



Il gradimento dei Servizi Demografici

Anno 2016

Gennaio - 2017

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

Dirigente
Riccardo Innocenti

A.P. Statistica
Gianni Dugheri

A cura di
Francesca Crescioli
Elisabetta Rosso

Programmazione e supervisione CATI
Luca Pini, Stefano Poli

Rilevatori

Michela Casilli
Silvia Conti
Tommaso Degl'Innocenti
Paola Falorni
Maria Benedetta Favino
Massimo Galgani
Alessandra Pezzi
Simone Rossellini
Leonardo Sordini
Stefania Vangelisti

Indice

Premessa.....	4
Sintesi dei risultati	5
I risultati	7
<i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)</i>	7
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i>	12
<i>I Servizi Online.....</i>	14
<i>L'Ufficio Elettorale.....</i>	16
<i>Valutazione complessiva</i>	16
Caratteristiche della popolazione	19
Metodologia di campionamento	23
Appendice.....	25
<i>Questionario.....</i>	25
<i>Risultati – Frequenze delle risposte</i>	28

Premessa

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

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

Rispetto all'anno precedente sono state apportate lievi modifiche allo strumento di rilevazione in termini di adeguamento e aggiornamento dei parametri oggetto di indagine. In particolare sono state aggiornate le sedi dei PAD ed è stata inserita una domanda sull'utilizzo dell'applicazione Qurami che consente di prenotare il proprio posto nella fila dallo smartphone stando aggiornati sul numero di persone che precedono senza essere fisicamente nella struttura.

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 23 novembre al 5 dicembre 2016. Gli intervistatori sono dipendenti comunali iscritti in un'apposita graduatoria approvata lo scorso aprile a seguito del conseguimento dell'idoneità in un test di selezione e in base a un punteggio per titoli.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici così come previsto dalla legge 7 dicembre 2012 n° 213 e s.m.i. recepita dal Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Firenze (delibera del Consiglio Comunale n° 8 del 7 febbraio 2013 modificata da deliberazione n. 72 del 16.12.2015).

Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 94,8% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 31,8% (30,1% 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 (66,7%), il rilascio di certificati (17,3%) e il cambio di residenza/abitazione (11,3%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (47,8%).
- Nel complesso i giudizi sui vari aspetti relativi alle strutture, al personale e al servizio ricevuto sono positivi, in particolare la cortesia del personale (90,7%), competenza del personale (89,4%), la rapidità del servizio (89,4%) e la tutela della privacy (88,0%).
- Il 63,2% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 75,0% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 6,8% (pari al 5,1% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 31,6% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo l'4,8% di essi (pari allo 1,5% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 56,0% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 25,5% (pari al 14,3% 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 31,5% (pari al 4,4% dell'intera popolazione) ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi e lo ha valutato positivamente.
- Il 37,2% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 31,9% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.

-
- Il 66,6% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 10,4% (pari al 6,9% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
 - Complessivamente l'86,0% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 12,2% ne ha dato una valutazione sufficiente e solamente lo 0,8% scarsa o insufficiente.
 - Il 26,5% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 71,4% 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 il 94,8% le conosce, in crescita di ben 12 punti percentuali rispetto al 2015. Le percentuali più elevate si rilevano fra i maschi (95,2%) e fra gli adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (96,8% - cfr. Tabella 1).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	95,2	94,5	92,1	96,8	93,0	94,8
no	4,8	5,5	7,9	3,2	7,0	5,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 31,8% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 30,1% dell'intera popolazione. In particolare il 66,7% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, l'11,3% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 17,3% per il rilascio di un certificato e il restante 4,7% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2014, 2015 e 2016 ed evidenzia come, annualmente, il servizio più utilizzato sia il rilascio/rinnovo del documento di identità.

Di tale servizio si sono avvalsi maggiormente gli ultrasessantenni (79,5%) senza grosse differenze per genere mentre fra i giovani e gli adulti si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (12,7% e 14,8% rispettivamente) e per la richiesta di certificati (rispettivamente il 19,9% e il 19,7%, cfr. Tabella 2).

Grafico 1 - Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2014, 2015 e 2016.

