

La statistica per la città

Il gradimento dell'Area Servizi Online

A cura di
Chiara Celli

ha collaborato
Gabriele Alidori



<i>Premessa</i>	4
<i>Accesso Area Servizi Online</i>	5
<i>Servizi Online</i>	7
<i>Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi</i>	8
<i>Iscrizione scuola infanzia (ex materna)</i>	12
<i>Domanda contributo pacchetto scuola</i>	16
<i>Iscrizione nidi infanzia, spazi gioco educativi</i>	20
<i>Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni</i>	24
<i>Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni</i>	28
<i>Centri estivi</i>	32
<i>Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa</i>	36
<i>Anagrafica</i>	39

Premessa

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

Il questionario è stato erogato a coloro che hanno usufruito di uno o più servizi forniti dal Comune di Firenze durante il 2020 nel primo e secondo semestre:

- tra Gennaio e Giugno sono stati inoltrati 8.831 questionari con una percentuale di risposta pari al 29,6% (2.618 spogli);
- tra Luglio e Dicembre sono stati inoltrati 7.476 questionari con una percentuale di risposta pari al 21,9% (1.637 spogli)

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

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 semestrale del questionario.

Accesso Area Servizi Online

Sono 3.732 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.

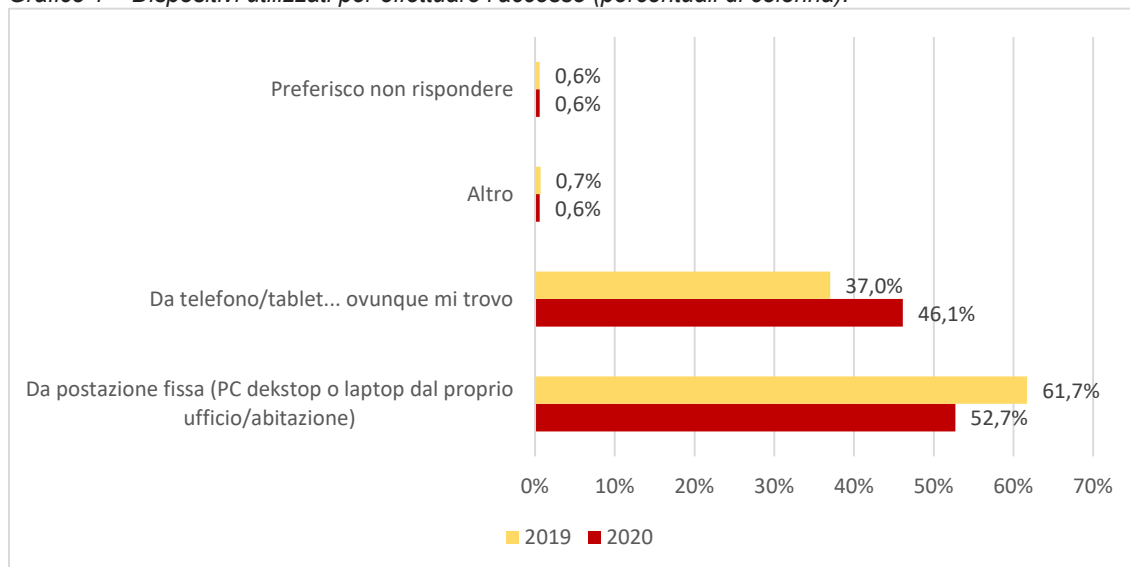
Tabella 1 – Mezzo attraverso il quale gli utenti sono venuti a conoscenza dell'Area Servizi Online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Dalla rete civica/sito internet del Comune	47,3	49,2	45,7	49,8	53,7	48,6
Chiamando il Contact Center 055055	11,8	10,3	10,8	11,8	11,7	11,4
Attraverso una ricerca in Internet	25,9	28,7	28,3	26,0	21,7	26,5
Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune	8,0	5,7	9,5	5,8	6,1	7,2
Altro	5,4	4,0	4,6	5,2	5,2	5,0
Preferisco non rispondere	1,6	2,1	1,1	1,4	1,6	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Quasi la metà dei rispondenti affermano di aver rintracciato l'Area Servizi Online attraverso la rete civica o il sito internet del Comune (48,6%). Il 26,5% ha effettuato una ricerca in internet e l'11,4% ha chiesto informazioni allo sportello del Comune. Coloro che hanno risposto "Altro" (5,0%), la maggior parte ha sottolineato che ne è venuta a conoscenza attraverso amici e conoscenti.

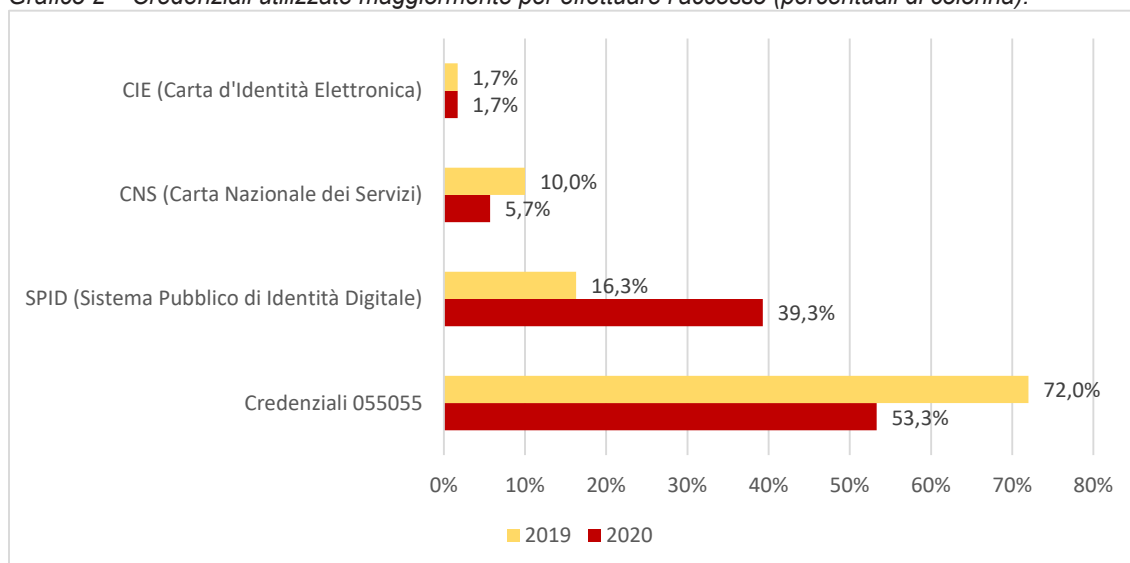
Da tenere presente che per l'analisi condotta per l'anno 2019 il 61,7% effettuava l'accesso principalmente dalla postazione fissa contro il 37,0% attraverso telefono o tablet. Per il 2020 l'accesso viene effettuato principalmente da postazione fissa (52,7%) e a seguire con il telefono o tablet (46,1%).

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



Il 53,3% utilizza le Credenziali 055055 per effettuare l'accesso all'Area Servizi Online e il 39,3% lo SPID (nel 2019 le percentuali erano rispettivamente il 72,0% e il 16,3%).

Grafico 2 – Credenziali utilizzate maggiormente per effettuare l'accesso (percentuali di colonna).



I giudizi relativi alla facilità sull'utilizzo delle credenziali di accesso sono stati quasi totalmente positivi (87,2% "Molto"+"Abbastanza"), solo il 11,8% 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	27,5	32,4	31,0	29,0	27,3	29,6
Abbastanza	58,6	55,5	55,0	59,0	58,4	57,6
Poco	10,0	8,3	11,1	8,3	8,2	9,3
Per niente	2,8	2,3	2,0	2,6	4,8	2,5
Preferisco non rispondere	1,1	1,5	0,9	1,1	1,3	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Servizi Online

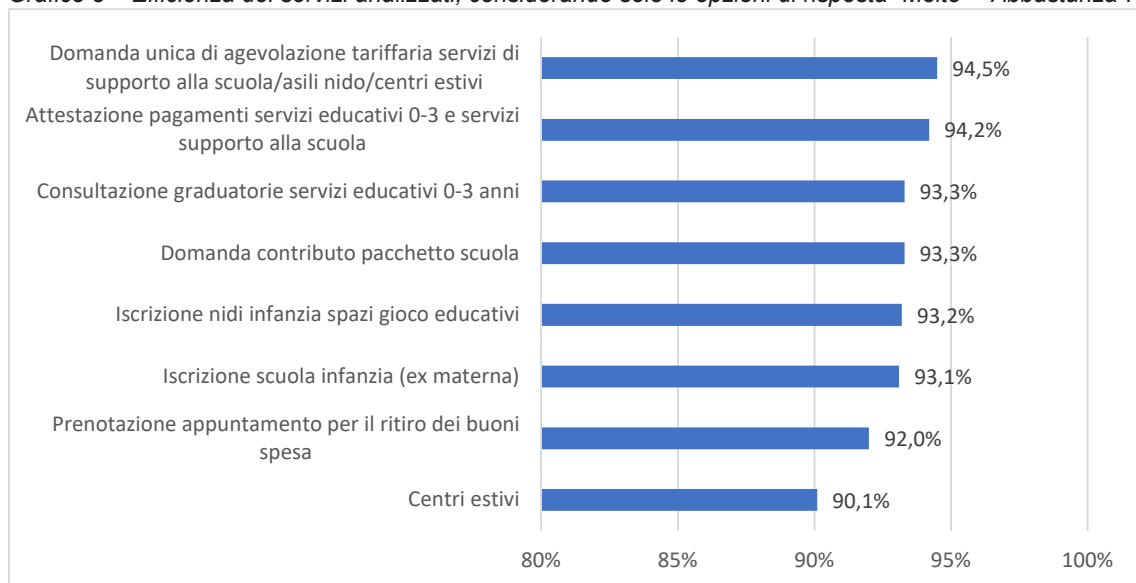
Il totale degli utenti che hanno usufruito dei servizi è pari a 22.400 ed è maggiore dei questionari inviati (16.307) poiché a un utente che ha usufruito di più servizi, è stato inviato un unico questionario dove era richiesto di valutarli tutti.

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
Domanda unica di agevolazione tariffaria servizi di supporto alla scuola/asili nido/centri estivi	8.049	1.837
Iscrizione scuola infanzia (ex materna)	3.031	633
Domanda contributo pacchetto scuola	3.054	609
Iscrizione nidi infanzia spazi gioco educativi	2.224	571
Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 e servizi supporto alla scuola	1.606	438
Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni	1.499	333
Centri estivi	558	215
Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa	1.598	206
Rinuncia iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi	332	56
Attestazione pagamento servizi scolastici	137	43
Dimissioni scolastiche	72	17
Casa Comunale Piazza Degli Alberighi	114	15
Presentazione documentazione sull'obbligo vaccinale	64	14
Prenotazione/sportelli per Bonus elettrico/gas/energia	32	6
URC Rateizzazione - Istanza di annullamento 2015-2018	30	2
Totale	22.400	5.031

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.¹

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



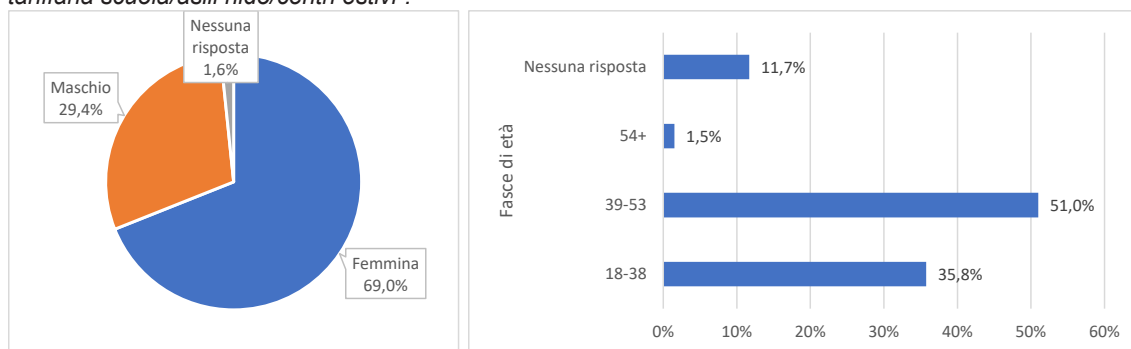
¹ Per i servizi presenti anche nel 2019, sono stati creati alcuni grafici di confronto con le risposte del 2020.

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 8.049 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 22,8% (1.837 risposte al questionario). Su 1.837 utenti che hanno risposto al questionario, 215 persone non hanno inserito la propria data di nascita (11,7%) e 30 non hanno inserito il genere (1,6%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (69,0%) e gli utenti che si trovano nella fascia di età tra i 39 e 53 anni (57,8% - 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".



