



INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Dicembre 2013

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Direzione Sistemi Informativi
Direttore **Riccardo Innocenti**

Servizio Statistica e toponomastica
Posizione Organizzativa Statistica
Gianni Dugheri

A cura di
Marco Colpo, Francesca Crescioli

Programmazione e supervisione CATI
Francesca Crescioli, Stefano Poli

Rilevatori

Stefano Braschi
Carlo Casini
Maria Stefania Chini
Maurizio Curcio
Elisabetta D'Agostino
Lucia Ferrara
Laura Mascolo
Lucia Matteoli
Beatrice Petri
Fabrizio Porciani
Stefania Servadei
Matteo Vannetti
Tommaso Vignoli

Indice

| | |
|---|----|
| Premessa..... | 4 |
| Sintesi dei risultati | 5 |
| I risultati..... | 6 |
| <i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)</i> | 6 |
| <i>L'Ufficio di Stato Civile</i> | 9 |
| <i>I Servizi Online</i> | 10 |
| <i>L'Ufficio Elettorale</i> | 11 |
| <i>Valutazione complessiva</i> | 12 |
| Caratteristiche della popolazione | 14 |
| Metodologia di campionamento | 17 |
| Appendice | 18 |
| <i>Questionario</i> | 18 |
| <i>Risultati – Frequenze delle risposte</i> | 21 |

Premessa

Il fine ultimo delle indagini di Customer Satisfaction (CS) risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini e di riprogettare l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici così come previsto dalla legge 7 dicembre 2013 n° 213) recepita dal Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Firenze (delibera del Consiglio Comunale n°8 del 7 febbraio 2013).

In questo disegno si inquadra la presente indagine richiesta dalla Direzione Servizi Demografici sul gradimento dei servizi erogati che per misurare la soddisfazione dei cittadini/utenti e di verificare il mantenimento e il miglioramento del livello di qualità.

La scelta di intervistare un campione rappresentativo dei residenti del Comune di Firenze ha permesso anche di valutare la diffusione di alcune tipologie di servizi.

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI: sono stati intervistati 1.200 cittadini nel periodo dal 4 al 15 novembre 2013.

La valutazione delle informazioni oggetto del rapporto contribuirà a mettere a punto gli strumenti di miglioramento della qualità dei servizi osservati.

Sintesi dei risultati

- I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dall'86,6% degli intervistati. Di questi, il 32,2% ha usufruito dei servizi offerti nell'ultimo anno.
- Le attività principali dei PAD sono state il rilascio e/o il rinnovo delle carte d'identità (73,5%), il rilascio di certificati (14,3%) e il cambio di residenza/abitazione (7,4%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli intervistati (40,8%).
- Complessivamente i giudizi sui vari aspetti relativi alle strutture, al personale e al servizio ricevuto sono positivi, in particolare l'ubicazione/accesso agli uffici (85,1%), la competenza del personale (88,7%) e la tutela della privacy (88,7%).
- Il 63,8% del campione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- L'Ufficio di Stato Civile è conosciuto dal 63,2% del campione. Fra questi solo il 2,6% degli utenti si è rivolto nell'ultimo anno per richiedere un servizio. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 38,8% è a conoscenza di poter richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; il 4,4% degli utenti ha usufruito di questa possibilità valutando positivamente il servizio.
- Il 54,4% del campione è a conoscenza della possibilità di espletare alcuni servizi online. Di questi, il 21,5% è in possesso delle credenziali di accesso. Fra questi, il 28,4% ha utilizzato negli ultimi 12 mesi il portale online del Comune per ricevere servizi, valutandolo positivamente.
- Il 39,3% di coloro senza credenziali d'accesso, è interessato a riceverle.
- L'Ufficio Elettorale è conosciuto dal 56,4% dei cittadini intervistati, di cui il 14,5% si è rivolto durante l'ultima consultazione elettorale. Nessuno ha espresso un giudizio negativo sul servizio.
- Complessivamente il 75,8% degli intervistati ha giudicato positivamente i servizi demografici ricevuti, il 19,3% sufficiente e solamente il 2,4% negativamente.
- Il 22,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 69,9% lo ha valutato in linea con quanto atteso.

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 se gli intervistati fossero a conoscenza di questi uffici e ne è risultato che l'86,6% lo è. In particolare tra gli adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni l'89,9% e tra gli anziani l'85,9%, mentre una percentuale più bassa si è registrata fra i giovani (80,1%, cfr. Tabella 1)

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

| | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|--------|
| si | 80,1 | 88,9 | 85,9 | 86,6 |
| no | 19,9 | 11,1 | 14,1 | 13,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 32,2% ha usufruito del servizio. In particolare il 73,5% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 7,4% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 14,3% per il rilascio di un certificato, lo 0,6% per l'autenticazione di documenti e il restante 4,2% per altri motivi (cfr. Grafico 1). Per fascia di età, si osserva che rispetto alla media le percentuali di coloro che si sono recati nei PAD per il rilascio/rinnovo delle C.I. sono più elevate fra i giovani (77,1%) e gli adulti (76,6%). I giovani sono quelli che hanno usufruito di più del cambio di residenza (11,4%) mentre adulti e anziani hanno maggiormente richiesto certificati (rispettivamente il 12,6% e il 19,0%, cfr. Tabella 2)

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD.