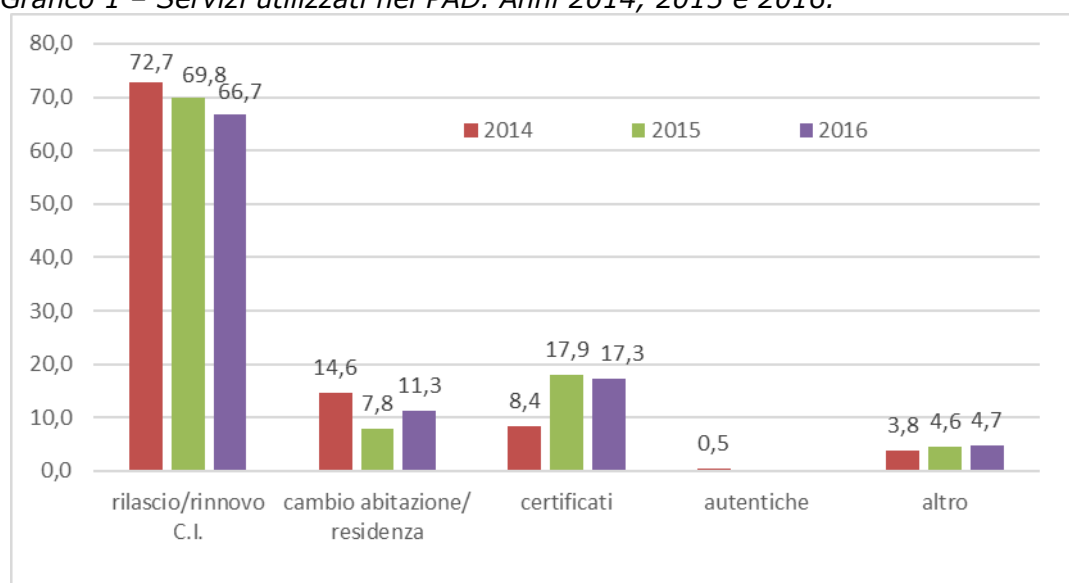
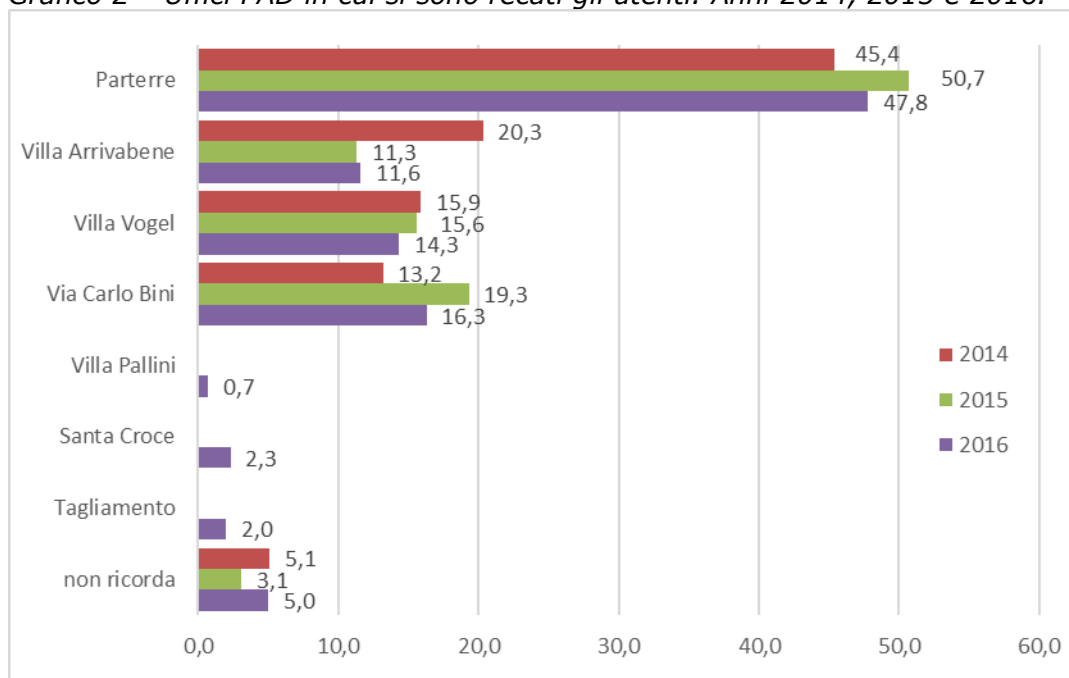


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	67,9	65,8	64,8	61,7	79,5	66,7
cambio abitazione/residenza	11,0	11,6	12,7	14,8	2,5	11,3
certificati	17,5	17,1	19,9	19,7	10,3	17,3
altro	3,7	5,5	2,5	3,8	7,7	4,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in 7 sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini, Villa Pallini, Santa Croce e Via Tagliamento. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (47,8%); presso il PAD di Via Carlo Bini si è recato il 16,3% degli utenti; il PAD di Villa Vogel registra il 14,3% di utenti mentre Villa Arrivabene l'11,6%. Questi quattro punti anagrafici rilevano un lieve calo rispetto all'anno precedente in favore delle nuove sedi che lavorano solo su prenotazione (cfr. Grafico 2)

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2014, 2015 e 2016.



