La statistica per la città

Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali

Anno 2022

A cura di
Francesca Crescioli

SOMMARIO

Premessa 27
Sintesi dei risultati 28
I risultati 30
I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) 30
L'Ufficio di Stato Civile 34
I Servizi OnLine 35
Il progetto Reti Diffuse 36
L'Ufficio elettorale 36
Valutazione complessiva 36
Caratteristiche della popolazione 39
Metodologia di campionamento 42
Appendice 43
Questionario 43
Risultati - Frequenze delle risposte 47

Premessa

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.
L'indagine sul gradimento dei servizi demografici è stata effettuata per il decimo anno consecutivo e rispetto all'anno scorso il questionario è rimasto invariato.
È stato intervistato un campione rappresentativo di residenti del Comune di Firenze e questo ha permesso di valutare la diffusione delle varie tipologie di servizi.
Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.002 cittadini nel mese di dicembre 2022. L'indagine è stata affidata alla ditta esterna IZI S.p.a.

Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentratati (PAD) sono conosciuti dal 90,2% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 27,2% (24,6% 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 (61,4%) e il rilascio di certificati (19,1%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (48,4%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano molto positivi (competenza 81,3% e cortesia 82,1%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (65,9% di positivi) e per giorni e orari di apertura (59,8% di positivi).
- Il 65,6% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 61,7% della popolazione dichiara di non aver sentito parlare dell'App Ufirst (ex Qurami), il 17,5% la conosce ma non l'ha utilizzata e il 20,8% l'ha utilizzata.
- Il 62,1% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono l'8,4% (pari al 5,2% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata nel complesso molto buona.
- Il 35,8% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 7,2% di essi (pari al 2,6% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 74,7% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 20,7% (pari al 15,5% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nella maggioranza dei casi (89,7%).
- Il 44,7% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. L'11,2% di essi, pari al 5,0% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
- Il 59,7% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 18,4% (pari all'11,0% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- Complessivamente il 78,1% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 17,0% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 3,8% non positiva.
- Il 22,6 % ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 65,3% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava e l'8,5% è rimasto deluso.

I risultati

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono uffici presso i quali si possono chiedere certificati, come quelli di residenza o di 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 90,2% le conosce, in calo di circa 3 punti percentuali rispetto al 2021 (93,4%). Le percentuali più elevate si rilevano fra le femmine (91,3%) e fra gli adulti (31-60 anni; 92,5% - cfr. Tabella 1).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	91,3	88,9	85,5	92,5	88,9	90,2
no	8,7	11,1	14,5	7,5	11,1	9,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 27,2% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 24,6% dell'intera popolazione. In particolare, il 61,4% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 7,3% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 19,1% per il rilascio di un certificato e il restante 9,3% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2020, 2021 e 2022 ed evidenzia come, annualmente, il servizio più utilizzato sia il rilascio/rinnovo del documento di identità.

Di tale servizio si sono avvalsi maggiormente le femmine (64,2%) e gli adulti (64,7%). Nel cambio di abitazione o residenza si ha una prevalenza della fascia intermedia 31-60 anni (10,3% contro la media del 7,3%) senza sostanziali differenze di genere. Fra gli anziani si osservano percentuali superiori alla media per la richiesta di certificati e per l'utilizzo di altro servizio (21,7% e 17,9% contro la media del 19,1% e 9,3% rispettivamente) e sono soprattutto maschi in entrambi i casi (21,4% e 12,5%). L'utilizzo di altri servizi riporta una quota superiore alla media anche per i giovani (12,6%) soprattutto maschi (12,5% contro la media del 9,3% -Tabella 2).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2020, 2021 e 2022.

