

**GRADIMENTO VOLONTARIO
(DEI) SERVIZI ONLINE e
INDAGINE SOL
2024**

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 form di feedback ad oggi è così strutturato:

1 stella=Per niente → 5 stelle=Molto

1) Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?



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 2024 sono stati raccolti 3.684 gradimenti volontari, registrando una valutazione media complessiva di **4,74 stelle** su cinque, sulla base di 23 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 21 gennaio al 17 febbraio 2025. Per quest'ultima si aveva a disposizione un elenco di circa 32.600 indirizzi di posta elettronica corrispondenti agli utenti che hanno usufruito almeno una volta dei servizi online del Comune nel corso del 2024. 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, 816 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 6.890 questionari compilati (pari a un tasso di risposta del 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 18 servizi online valutati, è emersa una valutazione media complessiva di **4,16 stelle** su cinque.

Integrazione dei dati e criteri di valutazione

Nel seguente report, sono state analizzate le valutazioni dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024 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 2024 sono:

- Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni;
- Attestazione pagamenti;
- Centri estivi;
- Certificati facili – Prenotazione e stampa diretta;
- Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni;
- Dimissioni servizi educativi 0-3 anni;
- Domanda contributo pacchetto scuola;
- Domanda unica di agevolazione tariffaria;
- Riscossione Online – Richiesta rateizzazione;
- Frequenza servizi educativi 0-3 anni;
- IMU per il cittadino (Autodichiarazione-Dichiarazione Ministeriale-Rimborso);
- Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione servizi educativi 0-3 anni;
- Iscrizione alla scuola dell'infanzia (3-6 anni);
- Presentazione documentazione sull'obbligo vaccinale;
- Pubbliche affissioni;

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

- Oggetti trovati;
- Richiesta buono servizio nidi privati;
- Rinuncia servizi educativi 0-3 anni;
- Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3 anni;
- Variazione orario 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 **4,31 stelle** su cinque.

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.

Per alcuni servizi risultano emersi esclusivamente aspetti positivi, dunque verrà mostrato solo il grafico corrispondente.

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

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.

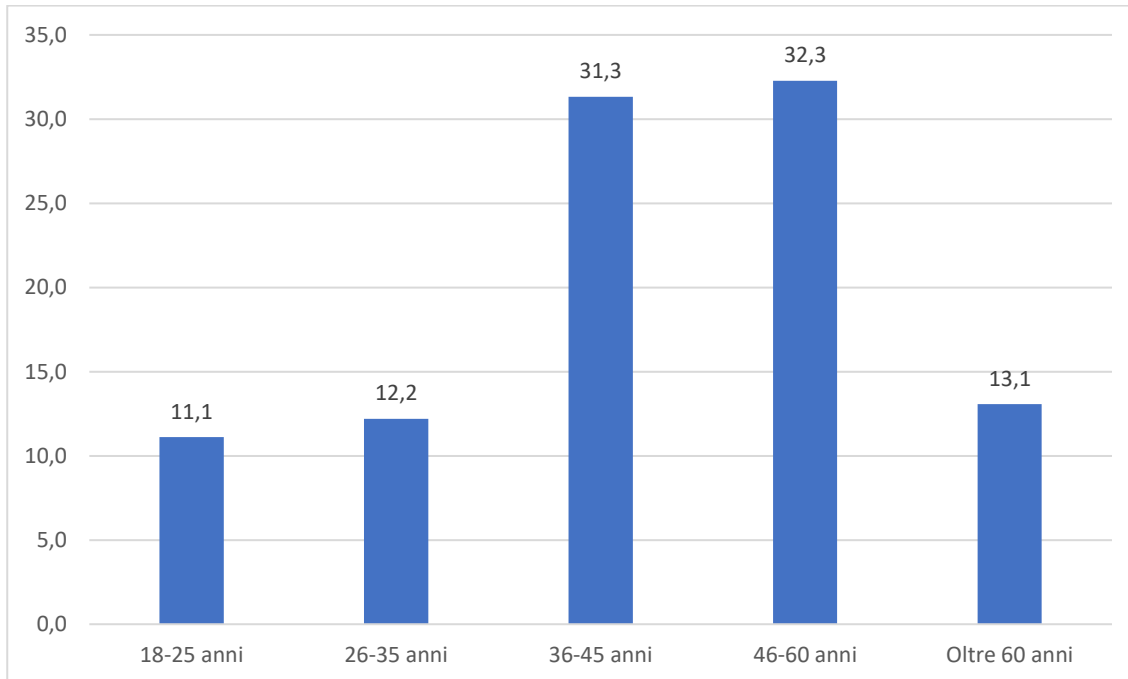
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (53,1%), il 40,8% di genere maschile e il 6,1% preferisce non specificarlo.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

| | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|---------------|--------------------|-----------------------|
| M | 2.808 | 40,8 |
| F | 3.660 | 53,1 |
| Non risponde | 422 | 6,1 |
| Totale | 6.890 | 100,0 |

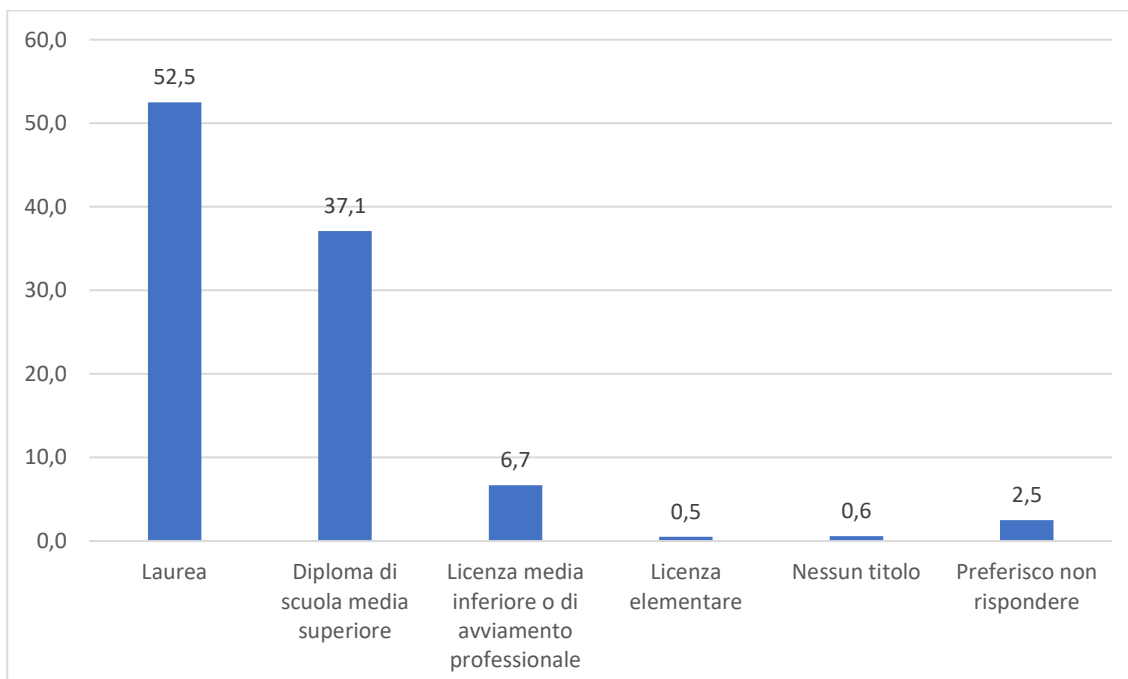
Si osserva la grande maggioranza dei rispondenti appartenenti alle classi di età più adulte. Il 32,3% di rispondenti ha un'età compresa fra i 46 e i 60 anni, il 31,3% fra i 36 e 45 anni, il 13,1% ultra60enni, il 12,2% tra 26 e 35 anni e l'11,1% sono 18-25enni.

Grafico 1 – Rispondenti per classe di età



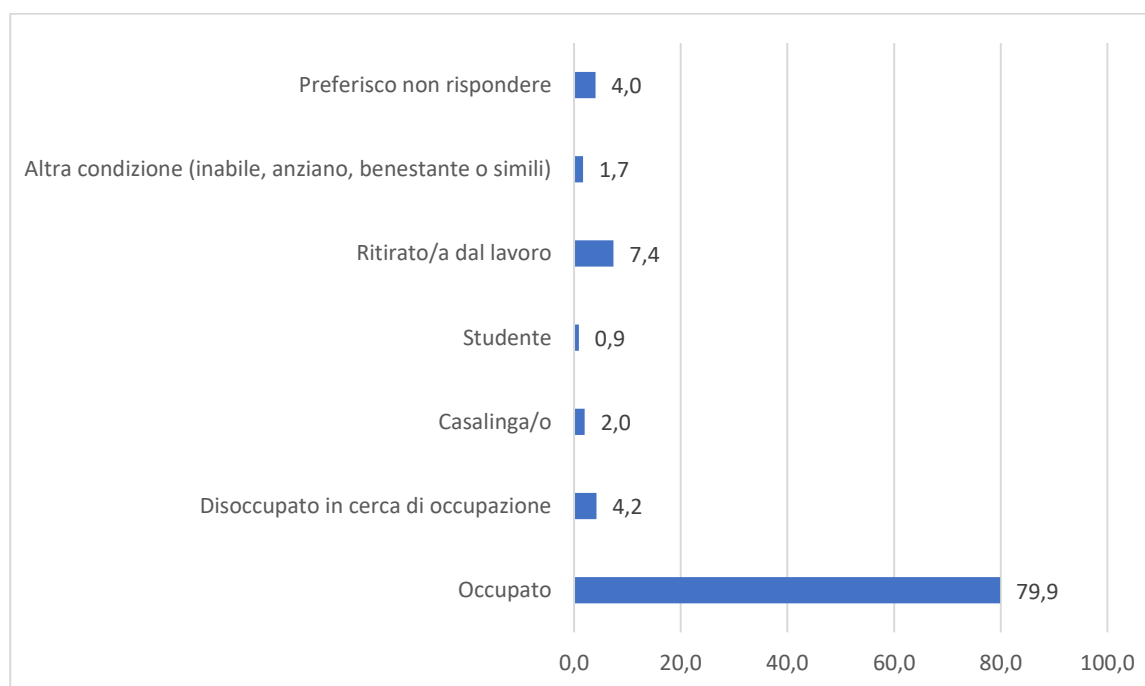
Il titolo di studio risulta elevato con il 52,5% di laureati e il 37,1% di diplomati. Il 6,7% possiede la licenza media, mentre si registrano percentuali minime per altri titoli di studio.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una grande prevalenza di occupati, circa l'80,0%; il 7,4% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 4,2% è disoccupato in cerca di occupazione. Le altre percentuali risultano minime. Tra gli occupati si registra una maggioranza di impiegati e operai (55,7%), seguiti da dirigenti, imprenditori e direttivi/quadro (20,0%) e lavoratori autonomi (15,0%). Minori sono le altre posizioni nella professione.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze (89,4%), il 5,0% in un altro comune della città metropolitana e il 5,6% altrove.