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 2016. Globalmente i giudizi risultano molto positivi, in particolare per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 89,4% e 90,7% rispettivamente) anche se in leggero calo rispetto al 2015. La rapidità del servizio e la tutela della privacy riportano valutazioni molto buone (89,4% e 88,0%) e risultano in crescita rispetto ai due anni precedenti. Un po' meno bene l'ubicazione degli uffici (86,4% contro l'89,0% del 2015) ma migliora il comfort degli ambienti (da 79,4% a 82,7% di giudizi positivi). Valutazioni positive molto più elevate rispetto all'anno precedente per tempo di attesa (80,1%; +8,8%) e giorni e orari di apertura (81,7%; +8,1% - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

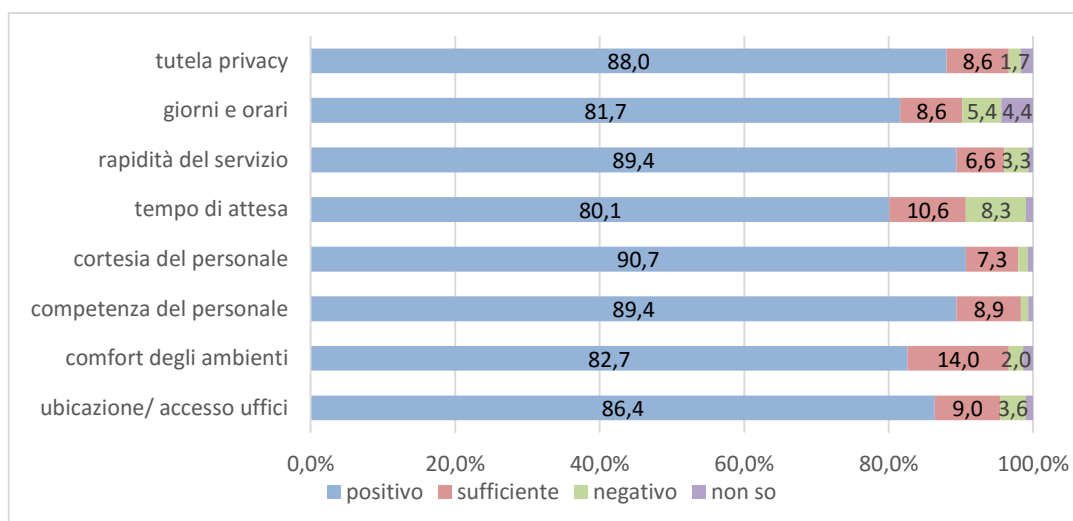
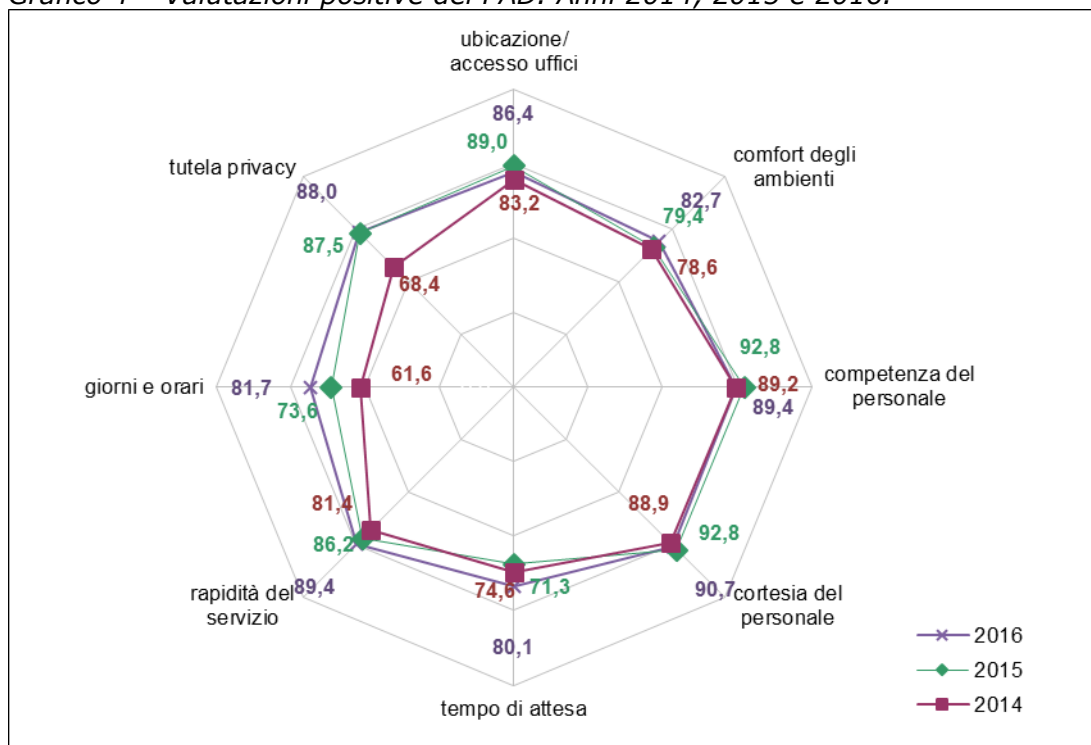


Grafico 4 - Valutazioni positive dei PAD. Anni 2014, 2015 e 2016.



