

La statistica per la città

Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali

Anno 2019

A cura di
Francesca Crescioli



<i>Premessa</i>	5
<i>Sintesi dei risultati</i>	6
<i>I risultati</i>	8
<i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)</i>	8
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i>	12
<i>I Servizi Online</i>	44
<i>Il progetto Reti Diffuse</i>	15
<i>L'Ufficio Elettorale</i>	16
<i>Gli sportelli URP</i>	16
<i>Valutazione complessiva</i>	19
<i>Caratteristiche della popolazione</i>	21
<i>Metodologia di campionamento</i>	24
<i>Appendice</i>	25
<i>Questionario</i>	25
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i>	30



Premessa

È giunta ormai al settimo anno consecutivo l'indagine sul gradimento dei servizi demografici, dall'anno scorso estesa al servizio sportelli U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico) che fino a fine ottobre 2019 è stato incluso nella Direzione Servizi Territoriali Integrati.

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

Il questionario non è stato modificato rispetto all'anno precedente.

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

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel periodo dal 15 novembre al 3 dicembre 2019. L'indagine è stata affidata alla ditta esterna IZI S.p.a.

Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 97,6% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 34,4% (33,5% 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 (64,3%), il rilascio di certificati (19,6%) e il cambio abitazione/residenza (8,7%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (53,9%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano molto positivi (competenza 89,3% e cortesia 88,7%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (57,1% di positivi) e per giorni e orari di apertura (60,4% di positivi).
- Il 65,5% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- La maggior parte della popolazione (80,2%) dichiara di non aver sentito parlare dell'App Ufirst (ex Qurami), il 18,3% la conosce ma non l'ha utilizzata e l'8,1% l'ha utilizzata.
- Il 73,7% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 5,2% (pari al 3,9% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 34,5% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 6,4% di essi (pari al 2,2% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 66,5% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 32,2% (pari al 21,4% 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 39,5% (pari all'8,5% dell'intera popolazione) ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi e lo ha valutato positivamente.
- Il 49,8% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 39,1% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.
- Il 43,7% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. L'11,4% di essi, pari al 5,0% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
- Il 61,7% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 16,3% (pari al 10,1% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- I servizi offerti dagli sportelli U.R.P. sono conosciuti dal 49,3% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 13,3% (6,6% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- Il 37,8% degli utenti ha usufruito dello sportello per richiedere informazioni, il 33,5% per un servizio diverso da quelli elencati e il 18,2% per richiesta bonus energetico.

- Lo sportello U.R.P. al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (48,5%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale degli sportelli U.R.P. risultano molto positivi (competenza 80,4% e cortesia 83,3%); la valutazione più critica è per i giorni e orari di apertura (15,1% di negativi).
- Il 64,5% della popolazione è favorevole all'apertura di sabato mattina degli sportelli U.R.P..
- Complessivamente l'81,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici e territoriali di cui ha usufruito, il 15,9% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 2,0% non positiva.
- Il 25,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 66,0% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava.

I risultati

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono uffici presso i quali si possono chiedere certificati (di residenza, stato di famiglia, ...), fare la carta d'identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione. È stato chiesto agli intervistati se fossero al corrente delle attività di questi uffici e ne è risultato che il 97,6% le conosce, in aumento di circa 7 punti percentuali rispetto al 2018. Le percentuali più elevate si rilevano fra i maschi (98,0%) e fra gli adulti (31-60 anni; 99,0% - cfr. Tabella 1).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	97,2	98,0	92,1	99,0	97,8	97,6
no	2,8	2,0	7,9	1,0	2,2	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 34,4% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 33,5% dell'intera popolazione. In particolare il 64,3% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, l'8,7% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 19,6% per il rilascio di un certificato e il restante 7,4% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2017, 2018 e 2019 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 (68,8%) e gli adulti (67,9%). Fra i giovani si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (18,0% contro la media dell'8,7%) mentre nella richiesta di certificati si ha una prevalenza della fascia anziana (25,3% contro la media del 19,6%); entrambi i servizi sono utilizzati maggiormente dai maschi (9,4% e 24,3% rispettivamente - Tabella 2).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2017, 2018 e 2019.

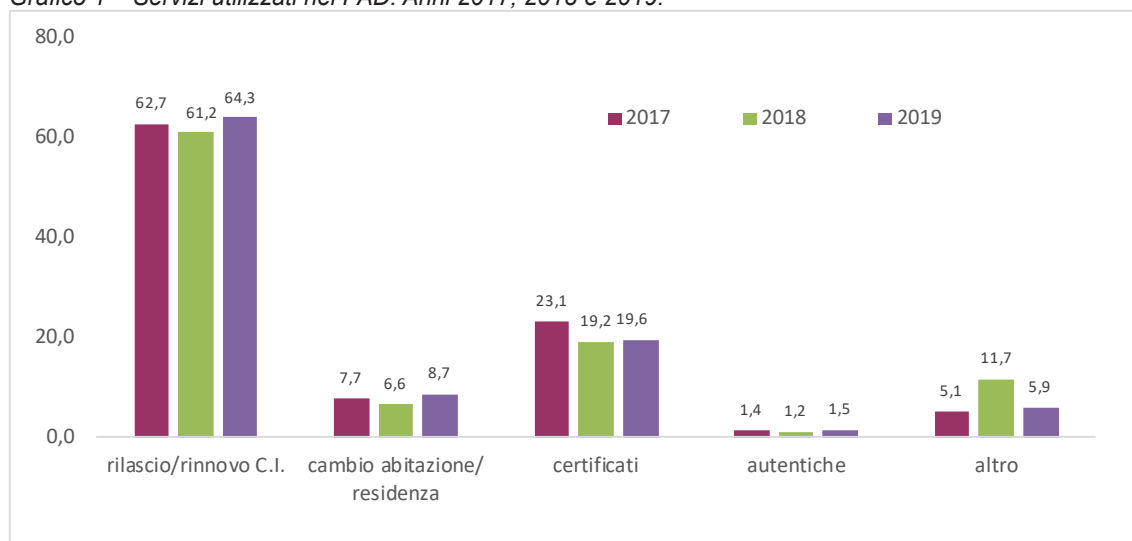
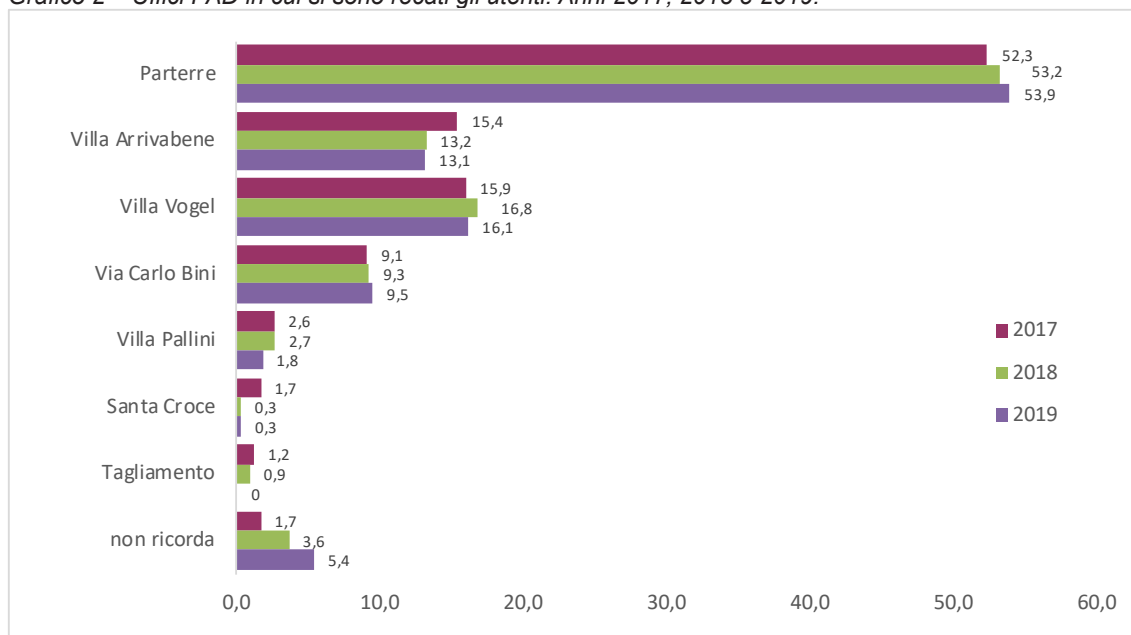


