

di statistica

Bollettino mensile



n.133
marzo
2022



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile P.O. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Composizione grafica
Luca Pini

<i>Presentazione</i>	5
<i>Demografia</i>	7
<i>Economia</i>	11
<i>Ambiente e Territorio</i>	15
<i>Dati territoriali</i>	20
<i>Progetto Archimede: ARCHivio Integrato di Microdati Economici e DEmografici</i>	23
<i>Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali - Anno 2021</i>	39



Il Bollettino di Statistica viene pubblicato con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.

Il focus demografico di questo mese riguarda l'evoluzione dei nomi maschili e femminili dei residenti a Firenze al 31/12/2021 e nati nei decenni dal 1980 al 2020.

Questo mese vengono pubblicati lo studio sul gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali e quello sul Progetto Archimede.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.

La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.



Popolazione

I residenti a Firenze al 31 gennaio 2022 sono 366.079 di cui 56.659 stranieri (15,5%). Dall'inizio dell'anno sono aumentati di 133 unità.

Questo mese il focus riguarda l'evoluzione dei nomi maschili e femminili dei residenti a Firenze al 31/12/2021 e nati nei decenni dal 1980 al 2020.

La prima cosa che si osserva è che il numero dei residenti va sempre diminuendo considerando decenni di nascita successivi; riguardo l'onomastica si osserva che fra i nati nel 1980 il nome maschile più frequente è Francesco, seguito da Lorenzo, Andrea, Marco e Matteo; fra i nomi femminili al primo posto c'è Laura, seguito da Francesca Valentina, Sara, Elisa e Chiara.

I maschi nati nel decennio successivo (1990) si chiamano prevalentemente Lorenzo; seguono ancora Andrea, Francesco, Marco ed entra Tommaso mentre Matteo scende sotto Niccolò. Fra le femmine sale in testa Giulia, seguita da Elena, Martina, Chiara e Sara mentre Francesca scende al 6° posto e Valentina al 9°, dopo Elisa e Ilaria.

Fra i nomi maschili dei nati nel 2000 troviamo ancora al primo posto Lorenzo, salgono Niccolò e Matteo davanti a Francesco e Andrea; seguono Gabriele, Tommaso e Leonardo. Fra i nomi femminili Giulia è superata da Chiara; seguono Alessia, Irene, Matilde, Francesca e Martina mentre Elena ed Elisa scendono all'11 e 15 posizione rispettivamente.

Nel 2010 per i maschietti permangono ai primi posti Lorenzo, Niccolò e Matteo; salgono Alessandro, Leonardo e Mattia (4°, 5° e 6° posto) mentre scendono Francesco, Andrea e Gabriele (rispettivamente 9°, 11° e 8°). Pietro sale dalla 15° alla 10° posizione. Per i nomi femminili Giulia riprende il primo posto, seguita da Sofia, Sara, Emma, Ginevra, Bianca e Viola, tutte in salita eccetto Sara che mantiene la 3° posizione; Chiara scende all'8° posto.

Nel decennio successivo fra i nomi maschili si osserva Leonardo prendere la prima posizione davanti a Lorenzo. Salgono Gabriele, Cosimo, Giulio e Edoardo (3°, 5°, 6° e 8°) mentre scendono Niccolò, Alessandro, Andrea e Mattia (4°, 10°, 14° e 15°). Pietro prende una posizione ed entrano Filippo ed Enea. Per le femmine il nome più utilizzato è Sofia, che prende il posto di Giulia la quale scende al 6° posto. Come secondo nome troviamo Anna, che guadagna ben 8 posizioni, seguito da Bianca, Emma e Alice, anche quest'ultima in salita di 7 posizioni. Scendono Ginevra e Matilde e sale Aurora. Al 9°, 10° e 11° posto entrano Margherita, Vittoria e Adele.

Tabella 1 – Residenti al 31/12/2021 per anno di nascita, genere e nome – Anno di nascita 1980, 1990, 2000, 2010 e 2020

1980				1990			
maschi		femmine		maschi		femmine	
nome	n.	nome	n.	nome	n.	nome	n.
FRANCESCO	95	LAURA	58	LORENZO	96	GIULIA	89
LORENZO	77	FRANCESCA	57	ANDREA	69	ELENA	54
ANDREA	65	VALENTINA	56	FRANCESCO	66	MARTINA	54
MARCO	63	SARA	56	TOMMASO	54	CHIARA	48
MATTEO	56	ELISA	50	MARCO	54	SARA	43
TOMMASO	41	CHIARA	50	NICCOLO'	53	FRANCESCA	39
ALESSANDRO	39	GIULIA	41	MATTEO	45	ELISA	32
SIMONE	38	SILVIA	40	ALESSANDRO	38	ILARIA	31
STEFANO	37	ELENA	35	LEONARDO	36	VALENTINA	30
ALESSIO	34	ILARIA	26	SIMONE	34	LAURA	27
LUCA	32	DANIELA	25	GABRIELE	29	SILVIA	27
FEDERICO	27	CLAUDIA	25	ANTONIO	27	CAMILLA	26
CLAUDIO	25	LUCIA	24	FILIPPO	26	CLAUDIA	26
ROBERTO	25	SERENA	24	ALESSIO	25	JESSICA	21
DANIELE	24	IRENE	23	RICCARDO	23	IRENE	19
altro nome	1.568	altro nome	1.735	altro nome	1.232	altro nome	1.373
totale	2.246	totale	2.325	totale	1.907	totale	1.939

2000				2010			
maschi		femmine		maschi		femmine	
nome	n.	nome	n.	nome	n.	nome	n.
LORENZO	104	CHIARA	65	LORENZO	70	GIULIA	56
NICCOLO'	67	GIULIA	61	NICCOLO'	61	SOFIA	55
MATTEO	62	SARA	60	MATTEO	45	SARA	36
FRANCESCO	53	ALESSIA	41	ALESSANDRO	45	EMMA	31
ANDREA	49	IRENE	33	LEONARDO	42	GINEVRA	29
GABRIELE	43	MATILDE	32	MATTIA	41	BIANCA	29
TOMMASO	42	FRANCESCA	29	TOMMASO	38	VIOLA	25
LEONARDO	42	MARTINA	28	GABRIELE	38	CHIARA	23
MATTIA	36	CAMILLA	27	FRANCESCO	36	MARTINA	22
MARCO	35	SOFIA	26	PIETRO	35	ANNA	21
ALESSANDRO	31	ELENA	25	ANDREA	32	MATILDE	20
ALESSIO	30	BIANCA	21	EDOARDO	26	ALICE	20
FILIPPO	27	GINEVRA	21	DIEGO	25	AURORA	19
RICCARDO	27	VIOLA	18	COSIMO	25	ELISA	18
PIETRO	26	ELISA	18	DAVIDE	24	ALESSIA	17
altro nome	1.042	altro nome	1.007	altro nome	905	altro nome	930
totale	1.716	totale	1.512	totale	1.488	totale	1.351

2020			
maschi		femmine	
nome	n.	nome	n.
LEONARDO	40	SOFIA	33
LORENZO	37	ANNA	28
GABRIELE	27	BIANCA	23
NICCOLO'	26	EMMA	22
COSIMO	26	ALICE	21
GIULIO	24	GIULIA	21
TOMMASO	23	GINEVRA	21
EDOARDO	22	AURORA	20
PIETRO	20	MARGHERITA	17
ALESSANDRO	19	VITTORIA	17
FILIPPO	18	ADELE	16
ENEAS	18	ARIANNA	15
DAVIDE	17	CAMILLA	15
ANDREA	17	MATILDE	15
MATTIA	17	NOEMI	13
altro nome	782	altro nome	748
totale	1.133	totale	1.045



Prezzi al consumo

Inflazione a Firenze a +4,6% a gennaio. Aumentano i prezzi dei prodotti energetici e degli alimentari

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di gennaio 2022 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di gennaio 2022, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	15,38	+1,9	+2,8
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	+1,5	+0,4
Abbigliamento e calzature	6,21	+0,1	-1,0
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	+8,7	+21,7
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	+1,3	+3,2
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,0	-0,2
Trasporti	15,89	-0,1	+8,0
Comunicazioni	2,36	-0,1	-4,4
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	+0,7	+1,0
Istruzione	0,94	0,0	-1,6
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	+0,9	+3,2
Altri beni e servizi	9,35	+0,3	+0,8
INDICE GENERALE	100,00	+1,7	+4,6

La variazione mensile +1,7% è mentre a dicembre era +0,3%. La variazione annuale è +4,6% mentre a dicembre era +3,8%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a gennaio 2022 sono variati di +3,6% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +7,5% rispetto a gennaio 2021. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +1,0% su base annua.

INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO

Dicembre 2021 e Gennaio 2022, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

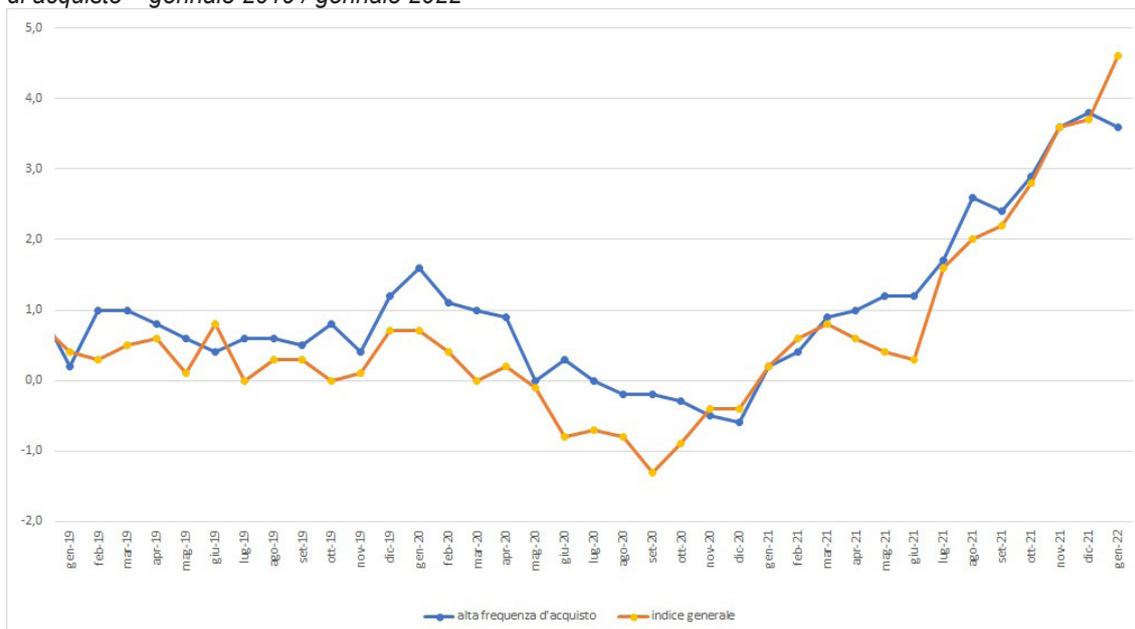
Tipologia di prodotto	Gennaio-22/Gennaio-21	Dicembre-21/ Dicembre-20
Alta frequenza	+3,6	+3,8
Media frequenza	+7,5	+5,2
Bassa frequenza	+1,0	+1,0
Indice tendenziale generale	+4,6	+3,7

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +6,9% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,5%.

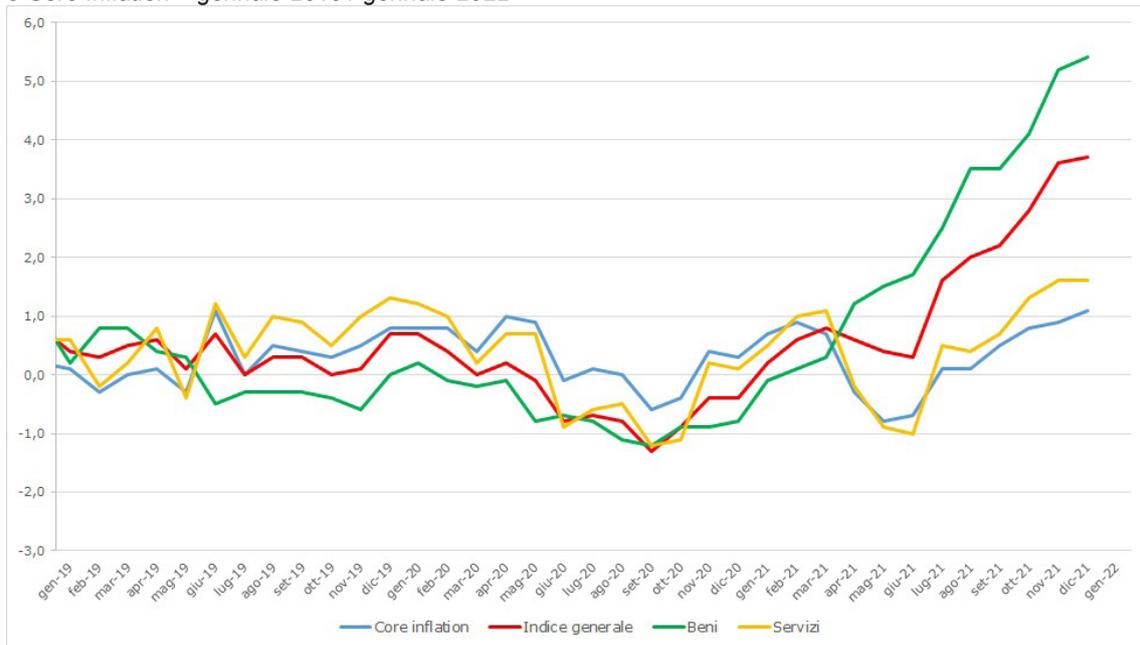
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +2,7%. I beni energetici sono in aumento di +39,6% rispetto a gennaio 2021. I tabacchi fanno registrare una variazione +0,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +1,0% su base annuale.

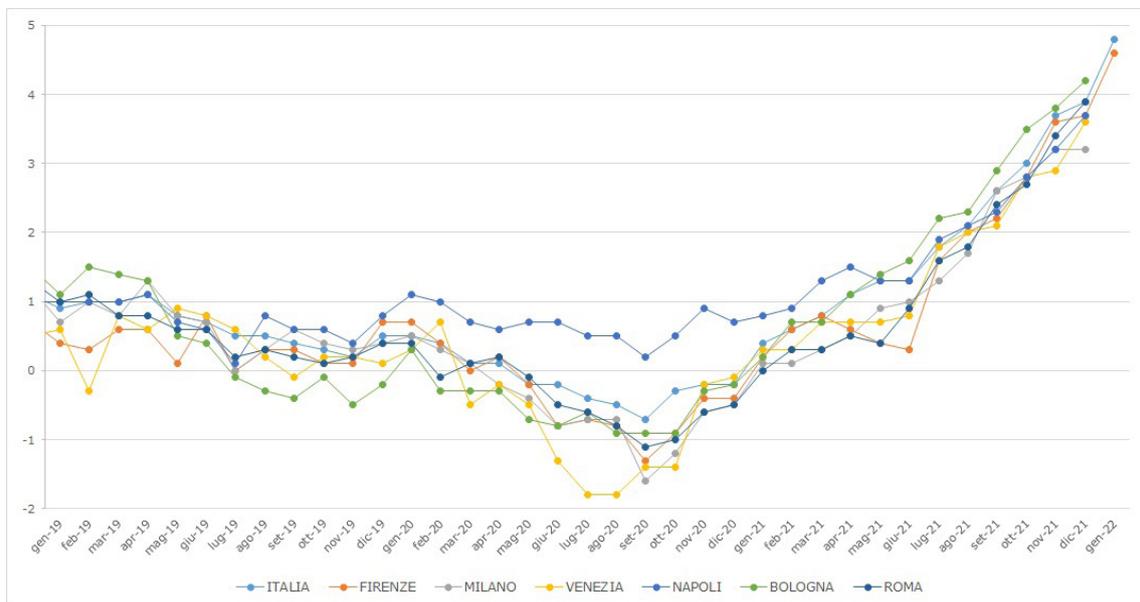
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – gennaio 2019 / gennaio 2022



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – gennaio 2019 / gennaio 2022



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – gennaio 2019 / gennaio 2022





Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 18°C, si è registrata il giorno 20 mentre quella minima, pari a -1,3°C, il giorno 8.