La nuova App Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code è ancora sconosciuta alla maggior parte degli utenti: il 92,4% dichiara di non averne sentito parlare, il 5,6% la conosce ma non l'ha utilizzata e solo il 2,0% l'ha utilizzata.

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 63,2% degli intervistati risulta favorevole, in

particolare maschi (66,0%) e con età non superiore ai 60 anni (69,9% per i giovani e 78,4% 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	66,0	60,9	69,9	78,4	39,2	63,2
no	26,3	28,8	26,5	16,9	43,4	27,7
non so	7,6	10,3	3,6	4,8	17,3	9,1
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 75,0% ne è informato, in particolare gli adulti e gli anziani (77,6% e 74,0%, cfr. Tabella 4). Tale andamento è in crescita rispetto allo scorso anno dove si registrava una conoscenza del servizio pari al 57,7%.

Tabella 3 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

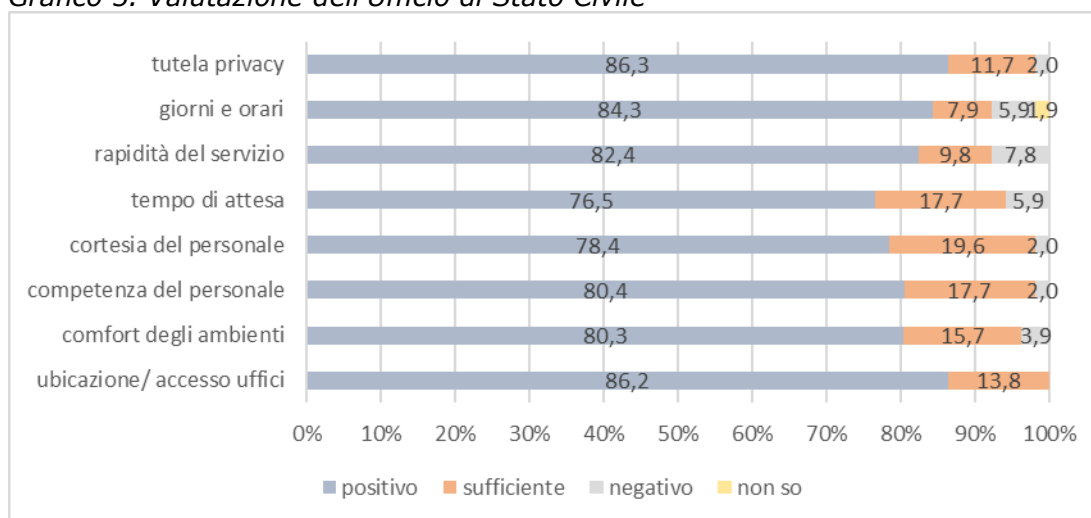
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	73,2	76,6	68,4	77,6	74,0	75,0
no	26,8	23,4	31,6	22,4	26,0	25,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, solo il 6,8% ha usufruito dei servizi (pari al 5,1% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 37,2% per presentare una denuncia di morte, il 25,5% per le pubblicazioni di matrimonio, il 2,0% per prenotare una sala per matrimonio e il 35,3% per altri servizi.

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono globalmente positivi (cfr. grafico 5): la tutela della privacy, l'ubicazione e i giorni di apertura sono ritenuti molto buoni per oltre l'85% degli utenti, l'aspetto che ottiene un maggior numero di pareri negativi è la rapidità del servizio con il 7,8%.

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



Successivamente è stato chiesto agli utenti se fossero informati sulla possibilità di ordinare telefonicamente i certificati di stato civile. Il 31,6% ne è a conoscenza, valore stabile rispetto al 31,8% dello scorso anno, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (36,1%, cfr. Tabella 5). Fra questi solo l'4,8%, che rappresenta l'1,5% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo un giudizio positivo nella totalità dei casi sul servizio ricevuto (33,3% ottimo e 66,7% buono).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	30,9	32,1	22,9	30,8	36,1	31,6
no	69,1	67,9	77,1	69,2	63,9	68,4
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 56,0% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età compresa tra i 31 ed i 60 anni (64,3%, cfr. Tabella 6).

Tabella 5 - Conoscenza dei servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	59,4	53,1	56,7	64,3	44,0	56,0
no	40,6	46,9	43,3	35,7	56,0	44,0
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 25,5% (pari al 14,3% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali, in particolare maschile (26,4%) e adulti (30,3%, cfr. Tabella 7). Di questi il 31,5%, pari al 4,5% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'88,8% dei casi.

Tabella 6 - Possesso delle credenziali di accesso per i servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	26,4	24,7	24,1	30,3	16,5	25,5
no	73,6	75,3	75,9	69,7	83,5	74,5
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 37,2% (corrispondente al 31,9% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare le femmine (39,0%), giovani

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.

(51,8%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (51,5%, cfr. Tabella 8).

