



INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Dicembre 2014

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Statistica e toponomastica
Dirigente Riccardo Innocenti

Posizione Organizzativa Statistica
Gianni Dugheri

A cura di
Paola Balzamo, Roberta Gatti

Programmazione e supervisione CATI
Luca Pini e Stefano Poli

Rilevatori

Elisabetta D'Agostino
Giada Esposito
Laura Faraci
Erminia Giordano
Elena Lombardi
Michela Novi
Alessio Ortolani

Indice

Premessa.....	4
Sintesi dei risultati	5
I risultati.....	6
<i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)</i>	6
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i>	9
<i>I Servizi Online</i>	10
<i>L'Ufficio Elettorale</i>	11
<i>Valutazione complessiva</i>	12
Caratteristiche della popolazione	14
Metodologia di campionamento	17
Appendice	18
<i>Questionario</i>	18
<i>Risultati – Frequenze delle risposte</i>	21

Premessa

Il fine ultimo delle indagini di Customer Satisfaction (CS) risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini e di riprogettare l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. 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 2013 n° 213) recepita dal Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Firenze (delibera del Consiglio Comunale n° 8 del 7 febbraio 2013), che affida all'ufficio di statistica la competenza per la realizzazione di indagini e analisi pertinenti.

In questo disegno si inquadra la presente indagine richiesta dalla Direzione Servizi Demografici sul gradimento dei servizi erogati sia per misurare la soddisfazione dei cittadini/utenti sia per verificare il mantenimento e il miglioramento del livello di qualità.

La scelta di intervistare un campione rappresentativo dei residenti del Comune di Firenze ha permesso anche di valutare la diffusione di alcune tipologie di servizi.

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI: sono stati intervistati 1.209 cittadini nel periodo dal 17 al 27 novembre 2014.

La valutazione delle informazioni oggetto del rapporto contribuirà a mettere a punto gli strumenti di miglioramento della qualità dei servizi osservati.

Sintesi dei risultati

- I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dall'78,2% degli intervistati. Di questi, il 39,1% ha usufruito dei servizi offerti nell'ultimo anno.
- Le attività principali dei PAD sono state il rilascio e/o il rinnovo delle carte d'identità (72,7%), il cambio di residenza/abitazione (14,6%) e il rilascio certificati (8,4%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli intervistati (45,4%).
- Complessivamente i giudizi sui vari aspetti relativi alle strutture, al personale e al servizio ricevuto sono positivi, in particolare la competenza del personale (89,2%) e la cortesia del personale (88,9%).
- Il 46,4% del campione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- L'Ufficio di Stato Civile è conosciuto dal 29,8% del campione. Fra questi solo il 3,9% degli utenti si è rivolto nell'ultimo anno per richiedere un servizio. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 31,1% è a conoscenza di poter richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; il 5,3% degli utenti ha usufruito di questa possibilità esprimendo complessivamente una valutazione positiva del servizio.
- Il 52,9% del campione è a conoscenza della possibilità di espletare alcuni servizi online. Il 19,7% di questi dichiara di essere in possesso delle credenziali di accesso affermando, il 39,7%, di aver utilizzato negli ultimi 12 mesi il portale online del Comune per ricevere servizi, valutandolo positivamente.
- Il 26,0% di coloro che sono senza credenziali d'accesso, è interessato a riceverle.
- L'Ufficio Elettorale è conosciuto dal 38,0% dei cittadini intervistati, di cui il 13,3% vi si è rivolto durante l'ultima consultazione elettorale. Nessuno ha espresso un giudizio negativo sul servizio.
- Complessivamente il 62,6% degli intervistati ha giudicato positivamente i servizi demografici ricevuti, il 12,9% sufficiente e solamente l'1,4% negativamente, anche se è elevata la quota di coloro che rispondono non so, 23%.
- Il 23,1% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 46,7% lo ha valutato in linea con quanto atteso, ma anche in questo caso va segnalata un'elevata quota di non so 24%.

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.

