

**GRADIMENTO VOLONTARIO
(DEI) SERVIZI ONLINE e
INDAGINE SOL
2025**

Gradimento volontario dei servizi online

All'inizio del 2022, il Comune di Firenze ha introdotto un forum dove il singolo utente può rilasciare un feedback volontario sul servizio online appena utilizzato, permettendo così un rapido resoconto del monitoraggio dell'efficienza.

Il forum di feedback ad oggi è così strutturato:

1 stella=Per niente → 5 stelle=Molto

1) Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?



2) [Se alla domanda (1) ha risposto da 1 a 3 stelle] Dove ha incontrato le maggiori difficoltà?

- **A volte le indicazioni non erano chiare**
- **A volte le indicazioni non erano complete**
- **A volte non capivo se stavo procedendo correttamente**
- **Ho avuto problemi tecnici**
- **Altro**

3) [Se alla domanda (1) ha risposto 4 o 5 stelle] Quali sono stati gli aspetti che ha preferito?

- **Le indicazioni erano chiare**
- **Le indicazioni erano complete**
- **Capivo sempre che stavo procedendo correttamente**
- **Non ho avuto problemi tecnici**
- **Altro**

4) Ha suggerimenti da dare?

Inserire Testo

Per il 2025 sono stati raccolti **2.553 gradimenti volontari**, registrando una valutazione media complessiva di **4,58** stelle su 5, sulla base di 21 singoli servizi online valutati.

L'indagine SOL

Sulla base dello stesso, è stata poi condotta una rilevazione sul gradimento dei servizi online via web. L'indagine si è svolta dal 23 gennaio al 20 febbraio 2026. Per quest'ultima si aveva a disposizione un elenco di 28.538 indirizzi di posta elettronica corrispondenti agli utenti che hanno usufruito almeno una volta dei servizi online del Comune nel corso del 2025. Tutti hanno ricevuto una mail di invito a compilare il questionario di gradimento collegandosi ad un link appositamente predisposto e sono stati sollecitati a distanza di 7, 14 e 21 giorni, con ulteriore mail di promemoria, nel caso non avessero provveduto alla compilazione. Di tutti gli indirizzi circa 900 si sono rivelati non utilizzabili (errati, dismessi ecc.). Molti erano di persone che non utilizzano da tempo il servizio o lo hanno utilizzato per conto di altri e non si ritenevano in grado di rispondere. Degli altri sono stati raccolti **7.265 questionari compilati** (pari a un tasso di risposta del 25% - nel 2024 era il 21%). La rilevazione web è stata realizzata con *limesurvey* (www.limesurvey.com), software opensource con cui è stato costruito il questionario ed è stato gestito l'invio di tutti i messaggi di invito e promemoria.

Da questa rilevazione, sulla base di 19 servizi online valutati, è emersa una valutazione media complessiva di **4,09** stelle su 5.

Integrazione dei dati e criteri di valutazione

Nel seguente report, sono state analizzate le valutazioni dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025 per i servizi che hanno ricevuto almeno 5 feedback, risultanti dall'integrazione dei dati del gradimento volontario e dell'indagine condotta via web.

I servizi¹ per i quali è disponibile il gradimento per il 2025 sono:

- Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni;
- Attestazione pagamenti servizi educativi 0-3 anni e supporto alle attività edu/scolastiche;
- Centri estivi;
- Certificati facili – Prenotazione e stampa diretta;
- Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni;
- Dimissioni servizi educativi 0-3 anni;
- Domanda unica di agevolazione tariffaria;
- Riscossione Online – Richiesta rateizzazione;
- Frequenza servizi educativi 0-3 anni;
- IMU per il cittadino (Autodichiarazione-Dichiarazione Ministeriale-Rimborso);
- Integrazione iscrizione servizi-educativi 0-3 anni;
- Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione alla scuola dell'infanzia comunale e/o statale (3-6 anni);
- Presentazione documentazione sull'obbligo vaccinale;

¹ Sono stati inseriti link di riferimento per ogni servizio: ad alcuni servizi non è stato possibile associare alcun link poiché sono sottocategorie di altre schede servizio

- Pubbliche affissioni;
- Richiesta accesso atti (unificato per tutti);
- Richiesta buoni servizio strutture privati;
- Richiesta variazione orario di uscita;
- Rinuncia servizi educativi 0-3 anni;
- Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3 anni.

Sulla base dei 21 servizi online sopra indicati, integrando le due rilevazioni, è stata registrata una valutazione media complessiva di **4,18** stelle su 5.

Per ciascun servizio analizzato, si riporta una tabella riepilogativa contenente:

- Il **punteggio medio** (Media) attribuito dai rispondenti, su una scala da 1 stella (Per niente soddisfatto) a 5 stelle (Molto soddisfatto).
- Il **numero totale di risposte** (Risposte totali) suddivise tra coloro che hanno espresso un giudizio da 1 a 3 stelle e coloro che hanno espresso un giudizio da 4 a 5 stelle.

Successivamente, vengono presentati grafici a torta che illustrano:

1. Le frequenze percentuali delle difficoltà riscontrate dagli utenti, per coloro che hanno attribuito una valutazione da 1 a 3 stelle.
2. Gli aspetti preferiti emersi dalle risposte di coloro che hanno valutato il servizio con 4 o 5 stelle.

Caratteristiche della popolazione

In questa sezione si descrivono brevemente le caratteristiche anagrafiche dell'insieme dei rispondenti. Poiché dalla compilazione del form volontario non è possibile ottenere dati anagrafici, le seguenti tabelle si riferiscono solo ai rispondenti dell'indagine condotta via web.

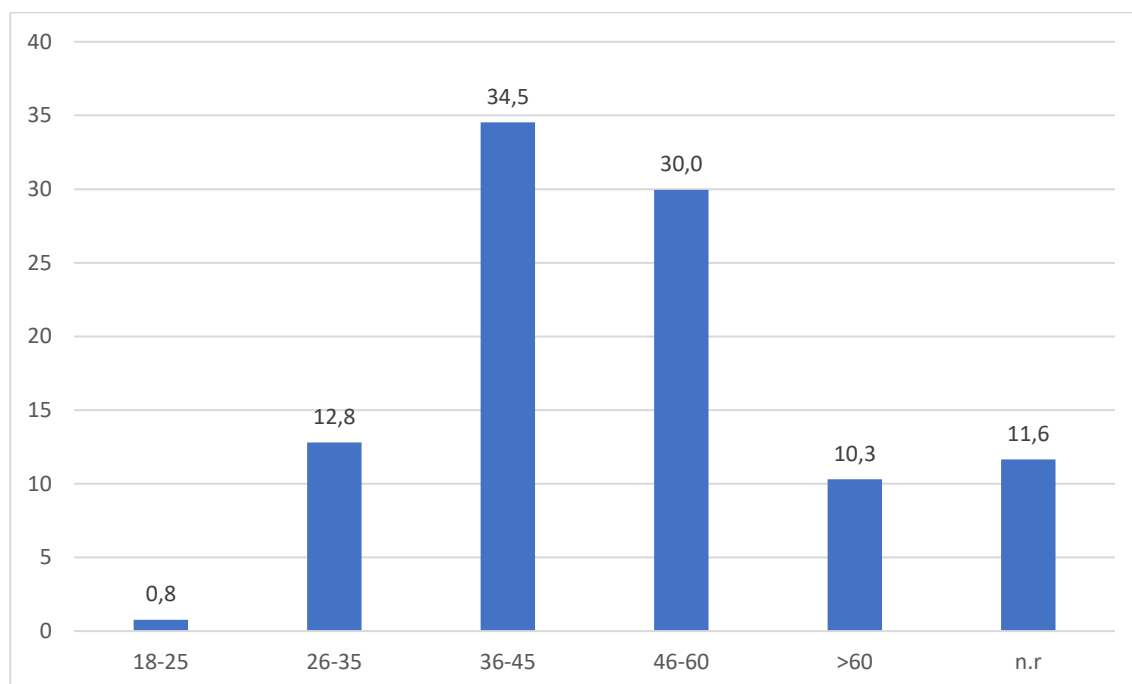
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (54,5%), il 37,8% di genere maschile e il 7,6% preferisce non specificarlo.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
M	3.957	54,5
F	2.746	37,8
Non risponde	553	7,6
Totale	7.265	100,0