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	68,8	59,4	57,9	67,9	59,7	64,3
cambio abitazione/residenza	8,0	9,4	18,0	7,0	7,0	8,7
certificati	15,3	24,3	18,0	17,6	25,3	19,6
autentiche	1,2	1,9	2,1	1,5	1,2	1,5
altro	6,8	5,0	3,9	6,0	6,8	5,9
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 (53,9%); il PAD di Villa Vogel registra il 16,8% di utenti mentre Villa Arrivabene il 16,1%; presso il PAD di Piazza Alberti (Villa Arrivabene) si è recato il 13,1% degli utenti e in quello di Via Carlo Bini il 9,5%. 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 2017, 2018 e 2019.



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 2019 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. A livello complessivo si osserva una sostanziale stabilità delle valutazioni positive della soddisfazione rispetto al 2018: per tutti gli aspetti considerati si è registrato un aumento delle valutazioni sufficienti a scapito di quelle negative. Nel dettaglio risultano molto elevati, e in crescita rispetto al 2018, i giudizi positivi per

gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 89,3% e 88,7% rispettivamente). Molto buone anche le valutazioni positive per l'ubicazione/accesso agli uffici (84,0%), la tutela della privacy (82,1%) e la rapidità del servizio (79,2%). Ancora in calo le valutazioni positive per il comfort degli ambienti (64,6%, -5,1 punti percentuali rispetto al 2018) e per i tempi di attesa (57,1%, -1,8 punti rispetto al 2018), mentre sono sostanzialmente stabili i giorni e orari di apertura (60,4%, +0,7 punti rispetto al 2018 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

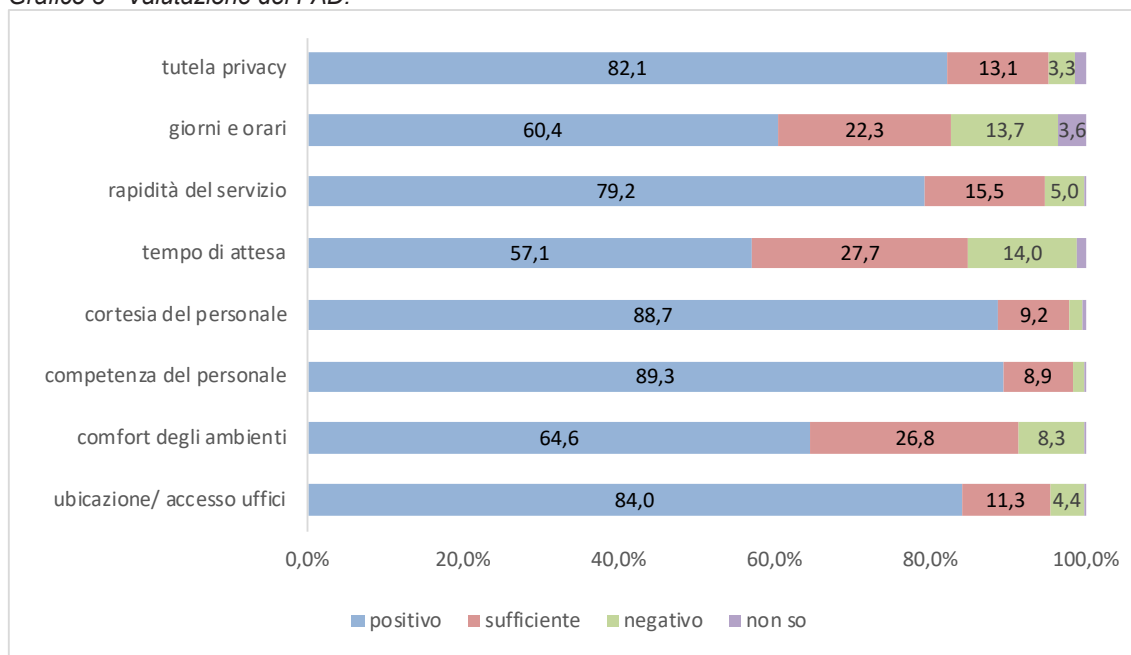
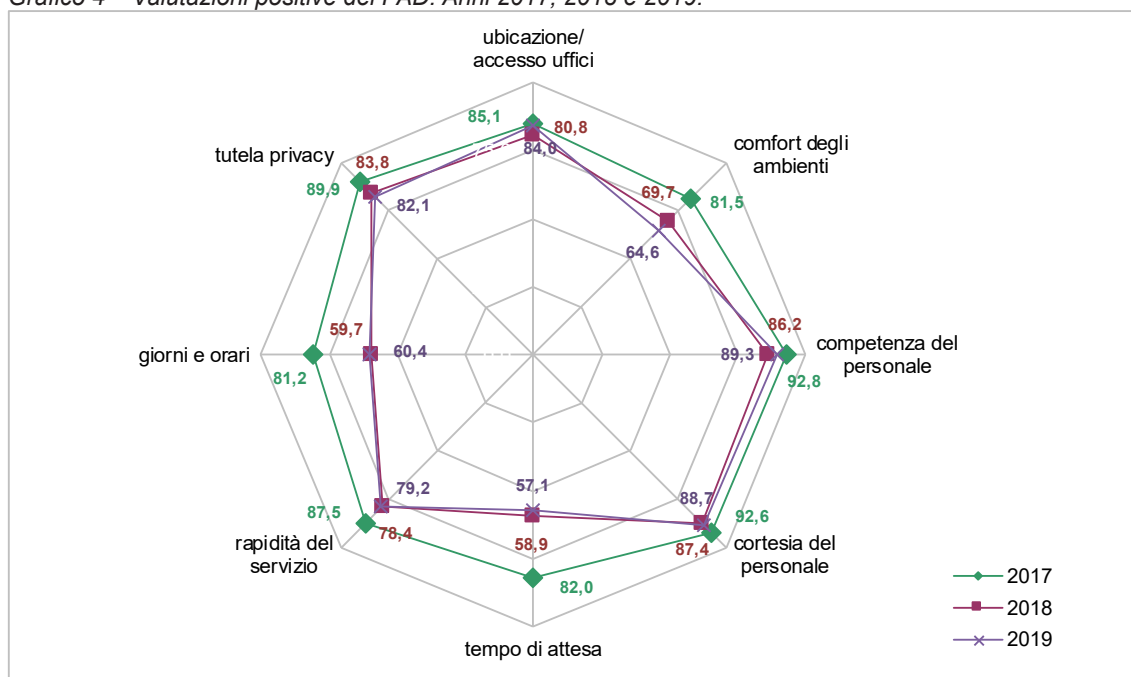


Grafico 4 – Valutazioni positive dei PAD. Anni 2017, 2018 e 2019.



