



# IL GRADIMENTO DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Dicembre 2015

---

A cura di  
**Francesca Crescioli**

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

Rilevatori

**Marta Ardentì**  
**Alessio Braschi**  
**Elisabetta D'Agostino**  
**Laura Mascolo**  
**Anna Serena**  
**Ilenia Vallone**

---

## Indice

<b>Premessa.....</b>	<b>4</b>
<b>Sintesi dei risultati .....</b>	<b>5</b>
<b>I risultati .....</b>	<b>7</b>
<b><i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) .....</i></b>	<b>7</b>
<b><i>L'Ufficio di Stato Civile .....</i></b>	<b>12</b>
<b><i>I Servizi Online.....</i></b>	<b>14</b>
<b><i>L'Ufficio Elettorale.....</i></b>	<b>15</b>
<b><i>Valutazione complessiva .....</i></b>	<b>16</b>
<b>Caratteristiche della popolazione .....</b>	<b>18</b>
<b>Metodologia di campionamento .....</b>	<b>22</b>
<b>Appendice.....</b>	<b>24</b>
<b><i>Questionario.....</i></b>	<b>24</b>
<b><i>Risultati – Frequenze delle risposte .....</i></b>	<b>27</b>

---

## **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 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).

In questo contesto è stata svolta l'indagine sul gradimento dei servizi, per conto della Direzione Servizi Demografici, giunta ormai al terzo anno consecutivo, 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 943 cittadini nel periodo dal 13 ottobre al 5 novembre 2015.

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 servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dall'82,8% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 32,9% (27,2% 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 (69,8%), il rilascio di certificati (17,9%) e il cambio di residenza/abitazione (7,8%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (50,7%).
- 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%), l'ubicazione/accesso agli uffici (89,0%), la tutela della privacy (87,5%) e la rapidità del servizio (86,2%).
- Il 62,4% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 57,5% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 4,7% (pari al 2,7% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 31,8% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo l'1,8% di essi (pari allo 0,6% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 56,4% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 23,5% (pari al 13,2% 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 36,3% (pari al 4,8% dell'intera popolazione) ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi e lo ha valutato positivamente.
- Il 38,6% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 33,5% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.

- 
- Il 51,9% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi l'8,6% (pari al 4,4% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
  - Complessivamente l'86,1% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, l'11,5% ne ha dato una valutazione sufficiente e solamente l'1,8% scarsa.
  - Le valutazioni positive a livello complessivo (86,1%) registrano il valore più elevato dal 2013.
  - Il 32,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 59,8% 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.

E' stato chiesto agli intervistati se fossero al corrente delle attività di questi uffici e ne è risultato che l'82,8% le conosce. Le percentuali più elevate si rilevano fra i maschi (84,1%) e fra gli adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (84,5% - cfr. Tabella 1).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	84,1	81,8	82,8	84,5	80,4	82,8
no	15,9	18,2	17,2	15,5	19,6	17,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 32,9% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 27,2% dell'intera popolazione. In particolare il 69,8% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 7,8% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 17,9% per il rilascio di un certificato e il restante 4,6% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2013, 2014 e 2015 ed evidenzia come, annualmente, il servizio più utilizzato sia il rilascio/rinnovo del documento di identità.

Di tale servizio si sono avvalse maggiormente le femmine (71,2%) e gli ultrasessantenni (81,8%) mentre fra i giovani e gli adulti si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (9,0% e 9,3% rispettivamente) e per la richiesta di certificati (rispettivamente il 21,6% e il 21,4%, cfr. Tabella 2).

Grafico 1 - Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2013, 2014 e 2015.