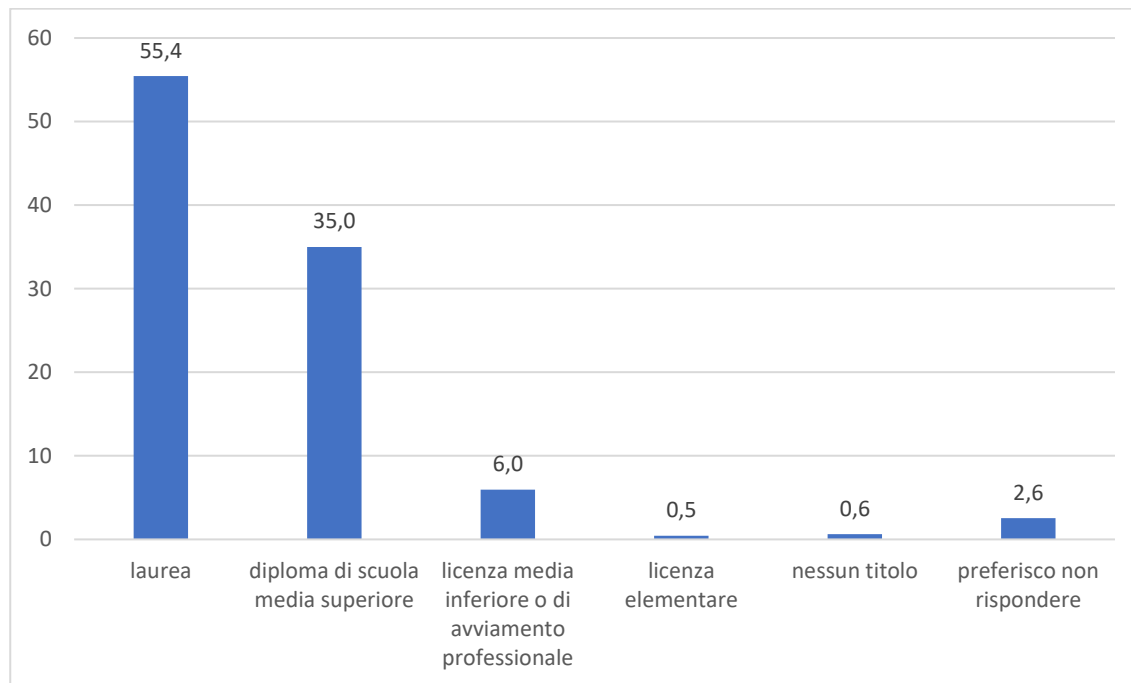
Si osserva la grande maggioranza dei rispondenti appartenenti alle classi di età più adulte. Il 34,5% di rispondenti ha un'età compresa fra i 36 e i 45 anni, il 30,0% fra i 46 e 60 anni, il 10,3% ultra60enni, il 12,8% tra 26 e 35 anni e solo lo 0,8% è rappresentato dai 18-25enni. Da notare una quota dell'11,6% di non rispondenti.

Grafico 1- Rispondenti per classe di età



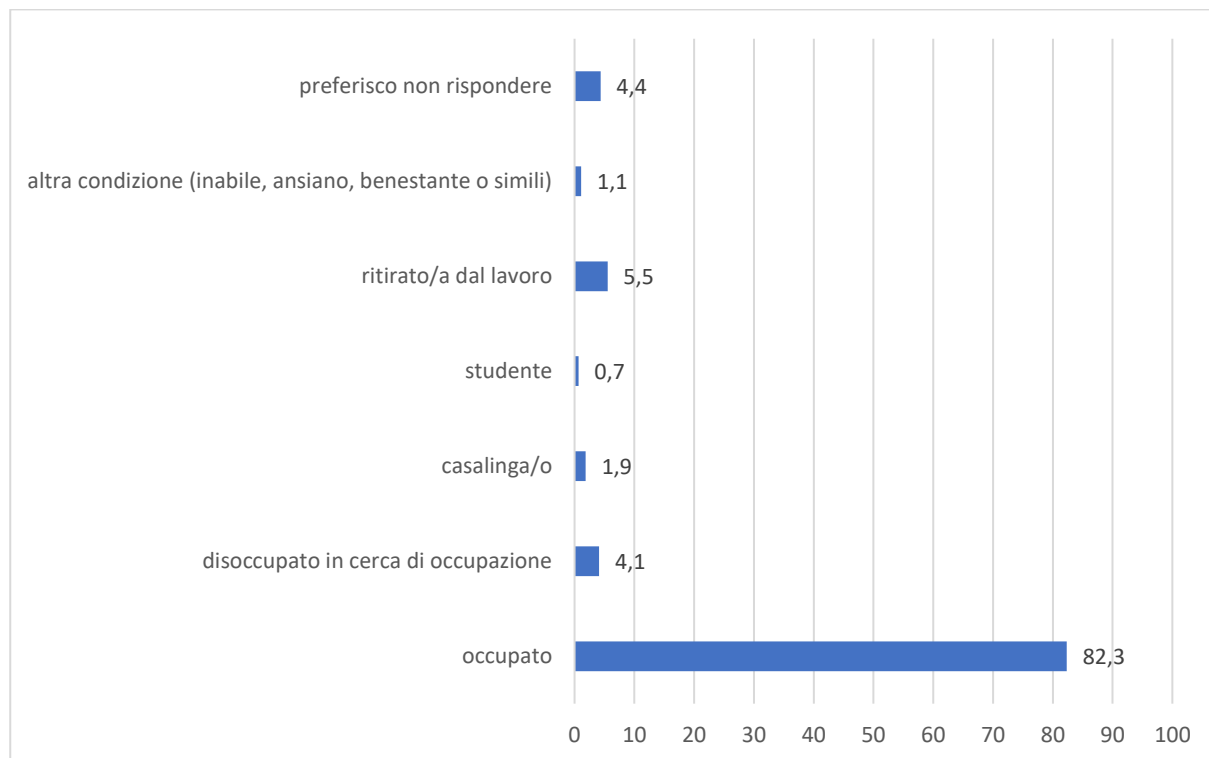
Il titolo di studio risulta elevato con il 55,4% di laureati e il 35,0% di diplomati. Il 6,0% possiede la licenza media, mentre si registrano percentuali minime per altri titoli di studio.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una grande prevalenza di occupati (82,3%); il 5,5% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 4,1% è disoccupato in cerca di occupazione. Le altre percentuali risultano minime. Tra gli occupati si registra una maggioranza di impiegati e operai (45,9%), seguiti da dirigenti, imprenditori e direttivi/quadro (15,8%) e lavoratori autonomi (12,4%). Minori sono le altre posizioni nella professione.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze (90,9%), il 4,6% in un altro comune della città metropolitana e il 4,5% altrove.

Tabella 2 – Rispondenti per luogo di residenza

	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Comune di Firenze	6.600	90,9
Altri comuni della provincia	341	4,6
Altrove	324	4,5
Totale	7.265	100,0

Accesso Area Servizi Online

In questa sezione vengono sintetizzati i risultati relativi alle modalità di accesso e utilizzo dell'Area Servizi Online. Anche in questo caso i dati a disposizione sono relativi ai soli rispondenti dell'indagine condotta via web.

Tabella 3 – Come è venuto a conoscenza/ha rintracciato l'Area Servizi Online?

	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Rete civica/sito internet del Comune	2.795	38,5
Chiamando il ContactCenter 055055	479	6,6
Attraverso ricerche online	2.826	38,9
Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune	159	2,2
Attraverso amici e/o parenti	648	8,9
Altro	358	4,9
Totale	7.265	100,0

Tabella 4 – Da dove accede principalmente all'Area Servizi Online?

