

La statistica per la città

Il gradimento dell'Area Servizi Online

A cura di
Chiara Celli

ha collaborato
Gabriele Alidori



<i>Premessa</i>	27
<i>Sintesi dei risultati</i>	29
<i>Accesso area Servizi Online</i>	31
<i>Servizi Online</i>	33
<i>Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi</i>	35
<i>Iscrizione asili nido/spazi gioco</i>	39
<i>Iscrizione scuola infanzia</i>	43
<i>Pagamento saldo Centri Estivi</i>	47
<i>Domanda contributo Pacchetto Scuola</i>	51
<i>Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni</i>	55
<i>Sportello informativo edilizia</i>	59
<i>Iscrizione asili nido</i>	63
<i>Anagrafica</i>	67
<i>Appendice - Questionario</i>	70
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i>	73



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 più volte durante l'anno a coloro che hanno usufruito in quel determinato mese di uno o più servizi forniti dal Comune di Firenze durante il 2019:

- tra Gennaio e Aprile sono stati inoltrati 7.110 questionari con una percentuale di risposta pari al 30,4% (2.160 spogli);
- a Maggio sono stati inoltrati 5.608 questionari con una percentuale di risposta pari al 21,4%% (1.201 spogli);
- a Giugno sono stati inoltrati 2.509 questionari con una percentuale di risposta pari al 31,2% (782 spogli);
- tra Luglio e Agosto sono stati inoltrati 1.817 questionari con una percentuale di risposta pari al 25,5%% (464 spogli);
- tra Settembre e Ottobre sono stati inoltrati 4.067 questionari con una percentuale di risposta pari al 23,6% (961 spogli);
- tra Novembre e Dicembre sono stati inoltrati 1.240 questionari con una percentuale di risposta pari al 26,4% (327 spogli).

Il totale di questionari ricevuti è di 5.895 su 22.351, ne sono stati completati circa il 26,4%.

Da tenere presente che ad un utente che ha usufruito di più servizi è stato inviato un unico questionario.

Le informazioni estrapolate dai questionari, sono state poi elaborate e inserite anche nel portale Open Data del Comune di Firenze, suddivise per quadrimestri al seguente link "shorturl.at/mDEJS".

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, evitando così risposte ripetute dovute alla somministrazione mensile del questionario.

Quando si parla di utenti internet viene utilizzato il termine “Generazione”¹ per identificare il target di persone a cui si fa riferimento nell’utilizzo della rete. Sono quattro le generazioni schematizzate secondo i modi di pensare e di agire di categorie di persone accomunate dal fatto di essere nate in un determinato periodo. La data di nascita, infatti, insieme al genere ed alle condizioni economiche, è uno dei fattori che consente immediatamente di fornire notizie utili per classificazioni di carattere generale.

Sono 3 le fasce di età prese in considerazione:

- Generazione dei Baby Boomers: le persone nate tra il 1946 e il 1965 (con più di 54 anni di età);
- Generazione X: le persone nate tra il 1966 e il 1980 (tra i 39 e i 53 anni di età);
- Generazione Y o Millennials: le persone nate tra il 1981 e nei primi anni 2000 (tra i 18 e i 38 anni di età).

¹ Definizione ripresa dal rapporto annuale dell'Istat “Le trasformazioni demografiche e sociali: una lettura per generazione”. Tutte le fasce di età sono state calcolate rispetto al 2019, cioè l'anno preso in considerazione per questa indagine.

Sintesi dei risultati

- Il questionario è stato inviato agli utenti che hanno usufruito dei Servizi Online attraverso le proprie credenziali: su 22.351 questionari inviati ha risposto il 26,4% (5.895 spogli).
- La maggior parte degli utenti è venuta a conoscenza dell'Area Servizi Online attraverso la rete civica e il sito del Comune di Firenze (49,7%) o attraverso ricerche su Internet (22,9%).
- Il 72,0% utilizza le Credenziali 055055 e l'86,2% degli utenti trova facile l'utilizzo delle credenziali di accesso.
- Il servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi" è stato valutato positivamente: il 93,8% degli utenti che ne hanno usufruito lo ha valutato Molto o Abbastanza efficiente. Ne hanno usufruito maggiormente le femmine (65,9%) e gli utenti che si trovano nella fascia di età tra i 39 e 53 anni (49,4%).
- Degli utenti che hanno avuto problemi (14,3%), il 34,9% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto. Coloro che hanno avuto difficoltà, le hanno riscontrate nel reperire e comprendere i dati da inserire (45,0%).
- Il servizio "Iscrizione asili nido/spazi gioco" è stato valutato positivamente dal 94,4% degli utenti. Per il 73,0% sono state le femmine ad utilizzarlo e il 48,8% degli utenti che si trovano tra i 18 e 38 anni.
- Solo il 14,0% degli utenti ha avuto problemi nell'utilizzo del servizio, di questi il 27,3% ha chiamato il Contact Centre 055055 e la difficoltà maggiore è stata nel reperire e comprendere i dati da inserire (44,8%).
- Il servizio "Iscrizione scuola infanzia" è stato valutato positivamente dal 93,2% degli utenti. Sono le femmine (68,6%) e gli utenti tra i 39 e i 53 anni (47,1%) ad averlo utilizzato maggiormente.
- Solo il 13,5% degli utenti che hanno usufruito del servizio per l'iscrizione scuola infanzia ha incontrato problemi nell'utilizzo, di cui il 30,6% non ha cercato aiuto o supporto. Il problema maggiore riscontrato nel sito è stato reperire e comprendere i dati da inserire (51,5%).
- Il servizio "Pagamento saldo Centri Estivi" è stato valutato positivamente del 93,3% degli utenti intervistati. È stato usato maggiormente dagli utenti tra i 39 e 53 anni (63,4%) e dalle femmine (67,1%).
- Il 19,0% degli utenti che hanno usufruito di tale servizio hanno incontrato dei problemi nell'utilizzo, di cui il 38,6% non ha cercato aiuto o supporto, mentre il 24,2% ha preferito chiamare il Contact Center 055055. Il problema maggiore riscontrato nel sito è stato nella procedura di pagamento (54,7%).
- Il servizio "Domanda contributo Pacchetto Scuola" è stato valutato positivamente dal 92,5% degli utenti, e sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (68,0%) e gli utenti tra i 39 e 53 anni (65,2%).
- Il 17,1% ha incontrato problemi nell'utilizzo del servizio. Per risolverli o non è stato cercato nessuno aiuto o supporto dal Comune o è stato chiamato il Contact Center (30,3% per entrambi). Come problema principale si evidenzia la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (52,7%).

- Il servizio “Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni” è stato valutato positivamente dal 92,0% degli utenti. Il 70,4% degli utenti è rappresentato da femmine e sono gli utenti tra i 18 e 38 anni di età che hanno utilizzato maggiormente il servizio (49,2%).
- Solo l'8,8% ha incontrato problemi nell'utilizzo del servizio, di cui il 29,1% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, mentre il 25,0% ha preferito chiamare il Contact Center. Si evidenzia difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (46,3%) e nei documenti da allegare (36,6%).
- Il servizio “Sportello informativo edilizia” è stato valutato positivamente dall'88,4% degli utenti. Sono i maschi ad aver utilizzato maggiormente il servizio (69,4%) e gli utenti tra i 39 e 53 anni di età (38,1%) seguiti da quelli con più di 54 anni (29,3%).
- Solo il 17,7% degli utenti si è trovato in difficoltà, di cui il 39,3% non ha cercato alcun tipo di aiuto o supporto mentre il 28,6% ha chiamato il Contact Centre 055055. Coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento hanno trovato difficoltà con il reperimento o comprensione dei dati da inserire (48,0%).
- Il servizio “Iscrizione Asili Nido” è stato valutato positivamente dall'88,4% degli utenti. Il 74,1% degli utenti è rappresentato da femmine e sono gli utenti tra i 18 e 38 anni di età che hanno utilizzato maggiormente il servizio (54,7%).
- Il 22,3% ha incontrato problemi nell'utilizzo del servizio, di cui il 43,8% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, mentre il 28,1% ha chiesto informazioni al personale di sportello del Comune. Si evidenzia difficoltà nel reperimento/comprendimento dei dati da inserire e nei collegamenti all'interno del sito (36,4% per entrambi i casi).

Accesso Area Servizi Online

Il totale di questionari ricevuti è di 5.895 su 22.351, ne sono stati completati circa il 26,4%. Sono 4.760 i singoli utenti che hanno risposto al questionario.

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	50,2	49,9	45,2	53,9	51,5	49,7
Chiamando il Contact Center 055055	9,5	7,0	9,5	7,9	7,0	8,8
Attraverso una ricerca in Internet	21,6	25,6	25,4	21,1	22,4	22,9
Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune	11,6	10,5	14,2	9,5	9,6	11,2
Altro	6,1	5,2	4,4	6,3	8,8	6,0
Preferisco non rispondere	1,0	1,8	1,3	1,3	0,7	1,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Circa la metà dei rispondenti affermano di aver rintracciato l'Area Servizi Online attraverso la rete civica o il sito internet del Comune (49,7%). Il 22,9% ha effettuato una ricerca in internet e l'11,2% ha chiesto informazioni allo sportello del Comune. Coloro che hanno risposto "Altro" (6,0%), la maggior parte ha sottolineato che ne è venuta a conoscenza attraverso mail del Comune, la scuola oppure tramite amici e conoscenti.

L'accesso viene effettuato principalmente da postazione fissa (61,7%) e il 72% utilizza le Credenziali 055055 per effettuare l'accesso all'Area Servizi Online.

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

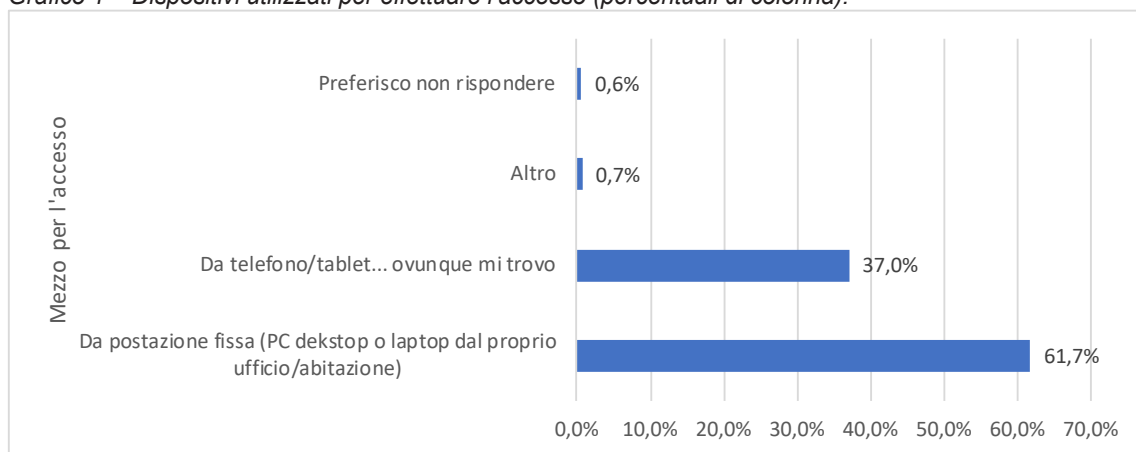
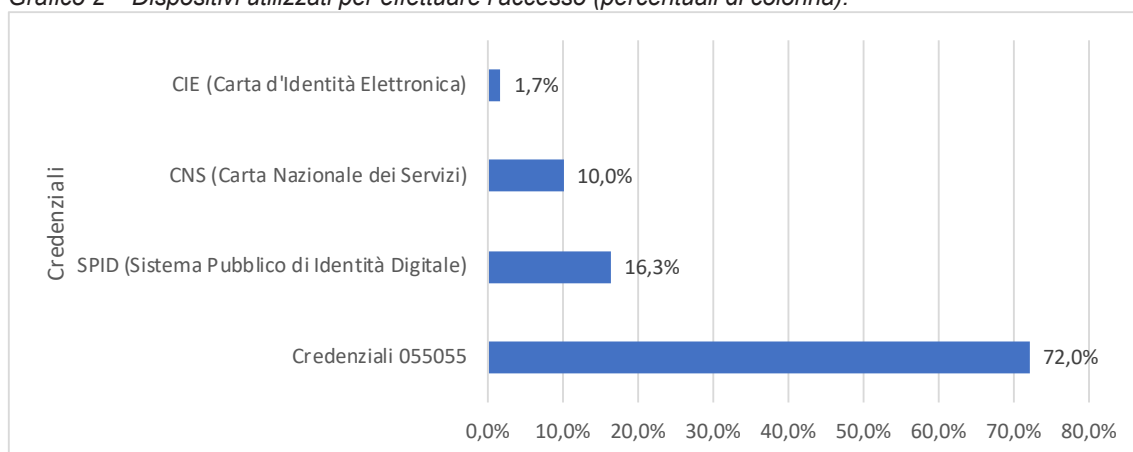


Grafico 2 – Dispositivi utilizzati per effettuare l'accesso (percentuali di colonna).