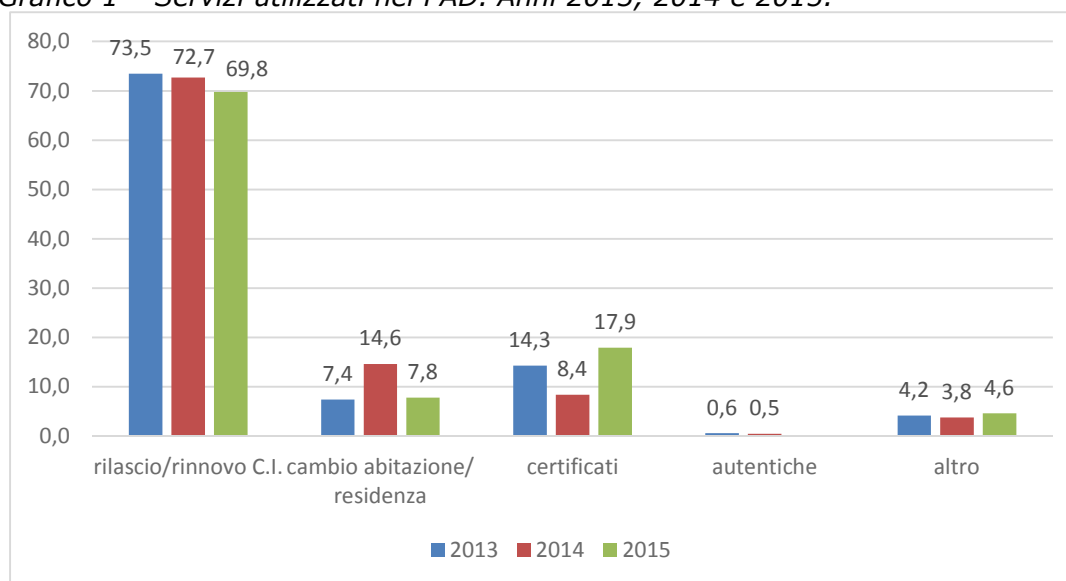


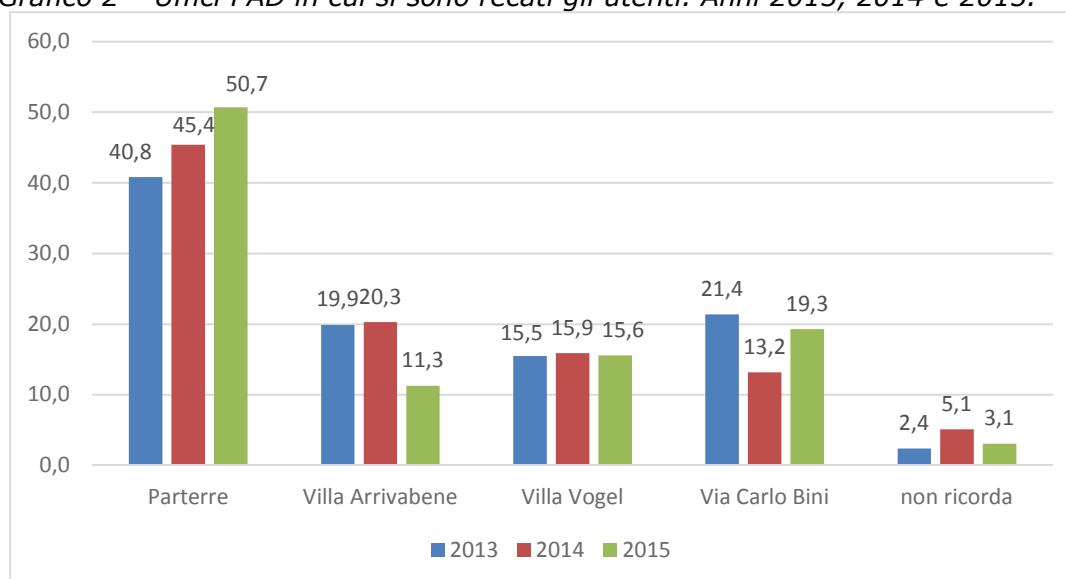
Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	67,8	71,2	66,1	64,8	81,8	69,8
cambio abitazione/residenza	8,3	7,4	9,0	9,3	3,9	7,8
certificati	20,1	16,3	21,6	21,4	9,1	17,9
altro	3,8	5,1	3,3	4,5	5,1	4,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in 4 sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel e Via Carlo Bini. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (50,7%) e nel corso degli anni mostra un trend crescente di accessi; presso il PAD di Via Carlo Bini si è recato il 19,3% degli utenti, in crescita dopo il calo del 2014 quando era sceso al 13,2%; il PAD di Villa Vogel registra il 15,6% di utenti e si mantiene stazionario negli anni mentre Villa Arrivabene, con l'11,3%, rileva una diminuzione di circa 9 punti percentuali rispetto ai due anni precedenti (cfr. Grafico 2)



Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2013, 2014 e 2015.



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 2015. Globalmente i giudizi risultano molto positivi, in particolare per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – entrambi 92,8%) ma anche l’ubicazione/accesso agli uffici (89,0%) e la rapidità del servizio (86,2%). Quasi tutti gli aspetti risultano con valutazioni positive più elevate rispetto ai due anni precedenti, in particolare i giorni e orari di apertura (+12,0% circa). Il tempo di attesa (71,3%) è in calo di 3,3 punti percentuali rispetto al 2014, comunque migliore del 2013 quando era 61,0%; la tutela della privacy (87,5%) torna sui livelli del 2013 (88,7%) registrando +19,1% rispetto al 2014 (cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