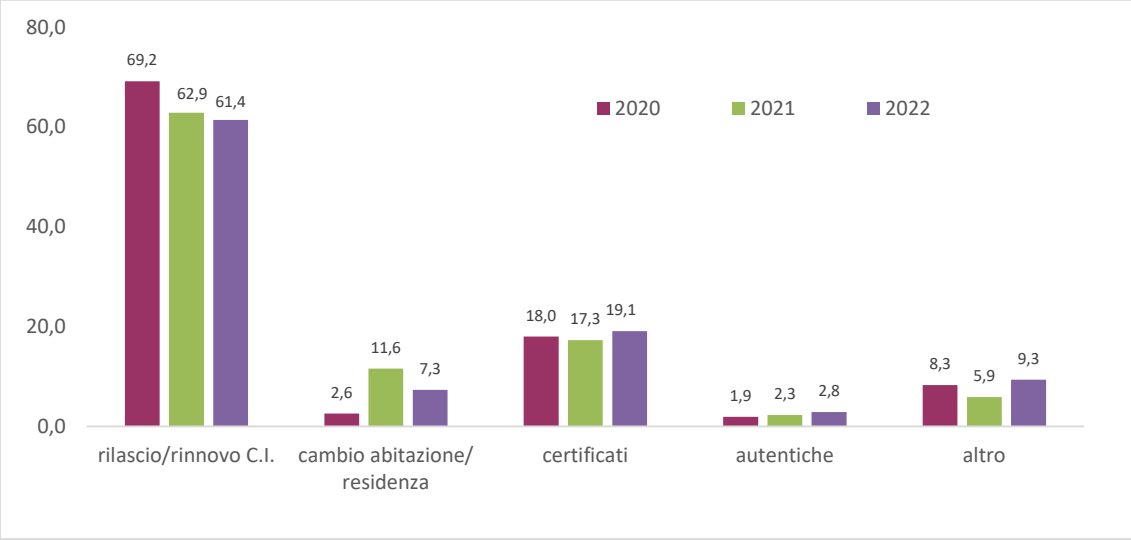
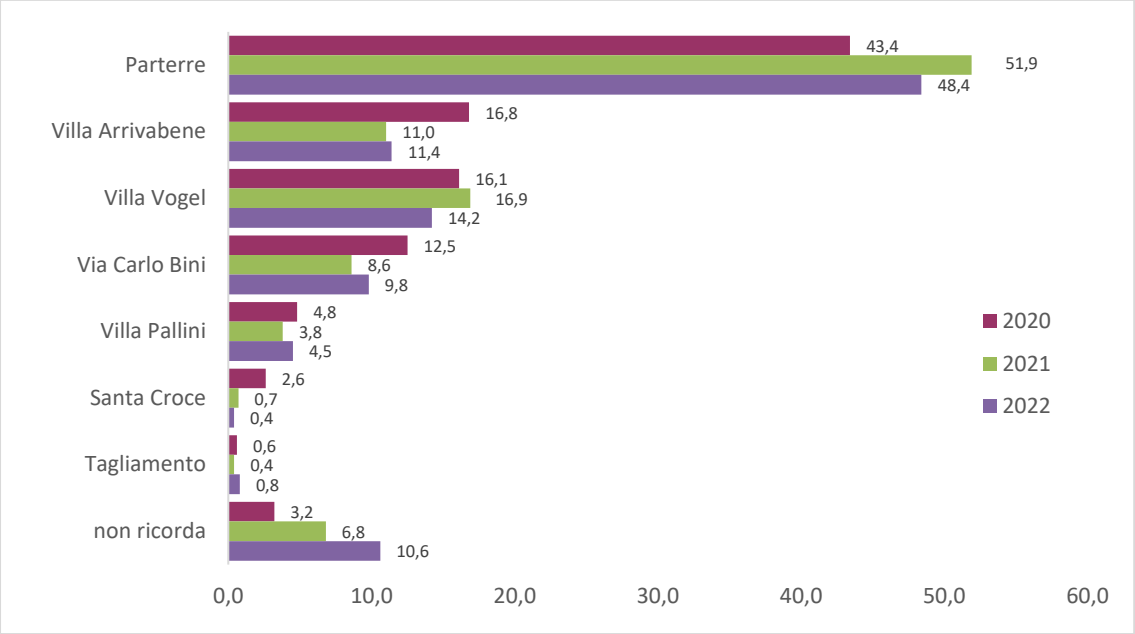


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	64,2	58,1	62,4	64,7	55,2	61,4
cambio abitazione/residenza	7,5	7,1	6,1	10,3	2,6	7,3
certificati	17,1	21,4	18,9	17,6	21,7	19,1
autentiche	4,5	,9	,0	3,7	2,6	2,8
altro	6,7	12,5	12,6	3,7	17,9	9,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in sette 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 (48,4%); il PAD di Villa Vogel registra il 14,2% di utenti mentre quello di Piazza Alberti (Villa Arrivabene) l'11,4%; presso il PAD di Villa Pallini si è recato il 4,5% degli utenti e in quello di Via Carlo Bini il 9,8%. Risulta sempre scarsa l'utenza dei PAD Santa Croce e Tagliamento (servizio su prenotazione - cfr. Grafico 2).

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2020, 2021 e 2022.



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 2022 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. Rispetto al 2021 alcuni degli aspetti considerati mostrano un calo delle valutazioni positive della soddisfazione mentre per altri si rileva un aumento. Nel dettaglio risultano molto elevati, nonostante in diminuzione rispetto all'anno precedente, i giudizi positivi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia 81,3% e 82,1%, rispettivamente in calo di 3,7 e 2,2 punti percentuali rispetto all'anno precedente) e la tutela della privacy (81,3%) anch'essa in calo di 2,6 punti rispetto all'anno precedente. Molto buone le valutazioni positive per l'ubicazione/accesso agli uffici (84,1%, +4,1 punti rispetto al 2021) e buone anche quelle per la rapidità del servizio (77,3%, +3,7 punti rispetto al 2021). Il comfort degli ambienti registra il 68,3% di giudizi positivi, in calo di 3,1 punti rispetto al 2021 mentre il tempo di attesa è sostanzialmente stabile con 65,9% di valutazioni positive. Più basse le opinioni positive per i giorni e orari di apertura, che registrano il 59,8%, in aumento di ben 6,1 punti rispetto al 2021 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