I giudizi relativi alla facilità sull'utilizzo delle credenziali di accesso sono stati quasi totalmente positivi (86,2% "Molto"+"Abbastanza"), solo il 12,7% ha trovato difficoltà nell'utilizzo ("Poco"+"Per niente", cfr. Tabella 2).

Tabella 2 – Facilità nell'utilizzo delle credenziali di accesso, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	28,8	28,0	29,3	29,7	21,7	28,2
Abbastanza	58,1	57,6	56,3	58,7	62,5	58,0
Poco	9,5	9,6	10,6	8,1	11,7	9,7
Per niente	2,7	3,3	2,9	2,5	2,6	3,0
Preferisco non rispondere	0,9	1,5	0,9	1,0	1,5	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Servizi Online

Sono circa 36 i servizi analizzati per i quali è necessaria l'autenticazione attraverso le proprie le credenziali e sono stati suddivisi in 18 macro-categorie (cfr. Tabella 3).

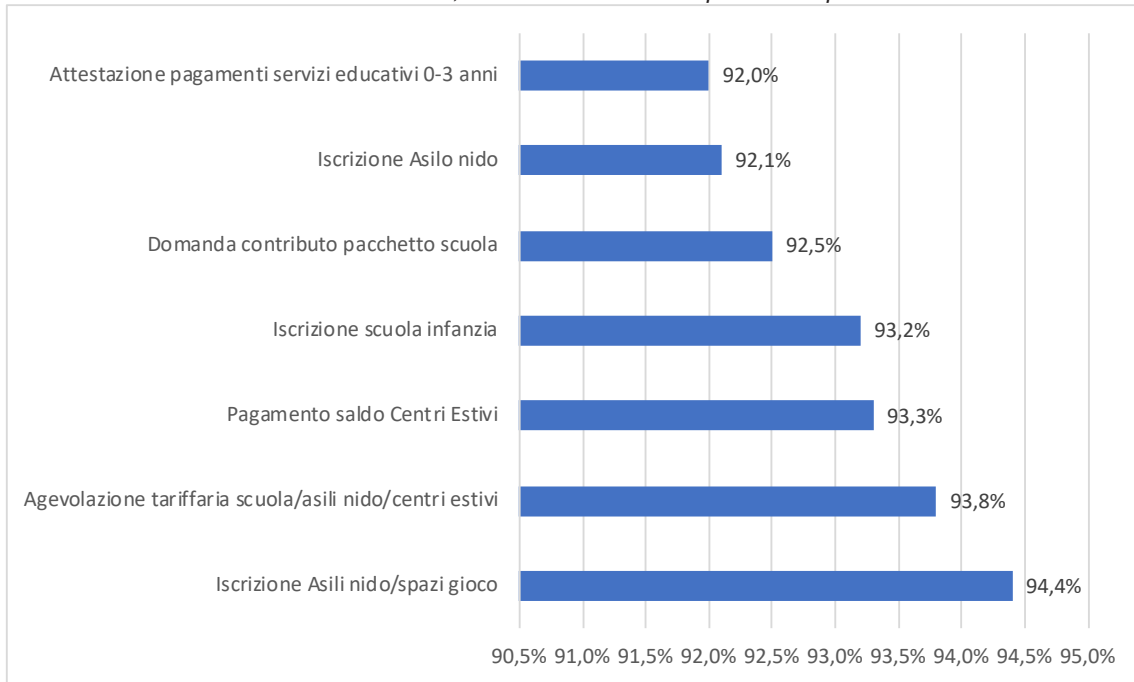
Tabella 3 – Elenco servizi per numero di utenti che ne hanno usufruito, per numero di utenti che hanno risposto al questionario (ordinati secondo il numero di risposte).

Macro Categorie	N utenti	N risposte
Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi	10.301	2.801
Iscrizione Asili nido/Spazi gioco	3.060	983
Iscrizione scuola infanzia	2.918	666
Pagamento saldo Centri Estivi	1.843	599
Domanda contributo pacchetto scuola	2.223	388
Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 anni	746	250
Sportello informativo edilizia	587	147
Iscrizione Asilo nido (Sesto Fiorentino)	451	139
Dimissioni scolastiche	390	75
Rilascio Carta di Identità Elettronica	69	64
Prenotazione appuntamento edilizia/urbanistica	370	50
Documentazione sull'obbligo vaccinale	185	32
Prenotazione trasferimento residenza	25	10
Prenotazione/Sportelli per Bonus elettrico/gas/energia	38	3
URC rateizzazione-istanza di annullamento 2015-2019	38	3
Pubbliche affissioni	9	2
Iscrizione pre-scuola	8	0
Variazione/Revoca servizi scolastici	13	0
Totale	23.274	6.212

Il totale degli utenti di tutti i servizi considerati è pari a 23.274 ed è maggiore dei questionari inviati (22.351) poiché a un utente che ha usufruito di più servizi, è stato inviato un unico questionario dove era richiesto di valutarli tutti.

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.

Grafico 3 – Efficienza dei servizi analizzati, considerando solo le opzioni di risposta “Molto”+“Abbastanza”.



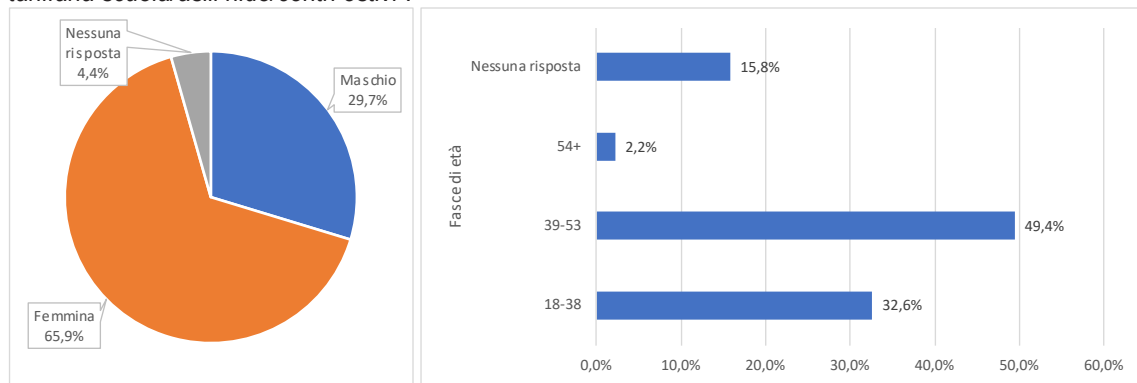
Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi

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".

Sono 10.299 gli utenti che nel 2019 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 27,2% (2.801 risposte al questionario). Su 2.801 utenti che hanno risposto al questionario, 442 persone non hanno inserito la propria data di nascita (15,8%) e 122 non hanno inserito il genere (4,4%).

Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (65,9%) e gli utenti che si trovano nella fascia di età tra i 39 e 53 anni (49,4% - Grafico 4).

Grafico 4 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi".



Più della metà degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (69,8%). Il 4,7% degli utenti con più di 54 anni ha avuto molte, a differenza degli utenti tra i 18 e 38 anni e i 39 e 53 anni (rispettivamente il 2,9% e il 2,4% - cfr. Tabella 4). Il 65,3% di coloro che hanno avuto difficoltà è perché non riuscivano a trovare il servizio all'interno del portale.

Tabella 4 – 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	72,5	66,1	73,8	71,6	55,6	69,8
Con qualche difficoltà	25,1	30,2	23,3	26,0	39,7	27,1
Con molte difficoltà	2,4	3,7	2,9	2,4	4,7	3,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 30,2% ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (847 persone che hanno selezionato "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 4), di cui il 65,3% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale. In "Altro" (5,5%) è stato evidenziato da molti che la procedura non è chiara e se vi è un errore di inserimento dati è necessario ripartire da capo (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	8,4
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	15,4
Google rimandava ad una pagina sbagliata	5,4
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	65,3
Altro	5,5
Totale	100,0

Solo 399² persone su 2.801 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio per l'agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi (14,3%), mentre l'83,0%% non ha riscontrato problemi.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 34,5% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati. Nell'opzione "Altro" (5,1%) la maggior parte delle persone ha indicato di essersi fatta aiutare da amici/genitori (cfr. Tabella 6).

Tabella 6 – 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	34,5
ho chiamato il Contact Center 055055	26,4
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	13,2
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	14,3
ho usato la Live Chat	6,5
Altro	5,1
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'88,6% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 10,4% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 7).

Tabella 7 – 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	22,4	21,2	23,8	23,0	12,7	21,7
Abbastanza	66,6	68,9	66,2	67,4	73,0	66,9
Poco	9,3	7,9	8,8	7,8	12,7	9,4
Per niente	0,9	1,1	0,6	1,0	1,6	1,0
Non so	0,4	0,3	0,2	0,4	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	0,4	0,6	0,4	0,4	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 14,6% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio, in particolare gli utenti con più di 54 anni (15,9% dato da "Molto"+"Abbastanza"). Complessivamente l'84,8% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio (cfr. Tabella 8).

2 Tabella 1 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Tabella 8 – 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	1,8	1,9	2,1	1,6	1,6	2,0
Abbastanza	12,9	10,9	12,2	11,0	14,3	12,6
Poco	34,8	34,8	36,1	32,7	46,0	40,6
Per niente	50,0	51,7	48,9	54,3	38,1	44,2
Preferisco non rispondere	0,5	0,7	0,7	0,4	0,0	0,6
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 (45,0%) e successivamente anche nei documenti da allegare (22,7%). Nell'opzione "Altro" (6,7%) è stato indicato dalla maggior parte degli utenti che la pagina del sito si bloccava spesso, e non è chiaro quando e se la procedura è stata accettata (cfr. Tabella 9).

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

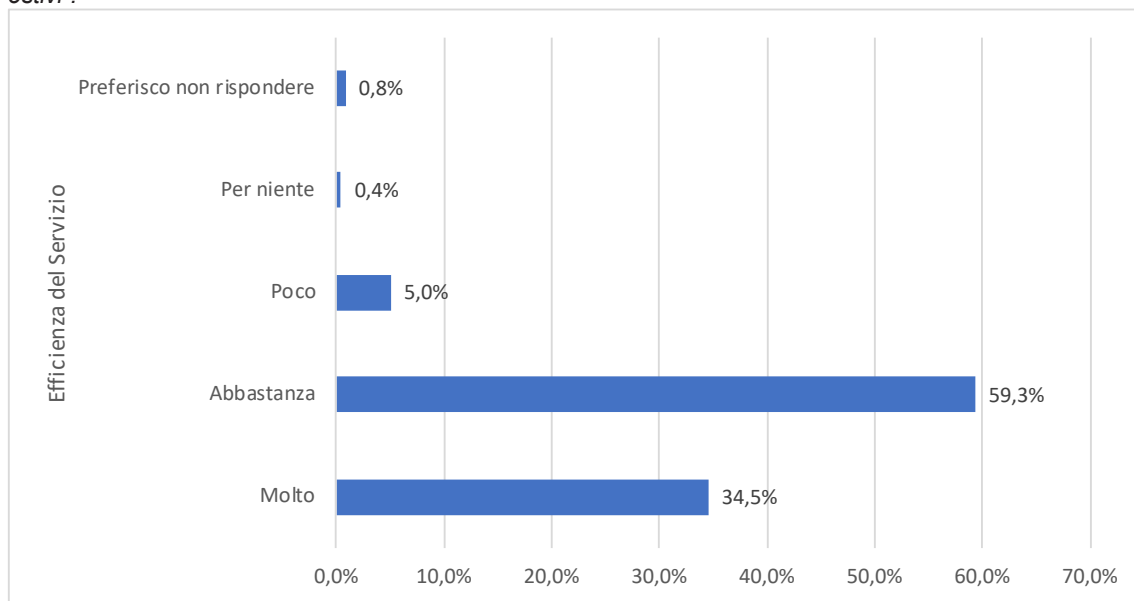
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	45,0
Documenti da allegare	22,7
Procedura di pagamento	7,6
Collegamento	18,0
Altro	6,7
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 34,5% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 59,3% abbastanza (93,8% in totale).