L'App Ufirst, che ha sostituito Qurami, con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code è ancora sconosciuta alla maggior parte degli utenti: il 73,6% dichiara di non averne sentito parlare (in calo rispetto all'80,2% del 2018), il 18,3% la conosce ma non l'ha utilizzata e l'8,1% l'ha utilizzata. I maschi la conoscono più delle femmine e per età i meglio informati sono gli adulti (31-60 anni - cfr. tabella 3).

I pochi utenti che hanno provato l'applicazione si ritengono in maggioranza soddisfatti.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì, l'ho utilizzata	12,2	4,3	14,9	7,1	6,2	8,1
sì ma non l'ho utilizzata	16,8	19,6	12,7	21,3	14,8	18,3
no	71,0	76,0	72,4	71,6	79,0	73,6
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 65,5% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (68,7%) e con età non superiore ai 60 anni (69,8% per i giovani e 76,5% per la classe 31-60 anni - cfr. Tabella 4).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	68,7	62,8	69,8	76,5	48,6	65,5
no	28,2	31,9	24,5	21,5	44,5	30,2
non so	3,1	5,3	5,7	2,0	6,9	4,3
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.

Riguardo alla conoscenza del servizio è risultato che il 73,7% dei rispondenti ne è informato, in particolare adulti e anziani (rispettivamente 76,1% e 75,5%, cfr. Tabella 5).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	72,0	75,2	61,0	76,1	75,5	73,7
no	28,0	24,8	39,0	23,9	24,5	26,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 5,2% ha usufruito dei servizi (pari a 3,9% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 30,9% per le pubblicazioni di matrimonio, il 35,8% per presentare una denuncia di morte, il 5,0% per prenotare la sala per il matrimonio e il 25,7% per altri servizi.

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono nel complesso buoni (cfr. grafico 5) nonostante, rispetto allo scorso anno, tutti gli aspetti abbiano perso valutazioni positive (ottimo e buono) che sono però stata compensate dalle sufficienti: la competenza e la cortesia del personale insieme alla tutela della privacy registrano il 77,0% di giudizi positivi (-5,7 punti percentuali rispetto al 2018); l'ubicazione/accesso agli uffici e la rapidità del servizio ottengono il 69,2% e il 69,1%, in calo il primo di 13,6 punti percentuali e il secondo di 3,2 punti; il comfort degli ambienti scende a 61,7% di giudizi positivi (ben 21,0 punti in meno rispetto al 2018). Il tempo di attesa (48,7%) con -20,2 punti rispetto all'anno precedente non è compensato neppure dai giudizi sufficienti. I giorni e gli orari di apertura registrano il 43,3% di giudizi positivi (-15,2 punti percentuali rispetto al 2018) bilanciati dal 41,3% di sufficienze.

Successivamente è stato chiesto agli utenti se fossero informati sulla possibilità di ordinare telefonicamente i certificati di stato civile. Il 34,5% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (44,6%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 6,4%, che rappresenta il 2,2% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 50,0% degli utenti esprime un giudizio buono, il 27,2% ottimo, il 18,1% sufficiente e il 4,6% insufficiente.

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.

Grafico 5 Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile

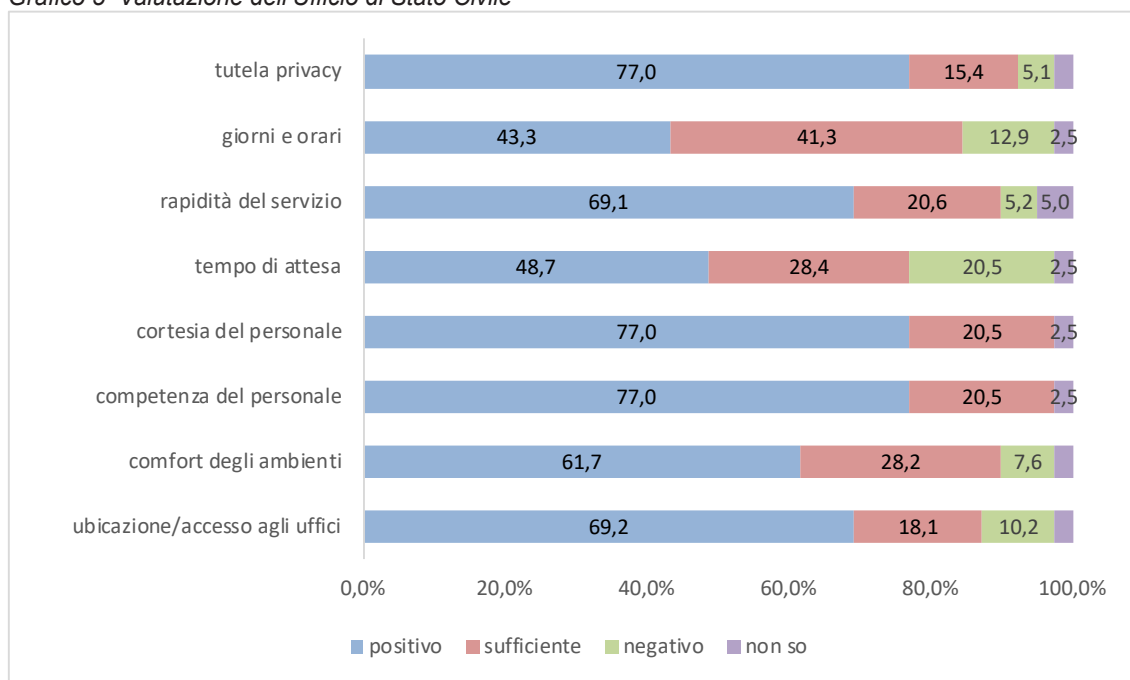


Tabella 6 - Conoscenza dei servizi telefonici per l'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	37,1	32,2	15,8	32,3	44,6	34,5
no	62,9	67,8	84,2	67,7	55,4	65,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I Servizi Online²

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 66,5% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età superiore ai 30 anni (70,0%, 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	67,9	65,3	44,7	70,1	70,0	66,5
no	32,1	34,7	55,3	29,9	30,0	33,5
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 32,2% (pari al 21,4% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali, in particolare giovani (49,9%) e uomini (36,3% - cfr. Tabella 8). Di questi il 39,5%, pari all'8,5% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'84,7% dei casi, cui si aggiunge l'11,8% di giudizi sufficienti.

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	36,3	28,6	49,9	37,3	20,8	32,2
no	63,7	71,4	50,1	62,7	79,2	67,8
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 49,8% (corrispondente al 39,1% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare maschi (53,9%), giovani (66,6%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (58,1%, cfr. Tabella 9).

