

Direzione Servizi Territoriali Integrati  
Servizio Statistica e Toponomastica

# Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali

Anno 2020

A cura di

*Paola Balzamo, Ufficio Statistica Comune di Firenze*



<i>Premessa</i> .....	5
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	6
<i>I risultati</i> .....	8
<i>I Punti Anagrafici decentrati (PAD)</i> .....	8
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i> .....	12
<i>I Servizi Online</i> .....	14
<i>Il progetto RETI DIFFUSE</i> .....	15
<i>L'Ufficio Elettorale</i> .....	15
<i>Gli Sportelli U.R.P.</i> .....	16
<i>Valutazione complessiva</i> .....	18
<i>Caratteristiche della popolazione</i> .....	20
<i>Metodologia di campionamento</i> .....	24
<i>Appendice</i> .....	25
<i>Questionario</i> .....	25
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i> .....	30



## Premessa

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.

L'indagine sul gradimento dei servizi demografici è giunta all'ottava edizione, il questionario utilizzato non è stato modificato rispetto all'anno precedente.

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

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel periodo dal 25 novembre al 7 dicembre 2020. L'indagine è stata affidata alla società IZI S.p.a.

## Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 92,4% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 33,3% (30,7% 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 (69,2%), il rilascio di certificati (18,0%) e il cambio abitazione/residenza (2,6%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (43,4%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano molto positivi (competenza 89,7% e cortesia 87,8%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (66,5% di positivi) e per giorni e orari di apertura (57,3% di positivi).
- Il 69,0% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 58,8% dichiara di non aver sentito parlare dell'App Ufirst (ex Qurami), il 21,7% la conosce ma non l'ha utilizzata e il 19,5% l'ha utilizzata.
- Il 67,1% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 4,1% (pari al 2,8% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 34,0% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 4,3% di essi (pari all'1,5% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 67,8% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 38,6% (pari al 26,2% 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 35,3% (pari al 9,2% dell'intera popolazione) ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi e lo ha valutato positivamente.
- Il 49,2% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 20,5% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.
- Il 44,4% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. Il 14,7% di essi, pari al 6,5% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
- Il 56,8% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi l'11,9% (pari al 6,7% 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 39,2% della popolazione. Fra coloro che li conoscono l'8,6% (3,4% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- Il 29,4% degli utenti ha usufruito dello sportello per richiedere informazioni, il 29,5% per un servizio diverso da quelli elencati e il 23,5% per richiesta bonus energetico.

- I giudizi sugli aspetti relativi al personale degli sportelli U.R.P. risultano positivi (competenza e cortesia pari entrambi al 76,4%); la valutazione più critica si registra con i tempi di attesa (pari al 14,6% i giudizi negativi).
- Il 65,7% della popolazione è favorevole all'apertura di sabato mattina degli sportelli U.R.P..
- Complessivamente l'82,0% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici e territoriali di cui ha usufruito, il 15,1% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 2,6% non positiva.
- Il 27,4% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 67,6% 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, 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 92,4% le conosce, in diminuzione di circa 5 punti percentuali rispetto al 2019 (97,6%). Non si evince un'evidente differenza tra uomini e donne mentre, distinguendo i risultati in fasce di età, risulta che la percentuale più elevata si rileva fra gli adulti (31-60 anni; 95,4% - cfr. Tabella 1).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	92,0	92,7	86,2	95,4	90,5	92,4
no	8,0	7,3	13,8	4,6	9,5	7,6
Totale	100	100	100	100	100	100

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 33,3% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, la percentuale è pari al 30,7% se si rapporta il valore di chi dichiara di avere utilizzato il servizio rispetto all'intera popolazione. In particolare, chi si è rivolto al servizio lo ha fatto per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 69,2%, per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 2,6%, per il rilascio di un certificato, il 18,0%, per altri motivi il restante 10,2%. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli ultimi 3 anni, 2018, 2019 e 2020, 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 (69,9%) e i giovani (88,9%). Fra gli adulti e le persone più mature si osservano percentuali superiori alla media per i certificati, rispettivamente pari al 18,5%, tra i 31-60 anni, e pari a al 22,7%, tra gli over 60. Risulta che il servizio è maggiormente utilizzato dagli uomini (19,9%) rispetto alle donne (16,0%) - Tabella 2.

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2018, 2019 e 2020.