Tabella 10 – 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	34,8	35,1	34,3	38,2	23,8	34,5
Abbastanza	59,7	58,7	60,8	56,7	71,4	59,3
Poco	4,6	5,1	4,1	4,2	4,8	5,0
Per niente	0,2	0,5	0,1	0,4	0,0	0,4
Preferisco non rispondere	0,7	0,6	0,7	0,5	0,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 5 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi".



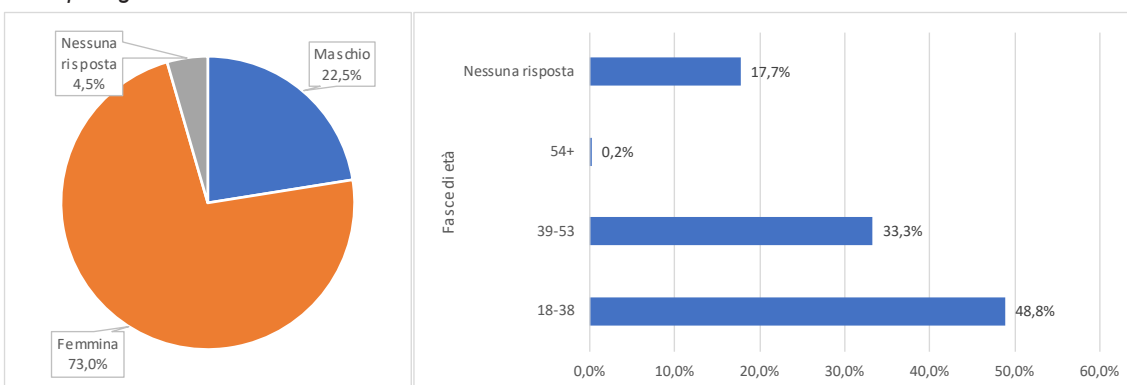
Iscrizione asili nido/spazi gioco

Servizio relativo all'iscrizione nidi infanzia e agli spazi gioco educativi (anche fuori termine).

Sono 3.058 gli utenti che nel 2019 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 32,1% (983 risposte al questionario). Su 983 utenti che hanno risposto al questionario, 174 persone non hanno inserito la propria data di nascita (17,7%) e 44 non hanno inserito il genere (4,5%).

Sono le femmine (73,0%) ad aver usato maggiormente il servizio e gli utenti che hanno un'età tra i 18 e 38 anni (48,8%). È da tener conto che gli utenti con più di 54 anni rappresentano lo 0,2% dei rispondenti: solo 2 rispondenti al questionario relativo a tale servizio hanno più di 54 anni, contro 480 rispondenti tra i 18 e 38 anni e 327 tra i 39 e 53 anni (cfr. Grafico 6).

Grafico 6 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Iscrizione asili nido/spazi gioco".



Il 71,5% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (cfr. Tabella 11).

Tabella 11 – 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	71,9	71,9	71,7	74,9	100,0	71,5
Con qualche difficoltà	25,6	23,6	25,2	22,4	0,0	25,5
Con molte difficoltà	2,5	4,5	3,1	2,7	0,0	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sono 280 i rispondenti che hanno avuto difficoltà (28,8% "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 11), di cui il 66,0% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Tabella 12).

Tabella 12 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	4,8
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	18,1
Google rimandava ad una pagina sbagliata	6,7
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	66,0
Altro	4,4
Totale	100,0

Il 14,0%³ degli utenti che hanno usufruito del servizio per l'iscrizione asili nido/spazi gioco ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'82,7% non ha riscontrato problemi e il 3,3% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 27,3% ha chiamato il Contact Center 055055, a seguire il 23,0% non ha cercato nessun tipo di aiuto (cfr. Tabella 13).

Tabella 13 – 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	23,0
ho chiamato il Contact Center 055055	27,3
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	21,7
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	19,3
ho usato la Live Chat	5,0
Altro	3,7
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'89, % ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 10,4% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 14).

Tabella 14 – 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	19,4	19,0	19,2	19,6	50,0	18,8
Abbastanza	70,9	69,7	70,4	72,5	50,0	70,4
Poco	8,8	9,0	8,8	7,0	0,0	9,4
Per niente	0,8	0,9	1,0	0,6	0,0	1,0
Non so	0,0	0,5	0,2	0,0	0,0	0,1
Preferisco non rispondere	0,1	0,9	0,4	0,3	0,0	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

3 Tabella 2 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Il 15,2% dei rispondenti (150 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'84,1% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 15 – 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	2,1	3,6	2,7	3,1	0,0	2,7
Abbastanza	12,3	12,7	12,5	10,4	0,0	12,5
Poco	37,2	36,2	34,2	35,2	0,0	37,3
Per niente	48,2	46,6	49,8	51,1	100,0	46,8
Preferisco non rispondere	0,2	0,9	0,8	0,2	0,0	0,7
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 (150 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 la difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (44,8%) e successivamente anche nel collegamento (22,7%). Nell’opzione “Altro” (10,4%) è stato indicato dalla maggior parte degli utenti che il sito spesso si bloccava e non era possibile completare l’iter di alcune azioni (cfr. Tabella 16).

Tabella 16 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

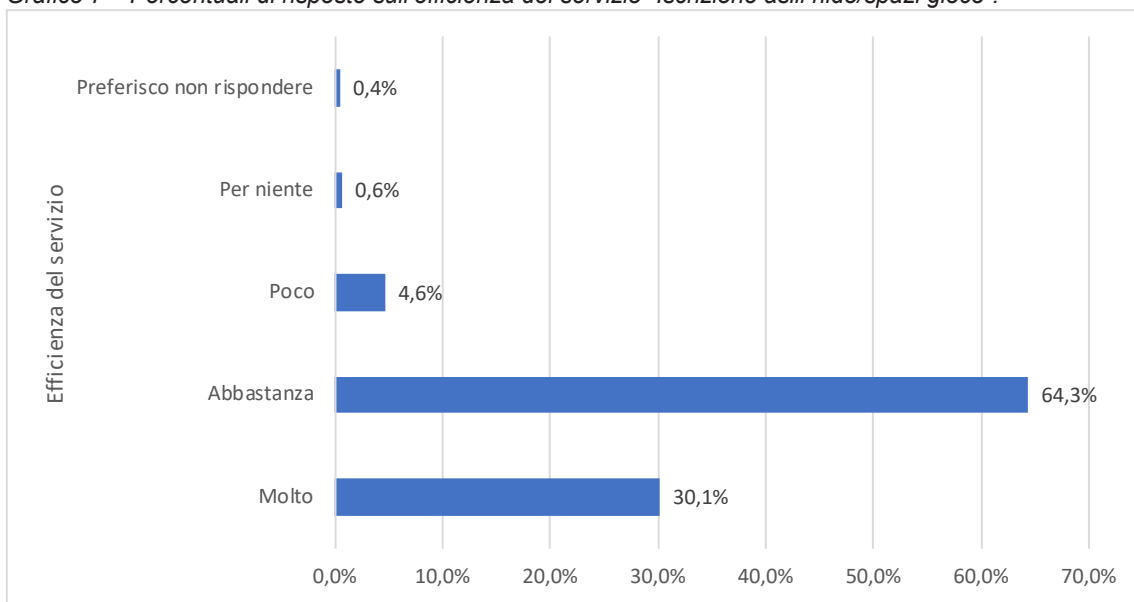
	Totale
Reperimento/comprendimento dei dati da inserire	44,8
Documenti da allegare	19,9
Procedura di pagamento	2,2
Collegamento	22,7
Altro	10,4
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 30,1% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 64,3% abbastanza (94,4% in totale).

Tabella 17 – 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	30,4	32,6	30,8	34,3	50,0	30,1
Abbastanza	64,9	61,1	64,4	61,1	50,0	64,3
Poco	3,9	5,4	3,8	3,7	0,0	4,6
Per niente	0,4	0,9	0,6	0,3	0,0	0,6
Preferisco non rispondere	0,4	0,0	0,4	0,6	0,0	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 7 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione asili nido/spazi gioco".



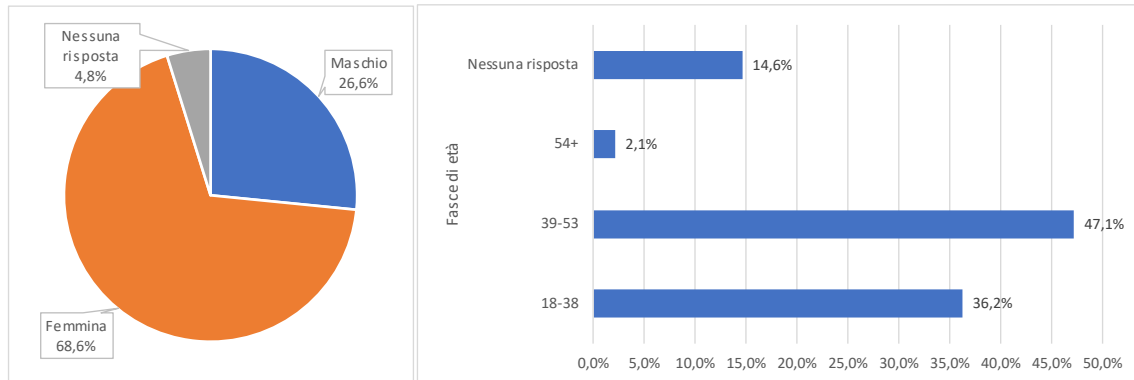
Iscrizione scuola infanzia

Servizio relativo all'iscrizioni alla scuola dell'infanzia comunale.

Sono 2.919 gli utenti che nel 2019 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 22,8% (666 risposte al questionario). Su 666 utenti che hanno risposto al questionario, 97 persone non hanno inserito la propria data di nascita (14,6%) e 32 non hanno inserito il genere (4,8%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (68,6%) e il 47,1% dei rispondenti ha tra i 39 e i 53 anni. Gli utenti con più di 54 anni rappresentano il 2,1% della popolazione di risposta: solo 14 rispondenti al questionario relativo a tale servizio hanno più di 54 anni, contro 241 utenti tra i 18 e 38 anni e 314 utenti tra i 39 e 53 anni (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Iscrizione scuola infanzia".



Il 72,7% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Essendo pochi gli utenti con più di 54 anni non è possibile affermare con certezza che sono la fascia di età che si è trovata maggiormente in difficoltà (cfr. Tabella 18).

Tabella 18 – 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	74,6	69,5	78,0	70,4	71,4	72,7
Con qualche difficoltà	23,4	27,7	20,3	26,4	28,6	24,8
Con molte difficoltà	2,0	2,8	1,7	3,2	0,0	2,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 27,3% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (182 persone che hanno risposto "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 18), di cui il 68,5% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Tabella 19).

Tabella 19 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	8,5
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	12,5
Google rimandava ad una pagina sbagliata	8,0
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	68,5
Altro	2,5
Totale	100,0

Il 13,5%⁴ degli utenti che hanno usufruito del servizio per l'iscrizione scuola infanzia ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'84,7% non ha riscontrato problemi e il 1,8% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 30,6% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati e il 26,5% ha preferito chiamare il Contact Center. Nell'opzione "Altro" (10,2%) alcuni utenti dichiarano di aver direttamente chiamato la segreteria della scuola (cfr. Tabella 20).

Tabella 20 – 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	30,6
ho chiamato il Contact Center 055055	26,5
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	20,4
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	9,2
ho usato la Live Chat	3,1
Altro	10,2
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 9,8% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 21).