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	53,9	46,5	66,6	58,1	33,9	49,8
no	46,1	53,5	33,4	41,9	66,1	50,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 Demografici, coordinato dall'assessorato all'organizzazione e dai presidenti dei cinque quartieri cittadini, attivo già per il quinto 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 43,7% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (46,4%) e gli anziani (55,2% - cfr. tabella 10). L'11,4% di essi, pari al 5,0% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nell'88,0% dei casi.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	46,4	41,3	20,9	41,7	55,2	43,7
no	53,6	58,7	79,1	58,3	44,8	56,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio Elettorale³

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 61,7% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (66,6%) e i giovani (73,5%).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, il 16,3% (pari al 10,1% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati molto positivi (90,1% buono+ottimo).

Gli sportelli U.R.P. (Uffici Relazioni con il Pubblico)

Gli sportelli U.R.P. sono uffici presso i quali si possono richiedere informazioni sulle attività e sui servizi del Comune, che rilasciano le credenziali di accesso per i servizi online, ricevono le istanze per l'ottenimento delle agevolazioni economiche (i cosiddetti bonus energia, gas e idrico), garantiscono il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione, ospitano servizi aggiuntivi in alcune sedi (sportello di orientamento e informazione legale al cittadino, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti), distribuiscono la modulistica per usufruire di un servizio comunale e i modelli Unico e 730, consegnano e ritirano i tesserini venatori ecc.. Sono presenti tre sedi sul territorio comunale.

Il servizio è conosciuto dal 49,3% dei rispondenti, senza distinzione di genere e prevalentemente anziani (51,7%, cfr. Tabella 11).

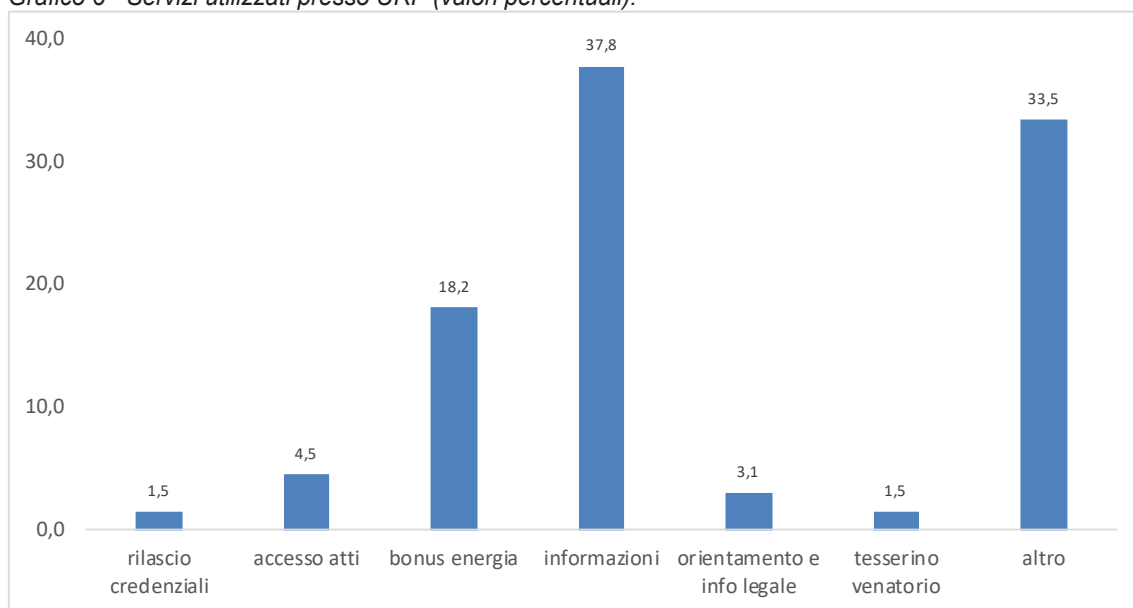
Tabella 11 - Conoscenza degli sportelli U.R.P. per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	49,3	49,3	41,8	49,7	51,7	49,3
no	50,7	50,7	58,2	50,3	48,3	50,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che conoscono gli sportelli U.R.P., il 13,3% ha utilizzato il servizio (pari al 6,6% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 37,8% per richiesta informazioni, il 18,2% per l'ottenimento di agevolazioni economiche e il 33,5% per altri servizi (cfr. grafico 6).

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 - Servizi utilizzati presso URP (valori percentuali).

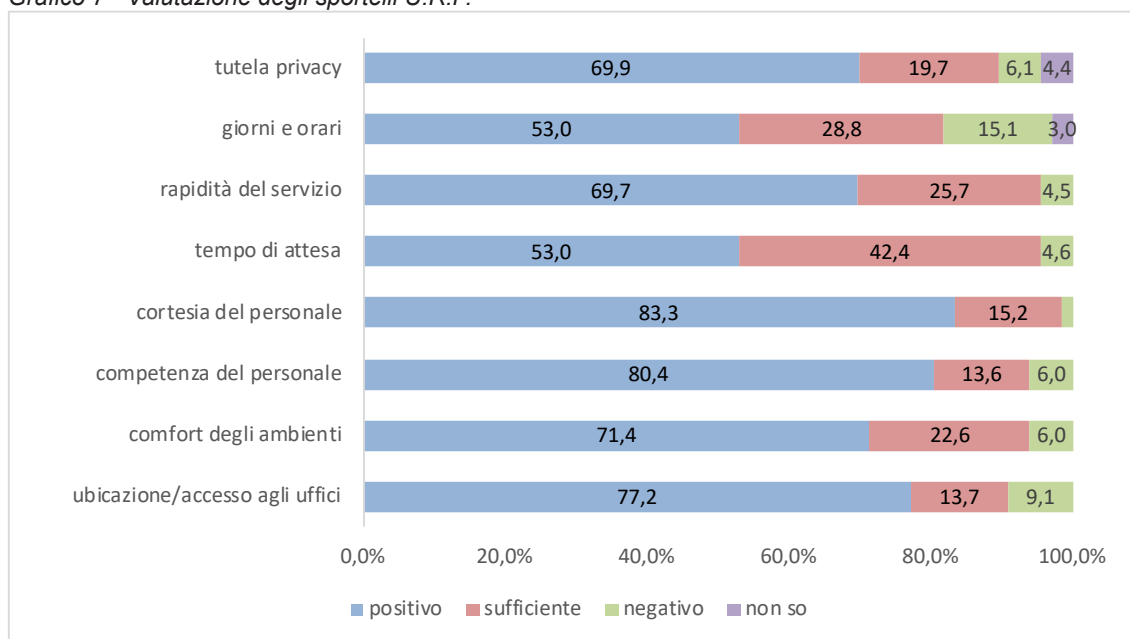


Gli sportelli U.R.P. sono dislocati in tre sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Vogel e Via Tagliamento. L'U.R.P. presente al Parterre risulta quello più frequentato (48,5%); quello di Villa Vogel registra il 19,8% di utenti mentre il 27,3% degli utenti non ricorda presso quale punto si è recato.

Agli utenti è stato chiesto di valutare, su una scala a 5 livelli (ottimo, buono, sufficiente, scarso, insufficiente), i soliti aspetti relativi al servizio utilizzato. Di nuovo i risultati sono stati aggregati in giudizio positivo (ottimo e buono), sufficiente e non positivo (scarso e insufficiente). Il grafico 7 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati.