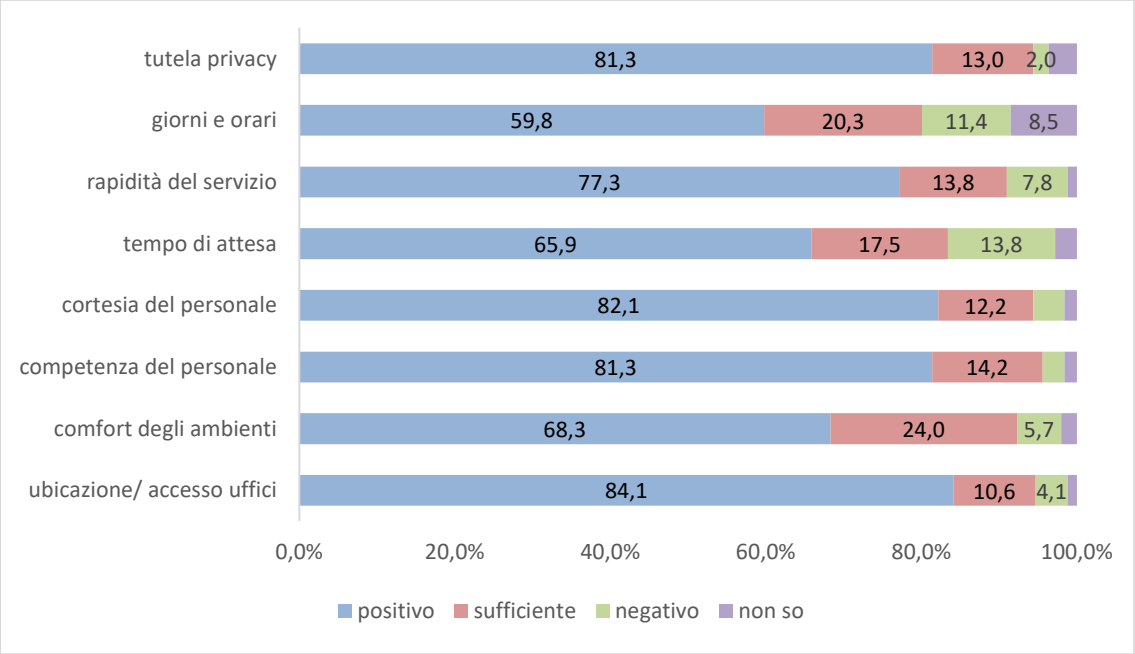
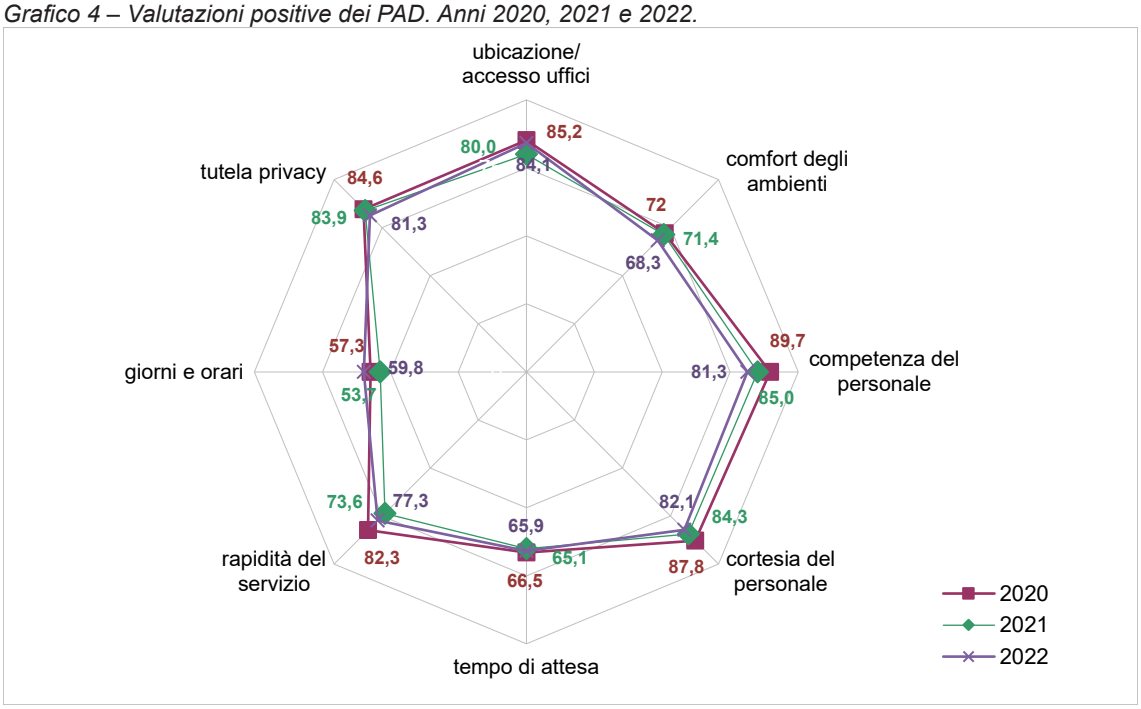


Grafico 4 – Valutazioni positive dei PAD. Anni 2020, 2021 e 2022.



L'App Ufirst, che ha sostituito Qurami, con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code risulta piano piano più conosciuta: nel 2020 il 58,8% dei rispondenti dichiarava di non averne sentito parlare, la quota sale al 63,9% nel 2021, e scende al 61,7% nel 2022. Il 17,5% la conosce ma non l'ha utilizzata (era 20,4 nel 2021) e il 20,8% l'ha utilizzata (era 15,7% nel 2021). Sono soprattutto gli adulti a dichiarare di averla utilizzata con una percentuale del 27,3% mentre per genere prevalgono leggermente le femmine (21,3% contro il 20,2% dei maschi).

A conoscerla, senza averla utilizzata è di nuovo la classe intermedia (18,2%) con uno scarto fra i generi inferiore a 1 punto percentuale mentre a non saperne dell'esistenza sono prevalentemente gli ultrasessantenni (71,6% - cfr. tabella 3).

Tabella 3 – Conoscenza App Ufirst, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì, l'ho utilizzata	20,2	21,3	20,5	27,3	10,5	20,8
sì ma non l'ho utilizzata	17,9	17,1	13,7	18,2	17,9	17,5
no	61,9	61,5	65,8	54,6	71,6	61,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno utilizzato l'applicazione è stato chiesto di esprimere una valutazione dell'utilità e prevalgono i giudizi positivi, nel complesso migliori rispetto all'anno precedente. Il 23,3% la ritiene utilissima (+1,7 punti percentuali rispetto al 2021), il 51,1% molto utile (-3,0 punti percentuali rispetto al 2021), il 23,3% abbastanza utile (era l'8,2% nel 2021) mentre sono il 2,3% coloro che la ritengono poco utile (era 5,4% nel 2021) e nessuno indica 'per niente'. I più critici risultano essere gli adulti e le femmine, gli unici a esprimere valutazioni sotto l''abbastanza' con il 3,4% e il 4,0% di giudizi 'poco' nonostante riportino anche valutazioni 'moltissimo' sopra la media (cfr. Tabella 4).

