

La statistica per la città

Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali

Anno 2021

A cura di
Francesca Crescioli



<i>Premessa</i>	5
<i>Sintesi dei risultati</i>	6
<i>I risultati</i>	
<i>I punti Anagrafici Decentrati (PAD)</i>	7
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i>	11
<i>I Servizi Online</i>	12
<i>Il Progetto Reti Diffuse</i>	13
<i>L'Ufficio Elettorale</i>	13
<i>Valutazione complessiva</i>	13
<i>Caratteristiche della popolazione</i>	15
<i>Metodologia di campionamento</i>	19
<i>Questionario</i>	20
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i>	24



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 nono anno consecutivo e rispetto all'anno scorso è stata eliminata dal questionario la sezione relativa agli sportelli U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico), servizio che non dipende più alla Direzione Servizi Territoriali e la parte relativa alle credenziali per l'accesso ai servizi online, sostituite dallo Spid.

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 1.000 cittadini nel mese di dicembre 2021. 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 93,4% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 28,4% (26,6% 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 (62,9%), il rilascio di certificati (17,3%) e il cambio abitazione/residenza (11,6%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (51,9%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano molto positivi (competenza 85,0% e cortesia 84,3%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (53,7% di positivi) e per giorni e orari di apertura (60,4% di positivi).
- Il 68,9% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 63,9% della popolazione dichiara di non aver sentito parlare dell'App Ufirst (ex Qurami), il 20,4% la conosce ma non l'ha utilizzata e il 15,7% l'ha utilizzata.
- Il 68,6% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 4,5% (pari al 3,1% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata nel complesso molto buona.
- Il 38,6% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 7,5% di essi (pari al 2,9% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 78,9% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 22,1% (pari al 17,4% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nella maggioranza dei casi (81,1%).
- Il 47,9% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. Il 19,6% di essi, pari al 9,4% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
- Il 52,8% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi l'11,9% (pari al 6,3% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- Complessivamente il 79,8% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 13,8% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 5,7% non positiva.
- Il 27,7% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 57,8% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava e l'11,9% 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 93,4% le conosce, in aumento di circa 1 punto percentuale rispetto al 2020 (92,4%). Le percentuali più elevate si rilevano fra le femmine (94,1%) e fra gli adulti (31-60 anni; 95,9% - cfr. Tabella 1).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	94,1	92,6	89,2	95,9	91,6	93,4
no	5,9	7,4	10,8	4,1	8,4	6,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 28,4% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 26,6% dell'intera popolazione. In particolare, il 62,9% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, l'11,6% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 17,3% per il rilascio di un certificato e il restante 8,2% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2019, 2020 e 2021 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 (65,8%) e gli adulti (67,1%). Fra i giovani si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (27,0% contro la media dell'11,6%) e sono soprattutto maschi (14,9%), mentre nella richiesta di certificati si ha una prevalenza della fascia anziana (20,8% contro la media del 17,3%) senza sostanziali differenze di genere (Tabella 2).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2019, 2020 e 2021.

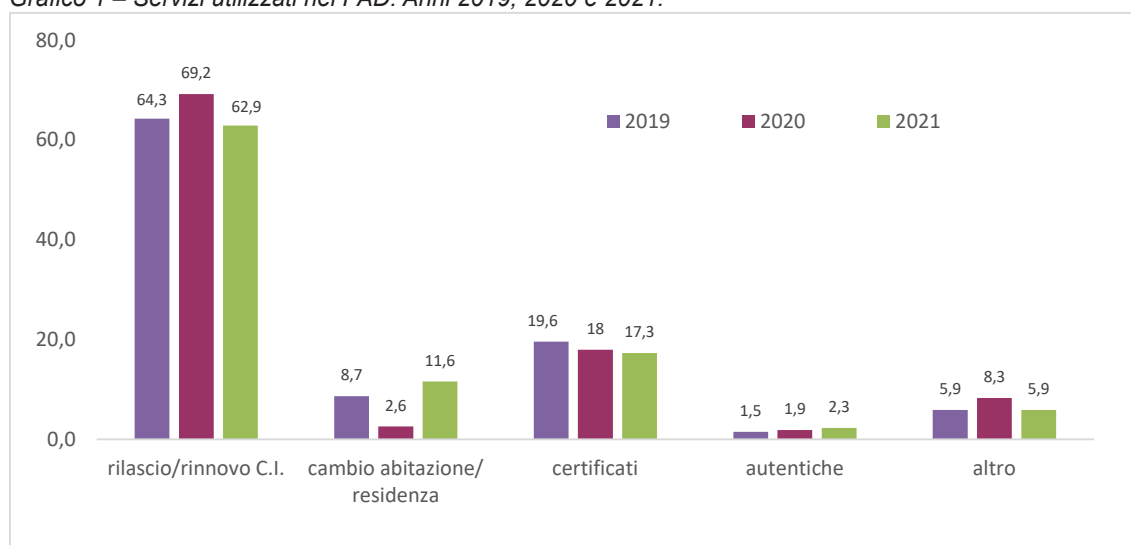
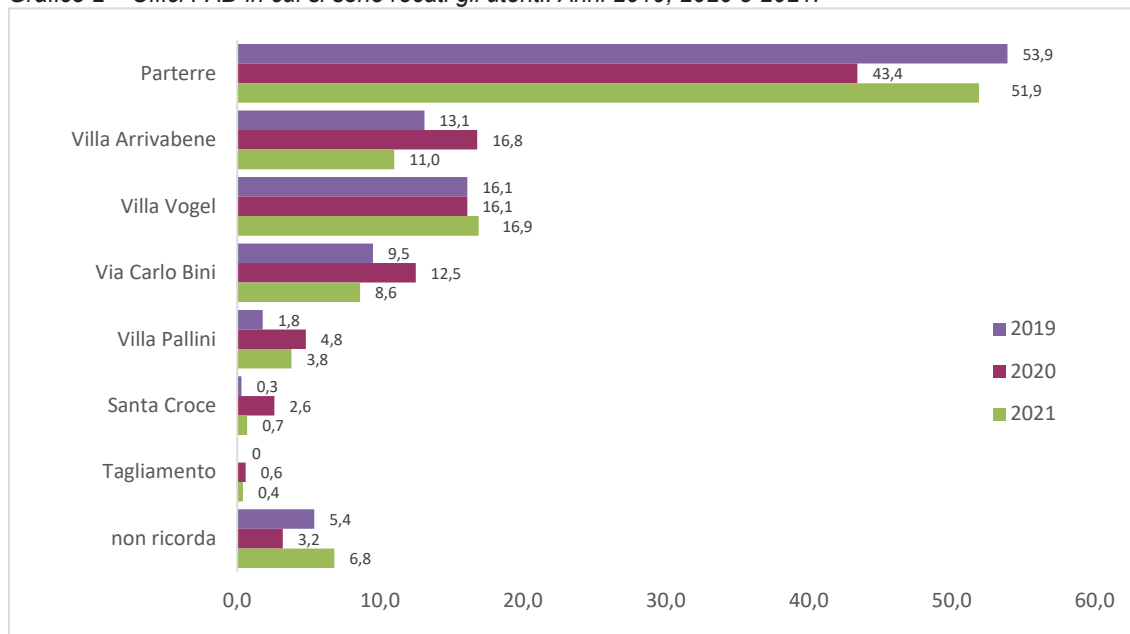