Circa 3/4 degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (74,2%). Il 7,1% degli utenti con più di 54 anni ha avuto molte difficoltà, a differenza degli utenti tra i 18 e 38 anni e i 39 e 53 anni (rispettivamente l'1,1% e il 2,3% - cfr. Tabella 4).

Tabella 4 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

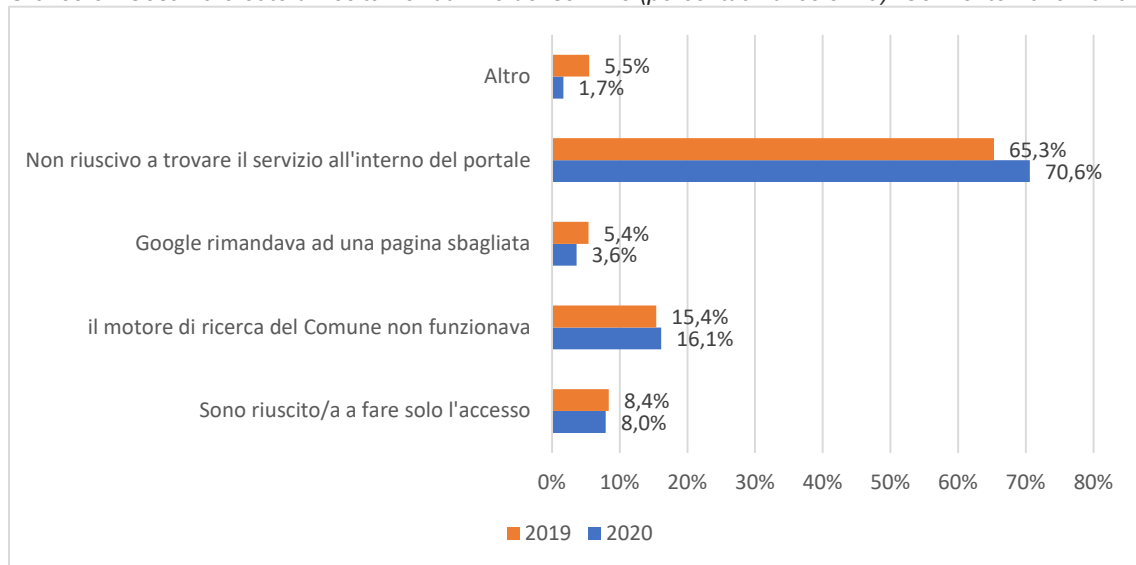
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	75,5	71,5	77,6	74,4	53,6	74,2
Con qualche difficoltà	22,5	26,5	21,3	23,3	39,3	23,8
Con molte difficoltà	2,0	2,0	1,1	2,3	7,1	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 25,8% ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (474 persone che hanno selezionato "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" - cfr. Tabella 4), di cui il 70,6% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale e a seguire il 16,1% ha indicato che il motore di ricerca del Comune non funzionava (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	8,0
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	16,1
Google rimandava ad una pagina sbagliata	3,6
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	70,6
Altro	1,7
Totale	100,0

Grafico 5 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Solo 191 persone su 1.837 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio per l'agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi (10,4%), mentre l'87,0% non ha riscontrato problemi e il 2,6% preferiscono non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 36,8% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, a seguire il 29,7% ha chiamato il Contact Center 055055 (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	36,8
ho chiamato il Contact Center 055055	29,7
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	10,5
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	13,9
ho usato la Live Chat	3,8
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'89,5% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 9,6% 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	20,0	20,6	22,2	20,2	14,2	20,1
Abbastanza	70,2	67,4	69,1	69,5	67,9	69,4
Poco	8,4	10,0	7,5	8,8	14,3	8,9
Per niente	0,8	0,6	0,3	0,9	3,6	0,7
Non so	0,3	0,6	0,5	0,2	0,0	0,4
Preferisco non rispondere	0,3	0,8	0,5	0,4	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 14,5% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio, in particolare gli utenti con più di 54 anni (28,5% dato da "Molto"+"Abbastanza").

Complessivamente l'84,7% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio (cfr. Tabella 8).

Tabella 8 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

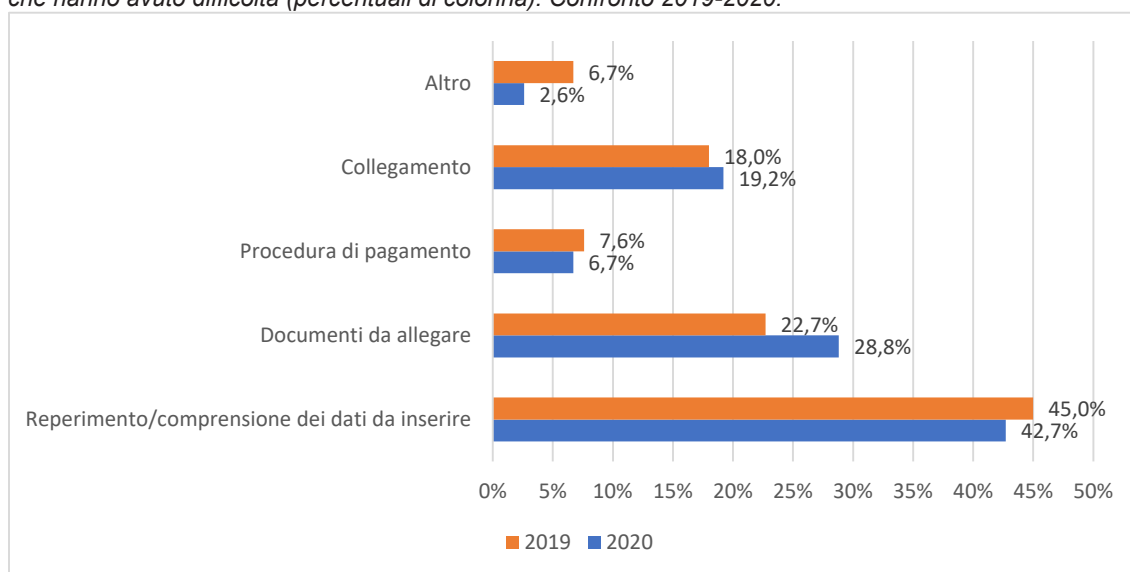
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	1,7	2,0	2,0	2,0	0,0	1,9
Abbastanza	11,8	14,6	12,3	11,2	28,5	12,6
Poco	35,3	35,0	35,6	34,6	28,6	35,0
Per niente	50,7	47,2	49,2	51,7	42,9	49,7
Preferisco non rispondere	0,5	1,2	0,9	0,5	0,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento 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 (42,7%) e successivamente anche nei documenti da allegare (28,8% - 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	42,7
Documenti da allegare	28,8
Procedura di pagamento	6,7
Collegamento	19,2
Altro	2,6
Totale	100,0

Grafico 6 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.

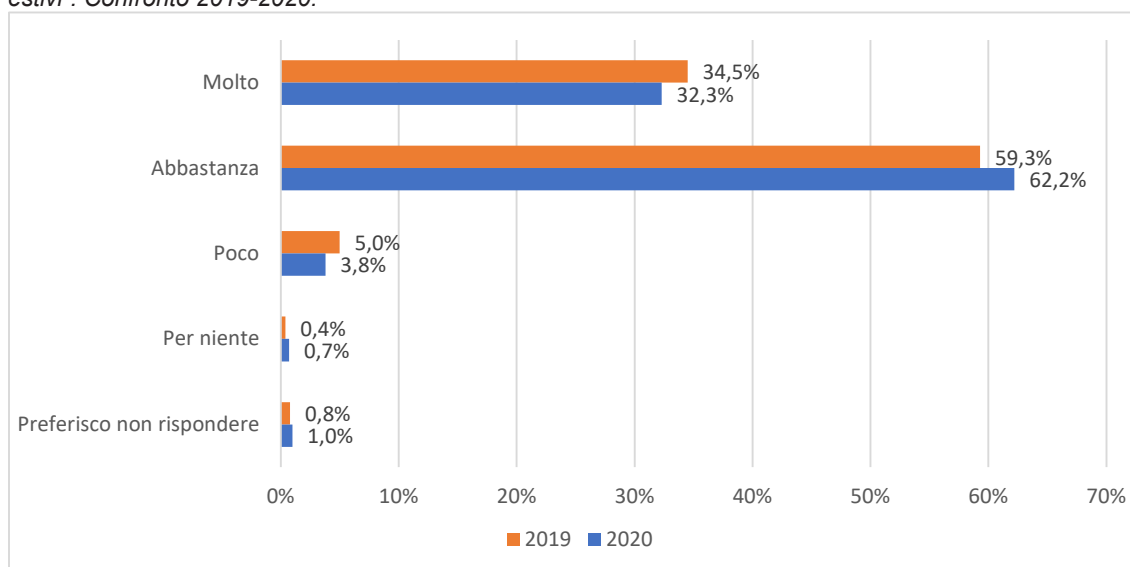


Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 32,3% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 62,2% abbastanza (94,5% in totale).

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	31,8	34,1	33,5	32,8	28,6	32,3
Abbastanza	63,6	58,7	61,5	62,0	64,3	62,2
Poco	3,4	4,8	3,6	3,4	7,1	3,8
Per niente	0,6	0,7	0,5	0,9	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	0,6	1,7	0,9	0,9	0,0	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 7 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Agevolazione tariffaria scuola/asili nido/centri estivi". Confronto 2019-2020.

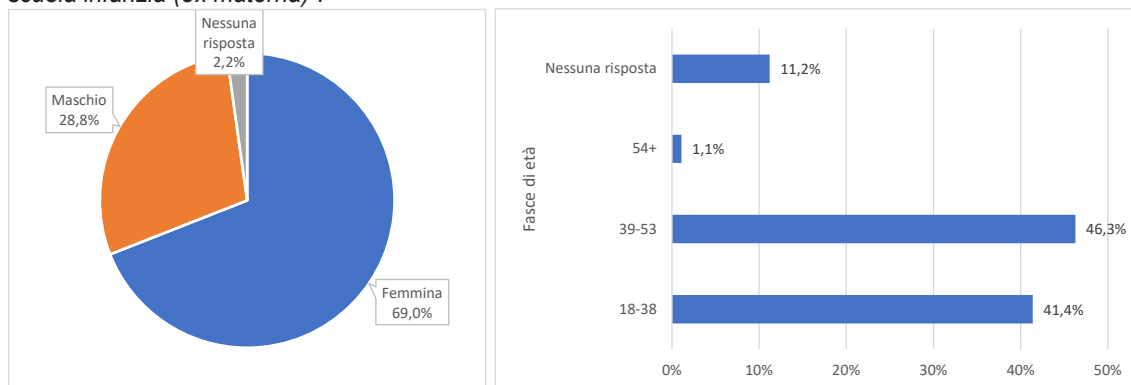


Iscrizione scuola infanzia (ex materna)

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

Sono 3.031 gli utenti che tra nel 2020 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 20,9%. Su 633 utenti che hanno risposto al questionario, 71 persone non hanno inserito la propria data di nascita (11,2%) e 14 non hanno inserito il genere (2,2%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio online (69,0%) e gli utenti con più di 54 anni sono solo l'1,1%.

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



Circa i tre quarti degli utenti affermano di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (73,5% - cfr. Tabella 11).