Tabella 2 – Rispondenti per luogo di residenza

| | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Comune di Firenze | 6.158 | 89,4 |
| Altri comuni della provincia | 345 | 5,0 |
| Altro | 387 | 5,6 |
| Totale | 6.890 | 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 | 2.732 | 39,7 |
| Chiamando il Contact Center 055055 | 472 | 6,9 |
| Attraverso ricerche online | 2.687 | 39,0 |
| Attraverso informazioni del personale di sportello del Comune | 166 | 2,4 |
| Attraverso amici e/o parenti | 532 | 7,7 |
| Altro | 301 | 4,4 |
| Totale | 6.890 | 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) | 3.581 | 52,0 |
| Da telefono/tablet...ovunque mi trovo | 3.253 | 47,2 |
| Altro | 56 | 0,8 |
| Totale | 6.890 | 100,0 |

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

| | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--|--------------------|-----------------------|
| SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) | 6.637 | 96,3 |
| CNS (Carta Nazionale dei Servizi) | 59 | 0,9 |
| CIE (Carta d'Identità Elettronica) | 194 | 2,8 |
| Totale | 6.890 | 100,0 |

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

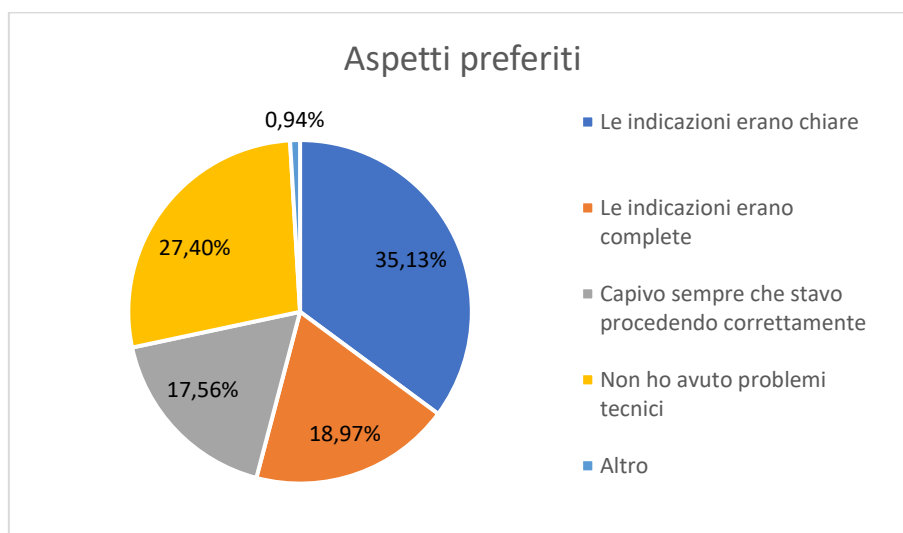
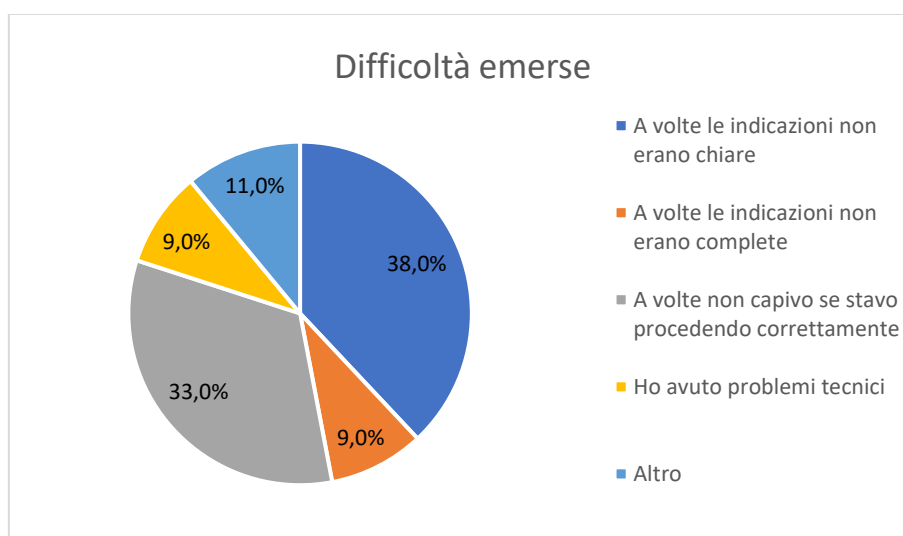
| | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|----------------|--------------------|-----------------------|
| 1 (per niente) | 122 | 1,8 |
| 2 | 313 | 4,5 |
| 3 | 1.855 | 26,9 |
| 4 | 3.006 | 43,6 |
| 5 (molto) | 1.594 | 23,1 |
| Totale | 6.890 | 100,0 |

Valutazione singoli servizi

Attestazione frequenza servizi educativi 0-3 anni

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/graduatorie-nidi-dinfanzia-e-spazi-gioco-2023-2024>

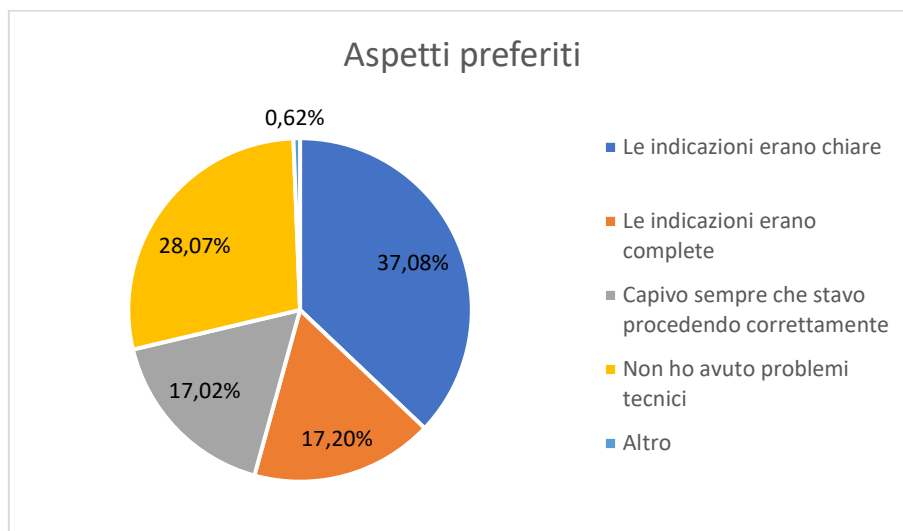
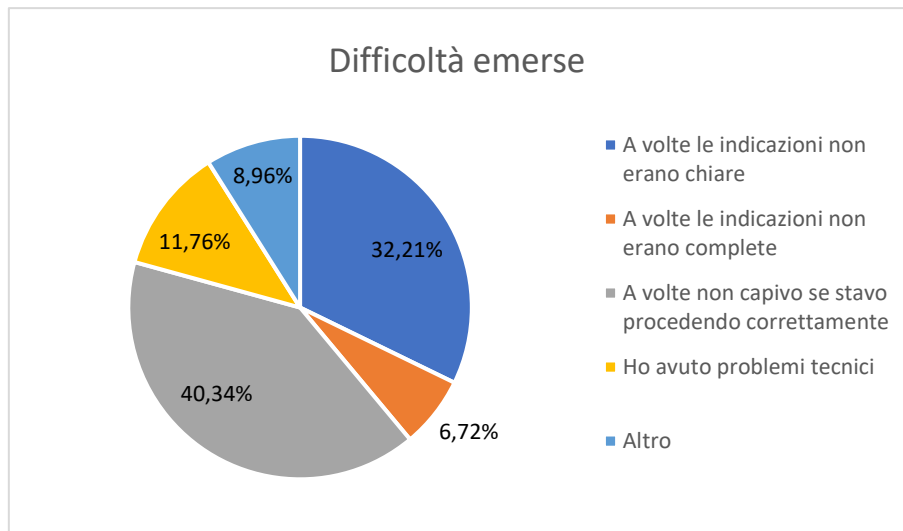
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,18 | 527 | 100 | 427 |