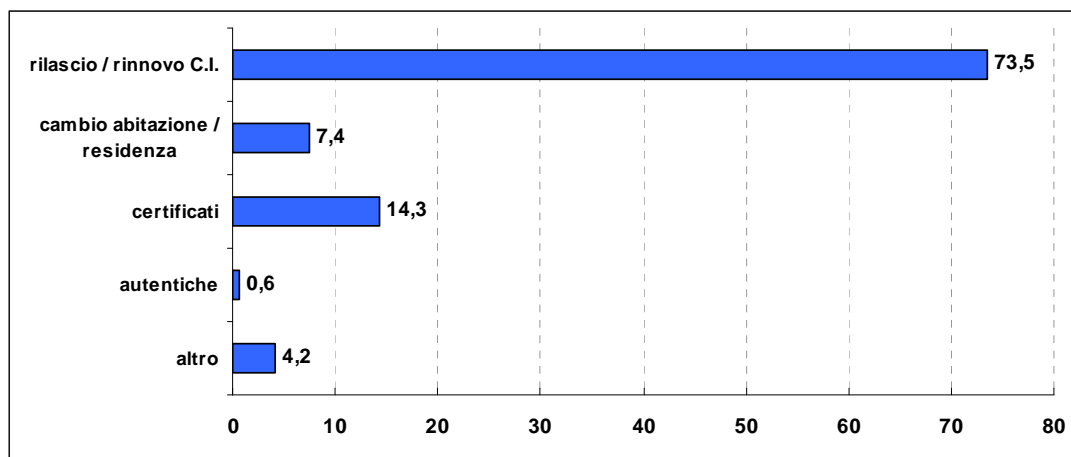
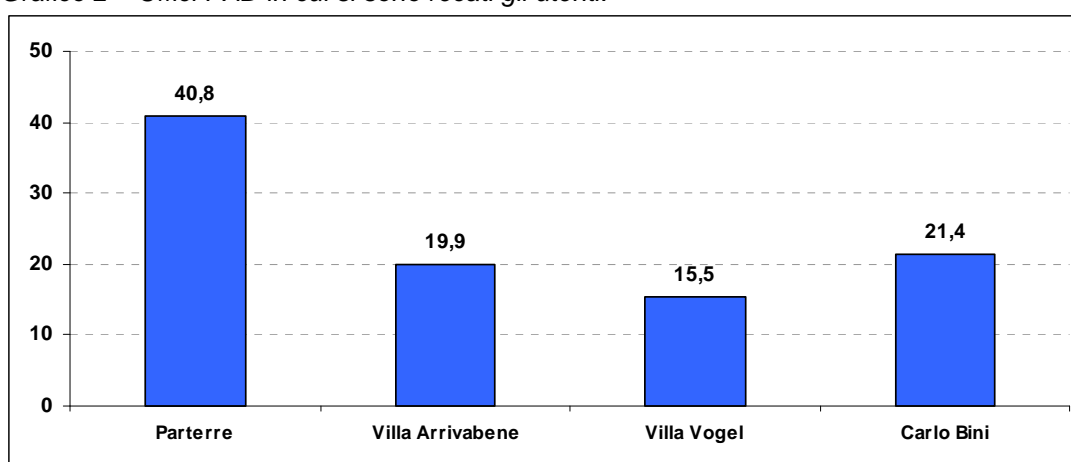


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per fascia di età (percentuali di colonna).

| | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|-----------------------------|-------|-------|-------|--------|
| rilascio/rinnovo c.i. | 77,1 | 76,6 | 68,3 | 73,5 |
| cambio abitazione/residenza | 11,4 | 7,4 | 6,3 | 7,4 |
| certificati | 5,7 | 12,6 | 19,0 | 14,3 |
| autentiche | 2,9 | 0,0 | 0,8 | 0,6 |
| altro | 2,9 | 3,4 | 5,6 | 4,2 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

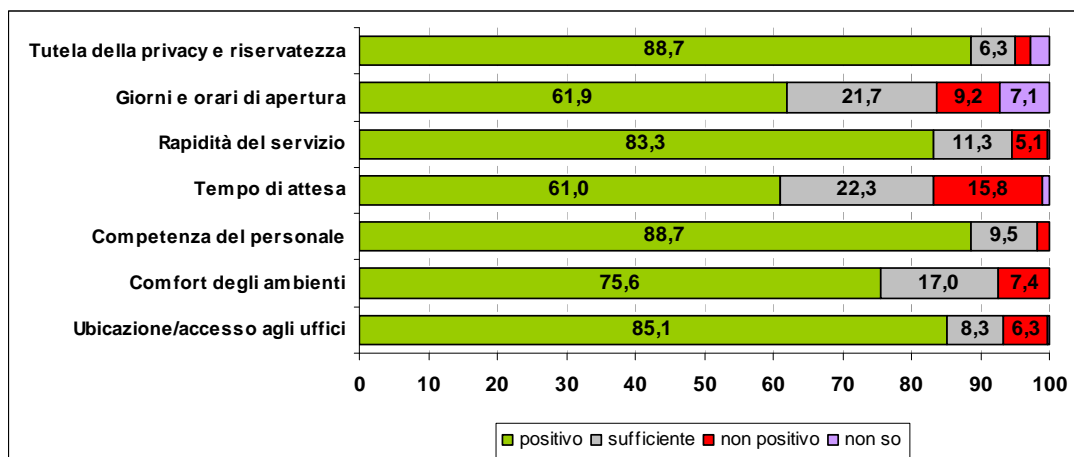
I PAD sono dislocati in 4 sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (40,8%), mentre il 21,4% si è recato in Via Carlo Bini, il 19,9% a Villa Arrivabene e il 15,5% a Villa Vogel (cfr. Grafico 2)