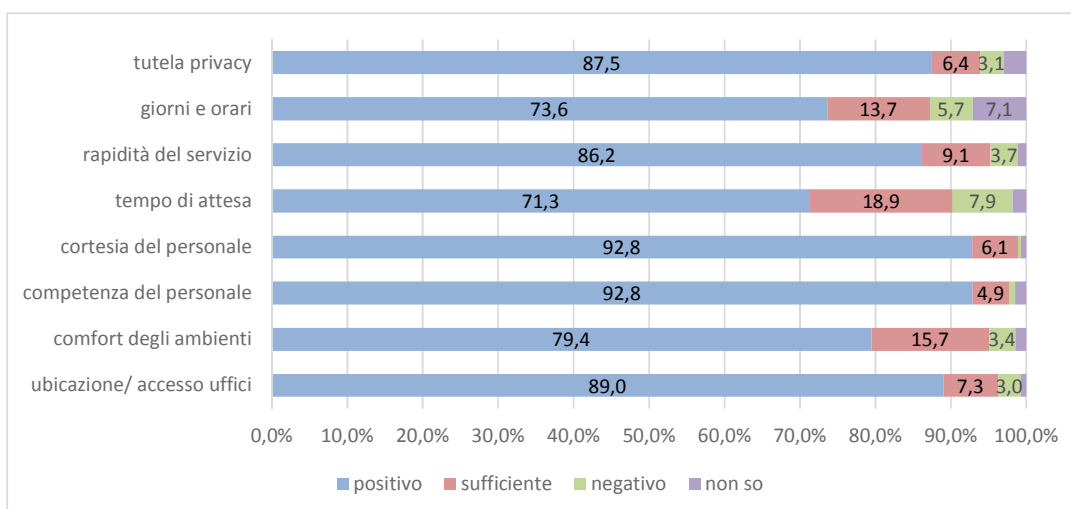
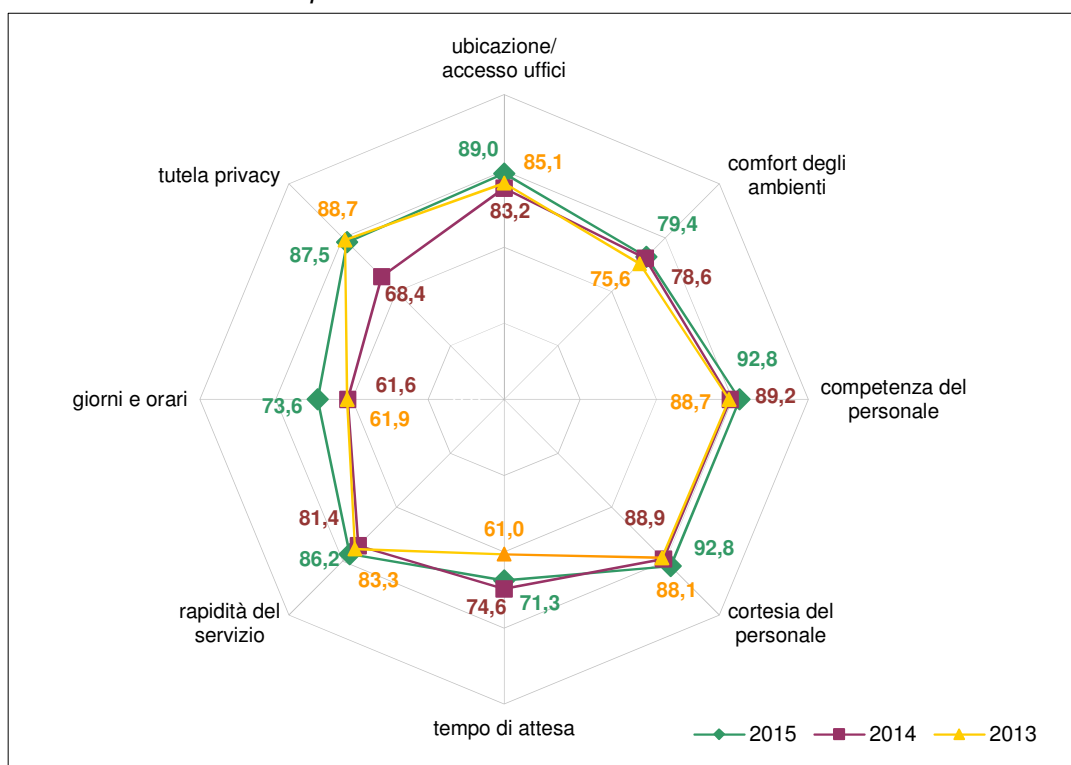


Grafico 4 - Valutazioni positive dei PAD. Anni 2014 e 2015.