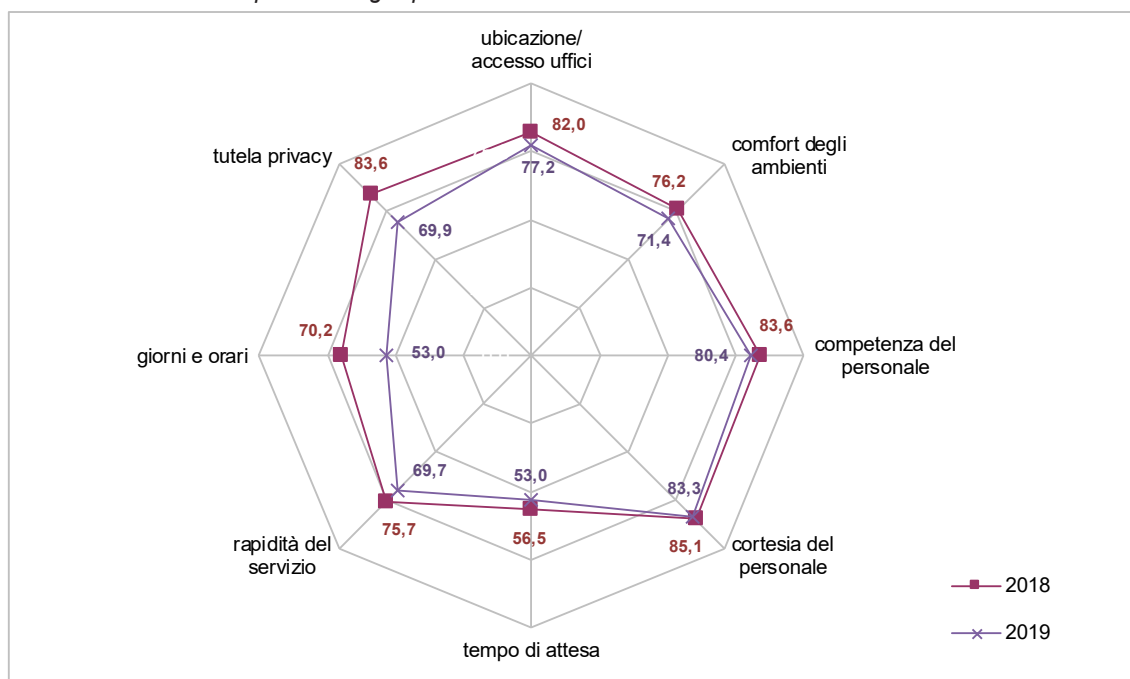
A livello complessivo si osserva un buon livello di soddisfazione per tutti gli aspetti considerati. Rispetto allo scorso anno sono diminuite le valutazioni positive ma aumentate quelle sufficienti. Nel dettaglio risultano molto positivi i giudizi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 80,4% e 83,3% rispettivamente) e sono anche quelli che hanno subito un decremento più limitato; molto buone anche le valutazioni per l'ubicazione/accesso agli uffici (77,2%). Leggermente più bassi i giudizi positivi per il comfort degli ambienti (71,4%), per la tutela della privacy (69,9%) e per la rapidità del servizio (69,7%), che però registrano elevate percentuali di 'sufficienze'. La valutazione più negativa è registrata per i giorni e orari di apertura che riportano la quota più elevata di opinioni negative (15,1%), il 28,8% di 'sufficienze' e il 53,0% di valutazioni positive. Anche i tempi di attesa riportano il 53,0% di giudizi positivi ma anche il 42,4% di valutazioni sufficienti (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione degli sportelli U.R.P.



Il grafico 8 mette a confronto i risultati positivi del 2019 con quelli dell'anno precedente.

Grafico 8 – Valutazioni positive degli sportelli U.R.P.. Anni 2018 e 2019.



Indipendentemente dall'aver usufruito dei servizi dello sportello U.R.P. nell'ultimo anno, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura degli uffici il sabato mattina. Il 64,5% degli intervistati risulta favorevole, in particolare individui con età compresa fra 31 e 60 anni (76,5% - cfr. Tabella 12).

Tabella 12 - Valutazione apertura sportelli U.R.P. il sabato mattina, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	66,1	63,2	66,9	76,5	47,0	64,5
no	30,2	32,1	28,0	20,9	46,7	31,2
non so	3,7	4,7	5,1	2,6	6,3	4,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Valutazione complessiva

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

L'81,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in ripresa rispetto al calo del 2018. Stabili le valutazioni sufficienti (15,9%, era 16,4% nel 2018). I giudizi negativi passano dal 3,0% al 2,0% (cfr. Grafico 9).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati giovani (89,7%) e nel dettaglio al crescere dell'età diminuiscono i giudizi positivi e aumentano quelli sufficienti e negativi. Per genere sono un po' più critiche le femmine (cfr. tabella 13).

Grafico 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali. Anni 2017, 2018 e 2019.

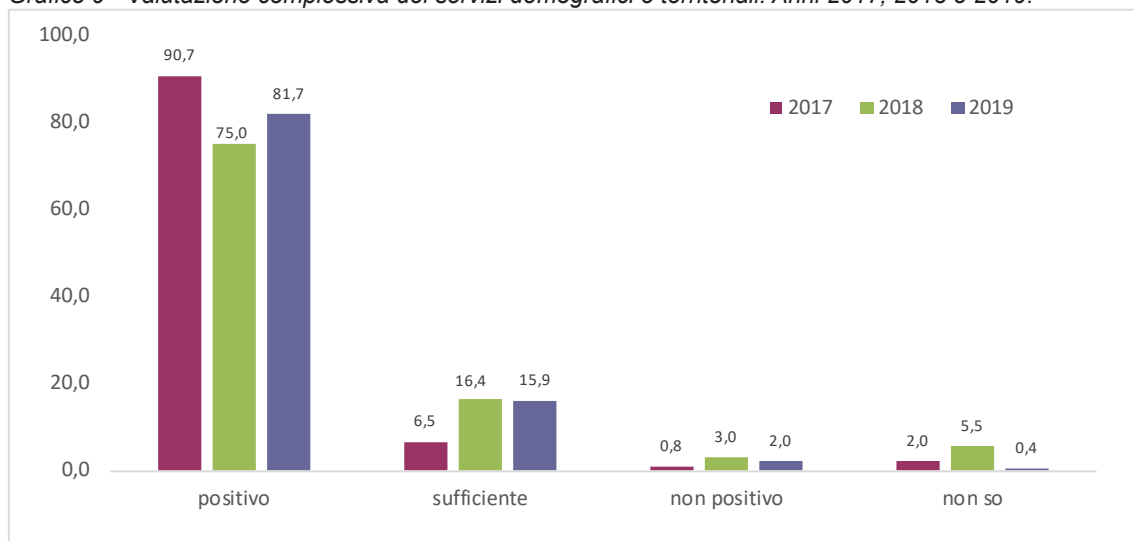


Tabella 13 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	84,0	79,6	89,7	81,4	78,6	81,7
sufficiente	15,6	16,2	8,9	16,4	18,2	15,9
non positivo	0,4	3,4	1,4	1,8	2,6	2,0
non so	0,0	0,7	0,0	0,4	0,6	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 25,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 66,0% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e il 7,5% è rimasto deluso. I maschi (27,3%) e i giovani (26,5%, cfr. tabella 14) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta ancora il valore percentuale più elevato, in crescita rispetto al 2018. Aumentano anche le valutazioni negative 'peggio di come me lo aspettavo' (7,5%). Limitato il calo di 'meglio di come me lo aspettavo' (25,6%) mentre rimane residuale la quota di coloro che non danno una valutazione (1,0% - cfr. Grafico 10).