Tabella 7 - 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	35,1	39,0	51,8	51,5	14,5	37,2
no	64,9	61,0	48,2	48,5	85,5	62,8
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 66,6% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più le femmine (70,1%), i giovani (67,7%) e gli adulti (67,5%).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, il 10,4% (pari al 6,9% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati positivi nel 95,7% dei casi e sufficienti nei restanti 4,3%.

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'86,0% ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, valore prossimo al record registrato nel 2015 (86,1%); il 12,2% li ha valutati sufficienti e solo lo 0,8% ha espresso un giudizio non positivo (cfr. Grafico 6).

Per fascia di età risultano più soddisfatti i giovani intervistati con età compresa fra 18 e 30 anni (88,7%, cfr. Tabella 9). Per quanto riguarda il genere si rileva anche se minima una valutazione maggiormente positiva da parte degli uomini intervistati.

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 5 - Valutazione complessiva dei Servizi Demografici. Anni 2013-2016.

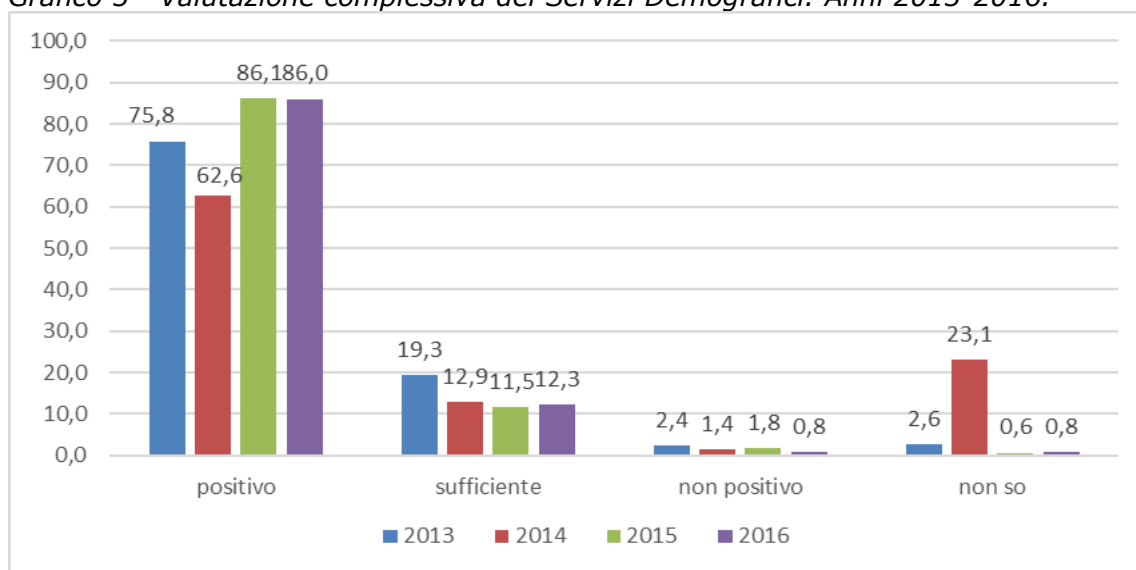


Tabella 8 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	87,2	85,1	88,7	87,0	82,5	86,0
sufficiente	12,8	11,9	9,5	12,5	13,4	12,3
non positivo	0,0	1,5	1,8	0,5	1,0	0,8
non so	0,0	1,5	0,0	0,0	3,1	0,8
totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 26,5% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, in calo rispetto allo scorso anno, 32,6%. Il 71,4% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative (valore aumentato di più di 10 punti percentuali rispetto all'ultima indagine) e solo l'1,3% è rimasto deluso, nettamente inferiore rispetto al 4,5% registrato nel 2015. I maschi (28,7%) e gli adulti (28,5%, cfr. Tabella 10) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Dal confronto dei tre anni osservati emerge che nel 2016 la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta il valore percentuale più elevato (cfr. Grafico 7).

Grafico 6 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2013 -2016.