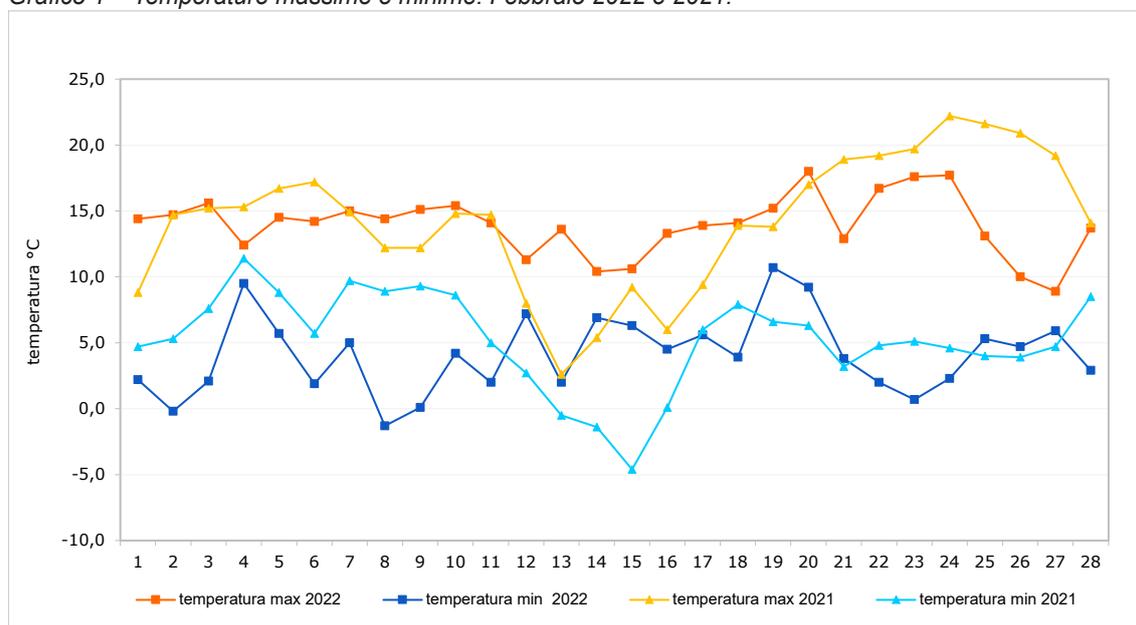
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Febbraio 2022 e 2021

Giorno	Febbraio 2022		Febbraio 2021	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	14,4	2,2	8,8	4,7
2	14,7	-0,2	14,7	5,3
3	15,6	2,1	15,2	7,6
4	12,4	9,5	15,3	11,4
5	14,5	5,7	16,7	8,8
6	14,2	1,9	17,2	5,7
7	15,0	5,0	14,9	9,7
8	14,4	-1,3	12,2	8,9
9	15,1	0,1	12,2	9,3
10	15,4	4,2	14,8	8,6
11	14,1	2,0	14,7	5,0
12	11,3	7,2	8,0	2,7
13	13,6	2,0	2,6	-0,5
14	10,4	6,9	5,4	-1,4
15	10,6	6,3	9,2	-4,6
16	13,3	4,5	6,0	0,1
17	13,9	5,6	9,4	6,0
18	14,1	3,9	13,9	7,9
19	15,2	10,7	13,8	6,6
20	18,0	9,2	17,0	6,3
21	12,9	3,8	18,9	3,2
22	16,7	2,0	19,2	4,8
23	17,6	0,7	19,7	5,1
24	17,7	2,3	22,2	4,6
25	13,1	5,3	21,6	4,0
26	10,0	4,7	20,9	3,9
27	8,9	5,9	19,2	4,7
28	13,7	2,9	14,1	8,5

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di febbraio 2022 a confronto con febbraio 2021.

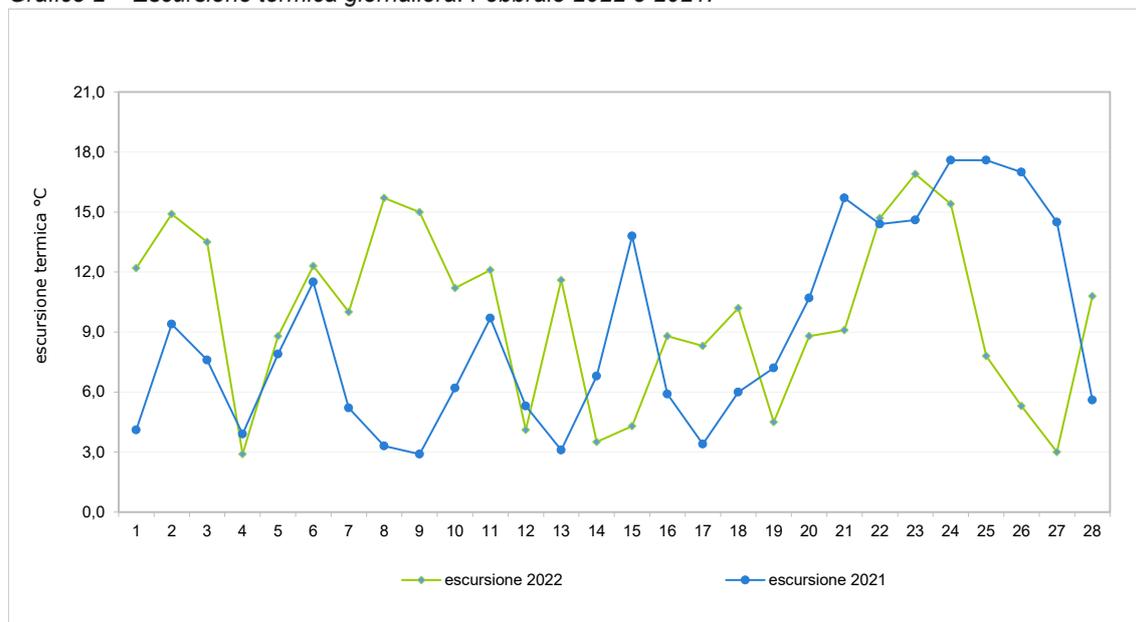
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Febbraio 2022 e 2021.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 23 con 16,9°C; nel 2021 è stata di 17,6°C registrata nei giorni 24 e 25.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Febbraio 2022 e 2021.

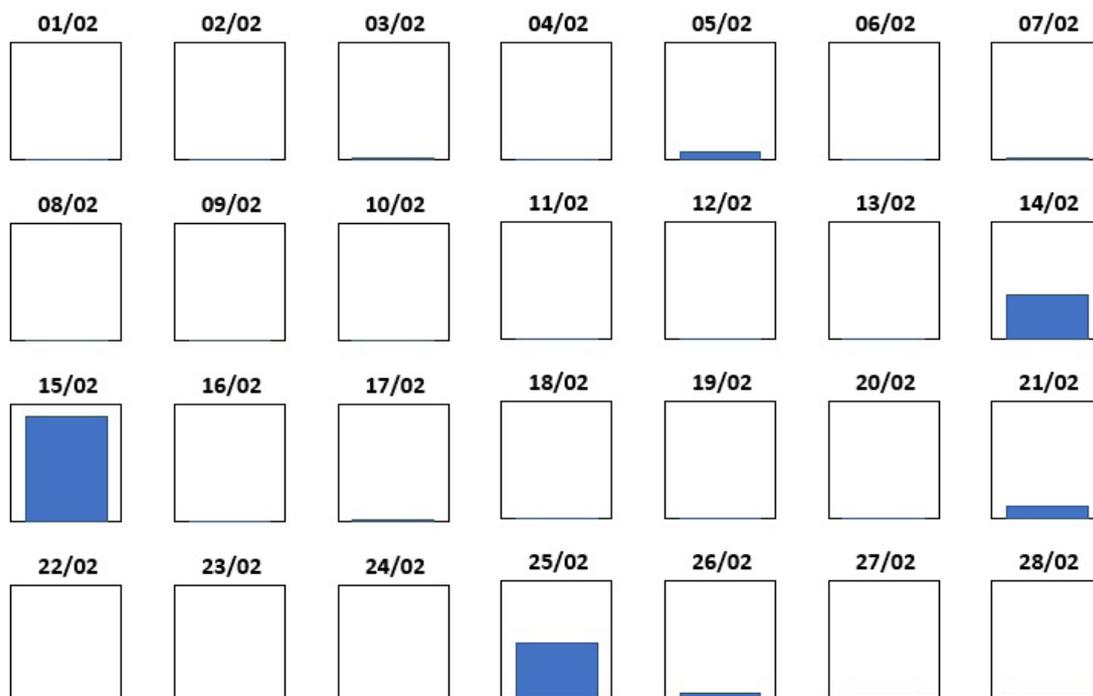


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di febbraio sono caduti complessivamente 30,4 mm di pioggia in 5 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2021, nel mese di febbraio, erano caduti complessivamente 79,2 mm di pioggia in 8 giorni piovosi.

Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 3 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Febbraio 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

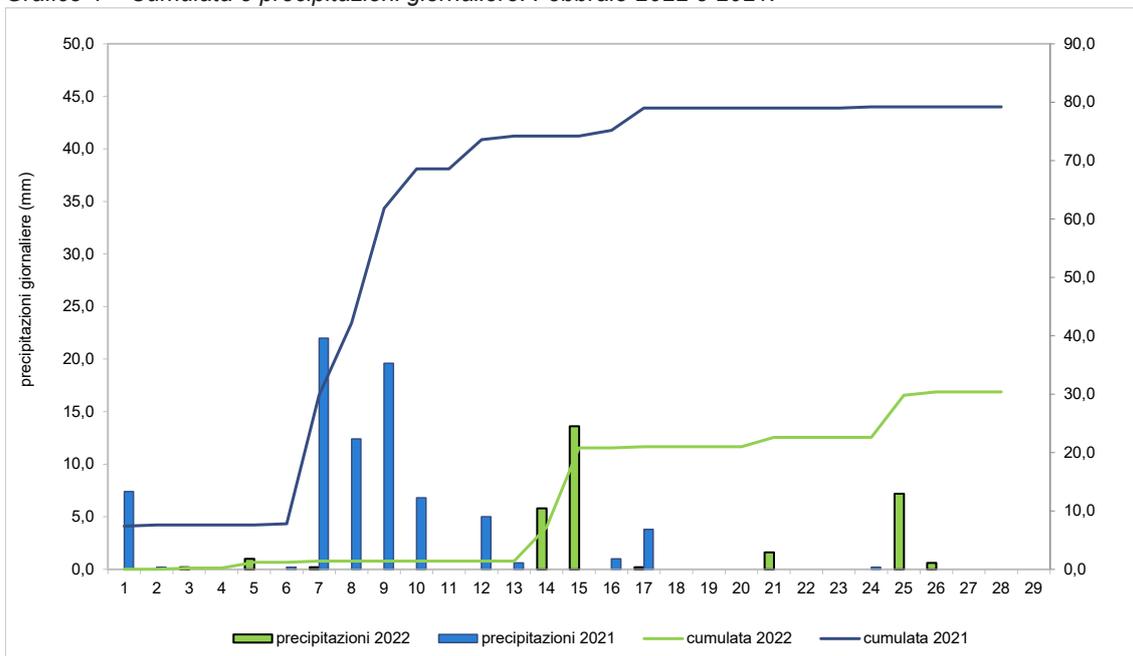
La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di febbraio 2022 e 2021 e i relativi giorni piovosi.

Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Febbraio 2022 e 2021.

Giorno	mm pioggia	
	2022	2021
1	0,0	7,4
2	0,0	0,2
3	0,2	0,0
4	0,0	0,0
5	1,0	0,0
6	0,0	0,2
7	0,2	22,0
8	0,0	12,4
9	0,0	19,6
10	0,0	6,8
11	0,0	0,0
12	0,0	5,0
13	0,0	0,6
14	5,8	0,0
15	13,6	0,0
16	0,0	1,0
17	0,2	3,8
18	0,0	0,0
19	0,0	0,0
20	0,0	0,0
21	1,6	0,0
22	0,0	0,0
23	0,0	0,0
24	0,0	0,2
25	7,2	0,0
26	0,6	0,0
27	0,0	0,0
28	0,0	0,0
totali	30,4	79,2
giorni piovosi	5	8

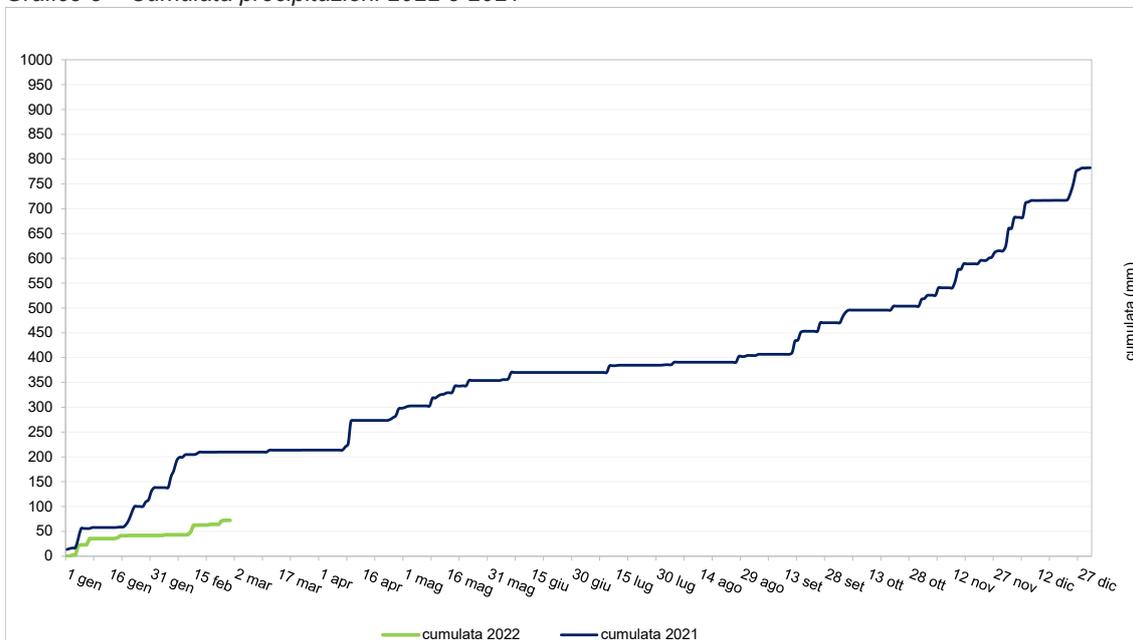
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di febbraio e la cumulata annuale delle precipitazioni (2022 e al 2021).

Grafico 4 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Febbraio 2022 e 2021.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Grafico 5 – Cumulata precipitazioni 2022 e 2021



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		979 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.134 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	129,56	21,57
Q2 – Campo di Marte	72,88	12,13
Q3 – Gavinana Galluzzo	81,68	13,59
Q4 – Isolotto Legnaia	166,62	27,73
Q5 – Rifredi	150,06	24,98
Totali aree verdi	600,80	100,00
Giardino	191,96	
Parco	165,62	
Area giochi	7,71	
Area cani	12,27	
Aree sportive in aree pubbliche	157,24	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.387
di cui:		
Via		1.815
Piazza		201
Viale		95
Numeri civici		108.533
di cui:		
Neri		85.354
Rossi		23.179
(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.566
di cui:		1.244 neri
		322 rossi

Fiumi			
(da opendata Autorità di Bacino)			
Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino			61,46 km
di cui:			
Fiume Arno	14,65 km	Torrente Terzolle	5,96 km
Torrente Mugnone	9,43 km	Fiume Greve	5,87 km
Canale Macinante	7,90 km	Torrente Ema	4,87 km

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	
di cui:	
Residenziale	29.920
Commerciale	1230
Servizi	1092

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)



La statistica per la città

Progetto Archimede

ARCHivio Integrato di Microdati Economici e DEMografici

A cura di
Paola Balzamo



Introduzione.....26
Sintesi dei risultati.....27
Popolazione che usa il territorio e la loro mobilità28
 Analisi dei flussi. Luogo di origine comune di Firenze.....29
 Analisi dei flussi. Luogo di destinazione comune di Firenze35

INTRODUZIONE

Il progetto ARCHIMEDE, ARCHivio Integrato di Microdati Economici e Demografici, ha l'obiettivo di ampliare l'offerta informativa dell'Istat mediante la produzione di dati elementari di tipo longitudinale e cross section utili alla ricerca sociale ed economica, alla programmazione territoriale e settoriale, alla valutazione delle politiche a livello nazionale, regionale e locale. Tale obiettivo viene raggiunto attraverso lo sfruttamento dei contenuti informativi delle basi di dati amministrative integrate nel Sistema integrato dei microdati (Sim).

Si introducono quindi innovazioni di carattere metodologico e organizzativo per meglio rispondere alle esigenze conoscitive di una società che cambia con una tempistica accelerata rispetto al passato. Tra le innovazioni più impattanti c'è l'utilizzo a fini statistici degli archivi amministrativi prodotti dalle varie amministrazioni pubbliche nella loro attività istituzionale, integrando tra loro le informazioni provenienti dall'anagrafe della popolazione, la banca dati dei redditi dell'Agenzia delle Entrate, la banca dati dell'Inps, del MIUR...

Il progetto coinvolge tre sperimentazioni relative ai temi:

- *“Condizione socio-economiche delle famiglie”* (costruzione di una struttura informativa sulle famiglie che consente di analizzare vari aspetti della loro condizione socioeconomica),
- *“Precarietà lavorativa”* (contiene alcune caratteristiche sugli occupati regolari in Italia al fine di osservare il grado di stabilità lavorativa),
- *“Popolazioni che usano un territorio e la loro mobilità”* (identificazione, classificazione e quantificazione della popolazione che usa il territorio).

