



# Il gradimento dei Servizi Demografici

Anno 2017

Gennaio 2018

---

Sistema Statistico Nazionale  
*Comune di Firenze*  
*Ufficio Comunale di Statistica*  
*Servizio Statistica e Toponomastica*

Dirigente  
**Chiara Marunti**

A.P. Statistica  
**Gianni Dugheri**

A cura di  
**Francesca Crescioli**

Programmazione e supervisione CATI  
**Luca Pini, Stefano Poli**

Rilevatori

**Claudia Baldi**  
**Sabrina Bartoli**  
**Cinzia Cantelli**  
**Manuela Centi**  
**Marco Consigli**  
**Paola Falorni**  
**Maria Benedetta Favino**  
**Nicoletta Gonnelli**  
**Alessandra Pezzi**  
**Donatella Piazza**  
**Eleonora Puro**  
**Antonio Ventura**

---

---

## Indice

<b>Premessa.....</b>	<b>5</b>
<b>Sintesi dei risultati .....</b>	<b>6</b>
<b>I risultati .....</b>	<b>8</b>
<b><i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) .....</i></b>	<b>8</b>
<b><i>L'Ufficio di Stato Civile .....</i></b>	<b>13</b>
<b><i>I Servizi Online.....</i></b>	<b>15</b>
<b><i>L'Ufficio Elettorale.....</i></b>	<b>16</b>
<b><i>Valutazione complessiva .....</i></b>	<b>17</b>
<b>Caratteristiche della popolazione .....</b>	<b>20</b>
<b>Metodologia di campionamento .....</b>	<b>24</b>
<b>Appendice.....</b>	<b>26</b>
<b><i>Questionario.....</i></b>	<b>26</b>
<b><i>Risultati – Frequenze delle risposte .....</i></b>	<b>30</b>

---

## Premessa

È giunta ormai al quinto anno consecutivo l'indagine sul gradimento dei servizi, svolta per conto della Direzione Servizi Demografici.

Obiettivo della rilevazione è il monitoraggio della soddisfazione degli utenti dei servizi di anagrafe, stato civile ed elettorale cercando di comprendere quali siano i fattori determinanti del gradimento e di ricavare elementi utili per sviluppare eventuali azioni di miglioramento.

Rispetto all'anno precedente sono state apportate lievi modifiche allo strumento di rilevazione in termini di adeguamento e aggiornamento dei parametri oggetto di indagine. In particolare sono state aggiunte alcune domande sulla conoscenza e utilizzo del progetto 'Reti diffuse' che offre la possibilità di ritirare alcuni certificati presso una serie di punti decentrati in città (sindacati, tabaccherie, edicole ecc.) senza doversi recare a uno sportello anagrafico.

È stato intervistato un campione rappresentativo di residenti del Comune di Firenze e questo ha permesso di valutare anche la diffusione delle varie tipologie di servizi.

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel periodo dal 27 novembre al 7 dicembre 2017. Gli intervistatori sono dipendenti comunali iscritti in un'apposita graduatoria approvata ad aprile 2016 a seguito del conseguimento dell'idoneità in un test di selezione e in base a un punteggio per titoli. L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici così come previsto dalla legge 7 dicembre 2012 n° 213 recepita dal Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Firenze (delibera del Consiglio Comunale n° 8 del 7 febbraio 2013 modificata da deliberazione n. 72 del 16.12.2015).

---

## Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 92,0% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 45,2% (41,6% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- Le attività principali dei PAD sono state il rilascio e/o il rinnovo del documento d'identità (62,7%), il rilascio di certificati (23,1%) e il cambio di residenza/abitazione (7,7%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (52,3%).
- Nel complesso i giudizi sui vari aspetti relativi alle strutture, al personale e al servizio ricevuto sono positivi, in particolare la competenza e la cortesia del personale (92,8% e 92,6%), la tutela della privacy (89,9%) e la rapidità del servizio (87,5%).
- Il 64,5% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- La maggior parte della popolazione (87,7%) dichiara di non aver sentito parlare dell'App Qurami, il 9,6% la conosce ma non l'ha utilizzata e solo il 2,7% l'ha utilizzata.
- Il 61,4% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 7,2% (pari al 4,4% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 31,9% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 4,7% di essi (pari all'1,5% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 57,4% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 26,3% (pari al 15,1% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali di accesso.
- Fra coloro che sono in possesso delle credenziali di accesso al portale online del Comune, il 40,4% (pari al 6,1% dell'intera popolazione) ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi e lo ha valutato positivamente.

- 
- Il 35,7% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 30,3% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.
  - Il 30,6% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. Il 6,2% di essi, pari all'1,9% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
  - Il 65,4% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 12,7% (pari all'8,3% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
  - Complessivamente il 90,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 6,5% ne ha dato una valutazione sufficiente e solamente lo 0,8% non positiva.
  - Le valutazioni positive a livello complessivo (90,7%) registrano il valore più elevato dal 2013.
  - Il 28,8% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 65,3% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava.

---

## I risultati

### I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono uffici presso i quali si possono chiedere certificati (di residenza, stato di famiglia, ...), fare la carta d'identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione.

È stato chiesto agli intervistati se fossero al corrente delle attività di questi uffici e ne è risultato che il 92,0% le conosce, in calo di circa 3 punti percentuali rispetto al 2016. Le percentuali più elevate si rilevano fra i maschi (94,6%) e fra giovani (18-30 anni; 92,9%) e adulti (31-60 anni; 92,6% - cfr. Tabella 1).

*Tabella 1 – Conoscenza dei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).*

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	89,8	94,6	92,9	92,6	90,8	92,0
no	10,2	5,4	7,1	7,4	9,2	8,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 45,2% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 41,6% dell'intera popolazione. In particolare il 62,7% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 7,7% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 23,1% per il rilascio di un certificato e il restante 6,5% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2015, 2016 e 2017 ed evidenzia come, annualmente, il servizio più utilizzato sia il rilascio/rinnovo del documento di identità.

Di tale servizio si sono avvalsi maggiormente i maschi (63,4%) e gli ultrasessantenni (64,2%). Fra gli adulti si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (10,0% contro la media del 7,7%) senza differenze fra i generi mentre la richiesta di certificati è utilizzata maggiormente da maschi, giovani e anziani (rispettivamente 25,4%, 25,1% e 25,2% contro la media del 23,1% - cfr. Tabella 2).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2015, 2016 e 2017.