	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Da postazione fissa (PC desktop o laptop dal proprio ufficio/abitazione)	3.572	49,2
Da telefono/tablet...ovunque mi trovo	3.607	49,7
Altro	86	1,2
Totale	7.265	100,0

Tabella 5 – Quali credenziali utilizza maggiormente per accedere all'Area Servizi Online?

	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)	6.649	91,5
CNS (Carta Nazionale dei Servizi)	73	1,0
CIE (Carta d'Identità Elettronica)	543	7,5
Totale	7.265	100,0

Tabella 6 – Quanto è facile utilizzare l'Area Servizi Online?

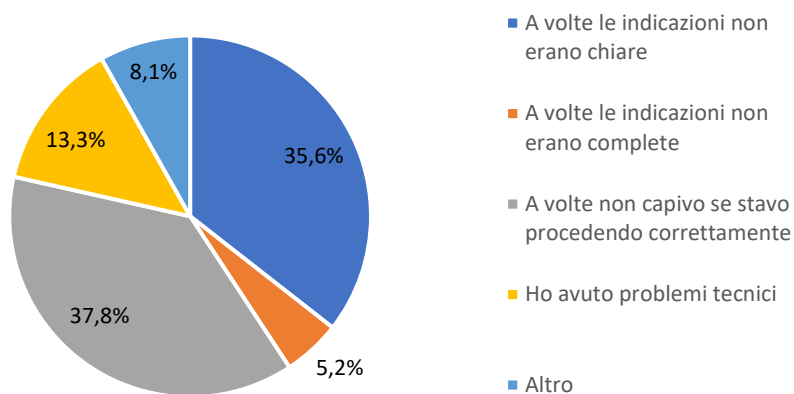
	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
1 (per niente)	149	2,1
2	377	5,2
3	1.977	27,2
4	3.220	44,3
5 (molto)	1.542	21,2
Totale	7.265	100,0

Valutazione singoli servizi

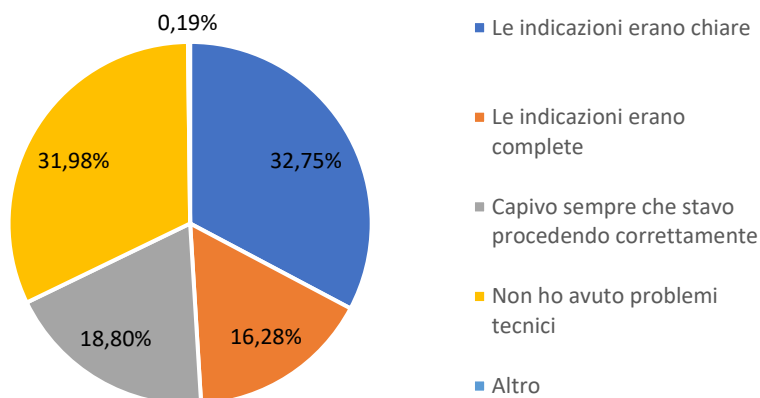
Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,10	651	135	516

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

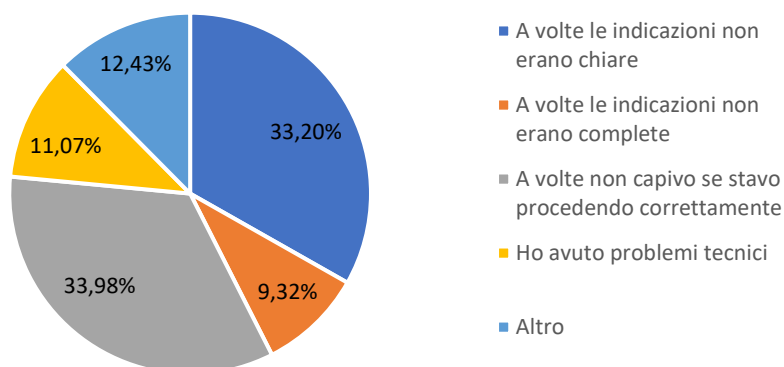


Attestazione pagamenti

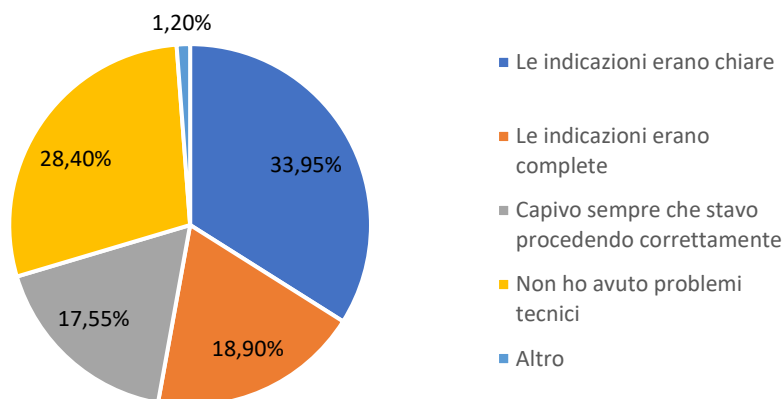
<https://www.comune.firenze.it/servizi/educazione-e-formazione/attestazione-pagamenti-servizi-educativi-0-3-servizi-supporto-alla>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,12	2.515	515	2.000

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

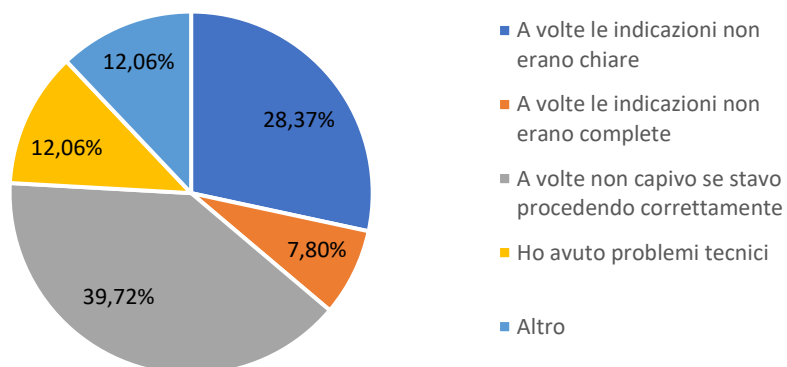


Centri estivi

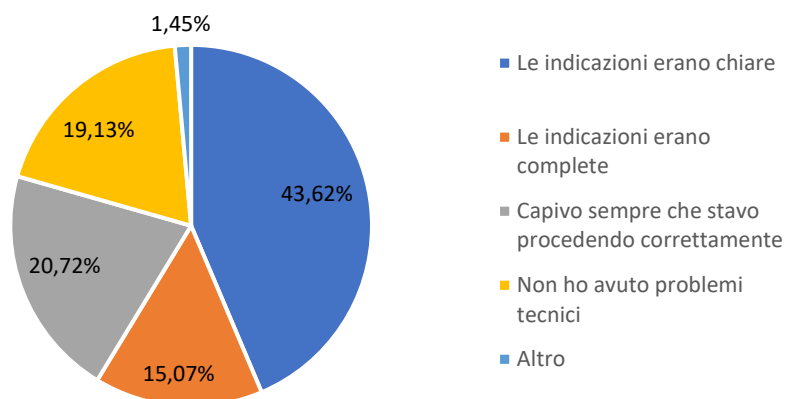
<https://www.comune.firenze.it/servizi/educazione-e-formazione/centri-estivi-bambine-i-e-ragazze-i>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,26	831	141	690