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 62,4% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (64,9%) e con età non superiore ai 60 anni (76,6% per i giovani e 76,8% per la classe 31-60 anni, cfr. Tabella 3)

---

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	64,9	60,4	76,6	76,8	37,4	62,4
no	23,5	30,1	21,4	18,6	41,2	27,2
non so	11,6	9,5	2,0	4,6	21,4	10,4
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 57,5% ne è informato, in particolare gli adulti e gli anziani (59,0% e 61,5%, 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
sì	56,9	58,0	38,8	59,0	61,5	57,5
no	43,1	42,0	61,2	41,0	38,5	42,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

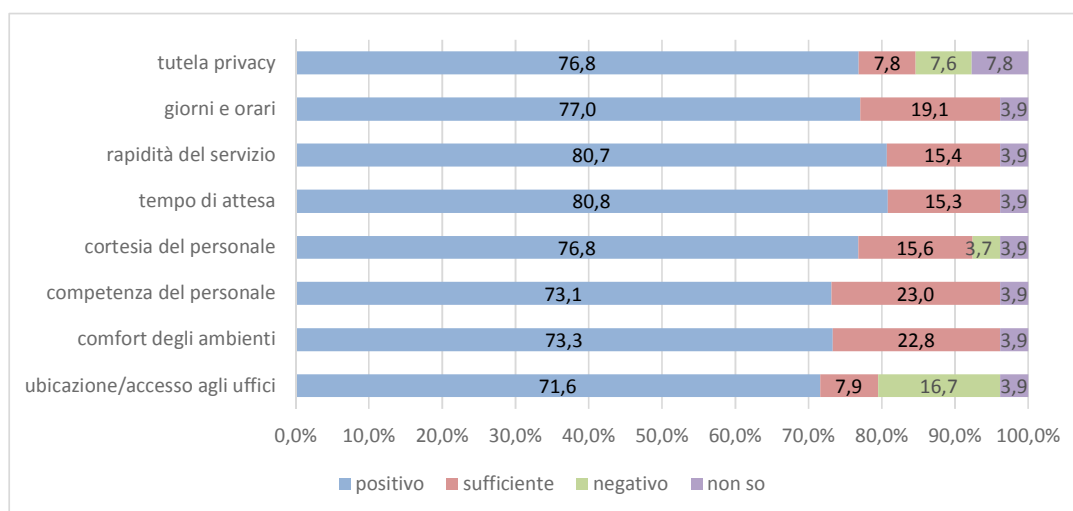
Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, solo il 4,7% ha usufruito dei servizi (pari al 2,7% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 34,7% per presentare una denuncia di morte, il 22,4% per le pubblicazioni di matrimonio, il 12,2% per presentare un'istanza di cremazione e il 23,0% 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): il tempo di attesa e la rapidità del servizio sono ritenuti molto buoni per oltre l'80% degli utenti, l'aspetto che ottiene un maggior numero di pareri negativi è l'ubicazione/accesso agli uffici con il 16,7%.

---

<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 31,8% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (41,7%, cfr. Tabella 5). Fra questi solo l'1,8%, che rappresenta lo 0,6% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo un giudizio positivo (82,2%) o sufficiente (17,8%) sul servizio ricevuto.

**Tabella 5** - 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	31,4	32,1	15,8	28,5	41,7	31,8
no	68,6	67,9	84,2	71,5	58,3	68,2
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 56,4% 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 (58,8%, cfr. Tabella 6).

*Tabella 6 - Conoscenza dei servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	56,8	56,0	48,4	58,8	55,6	56,4
no	43,2	44,0	51,6	41,2	44,4	43,6
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 23,5% (pari al 13,2% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali, in particolare femmine (26,7%) e adulti (33,0%, cfr. Tabella 7). Di questi il 36,3%, pari al 4,8% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'81,4% dei casi.

*Tabella 7 - 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	19,4	26,7	16,8	33,0	11,2	23,5
no	80,6	73,3	83,2	67,0	88,8	76,5
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 38,6% (corrispondente al 33,5% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare maschi (43,1%), giovani (43,0%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (55,8%, cfr. Tabella 8).

---

<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 8 - 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	43,1	34,8	43,0	55,8	16,5	38,6
no	56,9	65,2	57,0	44,2	83,5	61,4
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 51,9% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (53,2%), gli anziani (55,2%) e i giovani (54,2%).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, l'8,6% (pari al 4,4% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati totalmente positivi.

---

<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.

---

## 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.

L'86,1% ha giudicato positivamente i servizi ricevuti ed è il valore più elevato dal 2013; l'11,5% li ha valutati sufficienti e solo l'1,8% 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 9). Nessuna differenza si rileva per genere.

Grafico 6 - Valutazione complessiva dei Servizi Demografici. Anni 2013, 2014 e 2015.