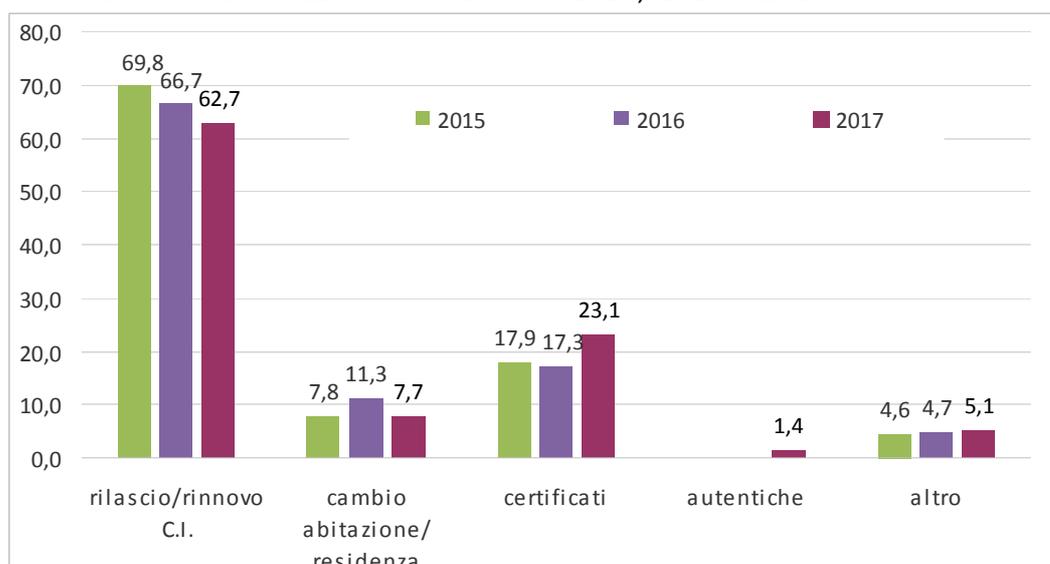
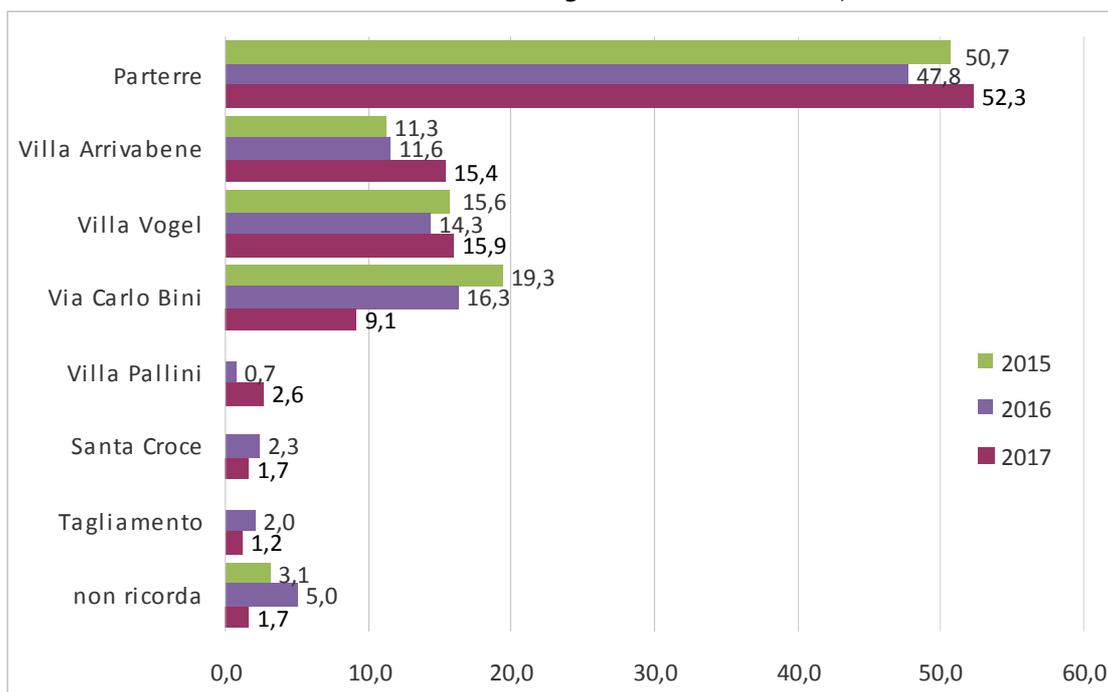


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	62,0	63,4	61,5	62,2	64,2	62,7
cambio abitazione/residenza	7,8	7,6	5,8	10,0	4,1	7,7
certificati	20,3	25,4	25,1	21,6	25,2	23,1
autentiche	1,0	1,8	1,9	1,2	1,6	1,4
altro	8,9	1,8	5,7	5,0	4,9	5,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in 7 sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini, Villa Pallini, Santa Croce e Via Tagliamento. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (52,3%); il PAD di Villa Vogel registra il 15,9% di utenti mentre Villa Arrivabene il 15,4%; presso il PAD di Via Carlo Bini si è recato il 9,1% degli utenti. Quest'ultimo punto anagrafico rileva un deciso calo rispetto all'anno precedente in favore delle altre sedi. Rilevano un calo anche i PAD Santa Croce e Tagliamento (servizio su prenotazione) che anche lo scorso anno avevano un'utenza limitata (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2015, 2016 e 2017.



Agli utenti è stato chiesto di valutare diversi aspetti relativi ai PAD, riguardanti le strutture e le vie di accesso, il personale e la qualità del servizio ricevuto. Gli intervistati hanno dovuto esprimere un giudizio su una scala a 5 livelli (ottimo, buono, sufficiente, scarso, insufficiente) per ogni aspetto indagato. Per una maggior facilità di esposizione, i risultati sono stati aggregati in giudizio positivo (ottimo e buono), sufficiente e non positivo (scarso e insufficiente). Il grafico 3 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati per il 2017. Globalmente i giudizi risultano molto positivi, in particolare per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 92,8% e 92,6% rispettivamente), in crescita rispetto al 2016. Prosegue il trend crescente di valutazioni positive per il tempo di attesa e la tutela della privacy (rispettivamente 82,0% e 89,9%) mentre registra un lieve calo la rapidità del servizio (87,5%; -1,9% rispetto al 2016). Valutazioni positive anche se in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente per l'ubicazione degli uffici (85,1% contro l'86,4% del 2016), il comfort degli ambienti (81,5% contro l'82,7% del 2016) e i giorni e orari di apertura (81,2% contro l'81,7% del 2016 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