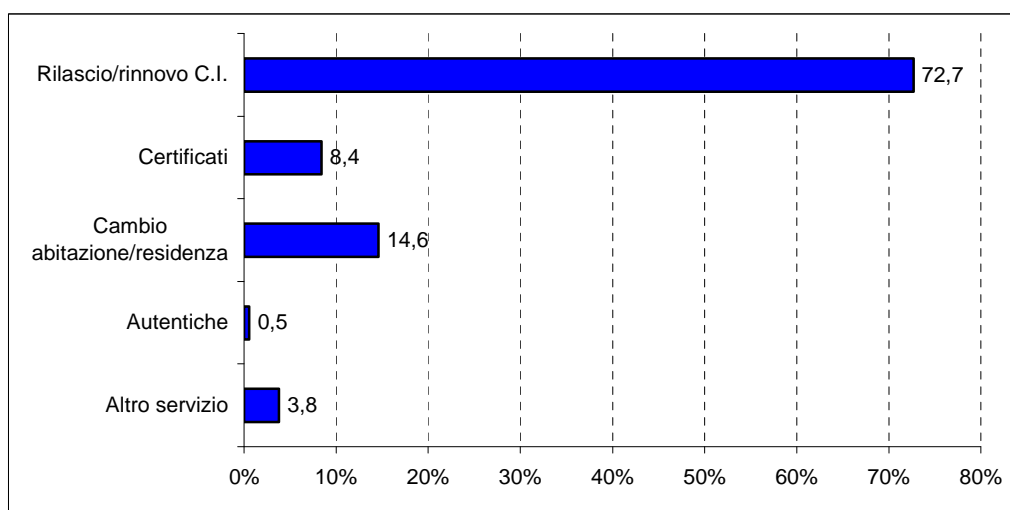
E' stato chiesto se gli intervistati fossero a conoscenza di questi uffici e ne è risultato che il 78,2% ne è informato. Per tutte le classi di età si sono registrate percentuali di conoscenza elevate: tra i giovani con età compresa fra i 18 e i 30 anni il 79,0%, tra gli anziani il 78,6% e tra gli adulti il 77,8% (cfr. Tabella 1).

Tabella 1 – Conoscenza dei PAD, per fascia di età (percentuali di colonna).

	18-30	31-60	61+	Totale
Si	79,0	77,8	78,6	78,2
No	21,0	22,2	21,4	21,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 39,1% ha usufruito del servizio. In particolare il 72,7% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 14,6% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, l'8,4% per il rilascio di un certificato, lo 0,5% per l'autenticazione di documenti e il restante 3,8% per altri motivi (cfr. Grafico 1). Per fascia di età, si osserva che rispetto alla media le percentuali di coloro che si sono recati nei PAD per il rilascio/rinnovo delle C.I. sono più elevate fra gli anziani (82,6%) e i giovani (70,9%).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD.



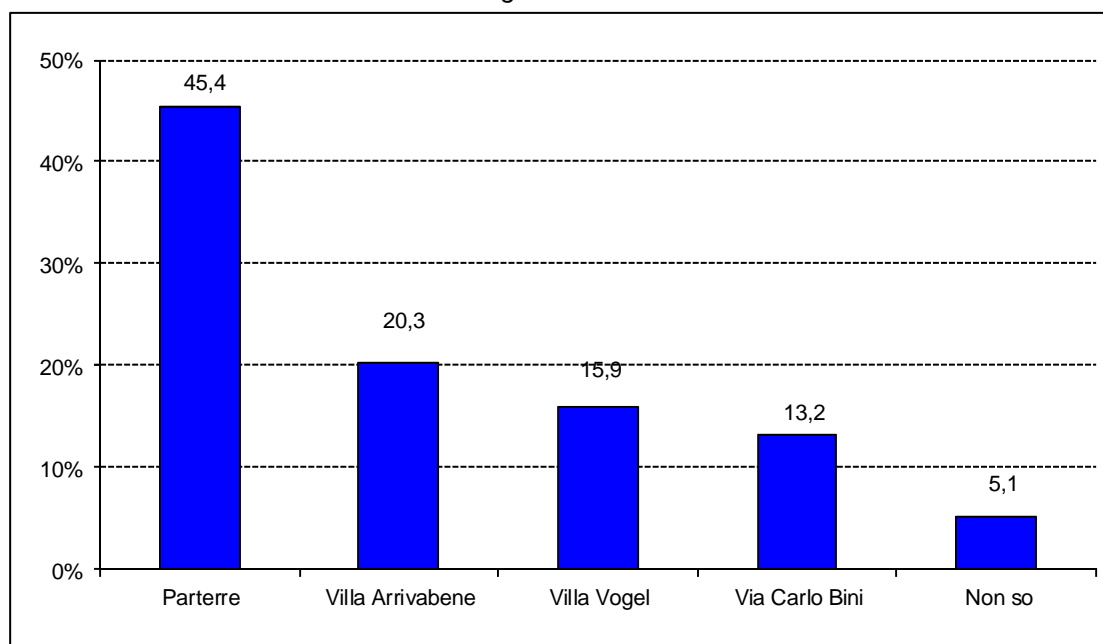
I giovani e gli adulti sono quelli che hanno usufruito di più del servizio "cambio di residenza," rispettivamente il 21,8% dei casi e il 19,1%, mentre i certificati sono stati richiesti maggiormente dai cittadini di età compresa tra i 31 e i 60 anni in misura del 10,4% dei casi (cfr. Tabella 2).