Attestazione pagamenti

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/attestazione-pagamenti-servizi-educativi-0-3-servizi-supporto-alla-scuola>

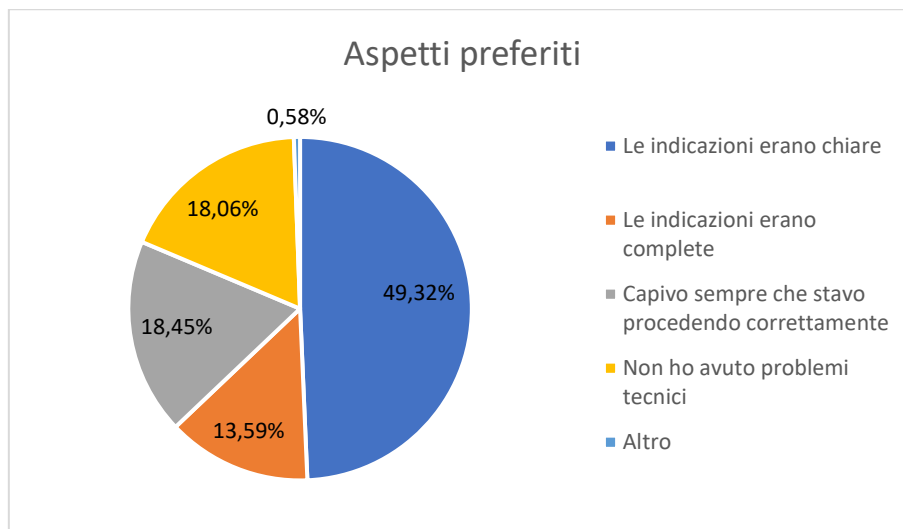
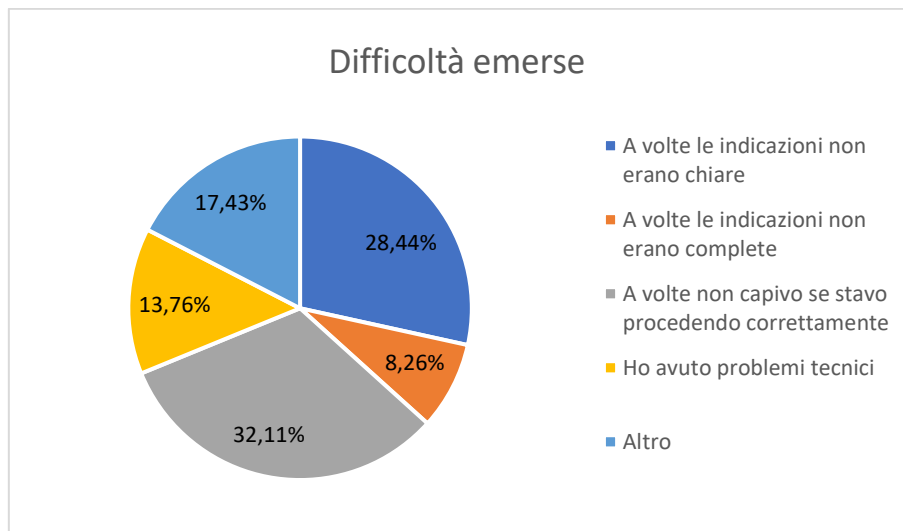
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,18 | 1.967 | 357 | 1.610 |



Centri estivi

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/centri-estivi-per-bambinei-e-ra ragazzei>

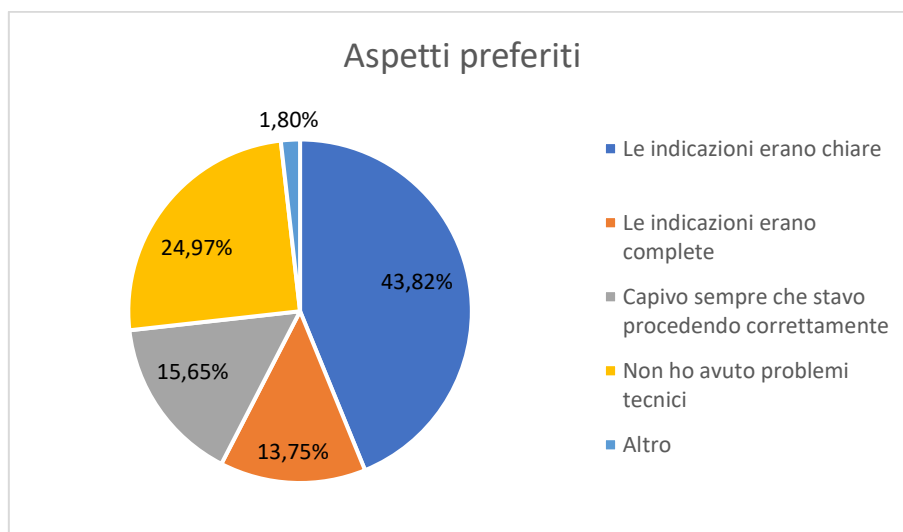
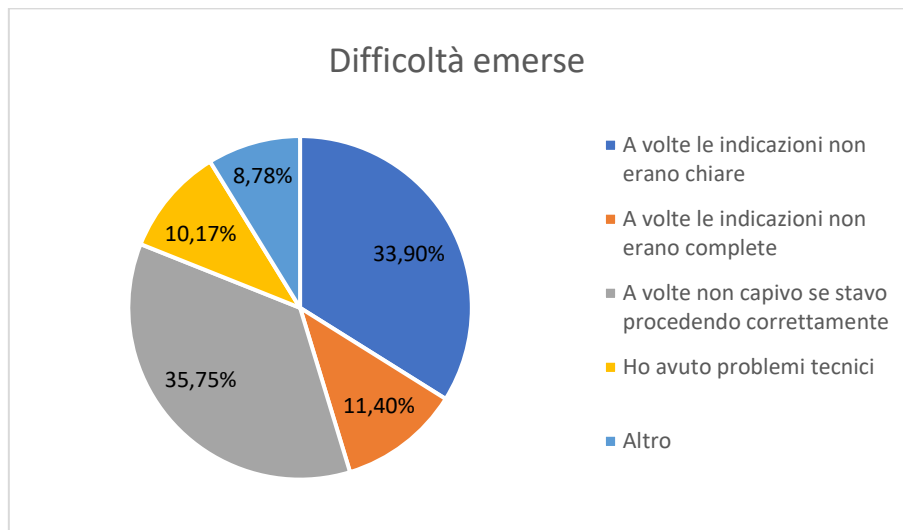
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,30 | 624 | 109 | 515 |



Certificati facili - Prenotazione e stampa diretta

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

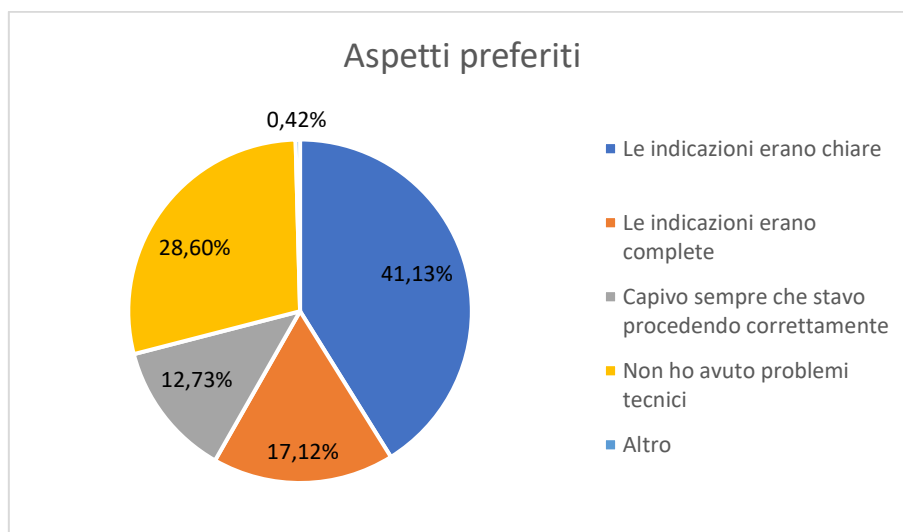
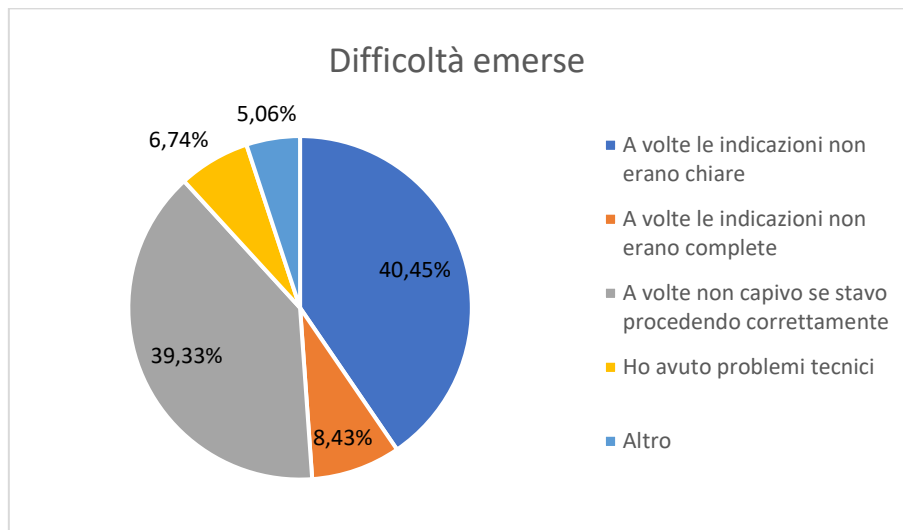
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,41 | 5.435 | 649 | 4.785 |



Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni

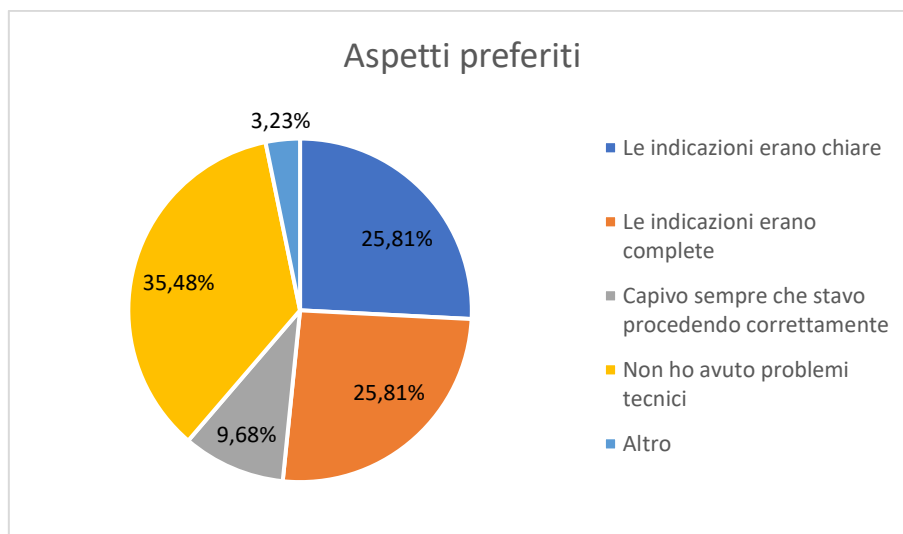
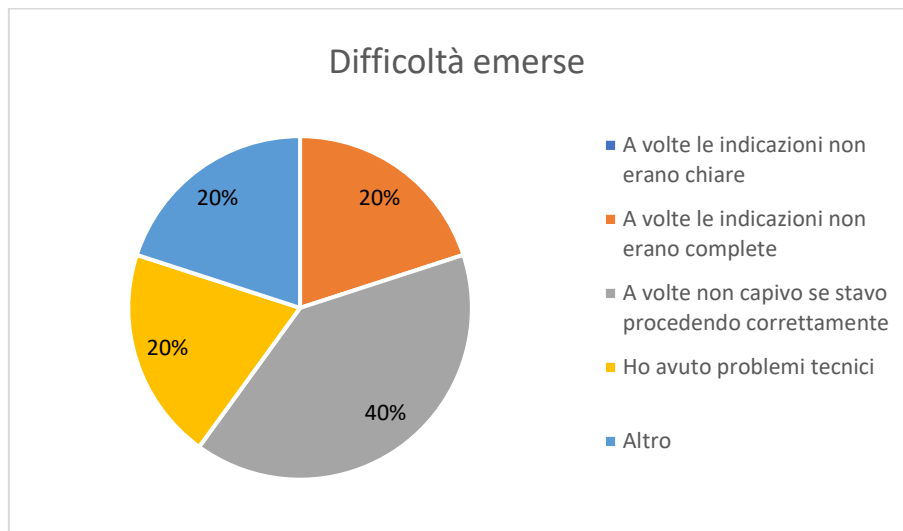
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/iscrizioni-servizi-educativi-0-3-anni-anno-educativo-20232024>

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 3,93 | 657 | 178 | 479 |



Dimissioni servizi educativi 0-3 anni

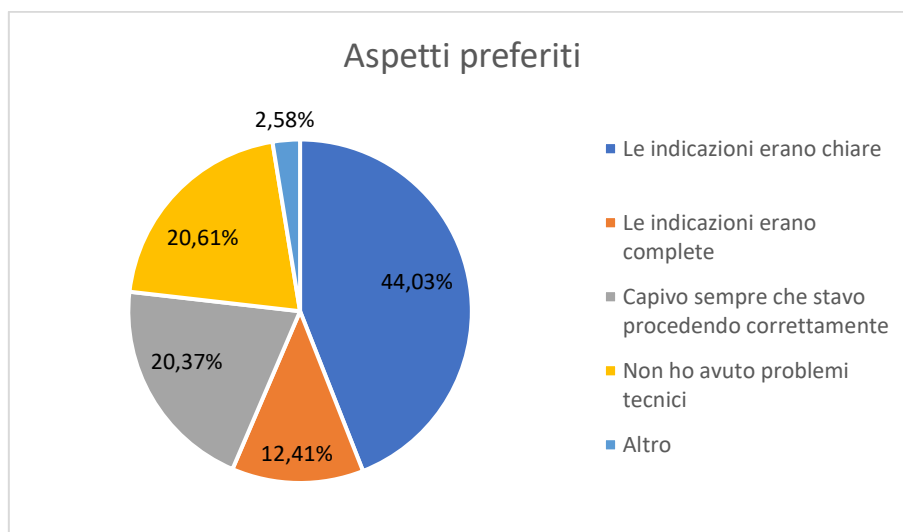
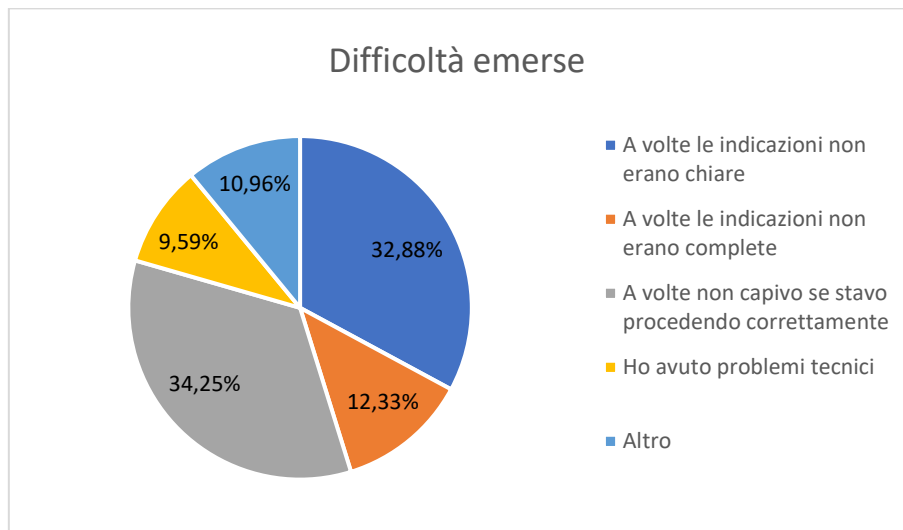
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,17 | 36 | 5 | 31 |



Domanda Contributo Pacchetto Scuola

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/incentivi-economici-individuali-per-il-sostegno-al-diritto-allo-studio>

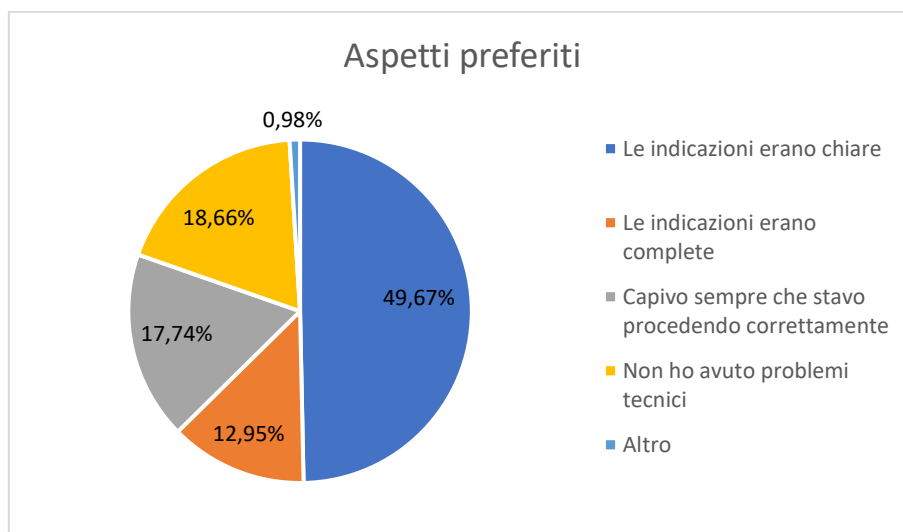
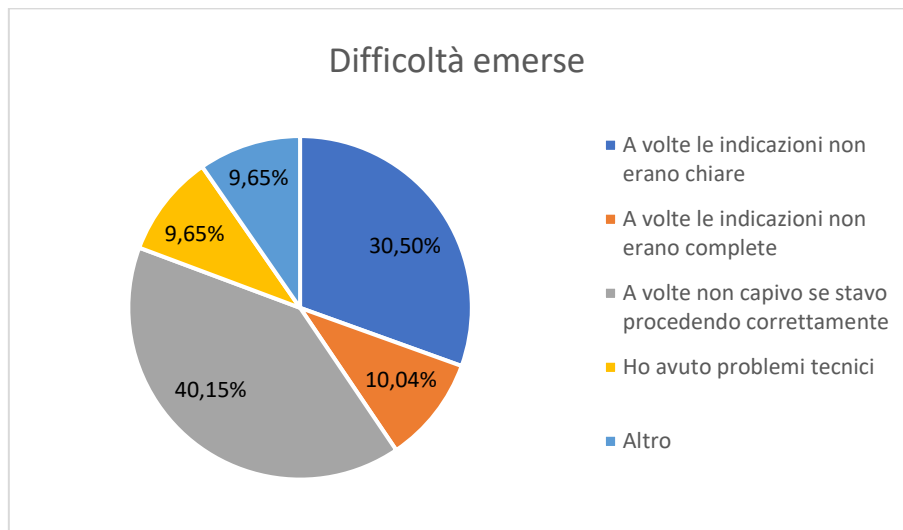
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,37 | 500 | 73 | 427 |