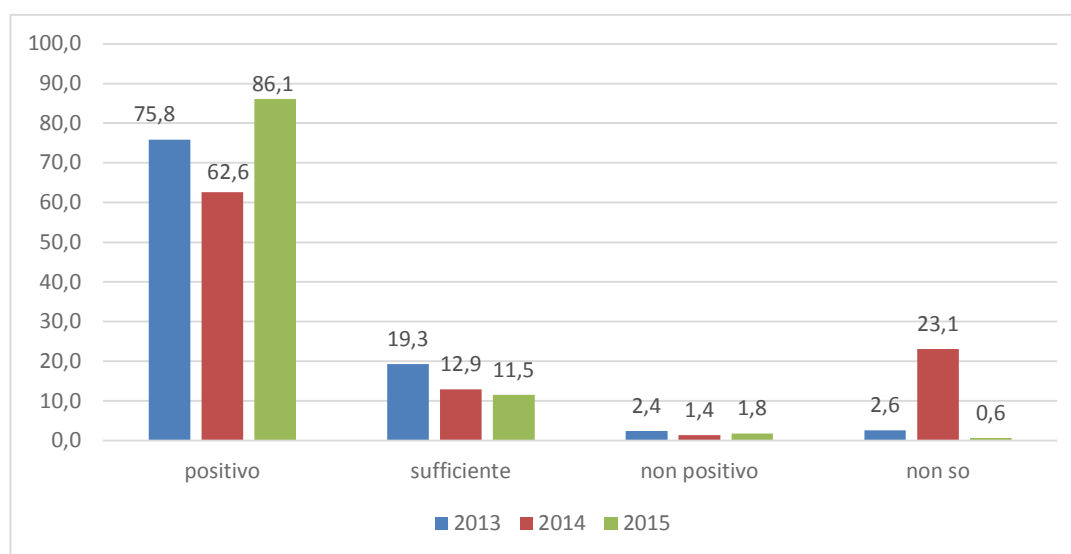


Tabella 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	86,1	86,2	80,3	87,7	85,7	86,1
sufficiente	11,8	11,3	17,7	10,3	10,8	11,5
non positivo	0,8	2,5	2,0	1,5	2,3	1,8
non so	1,4	0,0	0,0	0,5	1,1	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

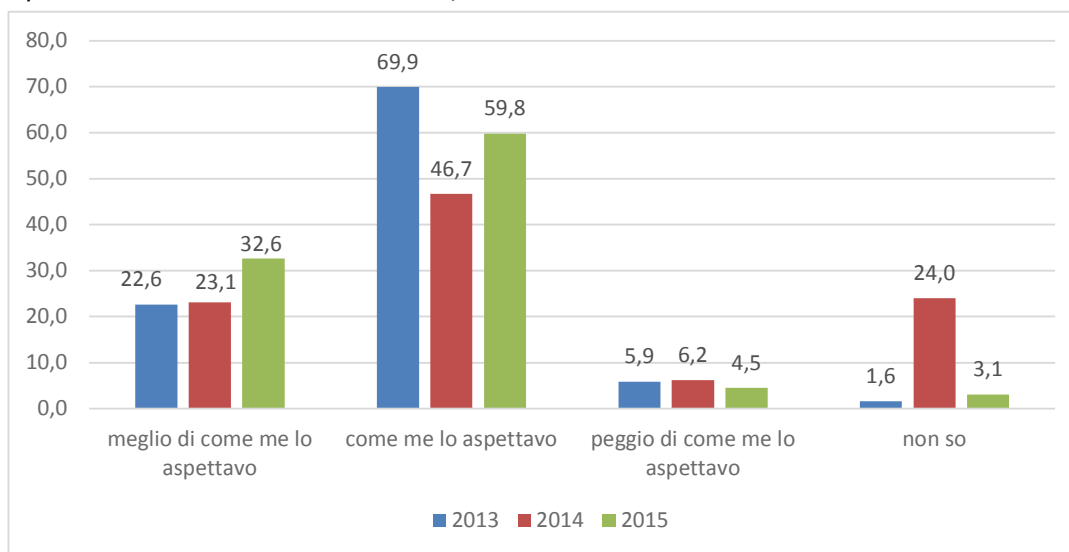
Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 32,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 59,8% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e solo il 4,5% è rimasto deluso. Le



femmine (35,4%) e gli adulti (36,9%, cfr. Tabella 10) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Dal confronto dei tre anni osservati emerge che nel 2015 la valutazione 'meglio di come me lo aspettavo' riporta il valore percentuale più elevato, anche se va tenuto presente che nel 2014 tanti utenti hanno preferito non esprimere un giudizio (24,0% non so - cfr. Grafico 7).