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

	18-30	31-60	61+	Totale
Rilascio/rinnovo C.I.	70,9	66,1	82,6	72,7
Cambio abitazione/residenza	21,8	19,1	5,3	14,6
Certificati	5,5	10,4	6,8	8,4
Autentiche	0,0	0,5	0,8	0,5
Altro servizio	1,8	3,8	4,5	3,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in 4 sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (45,4%), mentre il 20,3% si è recato a Villa Arrivabene, il 15,9% a Villa Vogel e il 13,2% in Via Carlo Bini (cfr. Grafico 2).

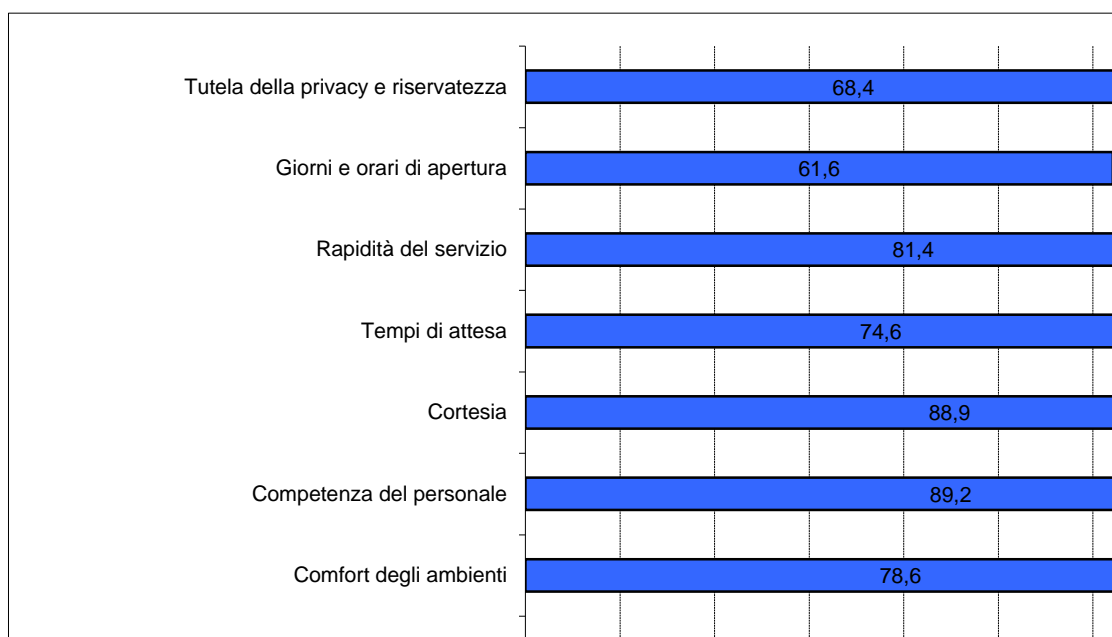
Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti.



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 negativo (scarso e insufficiente). Il grafico 3 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati. Globalmente i giudizi

risultano positivi, in particolare per la competenza (89,2%), la cortesia del personale (88,9%), ubicazione/ accesso agli uffici (83,2%), la rapidità del servizio (81,4%), il comfort degli ambienti (78,6%) e i tempi di attesa (74,6%). Valutazioni positive, ma inferiori alle precedenti, si riscontrano nella tutela della privacy e nei giorni/orari di apertura giudicate in modo positivo rispettivamente dal 68,4% e dal 60% degli intervistati.

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.



Riguardo ai giorni di apertura degli uffici, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura di sabato mattina. Solo il 46,4% degli intervistati, senza alcuna distinzione di genere, risulta favorevole contro un 42,6% che dichiara che non usufruirebbe del servizio il sabato. In particolare sarebbero interessati a questa possibilità il 57,6% circa degli intervistati con età compresa fra i 31 e i 60 anni (cfr. Tabella 3)

Tabella 3 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Si	46,5	46,4	56,3	57,6	29,3	46,4
Non positivo	42,9	42,3	35,3	35,0	54,4	42,6
Non so	10,6	11,3	8,4	7,4	16,3	11,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio di Stato Civile¹

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.

La prima domanda posta agli intervistati riguardava la conoscenza o meno del servizio ed è risultato che il 29,8% ne è informato, in particolare il 26,7% dei maschi e il 32,2% delle femmine. Gli adulti e gli anziani sono le fasce di età in cui è maggiormente diffusa la conoscenza dell'attività svolta da questo ufficio (rispettivamente il 32,6% e il 29,5%) (cfr. Tabella 4).

Tabella 4 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Si	26,7	32,2	21,6	32,4	29,5	29,8
No	73,3	67,8	78,4	67,6	70,5	70,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, solo il 3,9% degli intervistati ha usufruito dei servizi: il 50,0% per le pubblicazioni di matrimonio, il 42,9% per presentare una denuncia di morte e il 7,1% per l'istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana. Come per i PAD è stato chiesto ai cittadini un giudizio per i differenti aspetti. I risultati sono globalmente molto positivi (cfr. Tabella 5), da un minimo del 78,6% relativo al comfort degli ambienti, all'85,7% di gradimento per ubicazione/accesso agli uffici, giorni di apertura e tutela della privacy, al 92,9% per la cortesia, la competenza del personale, la rapidità del servizio e i tempi di attesa.

