



# Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali

Anno 2018

Febbraio 2019

---

---

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

Dirigente  
**Chiara Marunti**

A.P. Statistica  
**Gianni Dugheri**

A cura di  
**Francesca Crescioli**

Programmazione e supervisione CATI  
**Luca Pini, Stefano Poli**

Rilevatori

**Bartoloni Taira**  
**Basile Chiara**  
**Buracchi Marilena**  
**Francioni Maria Grazia**  
**Lastrucci Alessandro**  
**Mariti Luca**  
**Mengoni Maurizio**  
**Rigacci Antonio**  
**Zoppi Riccardo**

---

## Indice

<b>Premessa.....</b>	<b>5</b>
<b>Sintesi dei risultati .....</b>	<b>6</b>
<b>I risultati .....</b>	<b>8</b>
<b><i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) .....</i></b>	<b>8</b>
<b><i>L'Ufficio di Stato Civile .....</i></b>	<b>13</b>
<b><i>I Servizi Online.....</i></b>	<b>15</b>
<b><i>Il progetto RETI DIFFUSE.....</i></b>	<b>16</b>
<b><i>L'Ufficio Elettorale.....</i></b>	<b>17</b>
<b><i>Gli sportelli U.R.P. ....</i></b>	<b>17</b>
<b><i>Valutazione complessiva .....</i></b>	<b>20</b>
<b>Caratteristiche della popolazione .....</b>	<b>22</b>
<b>Metodologia di campionamento .....</b>	<b>26</b>
<b>Appendice.....</b>	<b>28</b>
<b><i>Questionario.....</i></b>	<b>28</b>
<b><i>Risultati – Frequenze delle risposte .....</i></b>	<b>33</b>

---

## **Premessa**

È giunta ormai al sesto anno consecutivo l'indagine sul gradimento dei servizi demografici, quest'anno estesa al servizio sportelli U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico) che è stato incluso nella Direzione Servizi Territoriali Integrati.

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

Rispetto all'anno precedente è stata inserita tutta una sezione di domande relative alla conoscenza e utilizzo degli sportelli U.R.P.. Nessuna variazione invece alle domande sui servizi demografici.

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 19 novembre al 6 dicembre 2018. Gli intervistatori sono dipendenti comunali iscritti in un'apposita graduatoria approvata a luglio 2018.

---

## Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 90,9% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 36,6% (33,3% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- Le attività principali dei PAD sono state il rilascio e/o il rinnovo del documento d'identità (61,2%), il rilascio di certificati (19,2%) e altri servizi (11,7%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (53,2%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano molto positivi (competenza 86,2% e cortesia 87,4%); le valutazioni più critiche sono per giorni e orari di apertura (59,7% di positivi) e tempo di attesa (58,9% di positivi).
- Il 62,7% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- La maggior parte della popolazione (80,2%) dichiara di non aver sentito parlare dell'App Qurami, il 14,4% la conosce ma non l'ha utilizzata e il 5,4% l'ha utilizzata.
- Il 58,2% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 5,0% (pari al 2,9% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 30,1% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 6,3% di essi (pari all'1,9% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 57,2% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 34,4% (pari al 19,7% 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 30,5% (pari al 6,0% dell'intera popolazione) ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi e lo ha valutato positivamente.

- 
- Il 44,8% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 36,0% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.
  - Il 37,0% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. L'8,9% di essi, pari al 3,3% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
  - Il 67,4% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 20,0% (pari al 13,5% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
  - I servizi offerti dagli sportelli U.R.P. sono conosciuti dal 50,0% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 13,4% (6,7% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
  - La maggior parte degli utenti ha usufruito di un servizio diverso da quelli elencati (52,2%), il 16,4% per informazioni e il 10,5% sia per accesso agli atti sia per richiesta bonus energetico.
  - Lo sportello U.R.P. al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (59,6%).
  - I giudizi sugli aspetti relativi al personale degli sportelli U.R.P. risultano molto positivi (competenza 83,6% e cortesia 85,1%); la valutazione più critica è per il tempo di attesa (56,5% di positivi).
  - Il 64,8% della popolazione è favorevole all'apertura di sabato mattina degli sportelli U.R.P..
  - Complessivamente il 75,0% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici e territoriali di cui ha usufruito, il 16,4% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 3,0% non positiva.
  - Il 26,9% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 60,4% 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.

È stato chiesto agli intervistati se fossero al corrente delle attività di questi uffici e ne è risultato che il 90,9% le conosce, in calo di circa 1 punto percentuale rispetto al 2017. Le percentuali più elevate si rilevano fra i maschi (92,2%) e fra adulti (31-60 anni; 93,8% - cfr. Tabella 1).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	89,9	92,2	81,9	93,8	90,4	90,9
no	10,1	7,8	18,1	6,2	9,6	9,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 36,6% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 33,3% dell'intera popolazione. In particolare il 61,2% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 6,6% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 19,2% per il rilascio di un certificato e il restante 12,9% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2016, 2017 e 2018 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 (62,1%) e i giovani (79,5%). Fra gli adulti si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (9,4% contro la media del 6,6%) e per la richiesta di certificati (22,5% contro la media del 19,2%); il primo è utilizzato maggiormente dai maschi (7,6%), la seconda dalle femmine (20,9% - cfr. Tabella 2).



Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2016, 2017 e 2018.