Domanda unica di agevolazione tariffaria

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

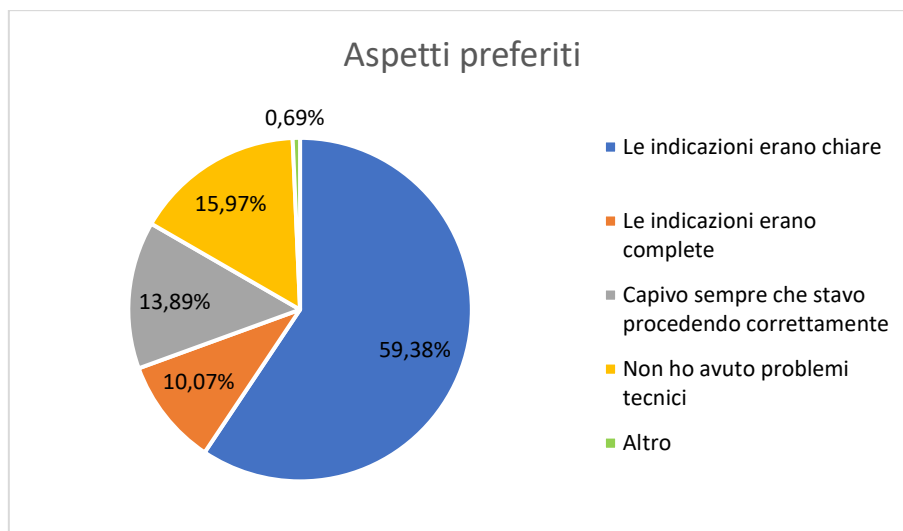
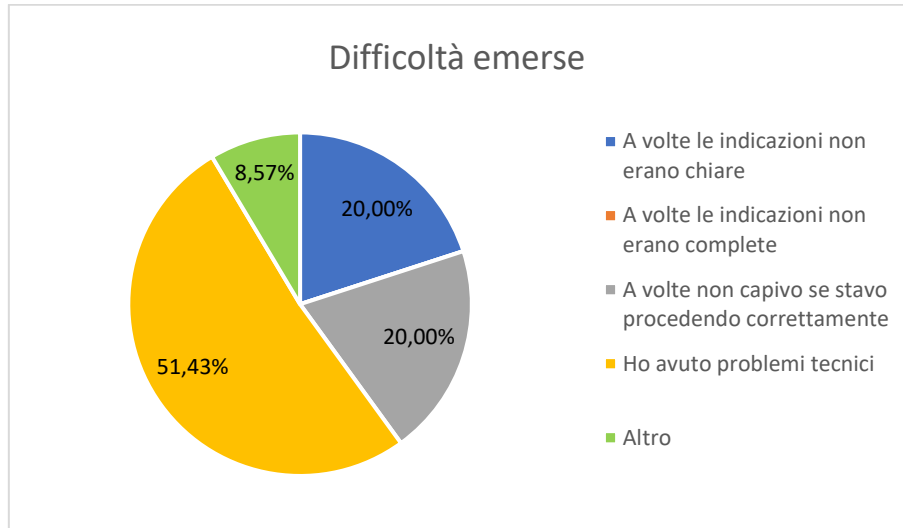
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,39 | 2.097 | 259 | 1.838 |



Riscossione Online - Richiesta Rateizzazione

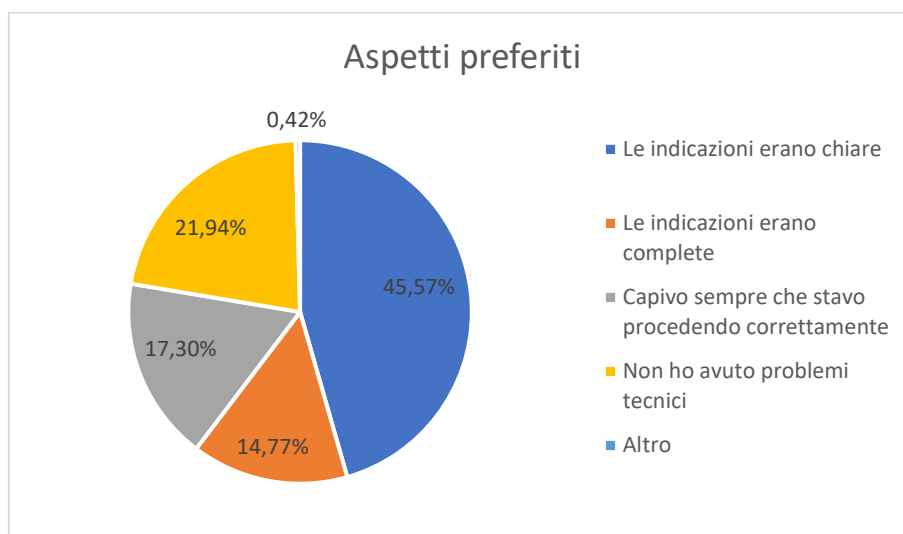
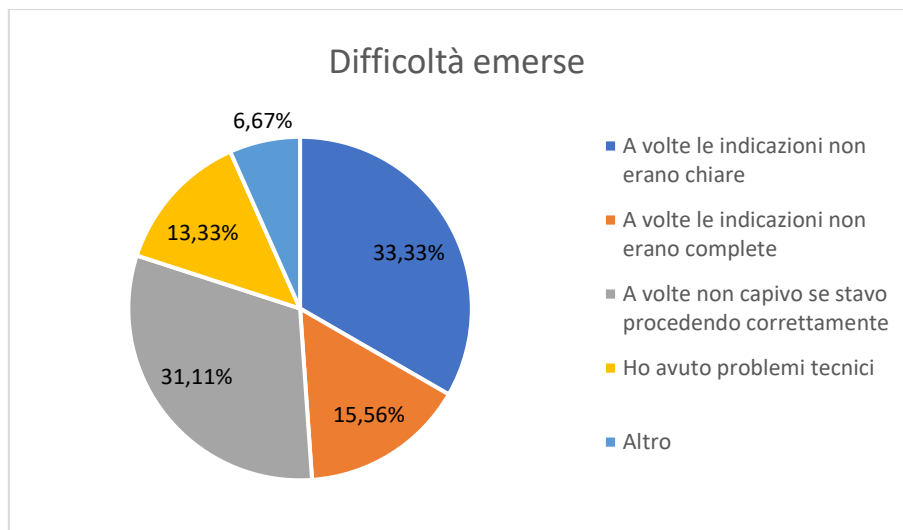
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/riscossione-coattiva>

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,55 | 323 | 35 | 288 |



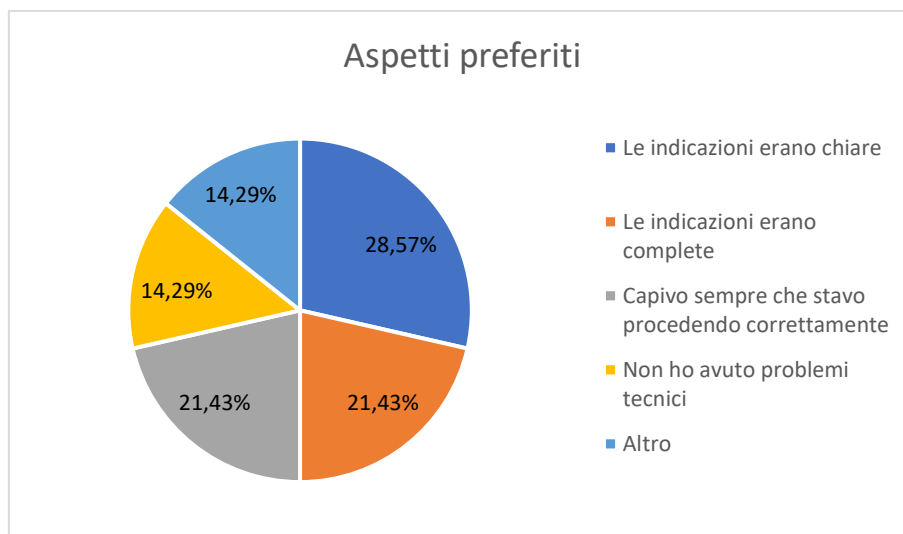
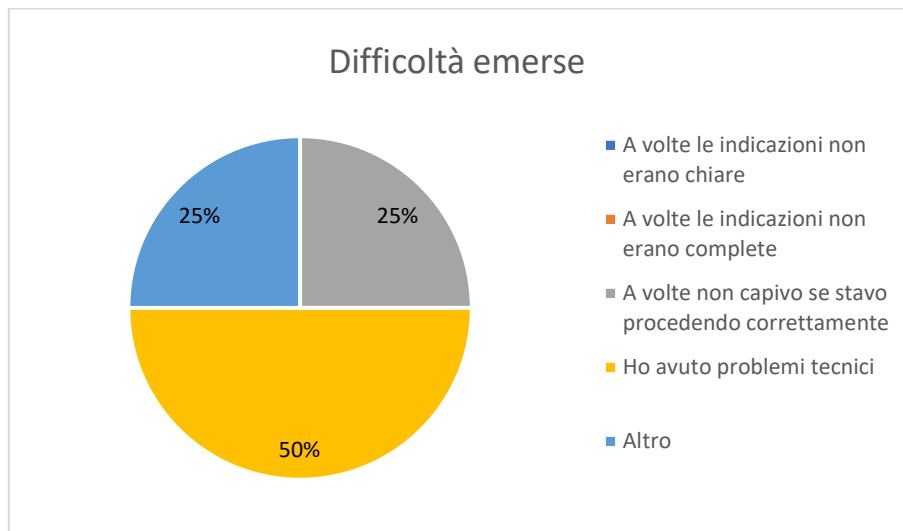
Frequenza servizi educativi 0-3 anni

