

## **GRADIMENTO VOLONTARIO (DRUPAL) SERVIZI ONLINE 2022**

- All'inizio del 2022, il Comune di Firenze ha introdotto un form dove il singolo utente può rilasciare un feedback sul servizio online appena utilizzato, permettendo così un rapido resoconto del monitoraggio dell'efficienza. I dati disponibili per l'analisi sono a partire dal 19 aprile 2022 fino al 31 dicembre 2022.
- 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**
  - *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,4 su 5 – 18 risposte;
  - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,1 su 5– 18 risposte;
  - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?* Punteggio di 4,3 su 5– 18 risposte;
- **Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 anni e servizi supporto scuola**
  - *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,6 su 5 – 349 risposte;
  - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,2 su 5– 347 risposte;
  - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?* Punteggio di 4,5 su 5– 345 risposte;
- **Centri estivi**
  - *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,2 su 5 – 214 risposte;
  - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,3 su 5– 210 risposte;
  - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?* Punteggio di 4,2 su 5– 207 risposte;
- **Certificati facili – Prenotazione e stampa diretta**

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,8 su 5 – 897 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,6 su 5– 877 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,7 su 5– 880 risposte;
- **Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni**
  - *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 3,2 su 5 – 27 risposte;
  - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 3,0 su 5– 27 risposte;
  - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 3,1 su 5– 27 risposte;
- **Domanda contributo pacchetto scuola**
  - *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,7 su 5 – 315 risposte;
  - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,7 su 5– 315 risposte;
  - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,7 su 5– 316 risposte;
- **Domanda unica di agevolazione tariffaria**
  - *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,8 su 5 – 661 risposte;
  - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,7 su 5– 651 risposte;
  - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,8 su 5– 651 risposte;
- **Riscossione Online – Richiesta rateizzazione**
  - *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,7 su 5 – 48 risposte;
  - *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,6 su 5– 47 risposte;
  - *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,7 su 5– 46 risposte;

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

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,5 su 5 – 77 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,3 su 5– 77 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,5 su 5– 76 risposte;

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

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,7 su 5 – 43 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,6 su 5– 42 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,6 su 5– 42 risposte;

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

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,2 su 5 – 286 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,2 su 5– 283 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,3 su 5–284 risposte;

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

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,8 su 5 – 14 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,7 su 5– 13 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,5 su 5– 13 risposte;

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

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,5 su 5 – 24 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,5 su 5– 24 risposte;

- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,6 su 5– 24 risposte;

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

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,7 su 5 –21 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,5 su 5– 21 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,4 su 5– 21 risposte;

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

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 4,2 su 5 – 11 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,1 su 5– 9 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,2 su 5– 9 risposte;

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

- *Il servizio è semplice da utilizzare?* punteggio di 5 su 5 – 12 risposte;
- *Ha trovato facilmente il servizio online all'interno del portale?* punteggio di 4,1 su 5– 12 risposte;
- *Ritiene che le informazioni che guidano alla compilazione dei campi siano chiare?*  
Punteggio di 4,9 su 5– 12 risposte;

- <https://www.comune.fi.it/system/files/2023-03/SOL-2022.pdf>