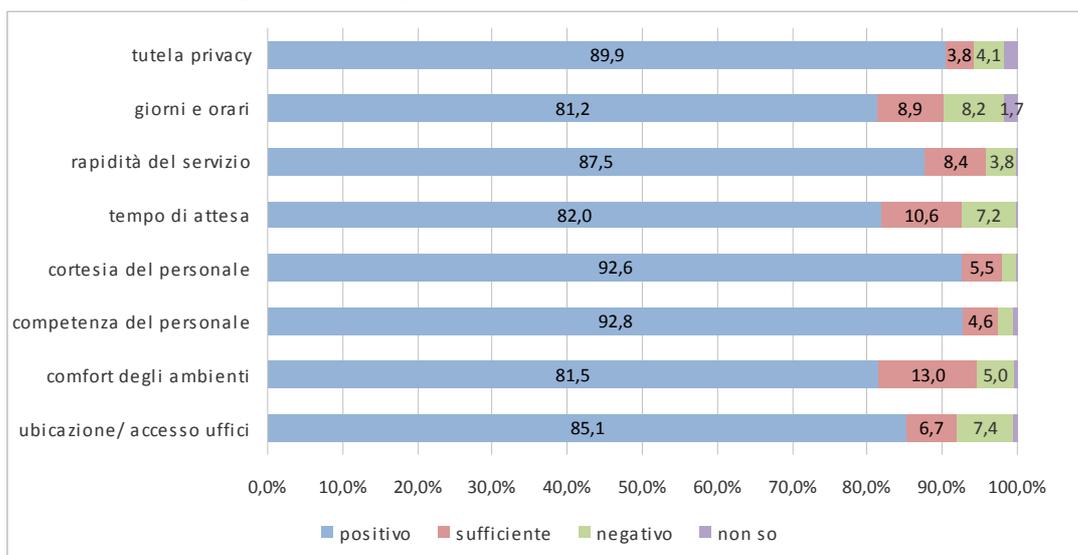
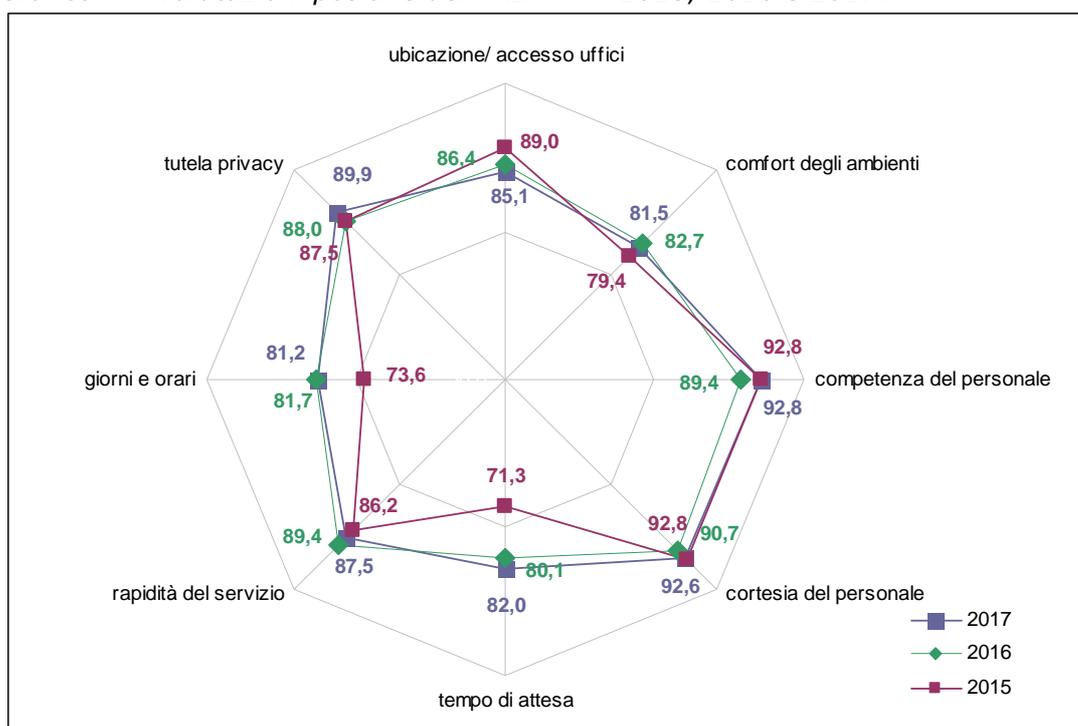


Grafico 4 - Valutazioni positive dei PAD. Anni 2015, 2016 e 2017.



La App Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code è ancora sconosciuta alla maggior parte degli utenti: l'87,7% dichiara di non averne sentito parlare, il 9,6% la conosce ma non l'ha utilizzata e solo il 2,7% l'ha utilizzata. I maschi la conoscono più delle femmine e per età i meglio informati sono gli adulti (31-60 anni - cfr. tabella 3). I pochi utenti che hanno provato l'applicazione sono molto soddisfatti.

---

*Tabella 3 - Conoscenza App Qurami, per genere ed età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì, l'ho utilizzata	4,2	1,3	2,0	2,9	2,4	2,7
sì ma non l'ho utilizzata	13,6	6,2	5,0	12,0	5,7	9,6
no	82,2	90,6	92,6	85,0	91,8	87,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Indipendentemente dall'aver usufruito dei servizi anagrafici nell'ultimo anno, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura degli uffici il sabato mattina. Il 64,5% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (69,0%) e con età non superiore ai 60 anni (66,4% per i giovani e 73,4% per la classe 31-60 anni). Si osserva anche il 15,0% di valutazioni non date (cfr. Tabella 4).

*Tabella 4 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina, per genere ed età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	69,0	60,6	66,4	73,4	51,3	64,5
no	16,4	24,0	15,7	15,1	30,0	20,5
non so	14,6	15,3	17,9	11,5	18,8	15,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

---

## L'Ufficio di Stato Civile<sup>1</sup>

L'Ufficio di Stato Civile del Comune è la struttura dove si richiedono le pubblicazioni di matrimonio, si prenotano le sale per i matrimoni, si effettuano denunce di morte, ecc.

Riguardo alla conoscenza del servizio è risultato che il 61,4% dei rispondenti ne è informato, in particolare gli anziani (68,3%, cfr. Tabella 5).

*Tabella 5 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	59,7	62,8	51,3	59,2	68,3	61,4
no	40,3	37,2	48,7	40,8	31,7	38,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

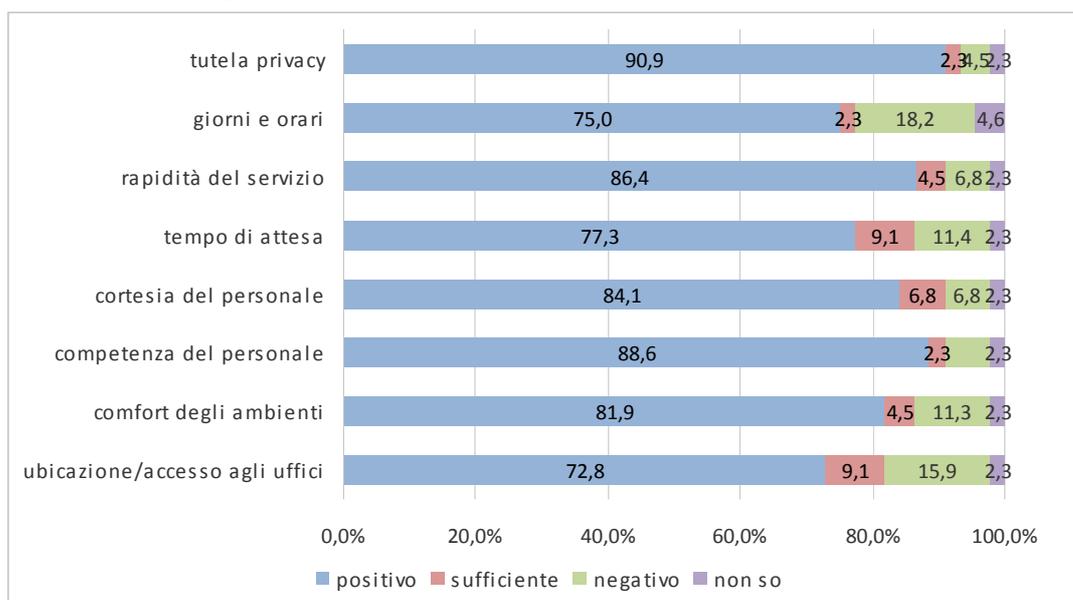
Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 7,2% ha usufruito dei servizi (pari al 4,4% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 22,8% per le pubblicazioni di matrimonio, il 15,9% per presentare una denuncia di morte, il 9,1% per presentare un'istanza di cremazione e il 40,9% per altri servizi.