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	65,8	59,3	60,5	67,1	55,8	62,9
cambio abitazione/residenza	8,9	14,9	27,0	8,1	10,5	11,6
certificati	17,8	16,7	10,2	17,4	20,8	17,3
autentiche	1,4	3,3	,0	2,0	3,9	2,3
altro	6,1	5,8	2,3	5,4	9,1	6,0
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 (51,9%); il PAD di Villa Vogel registra il 16,9% di utenti mentre quello di Piazza Alberti (Villa Arrivabene) l'11,0%; presso il PAD di Villa Pallini si è recato il 3,8% degli utenti e in quello di Via Carlo Bini l'8,6%. 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 2019, 2020 e 2021.



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 2021 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. Si osserva un calo delle valutazioni positive della soddisfazione per tutti gli aspetti considerati rispetto al 2020, con il relativo aumento delle valutazioni negative. 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 85,0% e 84,3%, rispettivamente in calo di 4,7 e 3,5 punti percentuali rispetto all'anno precedente) e la tutela della privacy (83,9%) quest'ultima sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. Buone anche le valutazioni positive per l'ubicazione/accesso agli uffici (80,0%, -5,2 punti rispetto al 2020), la rapidità del servizio (73,6%, -8,7 punti rispetto al 2020) e il comfort degli ambienti (71,4%, -0,6). Più basse le valutazioni positive per i tempi di attesa (53,7%, -1,4 punti rispetto al 2020) e i giorni e orari di apertura (60,4%, -3,6 punti rispetto al 2020 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