Grafico 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2017, 2018 e 2019.

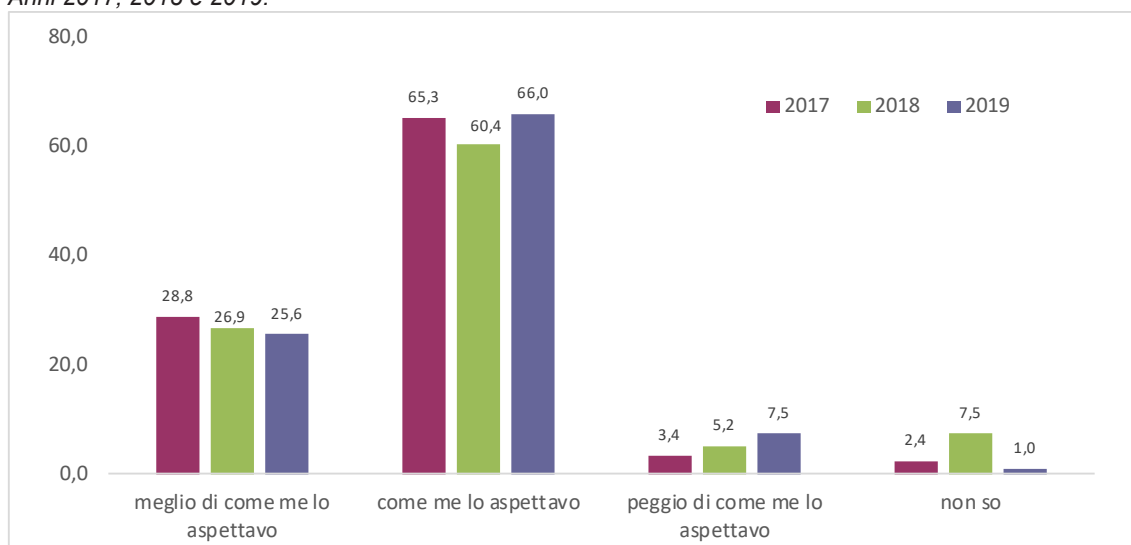


Tabella 14 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

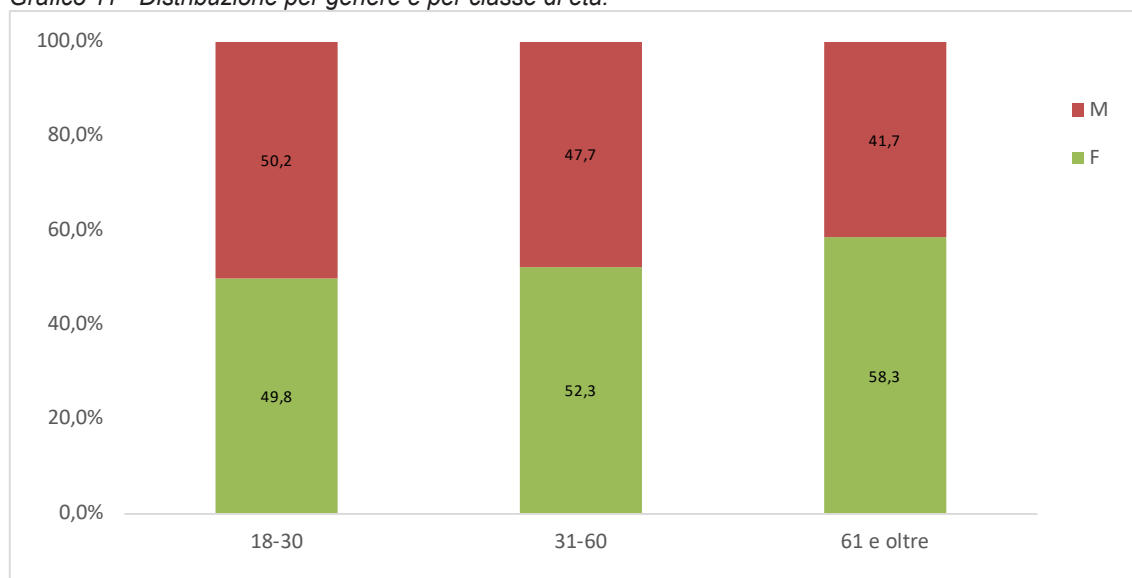
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	27,3	24,1	26,5	25,5	25,3	25,6
come me lo aspettavo	67,1	64,9	69,1	65,3	65,6	66,0
peggio di come me lo aspettavo	5,2	9,5	4,4	8,0	7,8	7,5
non so	0,4	1,5	0,0	1,1	1,3	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

La popolazione intervistata è composta per il 54,1% da femmine e per il 45,9% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe 31-60 anni (50,0%), il 14,0% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 36,0% 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 11).

Grafico 11 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 36,7% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 44,1% è diplomato, il 14,3% ha la licenza media inferiore e il 4,1% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate (39,2% contro il 33,5% dei maschi) e una maggiore percentuale di maschi diplomati (46,7% contro 41,8% - cfr. Tabella 15).

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: 51,1% per i giovani e 45,3% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (10,7%, cfr. Tabella 15).

In merito alla condizione occupazionale il 56,7% della popolazione risulta occupato (63,7% uomini e 50,8% donne), il 29,1% è pensionato, il 2,2% studente, il 6,6% è in cerca di occupazione, il 4,6% casalinga/o, e lo 0,8% in altra condizione (cfr. Grafico 12).

Tabella 15 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	33,5	39,2	36,0	40,3	31,9	36,7
diploma di maturità	46,7	41,8	51,1	45,3	39,5	44,1
scuola media inferiore	16,6	12,3	12,2	12,6	17,4	14,3
licenza elementare	2,6	5,4	0,0	0,6	10,7	4,1
non risponde	0,4	1,3	0,7	1,2	0,5	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (14,4%), i pensionati registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (77,2%). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 13,0% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 8,4% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 16).

Tabella 16 - Distribuzione per condizione occupazionale ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	63,7	50,8	68,3	82,6	16,2	56,7
disoccupato in cerca di occupazione	5,9	7,2	13,0	8,4	1,6	6,6
casalinga	0,0	8,5	2,9	5,4	4,1	4,6
studente	2,9	1,6	14,4	0,4	0,0	2,2
ritirato dal lavoro	26,7	31,2	0,0	2,6	77,2	29,1
altro	0,9	0,7	1,5	0,6	0,8	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 12 - Condizione occupazionale.