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

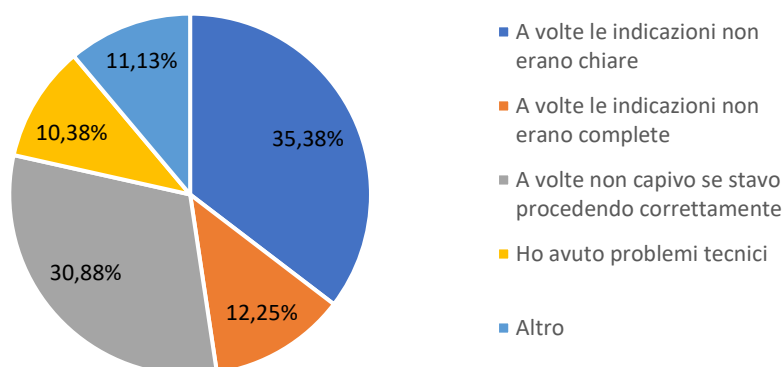


Certificati facili - Prenotazione e stampa diretta

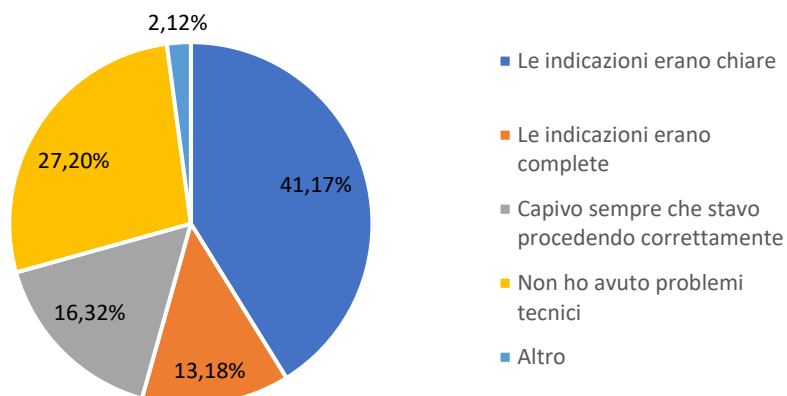
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/certificati-on-line-informazioni-dettagliate>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,22	4.238	800	3.437

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

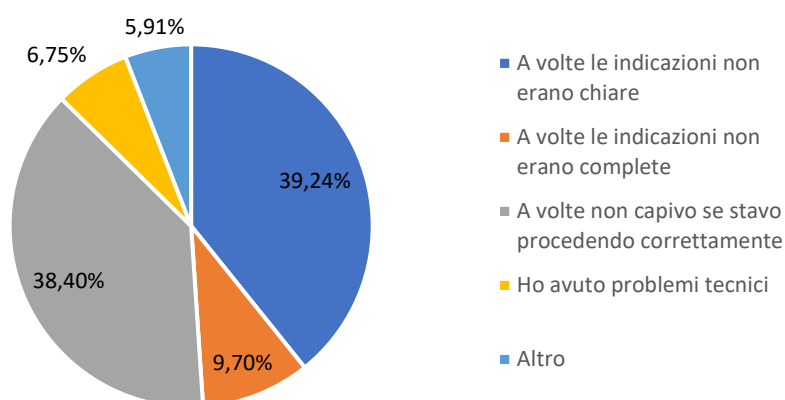


Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni

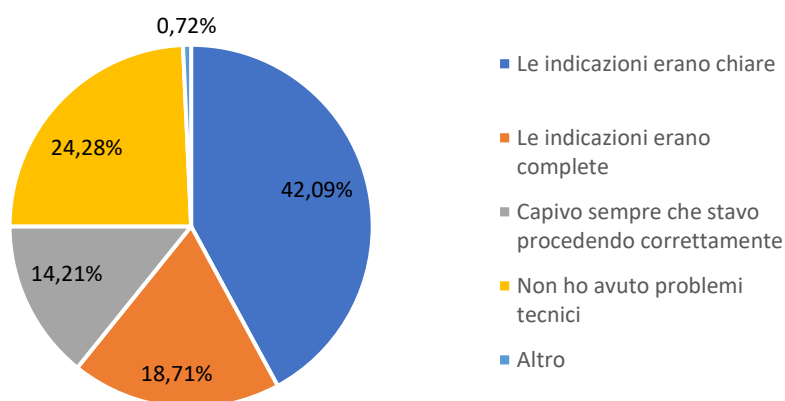
<https://www.comune.firenze.it/servizi/educazione-e-formazione/graduatorie-servizi-educativi-0-3-anni-2025-26>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
3,88	793	237	556

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

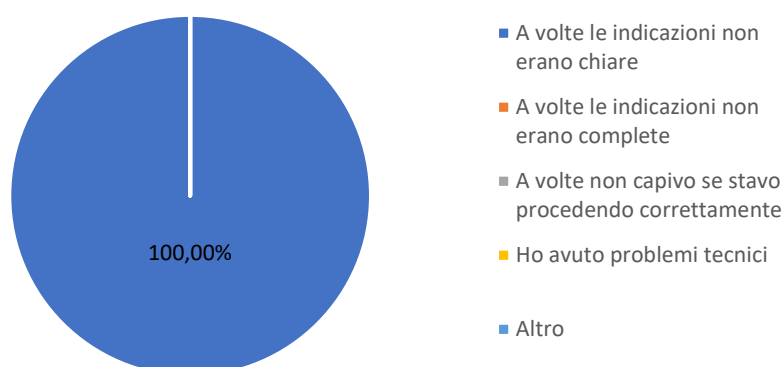


Dimissioni servizi educativi 0-3 anni

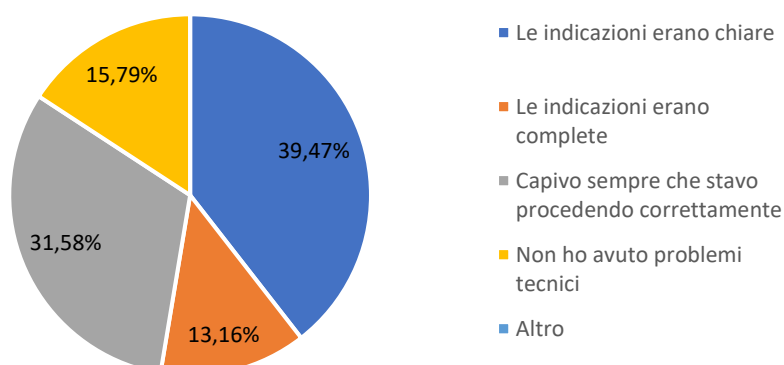
<https://www.comune.firenze.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizioni-fuori-termine-servizi-educativi-0-3-anni-2025-2026>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,29	42	4	38

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

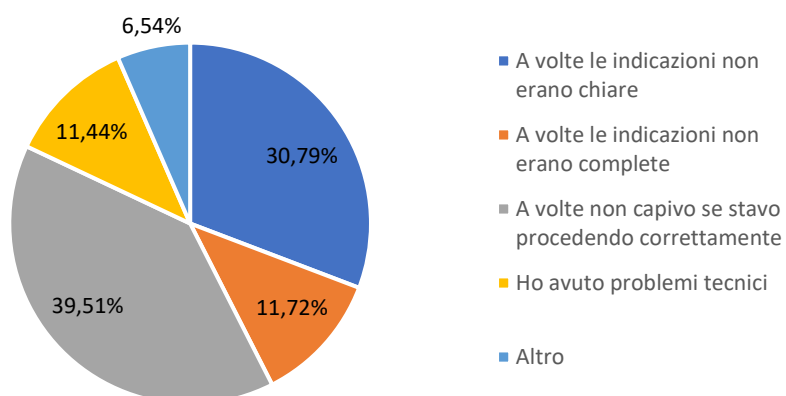


Domanda unica di agevolazione tariffaria

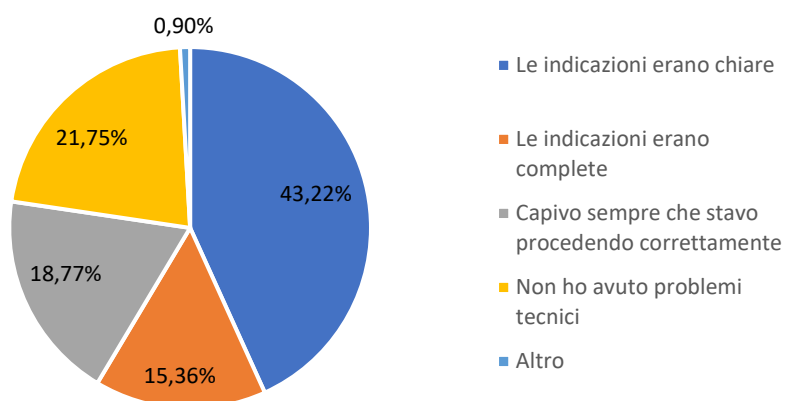
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/domanda-unica-di-agevolazione-tariffaria>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,31	2.477	367	2.110