I risultati presentati in questa pubblicazione descrivono la popolazione che usa il territorio e la mobilità per studio e lavoro. Il focus è la città di Firenze. I dati a disposizione permettono di analizzare e confrontare il fenomeno dal 2016 al 2018.

Sintesi dei risultati

- L'analisi longitudinale sulla popolazione che usa il territorio e la mobilità mostra che aumentano i valori che rilevano i flussi di dinamicità sia verso l'esterno (56.511 i fiorentini che nel 2018 si spostano verso altri comuni per motivi di studio o di lavoro), sia verso l'interno (158.641 i fiorentini che nel 2018 si spostano all'interno della città per motivi di studio o di lavoro, rimanendo quindi a lavorare o studiare a Firenze).
- Il 56,5% della popolazione fiorentina è coinvolta in spostamenti legati a motivi di studio o di lavoro. Per il 41,7% si tratta di spostamenti che restano all'interno del comune, per il 14,8% dei cittadini invece si tratta di mobilità esterna.
- Dinamicità verso l'esterno: il 92,0% dei fiorentini che si sposta verso altri comuni lo fa per motivi di lavoro, il 4,9% per motivi di studio-scuola, il 3,1% per motivi di studio-università.
- Il 68,7% delle transizioni sono dirette verso un comune della Toscana, nello specifico il 75,6% resta all'interno della Città metropolitana fiorentina e i due comuni maggiormente coinvolti sono Scandicci (23,6%) e Sesto Fiorentino (20,8%).
- Dinamicità interna: il 69,9% si sposta all'interno della città per motivi di lavoro, il 25,7% per motivi di studio-scuola e il 4,4% per motivi di studio-università.
- Dall'analisi condotta distinguendo i motivi degli spostamenti e analizzandone la distribuzione risulta che, considerando i fiorentini che si spostano per motivi di lavoro, il 31,9% è diretto in altri comuni il 68,1% rimane nel comune. Considerando i fiorentini che si spostano per motivi di studio-scuola, il 6,3% è diretto in altri comuni il 92,5% rimane nel comune. Considerando i fiorentini che si spostano per motivi di studio-università, il 20,1% è diretto in altri comuni il 79,9% rimane nel comune.
- L'analisi dei flussi del 2018 che giungono nel capoluogo fiorentino vede la città accogliere circa 178.000 pendolari, con una variazione pari allo 0,8% rispetto al 2018. Il 75,6% viene per motivi di lavoro, l'8,0% per motivi di studio-scuola, il 16,3% per motivi di studio-università.
- L'81,6% dei pendolari proviene dalla Toscana e nello specifico il 60,4% dalla Città metropolitana di Firenze. Il capoluogo risulta essere un polo attrattivo che coinvolge tutti i comuni del territorio circostante.

Popolazione che usa il territorio e la loro mobilità

La base dati statistica è finalizzata alla stima della Popolazione insistente e delle sue componenti. Ad ogni individuo sono associati tutti i comuni con cui ha una relazione: comune di residenza, domicilio, studio, lavoro, nascita e le informazioni demografiche di base. La popolazione è costituita da tutti gli italiani e stranieri iscritti in Anagrafe, e dagli stranieri non iscritti in anagrafe che lavorano/studiano sul territorio italiano in strutture italiane.

L'identificazione e la quantificazione della popolazione che usa il territorio sono fra i temi più sentiti delle amministrazioni locali. È questa, infatti, la popolazione che determina squilibri finanziari e logistici per i governi locali nell'ambito territoriale che essi amministrano.

L'obiettivo delle successive analisi è individuare le componenti della popolazione caratterizzate da diversa residenzialità: i residenti effettivamente dimoranti, i momentaneamente dimoranti e i pendolari giornalieri. L'obiettivo è perseguito specificando la relazione di stato esistente tra individui e unità territoriali (luogo di lavoro, di studio e di residenza) e la relazione di mobilità verso questi luoghi.

Gli anni analizzati e confrontati sono il 2016, 2017 e 2018.

Dal sistema è possibile derivare, per un determinato territorio, matrici di Origine/Destinazione da cui quantificare la popolazione insistente e definire particolari indicatori, nello specifico osservare chi:

1. abita in un comune e lavora/studia in un altro (individui dinamici in uscita dal primo comune ed in entrata nel secondo comune)
2. coloro per cui i due luoghi coincidono (individui dinamici all'interno del comune)
3. coloro che non studiano e non lavorano (individui statici ai fini della mobilità per lavoro/studio).

L'analisi sulla mobilità riguarda solo gli spostamenti legati a motivi di studio e di lavoro.

Per gli individui con segnali di lavoro/studio il luogo di insistenza giornaliero è il luogo di destinazione della mobilità per lavoro o studio. Per gli individui che non lavorano e non studiano è il luogo di iscrizione anagrafica o di domicilio.

L'approfondimento che viene eseguito nei successivi paragrafi si distingue in due parti: la prima riguarda i movimenti che hanno origine dal comune di Firenze con l'obiettivo di capire dove sono diretti, il motivo e quanti sono, la seconda riguarda i movimenti che giungono a Firenze per capire da dove arrivano, il motivo e quanti sono.

Analisi dei flussi. Luogo di origine comune di Firenze

Partendo dall'analisi che riguarda i movimenti dei fiorentini, il grafico 1 ne descrive la distribuzione confrontando i tre anni presi in considerazione, dal 2016 al 2018.

Gli ultimi dati confermano che gli spostamenti quotidiani riguardano più di un cittadino su due mentre non effettua alcun spostamento legato a motivi di studio o di lavoro il 43,3% dei cittadini pari a 164.990 individui in termini assoluti (cfr. Tabella 1).

Nel dettaglio l'analisi del 2018 mostra che il 14,8% dei fiorentini (oltre il 56.000 in termini assoluti e in crescita rispetto agli anni passati) si reca in un comune diverso da quello di Firenze mentre il 41,7% (circa 158.000 in termini assoluti) si sposta all'interno della città. Irrisoria la numerosità delle destinazioni non valorizzate.

Grafico 1. Distribuzione dei flussi. Confronto anni dal 2016 al 2018 comune di Firenze