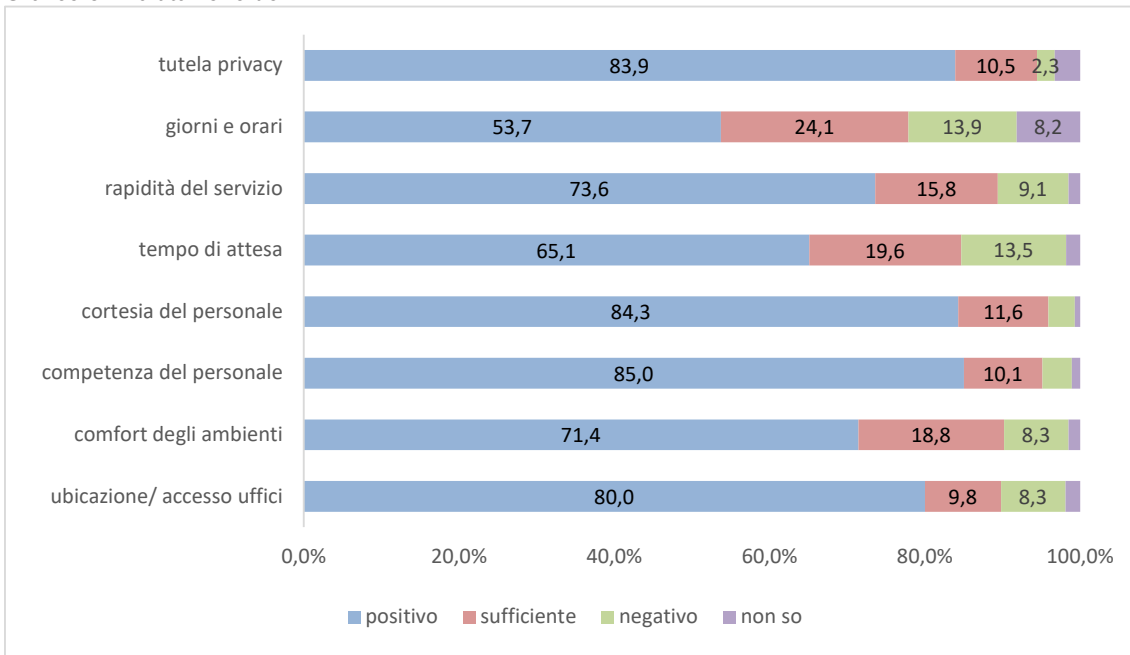
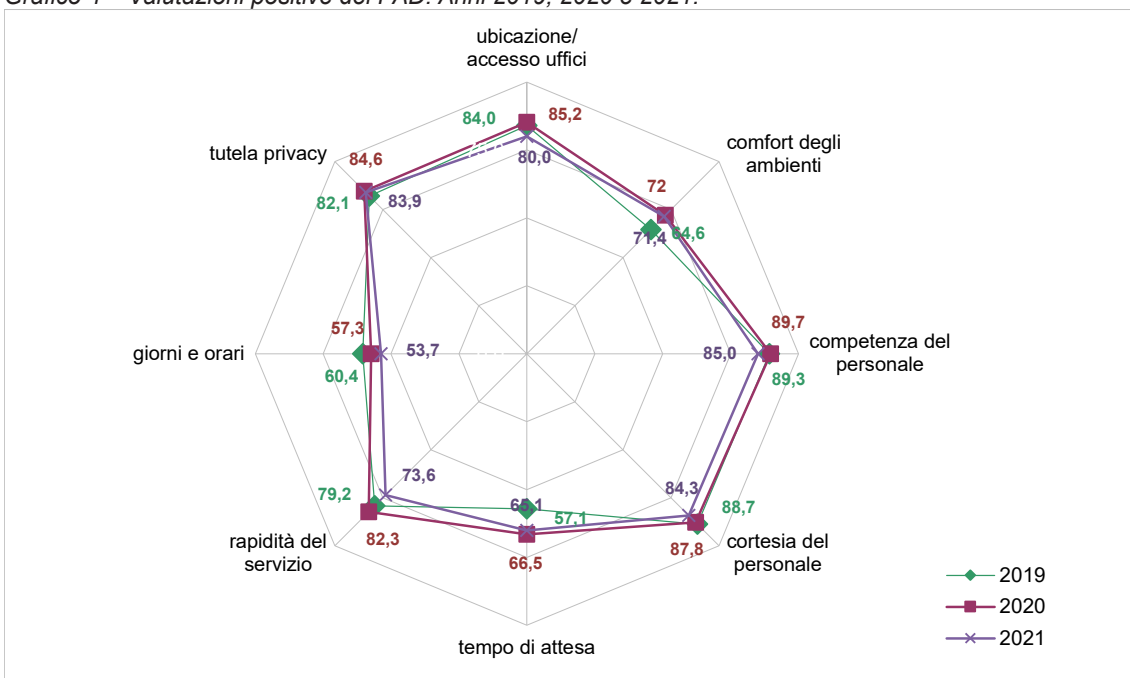


Grafico 4 - Valutazioni positive dei PAD. Anni 2019, 2020 e 2021.



L'App Ufirst, che ha sostituito Qurami, con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code risulta piano piano più conosciuta: nel 2019 il 73,6% dei rispondenti dichiarava di non averne sentito parlare, la quota scende al 58,8% nel 2020, e risale al 63,9% nel 2021. Il 20,4% la conosce ma non l'ha utilizzata (era 21,7 nel 2020) e il 15,7% l'ha utilizzata (era 19,5% nel 2020). Sono soprattutto gli uomini e gli adulti a dichiarare di averla utilizzata con percentuali rispettivamente del 21,3% e del 20,1%. A conoscerla, senza averla utilizzata sono più le femmine (22,8%) e la classe dei 31-60enni (24,0%) mentre a non saperne dell'esistenza sono più gli ultrasessantenni (77,2% - 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	21,3	11,0	13,9	20,1	8,5	15,7
sì ma non l'ho utilizzata	17,4	22,8	19,2	24,0	14,2	20,4
no	61,3	66,1	66,9	55,9	77,2	63,9
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, anche se in calo rispetto all'anno precedente. Il 21,6% la ritiene utilissima, il 54,1% molto utile, l'8,2% abbastanza utile mentre sono il 13,5% coloro che complessivamente la ritengono poco o per niente utile. I più critici risultano essere gli adulti, gli unici a esprimere valutazioni sotto l'abbastanza e le femmine, con il 28,5% di giudizi negativi (cfr. Tabella 4)

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Moltissimo	30,4	7,1	20,0	15,4	49,9	21,6
Molto	52,2	57,2	80,0	53,9	33,3	54,1
Abbastanza	13,1	0,0	0,0	7,7	16,9	8,2
Poco	4,4	7,1	0,0	7,7	0,0	5,4
Per niente	0,0	21,4	0,0	11,5	0,0	8,1
Non so	0,0	7,1	0,0	3,8	0,0	2,7
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 68,9% degli intervistati risulta favorevole, in particolare soggetti con età non superiore ai 60 anni (70,2% per i giovani e 78,1% per la classe 31-60 anni) e senza rilevanti 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	67,8	69,8	70,2	78,1	56,0	68,9
no	23,7	22,1	24,8	17,4	29,4	22,8
non so	8,5	8,1	4,9	4,5	14,7	8,3
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 68,6% dei rispondenti ne è informato, in particolare adulti (73,3%, cfr. Tabella 6).