*Grafico 7 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2013, 2014 e 2015.*



*Tabella 10 - 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	28,7	35,4	20,5	36,9	29,4	32,6
come me lo aspettavo	63,0	57,5	70,0	56,1	62,6	59,8
peggio di come me lo aspettavo	5,1	4,1	2,5	5,0	4,6	4,5
non so	3,2	3,1	7,0	2,0	3,4	3,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

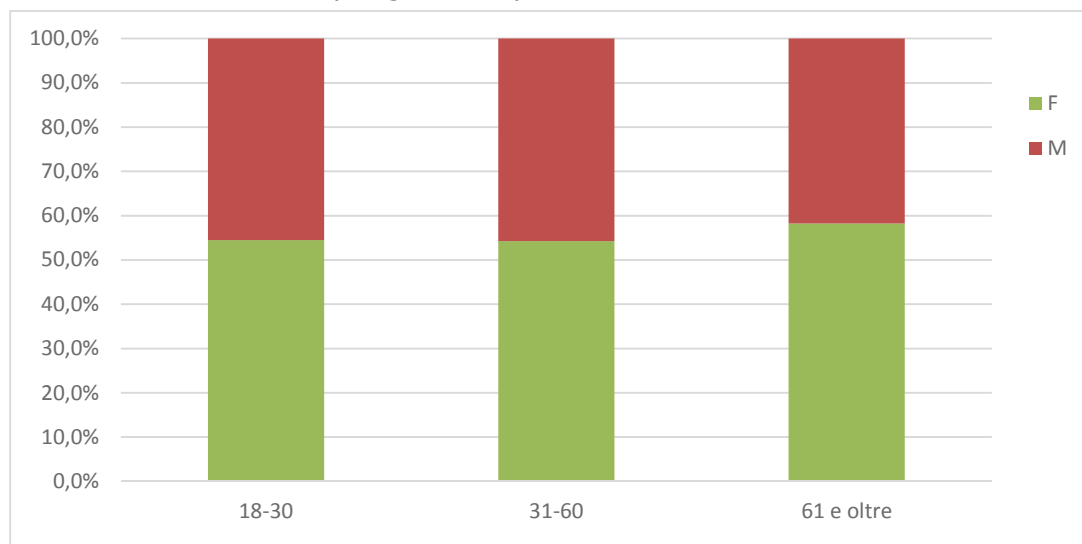
---

## 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 55,8% da femmine e per il 44,2% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe 31-60 anni (51,3%), il 12,1% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 36,6% 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 27,7% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 41,5% è diplomato, il 18,0% ha la licenza media inferiore e il 9,0% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate e diplomate (28,9% e 42,3% contro il 26,3% e 40,4% dei maschi) mentre è più elevata la percentuale di maschi con la licenza media inferiore (21,9% contro 14,8% - cfr. Tabella 11).

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: 56,6% per i giovani e 44,6% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (23,3%, cfr. Tabella 11).

*Tabella 11 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	26,3	28,9	19,7	35,9	19,0	27,7
diploma di maturità	40,4	42,3	56,6	44,6	32,2	41,5
scuola media inferiore	21,9	14,8	22,9	16,7	18,1	18,0
licenza elementare	8,1	9,8	0,0	1,0	23,3	9,0
nessun titolo	0,7	1,8	0,0	0,2	3,4	1,3
non risponde	2,6	2,3	0,9	1,6	4,0	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

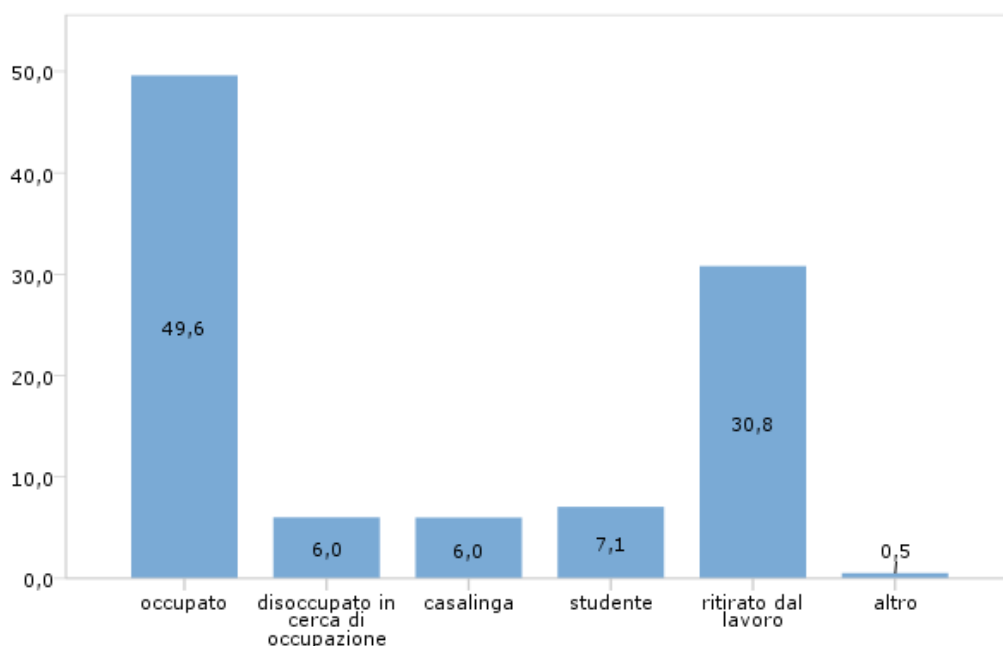
In merito alla condizione occupazionale il 49,6% della popolazione risulta occupato (53,8% uomini e 46,3% donne), il 30,8% è pensionato, il 7,1% studente, il 6,0% casalinga (esclusivamente donne), il 6,0% in cerca di occupazione e lo 0,5% in altra condizione (cfr. Grafico 9).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (57,5%), pensionati e casalinghe registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (81,2% e 9,6% rispettivamente). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 12,7% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende all'8,5% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 12).