Tabella 11 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

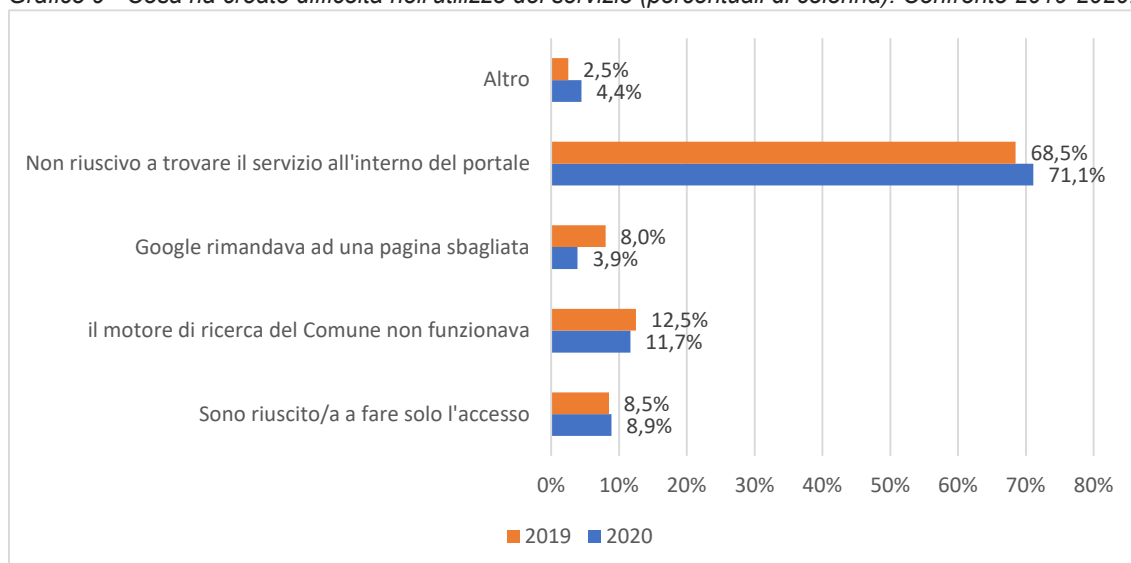
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	73,5	73,6	76,0	74,4	57,1	73,5
Con qualche difficoltà	23,8	23,1	21,3	22,9	28,6	23,6
Con molte difficoltà	2,7	3,3	2,7	2,7	14,3	2,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 26,5% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio, di cui il 71,1% 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	8,9
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	11,7
Google rimandava ad una pagina sbagliata	3,9
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	71,1
Altro	4,4
Totale	100,0

Grafico 9 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Solo 58 persone su 633 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (9,2%), mentre l'88,0% non ha riscontrato problemi e il restante 2,8% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 29,0% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati, mentre il 35,5% ha preferito chiamare il Contact Center (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	29,0
ho chiamato il Contact Center 055055	35,5
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	11,3
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	11,3
ho usato la Live Chat	4,8
Altro	8,0
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: il 88,5% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 2,0% 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	16,0	17,0	18,7	15,4	28,6	72,2
Abbastanza	73,2	69,8	72,1	74,1	42,8	16,3
Poco	8,2	11,0	8,4	7,8	14,3	0,5
Per niente	1,4	1,7	0,8	1,7	14,3	1,5
Non so	0,5	0,5	0,0	0,7	0,0	9,0
Preferisco non rispondere	0,7	0,0	0,0	0,3	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 14,9% ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio (dato da “Molto”+“Abbastanza” - cfr. Tabella 15) e complessivamente l’84,5% 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	1,1	3,3	1,9	1,7	0,0	13,1
Abbastanza	12,8	13,7	13,7	12,0	28,6	1,8
Poco	35,5	44,5	37,8	36,5	28,6	46,4
Per niente	49,9	38,0	46,6	49,1	42,9	38,1
Preferisco non rispondere	0,7	0,5	0,0	0,7	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 difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (48,3%) e successivamente anche nei documenti da allegare (25,4% - 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/comprendione dei dati da inserire	48,3
Documenti da allegare	25,4
Procedura di pagamento	2,5
Collegamento	19,5
Altro	4,3
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 29,4% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 63,7% abbastanza (93,1% 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	29,5	29,2	29,8	32,4	28,6	29,4
Abbastanza	64,4	62,1	64,9	61,4	57,1	63,7
Poco	4,3	6,6	5,0	3,8	14,3	5,0
Per niente	0,9	1,6	0,3	1,7	0,0	1,1
Preferisco non rispondere	0,9	0,5	0,0	0,7	0,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 10 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020

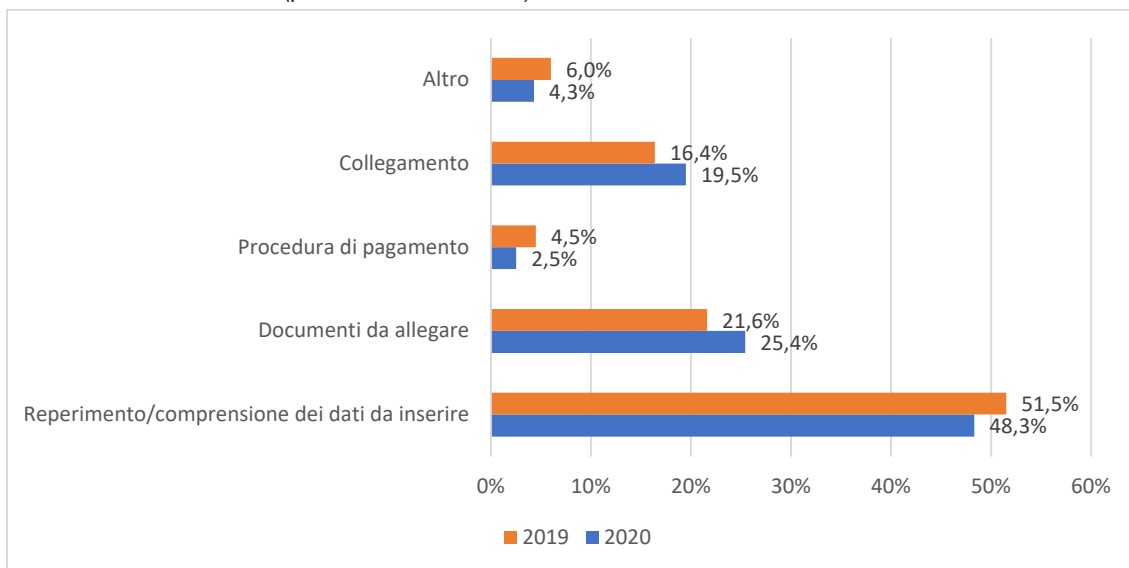
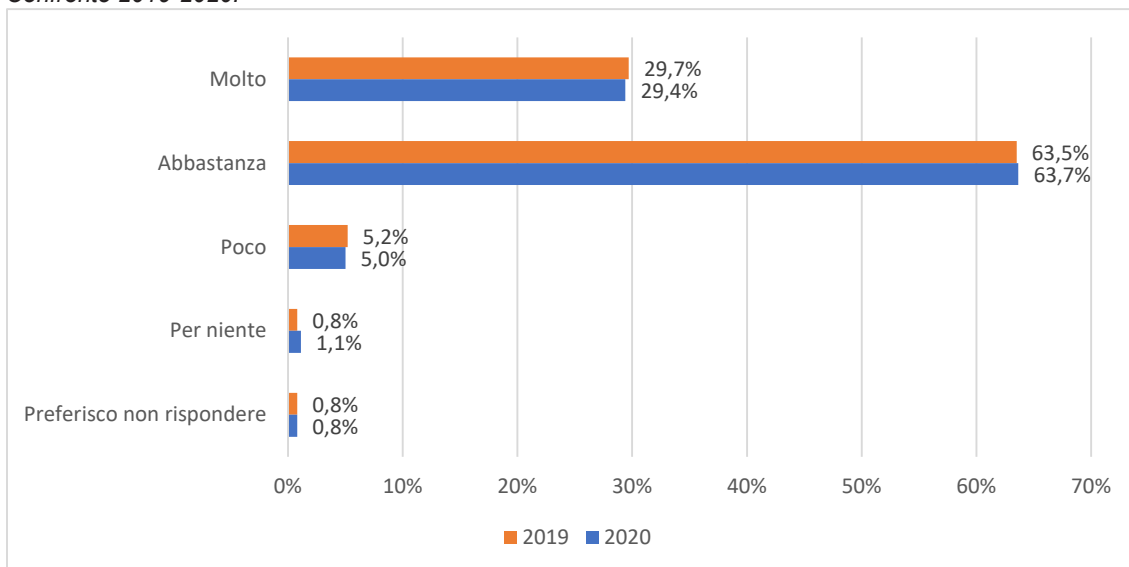


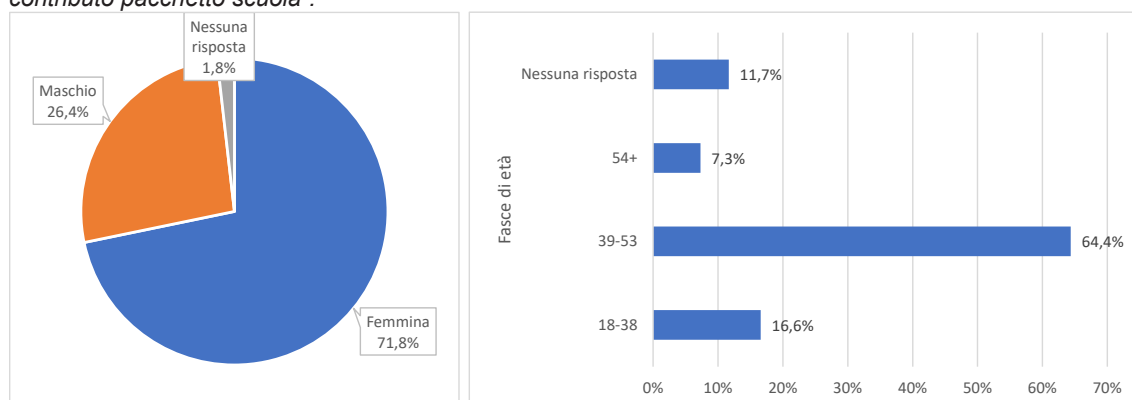
Grafico 11 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione scuola infanzia (ex materna)". Confronto 2019-2020.



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 3.054 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 19,9% (609 risposte al questionario). Su 609 utenti che hanno risposto al questionario, 71 persone non hanno inserito la propria data di nascita (11,7%). Il servizio per la richiesta del contributo pacchetto scuola è stato usato maggiormente dagli utenti tra i 39 e 53 anni (64,4%) e dalle femmine (71,8%).

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



Il 71,4% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune.

Tabella 18 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

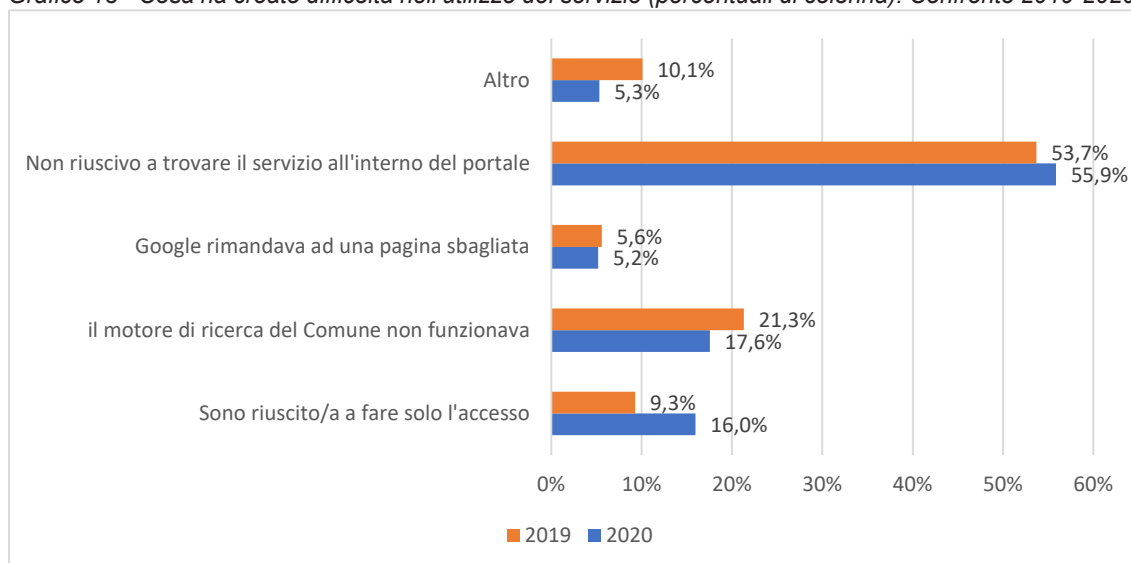
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	71,1	72,0	74,2	71,4	68,9	71,4
Con qualche difficoltà	27,5	23,6	24,8	26,8	28,9	26,4
Con molte difficoltà	1,4	4,4	1,0	1,8	2,2	2,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 28,6% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (174 utenti che hanno risposto “con qualche difficoltà” + “con molte difficoltà” – cfr. Tabella 18), di cui il 55,9% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale.