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono globalmente positivi (cfr. grafico 5): la tutela della privacy ottiene il 90,9% di giudizi positivi; molto buone anche le valutazioni per la competenza e la cortesia del personale (88,6% e 84,1% rispettivamente) e per la rapidità del servizio (86,4%). Meno soddisfacenti ma comunque ben sopra il 70% i risultati per l'ubicazione/accesso agli uffici (72,8%), per i giorni e orari di apertura (75,0%) e per il tempo di attesa (77,3%).

---

<sup>1</sup> Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

Grafico 5 Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile



Successivamente è stato chiesto agli utenti se fossero informati sulla possibilità di ordinare telefonicamente i certificati di stato civile. Il 31,9% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (39,2%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 4,7%, che rappresenta l'1,5% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo un giudizio buono (69,9%) o ottimo (30,1%) sul servizio ricevuto.

Tabella 6 - Conoscenza dei servizi telefonici per l'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	30,5	33,1	29,3	27,4	39,2	31,9
no	69,5	66,9	70,7	72,6	60,8	68,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

---

## I Servizi Online<sup>2</sup>

Un'intera sezione del questionario è dedicata alla rilevazione delle opinioni relativamente ai servizi online offerti dalla Direzione Servizi demografici. Infatti alcuni servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili in rete, fra questi il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni di matrimonio, ecc.

Il 57,4% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età compresa fra 31 e 60 anni (62,2%, cfr. Tabella 7).

*Tabella 7 - Conoscenza dei servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	58,8	56,2	55,8	62,2	51,3	57,4
no	41,2	43,8	44,2	37,8	48,7	42,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda l'accesso al portale online del Comune, fra coloro che sono al corrente della possibilità di usufruire dei servizi in rete il 26,3% (pari al 15,1% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali, in particolare adulti (35,1%) e senza significative differenze per genere (cfr. Tabella 8). Di questi il 40,4%, pari al 6,1% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'86,9% dei casi.

*Tabella 8 - Possesso delle credenziali di accesso per i servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	26,0	26,7	24,3	35,1	12,1	26,3
no	74,0	73,3	75,7	64,9	87,9	73,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda coloro che non sono in possesso delle credenziali di accesso, il 35,7% (corrispondente al 30,3% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare maschi (41,1%), giovani (43,1%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (48,6%, cfr. Tabella 9).

---

<sup>2</sup> Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

*Tabella 9 - Interesse ad avere le credenziali d'accesso, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	41,1	31,2	43,1	48,6	17,9	35,7
no	58,9	68,8	56,9	51,4	82,1	64,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## **Il progetto RETI DIFFUSE**

Il progetto "Reti diffuse" è un servizio ideato dalla direzione Servizi Demografici, coordinato dall'assessorato all'organizzazione e dai presidenti dei cinque quartieri cittadini, avviato già da un paio di anni. Obiettivo del progetto è facilitare l'accesso ai servizi anagrafici e demografici, soprattutto per quei cittadini che abitano nelle zone più lontane dal centro. Grazie alla collaborazione di associazioni, centri del volontariato, attività economiche e di altre realtà presenti sul territorio che diventano veri e propri sportelli è possibile richiedere i certificati più utilizzati: famiglia, residenza e contestuale (ovvero famiglia+residenza). Per la prima volta dall'attivazione del servizio ne è stata richiesta la conoscenza e l'eventuale valutazione.

Il 30,6% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (34,2%) e gli anziani (37,8% - cfr. tabella 10). Il 6,2% di essi, pari all'1,9% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nell'89,5% dei casi.

*Tabella 10 - Conoscenza ritiro certificati presso punti decentrati, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	34,2	27,5	24,3	27,2	37,8	30,6
no	65,8	72,5	75,7	72,8	62,2	69,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

---

## **L'Ufficio Elettorale<sup>3</sup>**

L'Ufficio Elettorale del Comune effettua la consegna a domicilio delle tessere elettorali, può rilasciare il duplicato in caso di smarrimento, furto o deterioramento.

Il 65,4% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (67,8%) e gli anziani (67,5%).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, l'12,7% (pari al 8,3% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati quasi totalmente positivi (96,4% sufficiente+buono+ottimo).

## **Valutazione complessiva**

Le ultime due domande del questionario sono rivolte solo a coloro che hanno utilizzato almeno uno dei servizi demografici nell'anno precedente l'indagine. In particolare, sono state chieste una valutazione complessiva del servizio e una valutazione rispetto alle aspettative dell'utente.

Il 90,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti ed è il valore più elevato dal 2013; il 6,5% li ha valutati sufficienti e solo lo 0,8% ha espresso un giudizio non positivo (cfr. Grafico 6).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati con età compresa fra 31 e 60 anni (87,7%, cfr. tabella 11). Nessuna differenza si rileva per genere.

---

<sup>3</sup> Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

Grafico 6 - Valutazione complessiva dei Servizi Demografici. Anni 2015, 2016 e 2017.