Tabella 21 – 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	17,5	19,8	20,3	17,5	21,5	18,2
Abbastanza	74,0	64,4	69,7	70,7	71,4	71,0
Poco	6,8	10,7	7,5	9,2	7,1	8,1
Per niente	1,5	1,7	1,7	1,3	0,0	1,7
Non so	0,0	1,1	0,4	0,3	0,0	0,3
Preferisco non rispondere	0,2	2,3	0,4	1,0	0,0	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

4 Tabella 3 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Il 16,7% dei rispondenti (111 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'82,0% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 22 – 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	2,0	0,0	2,1	2,2	0,0	2,0
Abbastanza	14,7	13,6	14,1	13,1	28,6	14,7
Poco	36,3	40,1	35,7	38,5	35,7	37,4
Per niente	46,4	43,5	46,5	44,9	35,7	44,6
Preferisco non rispondere	0,6	2,8	1,6	1,3	0,0	1,3
Totale	F	M	18-38	39-53	54+	Totale

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (111 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 più della metà ha difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (51,5%) e successivamente anche nei documenti da allegare (21,6% - cfr. Tabella 23).

Tabella 23 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

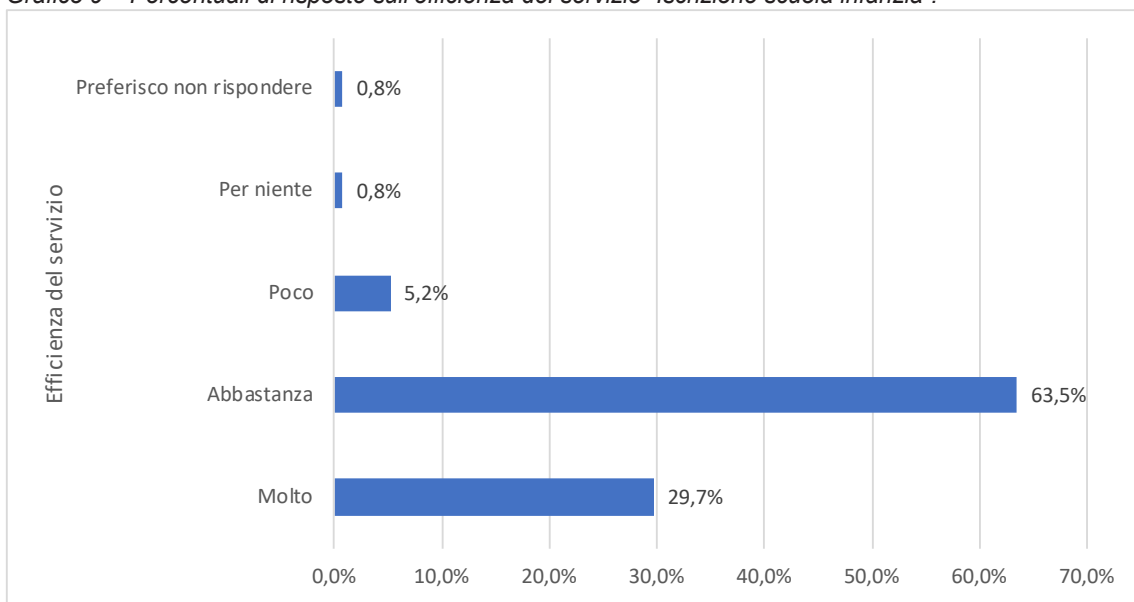
	Totale
Reperimento/compressione dei dati da inserire	51,5
Documenti da allegare	21,6
Procedura di pagamento	4,5
Collegamento	16,4
Altro	6,0
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 29,7% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 63,5% abbastanza (93,2% in totale).

Tabella 24 – 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	28,9	32,2	27,0	31,9	35,7	29,7
Abbastanza	66,3	58,2	64,7	62,1	64,3	63,5
Poco	4,4	6,8	7,1	4,1	0,0	5,2
Per niente	0,4	0,6	1,2	0,6	0,0	0,8
Preferisco non rispondere	0,0	2,2	0,0	1,3	0,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 9 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione scuola infanzia".



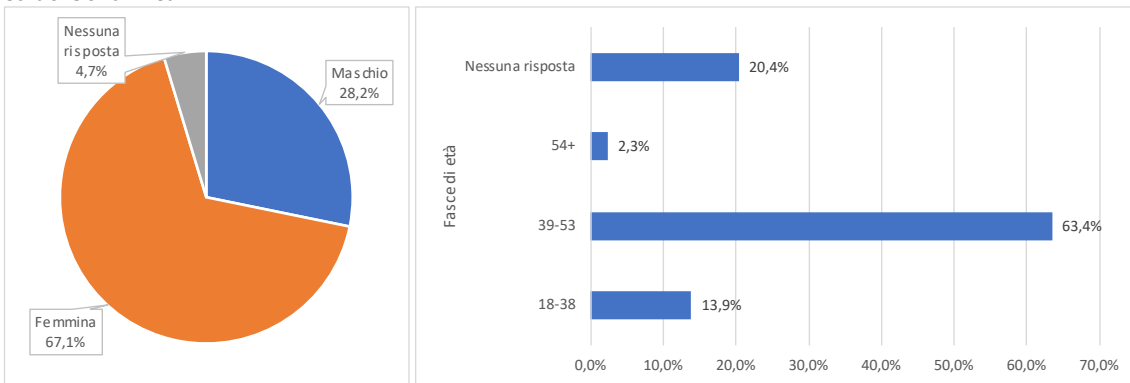
Pagamento saldo Centri Estivi

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

Sono 1.843 gli utenti che nel 2019 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 31,6% (599 risposte al questionario). Su 599 utenti che hanno risposto al questionario, 28 persone non hanno inserito la propria data di nascita (4,7%) e 122 non hanno inserito il genere (20,4%).

Il servizio “Pagamento saldo Centri Estivi” è stato usato maggiormente dagli utenti tra i 39 e 53 anni (63,4%) e a seguire dagli utenti tra i 18 e 38 anni (13,9%).

Grafico 10 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Pagamento saldo Centri Estivi”.



Più della metà degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all’interno della piattaforma online del Comune (66,1%). Gli utenti che si sono trovati maggiormente in sono coloro che hanno più di 54 anni (cfr. Tabella 25).

Tabella 25 – 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	66,9	66,3	68,7	68,2	60,9	66,1
Con qualche difficoltà	28,4	29,6	27,7	28,7	30,4	29,2
Con molte difficoltà	4,7	4,1	3,6	3,2	8,7	4,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 33,9% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (203 utenti che hanno risposto “con qualche difficoltà” + “con molte difficoltà” – cfr. Tabella 25), di cui il 70,3% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all’interno del portale. In “Altro” sono stati evidenziati da molti problemi con il pagamento (7,8% - cfr. Tabella 26).

Tabella 26 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	4,1
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	15,5
Google rimandava ad una pagina sbagliata	2,3
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	70,3
Altro	7,8
Totale	100,0

Il 19,0%⁵ degli utenti che ha usufruito di tale servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, il 79,5% non ha riscontrato problemi e l'1,5% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 38,6% non ha cercato aiuto o supporto mentre il 24,2% ha preferito chiamare il Contact Center (cfr. Tabella 27).

Tabella 27 – 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	38,6
ho chiamato il Contact Center 055055	24,2
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	11,4
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	14,4
ho usato la Live Chat	6,1
Altro	5,3
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'82,9% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro l'11,6% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro. (cfr. Tabella 28).

Tabella 28 – 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	22,9	23,1	27,7	23,2	21,7	22,0
Abbastanza	64,7	66,9	62,7	65,8	60,9	65,9
Poco	10,2	8,3	6,0	9,7	17,4	10,1
Per niente	2,0	0,6	3,6	0,5	0,0	1,5
Non so	0,2	1,1	0,0	0,8	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

5 Tabella 4 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Il 19,6% dei rispondenti (117 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'80,1% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 29 – 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	4,2	1,8	6,0	2,6	4,3	3,7
Abbastanza	15,4	16,0	14,5	14,2	26,1	15,9
Poco	32,1	33,7	28,9	34,2	30,4	33,2
Per niente	47,8	48,5	50,6	48,7	39,2	46,9
Preferisco non rispondere	0,5	0,0	0,0	0,3	0,0	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 (117 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 grande difficoltà nella procedura di pagamento (54,7% - cfr. Tabella 30).

Tabella 30 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

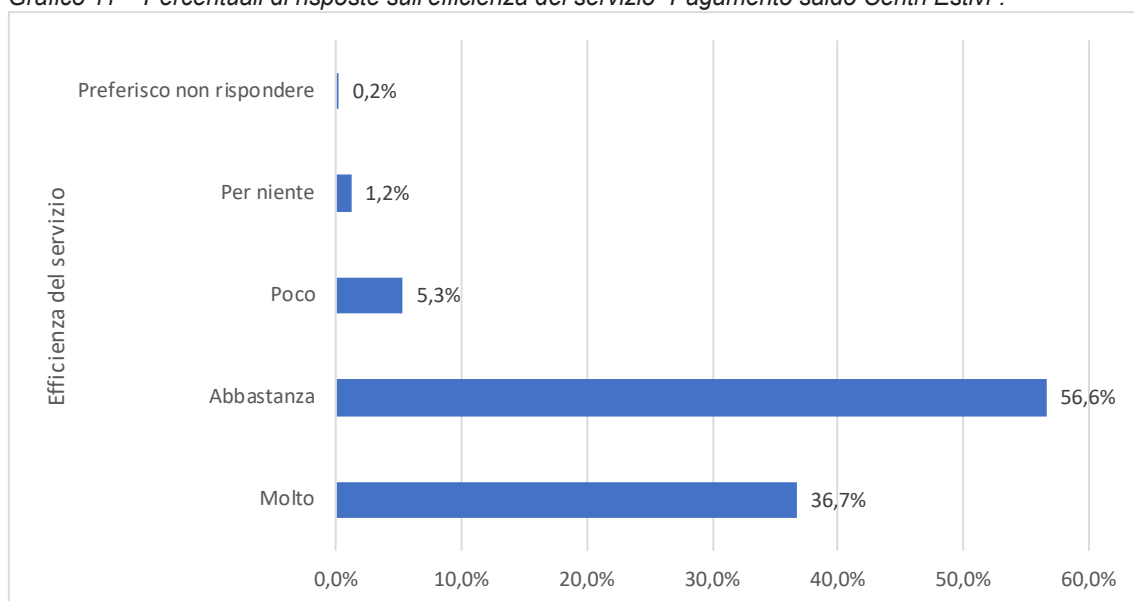
	Totale
Reperimento/comrensione dei dati da inserire	18,2
Documenti da allegare	9,5
Procedura di pagamento	54,7
Collegamento	11,7
Altro	5,9
Totale	100,0

Nel complesso il servizio è stato valutato positivamente: il 36,7% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 56,6% abbastanza (93,3% in totale).

Tabella 31 – 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	38,1	37,3	47,0	37,6	34,8	36,7
Abbastanza	55,0	56,8	47,0	56,8	52,2	56,6
Poco	5,2	5,9	3,6	4,7	13,0	5,3
Per niente	1,5	0,0	2,4	0,5	0,0	1,2
Preferisco non rispondere	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 11 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Pagamento saldo Centri Estivi".

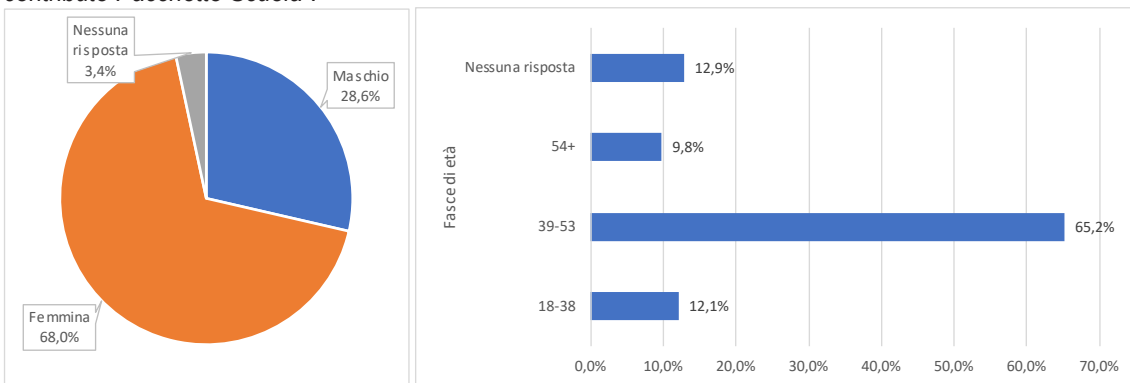


Domanda contributo Pacchetto Scuola

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).