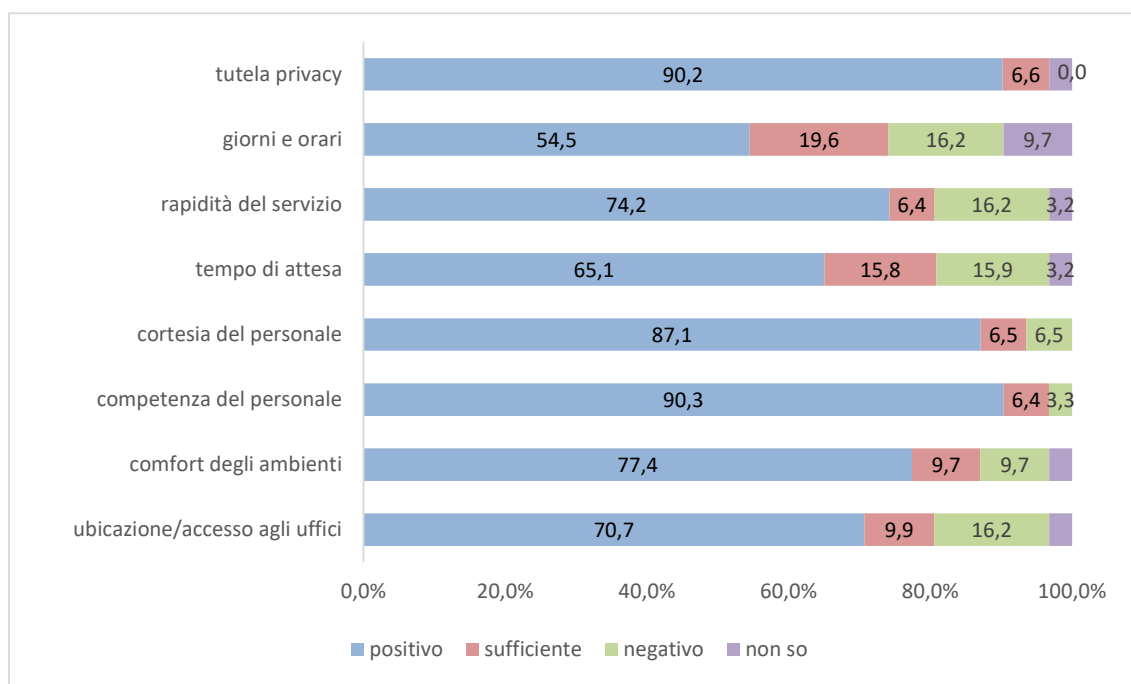
Tabella 6 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	66,9	70,0	58,1	73,3	66,3	68,6
no	33,1	30,0	41,9	26,7	33,7	31,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 4,5% ha usufruito dei servizi (pari al 3,1% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 35,7% per le pubblicazioni di matrimonio, il 25,9% per presentare una denuncia di morte, il 3,3% per prenotare la sala per il matrimonio e il 35,1% per altri servizi.

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono nel complesso molto buoni: la competenza e la cortesia del personale insieme alla tutela della privacy registrano i giudizi positivi più elevati (90,3%, 87,1% e 90,2% rispettivamente); il comfort degli ambienti e la rapidità del servizio ottengono il 77,4% e il 74,2% di valutazioni positive; l'ubicazione/accesso agli uffici registra il 70,7% di giudizi positivi mentre il tempo di attesa e i giorni e gli orari di apertura si attestano al 65,1% e al 54,5% 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 38,6% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (48,1%, cfr. Tabella 7). Fra questi solo il 7,5%, che rappresenta il 2,9% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 48,3% degli utenti esprime un giudizio ottimo, il 27,6% buono, il 7,0% sufficiente, il 3,5% scarso e il 13,6% 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
si	40,8	36,7	26,2	35,0	48,1	38,6
no	59,2	63,3	73,8	65,0	51,9	61,4
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 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 78,9% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età superiore ai 30 anni (80,8%, 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
si	80,8	77,2	76,5	80,8	77,2	78,9
no	19,2	22,8	23,5	19,2	22,8	21,1
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 22,1% (pari al 17,4% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'81,1% dei casi, cui si aggiunge l'8,7% 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 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 47,9% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più le femmine (49,0%) e gli anziani (50,9% - cfr. tabella 9). Il 19,6% di essi, pari al 9,4% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nell'87,2% 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
si	46,6	49,0	38,3	48,4	50,9	47,9
no	53,4	51,0	61,7	51,6	49,1	52,1
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 52,8% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (54,2%) e gli individui fino a 60 anni (58,2% i 18-30enni e 54,6% i 31-60enni).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, l'11,9% (pari al 6,3% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati molto positivi (93,7% buono + ottimo).