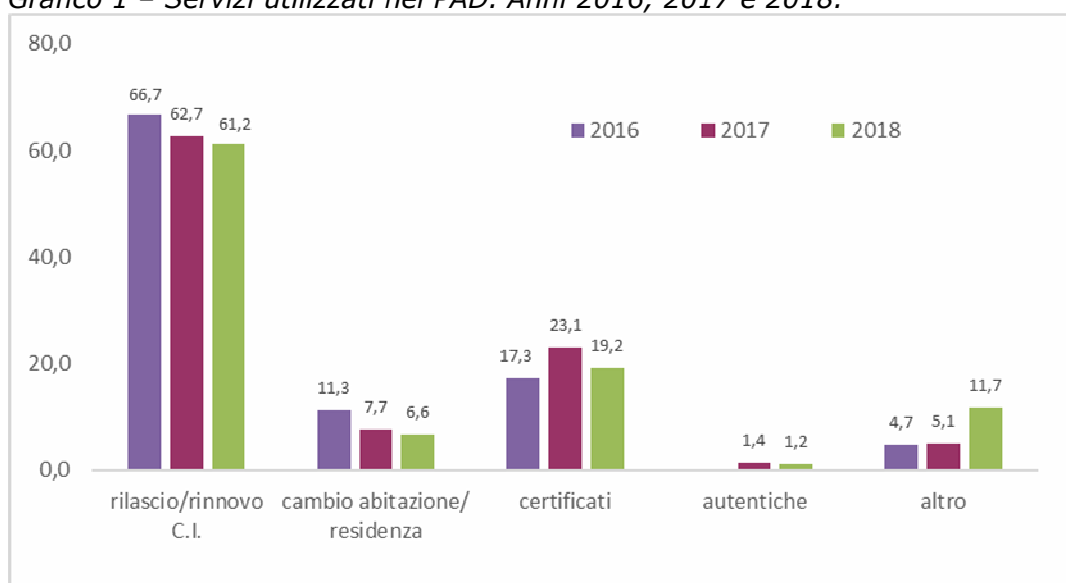
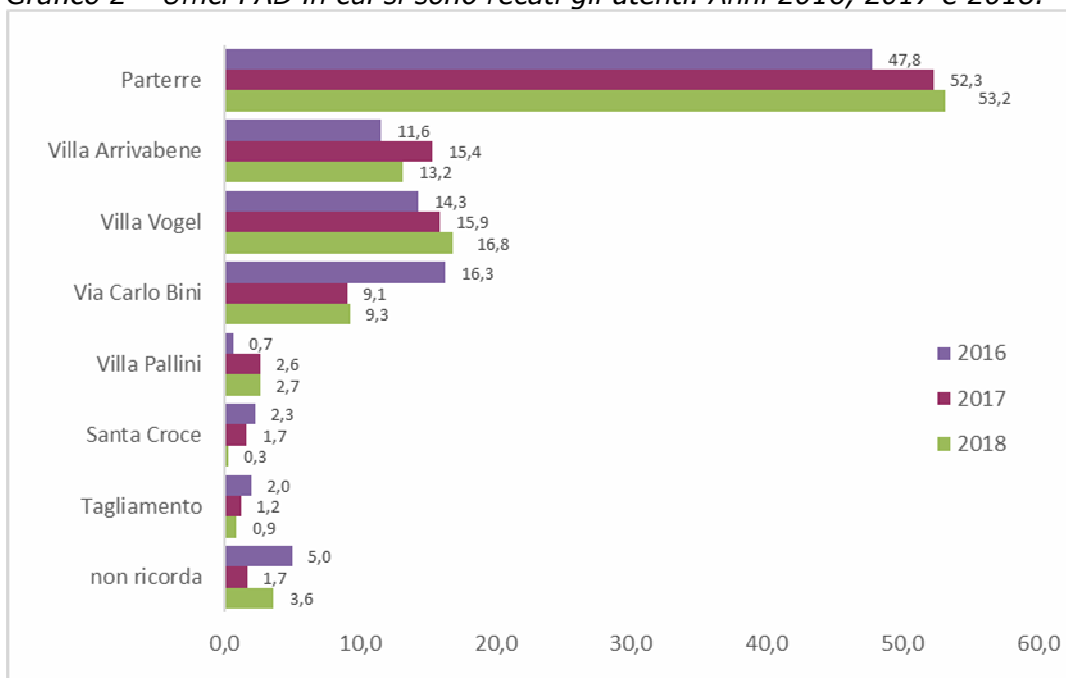


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	62,1	60,2	79,5	56,6	60,8	61,2
cambio abitazione/residenza	5,9	7,6	6,1	9,4	2,0	6,6
certificati	20,9	17,1	8,1	22,5	18,6	19,2
autentiche	1,1	1,4	2,1	1,6	0,0	1,2
altro	10,1	13,7	4,1	9,9	18,7	11,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in sette sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini, Villa Pallini, Santa Croce e Via Tagliamento. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (53,2%); il PAD di Villa Vogel registra il 16,8% di utenti mentre Villa Arrivabene il 13,2%; presso il PAD di Via Carlo Bini si è recato il 9,3% degli utenti. Quest'ultimo punto anagrafico conferma la quota di utenza del 2017, in deciso calo rispetto al 2016. Rilevano un ulteriore lieve calo anche i PAD Santa Croce e Tagliamento (servizio su prenotazione) che anche lo scorso anno avevano un'utenza limitata (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2016, 2017 e 2018.



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 2018 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. A livello complessivo si osserva un calo generalizzato della soddisfazione rispetto al 2017: per tutti gli aspetti considerati gran parte delle valutazioni positive si sono spostate sulla sufficienza; fanno eccezione giorni e orari di apertura e tempo di attesa che registrano una crescita maggiore nelle valutazioni negative. Nel dettaglio risultano ancora molto positivi i giudizi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 86,2% e 87,4% rispettivamente) e sono fra quelli che registrano un calo minore rispetto al 2017. Molto buone anche le valutazioni per la tutela della privacy (83,3%), l’ubicazione/accesso agli uffici (80,8%) e la rapidità del servizio (78,4%), in calo più limitato rispetto ad altri aspetti. Valutazioni in più forte diminuzione si sono registrate per il comfort degli

ambienti (69,7% di giudizi positivi, -11,8 punti percentuali rispetto al 2017) e soprattutto per giorni e orari di apertura (59,7%, -21,5 punti rispetto al 2017) e tempi di attesa (58,9%, -23,1 punti rispetto al 2017 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