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

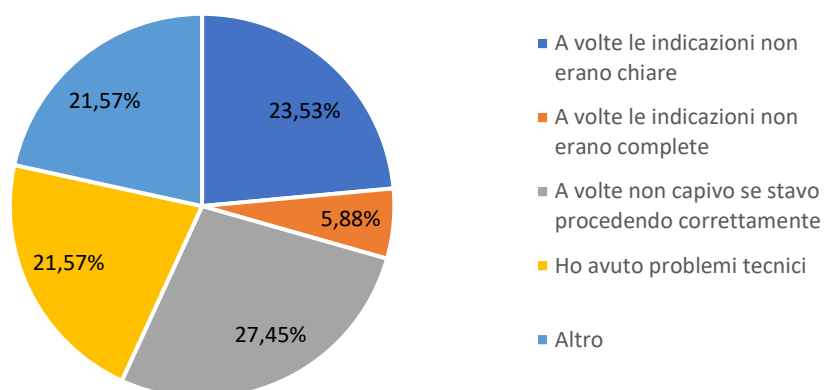


Riscossione Online - Richiesta Rateizzazione

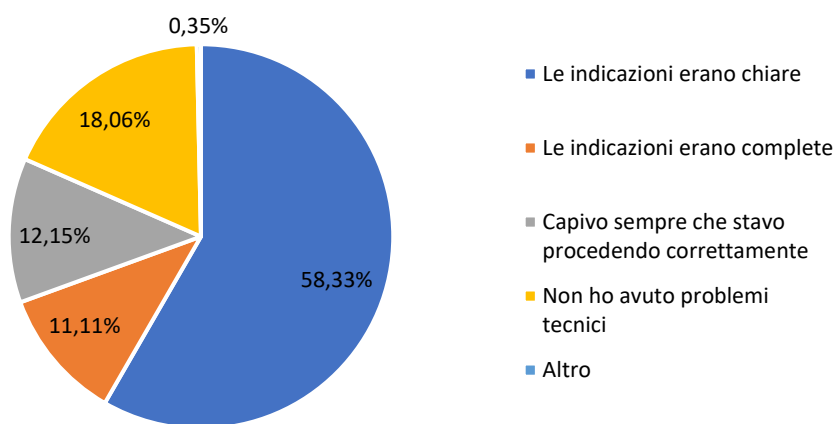
<https://www.comune.firenze.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/riscossione-coattiva-accesso-agli-atti-e-presentazione>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,40	339	51	288

Difficoltà emerse



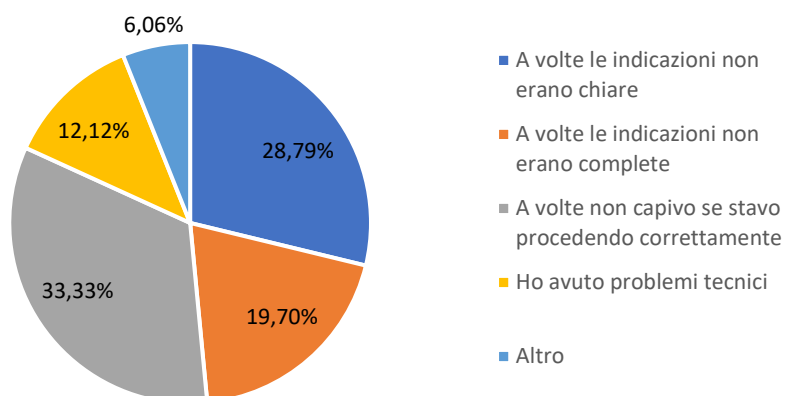
Aspetti preferiti



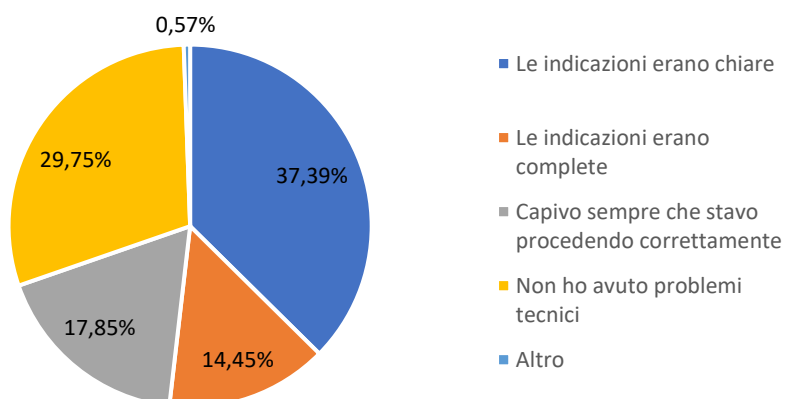
Frequenza servizi educativi 0-3 anni

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,22	419	66	353

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti



IMU per il cittadino (Autodichiarazione-Dichiarazione Ministeriale-Rimborso)

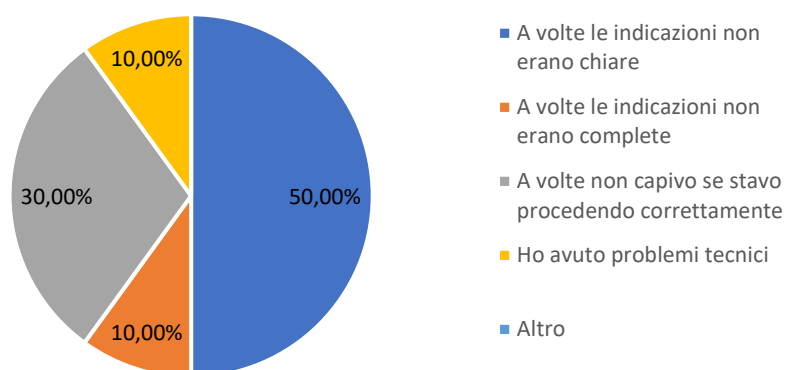
<https://www.comune.firenze.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/imu-anno-2025>

<https://www.comune.firenze.it/istruzione/istruzione/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/imu-dichiarazione>

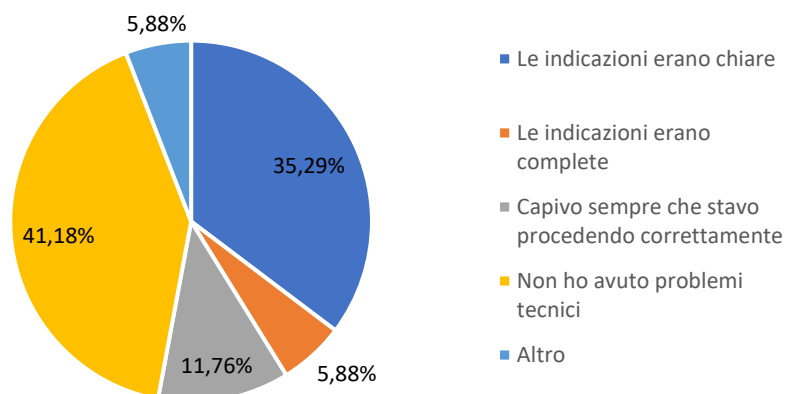
<https://www.comune.firenze.it/istruzione/istruzione/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/imu-rimborso>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
3,67	27	10	17