Sono 2.223 gli utenti che nel 2019 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 17,5% (388 risposte al questionario). Su 388 utenti che hanno risposto al questionario, 50 persone non hanno inserito la propria data di nascita (12,6%) e 13 non hanno inserito il genere (3,4%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (68,0%) e gli utenti tra i 39 e 53 anni (65,2%).

Grafico 12 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Domanda contributo Pacchetto Scuola”.



Il 74,0% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Il 5,3% degli utenti con più di 54 anni ha avuto molte difficoltà, mentre tra i 18 e 38 anni il 31,9% ha avuto qualche o molte difficoltà (“qualche difficoltà”+“con molte difficoltà” - cfr. Tabella 32).

Tabella 32 – 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	74,2	71,2	68,1	76,7	76,3	74,0
Con qualche difficoltà	21,2	26,1	29,8	20,2	18,4	22,1
Con molte difficoltà	4,6	2,7	2,1	3,1	5,3	3,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 33,9% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (203 utenti), di cui il 53,7% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Tabella 33).

Tabella 33 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	9,3
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	21,3
Google rimandava ad una pagina sbagliata	5,6
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	53,7
Altro	10,1
Totale	100,0

Solo 67⁶ persone su 388 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (17,2%), mentre l'82,0% non ha riscontrato problemi. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 30,3% ha preferito chiamare il Contact Center e richiedere informazioni al personale di sportello del Comune. Nell'opzione "Altro" (13,1%) è stato specificato di essersi fatti aiutare da amici/genitori oppure di aver semplicemente contattato la scuola (cfr. Tabella 34).

Tabella 34 – 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	30,3
ho chiamato il Contact Center 055055	30,3
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	13,2
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	9,2
ho usato la Live Chat	3,9
Altro	13,1
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,9% 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 35).

Tabella 35 – 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	26,9	27,0	25,5	29,2	18,4	27,3
Abbastanza	60,2	62,2	63,8	59,7	73,7	60,6
Poco	9,5	6,3	6,4	8,3	5,3	8,5
Per niente	1,1	2,7	0,0	1,2	2,6	1,5
Non so	0,4	1,8	0,0	0,8	0,0	0,8
Preferisco non rispondere	1,9	0,0	4,3	0,8	0,0	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 17,2% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza" - cfr. Tabella 36).

Complessivamente l'82,0% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

6 Tabella 5 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Tabella 36 – 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	3,0	1,8	2,1	3,6	2,6	2,8
Abbastanza	14,0	14,4	23,4	12,3	10,5	14,4
Poco	34,5	33,3	34,0	33,2	42,1	33,5
Per niente	47,4	50,5	40,5	50,6	44,8	48,5
Preferisco non rispondere	1,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,8
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 (67 utenti che hanno selezionato "Molto" o "Abbastanza"- cfr. Tabella 36) 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 (52,7%) (cfr. Tabella 37).

Tabella 37 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

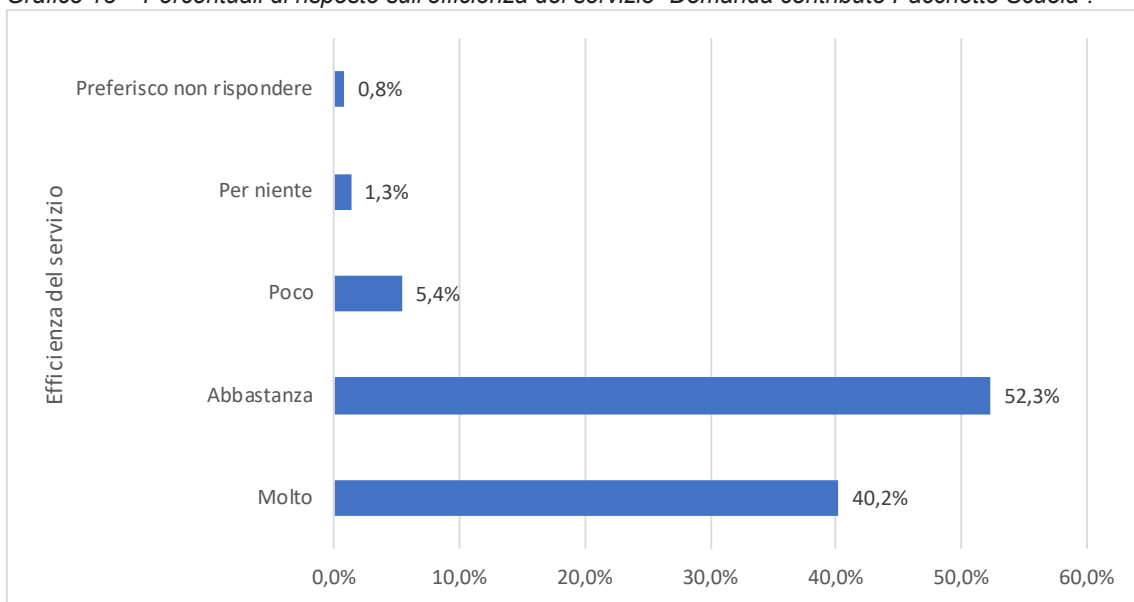
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	52,7
Documenti da allegare	12,2
Procedura di pagamento	5,4
Collegamento	21,6
Altro	8,1
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 40,2% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 52,3% abbastanza (92,5% in totale), solo 26 utenti su 388 lo hanno trovato poco o per niente efficiente.

Tabella 38 – 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	39,0	41,4	34,0	42,3	47,4	40,2
Abbastanza	53,8	49,6	57,4	50,6	47,4	52,3
Poco	4,5	8,1	6,4	5,1	5,2	5,4
Per niente	1,5	0,9	2,2	1,2	0,0	1,3
Preferisco non rispondere	1,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 13 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Domanda contributo Pacchetto Scuola".

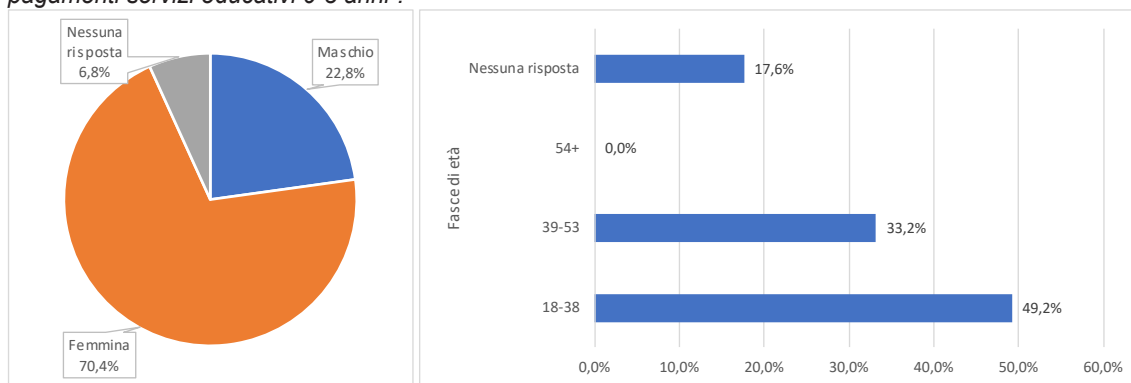


Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni

Questa categoria corrisponde al servizio online per l'attestazione pagamenti dei servizi educativi 0-3 anni e servizi di supporto alla scuola.

Sono 746 gli utenti che nel 2019 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 33,5% (250 risposte al questionario). Su 250 utenti che hanno risposto al questionario, 44 persone non hanno inserito la propria data di nascita (17,6%) e 17 non hanno inserito il genere (6,8%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio online (70,4%) e gli utenti tra i 18 e 38 anni (49,2%).

Grafico 14 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 anni".



Più della metà degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (68,4% - cfr. Tabella 39).

Tabella 39 – 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	68,8	68,4	70,7	67,5	0,0	68,4
Con qualche difficoltà	28,4	29,8	26,0	30,1	0,0	29,2
Con molte difficoltà	2,8	1,8	3,3	2,4	0,0	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Il 31,6% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (79 utenti), di cui il 79,2% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (cfr. Tabella 40).

Tabella 40 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	7,3
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	9,8
Google rimandava ad una pagina sbagliata	3,7
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	79,2
Altro	0,0
Totale	100,0

Solo 22⁷ persone su 250 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (8,8%), mentre il 90,0% non ha riscontrato problemi.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 29,1% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, mentre il 25,0% ha preferito chiamare il Contact Center. L'opzione "Altro" è stata selezionata da 3 utenti che hanno cercato aiuto attraverso i propri colleghi o amici (12,5% - cfr. Tabella 41).

Tabella 41 – 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	29,1
ho chiamato il Contact Center 055055	25,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	16,7
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	16,7
ho usato la Live Chat	0,0
Altro	12,5
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,6% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro l'11,6% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 42).

Tabella 42 – 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	20,5	24,6	26,0	18,1	0,0	21,6
Abbastanza	68,8	57,9	63,5	68,7	0,0	66,0
Poco	9,7	12,3	8,9	10,8	0,0	10,0
Per niente	0,5	3,5	0,8	1,2	0,0	1,6
Non so	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,4
Preferisco non rispondere	0,0	1,7	0,0	1,2	0,0	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Il 14,0% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza" - cfr. Tabella 43).

7 Tabella 6 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Tabella 43 – 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	1,1	1,8	0,8	2,4	0,0	1,6
Abbastanza	13,1	10,5	12,2	3,6	0,0	12,4
Poco	35,2	35,1	30,9	39,8	0,0	35,6
Per niente	50,6	50,9	56,1	53,0	0,0	49,6
Preferisco non rispondere	0,0	1,7	0,0	1,2	0,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Complessivamente l'85,2% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

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 difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (46,3%) e successivamente anche nei documenti da allegare (36,6% - cfr. Tabella 44).

Tabella 44 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

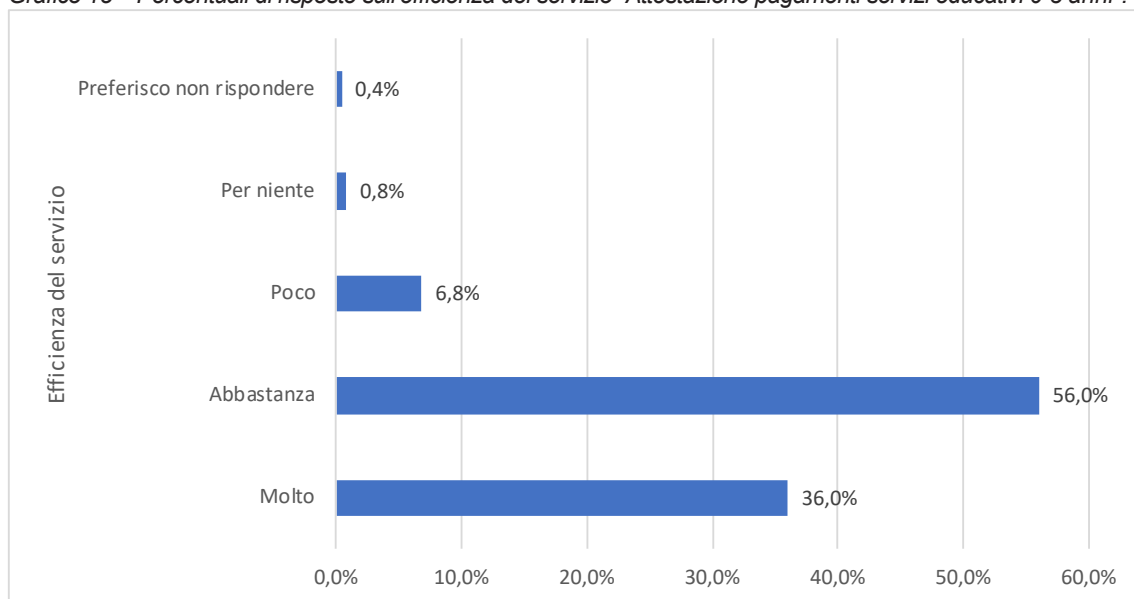
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	46,3
Documenti da allegare	36,6
Procedura di pagamento	4,9
Collegamento	9,8
Altro	2,4
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 36,0% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 56,0% abbastanza (92,0% in totale).