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

	Totale
Sono riuscito/a a fare solo l'accesso	16,0
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	17,6
Google rimandava ad una pagina sbagliata	5,2
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	55,9
Altro	5,3
Totale	100,0

Grafico 13 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Il 14,6% degli utenti che ha usufruito di tale servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'81,1% non ha riscontrato problemi e il 4,3% preferisce non rispondere. Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 32,7% non ha cercato aiuto o supporto mentre il 30,6% ha preferito chiamare il Contact Centre 055055 (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	32,7
ho chiamato il Contact Center 055055	30,6
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	8,2
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	18,4
ho usato la Live Chat	5,1
Altro	5,0
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'89,3% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 9,0% 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	20,8	25,5	23,8	22,1	24,4	22,1
Abbastanza	68,6	63,4	64,3	67,9	71,1	67,2
Poco	8,0	7,5	7,9	8,2	4,5	7,9
Per niente	1,2	1,2	1,0	0,8	0,0	1,1
Non so	0,5	1,2	1,0	0,5	0,0	0,7
Preferisco non rispondere	0,9	1,2	2,0	0,5	0,0	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 19,8% dei rispondenti (120 utenti) ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente il 77,7% 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	2,7	6,2	3,0	3,3	4,5	3,7
Abbastanza	16,0	16,2	12,9	17,3	11,1	16,1
Poco	34,3	36,6	32,6	34,4	42,2	34,9
Per niente	45,4	36,0	49,5	42,2	42,2	42,8
Preferisco non rispondere	1,6	5,0	2,0	2,8	0,0	2,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (120 utenti che hanno risposto “Molto” o “Abbastanza”) è stata posta una domanda a risposta multipla con i maggiori problemi che potevano essere riscontrati. Circa un terzo, evidenzia difficoltà nei documenti da allegare (31,5%) e il 41,6% nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (cfr. 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/comprendione dei dati da inserire	41,6
Documenti da allegare	31,5
Procedura di pagamento	6,7
Collegamento	16,8
Altro	3,4
Totale	100,0

Nel complesso il servizio è stato valutato positivamente: il 35,3% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 58,0% abbastanza (93,3% 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	35,5	34,8	36,6	36,5	37,8	35,3
Abbastanza	59,0	55,3	52,5	57,4	60,0	58,0
Poco	3,9	5,5	7,9	3,8	2,2	4,3
Per niente	0,9	1,9	1,0	1,0	0,0	1,2
Preferisco non rispondere	0,7	2,5	2,0	1,3	0,0	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 14 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020

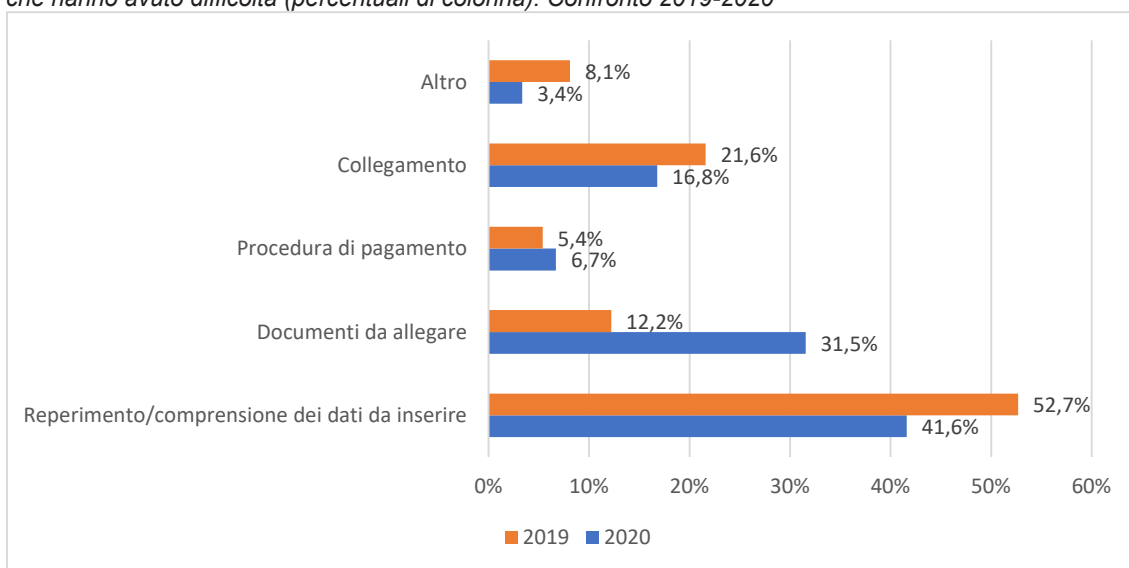
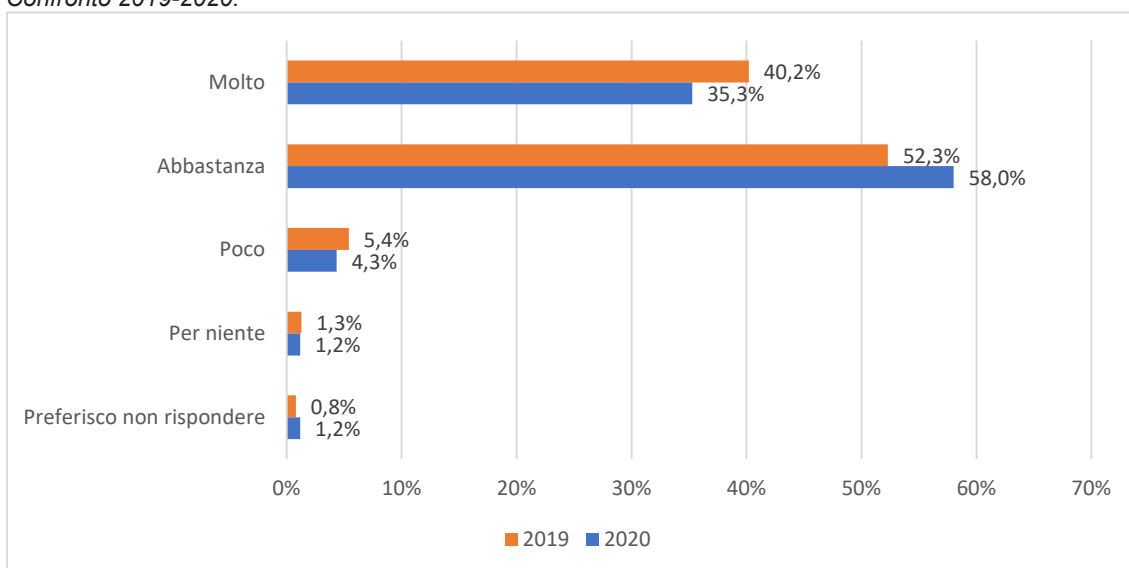


Grafico 15 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Domanda contributo pacchetto scuola". Confronto 2019-2020.

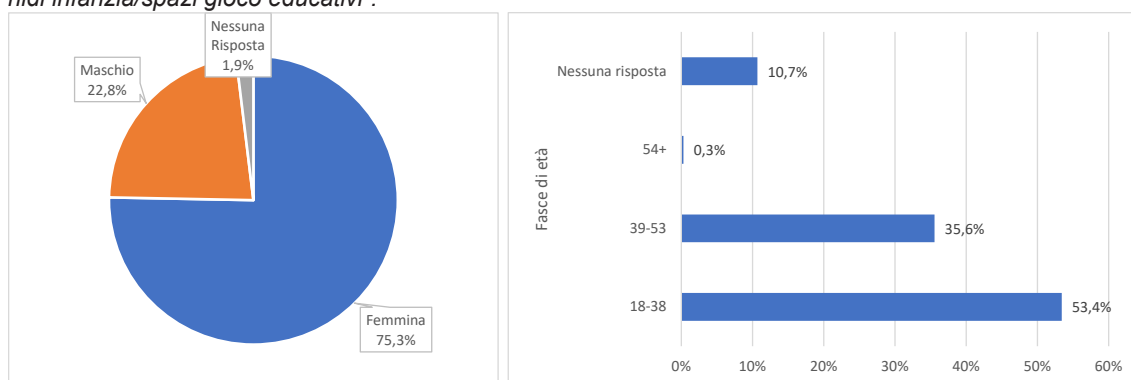


Iscrizione nidi infanzia, spazi gioco educativi

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

Sono 2.224 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di questo servizio online e ha risposto il 25,7% (571 risposte al questionario). Su 571 utenti che hanno risposto al questionario, 61 persone non hanno inserito la propria data di nascita (10,7%) e 11 non hanno inserito il genere (1,9%). Sono le femmine ad aver utilizzato maggiormente il servizio (75,3%) e gli utenti tra i 18 e 38 anni (53,4%). Da prestare attenzione che coloro che hanno più di 54 anni rappresentano lo 0,3%, quindi i dati forniti per questa fascia di età potrebbero non essere esaustivi.

Grafico 16 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Iscrizione nidi infanzia/spazi gioco educativi".



Il 70,0% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. Il 30,5% degli utenti i 18 e 38 anni ha avuto qualche o molte difficoltà ("qualche difficoltà"+"con molte difficoltà" - cfr. Tabella 25).

Tabella 25 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

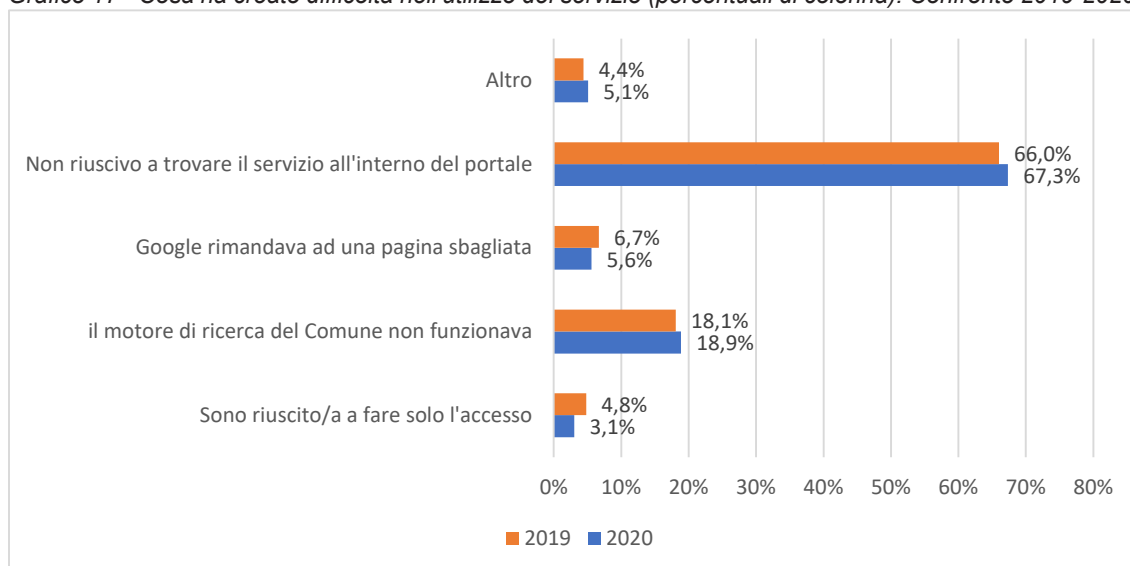
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	70,5	68,5	69,5	73,9	50,0	70,0
Con qualche difficoltà	27,4	30,0	28,2	24,1	50,0	28,0
Con molte difficoltà	2,1	1,5	2,3	2,0	0,0	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In totale, il 30,0% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (170 utenti), di cui più della metà ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (67,3%-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	3,1
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	18,9
Google rimandava ad una pagina sbagliata	5,6
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	67,3
Altro	5,1
Totale	100,0

Grafico 17 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Solo 64 persone su 571 hanno incontrato problemi nell'utilizzo del servizio (11,2%), mentre l'86,0% non ha riscontrato problemi e il 2,8% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 32,0% non ha cercato aiuto o supporto e il 22,7% ha preferito scrivere informazioni al personale di sportello del Comune (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	32,0
ho chiamato il Contact Center 055055	20,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	13,3
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	22,7
ho usato la Live Chat	5,3
Altro	6,7
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,7% 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	18,4	22,3	20,7	19,1	50,0	19,3
Abbastanza	68,8	66,9	68,9	69,0	50,0	68,4
Poco	10,7	8,5	8,9	9,9	0,0	10,2
Per niente	1,4	1,5	1,5	1,0	0,0	1,4
Non so	0,2	0,0	0,0	0,5	0,0	0,2
Preferisco non rispondere	0,5	0,8	0,0	0,5	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 (dato da “Molto”+”Abbastanza” - cfr. Tabella 29).

Complessivamente l'84,9% 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	2,3	2,3	2,6	1,5	0,0	2,3
Abbastanza	10,7	17,7	12,1	10,3	50,0	12,3
Poco	37,4	37,7	37,7	38,4	0,0	37,5
Per niente	49,1	41,5	47,6	49,3	50,0	47,4
Preferisco non rispondere	0,5	0,8	0,0	0,5	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (84 utenti che hanno selezionato “Molto” o “Abbastanza” - cfr. Tabella 29) 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 documenti da allegare (rispettivamente 31,3% e 30,2% - 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/comprendione dei dati da inserire	31,3
Documenti da allegare	30,2
Procedura di pagamento	5,2
Collegamento	28,1
Altro	5,2
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 29,8% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 63,4% abbastanza (93,2% in totale), solo 36 utenti su 571 lo hanno trovato poco o per niente efficiente.