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,26 | 282 | 45 | 237 |



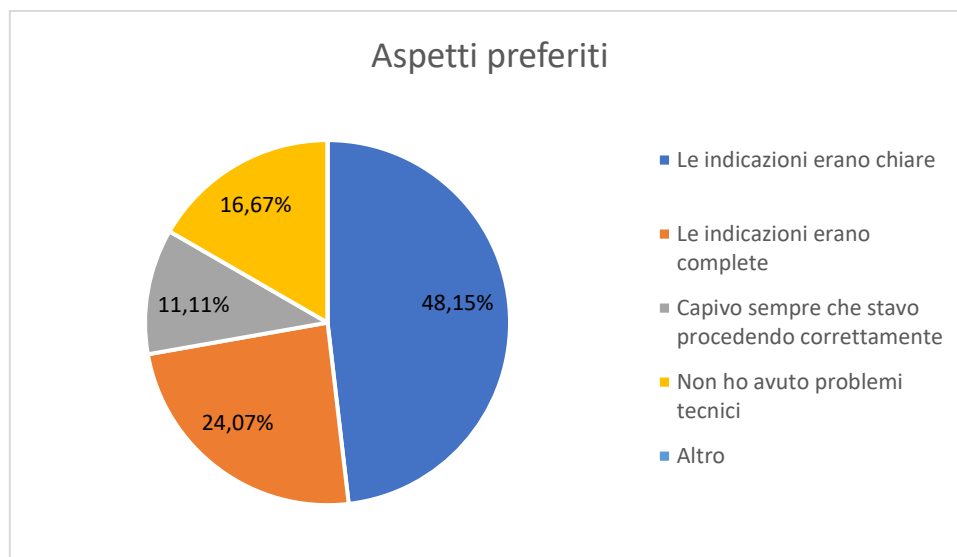
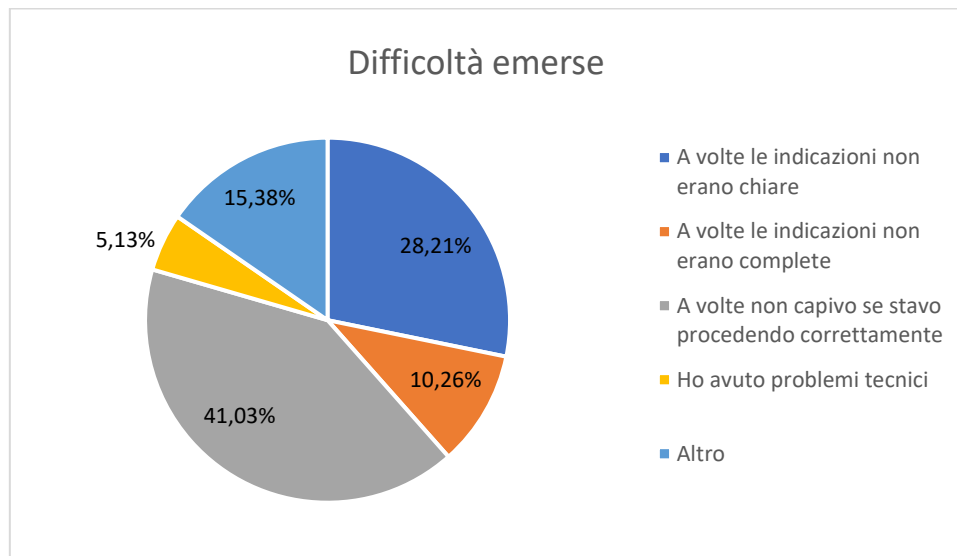
IMU per il cittadino (Autodichiarazione-Dichiarazione Ministeriale-Rimborso)

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 3,79 | 19 | 4 | 14 |



Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3

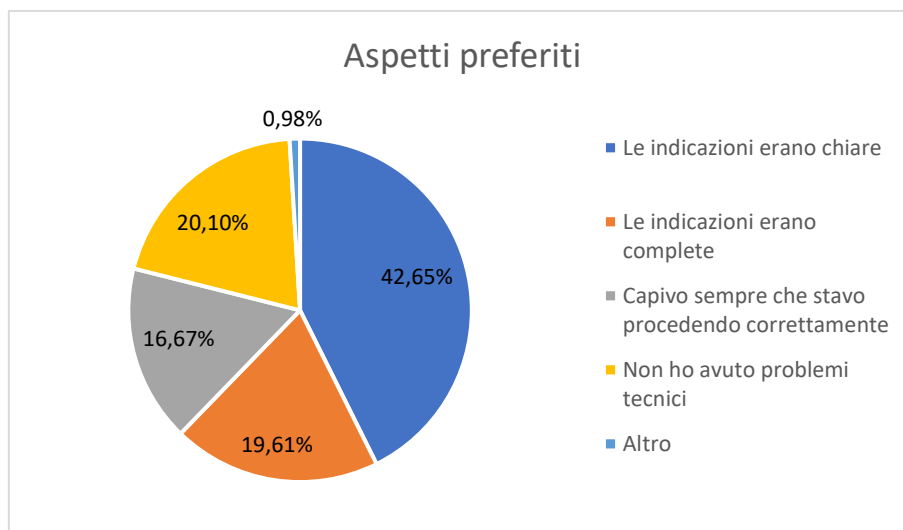
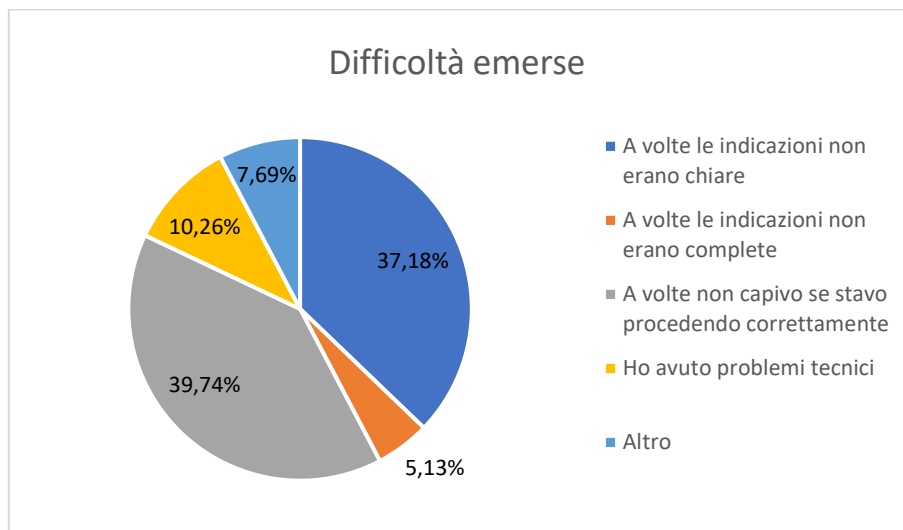
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 3,74 | 93 | 39 | 54 |



Iscrizione servizi educativi 0-3 anni

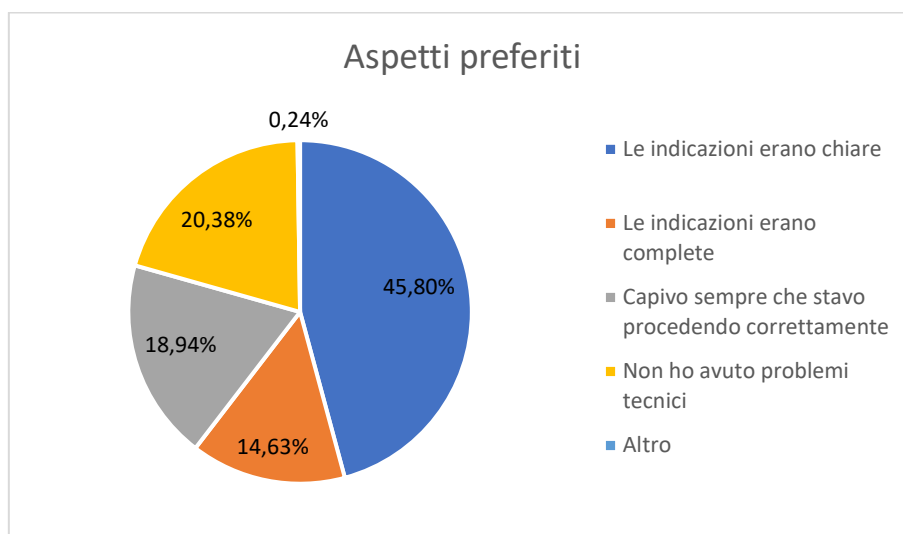
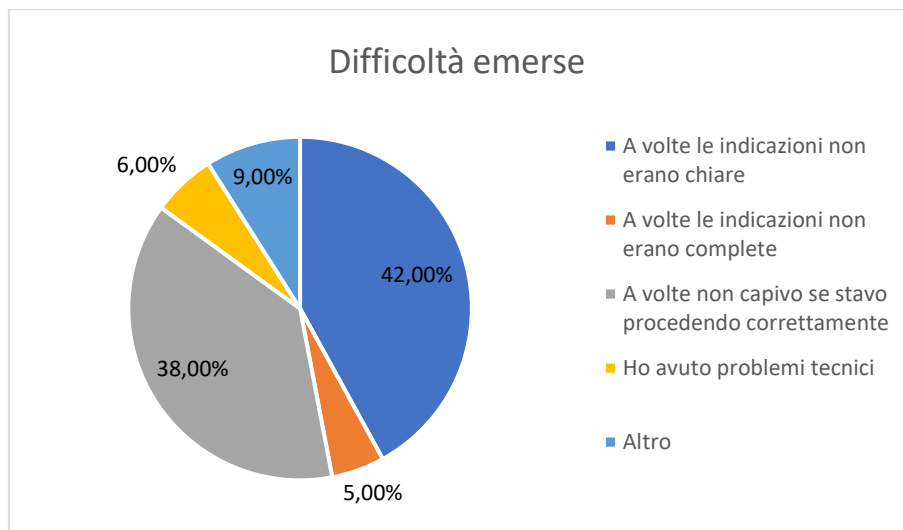
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/iscrizioni-servizi-educativi-0-3-anni-anno-educativo-20232024>