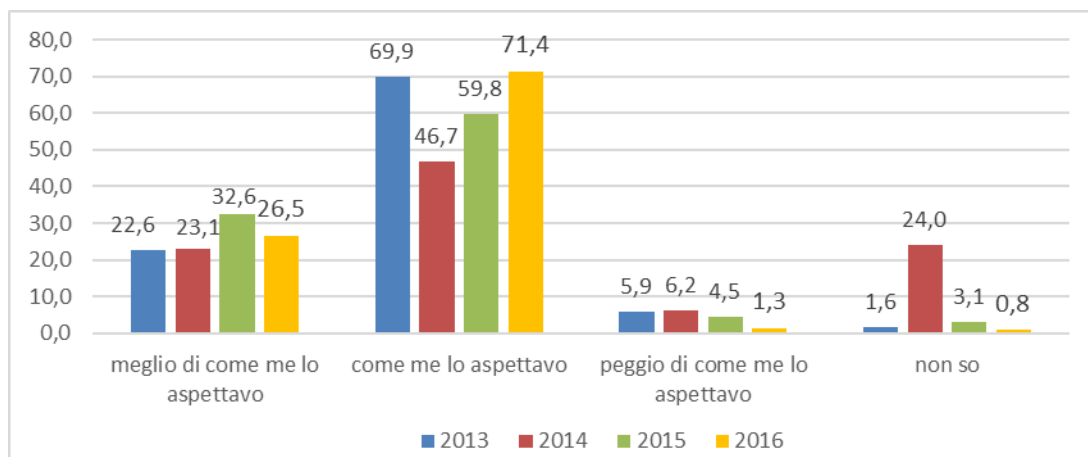


Tabella 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

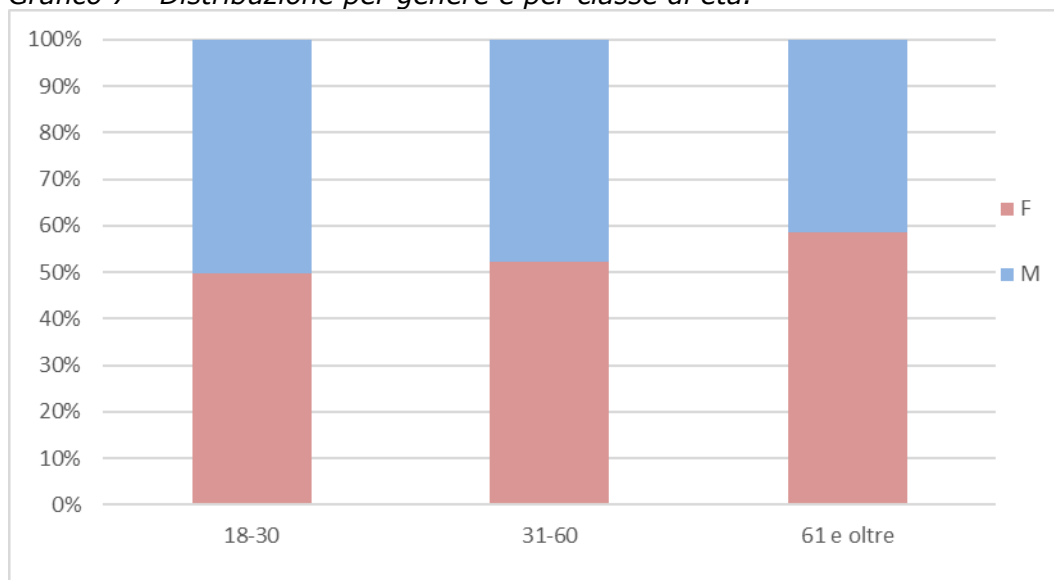
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	28,7	24,4	25,1	28,5	22,8	26,5
come me lo aspettavo	69,6	73,1	74,9	69,2	74,3	71,4
peggio di come me lo aspettavo	1,1	1,5	0,0	1,4	2,0	1,3
non so	0,6	1,0	0,0	0,9	1,0	0,8
totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 (50,4%), il 13,9% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 35,7% alla classe 61 anni 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 7 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 27,7% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 39,5% è diplomato, il 20,6% ha la licenza media inferiore e il 9,8% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate e diplomate (29,0% e 39,6% contro il 26,2% e 39,4%

dei maschi) mentre è più elevata la percentuale di maschi con la licenza media inferiore (26,3% contro 15,7% - 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 a essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 51,9% per i giovani e 42,5% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (26,9%, cfr. Tabella 11).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	26,2	29,0	23,0	36,9	16,5	27,7
diploma di maturità	39,4	39,6	51,9	42,5	30,5	39,5
scuola media inferiore	26,3	15,7	23,7	18,8	21,8	20,6
licenza elementare	7,0	12,2	0,7	0,2	26,9	9,8
nessun titolo	0,7	1,1	0,7	0,6	1,4	0,9
non risponde	0,4	2,4	0,0	1,0	2,8	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