Tabella 45 – 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	36,4	38,6	39,8	36,1	0,0	36,0
Abbastanza	56,3	54,4	53,7	57,8	0,0	56,0
Poco	6,8	3,4	4,9	4,8	0,0	6,8
Per niente	0,5	1,8	1,6	0,0	0,0	0,8
Preferisco non rispondere	0,0	1,8	0,0	1,3	0,0	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Grafico 15 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 anni".



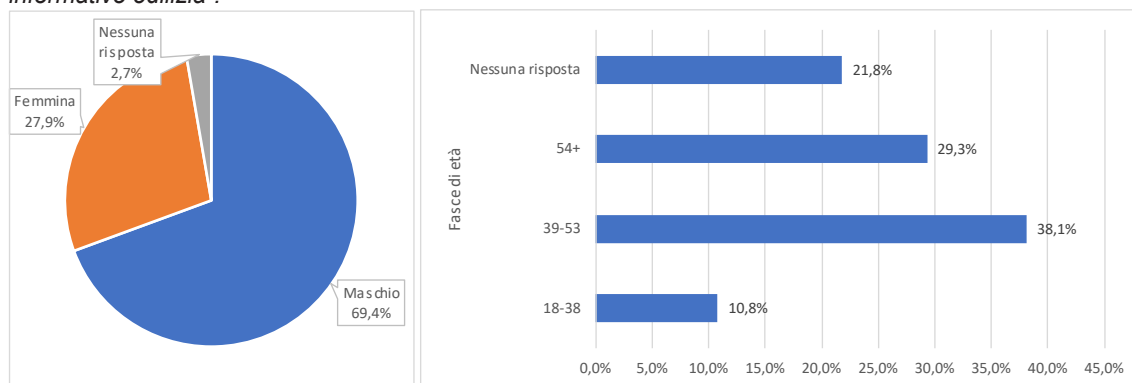
Sportello informativo edilizia

Questa categoria corrisponde al servizio online relativo alla presentazione di tutta la documentazione relativa alle pratiche edilizie.

Sono 587 gli utenti che nel 2017 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 25,0% (147 risposte al questionario). Su 147 utenti che hanno risposto al questionario, 32 persone non hanno inserito la propria data di nascita (21,8%) e 4 non hanno inserito il genere (2,7%).

Sono i maschi ad aver utilizzato maggiormente il servizio (69,4%) e gli utenti tra i 39 e 53 anni (38,1%). Gli utenti tra i 18 e i 38 anni rappresentano il 10,8% della popolazione di risposta: solo 16 rispondenti al questionario relativo a tale servizio hanno tra i 18 e 38, contro 43 utenti con più di 54 anni e 56 utenti tra i 39 e 53 anni.

Grafico 16 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Sportello informativo edilizia”.



Il 60,5% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Solo il 3,6% degli utenti tra i 39 e 53 anni ha avuto molte difficoltà (cfr. Tabella 46).

Tabella 46 – 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	70,7	56,9	68,8	64,3	55,8	60,5
Con qualche difficoltà	26,8	38,2	31,2	32,1	44,2	34,7
Con molte difficoltà	2,5	4,9	0,0	3,6	0,0	4,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 39,5% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (58 utenti), di cui il 64,6% non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale, mentre il 21,5% ha avuto problemi poiché il motore di ricerca del Comune non funzionava (cfr. Tabella 47).

Tabella 47 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	4,6
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	21,5
Google rimandava ad una pagina sbagliata	3,1
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	64,6
Altro	6,2
Totale	100,0

Solo 26⁸ persone su 147 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (17,7%), mentre il 77,6% non ha riscontrato problemi e il restante 4,7% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 39,3% non ha cercato alcun tipo di aiuto o supporto mentre il 28,6% ha chiamato il Contact Center. Nell'opzione "Altro" (7,1%) 2 utenti hanno indicato che si sono rivolti direttamente ad amici (cfr. Tabella 48).

Tabella 48 – 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	39,3
ho chiamato il Contact Center 055055	28,6
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	10,7
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	10,7
ho usato la Live Chat	3,6
Altro	7,1
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'84,4% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 15,6% di utenti che lo hanno trovato "poco" o "per niente" chiaro (cfr. Tabella 49).

Tabella 49 – 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	17,1	9,8	12,5	16,1	9,3	11,6
Abbastanza	65,4	74,5	75,0	76,8	67,4	72,8
Poco	17,1	13,7	12,5	5,4	23,3	14,2
Per niente	0,0	0,2	0,0	1,7	0,0	1,4
Non so	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 24,5% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza") contro il 74,8% che ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio (cfr. Tabella 50).

8 Tabella 7 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Tabella 50 – 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	0,0	2,0	0,0	1,8	0,0	1,4
Abbastanza	17,1	25,5	25,0	19,6	23,3	23,1
Poco	36,6	43,1	31,3	32,1	53,5	41,5
Per niente	43,9	29,4	43,7	44,6	23,2	33,3
Preferisco non rispondere	2,4	0,0	0,0	1,9	0,0	0,7
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 (36 utenti che hanno selezionato "Molto" o "Abbastanza"- cfr. Tabella 50) 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 da parte di 24 utenti (48,0% - cfr. Tabella 51).

Tabella 51 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

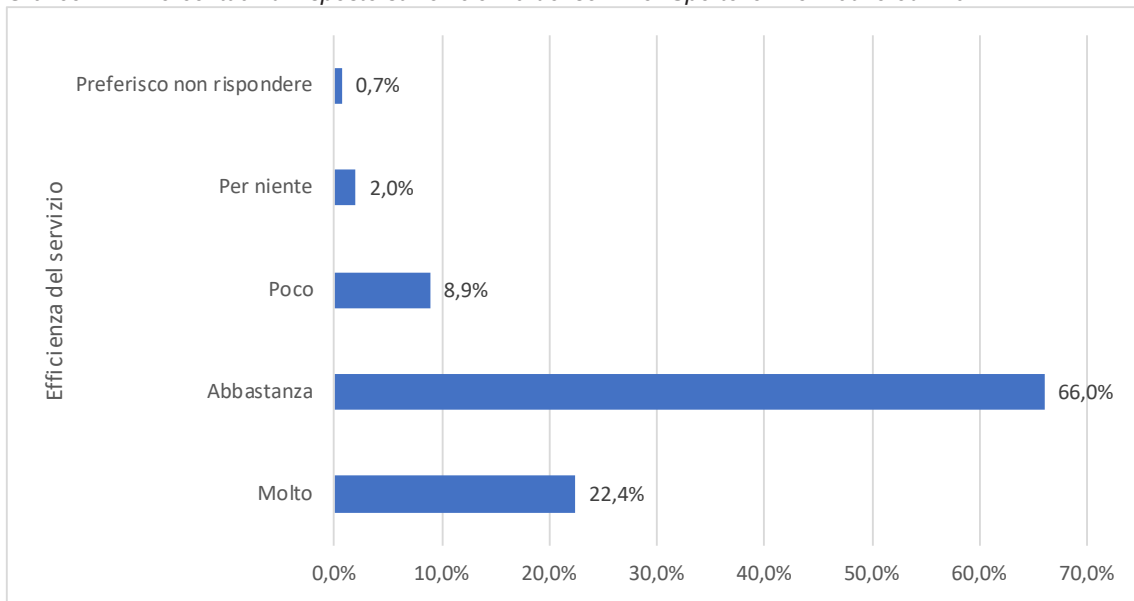
	Totale
Reperimento/comprendimento dei dati da inserire	48,0
Documenti da allegare	12,0
Procedura di pagamento	18,0
Collegamento	12,0
Altro	10,0
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 22,4% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 66,0% abbastanza (88,4% in totale); solo 16 utenti su 147 (10,9%) lo ritengono poco o per niente efficiente.

Tabella 52 – 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	21,9	22,6	18,8	32,1	16,3	22,4
Abbastanza	65,9	65,7	68,8	60,7	74,4	66,0
Poco	12,2	7,8	12,4	1,8	9,3	8,9
Per niente	0,0	2,9	0,0	3,6	0,0	2,0
Preferisco non rispondere	0,0	1,0	0,0	1,8	0,0	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 17 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Sportello informativo edilizia".



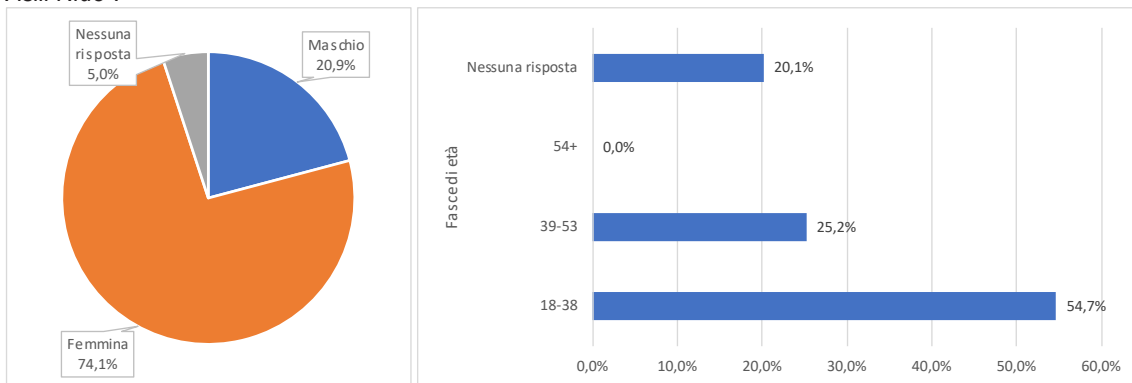
Iscrizione Asili Nido

Questa categoria corrisponde al servizio relativo all'iscrizione all'asilo nido, erogato dal Comune di Sesto Fiorentino e Scandicci.

Sono 266 gli utenti che nel 2019 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 52,3% (139 risposte al questionario). Su 139 utenti che hanno risposto al questionario, 28 persone non hanno inserito la propria data di nascita (20,1%) e 7 non hanno inserito il genere (5,0%).

Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (74,1%) e gli utenti tra i 18 e 38 anni (54,7%).

Grafico 18 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Iscrizione Asili Nido".



Il 79,9% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Solo 3 utenti (2,1%) hanno avuto molte difficoltà (cfr. Tabella 53).

Tabella 53 – 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	85,5	65,6	88,2	80,0	0,0	79,9
Con qualche difficoltà	12,6	31,0	10,5	17,1	0,0	18,0
Con molte difficoltà	1,9	3,4	1,3	2,9	0,0	2,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Il 20,1% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (28 utenti), di cui la metà non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale, mentre il 28,1% ha avuto problemi poiché il motore di ricerca del Comune non funzionava (cfr. Tabella 54).

Tabella 54 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna).

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	9,4
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	28,1
Google rimandava ad una pagina sbagliata	3,4
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	50,0
Altro	3,1
Totale	100,0

Solo 31⁹ persone su 139 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (22,3%), mentre il 76,3% non ha riscontrato problemi e il restante 1,4% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 43,8% non ha cercato alcun tipo di aiuto o supporto mentre il 28,1% ha richiesto informazioni al personale di sportello del Comune (cfr. Tabella 55).

Tabella 55 – 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	43,8
ho chiamato il Contact Center 055055	6,3
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	28,1
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	15,6
ho usato la Live Chat	0,0
Altro	6,2
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,8% 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 56).

Tabella 56 – 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	18,5	13,9	19,7	22,9	0,0	18,7
Abbastanza	75,6	58,6	73,7	65,7	0,0	69,1
Poco	4,9	20,7	5,3	8,4	0,0	9,4
Per niente	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	1,4
Non so	1,0	3,4	1,3	3,0	0,0	1,4
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Il % ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da "Molto"+"Abbastanza") contro il 74,8% che ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio (cfr. Tabella 57).

9 Tabella 8 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Tabella 57 – 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	2,9	3,4	2,6	5,7	0,0	3,6
Abbastanza	6,8	10,3	1,3	11,4	0,0	7,9
Poco	33,0	48,4	39,5	31,4	0,0	36,0
Per niente	57,3	37,9	56,6	51,5	0,0	52,5
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (16 utenti che hanno selezionato "Molto" o "Abbastanza" - cfr. Tabella 57) 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 e nei collegamenti da parte di 8 utenti (36,4% - cfr. Tabella 58).