*Tabella 12 - Distribuzione per condizione occupazionale ed età (percentuali di colonna).*

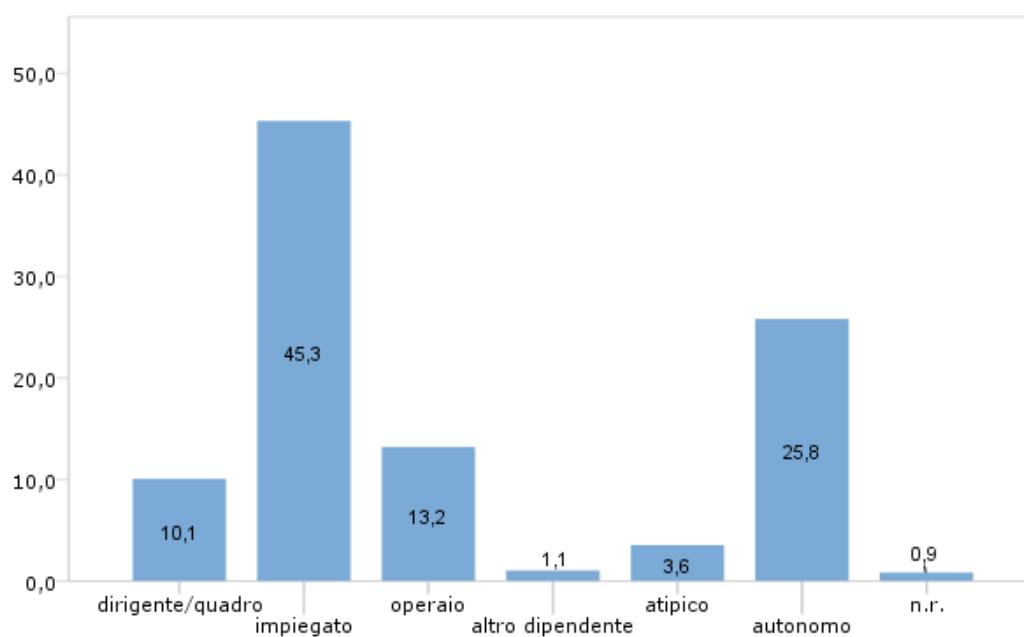
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	53,8	46,3	28,9	83,7	8,4	49,6
disoccupato in cerca di occupazione	6,7	5,5	12,7	8,5	0,3	6,0
casalinga	0,0	10,7	0,8	4,7	9,6	6,0
studente	7,1	7,1	57,5	0,2	0,0	7,1
ritirato dal lavoro	31,8	30,0	0,0	2,3	81,2	30,8
altro	0,7	0,4	0,0	0,6	0,6	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 9 - Condizione occupazionale.



Il 45,3% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (50,5%), il 13,2% come operaio mentre il 25,8% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (32,4% - cfr. Grafico 10 e tabella 13).

Grafico 10 - Posizione nella professione.