Tabella 4 – Valutazione dell'utilità dell'App Ufirst, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
Moltissimo	28,0	16,7	,0	30,1	14,3	23,3
Molto	39,8	66,7	100,0	39,9	57,1	51,1
Abbastanza	28,1	16,5	,0	26,7	28,6	23,3
Poco	4,0	,0	,0	3,4	,0	2,3
Per niente	,0	,0	,0	,0	,0	,0
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 65,6% degli intervistati risulta favorevole, in particolare soggetti con età non superiore ai 60 anni (69,6% per i giovani e 75,8% per la classe 31-60 anni) e senza differenze di genere (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	65,7	65,5	69,6	75,8	50,4	65,6
no	27,6	28,6	24,6	19,0	41,7	28,1
non so	6,7	5,9	5,8	5,2	7,9	6,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio di Stato Civile[1]

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 62,1% dei rispondenti ne è informato, in particolare femmine e anziani (64,5% entrambe le categorie, cfr. Tabella 6).

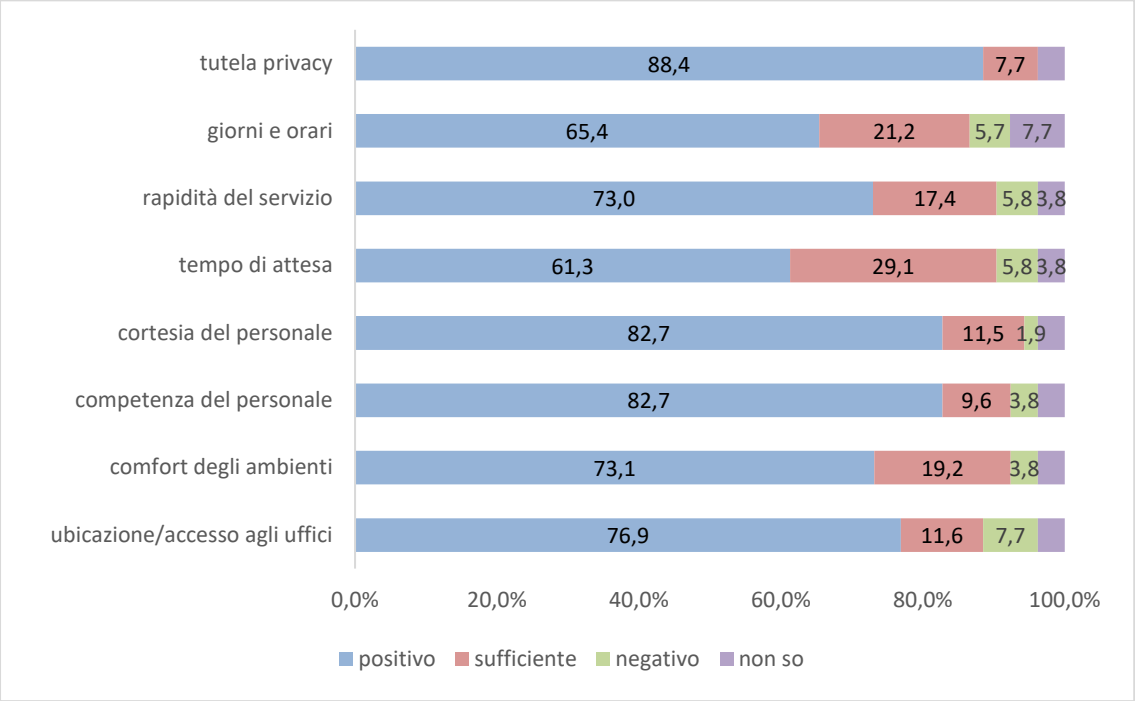
Tabella 6 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	59,2	64,5	55,1	62,2	64,5	62,1
no	40,8	35,5	44,9	37,8	35,5	37,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 8,4% ha usufruito dei servizi (pari al 5,2% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 34,6% per le pubblicazioni di matrimonio, il 21,0% per presentare una denuncia di morte, l'1,9% per prenotare la sala per il matrimonio e il 42,5% per altri servizi.

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono nel complesso buoni: la competenza e la cortesia del personale insieme alla tutela della privacy registrano i giudizi positivi più elevati (82,7%, 82,7% e 88,4% rispettivamente); il comfort degli ambienti e la rapidità del servizio ottengono il 73,1% e il 73,0% di valutazioni positive; l'ubicazione/accesso agli uffici registra il 76,9% di giudizi positivi e i giorni e gli orari di apertura il 65,4%. Il tempo di attesa si attesta al 61,3% di giudizi positivi (cfr. grafico 5).

Grafico 5 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile



1 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.

Successivamente è stato chiesto agli utenti se fossero informati sulla possibilità di ordinare telefonicamente i certificati di stato civile. Il 35,8% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni e di genere maschile (47,6% e 39,8% rispettivamente, cfr. Tabella 7). Fra questi solo il 7,2%, che rappresenta il 2,6% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 38,4% degli utenti esprime un giudizio ottimo, il 42,3% buono, il 15,4% sufficiente, e il 3,9% insufficiente.

Tabella 7 - 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	39,8	32,4	18,0	32,1	47,6	35,8
no	60,2	67,6	82,0	67,9	52,4	64,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I Servizi Online[2]

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

Il 74,7% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età superiore ai 30 anni (75,6% 31-60 anni e 78,3% ultrasessantenni, cfr. Tabella 8).

Tabella 8 - Conoscenza dei servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	76,1	73,5	62,2	75,6	78,3	74,7
no	23,9	26,5	37,8	24,4	21,7	25,3
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 20,7% (pari al 15,5% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'89,7% dei casi, cui si aggiunge 5,8% di giudizi sufficienti.

2 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.

Il progetto RETI DIFFUSE

Il progetto "Reti diffuse" è un servizio ideato dalla direzione Servizi Territoriali, coordinato dall'assessorato all'organizzazione e dai presidenti dei cinque quartieri cittadini, attivo già per l'ottavo anno consecutivo. 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).