Difficoltà emerse



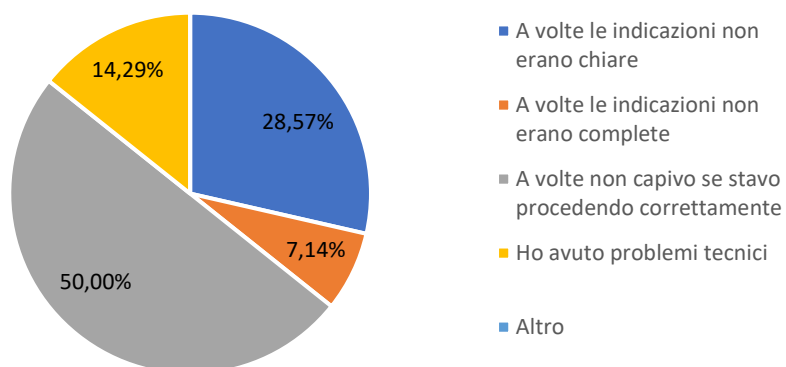
Aspetti preferiti



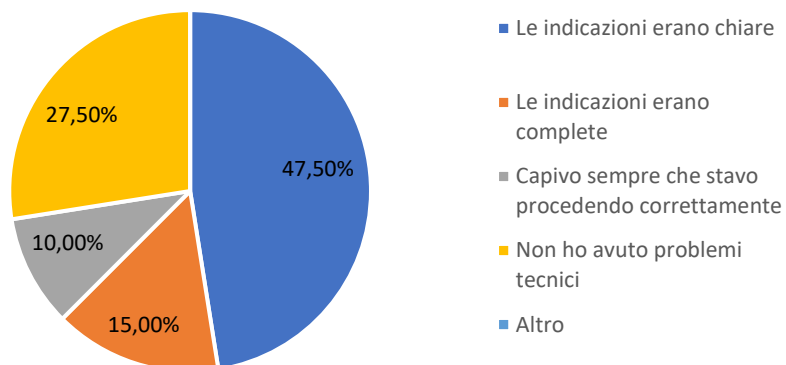
Integrazione iscrizione servizi-educativi 0-3 anni

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,62	54	14	40

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

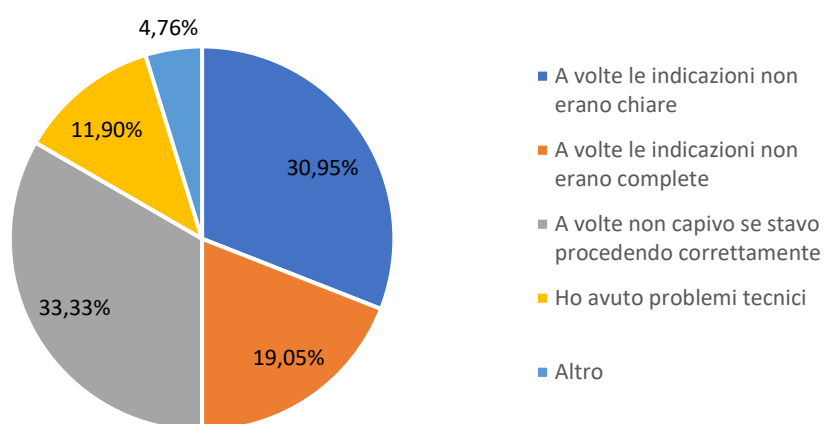


Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3 anni

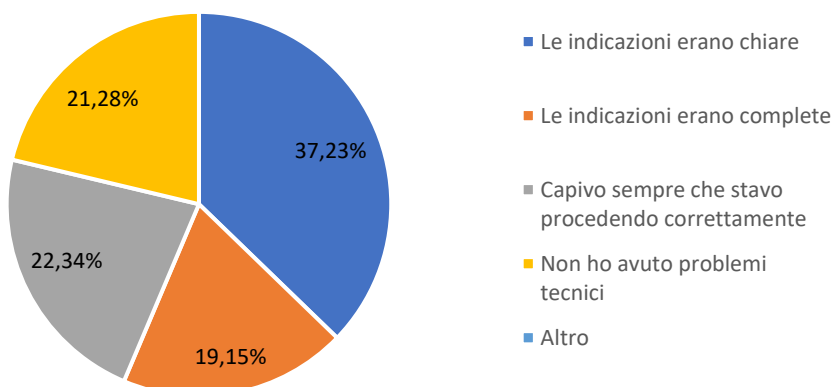
<https://www.comune.firenze.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizioni-fuori-termine-servizi-educativi-0-3-anni-2025-2026>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
3,85	136	42	94

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

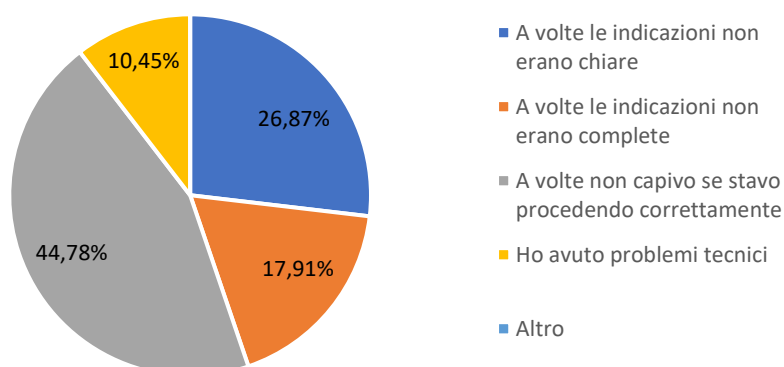


Iscrizione servizi educativi 0-3 anni

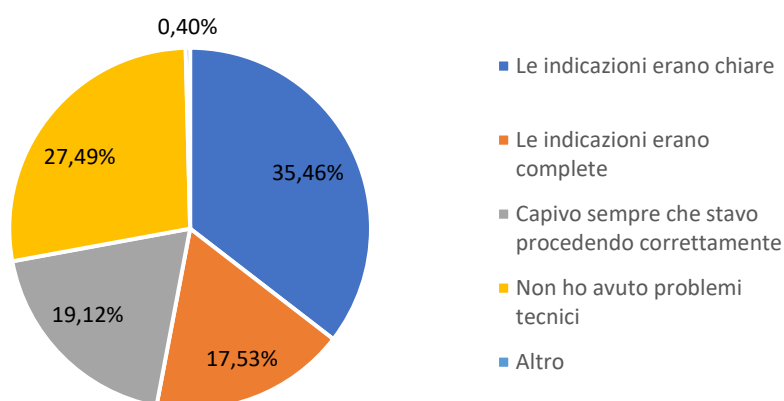
<https://www.comune.firenze.it/servizi/educazione-e-formazione/domanda-di-iscrizione-servizi-educativi-0-3-anni>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,04	318	67	251

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

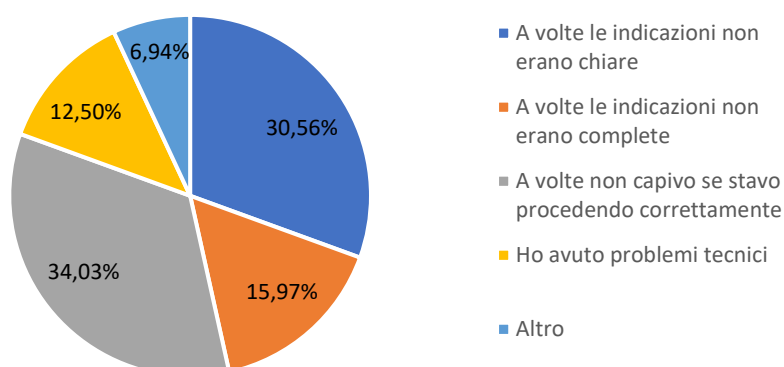


Iscrizioni alla scuola dell'infanzia comunale e/o statale (3-6 anni)