---

*Tabella 13 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	11,6	8,7	2,9	9,9	20,5	10,1
impiegato	39,6	50,5	53,1	45,5	34,2	45,3
operaio	13,6	12,9	28,5	12,7	3,2	13,2
altro dipendente	0,9	1,2	3,1	0,7	3,3	1,1
atipico	0,4	6,5	0,0	4,1	0,0	3,6
autonomo	32,4	19,8	12,3	26,3	34,9	25,8
n.r.	1,4	0,4	0,0	0,7	4,0	0,9
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 2015, 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
- non ricordo-non so
- Villa Vogel – Via delle Torri
- Via Carlo Bini

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 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							
Cortesìa 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

### Domanda 1 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
sì	263.556	82,8
no	54.775	17,2
Totale	318.331	100,0

### Domanda 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	60.483	22,9
cambio abitazione/residenza	6.722	2,6
certificati	15.510	5,9
altro	3.951	1,5
no	176.889	67,1
Totale	263.556	100,0

### Domanda 3 - PAD in cui si sono recati gli utenti.

	N	%
Parterre	43.936	50,7
Villa Arrivabene	9.774	11,3
Villa Vogel	13.556	15,6
Carlo Bini	16.705	19,3
non ricordo/non so	2.696	3,1
Totale	86.667	100,0

### Domanda 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	30,4	15,8	36,2	42,3	25,1	32,2	23,5	31,2
buono	58,6	63,6	56,6	50,5	46,2	54,0	50,0	56,3
sufficiente	7,3	15,7	4,9	6,1	18,9	9,1	13,7	6,4
scarso	3,0	3,4	,7	,4	4,2	1,8	4,1	1,9
insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7	1,8	1,5	1,2
non so	0,7	1,5	1,5	0,7	1,8	1,1	7,1	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### Domanda 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

	N	%
sì	198.571	62,4
no	86.619	27,2
non so	33.141	10,4
Totale	318.331	100,0

### Domanda 6 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	183.074	57,5
no	135.257	42,5
Totale	318.331	100,0

---

*Domanda 7 - Servizi utilizzati all'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
denuncia di morte	3.004	1,6
istanza di cremazione	1.061	0,6
pubblicazioni matrimonio	1.945	1,1
prenotazione sale per matrimonio	667	0,4
altro	1.989	1,1
no	174.407	95,3
Totale	183.074	100,0

*Domanda 8 - 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	23,0	27,3	31,1	30,1	35,0	24,0	27,7	19,5
buono	48,6	46,0	42,1	46,7	45,8	56,7	49,3	57,3
sufficiente	7,9	22,8	23,0	15,6	15,3	15,4	19,1	7,8
scarso	8,4	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0	3,7
insufficiente	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8
non so	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	7,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

*Domanda 9 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
sì	101.206	31,8
no	217.125	68,2
Totale	318.331	100,0

*Domanda 10 - Utilizzo dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
sì	1.772	1,8
no	99.434	98,2
Totale	101.206	100,0

*Domanda 11 - Valutazione dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
ottimo	722	40,7
buono	734	41,4
sufficiente	316	17,8
Totale	1.772	100,0

*Domanda 12 - Conoscenza dei Servizi Online.*

	N	%
sì	179.403	56,4
no	138.928	43,6
Totale	318.331	100,0

*Domanda 13 - Possesso delle credenziali di accesso per i Servizi Online.*

	N	%
sì	42.095	23,5
no	137.308	76,5
Totale	179.403	100,0

---

*Domanda 14 - Utilizzo dei Servizi Online*

	N	%
sì	15.281	36,3
no	26.814	63,7
Totale	42.095	100,0

*Domanda 15 - Valutazione dei Servizi Online.*

	N	%
ottimo	3.920	25,7
buono	8.526	55,8
sufficiente	2.201	14,4
scarso	314	2,1
insufficiente	320	2,1
Totale	15.281	100,0

*Domanda 16 - Interesse nell'ottenere le credenziali di accesso ai Servizi Online.*

	N	%
sì	106.604	38,6
no	169.632	61,4
Totale	276.236	100,0

*Domanda 17 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.*

	N	%
sì	165.096	51,9
no	153.235	48,1
Totale	318.331	100,0

*Domanda 18 - Utilizzo Ufficio Elettorale.*

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	9.955	6,0
richiesta del duplicato della tessera elettorale	2.006	1,2
altro servizio	2.161	1,3
no	150.975	91,4
Totale	165.096	100,0

*Domanda 19 - Valutazione Ufficio Elettorale.*

	N	%
ottimo	6.031	42,7
buono	6.863	48,6
sufficiente	559	4,0
non so	668	4,7
Totale	14.121	100,0

*Domanda 20 - Valutazione complessiva dei servizi demografici.*

	N	%
ottimo	18.405	17,0
buono	74.793	69,1
sufficiente	12.422	11,5
scarso	1.925	1,8
non so	662	0,6
Totale	108.208	100,0

---

*Domanda 21 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.*

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	35.231	32,6
come me lo aspettavo	64.720	59,8
peggio di come me lo aspettavo	4.884	4,5
non so	3.373	3,1
<b>Totale</b>	<b>108.208</b>	<b>100,0</b>