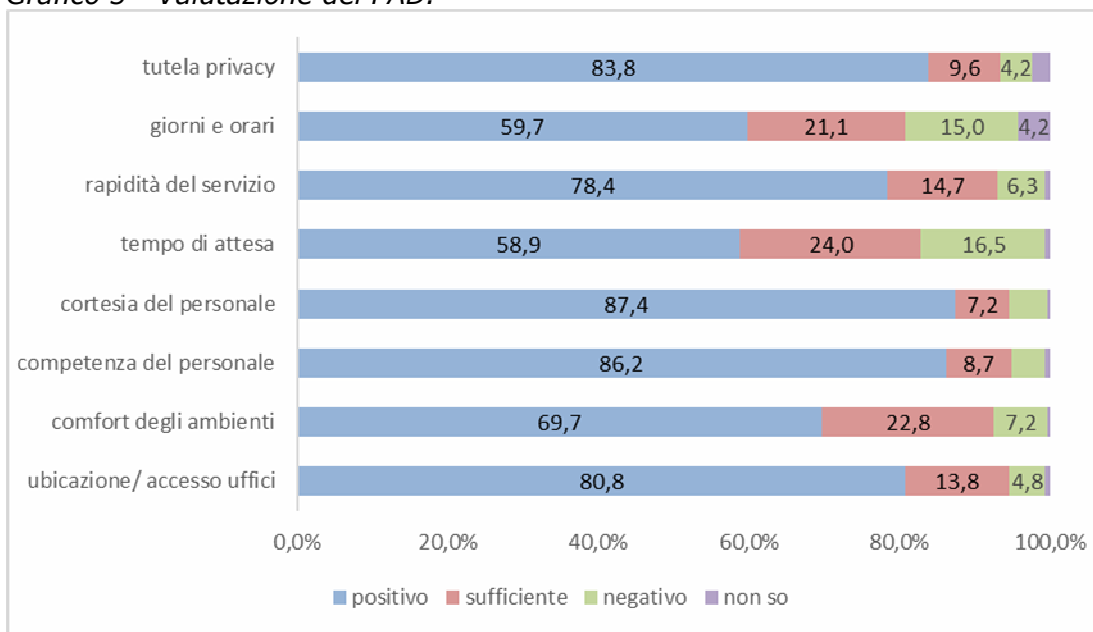
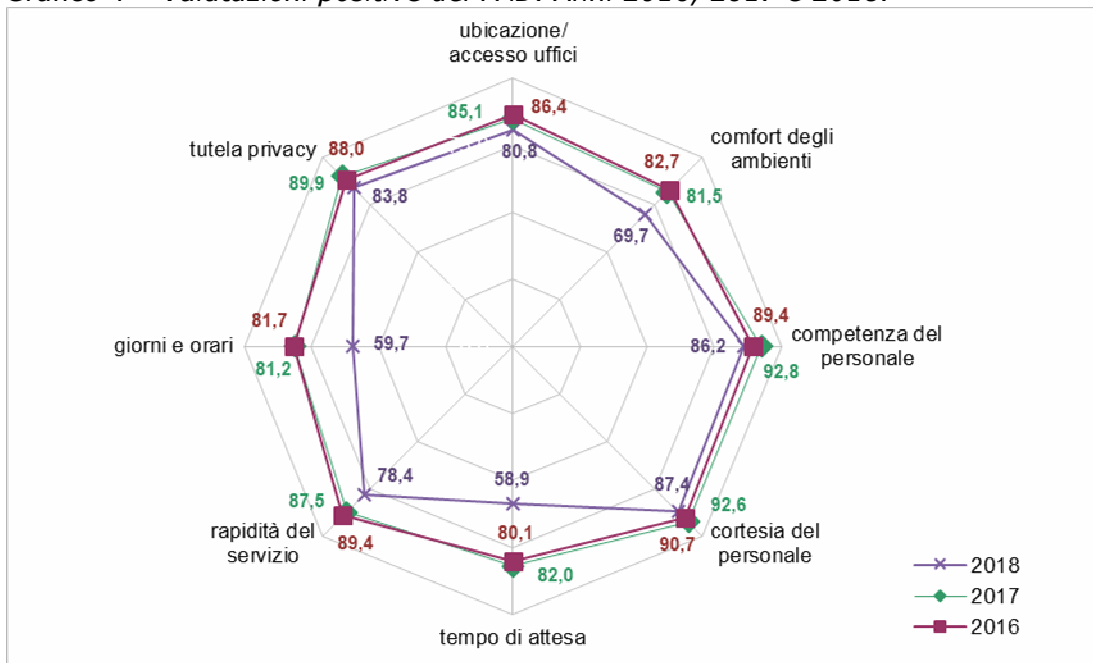


Grafico 4 - Valutazioni positive dei PAD. Anni 2016, 2017 e 2018.



La App Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code è ancora sconosciuta alla maggior parte degli utenti: l'80,2% dichiara di

non averne sentito parlare (in calo rispetto all'87,7% del 2017), il 14,4% la conosce ma non l'ha utilizzata e solo il 5,4% l'ha utilizzata. I maschi la conoscono più delle femmine e per età i meglio informati sono gli adulti (31-60 anni - cfr. tabella 3).

I pochi utenti che hanno provato l'applicazione sono molto soddisfatti.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì, l'ho utilizzata	6,8	4,3	6,1	6,6	2,9	5,4
sì ma non l'ho utilizzata	15,1	13,9	10,3	15,4	14,7	14,4
no	78,1	81,8	83,6	78,0	82,4	80,2
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 62,7% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (64,9%) e con età non superiore ai 60 anni (72,5% per i giovani e 75,4% per la classe 31-60 anni - cfr. Tabella 4).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	64,9	60,8	72,5	75,4	41,3	62,7
no	32,1	33,7	23,9	23,2	50,0	33,0
non so	3,0	5,5	3,6	1,4	8,7	4,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

---

## L'Ufficio di Stato Civile<sup>1</sup>

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 58,2% dei rispondenti ne è informato, in particolare adulti e anziani (rispettivamente 59,8% e 60,8%, cfr. Tabella 5).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	58,2	58,2	45,7	59,8	60,8	58,2
no	41,8	41,8	54,3	40,2	39,2	41,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

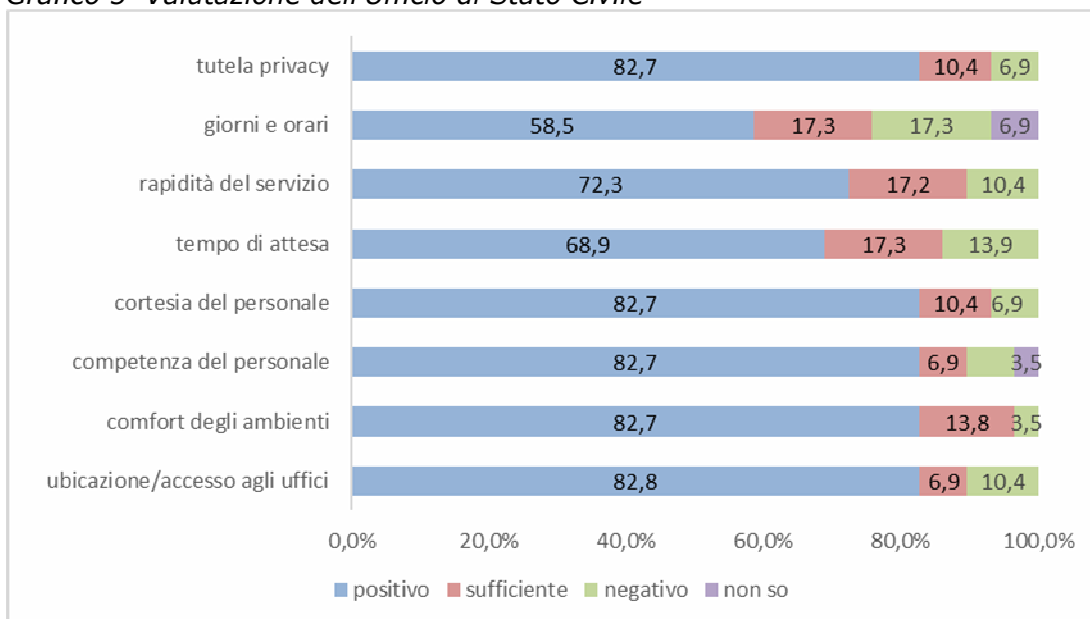
Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 5,0% ha usufruito dei servizi (pari al 2,9% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 30,9% per le pubblicazioni di matrimonio, il 31,0% per presentare una denuncia di morte, il 6,9% per il riconoscimento della cittadinanza italiana e il 27,7% 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): gli aspetti relativi al personale (competenze e cortesia) insieme alla tutela della privacy, all'ubicazione/accesso agli uffici e al comfort degli ambienti ottengono l'82,7% di giudizi positivi; buone anche le valutazioni per la rapidità del servizio (72,3%) e per il tempo di attesa (68,9%). I giorni e gli orari di apertura risultano soddisfare bene le esigenze del 58,5% degli utenti.