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	28,8	33,0	31,1	31,0	50,0	29,8
Abbastanza	64,9	58,5	61,3	65,5	50,0	63,4
Poco	4,9	7,7	6,9	2,5	0,0	5,5
Per niente	0,7	0,8	0,7	1,0	0,0	0,8
Preferisco non rispondere	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 18 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.

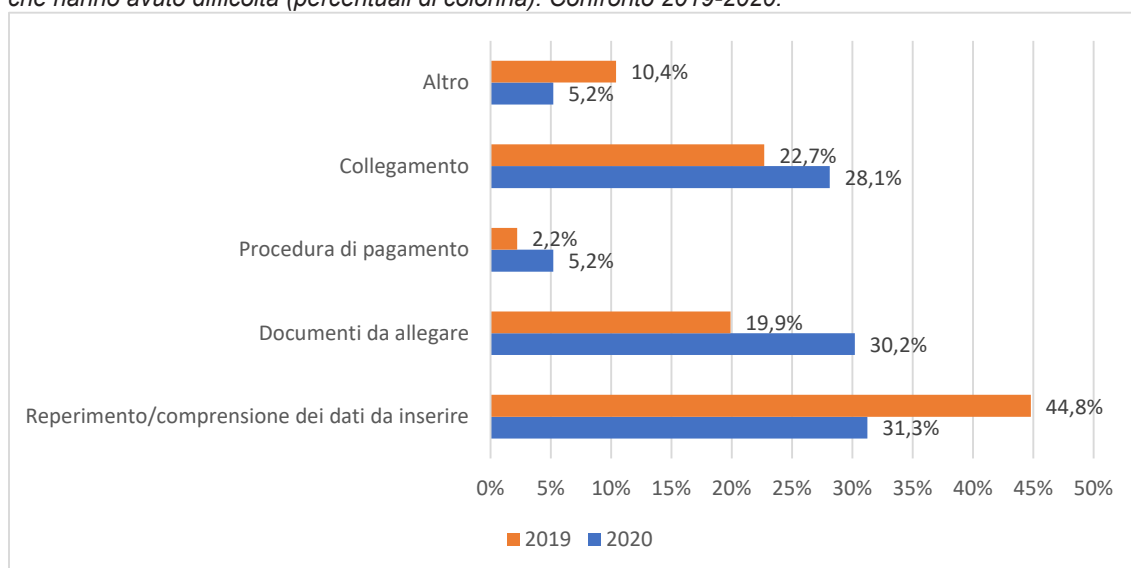
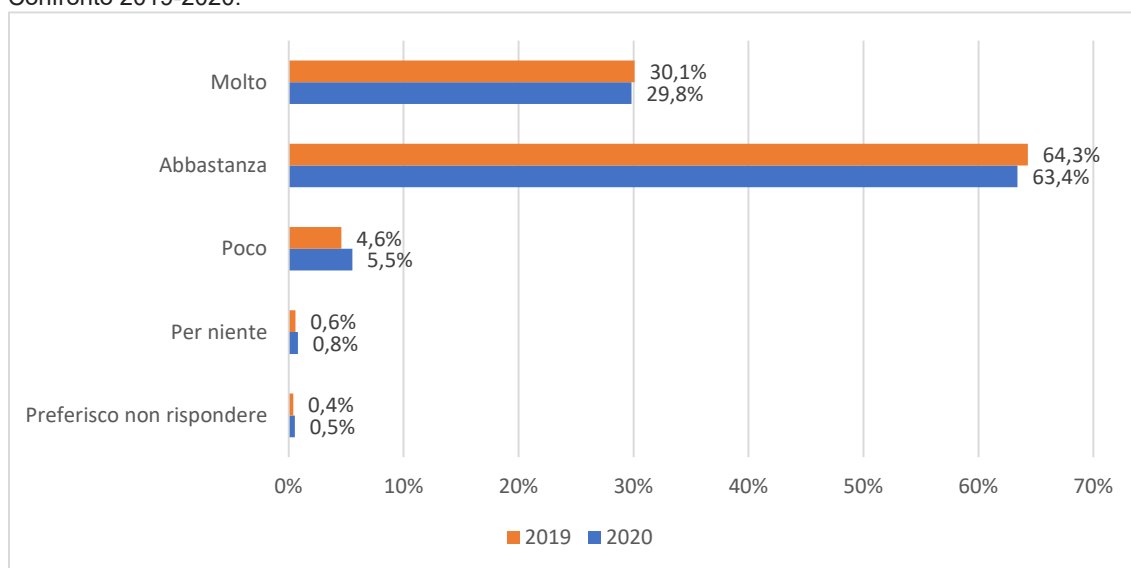


Grafico 19 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Iscrizione nidi infanzia/spazi gioco educativi". Confronto 2019-2020.



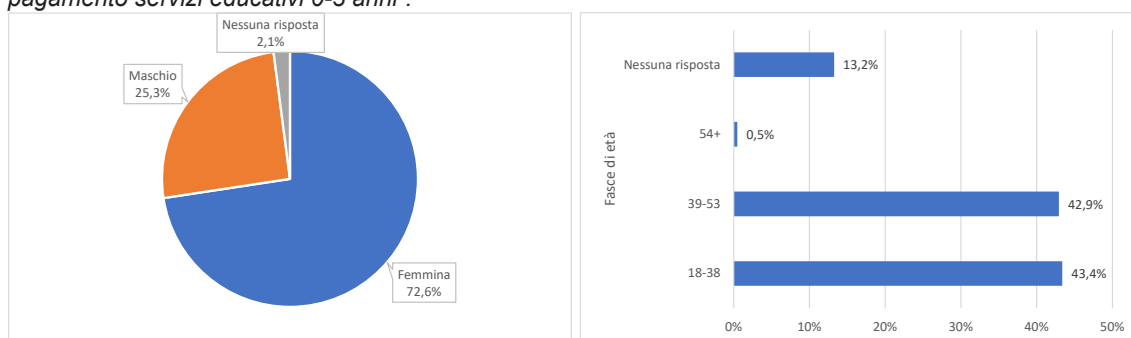
Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni

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

Sono 1.606 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 27,3% (438 risposte al questionario). Su 438 utenti che hanno risposto al questionario, 58 persone non hanno inserito la propria data di nascita (13,2%) e 9 non hanno inserito il genere (2,1%).

Sono le femmine (72,6%) ad aver usato maggiormente il servizio e più dell'80,0% degli utenti hanno un'età tra i 18 e 53 anni (18-38 anni il 43,3% e 39-53 anni il 42,9%). È da tener conto che gli utenti con più di 54 anni rappresentano lo 0,5% dei rispondenti: solo 2 rispondenti al questionario relativo a tale servizio ha più di 54 anni (i dati forniti per questa fascia di età potrebbero non essere esaustivi), contro 190 rispondenti tra i 18 e 38 anni e 188 tra i 39 e 53 anni (cfr. Grafico 20).

Grafico 20 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni".



Il 76,3% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune (cfr. Tabella 32).

Tabella 32 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

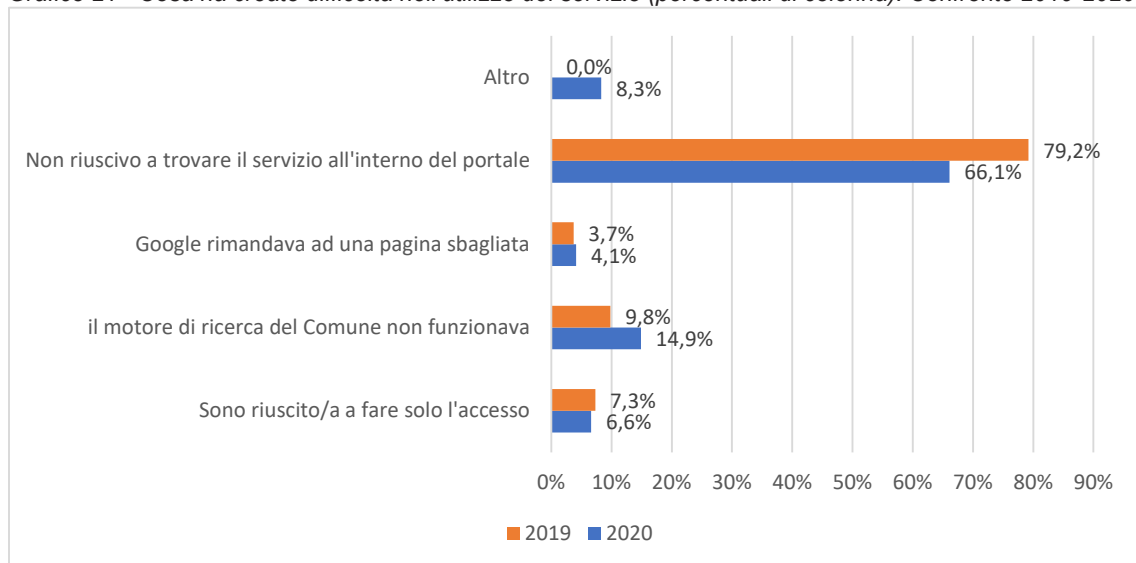
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	75,5	78,4	81,0	74,5	50,0	76,3
Con qualche difficoltà	22,0	17,1	15,8	22,9	50,0	20,7
Con molte difficoltà	2,5	4,5	3,2	2,6	0,0	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sono 104 i rispondenti che hanno avuto difficoltà (23,7% "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 33), di cui il 66,1% 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	6,6
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	14,9
Google rimandava ad una pagina sbagliata	4,1
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	66,1
Altro	8,3
Totale	100,0

Grafico 21 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



L'8,0% degli utenti che hanno usufruito del servizio per l'attestazione ha incontrato problemi nell'utilizzo, il 90,2% non ha riscontrato problemi e l'1,8% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio il 37,2% non ha cercato nessun aiuto o supporto, a seguire il 27,9% ha chiamato il Contact Center 055055 (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	37,2
ho chiamato il Contact Center 055055	27,9
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	9,3
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	9,3
ho usato la Live Chat	4,7
Altro	11,6
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'90,7 % ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro l'8,3% 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	22,6	25,2	23,2	23,4	50,0	23,3
Abbastanza	69,2	62,2	68,4	68,1	50,0	67,4
Poco	6,0	9,0	6,8	6,4	0,0	6,8
Per niente	1,6	1,8	1,1	0,5	0,0	1,5
Non so	0,3	0,9	0,0	1,1	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	0,3	0,9	0,5	0,5	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 13,0% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'86,5% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

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	1,3	2,7	0,5	2,2	0,0	1,6
Abbastanza	8,8	18,9	13,7	8,0	50,0	11,4
Poco	35,2	24,3	32,1	34,0	0,0	32,4
Per niente	54,4	53,2	53,2	55,3	50,0	54,1
Preferisco non rispondere	0,3	0,9	0,5	0,5	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (57 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 (42,5%) e successivamente nei documenti da allegare (24,7%-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/comprendimento dei dati da inserire	42,5
Documenti da allegare	24,7
Procedura di pagamento	9,6
Collegamento	16,4
Altro	6,8
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 32,4% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 61,8% abbastanza (94,2% in totale).

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	31,8	34,2	30,5	35,6	0,0	32,4
Abbastanza	62,9	58,6	63,7	60,6	50,0	61,8
Poco	4,4	5,4	5,3	2,2	50,0	4,7
Per niente	0,3	0,9	0,5	0,5	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	0,6	0,9	0,0	1,1	0,0	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 22 - Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.