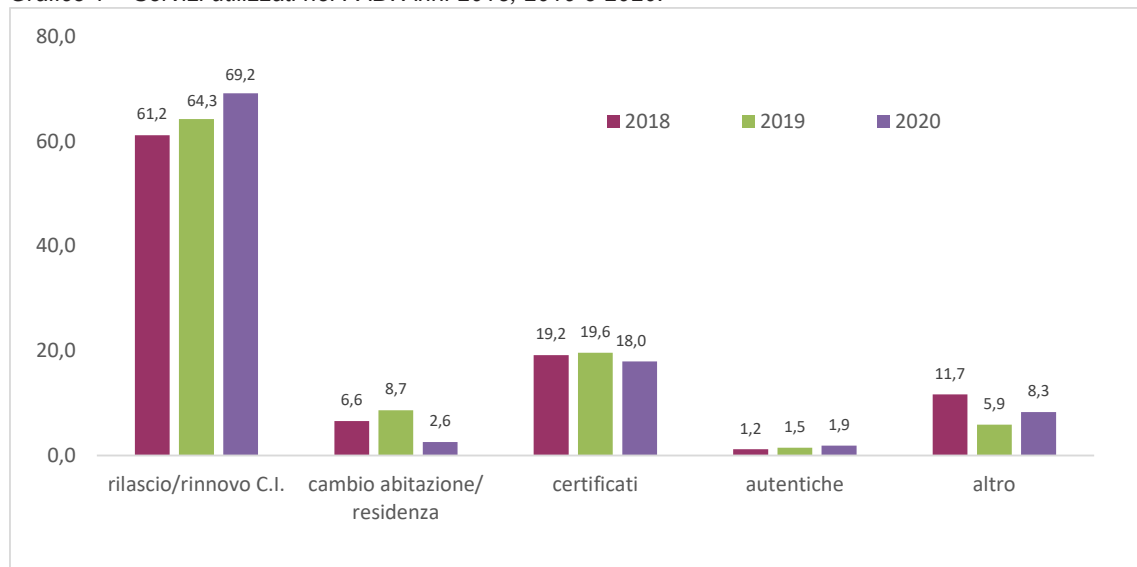


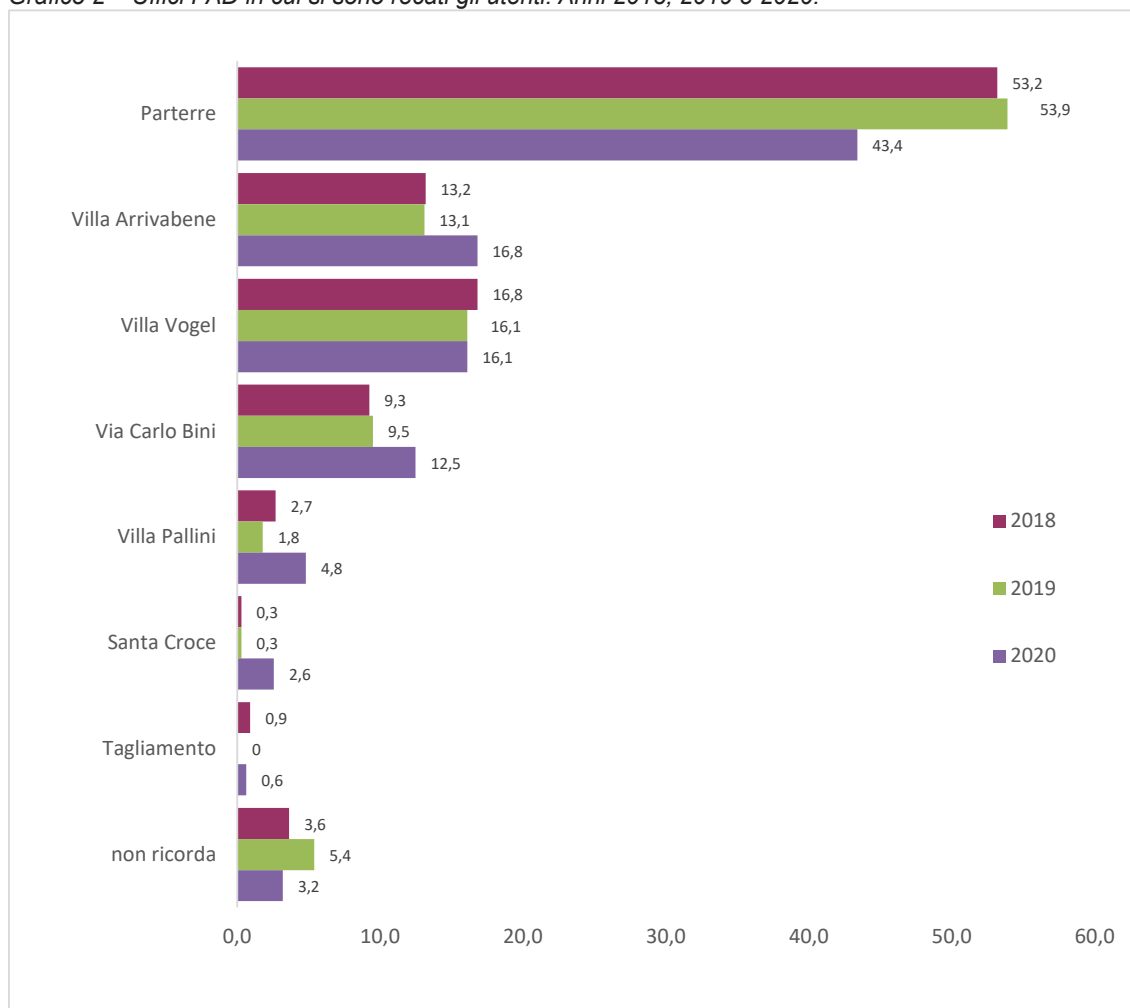


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	68,5	69,9	88,9	66,3	64,8	69,2
cambio abitazione/residenza	2,6	2,6	2,3	2,8	2,3	2,6
certificati	19,9	16,0	6,6	18,5	22,7	18,0
autentiche	2,6	1,3	0,0	2,2	2,3	1,9
altro	6,4	10,2	2,2	10,1	8,0	8,3
Totale	100	100	100	100	100	100

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 (43,4%, osservando però una percentuale inferiore rispetto agli anni passati che superava la quota del 50%); il PAD di Villa Vogel registra il 16,1%. Presso il PAD di Piazza Alberti (Villa Arrivabene) si è recato il 16,8% degli utenti e in quello di Via Carlo Bini il 12,5%. Risulta sotto la quota del 5% l'utenza che si è recata a Villa Pallini (4,8%), Santa Croce (2,6%) e Tagliamento (0,6), cfr. Grafico 2.

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2018, 2019 e 2020.



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 2020 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti.

A livello complessivo si osserva un aumento delle valutazioni positive della soddisfazione rispetto sia al 2019 sia al 2018 per tutti gli aspetti considerati ad eccezione della “cortesia del personale”, che pur registrando un elevato consenso, pari all’87,8% è leggermente inferiore all’anno precedente (88,7%) e rispetto alla voce “giorni e orari di apertura” dove la quota dei giudizi positivi è pari al 57,3%, era il 60,4% nel 2019, quest’ultimo aspetto è quello che registra la più elevata quota di coloro che non sono in grado di esprimere un giudizio dichiarando “non so” in merito alla valutazione di questo servizio.

Competenza e cortesia del personale registrano i consensi più elevati, esprime un giudizio positivo rispettivamente l’89,7% e l’87,8%. Pari all’85,2% coloro che sono soddisfatti dell’ubicazione/ accesso agli uffici, pari all’84,6% la soddisfazione della tutela della privacy e pari all’82,3% la soddisfazione espressa per la rapidità del servizio. Più di 7 persone su 10 si esprimono positivamente sul comfort degli ambienti (72,0%) mentre il giudizio positivo sui tempi di attesa è pari al 66,5%, quest’ultimo è l’aspetto con il maggior incremento rispetto alle precedenti rilevazioni, guadagnando circa 10 punti percentuali in più rispetto a quanto osservato nel 2019 (57,1%).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

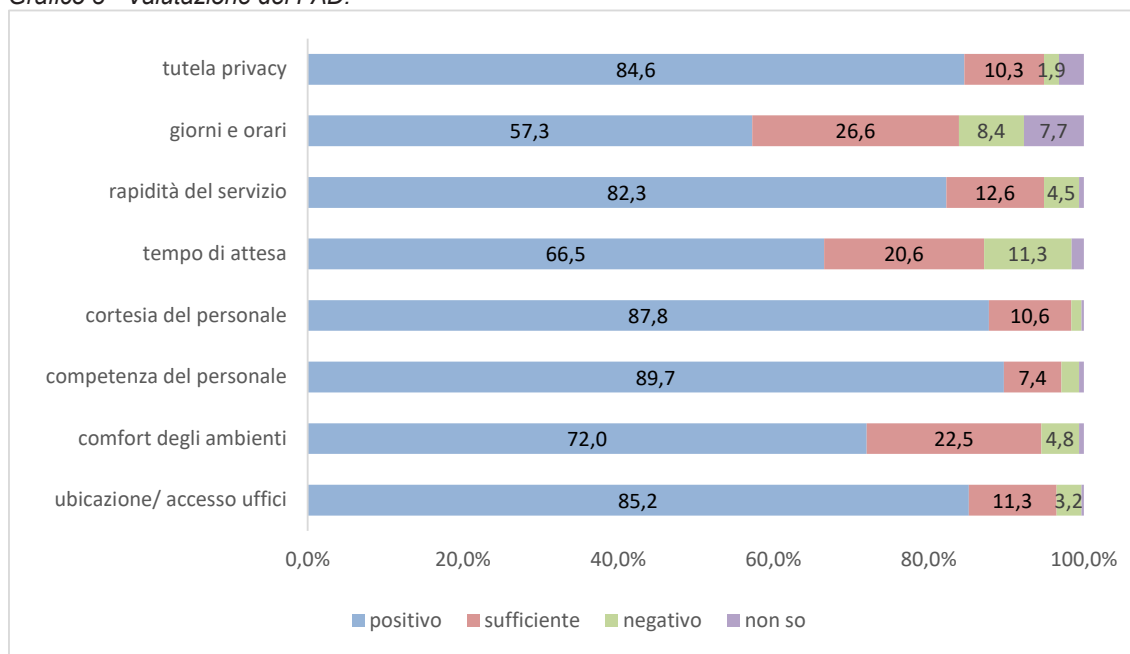
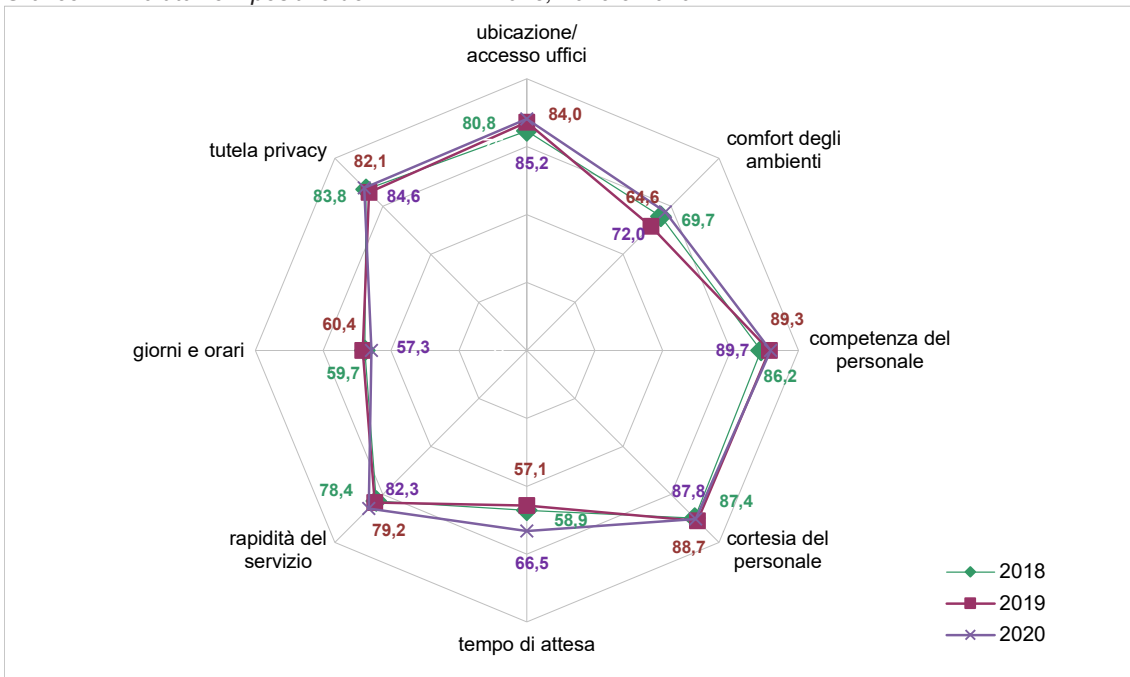


Grafico 4 – Valutazioni positive dei PAD. Anni 2018, 2019 e 2020.