Anche quest'anno è stata richiesta la conoscenza e l'eventuale valutazione del servizio nel caso se ne fosse usufruito. Il 44,7% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (47,1%) e gli anziani (49,7% - cfr. tabella 9). L'11,2% di essi, pari al 5,0% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nel 96,0% dei casi.

Tabella 9 - Conoscenza ritiro certificati presso punti decentrati, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	47,1	42,7	37,7	43,0	49,7	44,7
no	52,9	57,3	62,3	57,0	50,3	55,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio Elettorale[3]

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 59,7% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono soprattutto ultrasessantenni (64,0%) senza significative differenze di genere.

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, il 18,4% (pari all'11,0% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati molto positivi (86,4% buono + ottimo, 10,0% sufficiente).

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 78,1% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in calo di 1,7 punti percentuali rispetto al 2021. Aumentano le valutazioni sufficienti (17,0%, era 13,8% nel 2021). I giudizi negativi passano dal 5,7% al 3,8% (cfr. Grafico 6).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati adulti (79,6%) e di genere maschile (80,2% - cfr. tabella 10).

3 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 2020, 2021 e 2022.

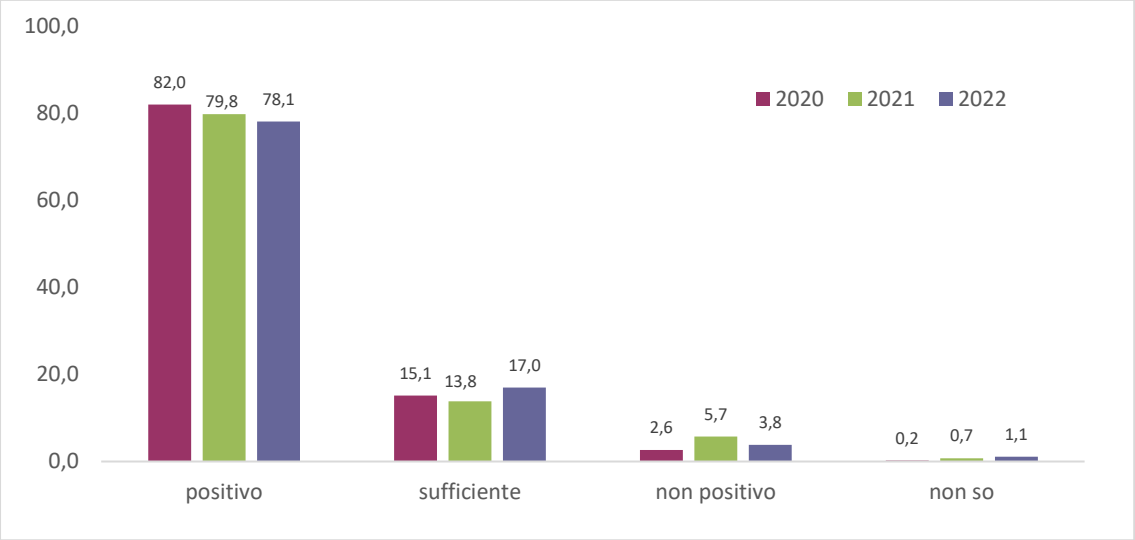


Tabella 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	80,2	76,3	73,8	79,6	77,4	78,1
sufficiente	15,3	18,4	18,9	16,3	17,3	17,0
non positivo	3,0	4,5	4,4	3,7	3,8	3,8
non so	1,5	0,8	3,0	0,4	1,5	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 22,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 65,3% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e l'8,5% è rimasto deluso. Le femmine registrano una quota superiore alla media per il gradimento maggiore rispetto alle aspettative (25,4%) così come gli adulti (26,5%); sempre le femmine, insieme ai giovani, riportano anche la quota massima di giudizi negativi (9,8% e 10,2% rispettivamente, cfr. tabella 11).

Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta ancora il valore percentuale più elevato, in ripresa rispetto al 2021 (+7,6 punti percentuali). Diminuiscono sia le valutazioni positive 'meglio di come me lo aspettavo' (-5,1 punti percentuali) sia quelle negative 'peggio di come me lo aspettavo' (-3,4 punti percentuali) mentre i 'non so' crescono di un punto (cfr. Grafico 7).

Grafico 76 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2020, 2021 e 2022.