Tabella 5 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile (percentuali di colonna).

	Ubicazione/ Accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia	Tempi di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
Positivo	85,7	78,6	92,9	92,9	92,9	92,9	85,7	85,7
Sufficiente	7,1	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non positivo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non so	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	14,3	14,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La seconda parte dell'indagine relativa agli Uffici di Stato Civile era mirata a sondare la conoscenza o meno della possibilità di ordinare telefonicamente alcuni dei servizi. Il 31,1% ne è a conoscenza, in particolare femmine (31,9%) e tra gli intervistati sono più informati

¹ Dato che il numero di coloro che hanno usufruito del servizio è molto basso, 1,2% dei rispondenti, la significatività campionaria dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti.

quelli con età superiore ai 61 anni (37,8%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 5,3% degli intervistati ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo un giudizio positivo nell'80,0% dei casi.

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
Si	30,0	31,9	15,0	30,3	37,8	31,1
No	70,0	68,1	85,0	69,7	62,2	68,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I Servizi Online

Un'intera sezione del questionario è dedicata a sondare i giudizi riguardo ai servizi online offerti dal Comune. Infatti alcuni servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili in rete, fra cui il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni di matrimonio, ecc.

Il 52,9% degli intervistati ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare maschi (53,2%), adulti (60,4%) e anziani (47,6%) (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
Si	53,2	52,6	41,9	60,4	47,6	52,9
No	46,8	47,4	58,1	39,6	52,4	47,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda la possibilità di accedere al portale online del Comune, il 19,7% è in possesso delle credenziali, in particolare maschi (23,2%) e adulti (27,8%, cfr. Tabella 8). Fra questi, il 39,7% degli intervistati ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nel 68,0% dei casi (cfr. Grafico 4).

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
Si	23,2	16,9	18,6	27,8	7,6	19,7
No	76,8	83,1	81,4	72,2	92,4	80,3
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 26,0% è interessato ad averle, in particolare maschi (24,0%), giovani (40,9%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (34,7%) (cfr. Tabella 9).

Grafico 4 - Valutazione dei Servizi Online.

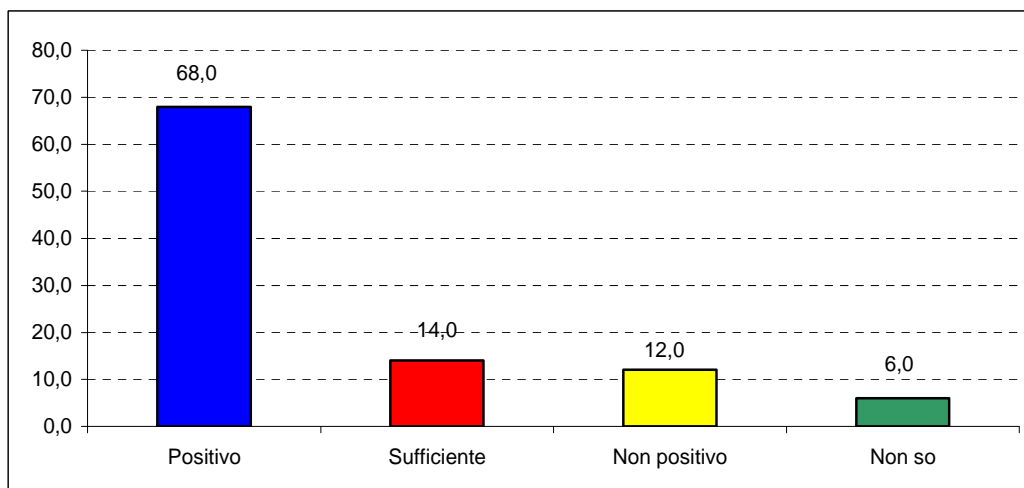


Tabella 9 - Interesse ad avere le credenziali d'accesso, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Si	24,0	27,6	40,9	34,7	11,9	26,0
No	76,0	72,4	59,1	65,3	88,1	74,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio Elettorale

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 38,0% degli intervistati è a conoscenza di questi servizi, senza differenze di età e genere.

Fra coloro che sono a conoscenza, il 13,3% ha usufruito dei servizi durante l'ultima consultazione elettorale. I giudizi in merito al servizio sono stati complessivamente positivi.

Valutazione complessiva

Le ultime due domande del questionario sono rivolte solo a coloro che hanno utilizzato almeno uno dei servizi demografici. In particolare, è stata chiesta la valutazione complessiva del servizio e la valutazione rispetto alle aspettative dell'utente.