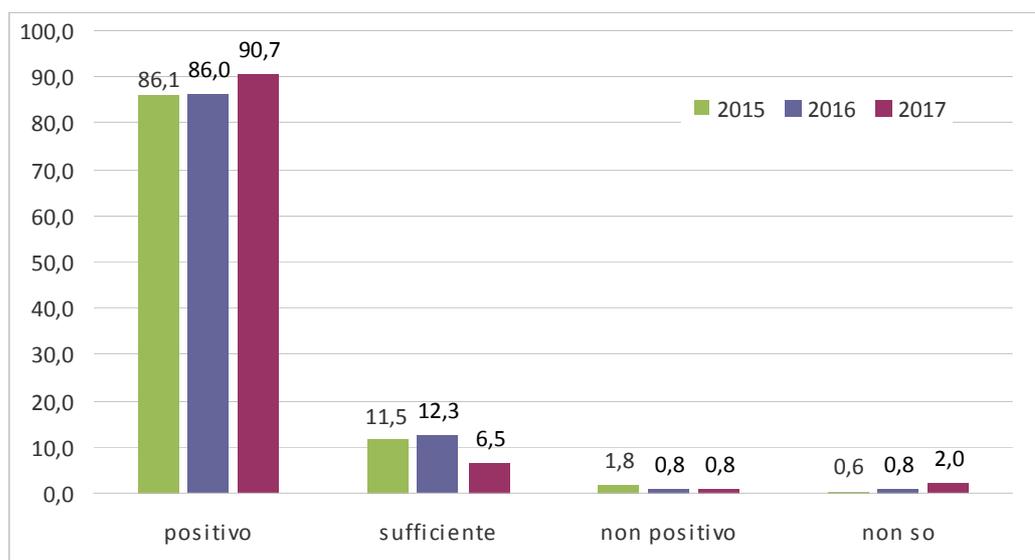


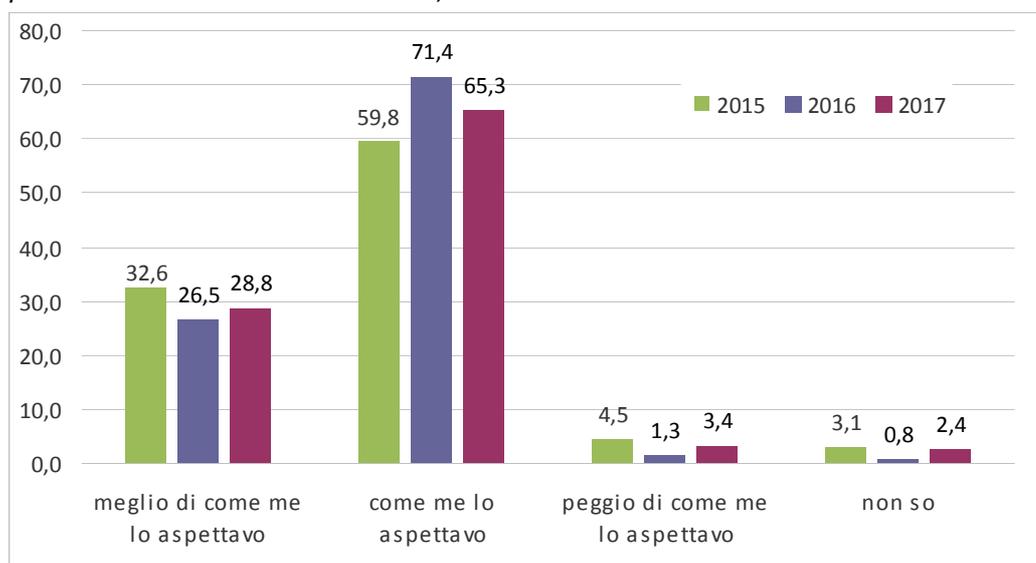
Tabella 11 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	92,2	89,3	91,4	89,4	92,9	90,7
sufficiente	6,0	6,9	6,9	8,2	3,3	6,5
non positivo	0,4	1,1	0,0	0,7	1,3	0,8
non so	1,3	2,7	1,7	1,8	2,6	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 28,8% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 65,3% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e solo il 3,4% è rimasto deluso. Le femmine (33,4%) e gli anziani (34,0%, cfr. tabella 12) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Dal confronto con i due anni precedenti emerge che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta sempre il valore percentuale più elevato, nonostante vari da circa il 60,0% del 2015 a oltre il 70,0% del 2016; risulta in linea con i due anni precedenti anche il 'meglio di come me lo aspettavo' con il 28,8% (era il 26,5% nel 2016 e il 32,6 nel - cfr. Grafico 7).

*Grafico 7 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2015, 2016 e 2017.*



*Tabella 4 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	23,7	33,4	26,0	26,6	34,0	28,8
come me lo aspettavo	71,1	60,1	68,8	67,7	59,5	65,3
peggio di come me lo aspettavo	3,0	3,8	1,7	4,2	2,6	3,4
non so	2,2	2,7	3,5	1,4	3,9	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

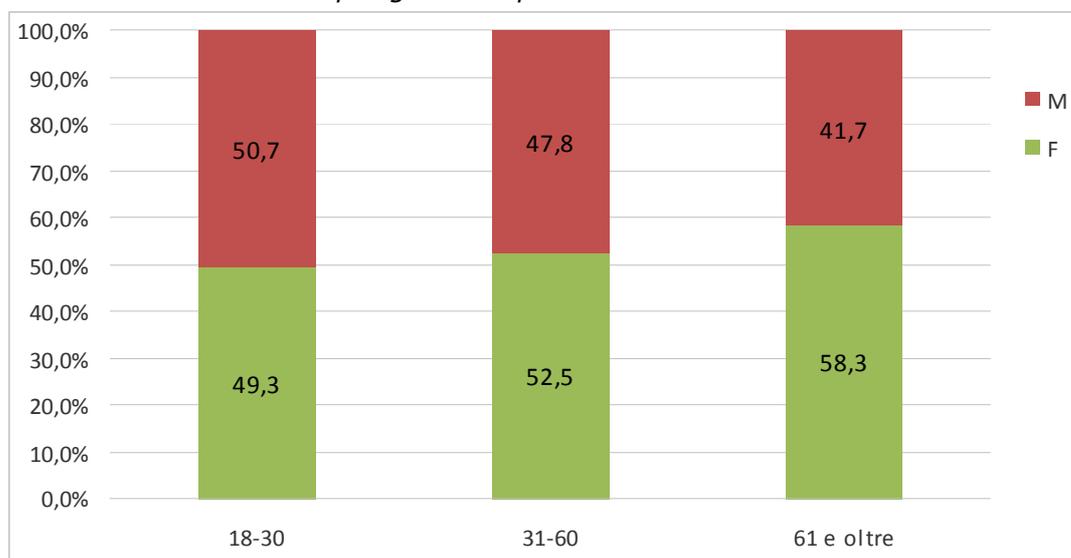
---

## Caratteristiche della popolazione

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche della popolazione oggetto dell'indagine a partire dalle variabili di strato utilizzate per la selezione del campione e altre variabili strutturali rilevate dall'indagine quali il titolo di studio e la condizione occupazionale e professionale.

La popolazione intervistata è composta per il 54,0% da femmine e per il 46,0% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe 31-60 anni (50,4%), il 13,9% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 35,7% alla classe 61anni e oltre. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la proporzione di femmine tende a essere maggiore rispetto a quella dei maschi in maniera più evidente con l'aumentare dell'età (cfr. Grafico 8).

*Grafico 8 - Distribuzione per genere e per classe di età.*



Il 27,5% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 39,4% è diplomato, il 16,6% ha la licenza media inferiore e il 7,6% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate e diplomate (28,3% contro il 26,6% dei maschi) mentre è più elevata la percentuale di maschi diplomati (44,2% contro 35,3% - cfr. Tabella 13).

Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende ad essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 47,0% per i giovani e 43,9% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (19,6%, cfr. Tabella 12).

*Tabella 5 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	26,6	28,3	28,5	34,0	17,9	27,5
diploma di maturità	44,2	35,3	47,0	43,9	30,0	39,4
scuola media inferiore	16,8	16,5	15,1	13,3	21,9	16,6
licenza elementare	5,0	9,8	0,0	1,2	19,6	7,6
nessun titolo	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6	0,2
non risponde	7,4	9,8	9,3	7,6	10,1	8,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

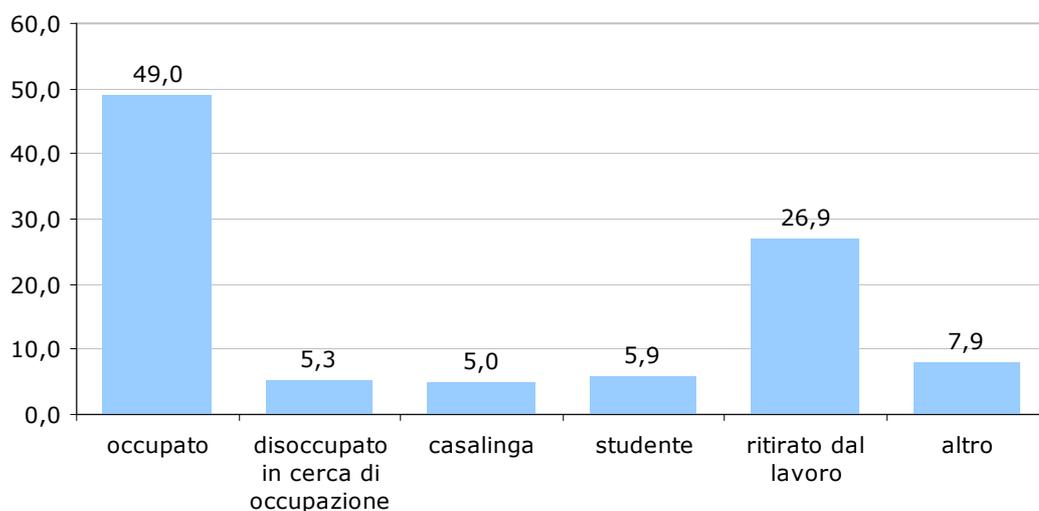
In merito alla condizione occupazionale il 49,0% della popolazione risulta occupato (57,7% uomini e 41,6% donne), il 26,9% è pensionato, il 5,9% studente, il 5,3% è in cerca di occupazione, il 5,0% casalinga (esclusivamente donne), il 6,0% in cerca di occupazione e l'1,9% in altra condizione (cfr. Grafico 9).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (40,6%), pensionati e casalinghe registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (72,6% e 7,0% rispettivamente). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 12,2% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 6,8% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 14).

*Tabella 64 - Distribuzione per condizione occupazionale ed età (percentuali di colonna).*

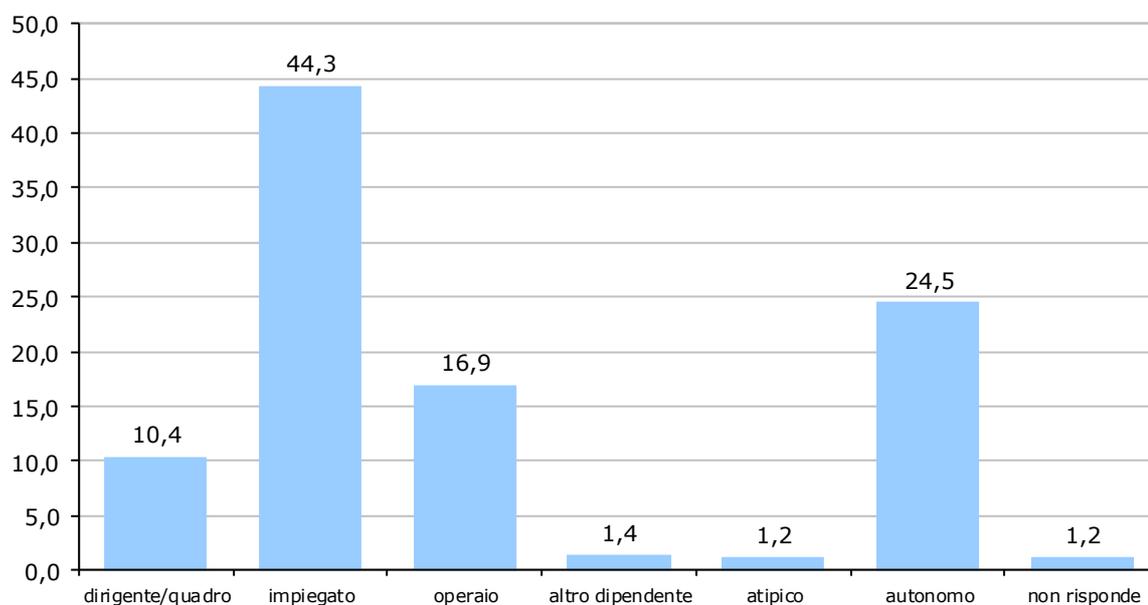
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	57,7	41,6	40,7	77,3	12,3	49,0
disoccupato in cerca di occupazione	4,1	6,3	12,2	6,8	0,6	5,3
casalinga	0,0	9,2	0,7	4,8	7,0	5,0
studente	6,7	5,1	40,6	0,4	0,0	5,9
ritirato dal lavoro	25,1	28,4	0,0	2,0	72,6	26,9
altro	6,3	9,3	5,7	8,7	7,6	7,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 9 - Condizione occupazionale.



Il 44,3% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (51,6%), il 16,9% come operaio mentre il 24,5% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (26,1% - cfr. Grafico 10 e tabella 15).

Grafico 10 - Posizione nella professione.



---

*Tabella 7 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	13,2	7,1	3,5	10,8	15,9	10,4
impiegato	38,1	51,6	42,2	44,7	43,2	44,3
operaio	20,4	12,9	28,1	16,7	4,6	16,9
altro dipendente	0,4	2,6	5,2	0,8	2,2	1,4
atipico	1,1	1,3	5,2	0,8	0,0	1,2
autonomo	26,1	22,6	13,9	25,2	31,8	24,5
n.r.	0,8	1,8	1,8	1,0	2,3	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

---

## Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un *campionamento probabilistico*<sup>4</sup> *stratificato*<sup>5</sup>. Il campionamento iniziale della popolazione è avvenuto partendo dall'identificazione della popolazione di riferimento, ovvero i residenti nel comune di Firenze alla data del 30 settembre 2017, e successivamente dell'universo di selezione, composto da tutti coloro che hanno un'età superiore ai 18 anni. Dall'anagrafe della popolazione residente, è stato estratto un campione stratificato di 1.000 individui con relative sostituzioni. La stratificazione è una metodologia che consente di utilizzare le informazioni supplementari o ausiliarie per migliorare il disegno di campionamento. Essa consiste nella classificazione della popolazione in sub popolazioni, dette strati, sulla base delle informazioni ausiliarie (fattori noti che possono influire sul rapporto tra gli intervistati e l'oggetto dell'indagine) e nella selezione di campioni indipendenti da ciascuno strato. I maggiori vantaggi della stratificazione discendono dal fatto che la dimensione dei campioni negli strati anziché essere determinata dalla casualità dell'estrazione (come avverrebbe nel campionamento casuale semplice) è sotto controllo di chi la effettua. In particolare da ciascuno strato viene estratto un numero di unità proporzionale a quello presente nella popolazione.