---

<sup>1</sup> 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 30,1% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (38,9%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 6,3%, che rappresenta l'1,9% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 47,3% degli utenti esprime un giudizio buono, il 36,8% ottimo, il 10,6% sufficiente e il 5,3% scarso.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	31,9	28,8	18,1	27,4	38,9	30,1
no	68,4	71,2	81,9	72,6	61,1	69,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

---

## I Servizi Online<sup>2</sup>

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 57,2% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età compresa fra 31 e 60 anni (61,2%, 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
sì	60,4	54,5	41,4	61,2	57,7	57,2
no	39,6	45,5	58,6	38,8	42,3	42,8
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 34,4% (pari al 19,7% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali, in particolare adulti (43,6%) e uomini (39,6% - cfr. Tabella 8). Di questi il 30,5%, pari al 6,0% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'81,6% dei casi, cui si aggiunge il 13,4% di giudizi sufficienti.

*Tabella 8 - Possesso delle credenziali di accesso per i servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	39,6	29,6	29,9	43,6	22,1	34,4
no	60,4	70,4	70,1	56,4	77,9	65,6
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 44,8% (corrispondente al 36,0% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare maschi (49,8%), giovani (48,7%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (59,8%, cfr. Tabella 9).

---

<sup>2</sup> 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.

---

*Tabella 9 - Interesse ad avere le credenziali d'accesso, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	49,8	40,9	48,7	59,8	25,8	44,8
no	50,2	59,1	51,3	40,2	74,2	55,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## **Il progetto RETI DIFFUSE**

Il progetto "Reti diffuse" è un servizio ideato dalla direzione Servizi Demografici, coordinato dall'assessorato all'organizzazione e dai presidenti dei cinque quartieri cittadini, avviato già da quattro anni. 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 37,0% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (38,5%) e gli anziani (46,8% - cfr. tabella 10). L'8,9% di essi, pari al 3,3% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nell'87,8% dei casi.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	38,5	35,8	20,3	34,5	46,8	37,0
no	61,5	64,2	79,7	65,5	53,2	63,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



---

## L'Ufficio Elettorale<sup>3</sup>

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 67,4% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (70,4%) e gli anziani (71,2%).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, il 20,0% (pari al 13,5% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati quasi totalmente positivi (94,1% sufficiente+buono+ottimo).

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

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

Il servizio è conosciuto dal 50,0% dei rispondenti, prevalentemente maschi (52,8%) e adulti (54,5%, cfr. Tabella 11).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	52,8	47,6	37,7	54,5	48,4	50,0
no	47,2	52,4	62,3	45,5	51,6	50,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

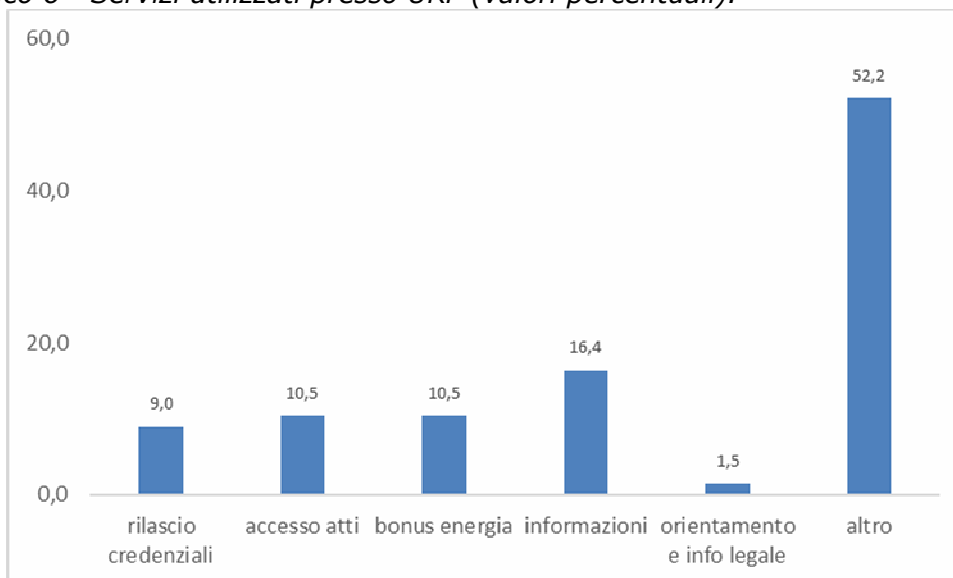
---

<sup>3</sup> 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.

---

Fra coloro che conoscono gli sportelli U.R.P., il 13,4% ha utilizzato il servizio (pari al 6,7% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 16,4% per richiesta informazioni, il 10,5% sia per accesso agli atti e sia per l'ottenimento di agevolazioni economiche, il 9,0% per il rilascio delle credenziali per i servizi online e il 52,2% per altri servizi (cfr. grafico 6).