L'App Ufirst, che ha sostituito Qurami, con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code, nel corso degli anni, diventa sempre più conosciuta. Se nel 2019 oltre 7 persone su 10 dichiarava di non sapere dell'esistenza (73,6%), nel 2020 il rapporto diminuisce risultando il 58,8%, la classe matura e le donne confermano però ancora quote elevate di non conoscenza, rispettivamente il 73,5% e il 63,2%. Cresce la quota di chi conosce l'App e soprattutto di chi l'ha utilizzata. Se nel 2019 il valore era pari all'8,1% nel 2020 raggiunge il 19,5%. Sono soprattutto gli uomini e i giovani a dichiarare di averla utilizzata e sono rispettivamente il 20,2% e il 28,1%. Analizzando coloro che invece la conoscono, ma non l'hanno utilizzata (21,7%), le maggiori quote si registrano nella classe adulta (25,3%) e nel genere maschile (25,3% - cfr. tabella 3).

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

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si, l'ho utilizzata	20,2	18,7	28,1	22,1	10,1	19,5
si ma non l'ho utilizzata	25,3	18,1	18,0	25,3	16,4	21,7
no	54,5	63,2	53,9	52,6	73,5	58,8
Totale	100	100	100	100	100	100

Tra coloro che l'hanno utilizzata è stato chiesto di esprimere una valutazione e prevalgono i giudizi positivi. Il 33,2% la ritiene utilissima, il 44,5% molto utile il 18,6% abbastanza utile mentre sono sotto la quota del 4% coloro che complessivamente la ritengono poco o per niente utile. I più critici risultano essere i giovani, pur confermando i giudizi positivi largamente superiori a quelli negativi (cfr. Tabella 4).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Moltissimo	24,8	42,4	36,1	31,3	37,5	33,2
Molto	53,7	34,6	27,6	48,6	50,2	44,5
Abbastanza	14,4	23,0	27,0	17,3	12,3	18,6
Poco	3,6	0,0	9,2	0,0	0,0	1,9
per niente	3,5	0,0	0,0	2,8	0,0	1,8
Totale	100	100	100	100	100	100

Indipendentemente dall'aver usufruito dei servizi anagrafici, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura degli uffici il sabato mattina. Il 69,0% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (70,4%) e con età non superiore ai 60 anni (73,1% per i giovani e 78,8% per la classe 31-60 anni - 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
si	70,4	67,7	73,1	78,8	54,2	69,0
no	23,6	25,9	21,9	16,3	37,4	24,8
non so	6,0	6,4	5,1	4,9	8,4	6,2
Totale	100	100	100	100	100	100

## 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 67,1% dei rispondenti ne è informato, in particolare adulti e anziani (rispettivamente 68,9% e 69,1%, 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	65,4	68,6	55,7	68,9	69,1	67,1
no	34,6	31,4	44,3	31,1	30,9	32,9
Totale	100	100	100	100	100	100

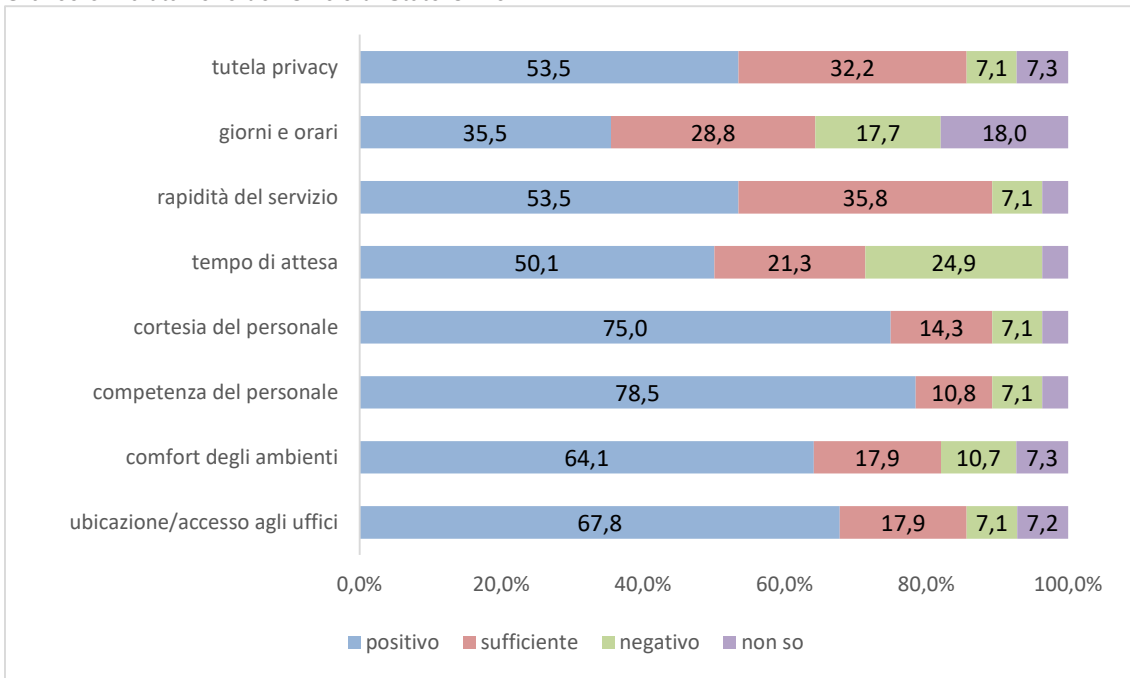
Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 4,1% ha usufruito dei servizi (pari al 2,8% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 17,7% per le pubblicazioni di matrimonio, il 50,0% per presentare una denuncia di morte, il 7,1% per prenotare la sala per il matrimonio e il 25,2% per altri servizi.

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per valutare diversi aspetti del servizio. I risultati sono nel complesso buoni (cfr. grafico 5), gli aspetti dove i cittadini hanno espresso un maggior giudizio positivo (ottimo e buono) sono riferiti alle competenze e cortesia del personale rispettivamente pari

<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.

al 78,5% e 75,0%. Pari al 67,8% e al 64,1% la quota di coloro che si sono espressi positivamente riguardo all'ubicazione/ accesso agli uffici e al comfort degli ambienti. Circa un cittadino su due ha dichiarato una valutazione positiva sulla tutela della privacy (53,5%), sulla rapidità del servizio (53,5%) e sui tempi di attesa (50,1%). L'aspetto riguardante la valutazione dei giorni e degli orari è quello con la quota di soddisfatti più bassa, pari al 35,5%, risulta però la voce che ha registrato la maggior percentuale di cittadini che non sono stati in grado di esprimere un giudizio (18,0%).

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 34,0% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (41,2%, cfr. Tabella 7). Fra coloro che lo conoscevano solo il 4,3%, che rappresenta il 1,5% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Pari al 59,7% la quota degli utenti che manifesta un giudizio buono e al 26,8% coloro che associano un giudizio ottimo.

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	35,2	33,1	20,3	32,6	41,2	34,0
no	64,8	66,9	79,7	67,4	58,8	66,0
Totale	100	100	100	100	100	100

## 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 67,8% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età adulta, 31-60 anni (71,4%, 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	69,0	66,9	55,9	71,4	67,5	67,8
no	31,0	33,1	44,1	28,6	32,5	32,2
Totale	100	100	100	100	100	100

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 38,6% (pari al 26,2% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali. La classe adulta si conferma quella con la quota più elevata di possessori, quasi 1 su 2 (49,9%), e, nell'analisi per genere, sono gli uomini a presentare la percentuale più elevata, pari al 42,9% (cfr. Tabella 9).

Tra coloro che sono in possesso delle credenziali per accedere ai servizi online il 35,3%, pari al 9,2% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'81,9% dei casi (il 29,8% ha espresso un giudizio ottimo, il 52,1% ha espresso un giudizio buono), cui si aggiunge l'11,7% di giudizi sufficienti.

Tabella 9 - 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	42,9	34,9	32,3	49,9	24,5	38,6
no	57,1	65,1	67,7	50,1	75,5	61,4
Totale	100	100	100	100	100	100

Per quanto riguarda coloro che non sono in possesso delle credenziali di accesso, il 49,2% (corrispondente al 20,5% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare maschi (50,5%), giovani (67,1%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (60,5%, cfr. Tabella 10).

Tabella 10 - 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	50,5	48,2	67,1	60,5	33,5	49,2
no	49,5	51,8	32,9	39,5	66,5	50,8
Totale	100	100	100	100	100	100

<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.