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 79,8% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in calo di 2,2 punti percentuali

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.

rispetto al 2020. Diminuiscono le valutazioni sufficienti (13,8%, era 15,1% nel 2020). I giudizi negativi passano dal 2,6% al 5,7% (cfr. Grafico 6).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati giovani (85,5%) e anziani (83,2%) mentre la fascia intermedia 31-60 dà maggiori valutazioni sufficienti (16,7%) e negative (6,4%). Per genere non si rilevano differenze di rilievo (cfr. tabella 10).

Grafico 6 - Valutazione complessiva dei servizi demografici. Anni 2019, 2020 e 2021.

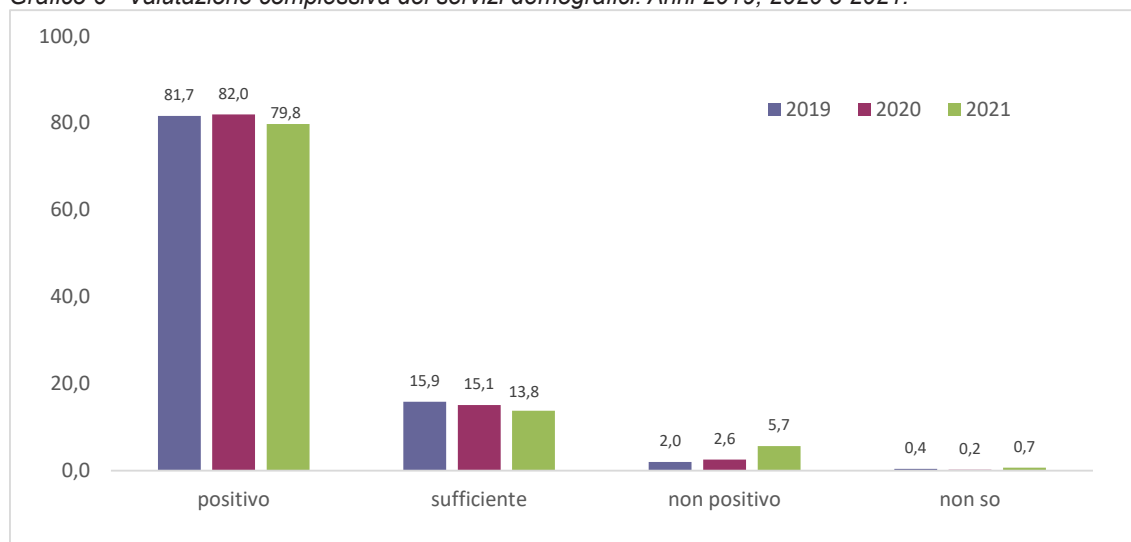


Tabella 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	79,6	80,1	85,5	76,4	83,2	79,8
sufficiente	15,3	12,4	9,2	16,7	10,6	13,8
non positivo	5,1	6,2	4,1	6,4	5,3	5,7
non so	0,0	1,3	1,2	0,4	0,9	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 27,7% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 57,8% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e l'11,9% è rimasto deluso. Le femmine (29,3%) registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative così come i giovani (28,9%) e gli adulti (30,0%); questi ultimi riportano anche la quota massima di giudizi negativi (12,9%, 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, ma in forte calo rispetto al 2020 (-9,8 punti percentuali). Aumentano le valutazioni negative 'peggio di come me lo aspettavo' (+8,0 punti percentuali) e i 'non so' (+1,5 punti) mentre rimangono sostanzialmente stabili i 'meglio di come me lo aspettavo' (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2019, 2020 e 2021.

