

GRADIMENTO VOLONTARIO (DEI) SERVIZI ONLINE 2024

- 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.
- Nel seguente report, sono state analizzate le valutazioni dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024 per i servizi che hanno ricevuto almeno 5 feedback.
- Per ogni servizio, è stato riportato il punteggio medio (Media) su una scala da 1 stella (*per niente soddisfatto*) a 5 stelle (*molto soddisfatto*) e il numero di rispondenti (Risposte) suddivise tra coloro che hanno espresso un giudizio da 1 a 3 stelle e coloro che hanno espresso un giudizio da 4 a 5 stelle. Conseguentemente sono state valutate le principali difficoltà riscontrate dagli utenti (per coloro che hanno attribuito una valutazione da 1 a 3 stelle) e gli aspetti preferiti emersi (per coloro che hanno valutato con 4 o 5 stelle).
- **Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni**
 - *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 5 su 5 – 9 risposte (4-5 stelle).
 - *Aspetti preferiti:* 88,9% indicazioni chiare; 11,1% nessun problema tecnico.
- **Attestazione pagamenti**
 - *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,76 su 5 – 210 risposte (10 per 1-3 stelle; 200 per 4-5 stelle).
 - *Difficoltà emerse:* 40% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 40% altro; 10% indicazioni non complete; 10% problemi tecnici.
 - *Aspetti preferiti:* 62,5% indicazioni chiare; 15% nessun problema tecnico; 14,5% indicazioni complete; 6,5% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 1,5% altro.
- **Centri estivi**
 - *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,68 su 5 – 242 risposte (19 per 1-3 stelle; 223 per 4-5 stelle).
 - *Difficoltà emerse:* 10,5% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 5,3% indicazioni non complete; 26,3% indicazioni non chiare; 36,8% problemi tecnici; 21,1% altro.

- *Aspetti preferiti:* 64,1% indicazioni chiare; 13,9% nessun problema tecnico; 9,9% indicazioni complete; 11,7% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 0,5% altro.

- **Certificati facili – Prenotazione e stampa diretta**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,79 su 5 – 1.772 risposte (59 per 1-3 stelle; 1.712 per 4-5 stelle).
- *Difficoltà emerse:* 17% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 17% indicazioni non complete; 13,6% indicazioni non chiare; 25,4% problemi tecnici; 27,1% altro.
- *Aspetti preferiti:* 59,1% indicazioni chiare; 16,6% nessun problema tecnico; 11,5% indicazioni complete; 10,9% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 2% altro.

- **Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,15 su 5 – 13 risposte (4 per 1-3 stelle; 9 per 4-5 stelle).
- *Difficoltà emerse:* 50% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 50% indicazioni non chiare.
- *Aspetti preferiti:* 77,8% indicazioni chiare; 11,1% nessun problema tecnico; 11,1% indicazioni complete.

- **Domanda Contributo Pacchetto Scuola**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,82 su 5 – 127 risposte (5 per 1-3 stelle; 122 per 4-5 stelle).
- *Difficoltà emerse:* 20% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 20% indicazioni non chiare; 40% problemi tecnici; 20% altro.
- *Aspetti preferiti:* 58,2% indicazioni chiare; 12,3% nessun problema tecnico; 8,2% indicazioni complete; 19,7% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 1,6% altro.

- **Domanda unica di agevolazione tariffaria**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,79 su 5 – 628 risposte (25 per 1-3 stelle; 603 per 4-5 stelle).

- *Difficoltà emerse*: 32% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 16% indicazioni non chiare; 20% problemi tecnici; 4% indicazioni non complete; 28% altro.
- *Aspetti preferiti*: 67% indicazioni chiare; 12,6% nessun problema tecnico; 8,8% indicazioni complete; 10,6% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 1% altro.

- **Riscossione Online – Richiesta Rateizzazione**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,55 su 5 – 323 risposte (35 per 1-3 stelle; 288 per 4-5 stelle).
- *Difficoltà emerse*: 20% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 20% indicazioni non chiare; 51,4% problemi tecnici; 8,6% altro.
- *Aspetti preferiti*: 59,4% indicazioni chiare; 16% nessun problema tecnico; 10,1% indicazioni complete; 13,9% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 0,7% altro.

- **Frequenza servizi educativi 0-3 anni**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,94 su 5 – 32 risposte (4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti*: 75% indicazioni chiare; 3,1% nessun problema tecnico; 6,6% indicazioni complete; 15,6% capivo sempre che stavo procedendo correttamente.

- **Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,4 su 5 – 15 risposte (4 per 1-3 stelle; 11 per 4-5 stelle).
- *Difficoltà emerse*: 50% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 50% indicazioni non complete.
- *Aspetti preferiti*: 72,7% indicazioni chiare; 9,1% nessun problema tecnico; 9,1% indicazioni complete; 9,1% capivo sempre che stavo procedendo correttamente.

- **Iscrizione servizi educativi 0-3 anni**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,8 su 5 – 100 risposte (7 per 1-3 stelle; 93 per 4-5 stelle).

- *Difficoltà emerse:* 28,6% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 28,6% indicazioni non chiare; 14,3% problemi tecnici; 28,6% altro.
- *Aspetti preferiti:* 72% indicazioni chiare; 6,5% nessun problema tecnico; 10,8% indicazioni complete; 8,6% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 2,2% altro.

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

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,45 su 5 – 148 risposte (129 per 1-3 stelle; 19 per 4-5 stelle).
- *Difficoltà emerse:* 21,1% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 42,1% indicazioni non chiare; 15,8% problemi tecnici; 21,1% altro.
- *Aspetti preferiti:* 71,3% indicazioni chiare; 10,9% nessun problema tecnico; 10,9% indicazioni complete; 7% capivo sempre che stavo procedendo correttamente.

- **Pubbliche affissioni**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4 su 5 – 8 risposte (3 per 1-3 stelle; 5 per 4-5 stelle).
- *Difficoltà emerse:* 66,7% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 33,3% altro.
- *Aspetti preferiti:* 40% indicazioni chiare; 20% indicazioni complete; 40% capivo sempre che stavo procedendo correttamente.

- **Oggetti trovati**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 2,7 su 5 – 9 risposte (5 per 1-3 stelle; 4 per 4-5 stelle).
- *Difficoltà emerse:* 40% indicazioni non complete; 60% altro.
- *Aspetti preferiti:* 25% indicazioni chiare; 50% nessun problema tecnico; 25% capivo sempre che stavo procedendo correttamente.

- **Richiesta buono servizio nidi privati**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 4,59 su 5 – 17 risposte (2 per 1-3 stelle; 15 per 4-5 stelle).

- *Difficoltà emerse*: 50% problemi tecnici; 50% altro.
- *Aspetti preferiti*: 66,7% indicazioni chiare; 13,3% nessun problema tecnico; 6,7% indicazioni complete; 13,3% capivo sempre che stavo procedendo correttamente.

- **Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 5 su 5 – 13 risposte (4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti*: 61,5% indicazioni chiare; 15,4% nessun problema tecnico; 23,1% indicazioni complete.

- **Variazione orario servizi educativi 0-3 anni**

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di 5 su 5 – 7 risposte (4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti*: 85,7% indicazioni chiare; 14,3% capivo sempre che stavo procedendo correttamente.