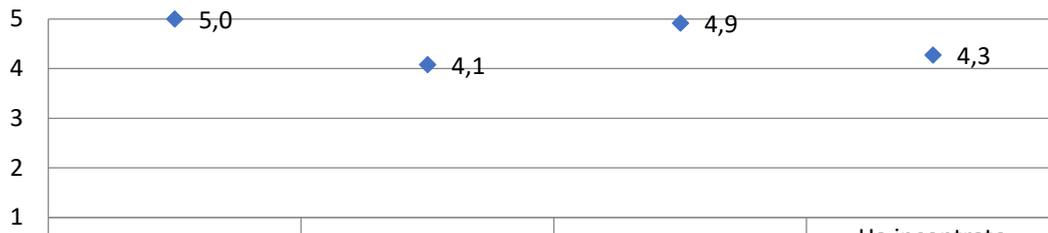
### Rinuncia posto assegnato servizi educativi 0-3



### Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3 anni



### Variazione orario servizi educativi 0-3 anni



	Il servizio è semplice da utilizzare?	Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?	Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?	Ha incontrato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento dell'iter del servizio?
◆ Media	5,0	4,1	4,9	4,3
■ Risposte	12	12	12	11