*Grafico 6 - Servizi utilizzati presso URP (valori percentuali).*



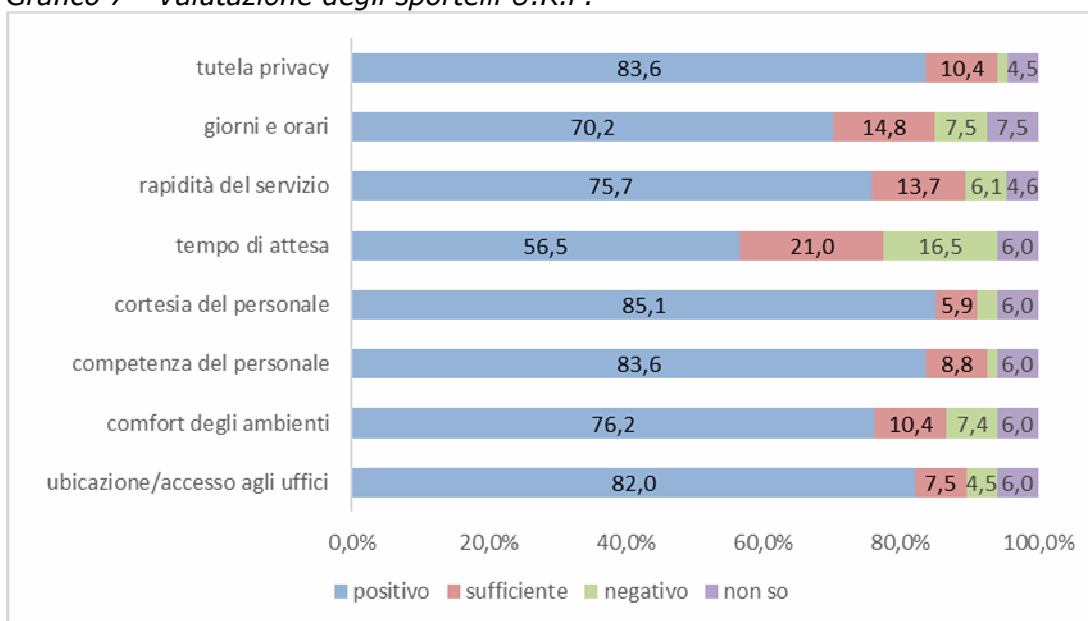
Gli sportelli U.R.P. sono dislocati in tre sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Vogel e Via Tagliamento. L'U.R.P. presente al Parterre risulta quello più frequentato (59,6%); quello di Villa Vogel registra il 19,5% di utenti mentre il 19,4% degli utenti non ricorda presso quale punto si è recato.

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

A livello complessivo si osserva un buon livello di soddisfazione per tutti gli aspetti considerati. Nel dettaglio risultano molto positivi i giudizi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia - 83,6% e 85,1% rispettivamente); molto buone anche le valutazioni per la tutela della privacy (83,6%) e l'ubicazione/accesso agli uffici (82,0%). Leggermente più bassi i giudizi positivi, compensati però da quelli

sufficienti, per il comfort degli ambienti (76,2%), per la rapidità del servizio (75,7%) e per giorni e orari di apertura (70,2%). La valutazione più negativa è registrata per i tempi di attesa che riportano la quota più elevata di opinioni negative (16,5%), il 21,0% di 'sufficienze' e il 56,5% di valutazioni positive (cfr. Grafico 7).

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



Indipendentemente dall'aver usufruito dei servizi dello sportello U.R.P. nell'ultimo anno, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura degli uffici il sabato mattina. Il 64,8% degli intervistati risulta favorevole, in particolare individui con età non superiore ai 60 anni (74,7% per i giovani e 78,0% per la classe 31-60 anni - cfr. Tabella 12).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	66,5	63,3	74,7	78,0	42,7	64,8
no	29,9	30,9	21,7	20,2	48,1	30,5
non so	3,6	5,7	3,6	1,8	9,2	4,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

---

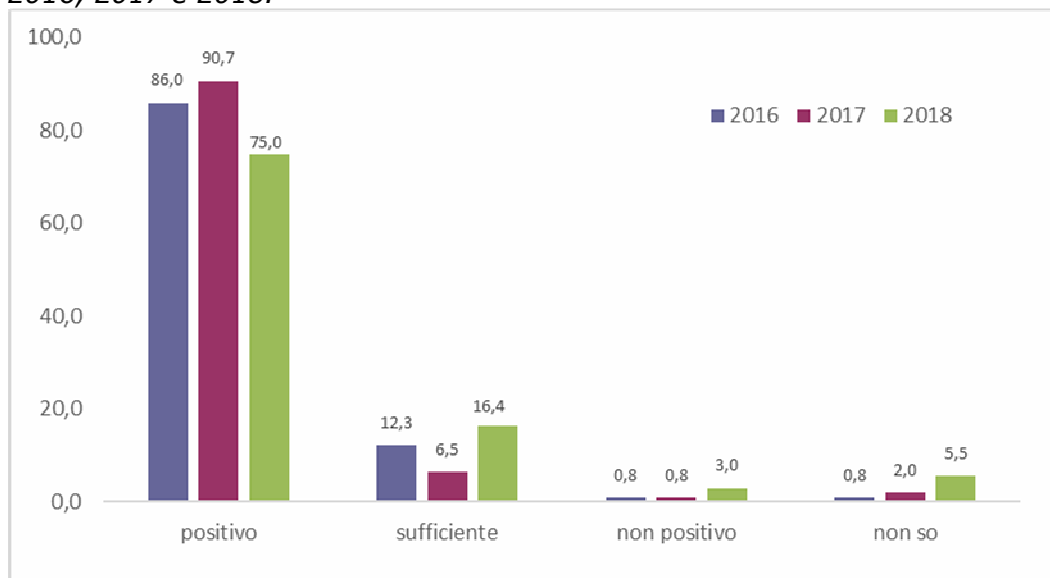
## Valutazione complessiva

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

Il 75,0% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in forte calo rispetto ai due anni precedenti. Tale calo è in gran parte compensato dalle valutazioni sufficienti (16,4%, in crescita di circa 10 punti percentuali rispetto al 2017). I giudizi negativi passano dallo 0,8% al 3,0% (cfr. Grafico 8).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati con età superiore ai 60 anni (82,1%) e nel dettaglio al crescere dell'età aumentano i giudizi positivi e diminuiscono quelli sufficienti. Di scarsa rilevanza le differenze per genere (cfr. tabella 13).