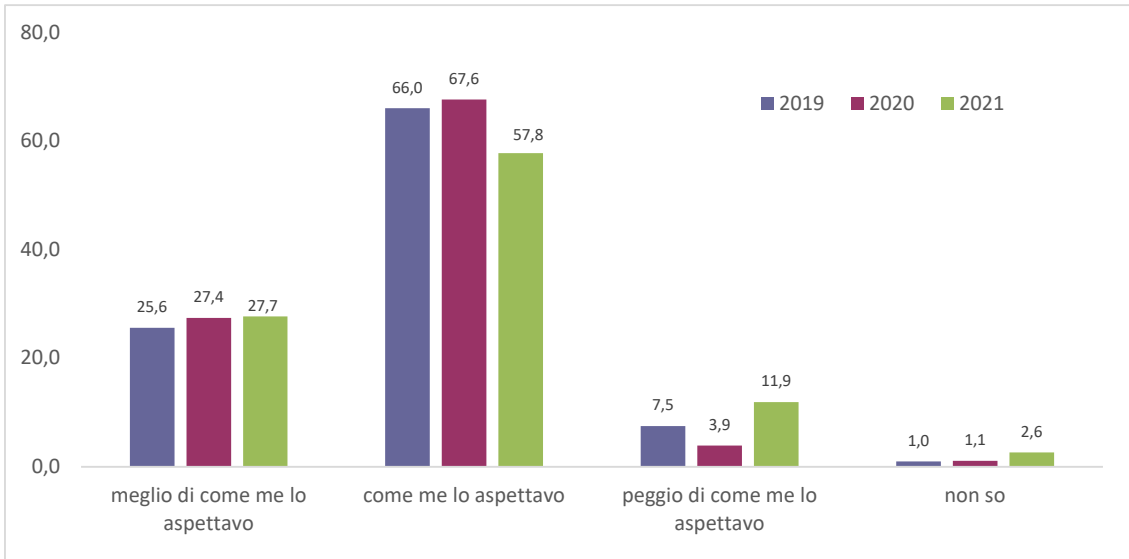


Tabella 11 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

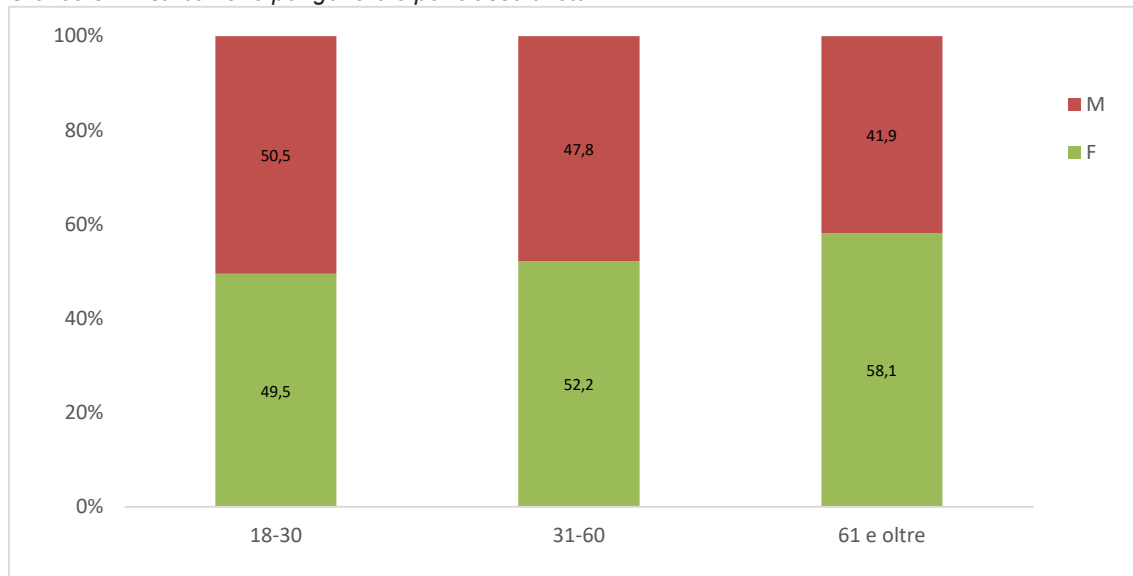
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
miglior di come me lo aspettavo	25,9	29,3	28,9	30,0	22,2	27,7
come me lo aspettavo	59,8	56,0	57,7	55,4	62,7	57,8
peggio di come me lo aspettavo	11,8	12,0	9,5	12,9	11,5	11,9
non so	2,6	2,7	4,0	1,7	3,6	2,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 34,3% degli intervistati è laureato o possiede un titolo superiore, il 40,6% è diplomato, il 18,1% ha la licenza media inferiore e il 4,9% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di maschi con la licenza media (20,0% contro il 16,4% delle femmine) mentre si rileva maggiore omogeneità per gli altri titoli di studio (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 (37,5% per i giovani e 40,5% per la classe 31-60 anni), i diplomati registrano una quota più elevata nella classe intermedia mentre coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (12,0%, cfr. Tabella 12).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	34,1	34,4	37,5	40,5	24,7	34,3
diploma di maturità	39,6	41,4	36,1	42,5	39,7	40,6
scuola media inferiore	20,0	16,4	22,1	14,6	21,2	18,1
licenza elementare	5,0	4,8	0,7	0,8	12,0	4,9
non risponde	1,3	3,0	3,6	1,6	2,4	2,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