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti.



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 negativo (scarso e insufficiente). Il grafico 3 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati. Globalmente i giudizi risultano positivi, in particolare per la tutela della privacy e la riservatezza (87,7%), la competenza del personale (88,7%), l'ubicazione e l'accesso agli uffici (85,1%) e la rapidità del servizio (83,3%). Seppur con una larga maggioranza di valutazioni positive, nella valutazione dei tempi di attesa e dei giorni/orari di apertura si registrano percentuali inferiori, rispettivamente 61,0% e 61,9%.

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.



Riguardo ai giorni di apertura degli uffici, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura di sabato mattina. Il 63,8% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (68,3%) con età compresa fra i 31 e i 60 anni (79,0%, cfr. Tabella 3)

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

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| sì | 68,3 | 59,9 | 66,9 | 79,0 | 41,5 | 63,8 |
| non positivo | 24,5 | 33,7 | 21,1 | 16,0 | 51,4 | 29,5 |
| non so | 7,2 | 6,3 | 12,0 | 5,0 | 7,1 | 6,7 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

L'Ufficio di Stato Civile

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.

La prima domanda posta agli intervistati riguardava la conoscenza o meno del servizio ed è risultato che il 62,3% lo è, in particolare per le femmine (66,3%) e gli adulti con età compresa fra i 31 e 60 anni (67,1%, cfr. Tabella 4)

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

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| si | 59,7 | 66,3 | 42,2 | 67,1 | 65,9 | 63,2 |
| no | 40,3 | 33,7 | 57,8 | 32,9 | 34,1 | 36,8 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fra coloro che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, solo il 2,6% degli intervistati ha usufruito dei servizi: il 50,0% per presentare una denuncia di morte, il 20,0% per le pubblicazioni di matrimonio e il 30,0% per altri servizi. Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti. I risultati sono globalmente molto positivi (cfr. Tabella 5), da un minimo dell'85% per ubicazione/accesso e per rapidità del servizio al 90% per privacy e competenza, fatta eccezione per il 60% per i tempi di attesa.

Tabella 5 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile (percentuali di colonna).

| | Ubicazione/accesso agli uffici | Comfort degli ambienti | Competenza del personale | Tempo di attesa | Rapidità del servizio | Giorni e orari di apertura | Tutela della privacy e riservatezza |
|--------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| positivo | 85,0 | 70,0 | 90,0 | 60,0 | 85,0 | 70,0 | 90,0 |
| sufficiente | 5,0 | 20,0 | 5,0 | 30,0 | 10,0 | 20,0 | 5,0 |
| non positivo | 10,0 | 10,0 | 5,0 | 10,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| non so | - | - | - | - | - | 5,0 | - |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

La seconda parte dell'indagine relativa agli Uffici di Stato Civile era mirata a sondare la conoscenza o meno della possibilità di ordinare telefonicamente alcuni dei servizi. Il 38,0% ne è a conoscenza, in particolare femmine (39,3%) con età superiore ai 60 anni (49,3%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 4,4% degli intervistati ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo un giudizio positivo (80,0%).

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 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| si | 36,5 | 39,3 | 16,9 | 35,7 | 49,3 | 38,0 |
| no | 63,5 | 60,7 | 83,1 | 64,3 | 50,7 | 62,0 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

I Servizi Online

Un'intera sezione del questionario è dedicata a sondare i giudizi riguardo ai servizi on line offerti dal Comune. Infatti alcuni servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili in rete, fra cui il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni di matrimonio, ecc.

Il 54,4% degli intervistati ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare maschi (56,5%), adulti (57,4%) e anziani (59,0%, cfr. Tabella 7)

Tabella 7 - Conoscenza dei servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