## Il progetto RETI DIFFUSE

Il progetto "Reti diffuse" è un servizio ideato dalla direzione Servizi Demografici, coordinato dall'assessorato all'organizzazione e dai presidenti dei cinque quartieri cittadini, attivo già per il sesto 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 44,4% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (46,9%) e gli anziani (51,7% - cfr. tabella 11). Il 14,7% di essi, pari al 6,5% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nel 98,5% dei casi (il 46,8% ha espresso un giudizio ottimo, il 51,7% ha espresso un giudizio buono).

Tabella 11 - Conoscenza ritiro certificati presso punti decentrati, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	46,9	42,3	32,7	42,2	51,7	44,4
no	53,1	57,7	67,3	57,8	48,3	55,6
Totale	100	100	100	100	100	100

## 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 56,8% della popolazione è a conoscenza di questi servizi e, fra coloro che sono informati, l'11,9% (pari al 6,7% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale. I giudizi espressi in merito sono stati molto positivi, complessivamente pari al 94,1%, nel dettaglio il 33,8% ha valutato il servizio ottimo, il 60,3% lo ha valutato buono.

<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.

## 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..

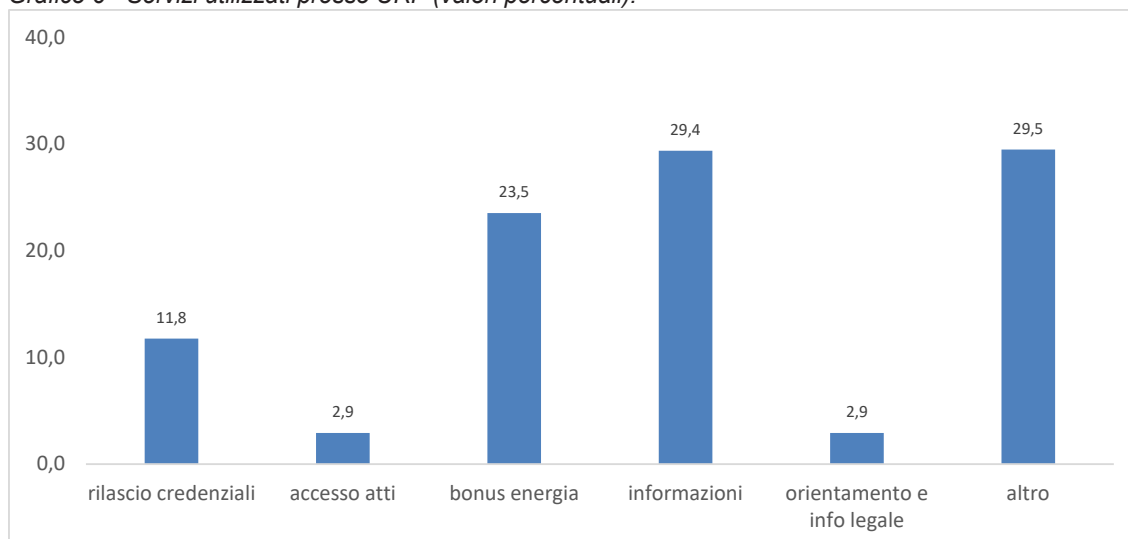
Il servizio è conosciuto dal 39,2% dei rispondenti, leggermente superiore la quota di maschi (40,4%) rispetto a quella delle donne (38,2%) ed è la fascia di età più matura a registrare la percentuale più elevata pari al 44,6% (cfr. Tabella 12).

Tabella 12 - Conoscenza degli sportelli U.R.P. per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	40,4	38,2	28,2	44,6	36,0	39,2
no	59,6	61,8	71,8	55,4	64,0	60,8
Totale	100	100	100	100	100	100

Fra coloro che conoscono gli sportelli U.R.P., l'8,6% ha utilizzato il servizio (pari al 3,4% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 29,4% per richiesta informazioni, il 23,5% per l'ottenimento di agevolazioni economiche, l'11,8% per il rilascio delle credenziali di accesso dei servizi online e il 29,5% per altri servizi (cfr. grafico 6).

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



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

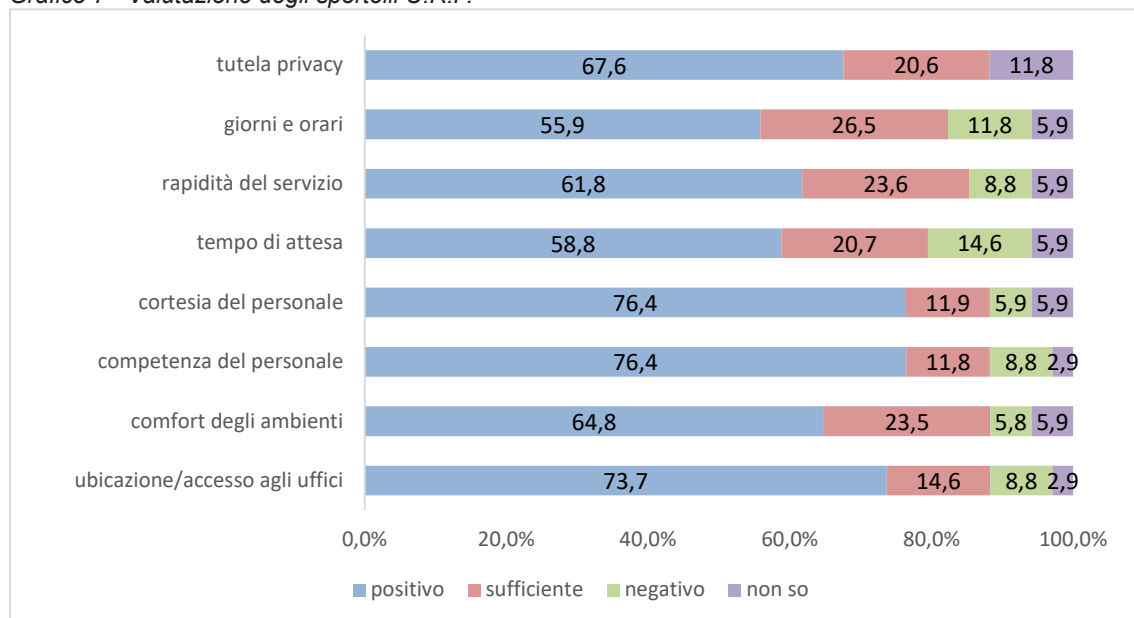


giudizio positivo (ottimo e buono), sufficiente e non positivo (scarso e insufficiente). Il grafico 7 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati.

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 la competenza e la cortesia del personale, per entrambe le voci la quota di rispondenti è pari al 76,4%; molto buone anche le valutazioni per l'ubicazione/accesso agli uffici (73,7%). Leggermente più bassi i giudizi positivi riguardanti la tutela della privacy (67,6%), il comfort degli ambienti (64,8%), e per la rapidità del servizio (61,8%). Le valutazioni meno positive si registrano per gli aspetti riferiti ai tempi di attesa (58,8%) e ai giorni e orari di apertura (55,9%) cfr. Grafico 7.

Il grafico 8 mette a confronto i risultati positivi del 2020 con quelli dell'anno precedente. In generale per tutte le voci si osserva una riduzione dei giudizi positivi ad eccezione dei tempi di attesa e dei giorni e orari di apertura

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 65,7% degli intervistati risulta favorevole, in particolare individui con età compresa fra 31 e 60 anni (76,2%) e giovani (72,3%), cfr. Tabella 13.