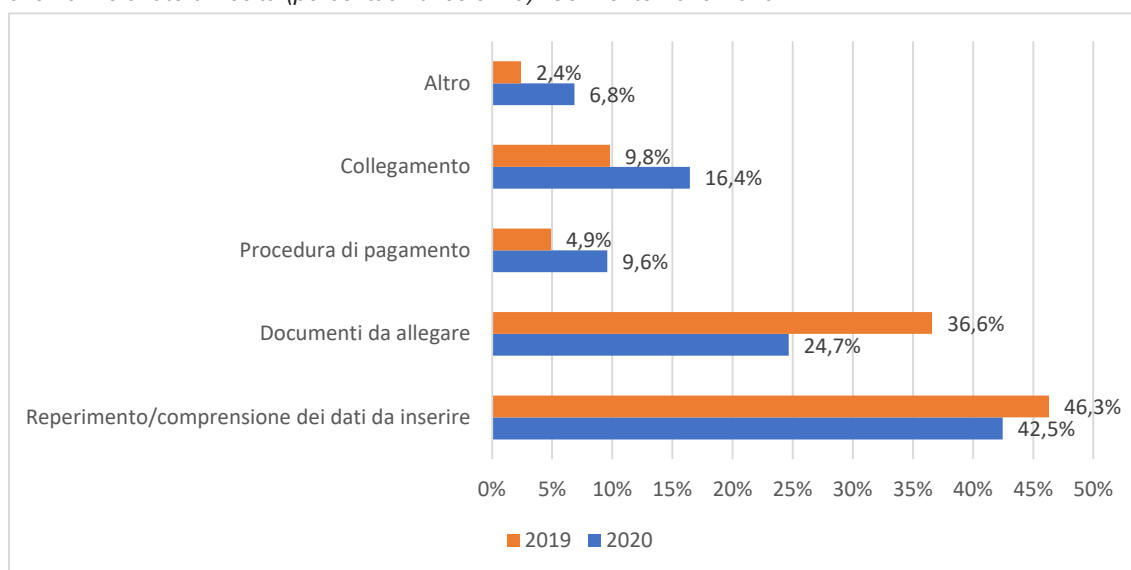
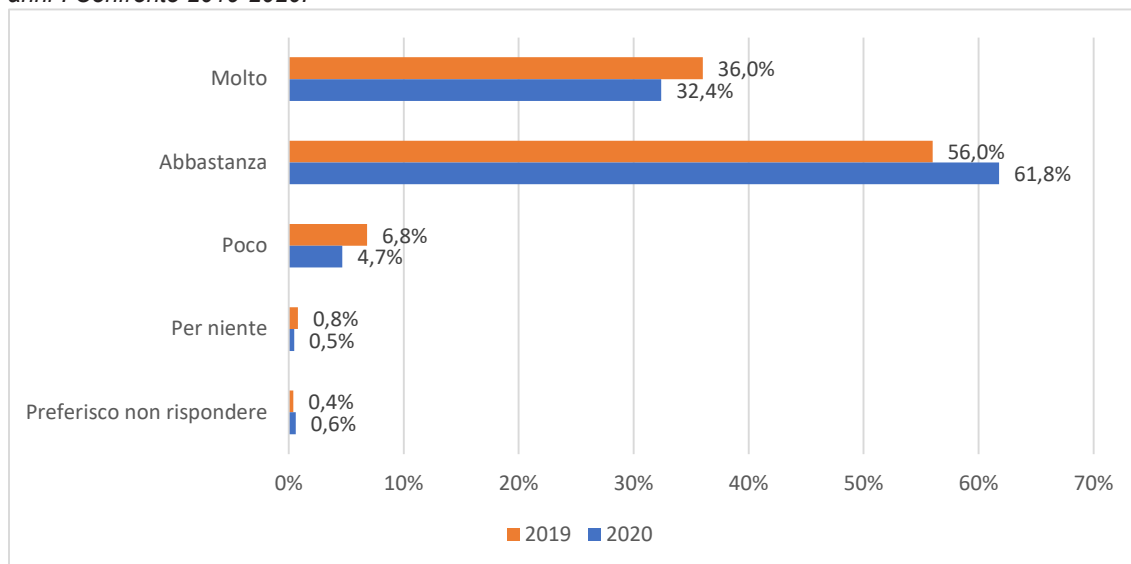


Grafico 23 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Attestazione pagamento servizi educativi 0-3 anni". Confronto 2019-2020.



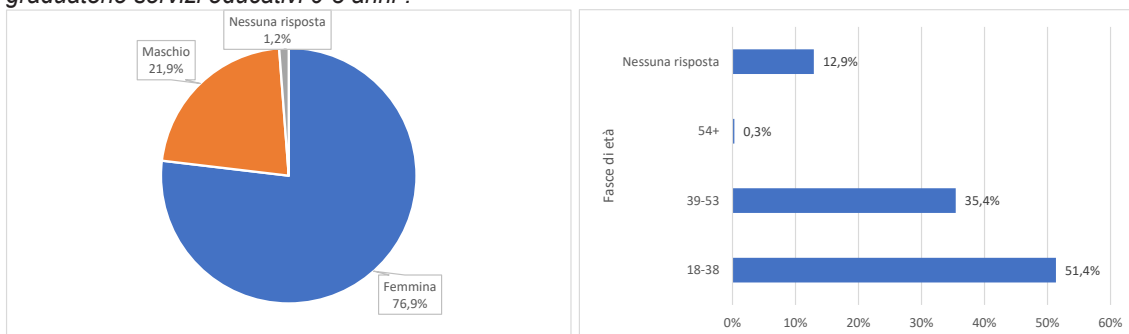
Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni

In questo servizio è possibile trovare le informazioni relative ai criteri di formazione e gestione delle graduatorie per l'accesso alle strutture a gestione comunale diretta e indiretta per la fascia di età 0-3 anni.

Sono 1.499 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 22,2% (333 risposte al questionario). Su 333 utenti che hanno risposto al questionario, 43 persone non hanno inserito la propria data di nascita (12,9%) e 4 non hanno inserito il genere (1,2%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (76,9%) e il 51,4% dei rispondenti ha tra i 18 e i 38 anni (171 utenti) e a seguire la fascia di età tra i 39 e 53 anni (35,4%, 118 utenti). Gli utenti con più di 54 anni rappresentano lo 0,3% della popolazione di risposta: solo 1 rispondente al questionario relativo a tale servizio ha più di 54 anni (i dati forniti per questa fascia di età potrebbero non essere esaustivi - cfr. Grafico 24).

Grafico 24 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni”.



Il 70,8% 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 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	69,3	76,7	73,7	72,0	0,0	70,8
Con qualche difficoltà	28,1	21,9	24,5	26,3	100,0	26,7
Con molte difficoltà	2,7	1,4	1,8	1,7	0,0	2,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 29,2% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (97 persone che hanno risposto “con qualche difficoltà” + “con molte difficoltà” – cfr. Tabella 39), di cui il 71,0% 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	3,8
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	11,2
Google rimandava ad una pagina sbagliata	4,7
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	71,0
Altro	9,3
Totale	100,0

Il 9,3% degli utenti che hanno usufruito del servizio per la graduatoria ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'88,0% non ha riscontrato problemi e il 2,7% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 58,8% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati e il 14,7% ha risposto con "Altro", specificando di aver chiesto aiuto ad amici o familiari (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	58,8
ho chiamato il Contact Center 055055	11,8
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	8,8
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	0,0
ho usato la Live Chat	5,9
Altro	14,7
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'87,2% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro l'11,5% 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	22,2	37,0	25,7	28,8	0,0	25,5
Abbastanza	64,1	53,4	63,7	58,6	100,0	61,7
Poco	10,9	6,8	7,0	11,0	0,0	10,0
Per niente	1,6	1,4	2,4	0,0	0,0	1,5
Non so	0,4	0,0	0,0	0,8	0,0	0,3
Preferisco non rispondere	0,8	1,4	1,2	0,8	0,0	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'11,2% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente l'88,2% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

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	1,6	4,1	2,3	1,7	0,0	2,1
Abbastanza	9,4	8,2	11,2	5,2	100,0	9,1
Poco	36,7	35,6	29,2	39,8	0,0	36,5
Per niente	52,0	50,7	56,7	52,5	0,0	51,7
Preferisco non rispondere	0,3	1,4	0,6	0,8	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 (37 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 un terzo ha difficoltà nel reperimento e comprensione dei dati da inserire (33,3%) e successivamente anche nel collegamento (28,6% - 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).

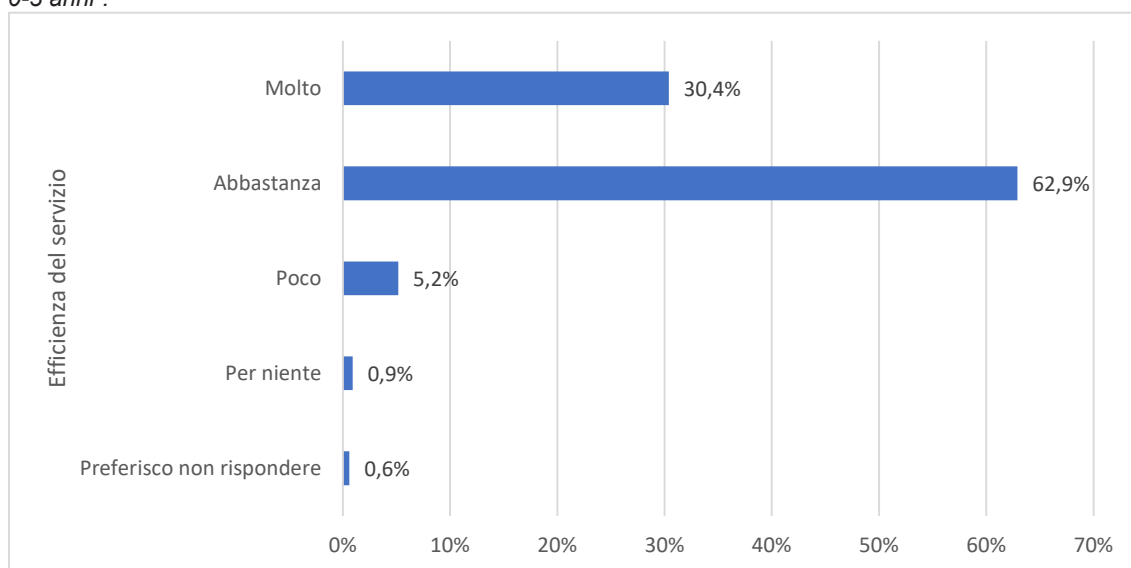
	Totale
Reperimento/comprendione dei dati da inserire	33,3
Documenti da allegare	23,8
Procedura di pagamento	2,4
Collegamento	28,6
Altro	11,9
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 30,4% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 62,9% abbastanza (93,3% 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	27,0	42,5	31,6	33,9	0,0	30,4
Abbastanza	66,8	49,3	61,4	61,9	100,0	62,9
Poco	4,7	6,8	5,8	2,6	0,0	5,2
Per niente	1,2	0,0	0,6	0,8	0,0	0,9
Preferisco non rispondere	0,3	1,4	0,6	0,8	0,0	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 25 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni".



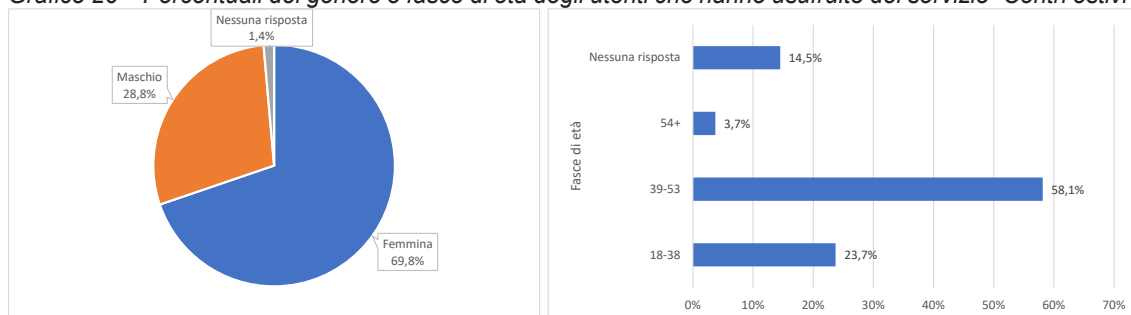
Centri estivi

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

Sono 558 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 38,5% (215 risposte al questionario). Su 215 utenti che hanno risposto al questionario, 31 persone non hanno inserito la propria data di nascita (14,5%) e 3 non hanno inserito il genere (1,3%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (69,8%) e il 58,1% dei rispondenti ha tra i 39 e i 53 anni (125 utenti) e a seguire la fascia di età tra i 18 e 38 anni (23,7%, 51 utenti). Gli utenti con più di 54 anni rappresentano il 3,7% della popolazione di risposta (cfr. Grafico 26).

Grafico 26 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio "Centri estivi".



Il 61,8% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune. La fascia di età più in difficoltà è quella con più di 54 anni (87,5% - cfr. Tabella 46).

