

GRADIMENTO VOLONTARIO (DEI) SERVIZI ONLINE 2023

- 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 2023 al 31 Dicembre 2023 per i servizi che hanno ricevuto almeno 5 feedback.
- Per ogni servizio, è stato riportato il **Punteggio medio** (Media) ottenuto tra 1 stella e 5 stelle e il **numero di rispondenti** (Risposte) 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**
 - *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?* Punteggio di 5 su 5 – 10 risposte;
 - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,6 su 5– 11 risposte;
 - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?* Punteggio di 5 su 5– 10 risposte;
 - *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,5 su 5**– 10 risposte;
- **Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 anni e servizi supporto scuola**
 - *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?* Punteggio di 4,8 su 5 – 378 risposte;
 - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,5 su 5– 367 risposte;
 - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?* Punteggio di 4,8 su 5– 369 risposte;
 - *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,7 su 5**– 374 risposte;

- **Centri estivi**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,6 su 5 – 282 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,6 su 5– 281 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,6 su 5– 281 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,5 su 5**– 280 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,8 su 5 – 2.089 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,7 su 5– 2.034 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,7 su 5– 2.026 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,7 su 5**– 2.046 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 3,6 su 5 – 16 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 3,8 su 5– 16 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 3,9 su 5– 16 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **3,9 su 5**– 16 risposte;

- **Dimissioni servizi educativi 0-3 anni**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 5 su 5 – 8 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,6 su 5– 8 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 5 su 5– 8 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,4 su 5**– 8 risposte;

- **Domanda contributo pacchetto scuola**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,9 su 5 – 177 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,7 su 5– 172 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,8 su 5– 172 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,9 su 5**– 173 risposte;

- **Domanda unica di agevolazione tariffaria**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,8 su 5 – 793 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,7 su 5– 781 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,8 su 5– 786 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,7 su 5**– 792 risposte;

- **Riscossione Online – Richiesta rateizzazione**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,5 su 5 – 291 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,3 su 5– 276 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,5 su 5– 279 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,4 su 5**– 278 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,9 su 5 – 54 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,7 su 5– 50 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,8 su 5– 52 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,8 su 5**– 52 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,4 su 5 – 25 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,2 su 5– 25 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,3 su 5– 25 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,4 su 5**– 25 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,7 su 5 – 140 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,5 su 5– 139 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,6 su 5– 139 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,6 su 5**– 138 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,7 su 5 – 172 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,7 su 5– 169 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,5 su 5– 170 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **3,8 su 5**– 163 risposte;

- **Pubbliche affissioni**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 3,7 su 5 – 18 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 3,6 su 5– 16 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 3,5 su 5– 14 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **3,3 su 5**– 15 risposte;

- **Oggetti trovati**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,5 su 5 – 10 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,8 su 5– 10 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,5 su 5– 10 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,4 su 5**– 9 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 5 su 5 – 8 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,6 su 5– 8 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 5 su 5– 8 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,9 su 5**– 8 risposte;

- **Richiesta buono servizio nidi privati**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,8 su 5 – 61 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,5 su 5– 60 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,7 su 5– 61 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,6 su 5**– 60 risposte;

- **Rinuncia posto assegnato servizi educativi 0-3 anni**

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 5 su 5 – 5 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 5 su 5– 5 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 5 su 5– 5 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **5 su 5**– 5 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 4,8 su 5 – 19 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,7 su 5– 18 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 4,9 su 5– 19 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **4,7 su 5**– 19 risposte;

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

- *È stato facile portare a termine le operazioni di completamento del servizio?*
Punteggio di 5 su 5 – 7 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* Punteggio di 4,6 su 5– 7 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*
Punteggio di 5 su 5– 7 risposte;
- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?* Punteggio di **3,9 su 5**– 7 risposte;

- <https://www.comune.fi.it/system/files/2024-03/SOL-2023.pdf>