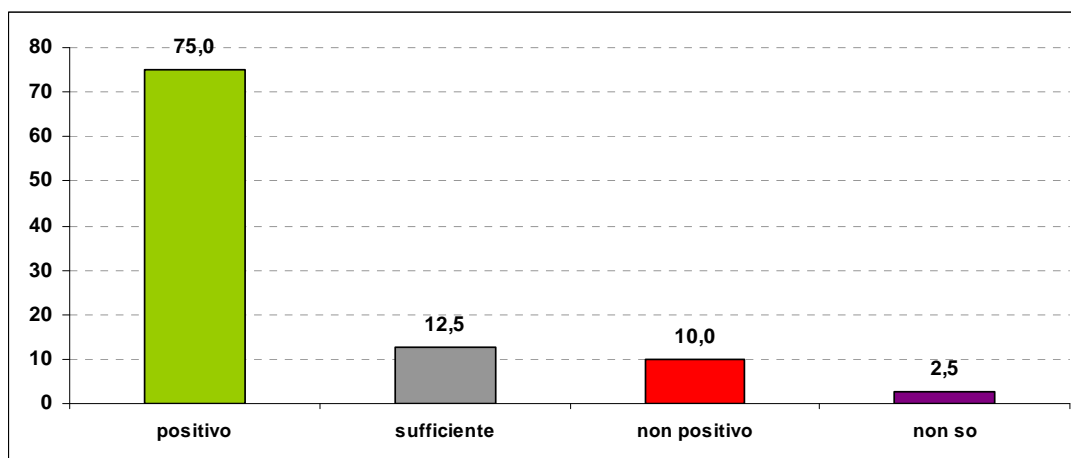
| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| si | 56,5 | 52,9 | 32,5 | 57,4 | 59,0 | 54,5 |
| no | 43,5 | 47,1 | 67,5 | 42,6 | 41,0 | 45,5 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Per quanto riguarda la possibilità di accedere al portale online del Comune, il 21,5% è in possesso delle credenziali, in particolare maschi (26,1%) e adulti (25,1%, cfr. Tabella 8). Fra questi, il 28,4% degli intervistati ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente (cfr. Grafico 4)

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 | 26,1 | 17,2 | 18,5 | 25,1 | 17,2 | 21,5 |
| no | 73,9 | 82,8 | 81,5 | 74,9 | 82,8 | 78,5 |
| Totale | 100 | 100 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafico 4 - Valutazione dei Servizi Online.



Per quanto riguarda coloro che non sono in possesso delle credenziali di accesso, il 39,3% è interessato ad averle, in particolare maschi (42,6%), giovani (46,8%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (49,0%, cfr. Tabella 5)

Grafico 5 - 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 | 42,6 | 36,6 | 46,8 | 49,0 | 23,3 | 39,3 |
| no | 57,4 | 63,4 | 53,2 | 51,0 | 76,7 | 60,7 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

L'Ufficio Elettorale

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 56,4% degli intervistati è a conoscenza di questi servizi, senza differenze di età e genere.

Fra coloro che sono a conoscenza, il 14,5% ha usufruito dei servizi durante l'ultima consultazione elettorale. I giudizi in merito al servizio sono stati totalmente positivi.

Valutazione complessiva

Le ultime due domande del questionario sono rivolte solo a coloro che hanno utilizzato almeno uno dei servizi demografici. In particolare, è stato chiesto la valutazione complessiva del servizio e la valutazione rispetto alle aspettative dell'utente.

Il 75,8 ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, il 19,3% li ha valutati sufficienti e solo il 2,4% ha espresso un giudizio non positivo (cfr. Grafico 7).

Per genere e fascia di età risultano più soddisfatte le femmine (78,2%) e gli intervistati con età superiore ai 61 anni (76,9%, cfr. Tabella 9).

Grafico 6- Valutazione complessiva dei Servizi Demografici.

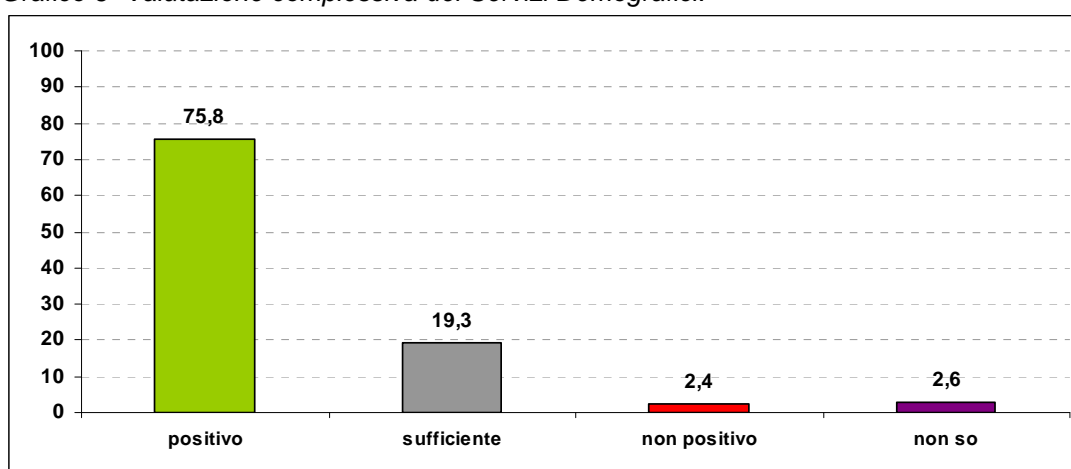


Tabella 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| positivo | 72,8 | 78,2 | 73,6 | 75,6 | 76,9 | 75,8 |
| sufficiente | 21,5 | 17,5 | 22,6 | 18,7 | 19,0 | 19,3 |
| non positivo | 1,6 | 3,0 | - | 3,1 | 2,0 | 2,4 |
| non so | 4,2 | 1,3 | 3,8 | 2,7 | 2,0 | 2,6 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 22,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di come atteso, il 69,9% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e solo il 5,9% è rimasto deluso (cfr. Grafico 8). Come per la valutazione complessiva, le femmine (25,6%) e gli anziani (27,2%, cfr. Tabella 10) sono le categorie che registrano gradimento maggiore di quello atteso.