Tabella 58 – Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna).

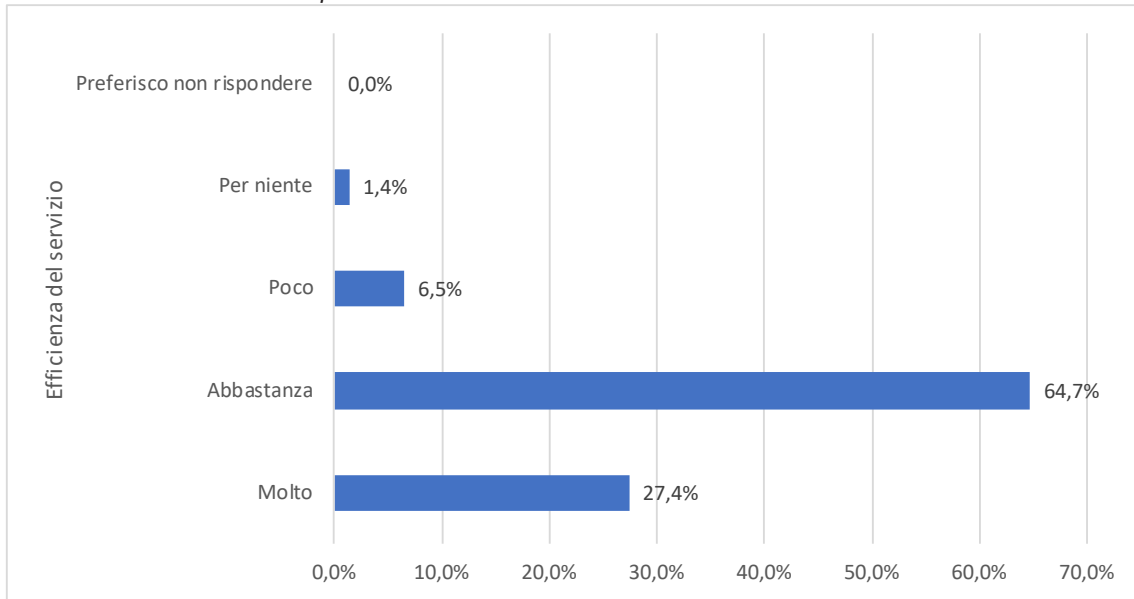
	Totale
Reperimento/comprendimento dei dati da inserire	36,4
Documenti da allegare	13,6
Procedura di pagamento	9,1
Collegamento	36,4
Altro	4,5
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 22,4% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 66,0% abbastanza (88,4% in totale); solo 16 utenti su 147 (10,9%) lo ritengono poco o per niente efficiente.

Tabella 59 – 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	29,1	20,7	35,5	17,1	0,0	27,4
Abbastanza	64,1	69,0	60,5	74,3	0,0	64,7
Poco	6,8	6,9	3,4	8,6	0,0	6,5
Per niente	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	1,4
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0

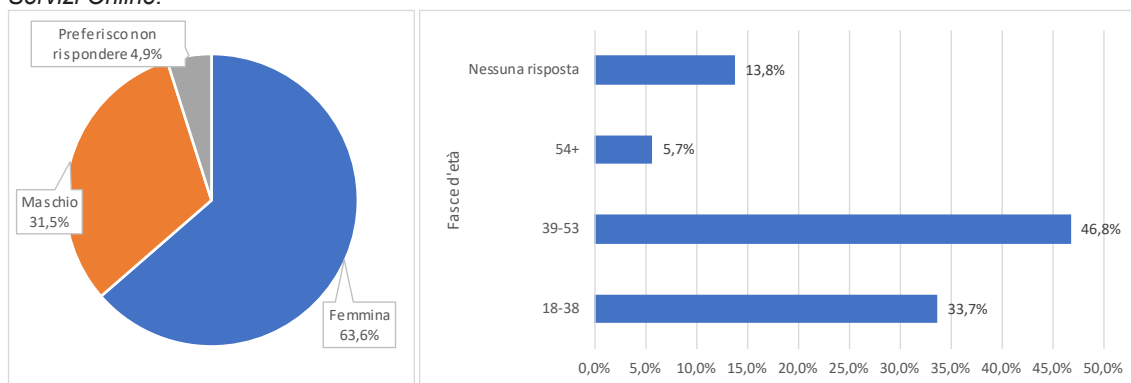
Grafico 19 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione Asili Nido".



Anagrafica

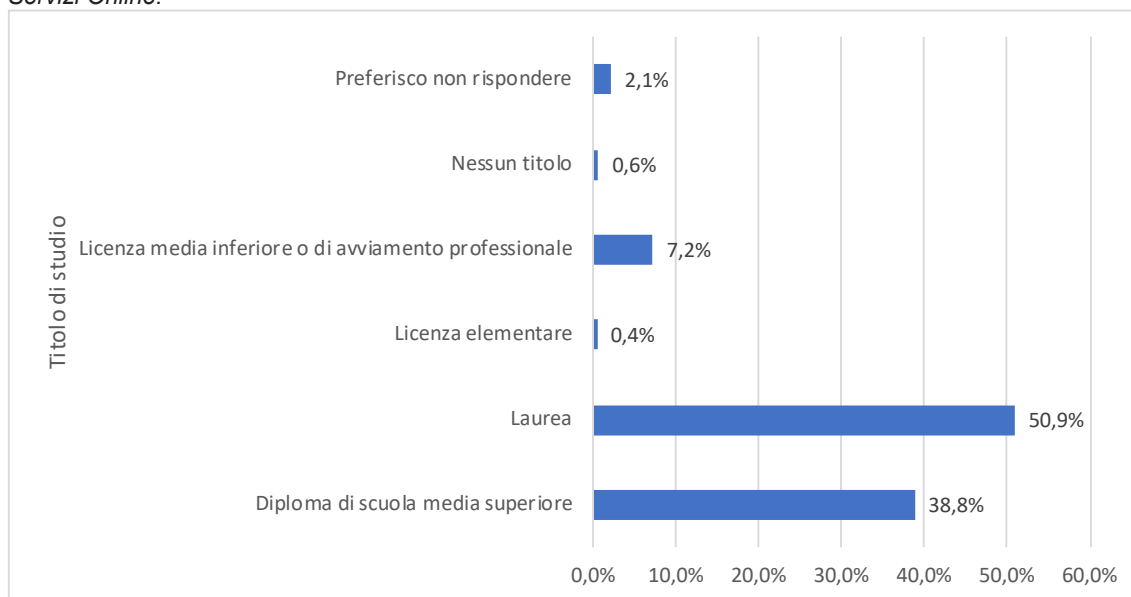
Gli utenti che hanno risposto al questionario sono 4.760, di cui la maggior parte (3.025 utenti) sono femmine e di età compresa tra i 39 e 53 anni (2.227 utenti).

Grafico 20 – Percentuali del titolo di studio degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Più della metà degli utenti possiede una laurea (50,9%).

Grafico 21 – Percentuali del titolo di studio degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



L'82,6% degli utenti che ha risposto al questionario lavora; di questi il 49,4% come impiegato intermedio e a seguire il 15,2% come libero professionista (cfr. Grafico 23).

Grafico 22 – Percentuali della condizione lavorativa degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.

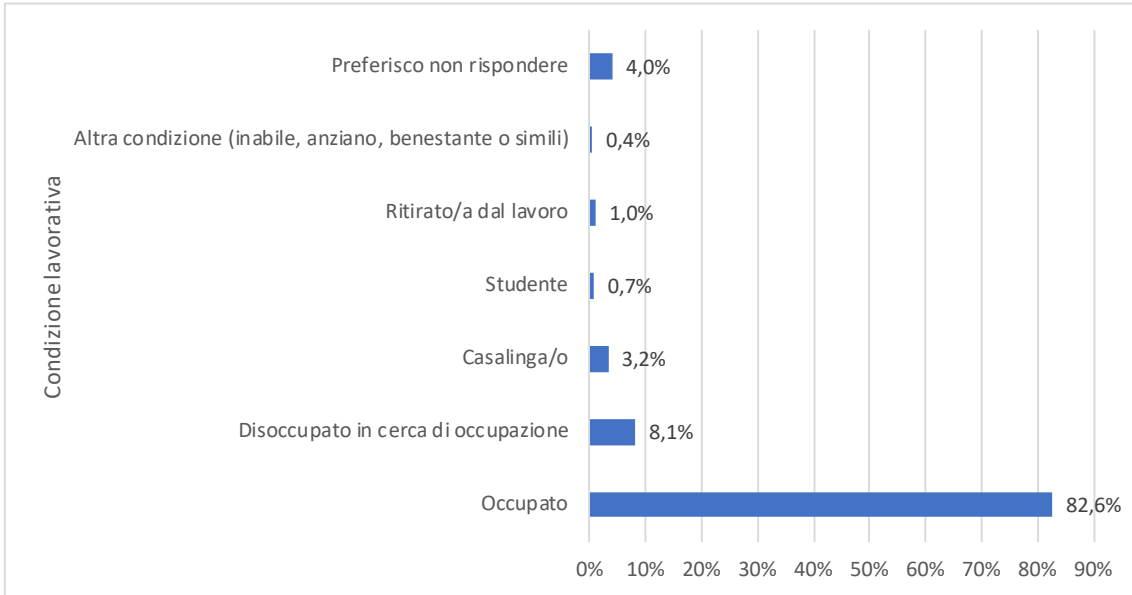
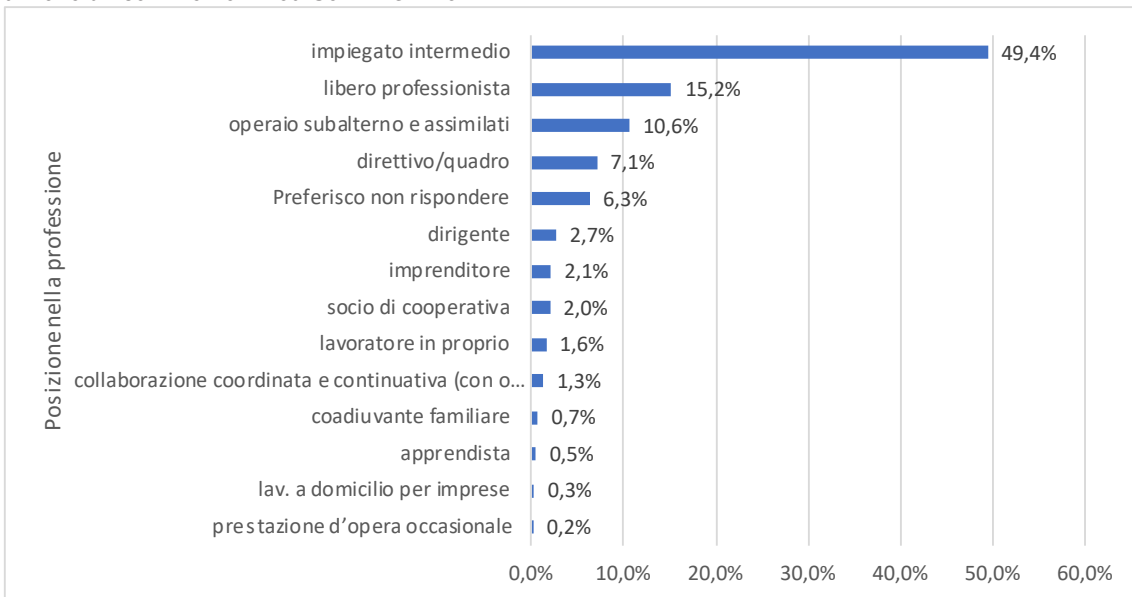


Grafico 23 – Percentuali della posizione lavorativa nella professione degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Su 4.760 utenti che hanno usufruito di almeno un servizio online, il 99,05% ha la residenza in provincia di Firenze, mentre lo 0,95% restante ha indicato la propria residenza in un'altra provincia.

In provincia di Firenze, l'88,93% è residente nel capoluogo e a seguire vi è Sesto Fiorentino (3,53%) e Scandicci (2,08% - cfr. Grafico 24).