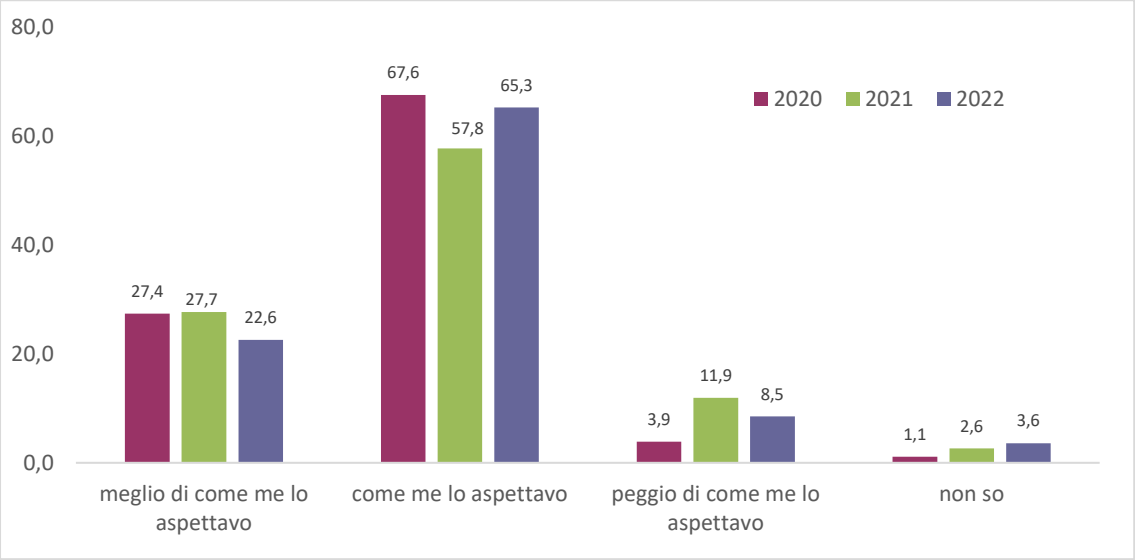


Tabella 11 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

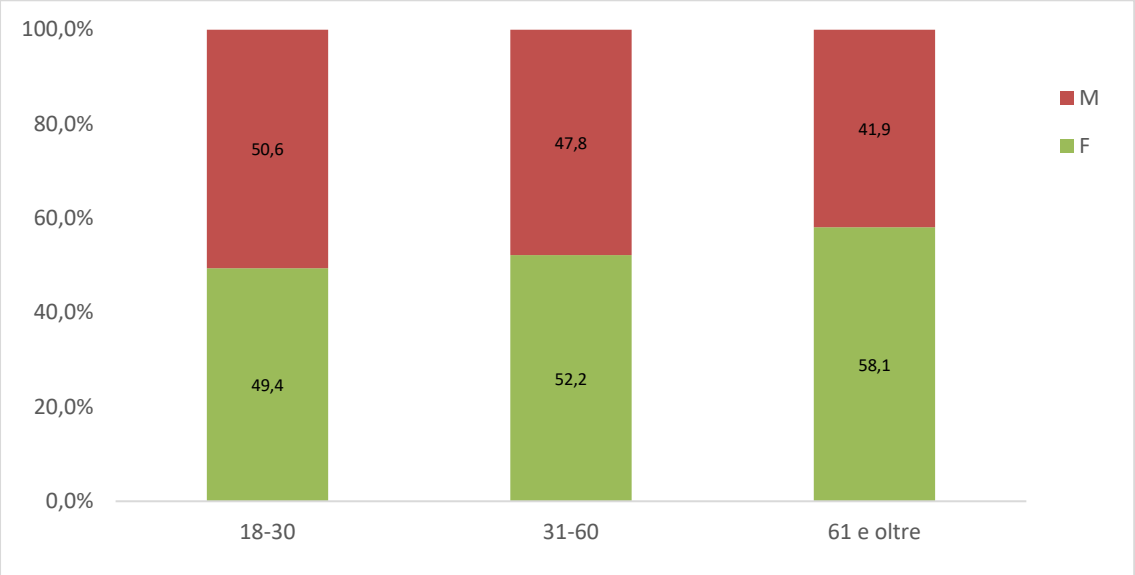
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	19,2	25,4	20,4	26,5	16,5	22,6
come me lo aspettavo	70,9	60,7	60,6	64,1	70,0	65,3
peggio di come me lo aspettavo	6,9	9,8	10,2	8,6	7,5	8,5
non so	3,0	4,1	8,8	0,8	6,0	3,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 (49,2%), il 14,0% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 36,8% 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 40,8% degli intervistati è laureato o possiede un titolo superiore, il 40,9% è diplomato, il 12,8% ha la licenza media inferiore e il 2,8% il titolo elementare. Per genere non si osservano grandi disomogeneità (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 ad essere più basso. In particolare i laureati appartengono alle classi di età più giovani (36,8% per i giovani e 47,7% per la classe 31-60 anni), mentre coloro che hanno la licenza media inferiore ed elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (16,0% e 5,9%, cfr. Tabella 12).

Tabella 12 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	39,2	42,2	36,8	47,7	33,0	40,8
diploma di maturità	41,7	40,3	45,7	38,8	42,0	40,9
scuola media inferiore	13,9	11,8	10,9	10,9	16,0	12,8
licenza elementare	2,0	3,5	1,5	0,8	5,9	2,8
nessun titolo	0,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,1
non risponde	3,3	2,0	5,1	1,8	2,7	2,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

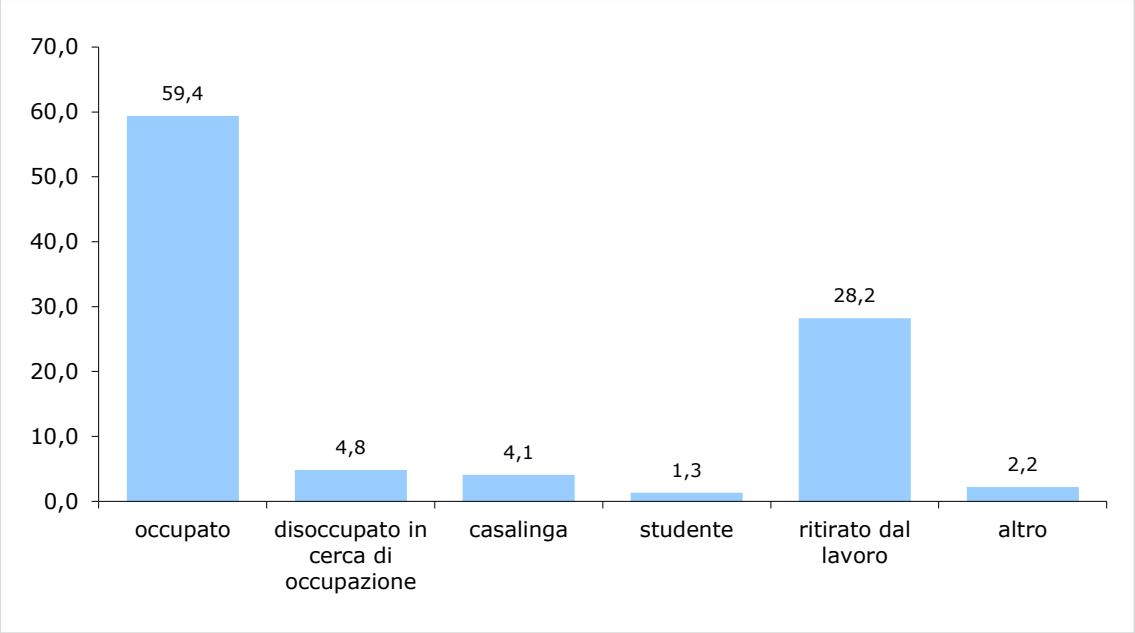
In merito alla condizione occupazionale il 59,4% della popolazione risulta occupato (64,5% uomini e 55,0% donne), il 28,2% è pensionato, il 4,8% è in cerca di occupazione, il 4,1% casalinga/o, l'1,3% studente e il 2,2% in altra condizione (cfr. Grafico 9).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (5,0%), i pensionati registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (70,2%). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 10,9% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 4,9% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 13).