Grafico 7 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente.

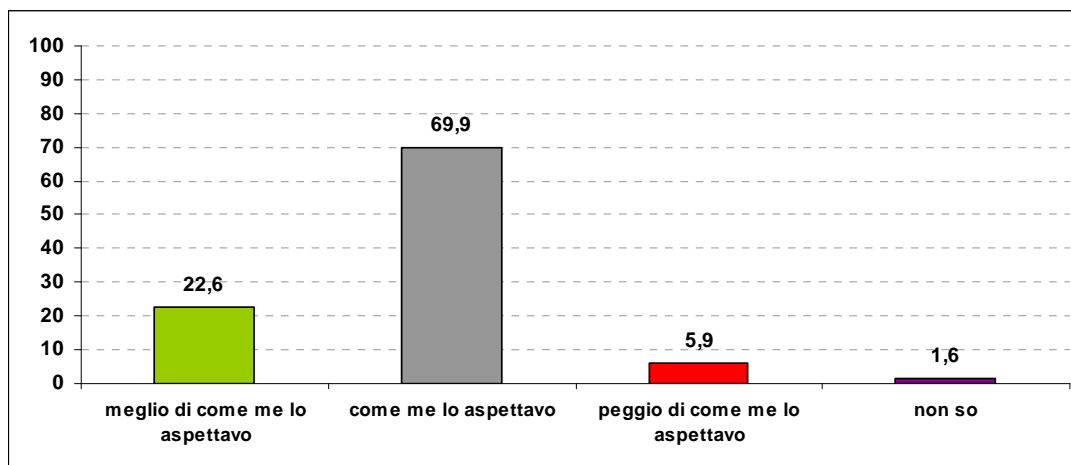


Tabella 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

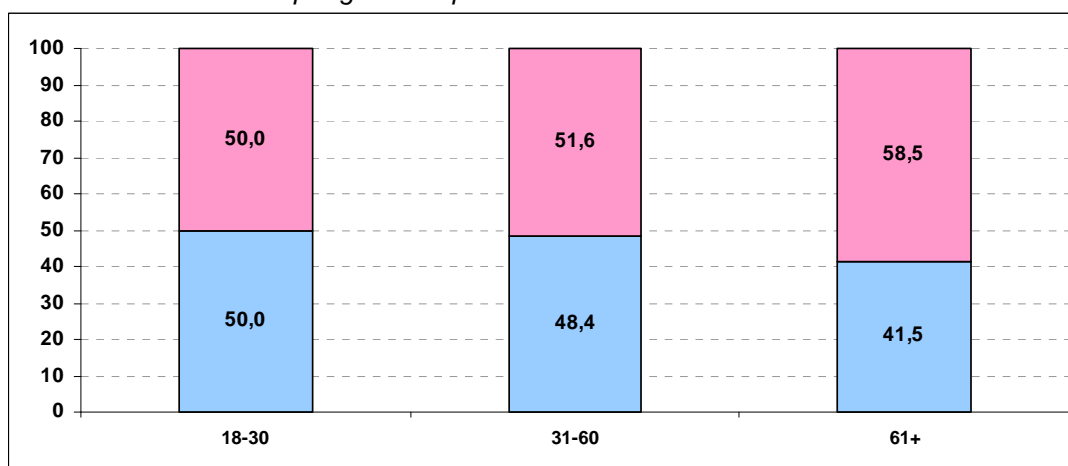
| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| meglio di come me lo aspettavo | 18,8 | 25,6 | 22,6 | 19,6 | 27,2 | 22,6 |
| come me lo aspettavo | 72,8 | 67,5 | 62,3 | 72,9 | 68,0 | 69,9 |
| peggio di come me lo aspettavo | 6,8 | 5,1 | 9,4 | 6,2 | 4,1 | 5,9 |
| non so | 1,6 | 1,7 | 5,7 | 1,3 | 0,7 | 1,6 |
| 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.

Il campione è composto per il 53,9% da femmine e per il 46,1% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (50,2%), il 13,8% 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 mentre fra i giovani c'è un sostanziale equilibrio fra i generi, la proporzione di femmine tende a essere maggiore rispetto a quella dei maschi in maniera più evidente con l'aumentare dell'età (cfr. Grafico 9).

Grafico 8 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 23,7% dei cittadini è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 42,7% è diplomato, il 20,3% ha la licenza media inferiore e l'11,0% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate (25,9%) rispetto ai maschi (21,0%, cfr. Tabella 11).

Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende ad essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 62,7% per i giovani e 46,8% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (28,3%, cfr. Tabella 12).