Tabella 46 – Facilità nel trovare il servizio nel portale online, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

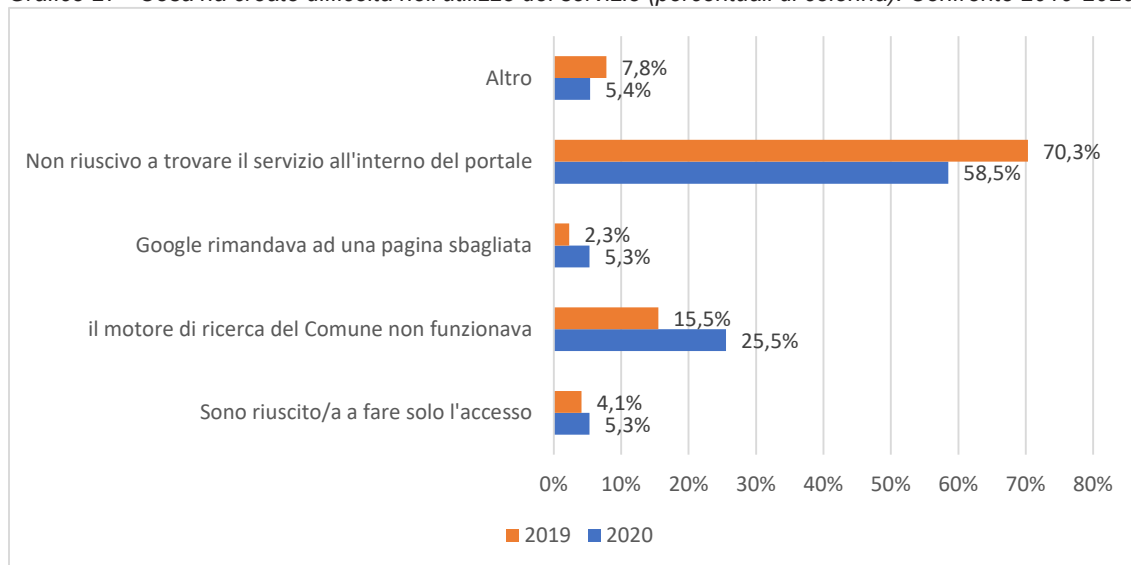
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Facilmente	62,7	59,7	64,7	66,4	12,5	61,8
Con qualche difficoltà	32,7	35,5	29,4	28,8	87,5	33,5
Con molte difficoltà	4,6	4,8	5,9	4,8	0,0	4,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 38,2% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (82 persone che hanno risposto "con qualche difficoltà" + "con molte difficoltà" – cfr. Tabella 46), di cui il 58,5% ha avuto problemi poiché non riusciva a trovare il servizio all'interno del portale (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	5,3
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	25,5
Google rimandava ad una pagina sbagliata	5,3
Non riuscivo a trovare il servizio all'interno del portale	58,5
Altro	5,4
Totale	100,0

Grafico 27 - Cosa ha creato difficoltà nell'utilizzo del servizio (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.



Il 20,9% degli utenti che hanno usufruito del servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, il 77,7% non ha riscontrato problemi e l'1,4% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 27,3% non ha cercato nessun tipo di aiuto o supporto per risolvere i problemi riscontrati e il 23,6% ha preferito scrivere alla mail di help desk indicata sul sito del Comune (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	27,3
ho chiamato il Contact Center 055055	20,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	9,1
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	23,6
ho usato la Live Chat	10,9
Altro	9,1
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'82,1% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 17,0% 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	15,3	12,9	21,6	12,0	12,5	14,6
Abbastanza	66,7	69,4	70,6	69,6	37,5	67,5
Poco	13,3	16,1	7,8	14,4	50,0	14,2
Per niente	3,3	1,6	0,0	3,2	0,0	2,8
Non so	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preferisco non rispondere	1,4	0,0	0,0	0,8	0,0	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 24,6% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente il 73,5% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

Tabella 50 – Difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio, per genere e fasce di età (percentuali di colonna).

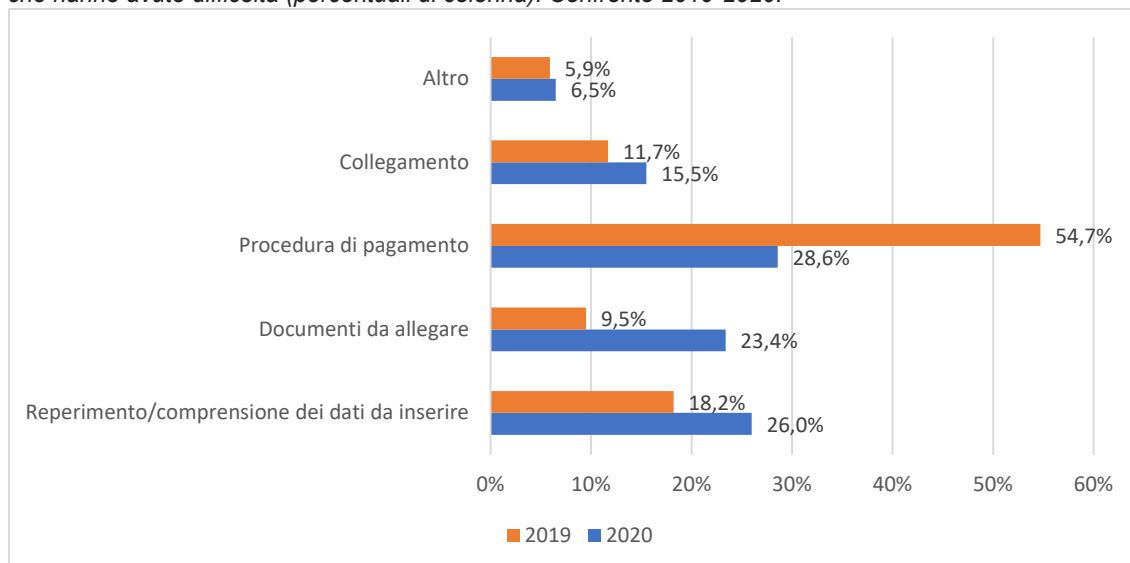
	F	M	18-38	39-53	54+	Totale
Molto	3,4	0,0	3,9	2,4	0,0	2,4
Abbastanza	22,7	21,0	9,8	25,6	25,0	22,2
Poco	33,3	41,9	39,2	32,8	50,0	35,8
Per niente	39,3	33,9	45,1	37,6	25,0	37,7
Preferisco non rispondere	1,3	3,2	2,0	1,6	0,0	1,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni di completamento (53 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 quasi un terzo ha difficoltà nella procedura di pagamento (28,6%) e successivamente nel reperimento o comprensione dei dati da inserire (26,0% - 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	26,0
Documenti da allegare	23,4
Procedura di pagamento	28,6
Collegamento	15,5
Altro	6,5
Totale	100,0

Grafico 28- Problemi riscontrati nel portare a termine le operazioni di completamento del servizio per coloro che hanno avuto difficoltà (percentuali di colonna). Confronto 2019-2020.

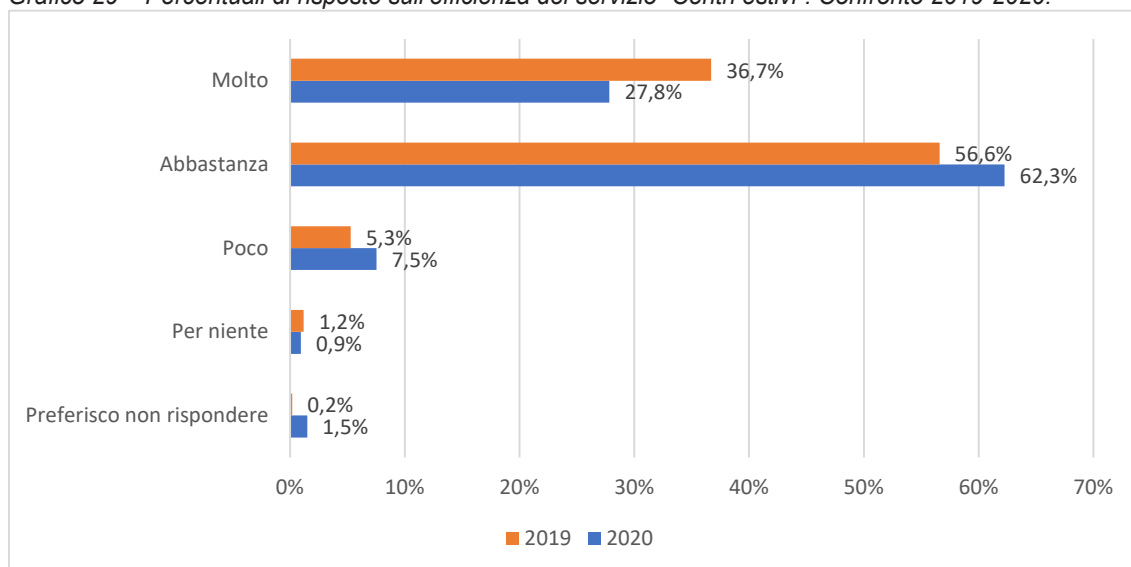


Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 27,8% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 62,3% abbastanza (90,1% in totale).

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	26,7	30,6	37,3	24,8	12,5	27,8
Abbastanza	64,0	58,1	54,9	64,8	87,5	62,3
Poco	7,3	8,1	7,8	7,2	0,0	7,5
Per niente	1,3	0,0	0,0	1,6	0,0	0,9
Preferisco non rispondere	0,7	3,2	0,0	1,6	0,0	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 29 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio "Centri estivi". Confronto 2019-2020.



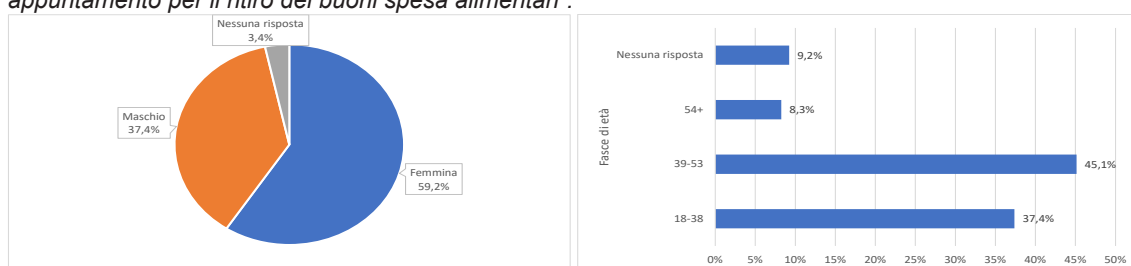
Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa

Servizio per il modulo di richiesta dei buoni spesa alimentari.

Sono 1598 gli utenti che nel 2020 hanno usufruito di tale servizio online e i rispondenti sono il 12,9% (206 risposte al questionario). Su 206 utenti che hanno risposto al questionario, 19 persone non hanno inserito la propria data di nascita (9,2%) e 7 non hanno inserito il genere (3,4%).

Sono le femmine ad aver usato maggiormente il servizio (59,2%) e il 45,1% dei rispondenti ha tra i 39 e i 53 anni, a seguire la fascia di età tra i 18 e 38 anni (37,4% - cfr. Grafico 30).

Grafico 30 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito del servizio “Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa alimentari”.



Il 78,9% degli utenti afferma di aver trovato facilmente il servizio all'interno della piattaforma online del Comune, hanno avuto maggiori difficoltà gli utenti con più di 54 anni (41,2% - 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	77,9	80,5	85,7	76,3	58,8	78,9
Con qualche difficoltà	21,3	19,5	14,3	22,6	41,2	20,6
Con molte difficoltà	0,8	0,0	0,0	1,1	0,0	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 21,1% dei rispondenti ha avuto difficoltà nel trovare il servizio (44 persone che hanno risposto “con qualche difficoltà” + “con molte difficoltà” – cfr. Tabella 53): principalmente hanno riscontrato problemi poiché non riuscivano a trovare il servizio all'interno del portale, il motore di ricerca del Comune non funzionava e non riuscivano a trovare il servizio all'interno del portale (28,9% per tutte e tre le risposte - 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	28,9
Il motore di ricerca del Comune non funzionava	28,9
Google rimandava ad una pagina sbagliata	6,7
Non riesco a trovare il servizio all'interno del portale	28,9
Altro	6,6
Totale	100,0

Il 12,6% degli utenti che hanno usufruito del servizio ha incontrato problemi nell'utilizzo, l'83,0% non ha riscontrato problemi e il 4,4% preferisce non rispondere.

Di coloro che hanno avuto problemi nell'utilizzo del servizio, il 42,0% ha preferito chiamare il Contact Center (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	13,2
ho chiamato il Contact Center 055055	42,0
ho richiesto informazioni al personale di sportello del Comune	15,8
ho scritto alla mail di help desk indicata sul sito del Comune	13,2
ho usato la Live Chat	2,6
Altro	13,2
Totale	100,0

Agli utenti è stato chiesto di valutare la chiarezza delle informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio: l'91,9% ha valutato positivamente la trasparenza del sito ("Molto"+"Abbastanza") contro il 6,0% 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	28,7	31,2	35,1	30,0	5,9	29,9
Abbastanza	63,9	62,3	59,7	61,3	76,5	62,0
Poco	4,1	6,5	3,9	5,4	11,7	5,5
Per niente	0,8	0,0	1,3	0,0	0,0	0,5
Non so	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,5
Preferisco non rispondere	2,5	0,0	0,0	2,2	5,9	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 21,6% dei rispondenti ha trovato difficoltà nel portare a termine le operazioni del servizio. Complessivamente il 76,4% ha riscontrato poca o nessuna difficoltà nel completare il servizio.