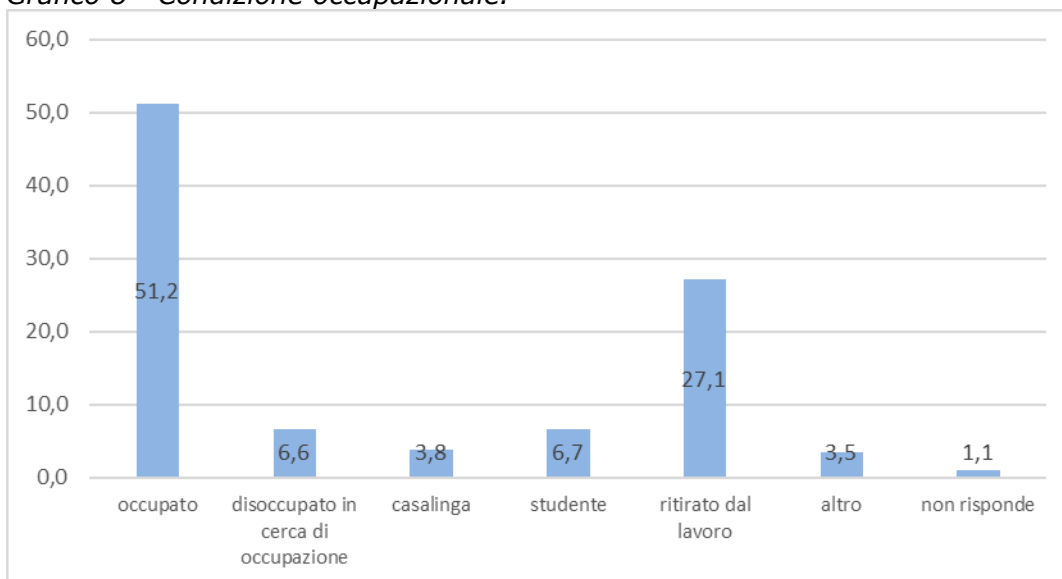
In merito alla condizione occupazionale il 51,2% della popolazione risulta occupato (51,5% uomini e 48,5% donne), il 27,1% è ritirato dal lavoro, il 6,7% studente, il 3,8% casalinga (esclusivamente donne e in calo rispetto al 6,0% registrato nel 2015), il 6,6% in cerca di occupazione (lieve crescita rispetto al 6,0% del 2015) e il 4,6% in altra condizione o non vuole rispondere (cfr. e Grafico 9).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (46,0%), pensionati e casalinghe registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (74,3% e 7,3% rispettivamente). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 13,6% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, in aumento di un punto percentuale rispetto al 2015, mentre la percentuale scende all'9,1% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 12).

Tabella 11 - Distribuzione per condizione occupazionale ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	57,5	45,9	37,5	85,3	8,4	51,2
disoccupato in cerca di occupazione	5,2	7,8	13,6	9,1	0,3	6,6
casalinga	0,0	7,0	1,5	2,0	7,3	3,8
studente	7,6	5,9	46,0	0,6	0,0	6,7
ritirato dal lavoro	26,4	27,7	0,0	1,2	74,3	27,1
altro	3,0	3,9	0,7	0,8	8,4	3,5
non risponde	0,2	1,8	0,7	1,0	1,4	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 8 - Condizione occupazionale.



Il 47,3% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (57,3%), il 15,0% come operaio mentre il 26,2% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (32,2% - cfr. Grafico 10 e tabella 13).

Grafico 9 - Posizione nella professione.

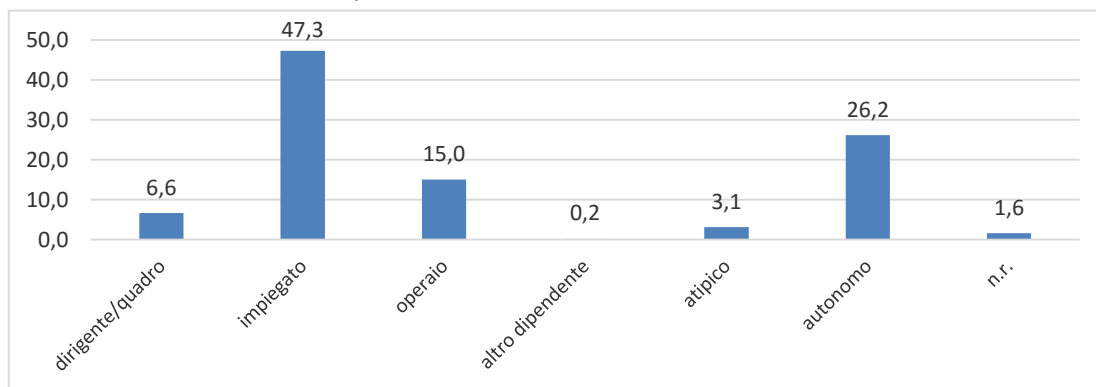


Tabella 12 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	7,6	5,6	0,0	7,4	6,7	6,6
impiegato	37,9	57,3	48,3	48,4	29,9	47,3
operaio	17,7	12,1	28,6	13,5	13,4	15,0
altro dipendente	0,0	0,4	0,0	0,2	0,0	0,2
atipico	2,3	4,0	9,6	2,6	0,0	3,1
autonomo	32,2	19,7	9,6	26,5	50,0	26,2
n.r.	2,3	0,8	3,9	1,4	0,0	1,6
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 30 settembre 2016, 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.

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.