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,21 | 486 | 78 | 408 |



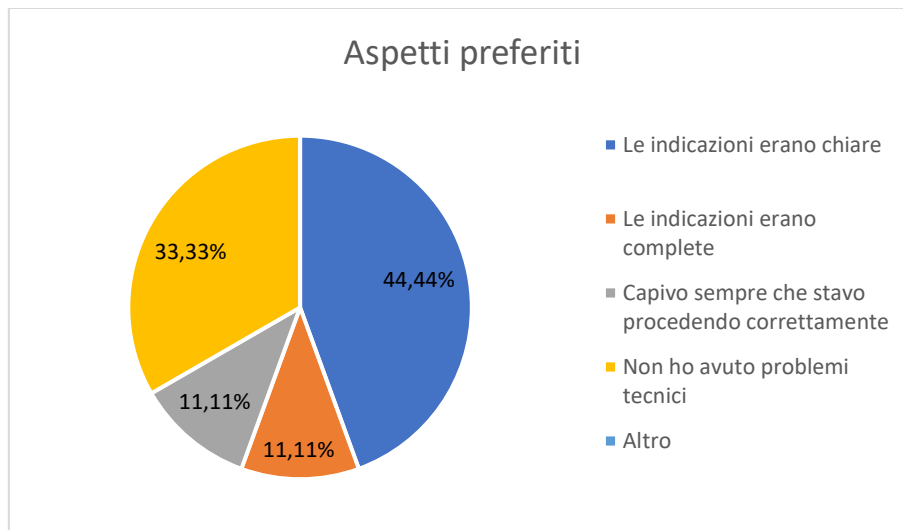
Iscrizioni alla scuola dell'infanzia (3-6 anni)

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,17 | 517 | 100 | 417 |



Presentazione documentazione obbligo vaccinale

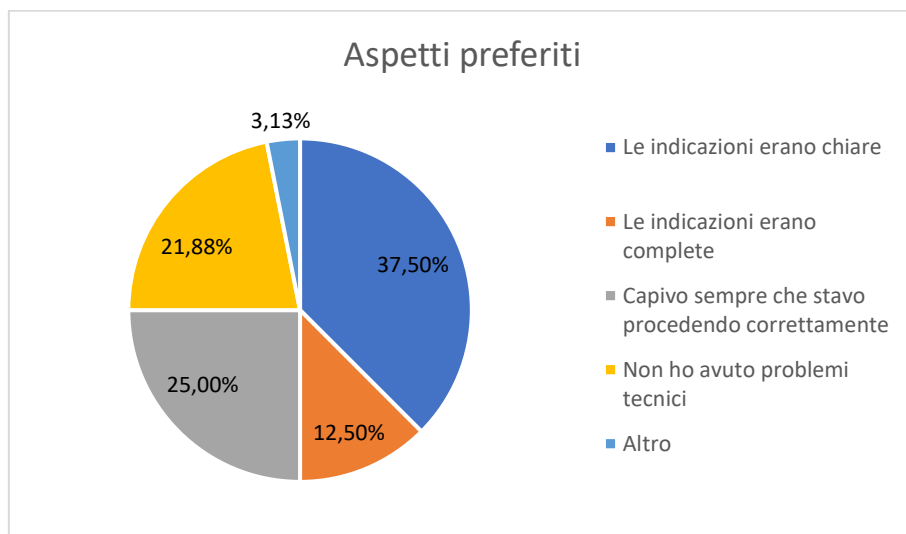
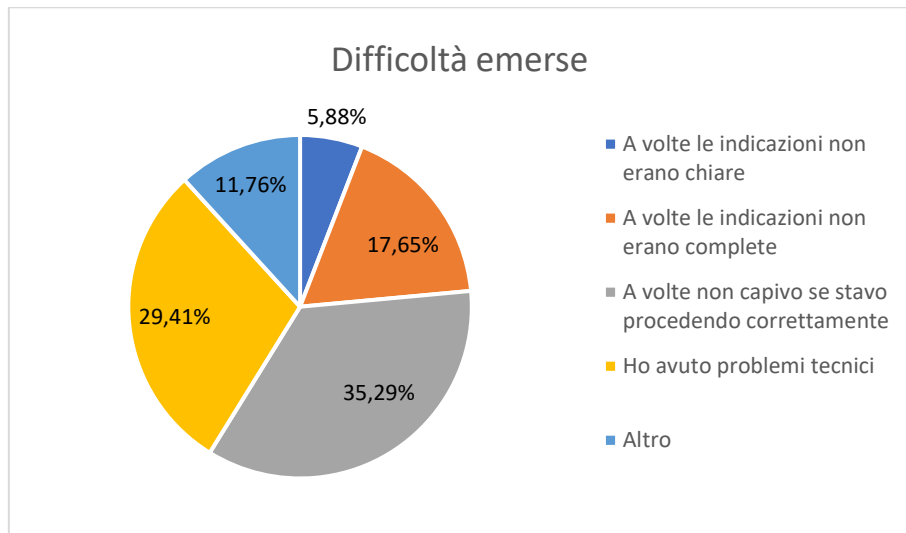
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,67 | 9 | 0 | 9 |



Pubbliche affissioni

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

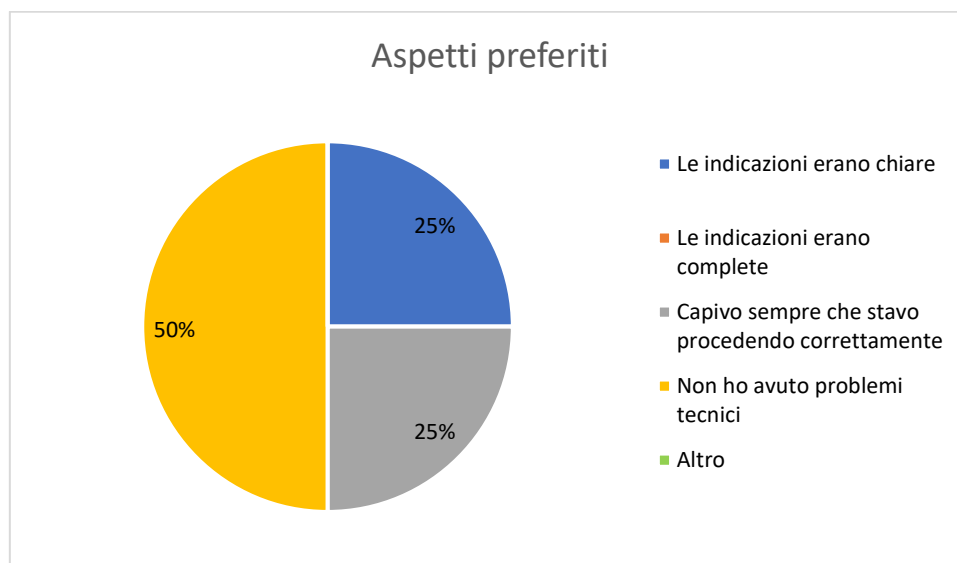
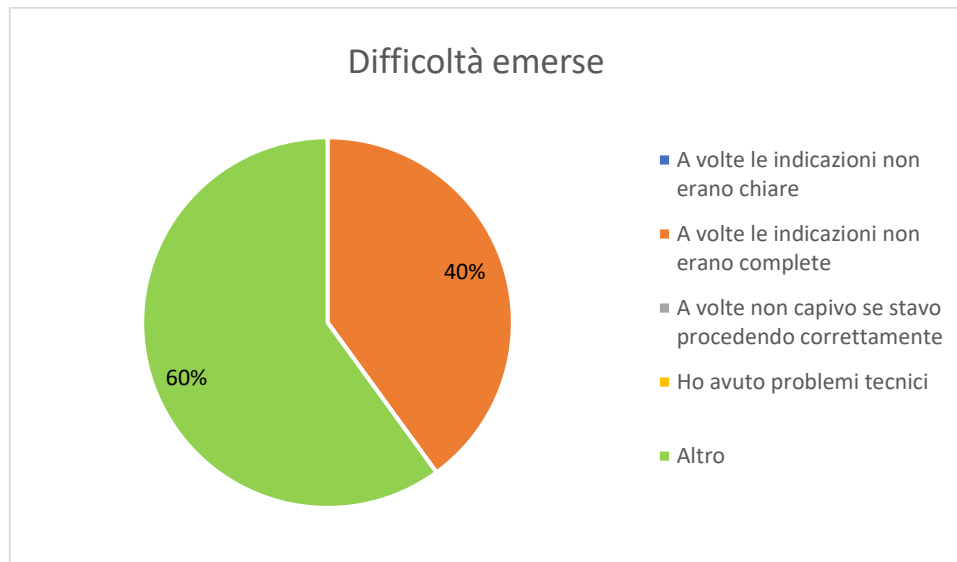
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 3,88 | 49 | 17 | 32 |



