

Gradimento volontario dei Servizi Online (SOL) 2025

- All'inizio del 2022, il Comune di Firenze ha introdotto un form dove il singolo utente può rilasciare un feedback sul servizio online appena utilizzato, permettendo così un rapido resoconto del monitoraggio dell'efficienza.
- Nel seguente report, sono state analizzate le valutazioni dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025 per i servizi che hanno ricevuto almeno 5 feedback.
- Per ogni servizio, è stato riportato il punteggio medio (Media) su una scala da 1 stella (per niente soddisfatto) a 5 stelle (molto soddisfatto) e il numero di rispondenti (Risposte) 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. Conseguentemente sono state valutate le principali difficoltà riscontrate dagli utenti (per coloro che hanno attribuito una valutazione da 1 a 3 stelle) e gli aspetti preferiti emersi (per coloro che hanno valutato con 4 o 5 stelle).

Attestazione pagamenti

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,5 su 5** – 183 risposte (22 per 1-3 stelle; 161 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 54,7% indicazioni chiare; 14,9% indicazioni complete; 8,7% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 17,4% nessun problema tecnico; 4,3% altro.
- *Difficoltà emerse:* 13,6% indicazioni non chiare; 9,1% indicazioni non complete; 9,1% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 31,8% problemi tecnici; 36,4% altro.

Centri estivi

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,7 su 5** – 223 risposte (16 per 1-3 stelle; 207 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 63,8% indicazioni chiare; 9,7% indicazioni complete; 16,9% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 7,7% nessun problema tecnico; 1,9% altro.
- *Difficoltà emerse:* 18,8% indicazioni non chiare; 18,8% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 43,8% problemi tecnici; 18,8% altro.

Certificati facili – Prenotazione e stampa diretta

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,6 su 5** – 1.042 risposte (97 per 1-3 stelle; 945 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 60,3% indicazioni chiare; 10,9% indicazioni complete; 12,4% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 14,2% nessun problema tecnico; 2,1% altro.
- *Difficoltà emerse:* 18,6% indicazioni non chiare; 10,3% indicazioni non complete; 15,5% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 23,7% problemi tecnici; 32,0% altro.

Consultazione graduatorie servizi educativi 0-3 anni

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **5 su 5** – 7 risposte (4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 71,4% indicazioni chiare; 14,3% indicazioni complete; 14,3% nessun problema tecnico.

Dimissioni servizi educativi 0-3 anni

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **3,2 su 5** – 5 risposte (2 per 1-3 stelle; 3 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 100,0% indicazioni chiare.
- *Difficoltà emerse:* 100,0% indicazioni non chiare.

Domanda unica di agevolazione tariffaria

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,8 su 5** – 476 risposte (12 per 1-3 stelle; 464 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 64,2% indicazioni chiare; 9,9% indicazioni complete; 13,4% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 11,0% nessun problema tecnico; 1,5% altro.
- *Difficoltà emerse:* 8,3% indicazioni non chiare; 8,3% indicazioni non complete; 16,7% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 58,3% problemi tecnici; 8,3% altro.

Frequenza servizi educativi 0-3 anni

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,9 su 5** – 31 risposte (4-5 stelle).

- *Aspetti preferiti:* 83,9% indicazioni chiare; 12,9% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 3,2% nessun problema tecnico.

Iscrizione fuori termine servizi educativi 0-3

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,9 su 5** – 12 risposte (4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 66,7% indicazioni chiare; 25,0% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 8,3% nessun problema tecnico.

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

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,3 su 5** – 116 risposte (26 per 1-3 stelle; 90 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 66,7% indicazioni chiare; 13,3% indicazioni complete; 11,1% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 7,8% nessun problema tecnico; 1,1% altro.
- *Difficoltà emerse:* 26,9% indicazioni non chiare; 3,8% indicazioni non complete; 15,4% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 26,9% problemi tecnici; 26,9% altro.

Pubbliche affissioni

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,3 su 5** – 7 risposte (1 per 1-3 stelle; 6 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 33,3% indicazioni chiare; 16,7% indicazioni complete; 33,3% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 16,7% nessun problema tecnico.
- *Difficoltà emerse:* 100,0% problemi tecnici.

Richiesta accesso atti (unificato per tutti)

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **3,7 su 5** – 73 risposte (26 per 1-3 stelle; 47 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 72,3% indicazioni chiare; 6,4% indicazioni complete; 10,6% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 8,5% nessun problema tecnico; 2,1% altro.

- *Difficoltà emerse:* 19,2% indicazioni non chiare; 3,8% indicazioni non complete; 19,2% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 15,4% problemi tecnici; 42,3% altro.

Richiesta buono servizio nidi privati

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,9 su 5** – 11 risposte (4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 90,9% indicazioni chiare; 9,1% nessun problema tecnico.

Riscossione online – Richiesta rateizzazione

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,4 su 5** – 339 risposte (51 per 1-3 stelle; 288 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 58,3% indicazioni chiare; 11,1% indicazioni complete; 12,2% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 18,1% nessun problema tecnico; 0,3% altro.
- *Difficoltà emerse:* 23,5% indicazioni non chiare; 5,9% indicazioni non complete; 27,5% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente; 21,6% problemi tecnici; 21,6% altro.

Simulazione calcolo tariffa servizi educativi 0-3

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **4,6 su 5** – 5 risposte (1 per 1-3 stelle; 4 per 4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 75,0% indicazioni chiare; 25,0% indicazioni complete.
- *Difficoltà emerse:* 100,0% a volte non capivo se stessi procedendo correttamente.

Variazione orario servizi educativi 0-3 anni

- *Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio utilizzato?*
Punteggio di **5 su 5** – 8 risposte (4-5 stelle).
- *Aspetti preferiti:* 50,0% indicazioni chiare; 12,5% indicazioni complete; 12,5% capivo sempre che stavo procedendo correttamente; 25,0% nessun problema tecnico.