Grafico 8 – Valutazioni positive degli sportelli U.R.P.. Anni 2019 e 2020

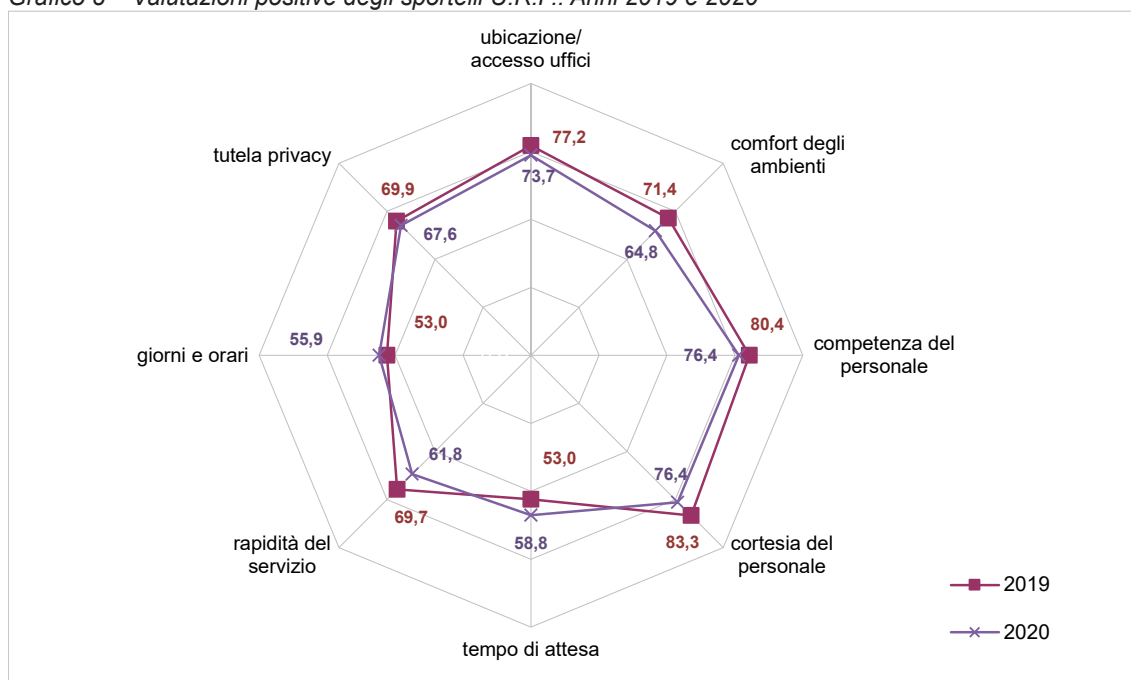


Tabella 13 - Valutazione apertura sportelli U.R.P. il sabato mattina, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	66,3	65,1	72,3	76,2	49,1	65,7
no	26,0	28,6	21,2	18,7	41,5	27,4
non so	7,7	6,2	6,5	5,1	9,5	6,9
Totale	100	100	100	100	100	100

### Valutazione complessiva

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

L'82,0% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in crescita rispetto ai valori registrati negli anni precedenti (81,7% nel 2019 e 75,0% nel 2018). Le valutazioni sufficienti risultano pari al 15,1% in leggera diminuzione rispetto al passato (15,9% nel 2019 e 16,4% nel 2018). I giudizi negativi si confermano sotto la soglia del 3% (2,6%) (cfr. Grafico 9).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati giovani (87,0%), la quota più bassa si registra nella classe 31-60 anni (78,8%) che registra la percentuale più elevata di individui che esprimono una valutazione complessiva sufficiente (19,3%) (cfr. tabella 14).

Grafico 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali. Anni 2018, 2019 e 2020.

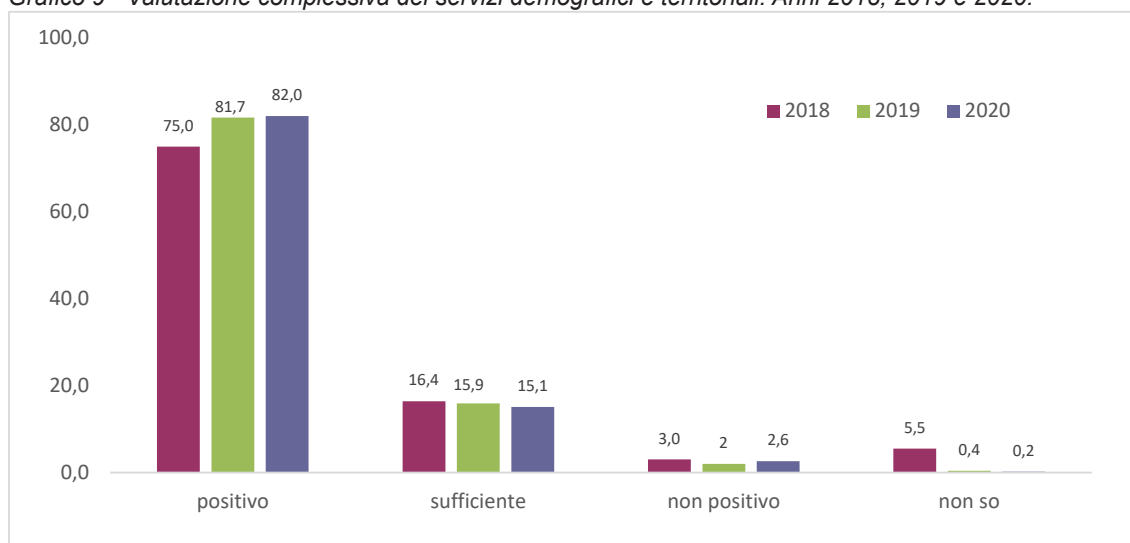


Tabella 14 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	81,6	82,5	87,0	78,8	85,9	82,0
sufficiente	16,6	13,6	8,2	19,3	10,4	15,1
non positivo	1,3	3,9	4,8	1,9	3,0	2,6
non so	0,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,2
Totale	100	100	100	100	100	100

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 27,4% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 67,6% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e il 3,9% è rimasto deluso. Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che aumenta sia la quota di coloro che sono rimasti positivamente colpiti dai servizi demografici sia chi, nella valutazione, ha confermato le aspettative. Diminuiscono le valutazioni negative e la percentuale di chi non si esprime. (cfr. Grafico 10).

Le donne (28,4%) e la classe 31-60 anni (29,7%, cfr. tabella 15) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Grafico 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2018, 2019 e 2020.

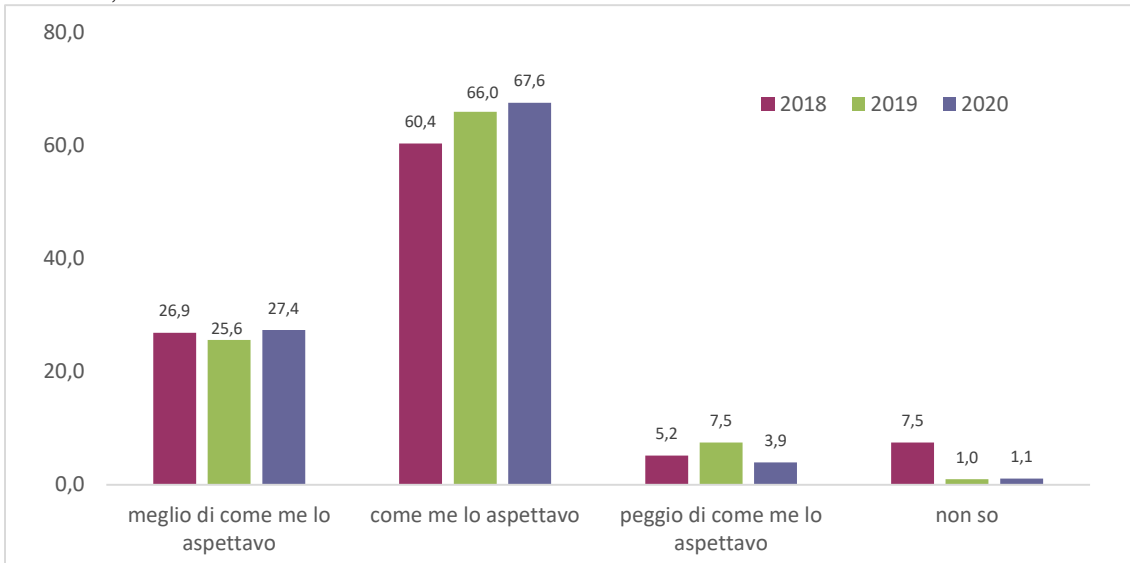


Tabella 15 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

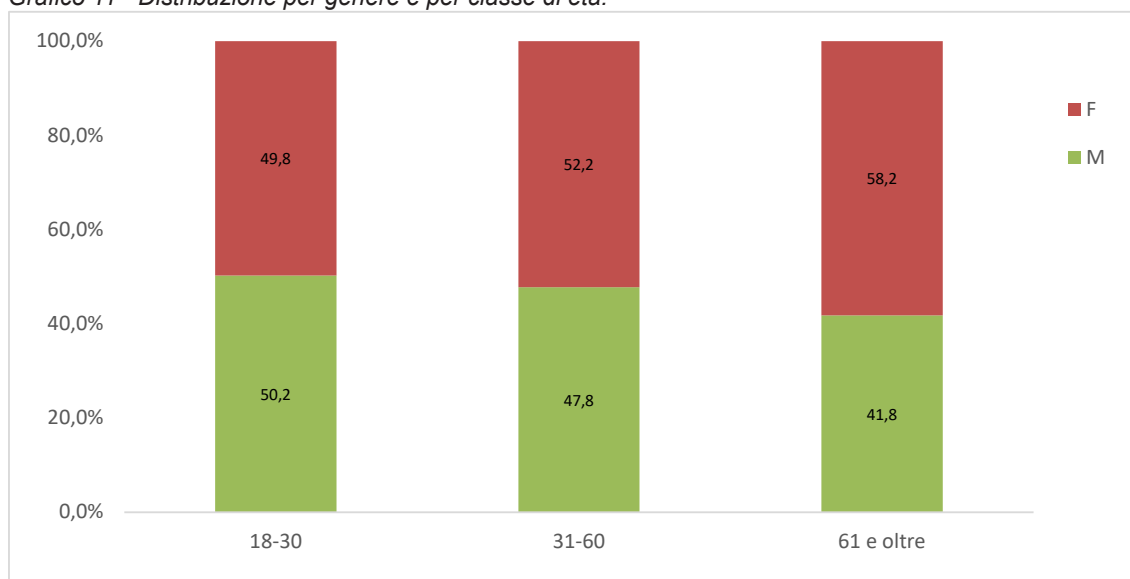
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	26,3	28,4	25,8	29,7	23,7	27,4
come me lo aspettavo	68,9	66,3	71,0	64,5	71,9	67,6
peggio di come me lo aspettavo	3,5	4,4	1,6	4,6	3,7	3,9
non so	1,3	0,9	1,6	1,2	0,7	1,1
Totale	100	100	100	100	100	100