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?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Parterre – p.za della Libertà | <input type="checkbox"/> Villa Vogel – Via delle Torri |
| <input type="checkbox"/> Villa Arrivabene – P.za Alberti | <input type="checkbox"/> Via Carlo Bini |
| <input type="checkbox"/> Via Pallini – Via Baracca | <input type="checkbox"/> Santa Croce – P.zza S. Croce |
| <input type="checkbox"/> Tagliamento – Via Tagliamento | <input type="checkbox"/> 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 della privacy e riservatezza							

4a Conosce la app Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico eliminacode (no Villa Vogel, Pallini, S. Croce e Tagliamento)? Vd mail del 15/07 (30/08).

- sì, l'ho utilizzata sì, ma non l'ho utilizzata no non so

4b (se l'ha utilizzata) Quanto la ritiene utile
 moltissimo molto abbastanza poco per niente non so

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 → va a dom. 17
15. Come lo valuta?
 ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so
→ tutti vanno a dom. 17
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	%
si	301.819	94,8
no	16.502	5,2
Totale	318.321	100,0

Domanda 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	63.962	21,2
cambio abitazione/residenza	10.856	3,6
certificati	16.557	5,5
altro	4.465	1,5
no	205.979	68,2
Totale	301.819	100,0

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

	N	%
Parterre	45.845	47,8
Carlo Bini	15.588	16,3
Villa Vogel	13.687	14,3
Villa arrivabene	11.136	11,6
non so	4.790	5,0
Santa Croce	2.234	2,3
Tagliamento	1.925	2,0
Villa Pallini	634	0,7
Totale	95.840	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	24,9	20,9	29,9	31,9	24,9	27,5	21,2	25,6
buono	61,5	61,8	59,5	58,9	55,2	61,8	60,5	62,5
sufficiente	9,0	14,0	8,9	7,3	10,6	6,6	8,6	8,6
scarso	2,3	1,3	0,7	1,0	5,3	2,0	2,7	1,0
insufficiente	1,3	0,7	0,3	0,3	3,0	1,3	2,7	0,7
non so	0,7	0,7	0,0	0,0	0,3	0,0	3,7	0,7
non risponde	0,3	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Domanda 4a - Conoscenza App Qurami

	N	%
sì l'ho utilizzata	1.906	2,0
sì ma non l'ho utilizzata	5.402	5,6
no	88.532	92,4
Totale	95.840	100,0

Domanda 4b – Valutazione App Qurami

	N	%
molto	949	49,8
abbastanza	639	33,5
moltissimo	318	16,7
Totale	1.906	100,0

Domanda 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

	N	%
si	201.273	63,2
no	88.117	27,7
non so	28.931	9,1
Totale	318.321	100,0

Domanda 6 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
si	238.791	75,0
no	79.530	25,0
Totale	318.321	100,0

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

	N	%
denuncia morte	6.055	2,5
pubblicazione matrimonio	4.143	1,7
sale per matrimonio	321	0,1
altro	5.747	2,4
no	222.524	93,2
Totale	238.791	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	27,4	21,5	35,3	35,3	23,5	21,5	24,0	23,5
buono	58,8	58,8	45,1	43,1	53,0	60,9	62,0	62,8
sufficiente	13,8	15,7	17,7	19,6	17,7	9,8	8,0	11,7
scarso	0,0	2,0	2,0	2,0	3,9	3,9	4,0	0,0
insufficiente	0,0	1,9	0,0	0,0	2,0	3,9	2,0	2,0
non so	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
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	%
si	100.560	31,6
no	217.761	68,4
Totale	318.321	100,0

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

	N	%
si	4.792	4,8
no	95.768	95,2
Totale	100.560	100,0

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

	N	%
ottimo	1.595	33,3
buono	3.197	66,7
Totale	4.792	100,0

Domanda 12 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
si	178.219	56,0
no	140.102	44,0
Totale	318.321	100,0

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

	N	%
si	45.528	25,5
no	132.691	74,5
Totale	178.219	100,0

Domanda 14 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
si	14.326	31,5
no	31.202	68,5
Totale	45.528	100,0

Domanda 15 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	6.367	44,4
buono	6.360	44,4
sufficiente	960	6,7
non so	639	4,5
Totale	14.326	100,0

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

	N	%
si	101.553	37,2
no	171.239	62,8
Totale	272.793	100,0

Domanda 17 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
si	211.997	66,6
no	106.324	33,4
Totale	318.321	100,0

Domanda 18 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio tessera elettorale	10.845	5,1
richiesta duplicato tessera elettorale	8.902	4,2
altro	2.233	1,1
no	190.016	89,6
Totale	211.997	100,0

Domanda 19 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	6.376	29,0
buono	14.662	66,7
sufficiente	943	4,3
Totale	21.981	100,0

Domanda 20 - Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	18.170	15,1
buono	85.343	70,9
sufficiente	14.641	12,2
scarso	626	0,5
insufficiente	313	0,3
non so	1.275	1,1
Totale	120.368	100,0

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

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	31.846	26,5
come me lo aspettavo	85.976	71,4
peggio di come me lo aspettavo	1.591	1,3
non so	955	0,8
Totale	120.368	100,0