Tabella 13 - Distribuzione per condizione occupazionale ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	64,5	55,0	76,0	84,4	19,5	59,4
disoccupato in cerca di occupazione	4,8	4,8	10,9	4,9	2,4	4,8
casalinga	0,4	7,2	3,7	3,8	4,6	4,1
studente	0,9	1,7	5,0	0,4	1,1	1,3
ritirato dal lavoro	26,1	30,0	2,9	4,0	70,2	28,2
altro	3,3	1,3	1,5	2,4	2,2	2,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 9 - Condizione occupazionale.



Il 47,4% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (54,2%), il 13,3% come operaio mentre il 27,2% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (32,6% - cfr. Grafico 10 e tabella 14).

Grafico 7 - Posizione nella professione.

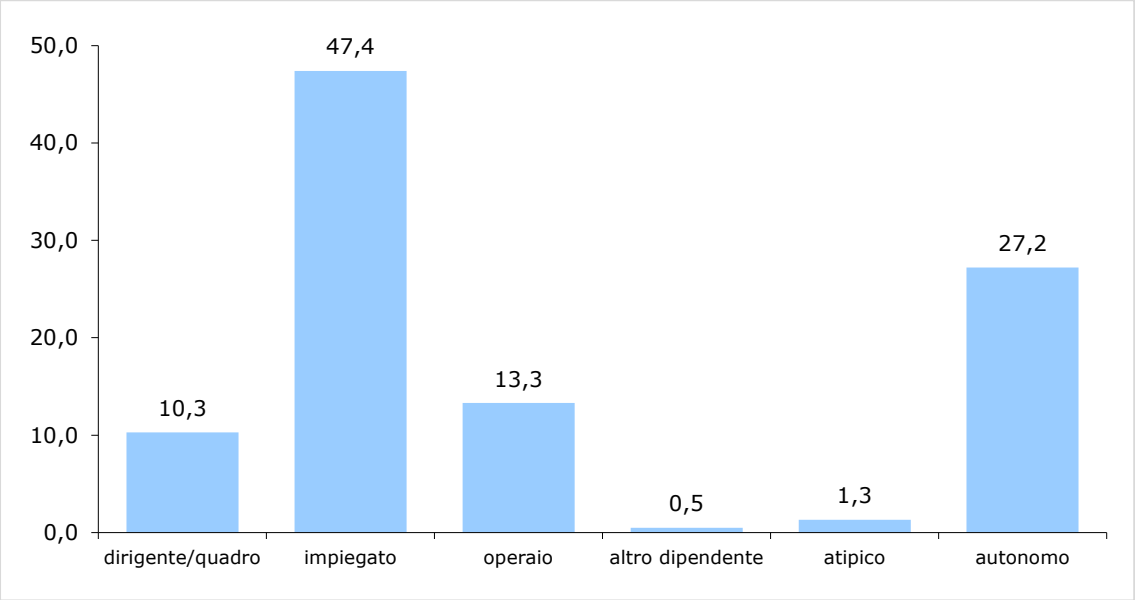


Tabella 14 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	10,3	10,1	7,6	10,7	11,0	10,3
impiegato	40,6	54,2	47,4	50,0	31,9	47,4
operaio	15,8	10,8	22,9	11,2	11,2	13,3
altro dipendente	0,3	0,7	1,0	0,2	1,4	0,5
atipico	0,3	2,4	0,9	1,5	1,4	1,3
autonomo	32,6	21,9	20,2	26,2	43,1	27,2
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[4] stratificato[5]. Il campionamento iniziale della popolazione è avvenuto partendo dall'identificazione della popolazione di riferimento, ovvero i residenti nel comune di Firenze alla data del 31 dicembre 2021, 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.

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.

4 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.

5 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 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							
Cortesia 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. (solo a chi si è recato nei PAD Parterre, Villa Vogel, Villa Arrivabene e Carlo Bini) Conosce la app Ufirst (ex 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?
   □ moltissimo □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente □ non so

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. 11

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. 17

15. Se sì, ha utilizzato almeno un servizio nell'ultimo anno?
□ sì □ no→a dom. 17

16. Come lo valuta?
□ ottimo □ buono □ sufficiente □ scarso □ insufficiente □ non so

PROGETTO 'RETI DIFFUSE'

17. 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.20

18. Se sì, ha utilizzato almeno una volta il servizio nell'ultimo anno?
□ sì □ no→va a dom. 20

19. Se sì, come lo valuta?
□ ottimo □ buono □ sufficiente □ scarso □ insufficiente □ non so

ELETTORALE

20. *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. 25

21. 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. 25

22. se sì, come lo valuta?
□ ottimo □ buono □ sufficiente □ scarso □ insufficiente □ non so

23. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 15, 18, 21) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici e territoriali del Comune di Firenze?
□ ottimo □ buono □ sufficiente □ scarso □ insufficiente □ non so

24. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 15, 18, 21) 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:

- Laurea o titolo superiore
- Licenza media superiore
- Licenza media inferiore o di avviamento professionale
- Licenza elementare
- Nessun titolo
- Non voglio rispondere

condizione professionale:

- Occupato
  Non occupato:
- Disoccupato in cerca di occupazione
- Casalinga/o
- Studente
- Ritirato/a dal lavoro (pensionato)
- Altra condizione (inabile, anziano, benestante o simili)

(Se occupato) E la sua posizione nella professione?
Alle dipendenze

- dirigente
- direttivo/quadro
- impiegato intermedio
- operaio subalterno e assimilati
- apprendista
- lav. a domicilio per imprese

Un lavoro di

- Collaborazione coordinata e continuativa (con o senza progetto)
- Prestazione d'opera occasionale

Autonomo

- imprenditore
- libero professionista
- lavoratore in proprio
- socio di cooperativa
- coadiuvante familiare

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
sì	280.214	90,2
no	30.416	9,8
Totale	310.630	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	46.785	16,7
cambio abitazione/residenza	5.569	2,0
certificati	14.530	5,2
autentiche	2.168	0,8
altro	7.119	2,5
no	204.045	72,8
Totale	280.214	100,0

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

	N	%
Parterre	36.893	48,4
Villa Arrivabene	8.684	11,4
Carlo Bini	7.431	9,8
Villa Vogel	10.792	14,2
Villa Pallini	3.410	4,5
Santa Croce	312	,4
Tagliamento	610	,8
non ricordo/non so	8.038	10,6
Totale	76.170	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	28,8	17,0	35,0	39,8	26,8	32,1	11,4	27,2
buono	55,3	51,3	46,3	42,3	39,1	45,2	48,4	54,1
sufficiente	10,6	24,0	14,2	12,2	17,5	13,8	20,3	13,0
scarso	3,7	4,5	2,4	2,8	8,9	4,1	5,3	1,6
insufficiente	0,4	1,2	0,4	1,2	4,9	3,7	6,1	0,4
non so	1,2	2,0	1,6	1,6	2,8	1,2	8,5	3,6
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	203.758	65,6
no	87.373	28,1
non so	19.499	6,3
Totale	310.630	100,0

Tabella 6 – Conoscenza App Ufirst.

	N	%
sì, l'ho utilizzata	13.299	20,8
sì, ma non l'ho utilizzata	11.135	17,5
no	39.367	61,7
Totale	63.800	100,0

Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Ufirst.

	N	%
moltissimo	3.099	23,3
molto	6.795	51,1
abbastanza	3.092	23,3
poco	312	2,3
Totale	13.299	100,0

Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	192.819	62,1
no	117.811	37,9
Totale	310.630	100,0

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

	N	%
denuncia di morte	3.389	1,8
pubblicazioni matrimonio	5.577	2,9
prenotazione sale per matrimonio	301	0,2
altro	6.850	3,6
no	176.703	91,6
Totale	192.819	100,0

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	23,0	17,2	38,5	40,3	32,6	36,4	11,4	24,9
buono	53,9	55,9	44,2	42,4	28,7	36,6	54,0	63,5
sufficiente	11,6	19,2	9,6	11,5	29,1	17,4	21,2	7,7
scarso	5,8	1,9	1,9	1,9	3,9	3,9	3,8	0,0
insufficiente	1,9	1,9	1,9	0,0	1,9	1,9	1,9	0,0
non so	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	7,7	3,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

	N	%
sì	111.339	35,8
no	199.291	64,2
Totale	310.630	100,0

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

	N	%
sì	8.021	7,2
no	103.318	92,8
Totale	111.339	100,0

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

	N	%
ottimo	3.081	38,4
buono	3.390	42,3
sufficiente	1.238	15,4
scarso	0	0,0
insufficiente	312	3,9
Totale	8.021	100,0

Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
sì	232.077	74,7
no	78.553	25,3
Totale	310.630	100,0

Tabella 15 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
sì	48.059	20,7
no	184.018	79,3
Totale	232.077	100,0

Tabella 16 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	25.081	52,2
buono	18.026	37,5
sufficiente	2.788	5,8
scarso	1.856	3,9
insufficiente	0	0,0
non so	308	0,6
Totale	48.059	100,0

Tabella 17 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

	N	%
sì	138.888	44,7
no	171.742	55,3
Totale	310.630	100,0

Tabella 18 – Utilizzo punti decentrati.

	N	%
sì	15.493	11,2
no	123.395	88,8
Totale	138.888	100,0

Tabella 19 - Valutazione punti decentrati.

	N	%
ottimo	8.329	53,8
buono	6.539	42,2
sufficiente	313	2,0
scarso	312	2,0
insufficiente	0	0,0
Totale	15.493	100,0

Tabella 20 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
sì	185.430	59,7
no	125.200	40,3
Totale	310.630	100,0

Tabella 21 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	11.791	6,4
richiesta del duplicato della tessera elettorale	15.798	8,5
altro servizio	6.513	3,5
no	151.329	81,6
Totale	185.430	100,0

Tabella 22 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	14.270	41,8
buono	15.187	44,5
sufficiente	3.403	10,0
scarso	1.242	3,6
Totale	34.101	100,0

Tabella 23 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	22.844	16,5
buono	85.018	61,5
sufficiente	23.501	17,0
scarso	3.411	2,5
insufficiente	1.859	1,3
non so	1.563	1,1
Totale	138.196	100,0

Tabella 24 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	31.212	22,6
come me lo aspettavo	90.267	65,3
peggio di come me lo aspettavo	11.748	8,5
non so	4.969	3,6
Totale	138.196	100,0