### 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 (49,4%), il 13,8% 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 11).

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



Il 37,0% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 43,6% è diplomato, il 13,7% ha la licenza media inferiore e il 4,0% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate (40,0% contro il 33,5% dei maschi) e una maggiore percentuale di maschi diplomati (48,3% contro 39,7%).

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: 52,1% per i giovani e 43,7% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (9,8%, cfr. Tabella 16).

Tabella 16 – Distribuzione del titolo di studio per genere e classi di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	33,5	40,0	33,3	43,6	29,5	37,0
diploma di maturità	48,3	39,7	52,1	43,7	40,4	43,6
scuola media inferiore	14,7	12,8	13,1	10,9	17,6	13,7
licenza elementare	1,9	5,7	0,8	0,6	9,8	4,0
nessun titolo	0,2	0,5	0,0	0,2	0,8	0,4
non risponde	1,3	1,3	0,7	1,0	1,9	1,3
Totale	100	100	100	100	100	100

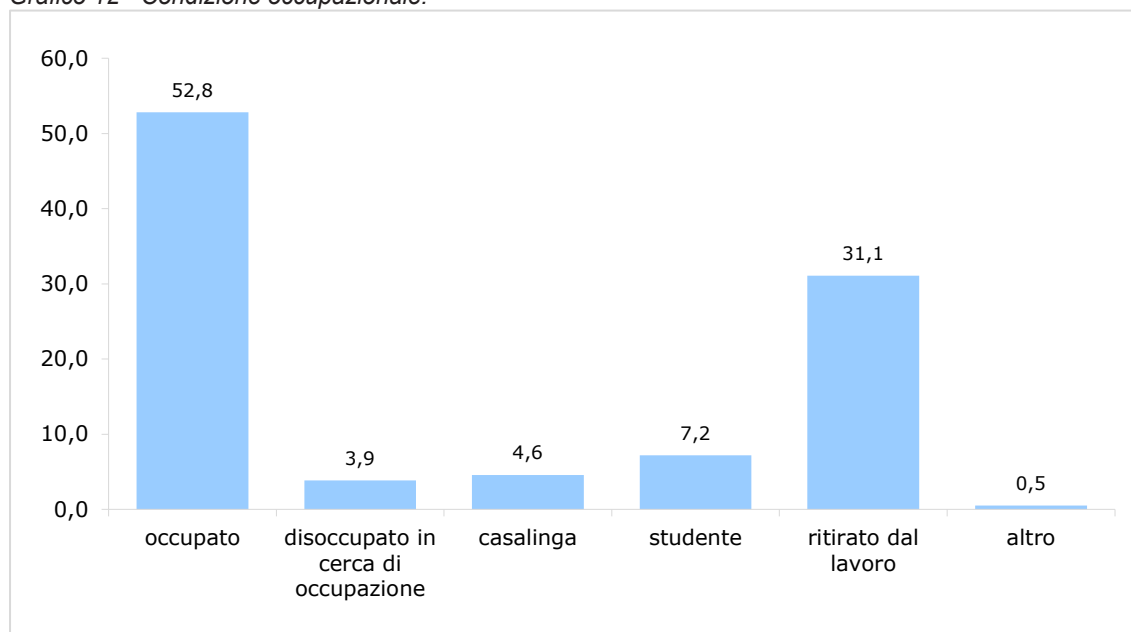
In merito alla condizione occupazionale il 52,8% della popolazione risulta occupato (58,1% uomini e 48,4% donne), il 31,1% è pensionato, il 7,2% studente, il 3,9% è in cerca di occupazione, il 4,6% casalinga/o, e lo 0,5% in altra condizione (cfr. Grafico 12).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (50,0%), i pensionati registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (78,0%). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 10,2% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 4,2% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 17).

Tabella 17 - Distribuzione della condizione occupazionale per genere e classi di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	58,1	48,4	33,2	86,5	14,9	52,8
disoccupato in cerca di occupazione	3,5	4,2	10,2	4,2	1,1	3,9
casalinga	1,1	7,5	3,7	4,6	4,9	4,6
studente	7,2	7,2	50,0	0,6	0,0	7,2
ritirato dal lavoro	29,5	32,4	2,9	4,0	78,0	31,1
altro	0,7	0,4	0,0	0,2	1,1	0,5
Totale	100	100	100	100	100	100

Grafico 12 - Condizione occupazionale.



Il 51,0% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (57,5%), il 12,3% ricopre il ruolo di dirigente/quadro, tra gli uomini la percentuale è pari al 14,0%, tra le donne al 10,5%, il 10,8% lavora come operaio mentre il 24,8% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (30,0%, mentre le donne sono il 19,5% - cfr. Grafico 13 e tabella 18).

Grafico 13 - Posizione nella professione.

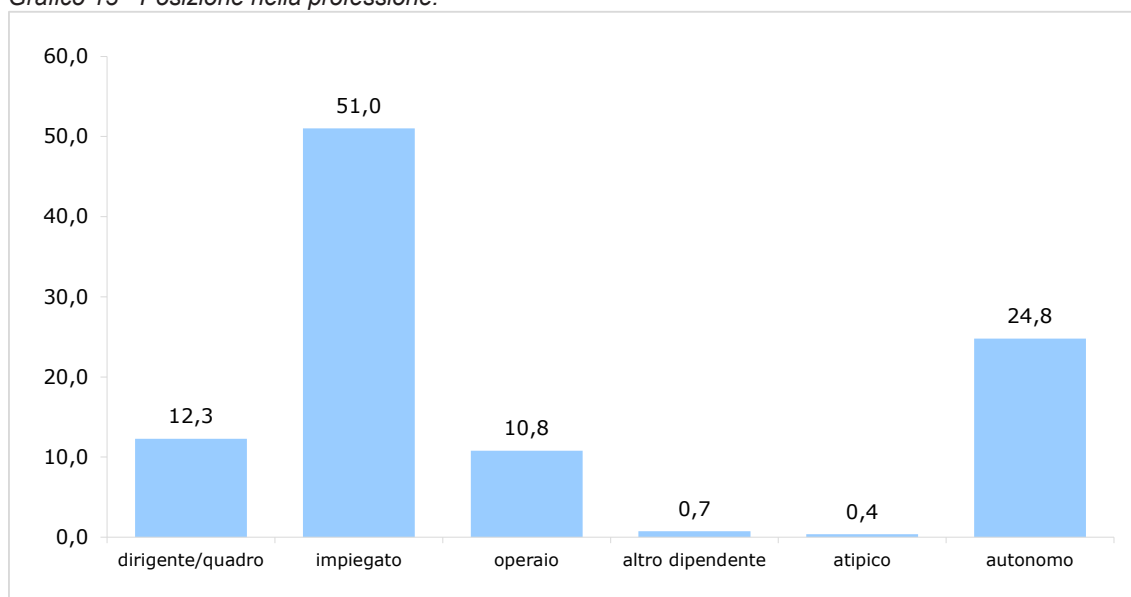


Tabella 18 - Distribuzione della posizione nella professione per genere e classi di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	14,0	10,5	0,0	13,3	14,5	12,3
impiegato	44,6	57,5	47,9	52,7	40,0	51,0
operaio	10,7	10,9	15,2	11,5	1,8	10,8
altro dipendente	0,4	1,1	8,6	0,0	0,0	0,7
atipico	0,4	0,4	0,0	0,5	0,0	0,4
autonomo	30,0	19,5	28,3	22,0	43,6	24,8
Totale	100	100	100	100	100	100

## 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, vale a dire i residenti nel comune di Firenze alla data del 31 dicembre 2019, e successivamente dell'universo di selezione, composto da tutti coloro che hanno un'età superiore ai 18 anni. Dall'anagrafe della popolazione residente, è stato estratto un campione stratificato di 1.000 individui con relative sostituzioni. La stratificazione è una metodologia che consente di utilizzare le informazioni supplementari o ausiliarie per migliorare il disegno di campionamento. Essa consiste nella classificazione della popolazione in sub popolazioni, dette strati, sulla base delle informazioni ausiliarie (fattori noti che possono influire sul rapporto tra gli intervistati e l'oggetto dell'indagine) e nella selezione di campioni indipendenti da ciascuno strato. I maggiori vantaggi della stratificazione discendono dal fatto che la dimensione dei campioni negli strati anziché essere determinata dalla casualità dell'estrazione (come avverrebbe nel campionamento casuale semplice) è sotto controllo di chi la effettua. In particolare da ciascuno strato viene estratto un numero di unità proporzionale a quello presente nella popolazione.