*Grafico 8 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali. Anni 2016, 2017 e 2018.*



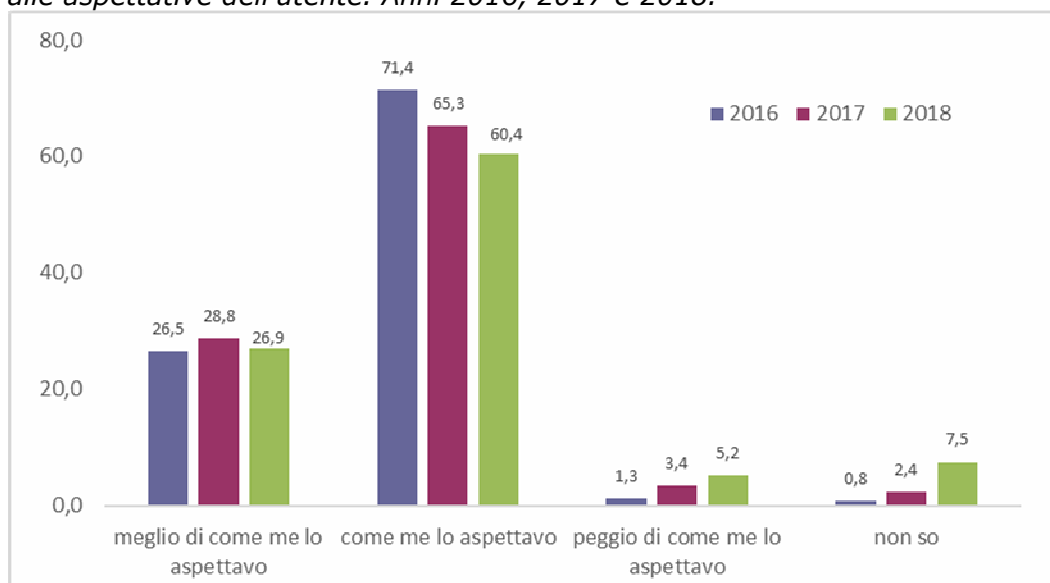
*Tabella 13 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	75,6	74,5	65,9	72,9	82,1	75,0
sufficiente	16,5	16,4	26,1	17,4	10,9	16,4
non positivo	1,8	4,1	2,1	4,2	1,6	3,0
non so	6,1	5,0	6,0	5,5	5,3	5,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 26,9% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 60,4% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e il 5,2% è rimasto deluso. I maschi (28,3%) e gli adulti fra i 31 e i 60 anni (29,0%, cfr. tabella 14) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta ancora il valore percentuale più elevato, nonostante nel 2018 segni un ulteriore e marcato calo. Stabile il 'meglio di come me lo aspettavo' mentre cresce la percentuale di valutazioni non date (7,5%) e di quelle negative 'peggio di come me lo aspettavo' (5,2% - cfr. Grafico 9).

*Grafico 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2016, 2017 e 2018.*



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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
miglior di come me lo aspettavo	28,3	25,8	18,3	29,0	27,2	26,9
come me lo aspettavo	61,0	59,8	68,7	56,8	62,6	60,4
peggio di come me lo aspettavo	3,9	6,3	2,0	7,4	3,3	5,2
non so	6,7	8,1	11,1	6,8	7,0	7,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

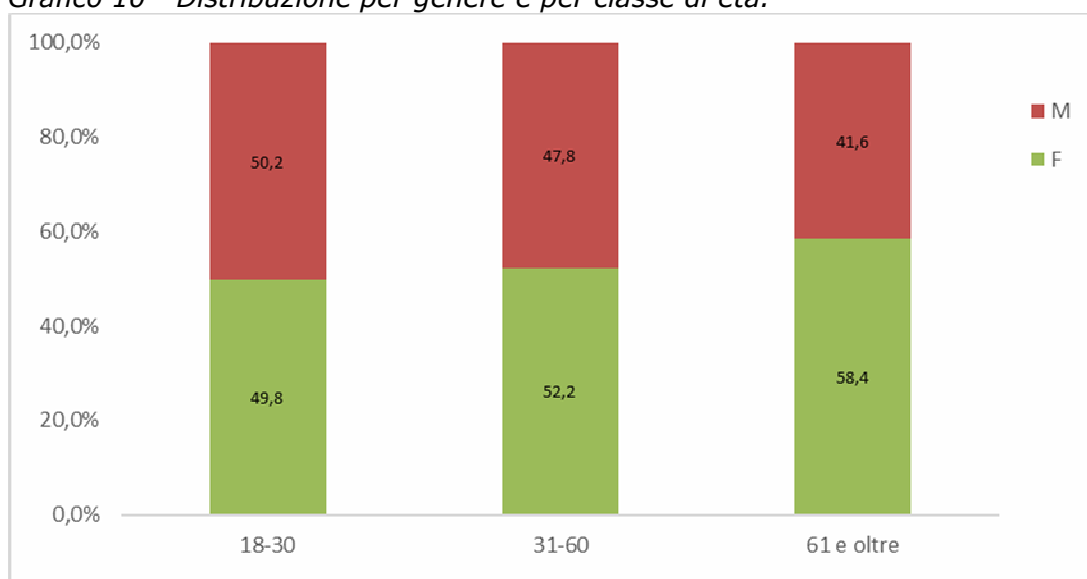
---

## 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 (50,1%), il 13,8% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 36,1% 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 10).

*Grafico 10 - Distribuzione per genere e per classe di età.*



Il 31,3% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 43,5% è diplomato, il 17,8% ha la licenza media inferiore e il 6,2% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di maschi laureati (32,0% contro il 30,7% delle femmine) e diplomati (45,9% contro 41,5% - cfr. Tabella 15).

Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende ad essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 57,3% per i giovani e 42,5% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (16,2%, cfr. Tabella 15).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	32,0	30,7	26,1	40,6	20,3	31,3
diploma di maturità	45,9	41,5	57,3	42,5	39,7	43,5
scuola media inferiore	18,0	17,7	15,1	15,2	22,4	17,8
licenza elementare	3,2	8,6	0,0	0,6	16,2	6,2
nessun titolo	0,2	0,6	0,0	0,4	0,6	0,4
non risponde	0,7	0,9	1,4	0,6	0,8	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