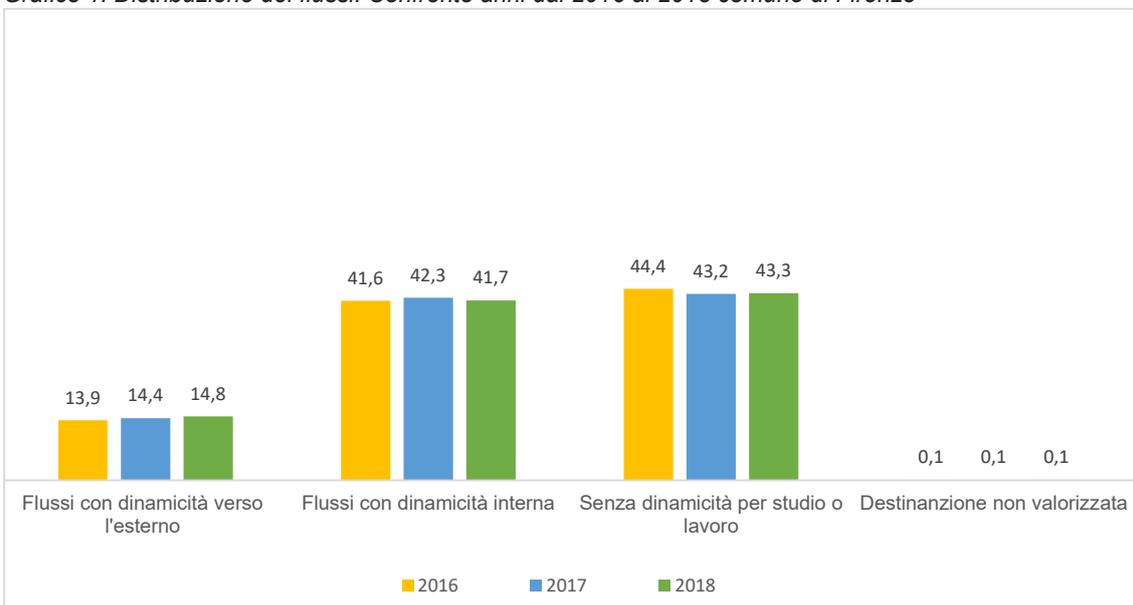


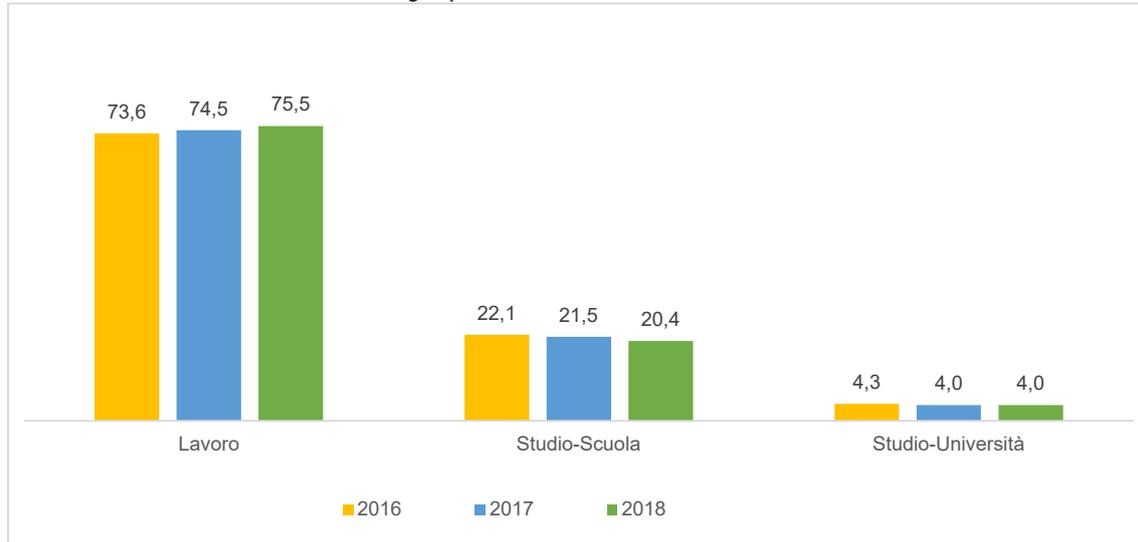
Tabella 1. Analisi della tipologia degli spostamenti in valori assoluti. Confronto anni dal 2016 al 2018 comune di Firenze

Tipologia degli spostamenti*	VA		
	2016	2017	2018
Flussi con origine dal comune di Firenze e destinazione altri comuni	52.657	54.743	56.511
Flussi interni al comune di Firenze	157.398	160.602	158.641
Senza spostamenti	167.946	163.873	164.990
Destinazione non valorizzata	434	350	559
Totale	378.435	379.568	380.701

*Mobilità legata ai motivi studio/lavoro

Considerando il motivo degli spostamenti si osserva un andamento crescente legato al lavoro che, nell'ultimo anno, raggiunge la quota del 75,5% mentre diminuiscono i valori percentuali legati ai motivi di studio-scuola quota che, nel 2018, si attese al 20,4% restano stabili quelli studio-Università (cfr. Grafico 2).

Grafico 2. Distribuzione del motivo degli spostamenti. Confronto anni dal 2016 al 2018 comune di Firenze



Le quote cambiano se si analizzano distintamente i flussi interni ed esterni (cfr. Grafici 3 e 4). Risulta infatti che oltre 9 fiorentini su 10, che si spostano per andare in altri comuni, nel 2018 lo fanno per motivi di lavoro (92,0%), mentre per motivi di studio sono circa l'8%, rispettivamente pari al 4,9% la quota di studenti e al 3,1% la quota di universitari. Gli spostamenti che restano all'interno del comune di Firenze sono legati ad aspetti lavorativi nel 69,9% dei casi (in crescita rispetto al passato), a motivi scolastici nel 25,7% dei casi (in diminuzione rispetto al passato) e a motivi universitari nel 4,4% dei casi. Dal confronto temporale si evincono risultati leggermente differenti rispetto agli anni precedenti osservando la distribuzione dei flussi interni, mentre gli spostamenti verso l'esterno non evidenziano particolari cambiamenti.

I grafici 5, 6 e 7 riproducono le informazioni contenute nei grafici precedenti ma cambiando l'ottica di analisi ed esaminando i dati considerando le distribuzioni in merito a ciascun motivo¹. Si evince, allora, che osservando i dati del 2018 relativi agli spostamenti legati all'occupazione, il 68,1% dei lavoratori fiorentini ha la sede di lavoro all'interno del comune mentre il 31,9% si deve spostare in un altro comune. Nel corso degli anni si osserva un leggero aumento della quota di lavoratori che si sposta per motivi lavorativi a fronte di una leggera diminuzione di coloro che restano in città. L'analisi legata ai motivi di studio conferma, anche per il 2018, elevate le percentuali degli spostamenti che restano interni al comune, nello specifico il 92,5% degli studenti che frequentano la scuola hanno la sede nel territorio fiorentino e il 79,9% degli universitari frequentano una facoltà a Firenze. Intorno alla soglia del 6,0% gli studenti che frequentano una scuola fuori Firenze, superano invece la quota del 20,0% gli universitari. Un approfondimento sugli studenti

¹ Nei seguenti 3 grafici non sono riportate le percentuali della "destinazione non valorizzata"

dell'università che si spostano da Firenze mostra che è pari al 27,2% coloro che comunque restano nel territorio toscano, le altre destinazioni scelte sono Lombardia (21,1%) e Emilia-Romagna (20,7%).

Grafico 3. Distribuzione dei flussi che hanno origine dal comune di Firenze e sono diretti verso altri comuni. Confronto anni dal 2016 al 2018

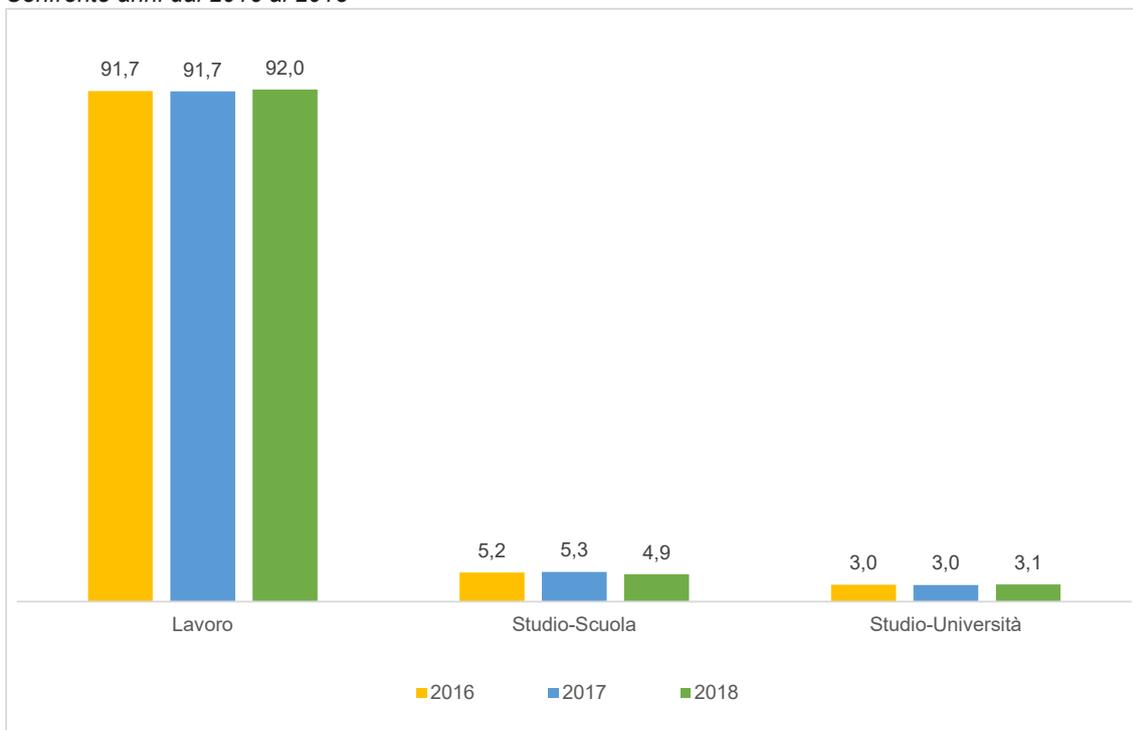


Grafico 4. Distribuzione dei flussi interni al comune di Firenze. Confronto anni dal 2016 al 2018