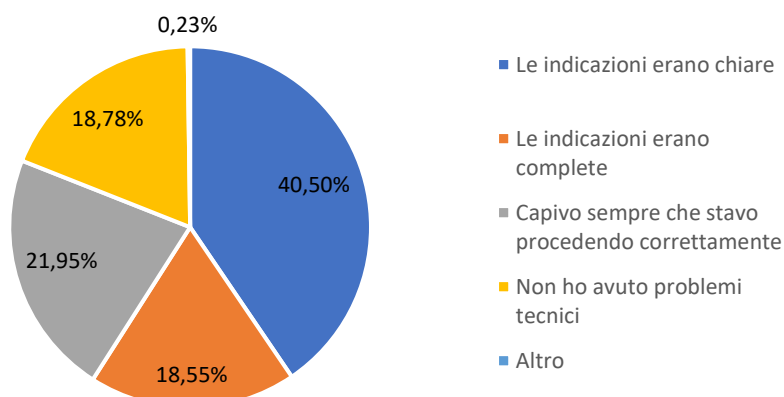
<https://www.comune.firenze.it/servizi/educazione-e-formazione/domanda-di-iscrizione-scuola-dellinfanzia>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,03	586	144	442

Difficoltà emerse



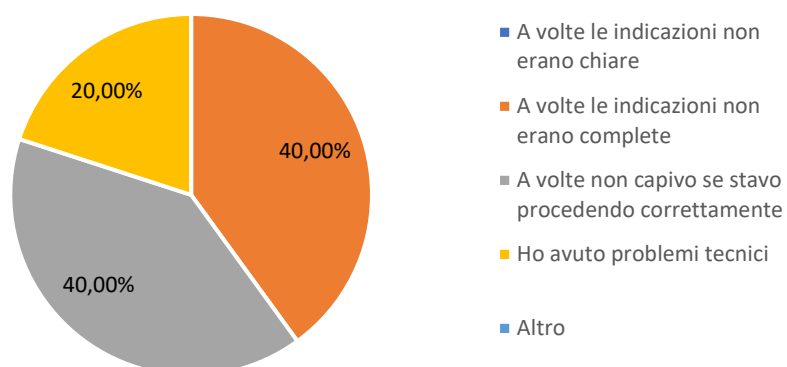
Aspetti preferiti



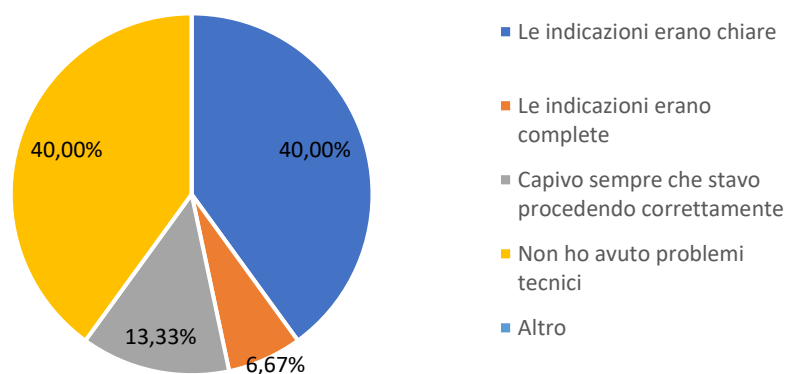
Presentazione documentazione sull'obbligo vaccinale

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
3,75	20	5	15

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

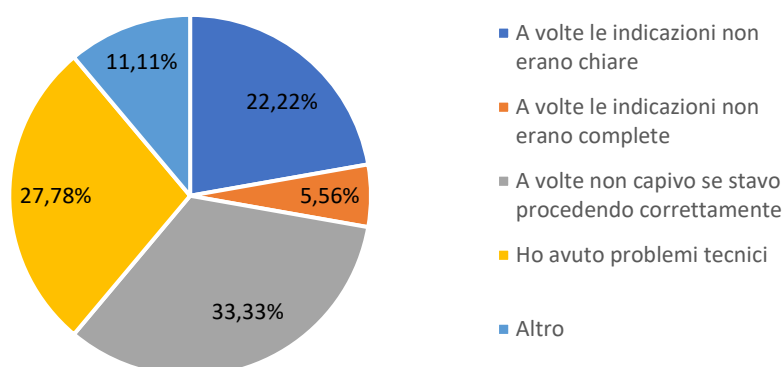


Pubbliche affissioni

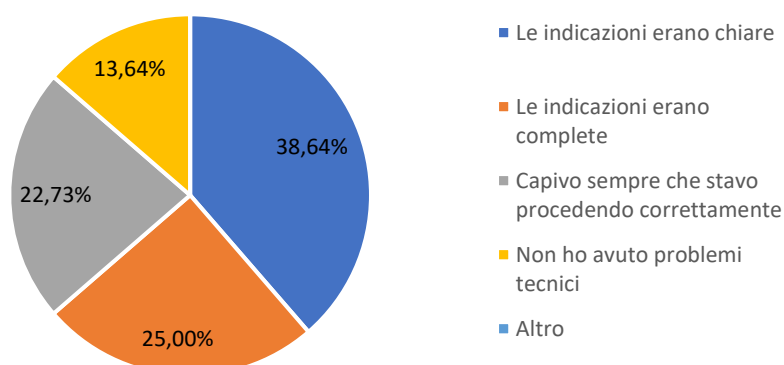
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/canone-patrimoniale-sulle-pubbliche-affissioni-ex-diritto-sulle-pubbliche>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
3,98	62	18	44

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

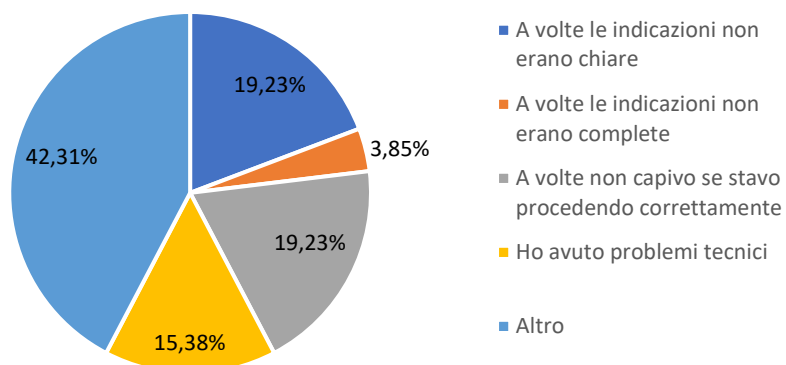


Richiesta accesso atti (unificato per tutti)

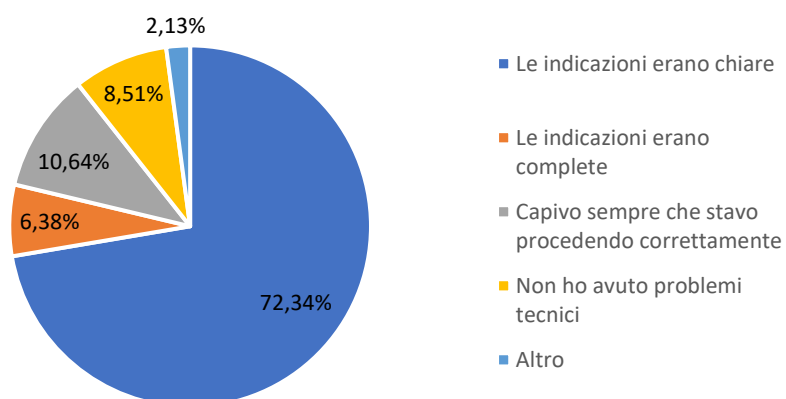
<https://www.comune.firenze.it/servizi/autorizzazioni/accesso-agli-atti>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
3,68	73	26	47