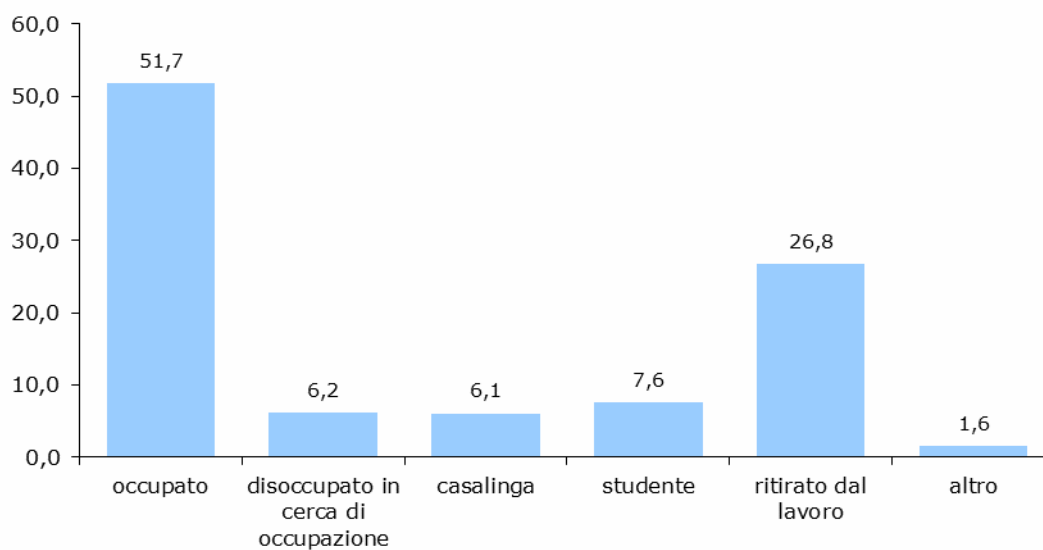
In merito alla condizione occupazionale il 51,7% della popolazione risulta occupato (58,4% uomini e 46,1% donne), il 26,8% è pensionato, il 7,6% studente, il 6,2% è in cerca di occupazione, il 6,1% casalinga/o, e l'1,6% in altra condizione (cfr. Grafico 11).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (53,5%), pensionati e casalinghe registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (71,2% e 10,7% rispettivamente). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 12,3% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 8,0% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 16).

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

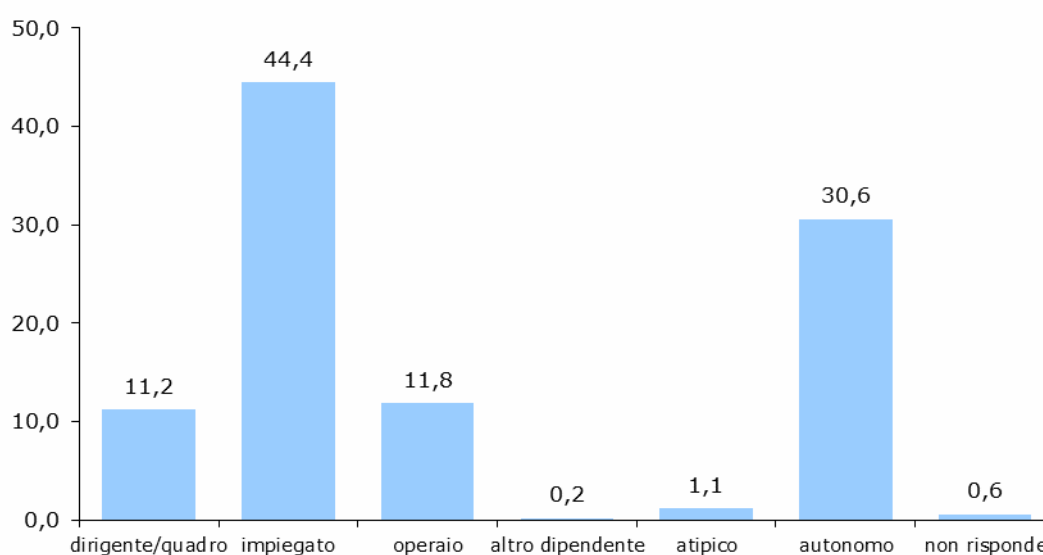
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	58,4	46,1	32,7	84,0	14,2	51,7
disoccupato in cerca di occupazione	4,8	7,4	12,3	8,0	1,4	6,2
casalinga	0,9	10,5	1,4	4,0	10,7	6,1
studente	9,0	6,4	53,5	0,4	0,0	7,6
ritirato dal lavoro	25,3	28,1	0,0	2,2	71,2	26,8
altro	1,7	1,5	0,0	1,4	2,5	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 11 - Condizione occupazionale.



Il 44,4% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (56,7%), l'11,8% come operaio mentre il 30,6% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (39,3% - cfr. Grafico 12 e tabella 17).

Grafico 6 - Posizione nella professione.





---

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	12,3	10,0	2,2	10,7	23,0	11,2
impiegato	33,1	56,7	53,4	46,1	23,1	44,4
operaio	13,9	9,6	22,1	11,7	3,9	11,8
altro dipendente	0,0	0,4	2,2	0,0	0,0	0,2
atipico	1,1	1,2	0,0	0,7	5,7	1,1
autonomo	39,3	21,3	20,1	30,1	44,3	30,6
n.r.	0,4	0,8	0,0	0,7	0,0	0,6
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*<sup>4</sup> *stratificato*<sup>5</sup>. Il campionamento iniziale della popolazione è avvenuto partendo dall'identificazione della popolazione di riferimento, ovvero i residenti nel comune di Firenze alla data del 7 ottobre 2018, 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.

---

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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?

- 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							
Cortesìa del personale							
Tempo di attesa							
Rapidità del servizio							
Giorni e orari di apertura							
Tutela privacy e riservatezza							

---

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

- sì    no    non so

6. Conosce la app Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico eliminacode?

- sì, l'ho utilizzata → va a dom. 7  
 sì, ma non l'ho utilizzata    no   → va a dom.8

7. (se l'ha utilizzata) Quanto la ritiene utile?

- sì, l'ho utilizzata

### **STATO CIVILE**

8. *Presso l'ufficio di stato civile del Comune si richiedono le pubblicazioni di matrimonio, si prenotano le sale per i matrimoni, si effettuano denunce di morte ecc).* Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dall'ufficio di Stato civile?

- sì    no → va a dom.11

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

- sì, denuncia di morte  
 sì, istanza di cremazione  
 sì, pubblicazioni matrimonio  
 sì, prenotazione sale per matrimonio  
 sì, istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana  
 sì, altro servizio  
 no → va a dom. 11

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

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

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

- sì    no →va a dom. 14

---

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

sì  no →va a dom. 14

13. Come lo valuta?

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

### **SERVIZI ONLINE**

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

sì  no → va a dom. 18

15. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?

sì  no → va a dom. 18

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

sì  no

17. Come lo valuta?

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

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

sì  no

### **PROGETTO 'RETI DIFFUSE'**

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

sì  no →va a dom.22

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

sì  no →va a dom. 22

21. Se sì, come lo valuta?

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

### **ELETTORALE**

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

sì  no →va a dom. 25

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

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

24. se sì, come lo valuta?

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

---

## GLI SPORTELLI U.R.P.

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

- sì  no → va a dom. 29

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

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

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

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

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

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

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

- sì  no  non so

---

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

ottimo    buono         sufficiente    scarso         insufficiente    non so

31. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23, 26) Rispetto alle sue aspettative, com'è il servizio che ha ricevuto?