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

| | M | F | Totale |
|------------------------|-------|-------|--------|
| laurea o superiore | 21,0 | 25,9 | 23,7 |
| diploma di maturità | 46,6 | 39,4 | 42,7 |
| scuola media inferiore | 23,0 | 18,0 | 20,3 |
| licenza elementare | 7,6 | 14,0 | 11,0 |
| nessun titolo | 0,2 | 0,8 | 0,5 |
| n.r. | 1,6 | 1,8 | 1,7 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

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

| | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|------------------------|-------|-------|-------|--------|
| laurea o superiore | 22,3 | 29,6 | 15,9 | 23,7 |
| diploma di maturità | 62,7 | 46,8 | 29,5 | 42,7 |
| scuola media inferiore | 13,9 | 19,2 | 24,4 | 20,3 |
| licenza elementare | 0,0 | 1,7 | 28,3 | 11,0 |
| nessun titolo | 0,0 | 0,5 | 0,7 | 0,5 |
| n.r. | 1,2 | 2,3 | 1,2 | 1,7 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

In merito alla condizione occupazionale il 46,2% della popolazione risulta occupato (52,2% uomini e 41,1% donne), il 31,7% è pensionato, il 7,6% studente, il 6,1% casalinga e il 6,0% in cerca di occupazione (cfr. Grafico 10).

Il 53,1% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (61,0%), il 13,5% come operaio mentre il 21,9% lavora autonomamente, prevalentemente uomini (cfr. Grafico 11).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: se è normale rilevare studenti fra i giovani e pensionati e casalinghe fra gli ultrasessantenni, risulta certamente più interessante l'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione dove si osserva che il 15,1% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 7,4% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 13).

Grafico 9 - Condizione occupazionale.

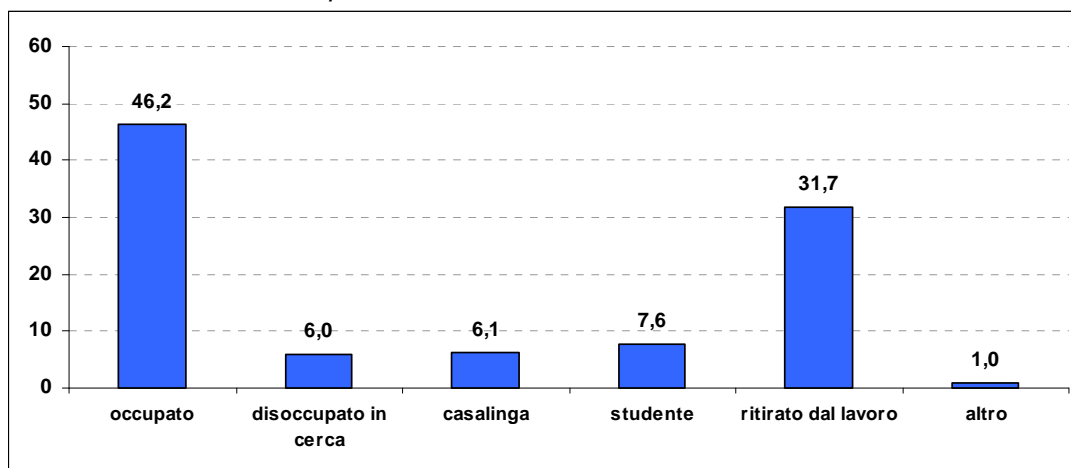


Grafico 10 - Posizione nella professione.

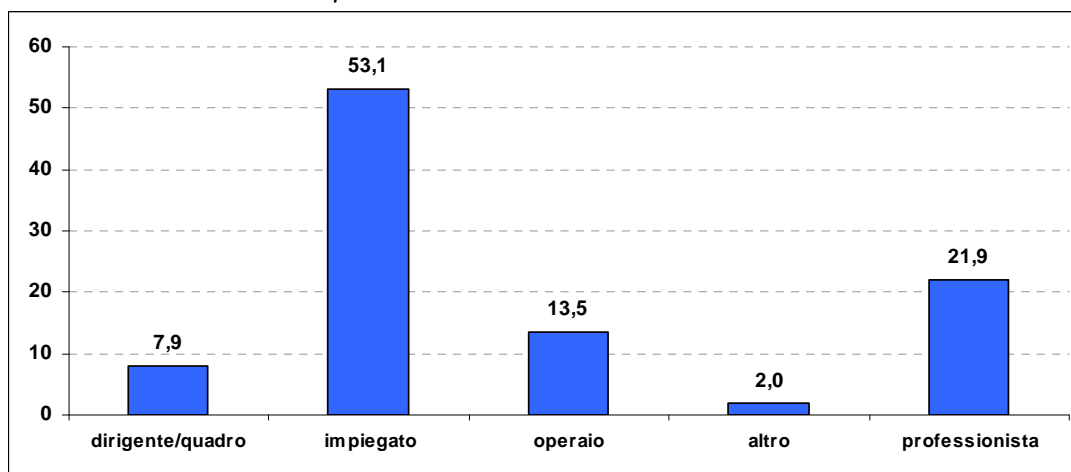


Tabella 13 - Distribuzione per fascia di età e condizione occupazionale (percentuali di colonna).