In questa indagine la stratificazione è stata fatta in base al genere, alla classe di età (18-30, 31-60 e 61 e oltre) e al quartiere di residenza dell'individuo, per un totale di trenta strati.

L'obiettivo principale del piano di campionamento adottato è quello di ottenere un campione avente una struttura distribuita per genere ed età il più simile possibile a quella della popolazione di provenienza.

---

<sup>4</sup> Si parla di *campione probabilistico* quando ricorrono le seguenti condizioni:

- È possibile definire l'insieme di tutti i campioni distinti estraibili dalla popolazione;
- A ciascun membro di tale insieme è assegnabile a priori una probabilità di selezione;
- Stabilito il procedimento di stima vi è una corrispondenza univoca tra campione estratto e valore della stima che da esso si ricava.

<sup>5</sup> L'adozione di un campione stratificato è soggetta a due condizioni:

1. Deve essere nota la proporzione di popolazione negli strati che si vogliono formare;
2. Ogni unità della popolazione deve essere attribuibile senza equivoci a uno e uno soltanto dei possibili strati.

---

Affinché le unità appartenenti al campione rappresentino anche le unità della popolazione che non vi sono incluse, a ogni unità rispondente è stato attribuito un peso campionario (detto anche coefficiente di riporto all'universo), che indica il numero di unità della popolazione che l'unità stessa rappresenta. Tale peso è pari all'inverso della frazione di campionamento ovvero al rapporto fra il totale delle unità della popolazione e il numero di unità estratte in ciascuno strato.

---

# Appendice

## Questionario

### GRADIMENTO SERVIZI DEMOGRAFICI

Le porrò alcune semplici domande riguardo ad alcuni servizi offerti dal comune per conoscere la sua opinione e migliorarne la qualità.

#### PAD – punti anagrafici decentrati

1. Gli sportelli anagrafici sono uffici presso i quali si possono richiedere certificati (di residenza, stato di famiglia...), fare la carta di identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione, ecc. Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dagli sportelli anagrafici?

sì    no → va a dom. 5

2. Se sì, ha utilizzato almeno un servizio nell'ultimo anno?

- sì, rilascio/rinnovo carta d'identità
- sì, cambio di abitazione o residenza
- sì, certificati (residenza, stato di famiglia, esistenza in vita, nascita, matrimonio, morte, ecc..)
- sì, autentiche (firme, documenti, fotografie...)
- sì, altro servizio
- no → va a dom. 5

3. Se sì, presso quale punto anagrafico?

- Parterre – p.za della Libertà
- Villa Arrivabene – P.za Alberti
- Villa Pallini – via Baracca
- Via Tagliamento
- Villa Vogel – Via delle Torri
- Via Carlo Bini
- P.za Santa Croce
- non ricordo-non so

4. Le chiedo di valutare alcuni aspetti del servizio, secondo la scala ottimo, buono...insufficiente:

	ottimo	buono	sufficiente	scarso	insufficiente	non so	non risponde
Ubicazione/accesso agli uffici							
Comfort degli ambienti							
Competenza del personale							
Cortesìa del personale							
Tempo di attesa							
Rapidità del servizio							
Giorni e orari di apertura							
Tutela privacy e riservatezza							

---

5. Nel caso dovesse usufruire (nuovamente) del servizio, preferirebbe farlo di sabato mattina?

- sì    no    non so

6. Conosce la app Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico eliminacode?

- sì, l'ho utilizzata → va a dom. 7  
 sì, ma non l'ho utilizzata    no   → va a dom.8

7. (se l'ha utilizzata) Quanto la ritiene utile?

- sì, l'ho utilizzata

### **STATO CIVILE**

8. *Presso l'ufficio di stato civile del Comune si richiedono le pubblicazioni di matrimonio, si prenotano le sale per i matrimoni, si effettuano denunce di morte ecc).* Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dall'ufficio di Stato civile?

- sì    no → va a dom.11

9. Se sì, ha utilizzato almeno un servizio nell' ultimo anno?

- sì, denuncia di morte  
 sì, istanza di cremazione  
 sì, pubblicazioni matrimonio  
 sì, prenotazione sale per matrimonio  
 sì, istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana  
 sì, altro servizio  
 no → va a dom. 9

10. Le chiedo di valutare alcuni aspetti del servizio, secondo la scala ottimo, buono...insufficiente:

	ottimo	buono	sufficiente	scarso	insufficiente	non so	non risponde
Ubicazione/accesso agli uffici							
Comfort degli ambienti							
Competenza del personale							
Cortesia del personale							
Tempo di attesa							
Rapidità del servizio							
Giorni e orari di apertura							
Tutela privacy e riservatezza							

11. E' a conoscenza della possibilità di ordinare per telefono i certificati di stato civile (quali estratti, copie integrali e certificati plurilingue di: nascita, matrimonio, morte)?

- sì    no →va a dom. 14

---

12. Se sì, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno?

sì  no →va a dom. 14

13. Come lo valuta?

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

### **SERVIZI ONLINE**

14. *Alcuni dei servizi di anagrafe e stato civile (quali il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni matrimonio, ecc.) possono essere richiesti tramite internet. E' a conoscenza di questa possibilità?*

sì  no → va a dom. 18

15. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?

sì  no → va a dom. 18

16. Se sì, ha utilizzato almeno un servizio nell'ultimo anno?

sì  no

17. Come lo valuta?

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so  
→a dom. 19

18. Sarebbe interessato ad avere le credenziali per accedere ai servizi online?

sì  no

### **PROGETTO 'RETI DIFFUSE'**

19. Alcuni certificati possono essere rilasciati presso una serie di punti decentrati in città (sindacati, tabaccherie, edicole ecc.) senza doversi recare a uno sportello anagrafico. È a conoscenza di questa possibilità?

sì  no →va a dom.22

20. Se sì, ha utilizzato almeno una volta il servizio nell'ultimo anno?

sì  no →va a dom. 22

21. Se sì, come lo valuta?

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

### **ELETTORALE**

22. *L'Ufficio elettorale del Comune effettua la consegna a domicilio delle tessere elettorali; può inoltre essere richiesto il duplicato in caso di smarrimento/furto/deterioramento. Lei è a conoscenza di questi servizi offerti dall'ufficio elettorale?*

sì  no →va a dom. 20

23. Nell'ultima consultazione elettorale ha utilizzato il servizio?

sì, la consegna a domicilio delle tessere elettorali  
 sì, la richiesta allo sportello del duplicato della tessera elettorale  
 sì, altro servizio  
 no →va a dom. 20

24. se sì, come lo valuta?