In questa indagine la stratificazione è stata fatta in base al genere, alla classe di età (18-30, 31-60 e 61 e oltre) e al quartiere di residenza dell'individuo, per un totale di trenta strati.

L'obiettivo principale del piano di campionamento adottato è quello di ottenere un campione avente una struttura distribuita per genere ed età il più simile possibile a quella della popolazione di provenienza.

Affinché le unità appartenenti al campione rappresentino anche le unità della popolazione che non vi sono incluse, a ogni unità rispondente è stato attribuito un peso campionario (detto anche coefficiente di riporto all'universo), che indica il numero di unità della popolazione che l'unità stessa rappresenta. Tale peso è pari all'inverso della frazione di campionamento ovvero al rapporto fra il totale delle unità della popolazione e il numero di unità estratte in ciascuno strato.

4 Si parla di campione probabilistico quando ricorrono le seguenti condizioni:

- È possibile definire l'insieme di tutti i campioni distinti estraibili dalla popolazione;
- A ciascun membro di tale insieme è assegnabile a priori una probabilità di selezione;
- Stabilito il procedimento di stima vi è una corrispondenza univoca tra campione estratto e valore della stima che da esso si ricava.

5 L'adozione di un campione stratificato è soggetta a due condizioni:

- Deve essere nota la proporzione di popolazione negli strati che si vogliono formare;
- Ogni unità della popolazione deve essere attribuibile senza equivoci a uno e uno soltanto dei possibili strati.



## Appendice

### Questionario

#### GRADIMENTO SERVIZI DEMOGRAFICI

Le porrò alcune semplici domande riguardo ad alcuni servizi offerti dal comune per conoscere la sua opinione e migliorarne la qualità.

#### PAD – punti anagrafici decentrati

1. Gli sportelli anagrafici sono uffici presso i quali si possono richiedere certificati (di residenza, stato di famiglia...), fare la carta di identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione, ecc. Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dagli sportelli anagrafici?

sì  no va a dom. 5

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

- sì, rilascio/rinnovo carta d'identità
- sì, cambio di abitazione o residenza
- sì, certificati (residenza, stato di famiglia, esistenza in vita, nascita, matrimonio, morte...)
- 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 Ufirst (ex Qurami) con la quale scaricare il biglietto elettronico eliminacode?

- sì, l'ho utilizzata à va a dom. 7
- sì, ma non l'ho utilizzata va a dom.8
- no va a dom.8
- non so 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. 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 va 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 → va a dom. 29

27. 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							

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

- sì    no    non so

29. (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

30. (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

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?

	VA	%
Sì	292.705	92,4
No	24.234	7,6
Totale	316.939	100

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

	VA	%
Sì, rilascio/rinnovo carta d'identità	67.357	23,0
Sì, cambio di abitazione o residenza	2.515	0,9
Sì, certificati (residenza, stato di famiglia, esistenza in vita, nascita, matrimonio, morte, ecc..)	17.495	6,0
Sì, autentiche (firme, documenti, fotografie...)	1.881	0,6
Sì, altro servizio	8.108	2,8
No	195.348	66,7
Totale	292.705	100

3. Se sì, presso quale punto anagrafico?

	VA	%
Parterre – p.za della Libertà	42.240	43,4
Villa Vogel – Via delle Torri	15.679	16,1
Villa Arrivabene – P.za Alberti	16.365	16,8
Via Carlo Bini	12.148	12,5
Villa Pallini - via Baracca	4.681	4,8
Santa Croce – P.za S. croce	2.505	2,6
Tagliamento – via tagliamento	627	0,6
non ricordo-non so	3.113	3,2
Totale	97.356	100

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

Ubicazione/accesso degli uffici		
	VA	%
Ottimo	27.463	28,2
Buono	55.437	56,9
Sufficiente	11.008	11,3
Scarso	2.200	2,3
Insufficiente	938	1,0
Non so	0	0,0
Non risponde	310	0,3
Totale	97.356	100

Comfort degli ambienti		
	VA	%
Ottimo	14.361	14,8
Buono	55.753	57,3
Sufficiente	21.905	22,5
Scarso	2.512	2,6
Insufficiente	2.196	2,3
Non so	319	0,3
Non risponde	310	0,3
Totale	97.356	100

Competenza del personale		
	VA	%
Ottimo	35.353	36,3
Buono	51.974	53,4
Sufficiente	7.201	7,4
Scarso	631	0,6
Insufficiente	1.569	1,6
Non so	319	0,3
Non risponde	310	0,3
Totale	97.356	100

Cortesia del personale		
	VA	%
Ottimo	36.630	37,6
Buono	48.804	50,1
Sufficiente	10.347	10,6
Scarso	319	0,3
Insufficiente	946	1,0
Non so	0	0,0
Non risponde	310	0,3
Totale	97.356	100

## Tempo di attesa

	VA	%
Ottimo	22.189	22,8
Buono	42.576	43,7
Sufficiente	20.081	20,6
Scarso	3.759	3,9
Insufficiente	7.207	7,4
Non so	1.234	1,3
Non risponde	310	0,3
Totale	97.356	100

## Rapidità del servizio

	VA	%
Ottimo	29.672	30,5
Buono	50.435	51,8
Sufficiente	12.237	12,6
Scarso	624	0,6
Insufficiente	3.770	3,9
Non so	309	0,3
Non risponde	310	0,3
Totale	97.356	100

## Giorni e orari di apertura

	VA	%
Ottimo	10.940	11,2
Buono	44.815	46,0
Sufficiente	25.926	26,6
Scarso	4.388	4,5
Insufficiente	3.751	3,9
Non so	5.330	5,5
Non risponde	2.206	2,3
Totale	97.356	100

## Tutela della privacy e riservatezza

	VA	%
Ottimo	35.016	36,0
Buono	47.347	48,6
Sufficiente	9.996	10,3
Scarso	938	1,0
Insufficiente	936	1,0
Non so	2.813	2,9
Non risponde	310	0,3
Totale	97.356	100



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

	VA	%
Sì	218.534	69,0
No	78.674	24,8
Non so	19.731	6,2
Totale	316.939	100

5A. Conosce la app Ufirst (ex Qurami) con la quale scaricare il biglietto elettronico eliminacode?

	VA	%
Sì, l'ho utilizzata	16.834	19,5
Sì, ma non l'ho utilizzata	18.746	21,7
No	50.231	58,1
Non so	620	0,7
Totale	86.431	100

5B. Quanto la ritiene utile?