| | 18-30 | | 31-60 | | 61+ | | Totale | |
|----------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| occupato | 47 | 28,3 | 482 | 79,7 | 28 | 6,5 | 557 | 46,2 |
| disoccupato in cerca | 25 | 15,1 | 45 | 7,4 | 2 | 0,5 | 72 | 6,0 |
| casalinga | 1 | 0,6 | 35 | 5,8 | 38 | 8,8 | 74 | 6,1 |
| studente | 91 | 54,8 | 1 | 0,2 | 0 | 0,0 | 92 | 7,6 |
| ritirato dal lavoro | 1 | 0,6 | 19 | 3,1 | 362 | 83,4 | 382 | 31,7 |
| altro | 0 | 0,0 | 10 | 1,7 | 2 | 0,5 | 12 | 1,0 |
| n.r. | 1 | 0,6 | 13 | 2,1 | 2 | 0,5 | 16 | 1,3 |
| Totale | 166 | 100,0 | 605 | 100,0 | 434 | 100,0 | 1.205 | 100,0 |

Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un *campionamento probabilistico*¹ *stratificato*². 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 2013, 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 1.200 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.

¹ 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.

² 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 Vogel – Via delle Torri
- Villa Arrivabene – P.za Alberti
- Via Carlo Bini
- non ricordo-non so
- non

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 | | | | | | | |

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 | | | | | | | |
| Cortesia del personale | | | | | | | |
| Tempo di attesa | | | | | | | |
| Rapidità del servizio | | | | | | | |
| Giorni e orari di apertura | | | | | | | |
| Tutela della privacy e riservatezza | | | | | | | |

9. E' a conoscenza della possibilità di ordinare per telefono i certificati di stato civile (quali estratti, copie integrali e certificati plurilingue di: nascita, matrimonio, morte)?

- sì no →va a dom. 12

10. Se sì, ha utilizzato il servizio nell' ultimo anno?

- sì no →va a dom. 12

11. Come lo valuta?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

SERVIZI ONLINE

12. Alcuni dei servizi di anagrafe e stato civile (quali il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni matrimonio, ecc.) possono essere richiesti tramite internet. E' a conoscenza di questa possibilità?

- sì no → va a dom. 16

13. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?

- sì no → va a dom. 16

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

- sì no

15. Come lo valuta?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

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

- sì no

ELETTORALE

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

- sì no → va a dom. 20

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

- sì, la consegna a domicilio delle tessere elettorali
 sì, la richiesta allo sportello del duplicato della tessera elettorale
 sì, altro servizio
 no → va a dom. 20

19. se sì, come lo valuta?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

20. (se sì ad almeno una delle domande 2, 7, 14, 18) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici del Comune di Firenze?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

21. (se sì ad almeno una delle domande 2, 7, 14, 18) Rispetto alle sue aspettative, com'è il servizio che ha ricevuto?

- meglio di come me lo aspettavo
 come me lo aspettavo
 peggio di come me lo aspettavo
 non so

Anagrafica intervistato

Genere

Data di nascita

Titolo di studio

Condizione occupazionale

Posizione nella professione

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 14 - Conoscenza dei PAD.

| | N | % |
|--------|------|-------|
| sì | 1044 | 86,6 |
| no | 161 | 13,4 |
| Totale | 1205 | 100,0 |

Tabella 15 - Servizi utilizzati nei PAD.

| | N | % |
|-----------------------------|------|-------|
| rilascio/rinnovo c.i. | 247 | 23,7 |
| cambio abitazione/residenza | 25 | 2,4 |
| certificati | 48 | 4,6 |
| autentiche | 2 | 0,2 |
| altro | 14 | 1,3 |
| no | 708 | 67,8 |
| Totale | 1044 | 100,0 |

Tabella 16 - PAD in cui si sono recati gli utenti.

| | N | % |
|--------------------|-----|-------|
| Parterre | 137 | 40,8 |
| Villa Arrivabene | 67 | 19,9 |
| Villa Vogel | 52 | 15,5 |
| Carlo Bini | 72 | 21,4 |
| non ricordo/non so | 8 | 2,4 |
| Totale | 336 | 100,0 |

Tabella 17 - Valutazione dei PAD.

| | Ubicazione/accesso agli uffici | Comfort degli ambienti | Competenza del personale | Tempo di attesa | Rapidità del servizio | Giorni e orari di apertura | Tutela della privacy e riservatezza |
|---------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------------|---|
| ottimo | 20,5 | 10,1 | 21,1 | 13,7 | 25,3 | 11,6 | 21,4 |
| buono | 64,6 | 65,5 | 67,6 | 47,3 | 58,0 | 50,3 | 67,3 |
| sufficiente | 8,3 | 17,0 | 9,5 | 22,3 | 11,3 | 21,7 | 6,3 |
| scarso | 3,0 | 6,0 | 0,6 | 8,0 | 2,4 | 5,1 | 1,2 |
| insufficiente | 3,3 | 1,5 | 1,2 | 7,7 | 2,7 | 4,2 | 1,2 |
| non so | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,9 | 0,3 | 7,1 | 2,7 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Tabella 18 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

| | N | % |
|--------------|------|-------|
| sì | 769 | 63,8 |
| non positivo | 355 | 29,5 |
| non so | 81 | 6,7 |
| Totale | 1205 | 100,0 |