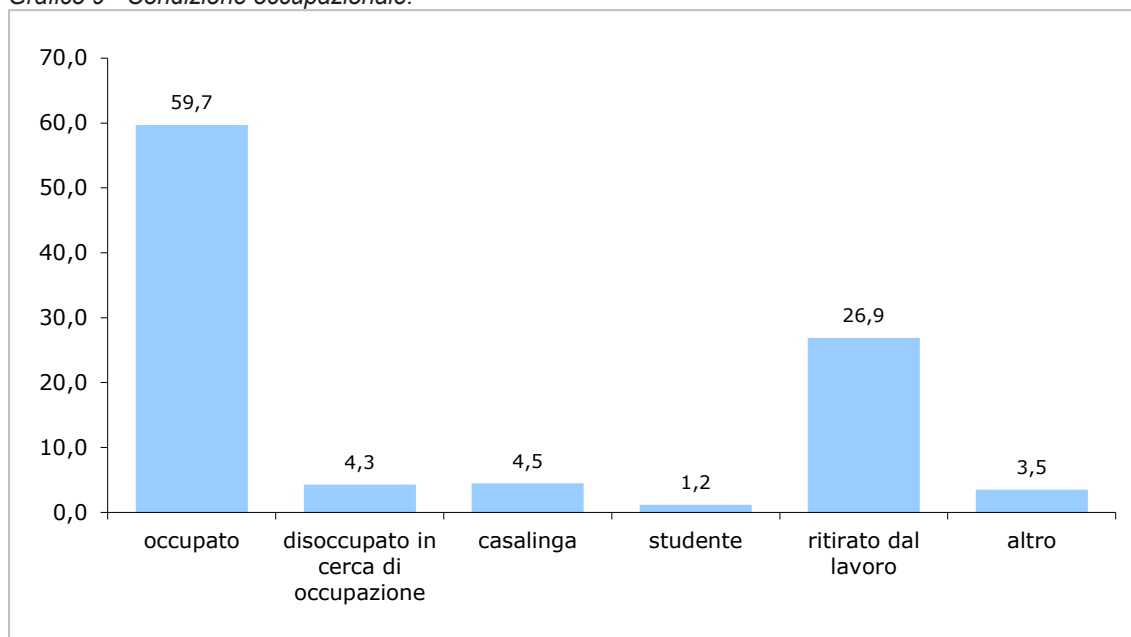
In merito alla condizione occupazionale il 59,7% della popolazione risulta occupato (66,8% uomini e 53,6% donne), il 26,9% è pensionato, l'1,2% studente, il 4,3% è in cerca di occupazione, il 4,5% casalinga/o, e il 3,5% in altra condizione (cfr. Grafico 9).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (7,0%), i pensionati registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (67,9%). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che l'11,3% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 4,5% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 13).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	66,8	53,6	76,0	85,8	18,5	59,7
disoccupato in cerca di occupazione	3,2	5,2	11,3	4,5	1,4	4,3
casalinga	0,4	7,9	3,5	3,8	5,7	4,5
studente	1,0	1,3	7,0	0,4	0,0	1,2
ritirato dal lavoro	24,8	28,7	0,7	3,6	67,9	26,9
altro	3,7	3,3	1,5	1,8	6,5	3,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 9 - Condizione occupazionale.

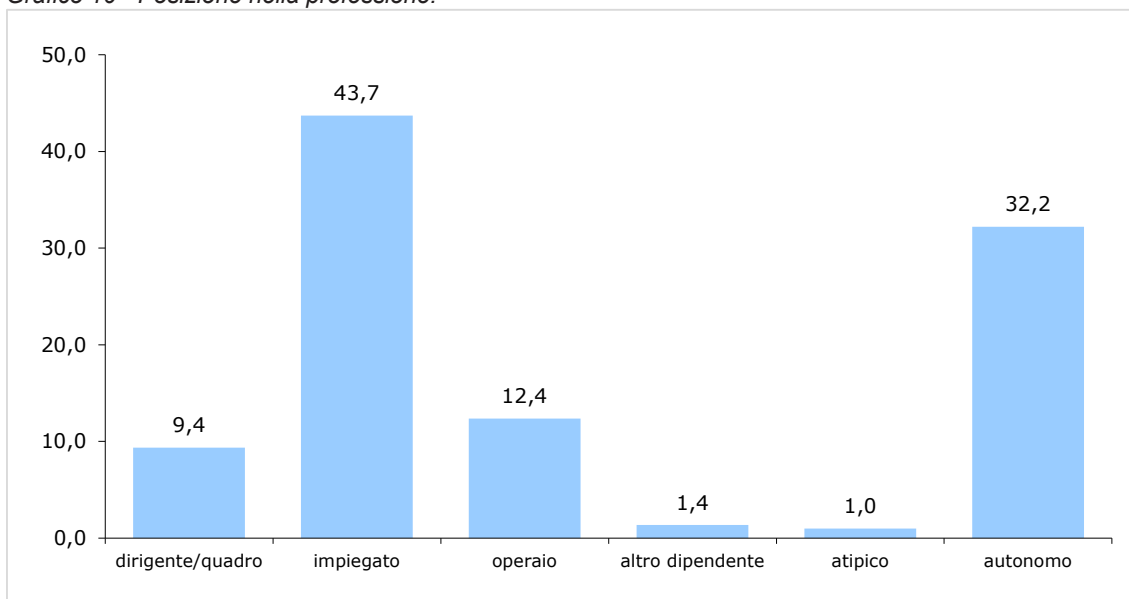


Il 43,7% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (53,5%), il 12,4% come operaio mentre il 32,2% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (37,3% - cfr. Grafico 10 e tabella 14).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	10,0	8,6	0,9	11,3	10,3	9,4
impiegato	34,5	53,5	47,6	45,0	29,4	43,7
operaio	15,6	8,9	20,7	11,3	5,9	12,4
altro dipendente	1,6	1,1	2,9	1,2	0,0	1,4
atipico	0,9	1,0	2,7	0,5	1,5	1,0
autonomo	37,3	26,9	25,2	30,7	52,8	32,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 10 - Posizione nella professione.



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 31 ottobre 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							
Cortesìa 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 si è 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	290.250	93,4
no	20.494	6,6
Totale	310.744	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	51.798	17,8
cambio abitazione/residenza	9.552	3,3
certificati	14.261	4,9
autentiche	1.856	,6
altro	4.929	1,7
no	207.854	71,6
Totale	290.250	100,0

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

	N	%
Parterre	42.723	51,9
Villa Arrivabene	9.025	11,0
Carlo Bini	7.125	8,6
Villa Vogel	13.934	16,9
Villa Pallini	3.101	3,8
Santa Croce	617	0,7
Tagliamento	309	0,4
non ricordo/non so	5.562	6,8
Totale	82.396	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	28,2	16,9	32,8	36,8	24,4	31,2	10,9	31,6
buono	51,8	54,5	52,3	47,4	40,7	42,4	42,8	52,3
sufficiente	9,8	18,8	10,1	11,6	19,6	15,8	24,1	10,5
scarso	6,0	6,8	3,0	2,6	8,2	4,9	7,5	1,9
insufficiente	2,3	1,5	0,8	0,8	5,3	4,2	6,4	0,4
non so	1,9	1,5	1,1	0,7	1,8	1,5	8,2	3,3
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	214.033	68,9
no	70.994	22,8
non so	25.717	8,3
Totale	310.744	100,0

Tabella 6 – Conoscenza App Ufirst.