	VA	%
Moltissimo	5.597	33,2
Molto	7.490	44,5
Abbastanza	3.123	18,6
Poco	318	1,9
Per niente	305	1,8
Non so	0	0,0
Totale	16.834	100

## 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?

	VA	%
Sì	212.747	67,1
No	104.192	32,9
Totale	316.939	100

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

	VA	%
Sì, denuncia di morte	4.395	2,1
Sì, istanza di cremazione	315	0,1
Sì, pubblicazioni matrimonio	1.553	0,7
Sì, prenotazione sale per matrimonio	624	0,3
Sì, istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana	0	0,0
Sì, altro servizio	1.897	0,9
No	203.963	95,9
Totale	212.747	100

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

Ubicazione/accesso degli uffici

	VA	%
Ottimo	2.190	24,9
Buono	3.764	42,9
Sufficiente	1.572	17,9
Scarso	311	3,5
Insufficiente	315	3,6
Non so	0	0,0
Non risponde	631	7,2
Totale	8.784	100

Comfort degli ambienti

	VA	%
Ottimo	631	7,2
Buono	5.000	56,9
Sufficiente	1.576	17,9
Scarso	310	3,5
Insufficiente	627	7,1
Non so	320	3,6
Non risponde	321	3,6
Totale	8.784	100

Competenza del personale

	VA	%
Ottimo	2.493	28,4
Buono	4.402	50,1
Sufficiente	949	10,8
Scarso	305	3,5
Insufficiente	315	3,6
Non so	0	0,0
Non risponde	321	3,6
Totale	8.784	100

## Cortesia del personale

	VA	%
Ottimo	2.812	32,0
Buono	3.774	43,0
Sufficiente	1.257	14,3
Scarso	305	3,5
Insufficiente	315	3,6
Non so	0	0,0
Non risponde	321	3,6
Totale	8.784	100

## Tempo di attesa

	VA	%
Ottimo	1.598	18,2
Buono	2.801	31,9
Sufficiente	1.874	21,3
Scarso	1.876	21,4
Insufficiente	315	3,6
Non so	0	0,0
Non risponde	321	3,6
Totale	8.784	100

## Rapidità del servizio

	VA	%
Ottimo	1.262	14,4
Buono	3.436	39,1
Sufficiente	3.145	35,8
Scarso	0	0,0
Insufficiente	620	7,1
Non so	0	0,0
Non risponde	321	3,6
Totale	8.784	100

## Giorni e orari di apertura

	VA	%
Ottimo	0	0,0
Buono	3.117	35,5
Sufficiente	2.534	28,8
Scarso	935	10,6
Insufficiente	620	7,1
Non so	1.257	14,3
Non risponde	321	3,6
Totale	8.784	100

## Tutela della privacy e riservatezza

	VA	%
Ottimo	942	10,7
Buono	3.754	42,7
Sufficiente	2.831	32,2
Scarso	0	0,0
Insufficiente	620	7,1
Non so	316	3,6
Non risponde	321	3,6
Totale	8.784	100

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)?

	VA	%
Sì	107.859	34,0
No	209.080	66,0
Totale	316.939	100

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

	VA	%
Sì	4.666	4,3
No	103.193	95,7
Totale	107.859	100

11. Come lo valuta?

	VA	%
Ottimo	1.250	26,8
Buono	2.786	59,7
Sufficiente	0	0,0
Scarso	311	6,7
Insufficiente	0	0,0
Non so	319	6,8
Totale	4.666	100

## 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?

	VA	%
Sì	215.011	67,8
No	101.928	32,2
Totale	316.939	100

13. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?

	VA	%
Sì	83.002	38,6
No	132.008	61,4
Totale	215.011	100

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

	VA	%
Sì	29.263	35,3
No	53.739	64,7
Totale	83.002	100

15. Come lo valuta?

	VA	%
Ottimo	8.709	29,8
Buono	15.250	52,1
Sufficiente	3.433	11,7
Scarso	1.244	4,3
Insufficiente	628	2,1
Non so	0	0,0
Totale	29.263	100

16. Sarebbe interessato ad avere le credenziali per accedere ai servizi on-line?

	VA	%
Sì	64.927	49,2
No	67.082	50,8
Totale	132.008	100

## PROGETTO "RETI DIFFUSE"

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

	VA	%
Sì	140.797	44,4
No	176.142	55,6
Totale	316.939	100

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

	VA	%
Sì	20.634	14,7
No	120.163	85,3
Totale	140.797	100

19. Come lo valuta?

	VA	%
Ottimo	9.651	46,8
Buono	10.664	51,7
Sufficiente	0	0,0
Scarso	0	0,0
Insufficiente	0	0,0
Non so	319	1,5
Totale	20.634	100

## 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?

	VA	%
Sì	179.908	56,8
No	137.031	43,2
Totale	316.939	100

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

	VA	%
Sì, la consegna a domicilio delle tessere elettorali	8.480	4,7
Sì, la richiesta allo sportello del duplicato della tessera elettorale	8.464	4,7
Sì, altro servizio	4.389	2,4
No	158.574	88,1
Totale	179.908	100

22. Se sì, come lo valuta?

	VA	%
Ottimo	7.210	33,8
Buono	12.866	60,3
Sufficiente	628	2,9
Scarso	314	1,5
Insufficiente	315	1,5
Non so	0	0,0
Totale	21.334	100

GLI SPORTELLI U.R.P.

23. 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.?

	VA	%
Sì	124.263	39,2
No	192.676	60,8
Totale	316.939	100

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

	VA	%
Sì, rilascio credenziali di accesso per i servizi online	1.250	1,0
Sì, richiesta di accesso agli atti	310	0,2
Sì, richiesta bonus energia	2.501	2,0
Sì, richiesta informazioni	3.123	2,5
Sì, sportello di orientamento e informazione legale al cittadino	311	0,2
Sì, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti	0	0,0
Sì, ritiro/consegna tesserino venatorio	0	0,0
Sì, altro servizio	3.136	2,5
No	113.631	91,4
Totale	124.263	100

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

	VA	%
Parterre – p.za della Libertà	3.133	29,5
Villa Vogel – via delle Torri	1.571	14,8
Tagliamento – via Tagliamento	0	0,0
Piazza Santa Croce	933	8,8
Piazza Alberti	1.559	14,7
Via Baracca	1.866	17,5
non ricordo-non so	1.570	14,8
<b>Totale</b>	<b>10.631</b>	<b>100</b>

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

Ubicazione/accesso degli uffici

	VA	%
Ottimo	2.190	20,6
Buono	5.641	53,1
Sufficiente	1.555	14,6
Scarso	624	5,9
Insufficiente	309	2,9
Non so	0	0,0
Non risponde	311	2,9
<b>Totale</b>	<b>10.631</b>	<b>100</b>

Comfort degli ambienti

	VA	%
Ottimo	1.570	14,8
Buono	5.319	50,0
Sufficiente	2.496	23,5
Scarso	311	2,9
Insufficiente	309	2,9
Non so	0	0,0
Non risponde	626	5,9
<b>Totale</b>	<b>10.631</b>	<b>100</b>

Competenza del personale

	VA	%
Ottimo	2.811	26,4
Buono	5.315	50,0
Sufficiente	1.254	11,8
Scarso	316	3,0
Insufficiente	623	5,9
Non so	0	0,0
Non risponde	311	2,9
<b>Totale</b>	<b>10.631</b>	<b>100</b>



## Cortesia del personale

	VA	%
Ottimo	3.129	29,4
Buono	4.991	46,9
Sufficiente	1.260	11,9
Scarso	316	3,0
Insufficiente	309	2,9
Non so	0	0,0
Non risponde	626	5,9
Totale	10.631	100

## Tempo di attesa

	VA	%
Ottimo	1.558	14,7
Buono	4.696	44,2
Sufficiente	2.196	20,7
Scarso	623	5,9
Insufficiente	932	8,8
Non so	0	0,0
Non risponde	626	5,9
Totale	10.631	100

## Rapidità del servizio

	VA	%
Ottimo	1.553	14,6
Buono	5.014	47,2
Sufficiente	2.505	23,6
Scarso	314	3,0
Insufficiente	619	5,8
Non so	0	0,0
Non risponde	626	5,9
Totale	10.631	100

## Giorni e orari di apertura

	VA	%
Ottimo	944	8,9
Buono	4.995	47,0
Sufficiente	2.812	26,5
Scarso	311	2,9
Insufficiente	942	8,9
Non so	0	0,0
Non risponde	626	5,9
Totale	10.631	100

## Tutela della privacy e riservatezza

	VA	%
Ottimo	2.505	23,6
Buono	4.679	44,0
Sufficiente	2.191	20,6
Scarso	0	0,0
Insufficiente	0	0,0
Non so	631	5,9
Non risponde	626	5,9
Totale	10.631	100

27. Nel caso dovesse usufruire (nuovamente, per chi ne ha già usufruito) del servizio, preferirebbe farlo di sabato mattina?

	VA	%
Sì	208.151	65,7
No	86.881	27,4
Non so	21.907	6,9
Totale	316.939	100

28. Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici e territoriali del Comune di Firenze?

	VA	%
Ottimo	20.008	14,0
Buono	97.075	68,0
Sufficiente	21.564	15,1
Scarso	2.499	1,8
Insufficiente	1.262	0,9
Non so	319	0,2
Totale	142.726	100

29. Rispetto alle sue aspettative, com'è il servizio che ha ricevuto?

	VA	%
Meglio di come me lo aspettavo	39.070	27,4
Come me lo aspettavo	96.461	67,6
Peggio di come me lo aspettavo	5.636	3,9
Non so	1.560	1,1
Totale	142.726	100