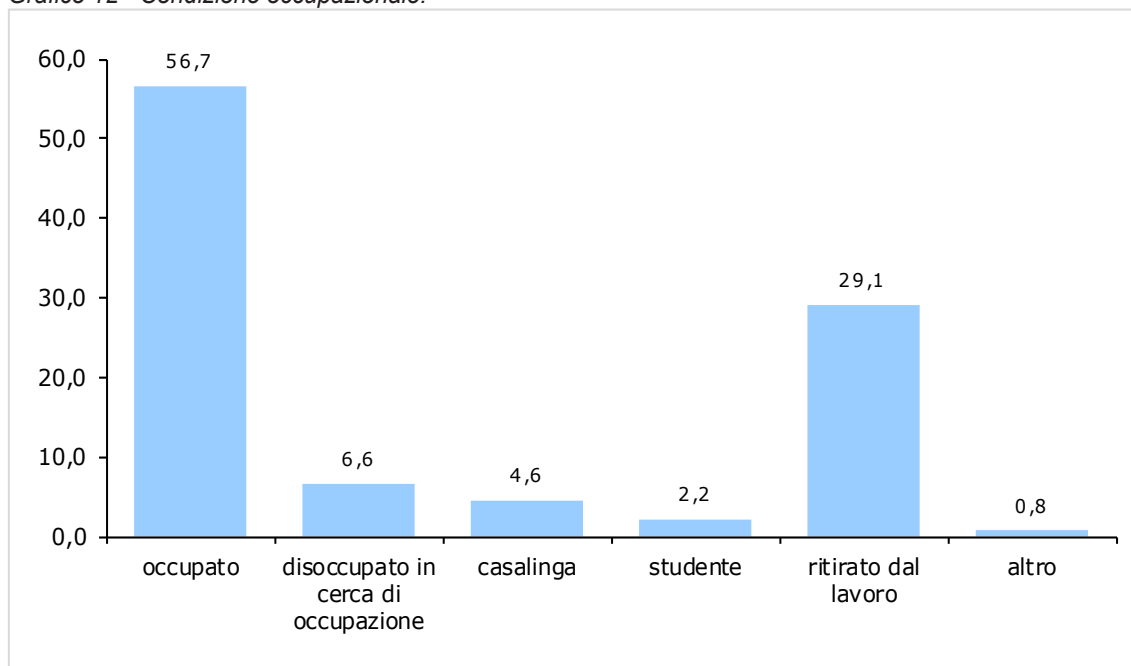
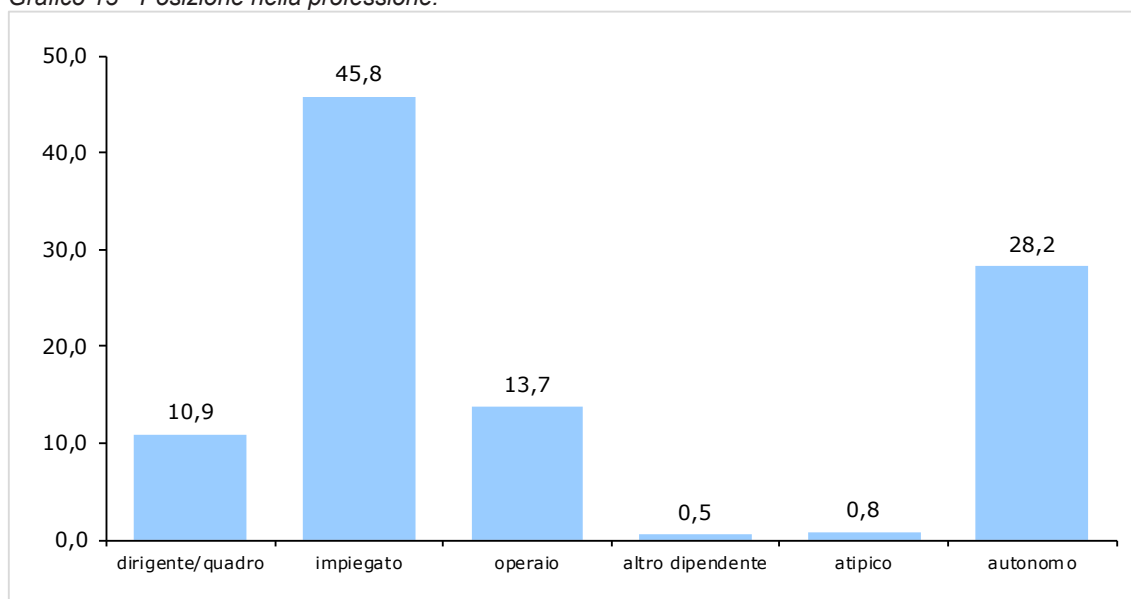


Grafico 13 - Posizione nella professione.



Il 45,8% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (54,4%), il 13,7% come operaio mentre il 28,2% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (39,3% - cfr. Grafico 13 e tabella 17).

Tabella 17 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	12,0	9,8	3,1	11,8	16,9	10,9
impiegato	37,7	54,4	50,6	46,9	30,4	45,8
operaio	16,4	10,9	19,9	13,8	3,4	13,7
altro dipendente	0,3	0,8	2,1	0,2	0,0	0,5
atipico	0,3	1,1	1,1	0,4	1,7	0,8
autonomo	33,2	23,1	23,2	26,7	47,6	28,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un campionamento probabilistico⁴ stratificato⁵. 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 2019, 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:

- Deve essere nota la proporzione di popolazione negli strati che si vogliono formare;
- 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
 Villa Pallini – via Baracca P.za Santa Croce
 Via Tagliamento non ricordo-non so

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

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

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

sì no non so

6. Conosce la app 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?
- sì, l'ho utilizzata

STATO CIVILE

8. Presso l'ufficio di stato civile del Comune si richiedono le pubblicazioni di matrimonio, si prenotano le sale per i matrimoni, si effettuano denunce di morte ecc). Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dall'ufficio di Stato civile?
- sì no → va a dom.11
9. Se sì, ha utilizzato almeno un servizio nell' ultimo anno?
- sì, denuncia di morte
 - sì, istanza di cremazione
 - sì, pubblicazioni matrimonio
 - sì, prenotazione sale per matrimonio
 - sì, istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana
 - sì, altro servizio
 - no → va a dom. 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. 18

15. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?

sì no → va a dom. 18

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

sì no

17. Come lo valuta?

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

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

sì no

PROGETTO 'RETI DIFFUSE'

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

sì no → va a dom. 22

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

sì no → va a dom. 22

21. Se sì, come lo valuta?

ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

ELETTORALE

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

sì no → va a dom. 25

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

sì, la consegna a domicilio delle tessere elettorali
 sì, la richiesta allo sportello del duplicato della tessera elettorale
 sì, altro servizio
 no → va a dom. 25

24. se sì, come lo valuta?

ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

GLI SPORTELLI U.R.P.

25. Gli sportelli U.R.P. sono uffici presso i quali si possono richiedere informazioni sulle attività e sui servizi del Comune, rilasciano le credenziali di accesso per i servizi online, ricevono le istanze per l'ottenimento delle agevolazioni economiche (cosiddetti bonus energia, gas e idrico), il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione, ospitano servizi aggiuntivi in alcune sedi (sportello di orientamento e informazione legale al cittadino, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti), distribuiscono la modulistica per usufruire di un servizio comunale e i modelli Unico e 730, consegnano e ritirano i tesserini venatori ecc... Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dagli sportelli U.R.P.?