Tabella 19 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

| | N | % |
|--------|------|-------|
| sì | 762 | 63,2 |
| no | 443 | 36,8 |
| Totale | 1205 | 100,0 |

Tabella 20 - Servizi utilizzati all'Ufficio di Stato Civile.

| | N | % |
|--|-----|-------|
| denuncia di morte | 10 | 1,3 |
| istanza di cremazione | 0 | 0,0 |
| pubblicazioni matrimonio | 4 | 0,5 |
| prenotazione sale per matrimonio | 0 | 0,0 |
| istanza per riconoscimento cittadinanza italiana | 0 | 0,0 |
| altro | 6 | 0,8 |
| no | 742 | 97,4 |
| Totale | 762 | 100,0 |

Tabella 21 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile.

| | Ubicazione/accesso agli uffici | Comfort degli ambienti | Competenza del personale | Tempo di attesa | Rapidità di del servizio | Giorni e orari di apertura | Tutela della privacy e riservatezza |
|---------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------------|---|
| ottimo | 30,0 | 25,0 | 15,0 | 15,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| buono | 55,0 | 45,0 | 75,0 | 45,0 | 65,0 | 50,0 | 70,0 |
| sufficiente | 5,0 | 20,0 | 5,0 | 30,0 | 10,0 | 20,0 | 5,0 |
| scarso | 5,0 | 10,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| insufficiente | 5,0 | 0,0 | 0,0 | 5,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| non so | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,0 | 0,0 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Tabella 22 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

| | N | % |
|--------|------|-------|
| sì | 458 | 38,0 |
| no | 747 | 62,0 |
| Totale | 1205 | 100,0 |

Tabella 23 - Utilizzo dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

| | N | % |
|--------|-----|-------|
| sì | 20 | 4,4 |
| no | 438 | 95,6 |
| Totale | 458 | 100,0 |

Tabella 24 - Valutazione dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

| | N | % |
|---------------|----|-------|
| ottimo | 6 | 30,0 |
| buono | 5 | 25,0 |
| sufficiente | 5 | 25,0 |
| scarso | 2 | 10,0 |
| insufficiente | 1 | 5,0 |
| non so | 1 | 5,0 |
| Totale | 20 | 100,0 |

Tabella 25 - Conoscenza dei Servizi Online.

| | N | % |
|--------|------|-------|
| sì | 657 | 54,5 |
| no | 548 | 45,5 |
| Totale | 1205 | 100,0 |

Tabella 26 - Possesso delle credenziali di accesso per i Servizi Online.

| | N | % |
|--------|-----|-------|
| sì | 141 | 21,5 |
| no | 516 | 78,5 |
| Totale | 657 | 100,0 |

Tabella 27 - Utilizzo dei Servizi Online

| | N | % |
|--------|-----|-------|
| sì | 40 | 28,4 |
| no | 101 | 71,6 |
| Totale | 141 | 100,0 |

Tabella 28 - Valutazione dei Servizi Online.

| | N | % |
|---------------|----|-------|
| ottimo | 6 | 15,0 |
| buono | 24 | 60,0 |
| sufficiente | 5 | 12,5 |
| scarso | 1 | 2,5 |
| insufficiente | 3 | 7,5 |
| non so | 1 | 2,5 |
| Totale | 40 | 100,0 |

Tabella 29 - Interesse nell'ottenere le credenziali di accesso ai Servizi Online.

| | N | % |
|--------|------|-------|
| sì | 418 | 39,3 |
| no | 646 | 60,7 |
| Totale | 1064 | 100,0 |

Tabella 30 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

| | N | % |
|--------|------|-------|
| sì | 681 | 56,5 |
| no | 524 | 43,5 |
| Totale | 1205 | 100,0 |

Tabella 31 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

| | N | % |
|--|-----|-------|
| consegna a domicilio delle tessere elettorali | 89 | 13,1 |
| richiesta del duplicato della tessera elettorale | 8 | 1,2 |
| altro servizio | 2 | 0,3 |
| no | 582 | 85,5 |
| Totale | 681 | 100,0 |

Tabella 32 - Valutazione Ufficio Elettorale.

| | N | % |
|---------------|----|-------|
| ottimo | 17 | 17,2 |
| buono | 37 | 37,4 |
| sufficiente | 45 | 45,5 |
| scarso | 0 | 0,0 |
| insufficiente | 0 | 0,0 |
| non so | 0 | 0,0 |
| Totale | 99 | 100,0 |

Tabella 33 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

| | N | % |
|---------------|-----|-------|
| ottimo | 54 | 12,7 |
| buono | 268 | 63,1 |
| sufficiente | 82 | 19,3 |
| scarso | 6 | 1,4 |
| insufficiente | 4 | 0,9 |
| non so | 11 | 2,6 |
| Totale | 425 | 100,0 |

Tabella 34 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.

| | N | % |
|--------------------------------|-----|-------|
| meglio di come me lo aspettavo | 96 | 22,6 |
| come me lo aspettavo | 297 | 69,9 |
| peggio di come me lo aspettavo | 25 | 5,9 |
| non so | 7 | 1,6 |
| Totale | 425 | 100,0 |