	N	%
sì, l'ho utilizzata	11.460	15,7
sì, ma non l'ho utilizzata	14.818	20,4
no	46.529	63,9
Totale	72.806	100,0

Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Ufirst.

	N	%
moltissimo	2.471	21,6
molto	6.196	54,1
abbastanza	934	8,2
poco	620	5,4
per niente	930	8,1
non so	310	2,7
Totale	11.460	100,0

Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	213.195	68,6
no	97.549	31,4
Totale	310.744	100,0

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

	N	%
denuncia di morte	2.479	1,2
pubblicazioni matrimonio	3.421	1,6
prenotazione sale per matrimonio	312	,1
altro	3.365	1,6
no	203.617	95,5
Totale	213.195	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	19,0	22,6	32,5	42,3	19,4	35,3	12,9	39,0
buono	51,7	54,8	57,8	44,7	45,7	38,9	41,6	51,2
sufficiente	9,9	9,7	6,4	6,5	15,8	6,4	19,6	6,6
scarso	6,5	3,2	0,0	3,2	3,0	6,5	6,5	0,0
insufficiente	9,7	6,5	3,3	3,3	12,9	9,7	9,7	0,0
non so	3,2	3,2	0,0	0,0	3,2	3,2	9,7	3,2
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	119.897	38,6
no	190.847	61,4
Totale	310.744	100,0

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

	N	%
sì	8.966	7,5
no	110.931	92,5
Totale	119.897	100,0

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

	N	%
ottimo	4.333	48,3
buono	2.476	27,6
sufficiente	627	7,0
scarso	311	3,5
insufficiente	1.218	13,6
Totale	8.966	100,0

Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
sì	245.061	78,9
no	65.683	21,1
Totale	310.744	100,0

Tabella 15 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
sì	54.120	22,1
no	190.940	77,9
Totale	245.061	100,0

Tabella 16 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	20.147	37,2
buono	23.725	43,8
sufficiente	4.700	8,7
scarso	2.479	4,6
insufficiente	2.137	3,9
non so	933	1,7
Totale	54.120	100,0

Tabella 17 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

	N	%
sì	148.789	47,9
no	161.955	52,1
Totale	310.744	100,0

Tabella 18 – Utilizzo punti decentrati.

	N	%
sì	29.089	19,6
no	119.700	80,4
Totale	148.789	100,0

Tabella 19 - Valutazione punti decentrati.

	N	%
ottimo	11.711	40,3
buono	13.651	46,9
sufficiente	2.791	9,6
scarso	621	2,1
insufficiente	315	1,1
Totale	29.089	100,0

Tabella 20 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
sì	164.192	52,8
no	146.552	47,2
Totale	310.744	100,0

Tabella 21 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	6.776	4,1
richiesta del duplicato della tessera elettorale	8.665	5,3
altro servizio	4.063	2,5
no	144.688	88,1
Totale	164.192	100,0

Tabella 22 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	6.479	33,2
buono	11.800	60,5
sufficiente	605	3,1
scarso	621	3,2
Totale	19.504	100,0

Tabella 23 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	26.952	20,6
buono	77.390	59,2
sufficiente	17.974	13,8
scarso	3.425	2,6
insufficiente	4.042	3,1
non so	903	0,7
Totale	130.686	100,0

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

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	36.208	27,7
come me lo aspettavo	75.480	57,8
peggio di come me lo aspettavo	15.563	11,9
non so	3.435	2,6
Totale	130.686	100,0





1. The first step in the process of identifying a problem is to recognize that a problem exists. This is often done by comparing current performance against a desired state or goal.

2. Once a problem is identified, the next step is to define the problem more precisely. This involves determining the scope of the problem and the specific areas that are affected.

3. The third step is to analyze the causes of the problem. This is often done by using tools such as the fishbone diagram (Ishikawa diagram) to identify the root causes of the problem.

4. The fourth step is to develop a plan to address the problem. This involves identifying the resources needed to solve the problem and the specific actions that need to be taken.

5. The fifth step is to implement the plan. This involves putting the plan into action and monitoring progress to ensure that the problem is being solved.

6. The sixth step is to evaluate the results of the plan. This involves comparing current performance against the desired state to see if the problem has been solved.

7. The seventh step is to standardize the solution. This involves putting the solution into a standard process so that it can be repeated in the future.

8. The eighth step is to review the process. This involves reflecting on the entire process to see what worked well and what could be improved for the next time.

9. The ninth step is to communicate the results of the process. This involves sharing the results with others so that they can learn from the experience.

10. The tenth step is to celebrate success. This involves recognizing and rewarding the team for their efforts in solving the problem.