Oggetti trovati

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/oggetti-trovati>

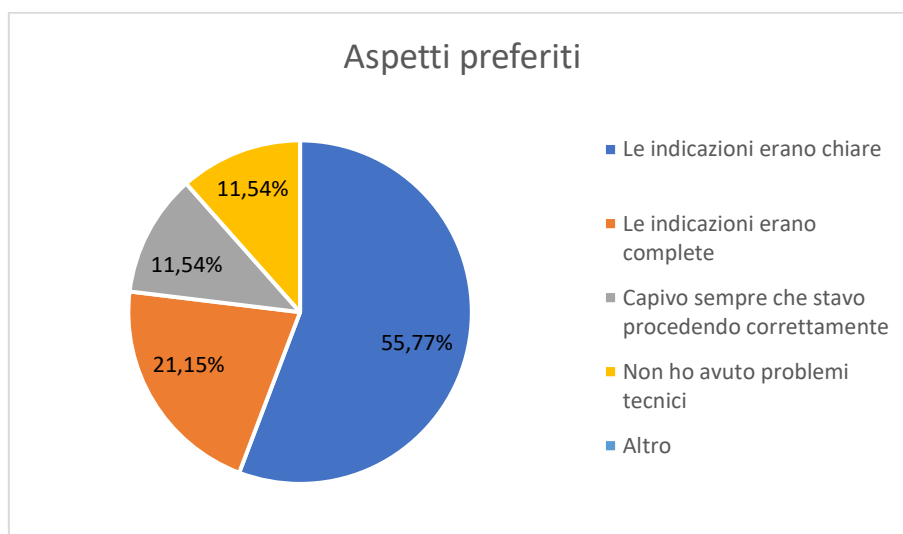
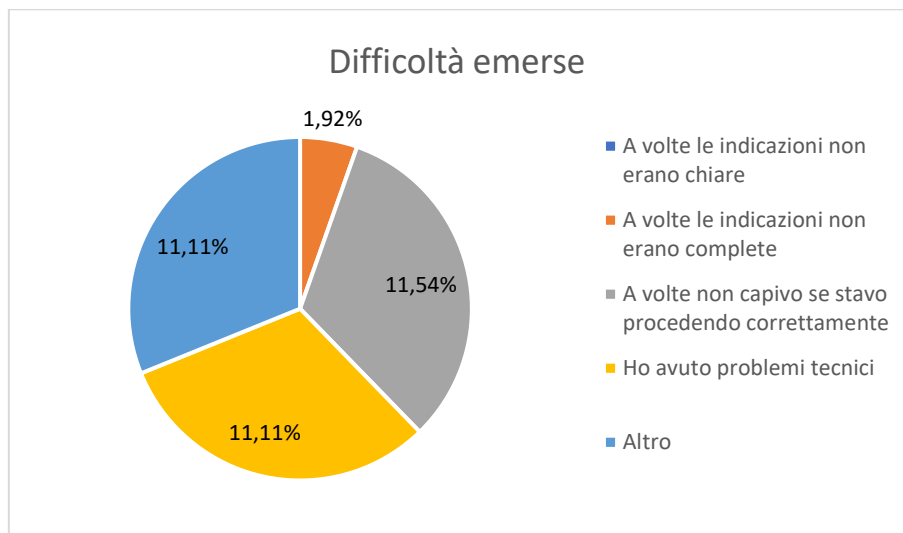
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 2,67 | 9 | 5 | 4 |



Richiesta buono servizio nidi privati

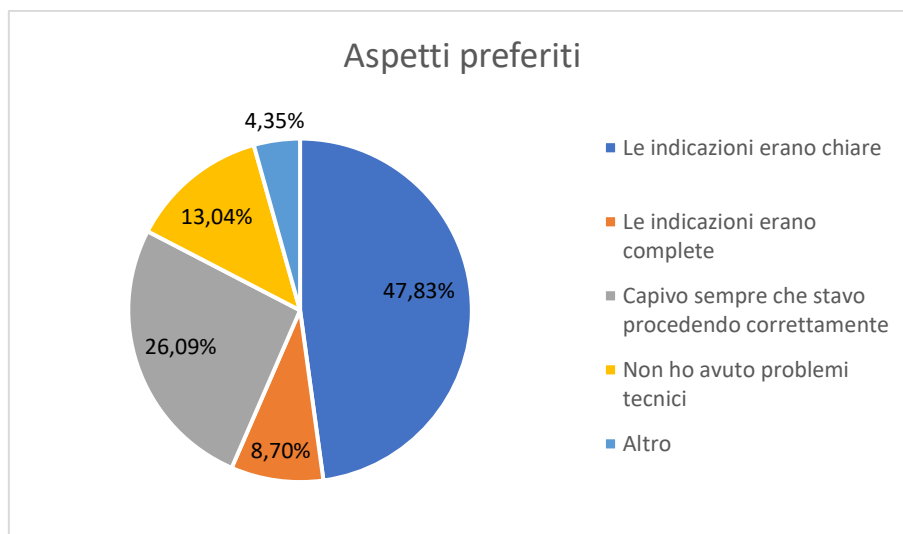
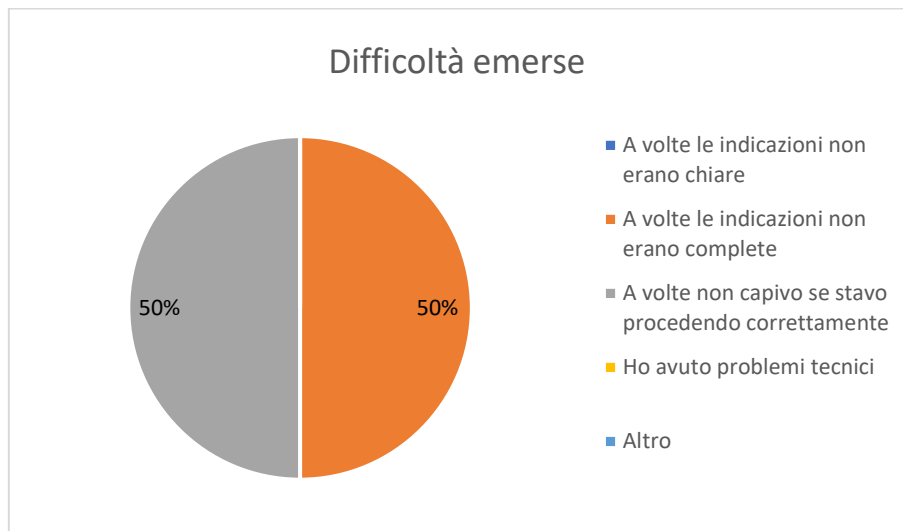
<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/richiesta-di-buono-servizio-per-frequenza-struttura-educativa-privata>

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,34 | 61 | 9 | 52 |



Rinuncia servizi educativi 0-3 anni

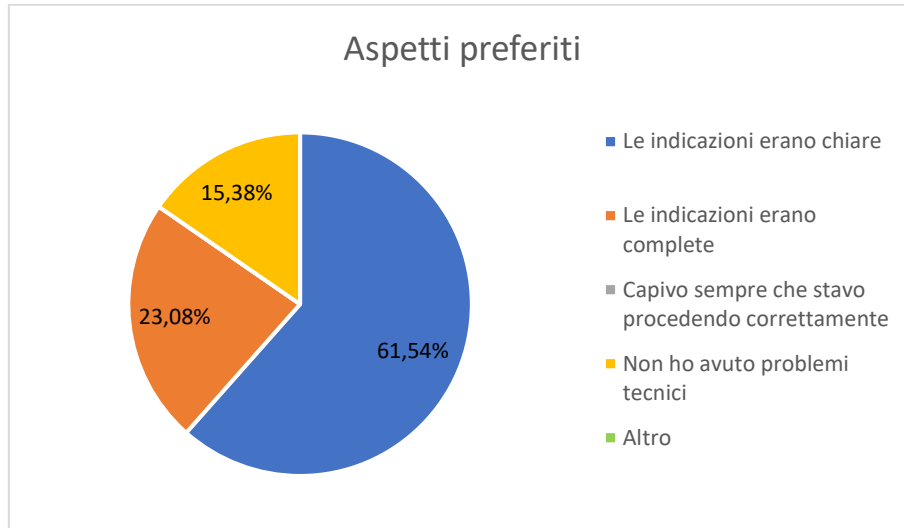
| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 1,84 | 27 | 4 | 23 |



Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/iscrizioni-servizi-educativi-0-3-anni-anno-educativo-20232024>

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 5,0 | 13 | 0 | 13 |



Variazione orario servizi educativi 0-3 anni

| Media | Risposte Totali | 1-3 Stelle | 4-5 Stelle |
|-------|-----------------|------------|------------|
| 4,53 | 47 | 4 | 43 |