Il 62,6% ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, il 12,9% li ha valutati sufficienti e solo il 1,4% ha espresso un giudizio non positivo (cfr. Grafico 5). Anche in questo caso, va comunque considerata l'alta quota di rispondenti non so.

Per genere e fascia di età risultano più soddisfatte le femmine nel 67,5% dei casi e gli intervistati con età superiore ai 61 anni (66,7%) (cfr. Tabella 10).

Grafico 5- Valutazione complessiva dei Servizi Demografici.

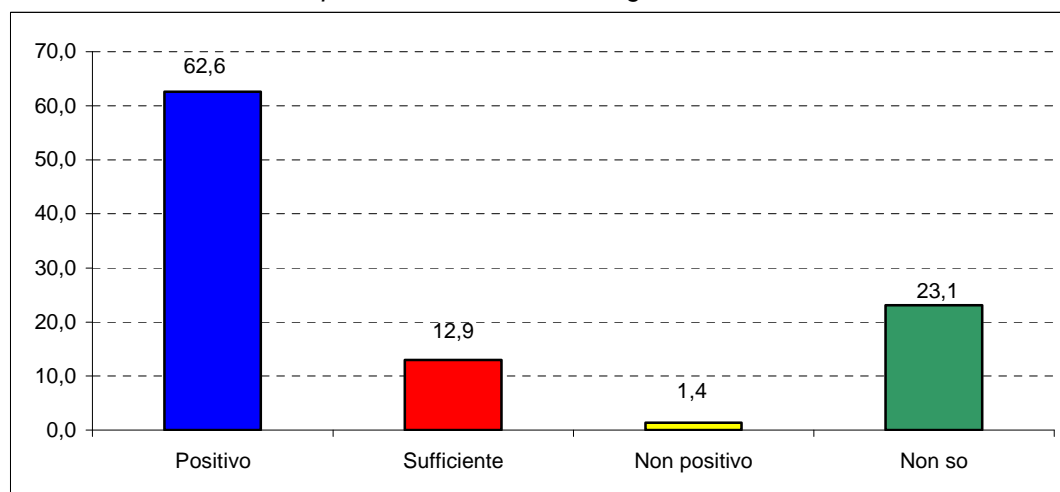


Tabella 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Positivo	56,6	67,5	65,2	58,9	66,7	62,6
Sufficiente	13,8	12,2	15,2	14,5	9,8	12,9
Non positivo	0,5	2,1	0,0	0,9	2,6	1,4
Non so	29,1	18,1	19,7	25,7	20,9	23,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, dove il non so mantiene una quota alta, il 23,1% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di come atteso, il 46,7% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e solo il 6,2% è rimasto deluso (cfr. Grafico 6).

Per quanto concerne la valutazione complessiva, il 24,5% dei maschi e il 28,8% dei giovani (cfr. Tabella 11) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore di quello atteso.

Grafico 6 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente.