- sì no → va a dom. 29

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

- sì, rilascio credenziali di accesso per i servizi online
 sì, richiesta di accesso agli atti
 sì, richiesta bonus energia
 sì, richiesta informazioni
 sì, sportello di orientamento e informazione legale al cittadino
 sì, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti
 sì, ritiro/consegna tesserino venatorio
 sì, altro servizio
 no → vada a dom. 29

27. Se sì, presso quale Sportello U.R.P.?

- Parterre – piazza della Libertà Villa Vogel – via delle Torri
 Tagliamento – via Tagliamento non ricordo-non so

28. Le chiedo di valutare alcuni aspetti del servizio, secondo la scala ottimo, buono... insufficiente (per CASES: permettere di copiare i giudizi di anagrafe):

	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							

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

- sì no non so

30. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23, 26) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici e territoriali del Comune di Firenze?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

31. (se si è ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23, 26) Rispetto alle sue aspettative, com'è il servizio che ha ricevuto?
- meglio di come me lo aspettavo
 - come me lo aspettavo
 - peggio di come me lo aspettavo
 - non so

Anagrafica intervistato

Genere
Data di nascita
Titolo di studio
Condizione occupazionale
Posizione nella professione

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
si	309.081	97,6
no	7.616	2,4
Totale	316.697	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	68.290	22,1
cambio abitazione/residenza	9.218	3,0
certificati	20.843	6,7
autentiche	1.601	,5
altro	6.296	2,0
no	202.832	65,6
Totale	309.081	100,0

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

	N	%
Parterre	57.220	53,9
Villa Arrivabene	13.908	13,1
Carlo Bini	10.132	9,5
Villa Vogel	17.074	16,1
Villa Pallini	1.894	1,8
Santa Croce	313	0,3
non ricordo/non so	5.708	5,4
Totale	106.249	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	30,3	14,8	36,3	42,0	17,3	25,7	11,3	26,6
buono	53,7	49,8	53,0	46,7	39,9	53,5	49,1	55,6
sufficiente	11,3	26,8	8,9	9,2	27,7	15,5	22,3	13,1
scarso	2,4	6,2	0,9	0,9	7,1	2,4	8,4	1,5
insufficiente	2,1	2,1	0,6	0,6	6,9	2,7	5,3	1,8
non so	0,3	0,3	0,3	0,6	1,2	0,3	3,6	1,5
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	%
si	207.436	65,5
no	95.738	30,2
non so	13.524	4,3
Totale	316.697	100,0

Tabella 6 – Conoscenza App Ufirst.

	N	%
si, l'ho utilizzata	7.929	8,1
si, ma non l'ho utilizzata	17.999	18,3
no	72.406	73,6
Totale	98.334	100,0

Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Ufirst.

	N	%
moltissimo	2.527	31,9
molto	2.858	36,0
abbastanza	1.592	20,1
poco	633	8,0
Per niente	319	4,0
Totale	7.929	100,0

Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
si	233.547	73,7
no	83.150	26,3
Totale	316.697	100,0

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

	N	%
denuncia di morte	4.380	1,9
istanza di cremazione	320	0,1
pubblicazioni matrimonio	3.777	1,6
prenotazione sale per matrimonio	618	0,3
altro	3.146	1,3
no	221.306	94,8
Totale	233.547	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	12,9	12,9	31,0	25,8	12,9	18,0	7,7	20,6
buono	56,3	48,7	46,0	51,2	35,8	51,1	35,6	56,4
sufficiente	18,1	28,2	20,5	20,5	28,4	20,6	41,3	15,4
scarso	10,2	7,6	0,0	0,0	15,3	2,6	7,8	5,1
insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	5,2	2,6	5,1	0,0
non so	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	5,0	2,5	2,5
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	%
si	109.108	34,5
no	207.589	65,5
Totale	316.697	100,0

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

	N	%
si	6.939	6,4
no	102.170	93,6
Totale	109.108	100,0

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

	N	%
ottimo	1.890	27,2
buono	3.471	50,0
sufficiente	1.257	18,1
insufficiente	320	4,6
Totale	6.939	100,0

Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
si	210.602	66,5
no	106.095	33,5
Totale	316.697	100,0

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

	N	%
si	67.861	32,2
no	142.741	67,8
Totale	210.602	100,0

Tabella 16 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
si	26.832	39,5
no	41.029	60,5
Totale	67.861	100,0

Tabella 17 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	11.094	41,3
buono	11.642	43,4
sufficiente	3.166	11,8
scarso	313	1,2
insufficiente	300	1,1
non so	318	1,2
Totale	26.832	100,0

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

	N	%
si	123.845	49,8
no	1249.91	50,2
Totale	248.836	100,0

Tabella 19 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

	N	%
si	138.285	43,7
no	178.412	56,3
Totale	316.697	100,0

Tabella 20 – Utilizzo punti decentrati.

	N	%
si	15.772	11,4
no	122.513	88,6
Totale	138.285	100,0

Tabella 21 - Valutazione punti decentrati.

	N	%
ottimo	6.621	42,0
buono	7.257	46,0
sufficiente	1.262	8,0
scarso	314	2,0
insufficiente	319	2,0
Totale	15.772	100,0

Tabella 22 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
si	195.550	61,7
no	121.147	38,3
Totale	316.697	100,0

Tabella 23 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	6.358	3,3
richiesta del duplicato della tessera elettorale	22.691	11,6
altro servizio	2.816	1,4
no	163.686	83,7
Totale	195.550	100,0

Tabella 24 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	11.398	35,8
buono	17.320	54,4
sufficiente	1.877	5,9
scarso	952	3,0
insufficiente	318	1,0
Totale	31.864	100,0

Tabella 25 - Conoscenza sportelli U.R.P..

	N	%
si	156.103	49,3
no	160.594	50,7
Totale	316.697	100,0

Tabella 26 - Servizi utilizzati U.R.P. nell'ultimo anno.

	N	%
rilascio credenziali	316	0,2
accesso atti	938	0,6
bonus energia	3.773	2,4
informazioni	7.855	5,0
orientamento e informazione legale	638	0,4
Ritiro/consegna tesserino venatorio	308	0,2
altro	6.953	4,5
no	135.323	86,7
Totale	156.103	100,0

Tabella 27 – Sede U.R.P. in cui si sono recati gli utenti.

	N	%
Parterre	10.072	48,5
Villa Vogel	4.118	19,8
Tagliamento	913	4,4
non ricordo/non so	5.675	27,3
Totale	20.779	100,0

Tabella 28 - Valutazione degli sportelli U.R.P..

	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	25,8	12,1	28,8	30,4	19,6	19,6	10,5	19,8
buono	51,4	59,3	51,6	52,9	33,4	50,1	42,5	50,1
sufficiente	13,7	22,6	13,6	15,2	42,4	25,7	28,8	19,7
scarso	4,6	1,5	3,0	1,5	1,5	3,0	13,6	4,6
insufficiente	4,5	4,5	3,0	0,0	3,1	1,5	1,5	1,5
non so	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	4,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 29 - Valutazione apertura sportelli U.R.P. il sabato mattina.

	N	%
si	204.297	64,5
no	98.848	31,2
non so	13.552	4,3
Totale	316.697	100,0

Tabella 30 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	26.880	17,2
buono	101.020	64,5
sufficiente	24.938	15,9
scarso	3.149	2,0
non so	617	0,4
Totale	156.604	100,0

Tabella 31 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	40.078	25,6
come me lo aspettavo	103.282	66,0
peggio di come me lo aspettavo	11.690	7,5
non so	1.555	1,0
Totale	156.604	100,0





1. *Introduction*

2. *Methodology*

3. *Results*

4. *Discussion*

5. *Conclusion*

6. *References*

7. *Appendix*

8. *Notes*

9. *Footnotes*

10. *Index*