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

### **Anagrafica intervistato**

Genere

Data di nascita

Titolo di studio

Condizione occupazionale

Posizione nella professione



## Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
sì	285.326	90,9
no	28.463	9,1
Totale	313.789	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	63.970	22,4
cambio abitazione/residenza	6.929	2,4
certificati	20.047	7,0
autentiche	1.269	0,4
altro	12.242	4,3
no	180.869	63,4
Totale	285.326	100,0

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

	N	%
Parterre	55.559	53,2
Villa Arrivabene	13.781	13,2
Carlo Bini	9.665	9,3
Villa Vogel	17.569	16,8
Villa Pallini	2.808	2,7
Santa Croce	311	0,3
Tagliamento	959	0,9
non ricordo/non so	3.804	3,6
Totale	104.457	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	28,6	14,4	33,4	35,2	16,3	26,8	9,9	24,1
buono	52,2	55,3	52,7	52,1	42,6	51,6	49,8	59,7
sufficiente	13,8	22,8	8,7	7,2	24,0	14,7	21,1	9,6
scarso	3,0	5,4	3,3	2,7	9,6	3,9	10,5	2,1
insufficiente	1,8	1,8	1,2	2,4	6,9	2,4	4,5	2,1
non so	0,6	0,3	0,6	0,3	0,6	0,6	4,2	2,4
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	196.672	62,7
no	103.464	33,0
non so	13.652	4,4
Totale	313.789	100,0

*Tabella 6 – Conoscenza App Qurami.*

	N	%
sì, l'ho utilizzata	5.616	5,4
sì, ma non l'ho utilizzata	15.069	14,4
no	83.771	80,2
Totale	104.457	100,0

*Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Qurami.*

	N	%
moltissimo	1.882	33,5
molto	2.179	38,8
abbastanza	944	16,8
poco	297	5,3
Per niente	315	5,6
Totale	5.616	100,0

*Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
sì	182.583	58,2
no	131.206	41,8
Totale	313.789	100,0

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

	N	%
denuncia di morte	2.816	1,5
istanza di cremazione	0	0,0
pubblicazioni matrimonio	2.811	1,5
prenotazione sale per matrimonio	320	0,2
riconoscimento cittadinanza italiana	631	0,3
altro	2.517	1,4
no	173.487	95,0
Totale	182.583	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	27,6	20,7	20,7	20,7	17,3	17,2	13,8	17,2
buono	55,1	62,0	62,0	62,0	51,6	55,1	44,7	65,5
sufficiente	6,9	13,8	6,9	10,4	17,3	17,2	17,3	10,4
scarso	6,9	3,5	3,5	6,9	10,4	10,4	10,4	3,5
insufficiente	3,4	0,0	3,5	0,0	3,5	0,0	6,9	3,4
non so	0,0	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	6,9	0,0
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	94.394	30,1
no	219.395	69,9
Totale	313.789	100,0

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

	N	%
sì	5.961	6,3
no	88.433	93,7
Totale	94.394	100,0

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

	N	%
ottimo	2.195	36,8
buono	2.820	47,3
Sufficiente	630	10,6
scarso	316	5,3
Totale	5.961	100,0

*Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.*

	N	%
sì	179.473	57,2
no	134.316	42,8
Totale	313.789	100,0

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

	N	%
sì	61.787	34,4
no	117.686	65,6
Totale	179.473	100,0

*Tabella 16 - Utilizzo dei Servizi Online*

	N	%
sì	18.816	30,5
no	42.971	69,5
Totale	61.787	100,0

*Tabella 17 - Valutazione dei Servizi Online.*

	N	%
ottimo	6.604	35,1
buono	8.755	46,5
sufficiente	2.521	13,4
scarso	625	3,3
non so	310	1,6
Totale	18.816	100,0

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

	N	%
sì	112.867	44,8
no	139.135	55,2
Totale	252.002	100,0

*Tabella 19 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.*

	N	%
sì	116.109	37,0
no	197.680	63,0
Totale	313.789	100,0

*Tabella 20 - Utilizzo punti decentrati.*

	N	%
sì	10.358	8,9
no	105.751	91,1
Totale	116.109	100,0

*Tabella 21 - Valutazione punti decentrati.*

	N	%
ottimo	5.043	48,7
buono	4.053	39,1
sufficiente	315	3,0
scarso	638	6,2
insufficiente	309	3,0
Totale	10.358	100,0

*Tabella 22 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.*

	N	%
sì	211.618	67,4
no	102.171	32,6
Totale	313.789	100,0

*Tabella 23 - Utilizzo Ufficio Elettorale.*

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	8.809	4,2
richiesta del duplicato della tessera elettorale	24.150	11,4
altro servizio	9.426	4,5
no	169.233	80,0
Totale	211.618	100,0

*Tabella 24 - Valutazione Ufficio Elettorale.*

	N	%
ottimo	11.936	28,2
buono	24.174	57,0
sufficiente	3.757	8,9
scarso	940	2,2
insufficiente	1.258	3,0
non so	320	0,8
Totale	42.385	100,0

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

	N	%
sì	156.890	50,0
no	156.899	50,0
Totale	313.789	100,0

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

	N	%
rilascio credenziali	1.882	1,2
accesso atti	2.198	1,4
bonus energia	2.199	1,4
informazioni	3.442	2,2
orientamento e informazione legale	310	0,2
altro	10.969	7,0
no	135.888	86,6
Totale	156.890	100,0

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

	N	%
Parterre	12.524	59,6
Villa Vogel	4.089	19,5
Tagliamento	316	1,5
non ricordo/non so	4.073	19,4
<b>Totale</b>	<b>21.001</b>	<b>100,0</b>

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

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	22,4	15,0	30,0	34,5	14,9	21,3	17,9	18,0
buono	59,7	61,2	53,7	50,6	41,6	54,4	52,2	65,7
sufficiente	7,5	10,4	8,8	5,9	21,0	13,7	14,8	10,4
scarso	4,5	5,9	1,5	2,9	10,5	3,0	4,5	1,5
insufficiente	0,0	1,5	0,0	0,0	6,0	3,0	3,0	0,0
non so	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	4,6	7,5	4,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
sì	203.262	64,8
no	95.666	30,5
non so	14.860	4,7
<b>Totale</b>	<b>313.789</b>	<b>100,0</b>

*Tabella 30 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.*

	N	%
ottimo	34.139	15,0
buono	136.316	60,0
sufficiente	37.269	16,4
scarso	3.464	1,5
insufficiente	3.456	1,5
non so	12.553	5,5
<b>Totale</b>	<b>227.197</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	61.140	26,9
come me lo aspettavo	137.189	60,4
peggio di come me lo aspettavo	11.926	5,2
non so	16.941	7,5
<b>Totale</b>	<b>227.197</b>	<b>100,0</b>