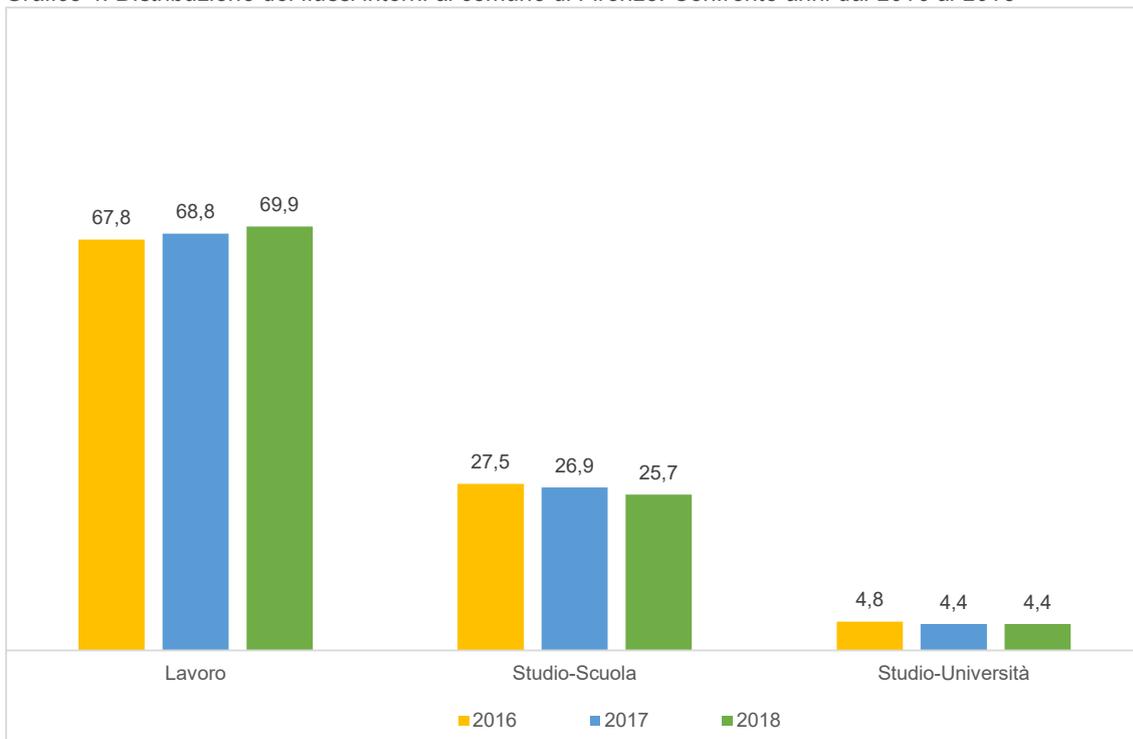


Grafico 5. Distribuzione degli spostamenti per motivi di lavoro. Confronto anni dal 2016 al 2018 comune di Firenze

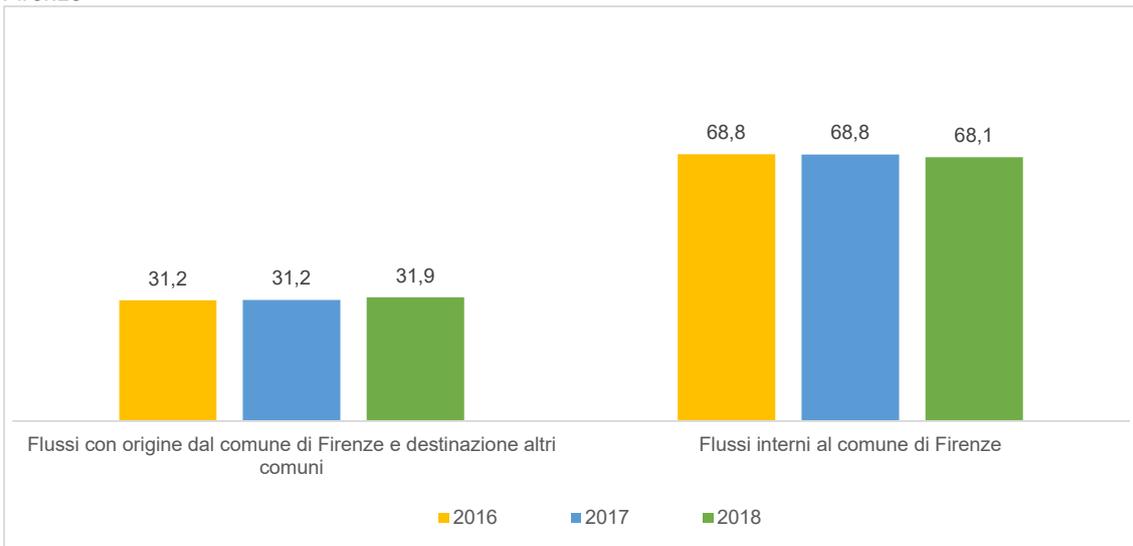
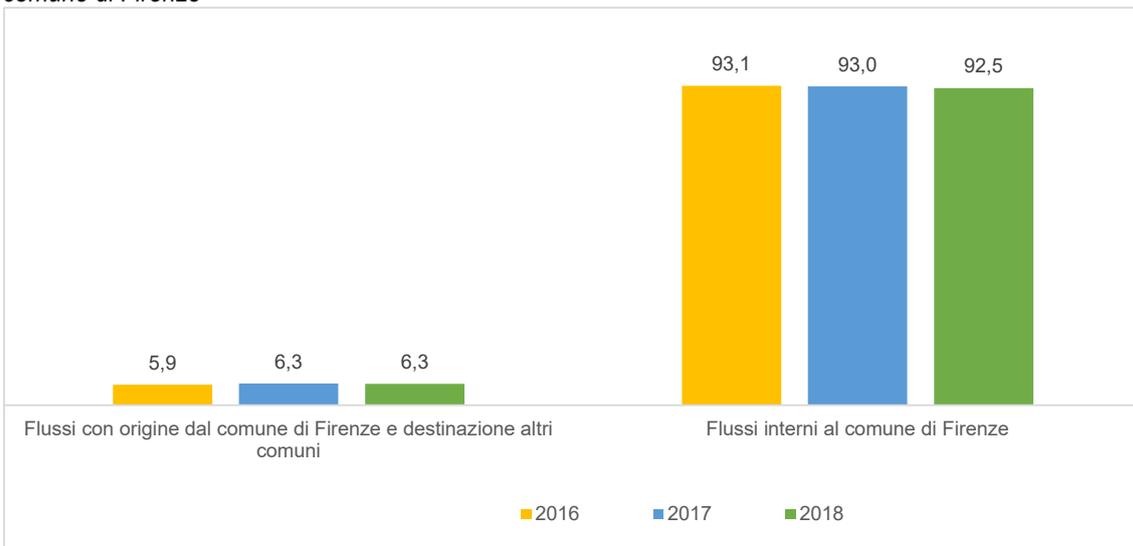


Grafico 6. Distribuzione degli spostamenti per motivi di studio-scuola. Confronto anni dal 2016 al 2018 comune di Firenze



Focalizzandosi su coloro che si spostano dalla città di Firenze, i successivi tre grafici approfondiscono la destinazione dei flussi esterni, descrivendo l'analisi a livello regionale, provinciale e comunale.

L'analisi temporale non evidenzia grandi cambiamenti. Poco meno di 7 fiorentini su 10 che si spostano da Firenze, per motivi di studio o lavoro, sono comunque diretti in una città del territorio toscano (pari al 68,7% il dato del 2018). Tra coloro che si spostano in altre regioni risultano andare nel Lazio l'8,8% dei fiorentini, in Lombardia l'8,3%, in Emilia-Romagna il 4,1%, in Campania l'1,8% e nelle restanti regioni l'8,3% (cfr. Grafico 8).