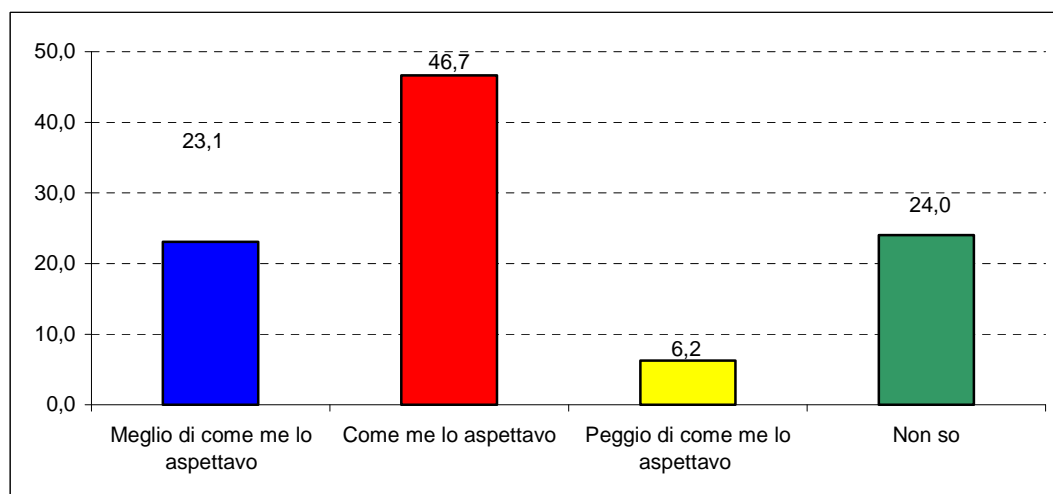


Tabella 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

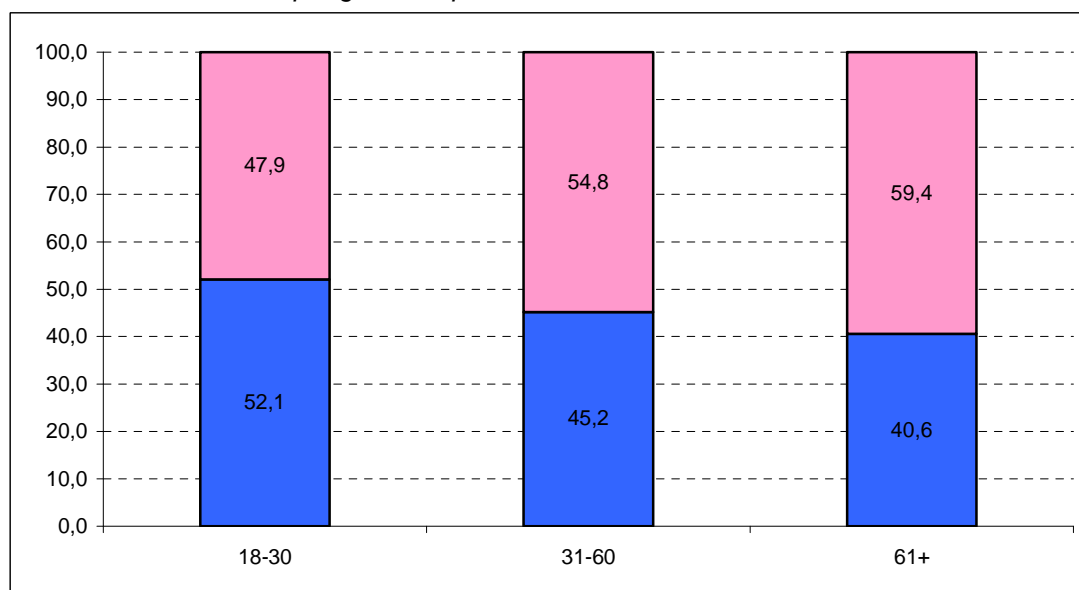
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Meglio di come me lo aspettavo	24,5	21,9	28,8	25,7	17,0	23,1
Come me lo aspettavo	40,8	51,5	45,5	39,3	57,5	46,7
Peggio di come me lo aspettavo	5,1	7,2	6,1	7,9	3,9	6,2
Non so	29,6	19,4	19,7	27,1	21,6	24,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 le altre variabili strutturali rilevate dall'indagine, quali il titolo di studio e la condizione occupazionale e professionale.

Il campione è composto per il 55,7% da femmine e per il 44,3% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (47,2%), il 39,0% alla classe "61 anni e oltre" e il 13,8% alla classe giovanile (18-30 anni). Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che mentre fra i giovani c'è un sostanziale equilibrio fra i generi, la proporzione di femmine tende a essere maggiore rispetto a quella dei maschi in maniera più evidente con l'aumentare dell'età (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 23,8% dei cittadini è laureato o ha ottenuto un titolo superiore ulteriore, il 39,3% è diplomato, il 19,9% ha la licenza media inferiore e il 12,5% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate (25,4%) rispetto ai maschi (21,8%) (cfr. Tabella 12).

Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende a essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 56,9% per i giovani e 45,4% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (31,0%, cfr. Tabella 13).

Tabella 10 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).

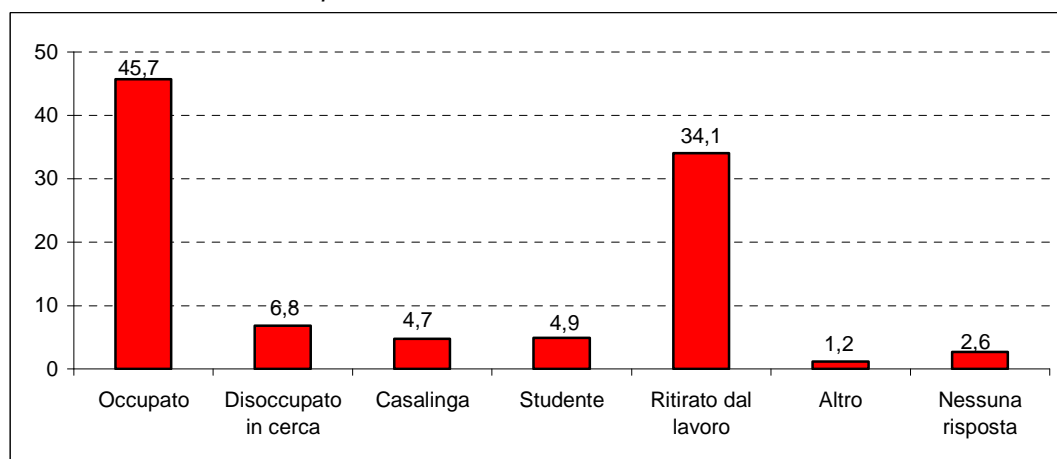
	M	F	Totale
Laurea o superiore	21,8	25,4	23,8
Diploma di maturità	41,2	37,7	39,3
Scuola media inferiore	22,2	18,1	19,9
Licenza elementare	10,3	14,3	12,5
Nessun titolo	2,1	1,3	1,7
Nessuna risposta	2,4	3,1	2,8
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 11 - Distribuzione per fascia di età e titolo di studio (percentuali di colonna).