Per le 45 persone che hanno selezionato l'opzione "Altro" (0,95%), il 28,9% sono residenti in provincia di Prato e in seconda posizione vi è la provincia di Arezzo con l'13,3% (cfr. Grafico 25).

Grafico 24 –Maggiori percentuali degli utenti residenti nei Comuni in Provincia di Firenze¹⁰.

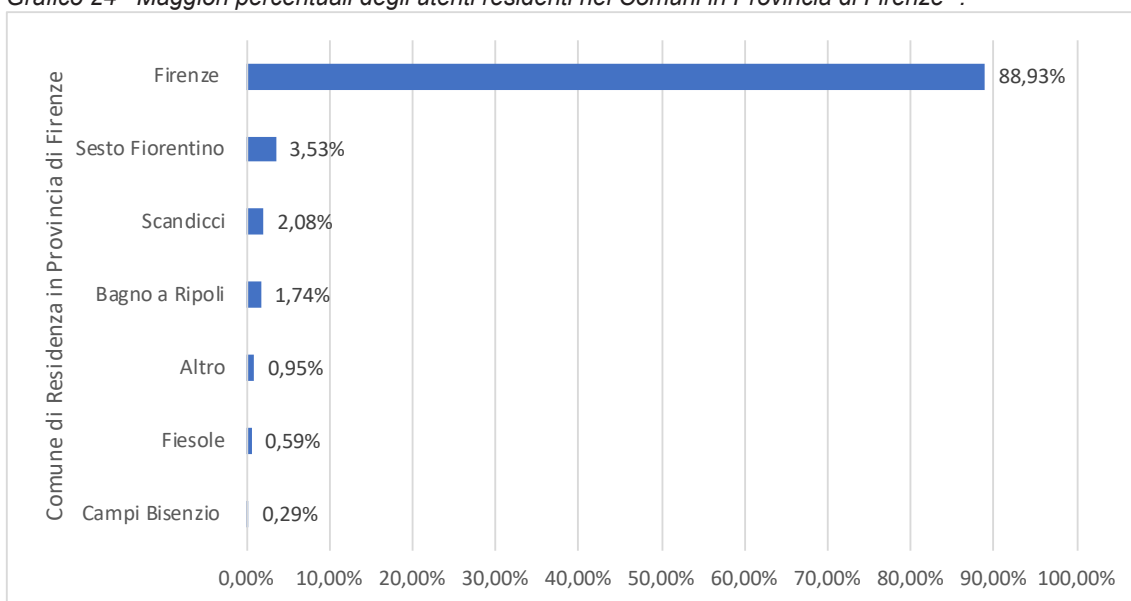
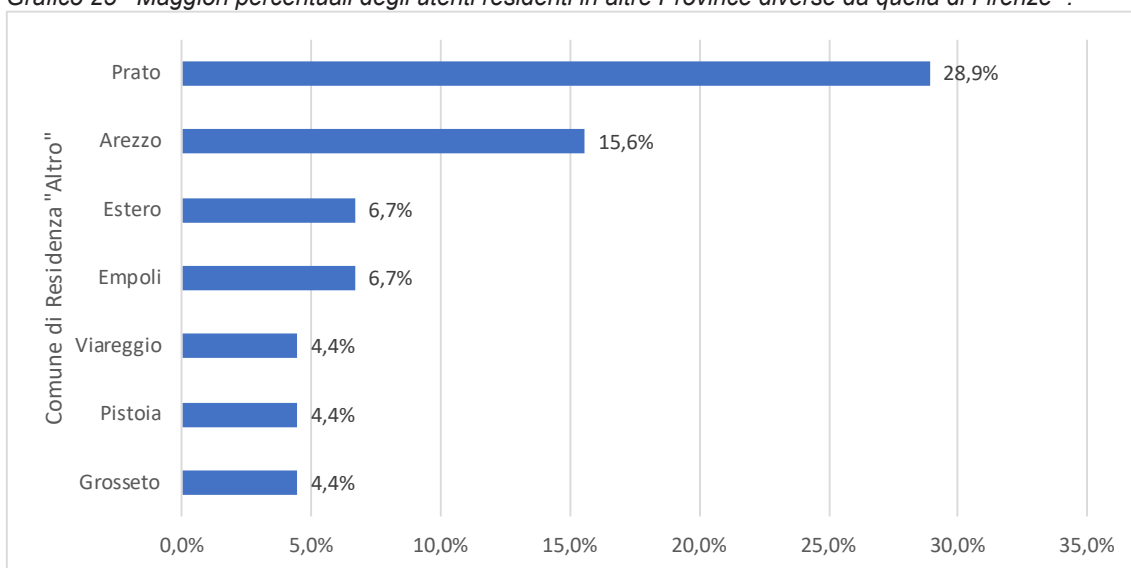


Grafico 25 –Maggiori percentuali degli utenti residenti in altre Province diverse da quella di Firenze¹¹.



10 Tabella 9 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

11 Tabella 10 nella sezione "Risultati-Frequenze delle risposte"

Appendice

Questionario

Servizi Online

Gentile Utente, questo questionario è stato creato per valutare il gradimento dell'Area Servizi online del Comune di Firenze.

Accesso Area Servizi online

1. Come è venuto a conoscenza/ha rintracciato l'Area Servizi online?

- Dalla rete civica/sito internet del Comune
- Chiamando il Contact Center 055055
- Attraverso una ricerca in Internet
- Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune
- Preferisco non rispondere
- Altro

2. Da dove accede principalmente all'Area Servizi online?

- Da postazione fissa
- Da telefono/tablet... ovunque mi trovo
- Altro
- Preferisco non rispondere

3. Quali credenziali utilizza maggiormente per accedere all'Area Servizi Online?

- SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- CNS (Carta Nazionale dei Servizi)
- CIE (Carta di Identità Elettronica)
- Credenziali 055055

4. Ritieni che le credenziali di accesso siano facilmente utilizzabili?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente
- Preferisco non rispondere

Servizi Online

Risulta che nell'ultimo anno abbia usufruito del servizio online {Nome del Servizio che ha utilizzato l'utente}.

Ecco alcune domande attinenti al servizio utilizzato.

5. Come ha trovato il servizio che cercava all'interno del portale dei servizi?

- Facilmente → vai a domanda 7
- Con qualche difficoltà
- Con molte difficoltà

6. Che cosa le ha creato maggiori problemi?
 - Sono riuscito/a a fare solo l'accesso
 - Il motore di ricerca del Comune non funzionava
 - Google rimandava ad una pagina sbagliata
 - Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale
 - Altro
7. Ha incontrato problemi nell'utilizzo dei servizi online?
 - Sì
 - No → vai a domanda 9
 - Preferisco non rispondere → vai a domanda 9
8. Ha cercato aiuto/supporto attraverso qualche mezzo/canale per tali problemi? (Scegliere una o più delle seguenti opzioni)
 - No, non ho cercato aiuto/supporto
 - ho chiamato il Contact Center 055055
 - ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune
 - ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune
 - ho usato la Live Chat
 - Altro
9. Ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente
 - Non so
 - Preferisco non rispondere
10. Ha incontrato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento dell'iter del servizio?
 - Molto → vai a domanda 11
 - Abbastanza → vai a domanda 11
 - Poco
 - Per niente
 - Preferisco non rispondere
11. Che cosa le ha creato maggiori problemi? (Scegliere una o più delle seguenti opzioni)
 - Reperimento/comprendimento dei dati da inserire
 - Documenti da allegare
 - Procedura di pagamento
 - Collegamento
 - Altro
12. Nel complesso quanto ritiene efficiente il servizio utilizzato?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente
 - Preferisco non rispondere
13. Ha suggerimenti relativi al servizio che vuole segnalare?

Anagrafica intervistato

Genere
Data di nascita
Titolo di studio
Condizione occupazionale
Posizione nella professione
Comune di residenza

Risultati – Frequenze delle risposte*Tabella 1 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi".*

	N	%
No	2.325	83,0
Si	399	14,3
Preferisco non rispondere	77	2,7
Totale	2.801	100,0

Tabella 2 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Iscrizione asili nido/spazi gioco".

	N	%
No	813	82,7
Si	138	14,0
Preferisco non rispondere	32	3,3
Totale	983	100,0

Tabella 3 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Iscrizione scuola infanzia".

	N	%
No	564	84,7
Si	90	13,5
Preferisco non rispondere	12	1,8
Totale	666	100,0

Tabella 4 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Pagamento saldo Centri Estivi".

	N	%
No	476	79,5
Si	114	19,0
Preferisco non rispondere	9	1,5
Totale	599	100,0

Tabella 5 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Domanda contributo Pacchetto Scuola".

	N	%
No	318	82,0
Si	67	17,2
Preferisco non rispondere	3	0,8
Totale	388	100,0

Tabella 6 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni".

	N	%
No	225	90,0
Si	22	8,8
Preferisco non rispondere	3	1,2
Totale	250	100,0

Tabella 7 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Sportello informativo edilizia".

	N	%
No	114	77,6
Si	26	17,7
Preferisco non rispondere	7	4,7
Totale	147	100,0

Tabella 8 – Problemi nell'utilizzo del servizio "Iscrizioni Asilo Nido".

	N	%
No	106	76,3
Si	31	22,3
Preferisco non rispondere	2	1,4
Totale	139	100,0

Tabella 9 – Comune di residenza in Provincia di Firenze (due cifre decimali)

	N	%
San Casciano in Val di Pesa	1	0,02
Montelupo Fiorentino	1	0,02
Cerreto Guidi	1	0,02
Barberino di Mugello	1	0,02
Barberino Val d'Elsa	1	0,02
Dicomano	1	0,02
Londa	1	0,02
Scarperia e San Piero a Sieve	1	0,02
Montespertoli	2	0,04
Reggello	3	0,06
Figline e Incisa Valdarno	4	0,08
Firenze	4	0,08
Vaglia	5	0,11
Calenzano	5	0,11
San Casciano in Val di Pesa	5	0,11
Borgo San Lorenzo	6	0,13
Rignano sull'Arno	7	0,15
Pelago	7	0,15
Pontassieve	10	0,21
Impruneta	11	0,23
Lastra a Signa	13	0,27
Campi Bisenzio	14	0,29
Fiesole	28	0,59
Altro	45	0,95
Bagno a Ripoli	83	1,74
Scandicci	99	2,08
Sesto Fiorentino	168	3,53
Firenze	4.233	88,93
Totale	4.760	100,00

Tabella 10 – Province di Residenza (esclusa Firenze).

	N	%
Bologna	1	2,2
Milano	1	2,2
Taranto	1	2,2
Catanzaro	1	2,2
L'aquila	1	2,2
Lodi	1	2,2
Siena	1	2,2
Sondrio	1	2,2
Roma	1	2,2
Piacenza	1	2,2
La Spezia	1	2,2
Trieste	1	2,2
Vicenza	1	2,2
Grosseto	2	4,4
Pistoia	2	4,4
Viareggio	2	4,4
Empoli	3	6,7
Estero	3	6,7
Arezzo	7	15,6
Prato	13	28,9
Totale	45	100,0









1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem clearly and concisely. This involves identifying the symptoms, the scope of the problem, and the impact it is having on the organization.

2. Once the problem has been defined, the next step is to gather information about the problem. This involves conducting research, talking to those involved, and looking for patterns in the data.

3. The third step is to analyze the information that has been gathered. This involves identifying the causes of the problem, the factors that are contributing to it, and the relationships between different elements.

4. The fourth step is to develop a plan of action. This involves identifying the goals that need to be achieved, the resources that are available, and the steps that need to be taken to address the problem.

5. The fifth and final step is to implement the plan of action. This involves putting the plan into practice, monitoring progress, and making adjustments as needed.

6. Once the plan has been implemented, it is important to evaluate the results. This involves comparing the actual outcomes with the expected outcomes and identifying any areas for improvement.

7. The final step in the process is to communicate the results of the analysis and the plan of action to those who are affected by the problem. This involves providing a clear and concise summary of the findings and the proposed solution.

8. It is important to note that the process of identifying a problem is not always linear. It may be necessary to go back and forth between different steps as more information is gathered and the problem is better understood.

9. The process of identifying a problem is a critical part of any problem-solving effort. It is essential to take the time to define the problem clearly and to gather and analyze the information that is needed to understand it.

10. By following these steps, organizations can ensure that they are addressing the root causes of their problems and that they are developing effective solutions that will lead to long-term success.