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

---

25. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici del Comune di Firenze?

- ottimo    buono    sufficiente    scarso    insufficiente    non so

26. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23) Rispetto alle sue aspettative, com'è il servizio che ha ricevuto?

- meglio di come me lo aspettavo  
 come me lo aspettavo  
 peggio di come me lo aspettavo  
 non so

### **Anagrafica intervistato**

Genere

Data di nascita

Titolo di studio

Condizione occupazionale

Posizione nella professione

## Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
sì	292.868	92,0
no	25.426	9,0
Totale	318.294	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	83.093	28,4
cambio abitazione/residenza	10.204	3,5
certificati	30.555	10,4
autentiche	1.911	0,7
altro	6.701	2,3
no	160.404	54,8
Totale	292.868	100,0

Tabella 3 - PAD in cui si sono recati gli utenti.

	N	%
Parterre	69.330	52,3
Villa Arrivabene	20.388	15,4
Carlo Bini	12.066	9,1
Villa Vogel	21.118	15,9
Villa Pallini	3.502	2,6
Santa Croce	2.222	1,7
Tagliamento	1.607	1,2
non ricordo/non so	2.231	1,7
Totale	132.464	100,0

Tabella 4 - Valutazione dei PAD.

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	15,9	8,7	17,3	19,0	9,1	13,7	7,4	11,5
buono	69,3	72,9	75,5	73,6	72,8	73,8	73,8	78,4
sufficiente	6,7	13,0	4,6	5,5	10,6	8,4	8,9	3,8
scarso	5,5	3,8	1,0	1,0	5,0	3,6	7,2	3,1
insufficiente	1,9	1,2	1,0	0,7	2,2	0,2	1,0	1,0
non so	0,7	0,5	0,7	0,2	0,2	0,2	1,7	2,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

	N	%
sì	205.309	64,5
no	65.258	20,5
non so	47.727	15,0
Totale	318.294	100,0

*Tabella 6 - Conoscenza App Qurami.*

	N	%
sì, l'ho utilizzata	3.513	2,7
sì, ma non l'ho utilizzata	12.764	9,6
no	116.187	87,7
<b>Totale</b>	<b>132.464</b>	<b>100,0</b>

*Tabella 7 - Valutazione utilità dell'App Qurami.*

	N	%
moltissimo	637	18,2
molto	1.916	54,5
abbastanza	643	18,3
poco	317	9,0
<b>Totale</b>	<b>3.513</b>	<b>100,0</b>

*Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
sì	195.404	61,4
no	122.890	38,6
<b>Totale</b>	<b>318.294</b>	<b>100,0</b>

*Tabella 9 - Servizi utilizzati all'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
denuncia di morte	2.220	1,1
istanza di cremazione	1.271	0,7
pubblicazioni matrimonio	3.192	1,6
prenotazione sale per matrimonio	633	0,3
riconoscimento cittadinanza italiana	952	0,5
altro	5.720	2,9
no	181.416	92,8
<b>Totale</b>	<b>195.404</b>	<b>100,0</b>

*Tabella 10 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile.*

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	9,1	11,4	20,5	20,5	15,9	16,0	9,1	25,1
buono	63,6	70,5	68,1	63,6	61,4	70,5	65,9	65,9
sufficiente	9,1	4,5	2,3	6,8	9,1	4,5	2,3	2,3
scarso	9,1	9,1	4,5	4,6	6,8	4,5	13,7	2,3
insufficiente	6,8	2,2	2,2	2,2	4,6	2,2	4,5	2,2
non so	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	4,6	2,3
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Tabella 11 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
sì	101.520	31,9
no	216.774	68,1
<b>Totale</b>	<b>318.294</b>	<b>100,0</b>

*Tabella 12 - Utilizzo dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
sì	4.778	4,7
no	96.742	95,3
Totale	101.520	100,0

*Tabella 13 - Valutazione dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
ottimo	1.280	26,8
buono	3.181	66,6
non so	317	6,6
Totale	4.778	100,0

*Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.*

	N	%
sì	182.718	57,4
no	135.576	42,6
Totale	318.294	100,0

*Tabella 15 - Possesso delle credenziali di accesso per i Servizi Online.*

	N	%
sì	48.077	26,3
no	134.641	73,7
Totale	179.403	100,0

*Tabella 16 - Utilizzo dei Servizi Online*

	N	%
sì	19.417	40,4
no	28.660	59,6
Totale	48.077	100,0

*Tabella 17 - Valutazione dei Servizi Online.*

	N	%
ottimo	5.737	29,5
buono	11.130	57,3
sufficiente	1.909	9,8
scarso	641	3,3
Totale	19.417	100,0

*Tabella 18 - Interesse nell'ottenere le credenziali di accesso ai Servizi Online.*

	N	%
sì	96.467	35,7
no	173.750	64,3
Totale	270.217	100,0

*Tabella 19 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.*

	N	%
sì	97.409	30,6
no	220.885	69,4
Totale	318.294	100,0

*Tabella 20 - Utilizzo punti decentrati.*

	N	%
sì	6.039	6,2
no	91.370	93,8
Totale	97.409	100,0

*Tabella 21 - Valutazione punti decentrati.*

	N	%
ottimo	1.591	26,3
buono	3.816	63,2
sufficiente	317	5,3
insufficiente	315	5,2
Totale	6.039	100,0

*Tabella 22 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.*

	N	%
sì	208.148	65,4
no	110.146	34,6
Totale	318.294	100,0

*Tabella 23 - Utilizzo Ufficio Elettorale.*

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	8.264	4,0
richiesta del duplicato della tessera elettorale	16.268	7,8
altro servizio	1.905	0,9
no	181.711	87,3
Totale	208.148	100,0

*Tabella 24 - Valutazione Ufficio Elettorale.*

	N	%
ottimo	6.052	17,0
buono	17.835	69,1
sufficiente	1.589	11,5
scarso	323	1,8
non so	636	0,6
Totale	26.437	100,0

*Tabella 25 - Valutazione complessiva dei servizi demografici.*

	N	%
ottimo	21.986	14,0
buono	120.345	76,7
sufficiente	10.191	6,5
scarso	1.271	0,8
non so	3.173	2,0
Totale	156.966	100,0

*Tabella 26 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.*

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	45.244	28,8
come me lo aspettavo	102.517	65,3
peggio di come me lo aspettavo	5.399	3,4
non so	3.806	2,4
Totale	159.566	100,0