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

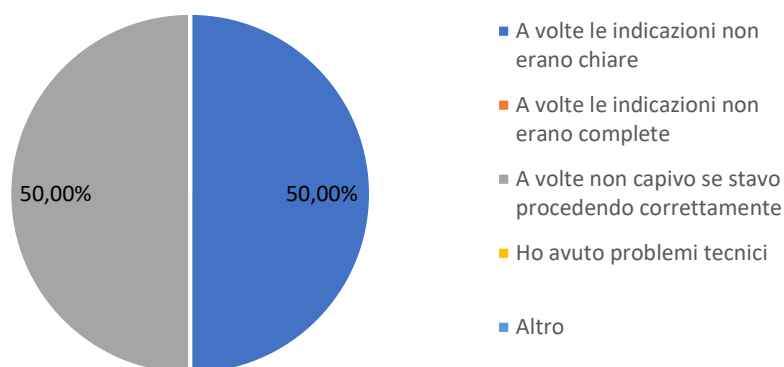


Richiesta buoni servizio strutture privati

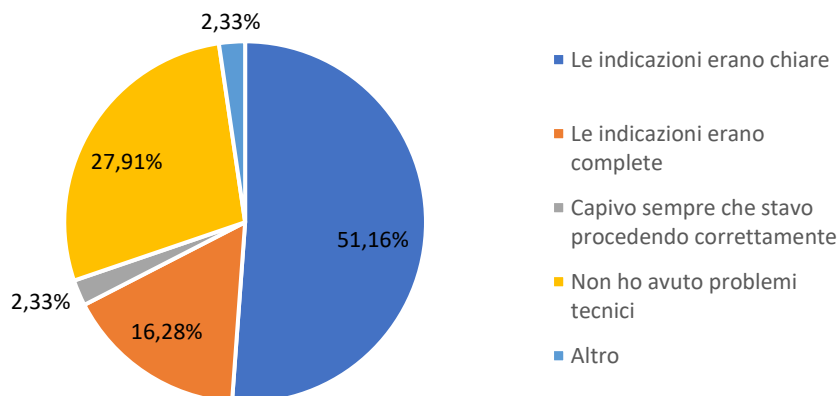
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/richiesta-di-buono-servizio-per-frequenza-struttura-educativa-privata>

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,40	47	4	43

Difficoltà emerse



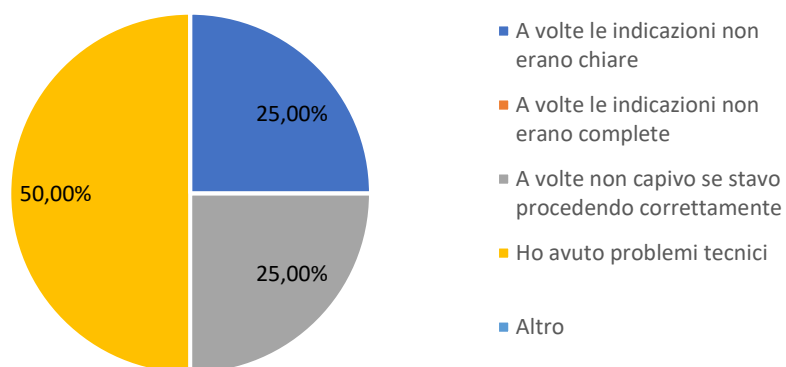
Aspetti preferiti



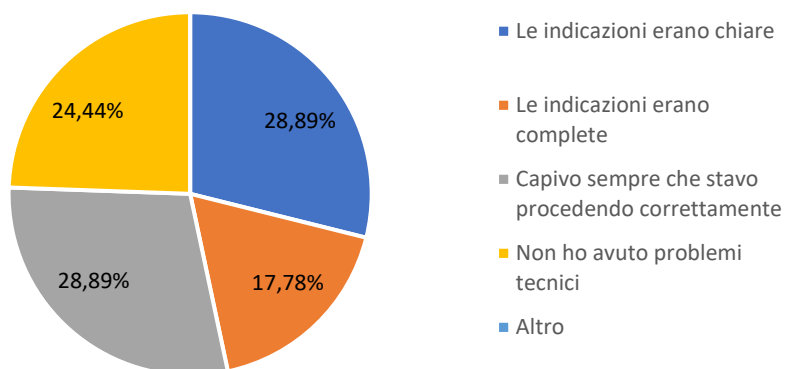
Richiesta variazione orario di uscita

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,59	49	4	45

Difficoltà emerse



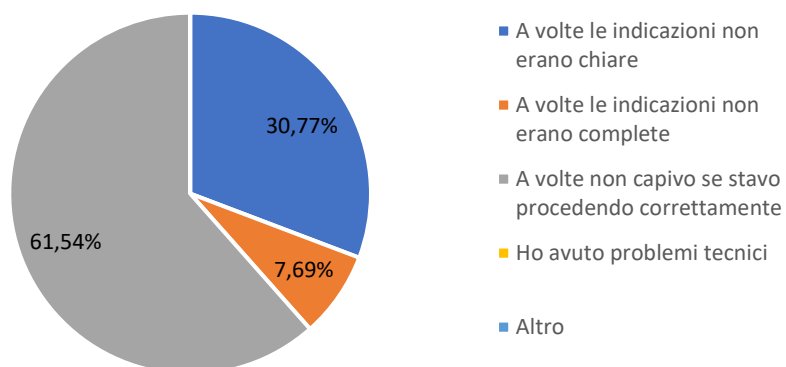
Aspetti preferiti



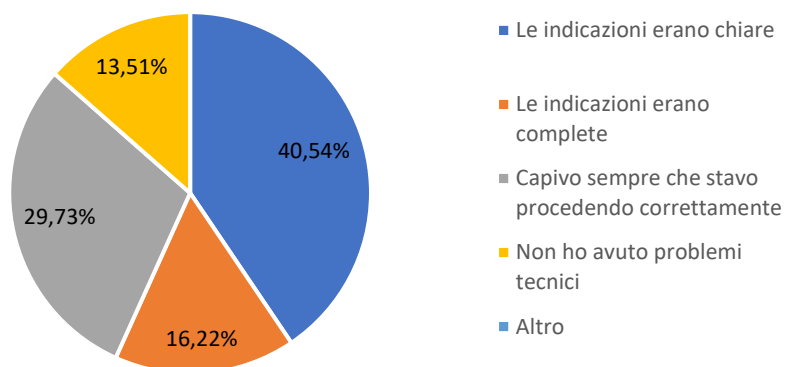
Rinuncia servizi educativi 0-3 anni

Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,23	50	13	37

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

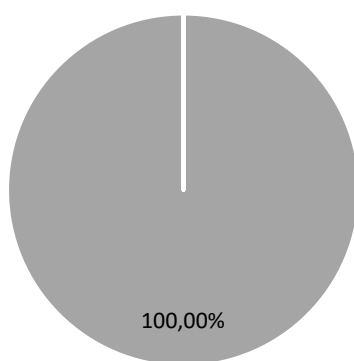


Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3 anni

<https://www.comune.firenze.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizioni-fuori-termine-servizi-educativi-0-3-anni-2025-2026>

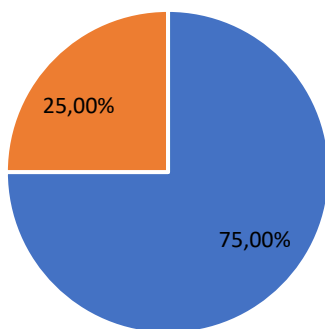
Media	Risposte Totali	1-3 Stelle	4-5 Stelle
4,60	5	1	4

Difficoltà emerse



- A volte le indicazioni non erano chiare
- A volte le indicazioni non erano complete
- A volte non capivo se stavo procedendo correttamente
- Ho avuto problemi tecnici
- Altro

Aspetti preferiti



- Le indicazioni erano chiare
- Le indicazioni erano complete
- Capivo sempre che stavo procedendo correttamente
- Non ho avuto problemi tecnici
- Altro