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	3,4	3,9	3,9	2,2	5,9	3,5
Abbastanza	18,0	18,2	16,9	17,2	23,5	18,1
Poco	38,5	29,9	33,8	35,5	47,1	35,2
Per niente	39,3	44,2	44,2	44,1	17,6	41,2
Preferisco non rispondere	0,8	3,8	1,2	1,0	5,9	2,0
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 (45 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 quasi più della metà ha difficoltà nei documenti da allegare (60,8% - 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).

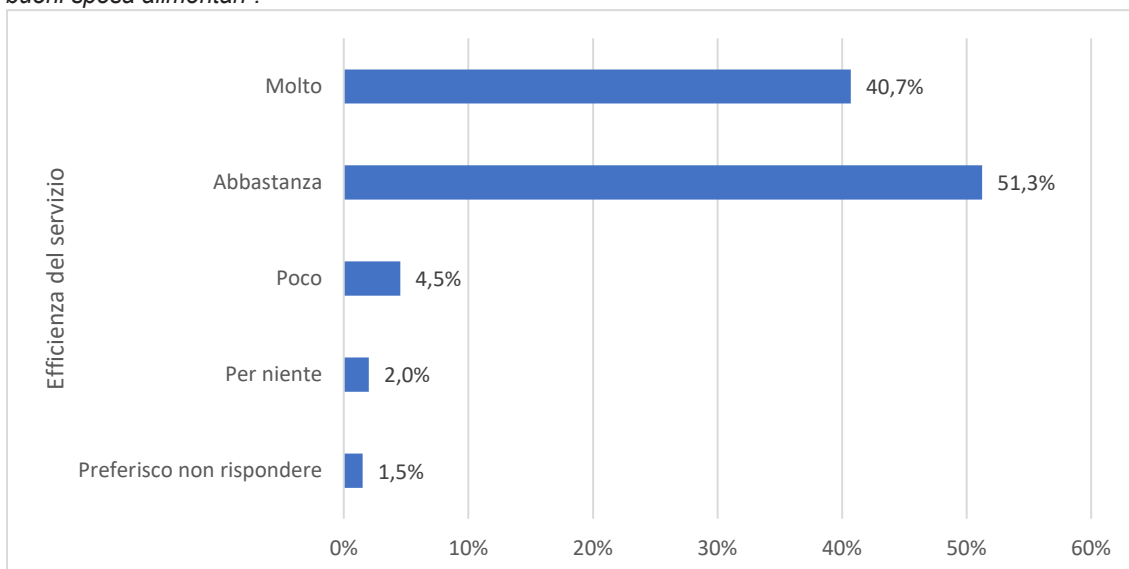
	Totale
Reperimento/comprendimento dei dati da inserire	17,7
Documenti da allegare	60,8
Procedura di pagamento	3,9
Collegamento	7,8
Altro	9,8
Totale	100,0

Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: il 40,7% degli utenti lo ritiene molto efficiente e il 51,3% abbastanza (92,0% in totale).

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	38,5	44,1	39,0	45,2	35,3	40,7
Abbastanza	56,6	42,9	50,6	49,5	52,9	51,3
Poco	2,5	7,8	6,5	2,1	5,9	4,5
Per niente	1,6	2,6	2,6	2,1	0,0	2,0
Preferisco non rispondere	0,8	2,6	1,3	1,1	5,9	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

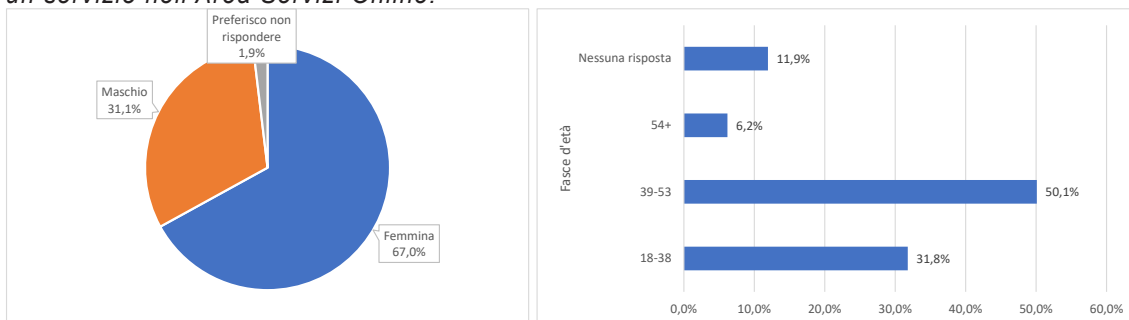
Grafico 31 – Percentuali di risposte sull'efficienza del servizio “Prenotazione appuntamento per il ritiro dei buoni spesa alimentari”.



Anagrafica

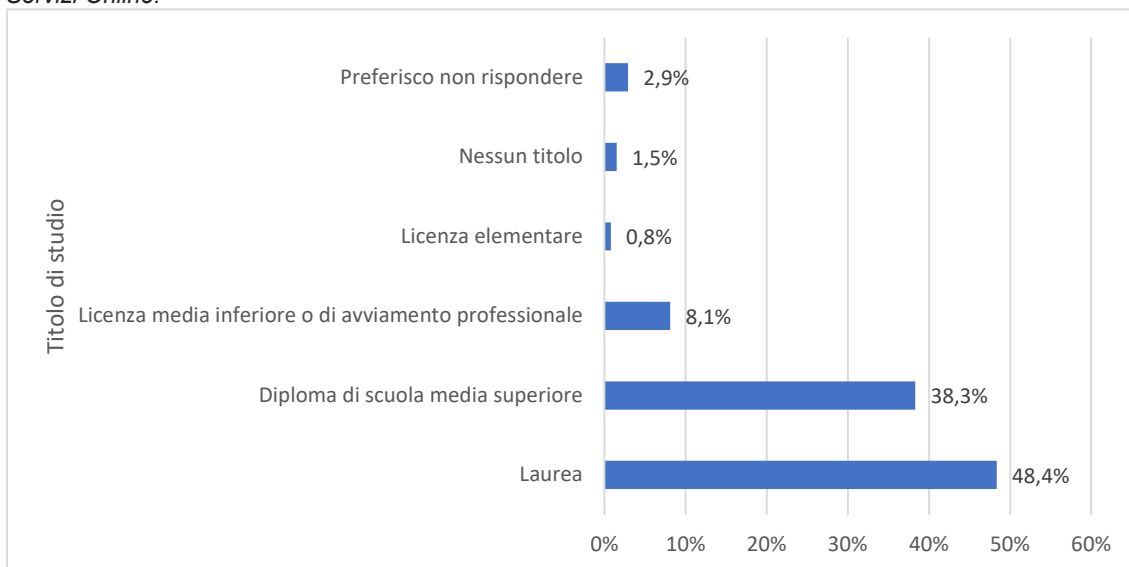
Gli utenti che hanno risposto al questionario sono 3.732, di cui la maggior parte (2.502 utenti) sono femmine e di età compresa tra i 39 e 53 anni (1.870 utenti).

Grafico 32 – Percentuali del genere e fasce di età degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Quasi la metà degli utenti possiede una laurea (48,4%) e a seguire il diploma di scuola media superiore (38,3%).

Grafico 33 – Percentuali del titolo di studio degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Il 77,3% degli utenti che ha risposto al questionario lavora; di questi il 48,1% come impiegato intermedio e a seguire il 14,1% come libero professionista (cfr. Grafico 35).

Grafico 34 – Percentuali della condizione lavorativa degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.

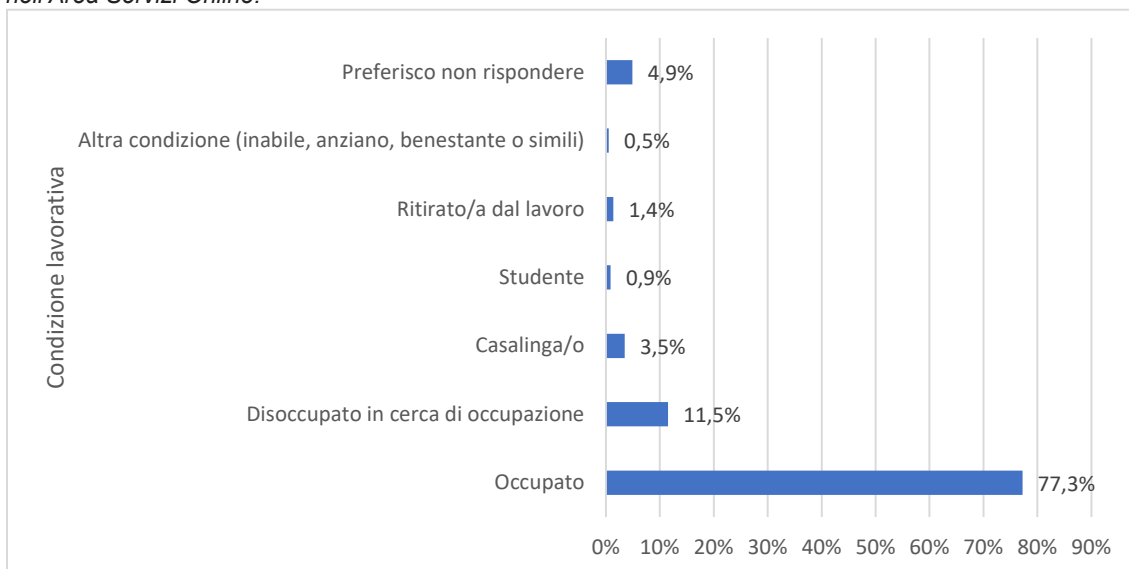
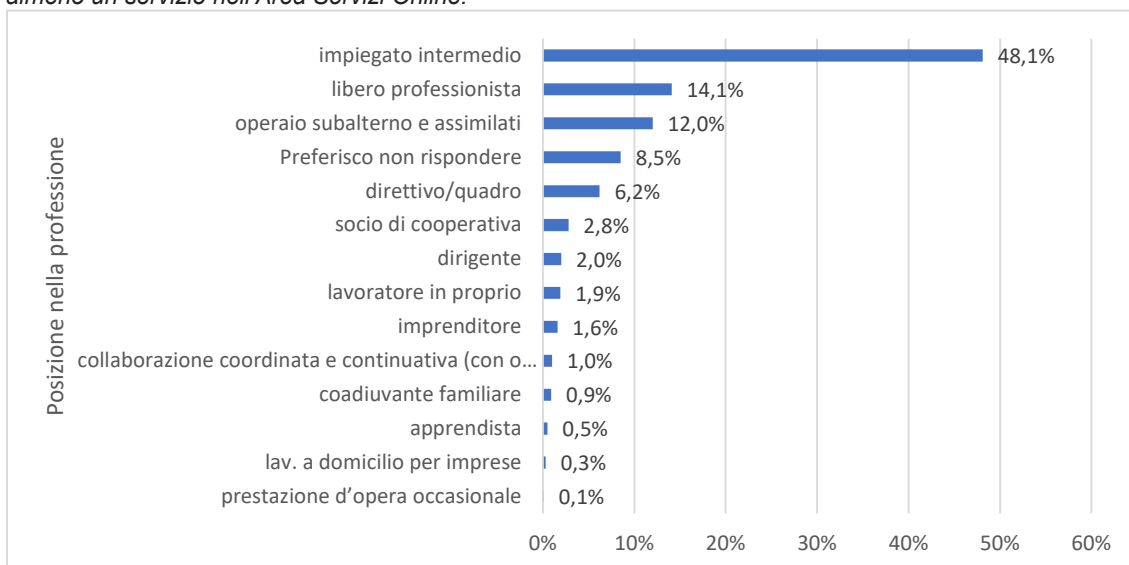


Grafico 35 – Percentuali della posizione lavorativa nella professione degli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nell'Area Servizi Online.



Su 3.732 utenti che hanno usufruito di almeno un servizio online, il 97,43% ha la residenza in provincia di Firenze, mentre il 2,57% restante ha indicato la propria residenza in un'altra provincia. In provincia di Firenze, il 95,90% è residente nel capoluogo e a seguire vi è Sesto Fiorentino (1,10%) e Scandicci (1,05% - cfr. Grafico 36).

Grafico 36 –Maggiori percentuali degli utenti residenti nei Comuni in Provincia di Firenze.