	18-30	31-60	61+	Totale
Laurea o superiore	18,6	32,0	15,7	23,8
Diploma di maturità	56,9	45,4	25,7	39,3
Scuola media inferiore	23,4	18,6	20,4	19,9
Licenza elementare	0,0	0,9	31,0	12,5
Nessun titolo	0,0	0,9	3,2	1,7
Nessuna risposta	1,2	2,3	4,0	2,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

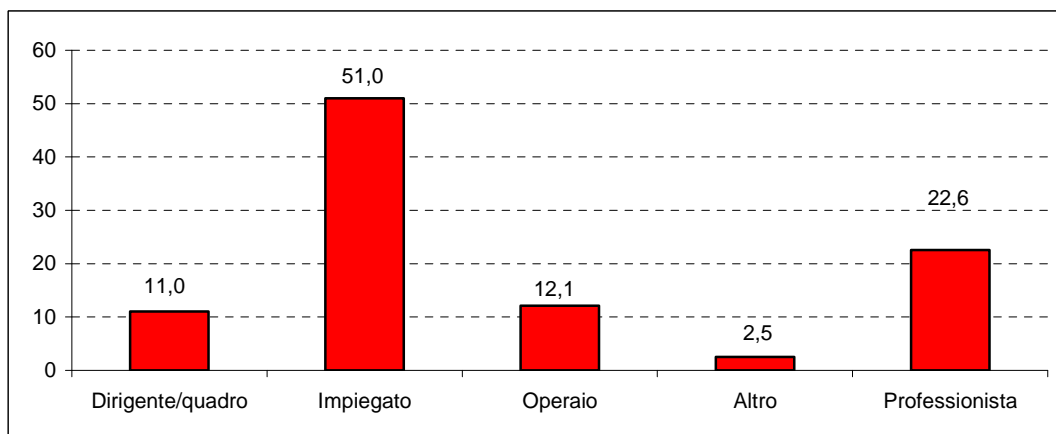
In merito alla condizione occupazionale il 45,7% della popolazione risulta occupato (50,9% uomini e 41,6% donne), il 34,1% è pensionato, il 4,9% studente, il 4,7% casalinga e il 6,8% in cerca di occupazione (cfr. Grafico 8).

Grafico 8- Condizione occupazionale.



Il 51,0% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (56,4%), il 12,1% come operaio mentre il 22,6% lavora autonomamente, prevalentemente uomini (cfr. Grafico 9).

Grafico 5 - Posizione nella professione.



La condizione occupazionale è legata alla classe di età; se è normale rilevare studenti fra i giovani e pensionati e casalinghe fra gli ultrasessantenni, risulta certamente più interessante l'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione. Il 12,6% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, ma anche la percentuale di quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni arriva a quasi il 10 per cento (9,8%) (cfr. Tabella 14).

Tabella 12 - Distribuzione per fascia di età e condizione occupazionale (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61+		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Occupato	84	50,3	447	78,3	22	4,7	553	45,7
Disoccupato in cerca	21	12,6	56	9,8	5	1,1	82	6,8
Casalinga	4	2,4	27	4,7	26	5,5	57	4,7
Studente	56	33,5	3	0,5	0	0,0	59	4,9
Ritirato dal lavoro	0	0,0	12	2,1	400	84,9	412	34,1
Altro	1	0,6	7	1,2	6	1,3	14	1,2
Nessuna risposta	1	0,6	19	3,3	12	2,5	32	2,6
Totale	167	100	571	100	471	100,0	1209	100,0

Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un *campionamento probabilistico² stratificato³*. 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 agosto 2014, 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 1.209 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 vantaggi della stratificazione rispetto al campionamento semplice 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.

² 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.

³ 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.

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 Vogel – Via delle Torri
- Villa Arrivabene – P.za Alberti
- Via Carlo Bini
- non ricordo-non so
- non

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							
Cortesia del personale							
Tempo di attesa							
Rapidità del servizio							
Giorni e orari di apertura							
Tutela della privacy e riservatezza							

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

- sì no non so

STATO CIVILE

6. *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.9

7. 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

8. 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 della privacy e riservatezza							

9. 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. 12

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

- sì no →va a dom. 12

11. Come lo valuta?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

SERVIZI ONLINE

12. *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. 16

13. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?

sì no → va a dom. 16

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

sì no

15. Come lo valuta?

ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

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

sì no

ELETTORALE

17. *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

18. 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

19. se sì, come lo valuta?

ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

20. (se sì ad almeno una delle domande 2, 7, 14, 18) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici del Comune di Firenze?

ottimo buono sufficiente
 scarso insufficiente non so

21. (se sì ad almeno una delle domande 2, 7, 14, 18) 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 15 – conoscenza dei PAD

	N	%
Si	946	78,2
No	263	21,8
Totale	1.209	100,0

Tabella 16 - Servizi utilizzati nei PAD

	N	%
Rilascio/rinnovo carta d'identità	269	28,4
Cambio di abitazione o residenza	54	5,7
Certificati	31	3,3
Autentiche	2	0,2
Altro servizio	14	1,5
No	576	60,9
Totale	946	100,0

Tabella 17 - PAD in cui si sono recati gli utenti

	N	%
Parterre	168	45,4
Villa Arrivabene	75	20,3
Villa Vogel	59	15,9
Via Carlo Bini	49	13,2
Non ricordo-non so	19	5,1
Totale	370	100,0

Tabella 18 - 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	22,7	17,0	24,1	25,1	20,3	21,6	12,2	20,0
Buono	60,5	61,6	65,1	63,8	54,3	59,7	49,5	48,4
Sufficiente	11,1	15,4	7,6	6,8	11,6	8,6	11,6	5,7
Scarso	3,2	2,7	0,3	1,1	8,6	5,7	2,2	1,6
Insufficiente	0,3	1,1	0,8	1,1	2,7	1,9	0,8	0,5
Non so	1,4	1,4	1,4	1,4	1,6	1,6	23,0	22,4
Non risponde	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 19 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina

	N	%
Si	561	46,4
Non positivo	515	42,6
Non so	133	11,0
Totale	1.209	100,0

Tabella 20 – Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile

	N	%
Si	360	29,8
No	849	70,2
Totale	1.209	100,0

Tabella 21 - Servizi utilizzati all'Ufficio di Stato Civile

	N	%
Denuncia di morte	6	1,7
Istanza di cremazione	0	0,0
Pubblicazioni matrimonio	7	1,9
Prenotazione sale per matrimonio	0	0,0
Istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana	1	0,3
Altro servizio	0	0,0
No	346	96,1
Totale	360	100,0

Tabella 22 - 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	28,6	14,3	21,4	7,1	14,3	28,6	14,3	28,6
Buono	57,1	64,3	71,4	85,7	78,6	64,3	71,4	57,1
Sufficiente	7,1	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Scarso	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non so	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	14,3	14,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 23 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile

	N	%
Si	376	31,1
No	833	68,9
Totale	1.209	100,0

Tabella 24 - Utilizzo dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile

	N	%
Si	20	5,3
No	356	94,7
Totale	376	100,0

Tabella 25 - Valutazione dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile

	N	%
Ottimo	4	20,0
Buono	12	60,0
Sufficiente	3	15,0
Scarso		0,0
Insufficiente	1	5,0
Non so		0,0
Totale	20	100,0

Tabella 26 – Conoscenza dei Servizi Online

	N	%
Si	639	52,9
No	570	47,1
Totale	1.209	100,0

Tabella 27 - Possesso delle credenziali di accesso per i Servizi Online

	N	%
Si	126	19,7
No	513	80,3
Totale	639	100,0

Tabella 28 – Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
Si	50	39,7
No	76	60,3
Totale	126	100,0

Tabella 29 - Valutazione dei Servizi Online

	N	%
Ottimo	15	30,0
Buono	19	38,0
Sufficiente	7	14,0
Scarso	4	8,0
Insufficiente	2	4,0
Non so	3	6,0
Totale	50	100,0

Tabella 30 – Interesse nell'ottenere le credenziali di accesso ai Servizi Online

	N	%
Si	282	26,0
No	801	74,0
Totale	1.083	100,0

Tabella 31 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale

	N	%
Si	459	38,0
No	750	62,0
Totale	1.209	100,0

Tabella 32 - Utilizzo Ufficio Elettorale

	N	%
La consegna a domicilio delle tessere elettorali	48	10,5
La richiesta allo sportello del duplicato della tessera elettorale	11	2,4
Altro servizio	2	0,4
No	398	86,7
Totale	459	100,0

Tabella 33 – Valutazione Ufficio Elettorale

	N	%
Ottimo	24	39,3
Buono	34	55,7
Sufficiente	2	3,3
Scarso		0,0
Insufficiente		0,0
Non so	1	1,6
Totale	61	100,0

Tabella 34 - Valutazione complessiva dei servizi demografici

	N	%
Ottimo	60	13,9
Buono	211	48,7
Sufficiente	56	12,9
Scarso	4	0,9
Insufficiente	2	0,5
Non so	100	23,1
Totale	433	100,0

Tabella 35 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente

	N	%
Meglio di come me lo aspettavo	100	23,1
Come me lo aspettavo	202	46,7
Peggio di come me lo aspettavo	27	6,2
Non so	104	24,0
Totale	433	100,0