Grafico 7. Distribuzione degli spostamenti per motivi di studio-università. Confronto anni dal 2016 al 2018 comune di Firenze

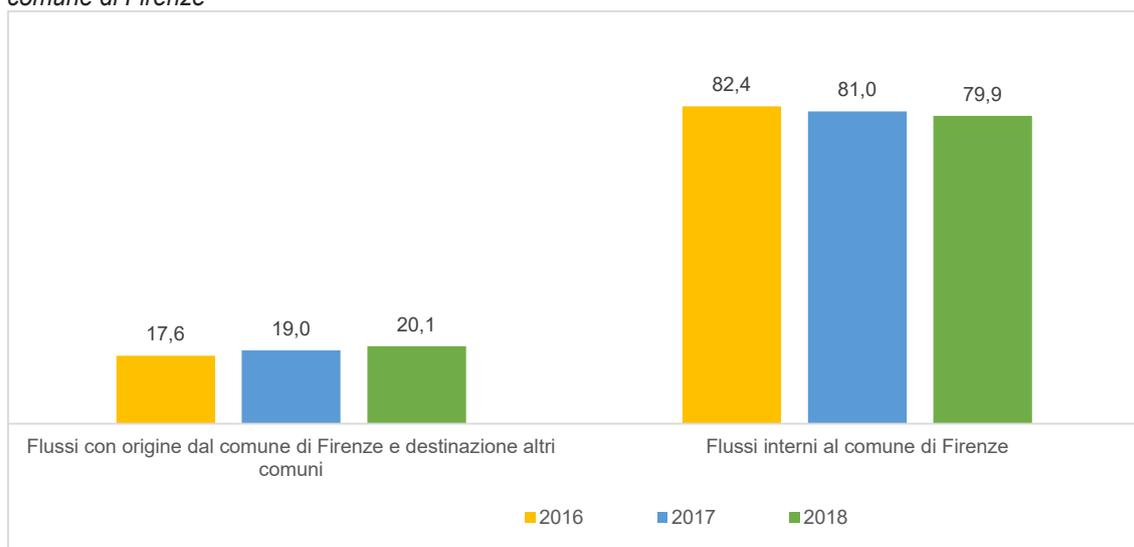
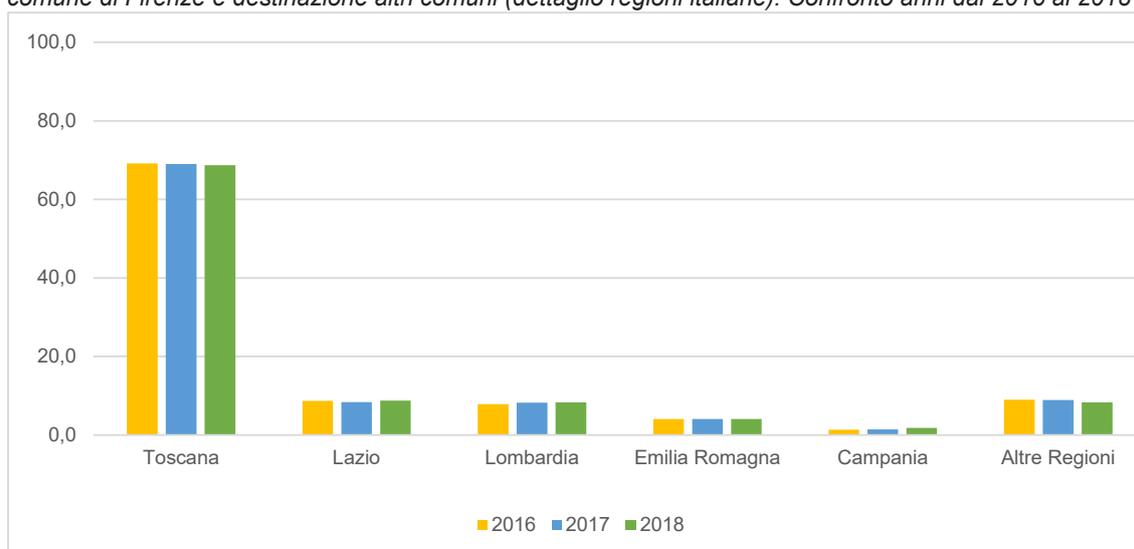
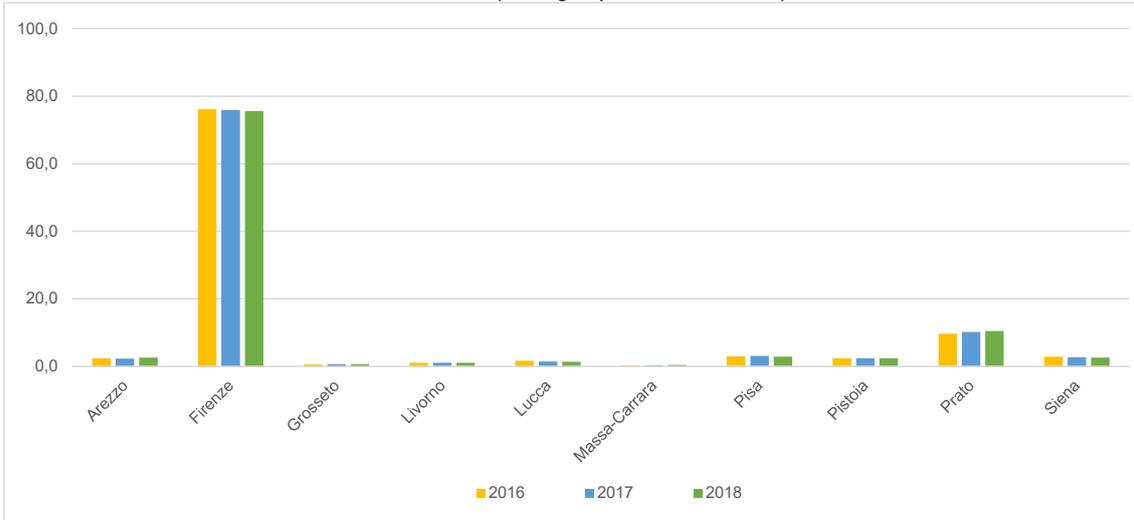


Grafico 8. Distribuzione del luogo di destinazione degli spostamenti esterni. Spostamenti con origine dal comune di Firenze e destinazione altri comuni (dettaglio regioni italiane). Confronto anni dal 2016 al 2018



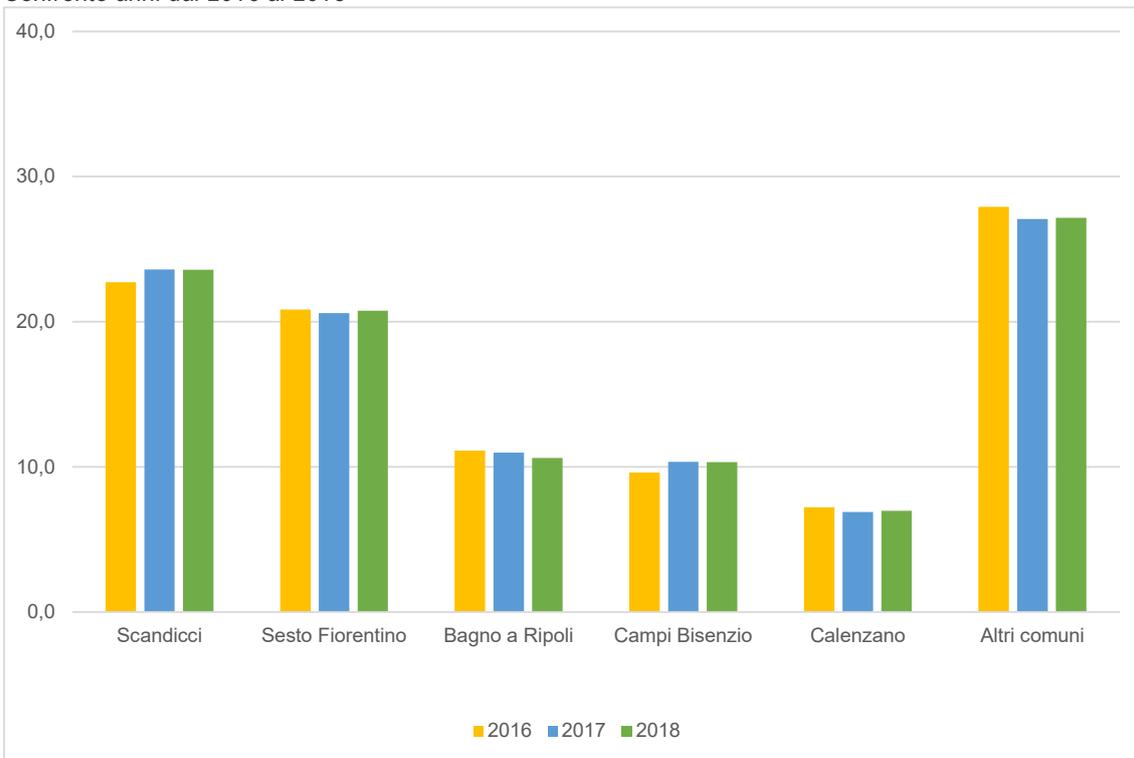
Esaminando gli spostamenti all'interno della regione toscana, il grafico 9 riporta quali sono le province interessate. Il 75,6% dei fiorentini rimane in un comune della provincia e il 10,5% transita verso la provincia di Prato. Non sono particolarmente consistenti le mobilità che coinvolgono le altre province toscane.

Grafico 9. Distribuzione del luogo di destinazione degli spostamenti esterni. Spostamenti con origine dal comune di Firenze e destinazione altri comuni (dettaglio province toscane). Confronto anni dal 2016 al 2018



Circoscrivendo l'analisi alla Città metropolitana di Firenze il dettaglio comunale mostra che i cinque comuni maggiormente coinvolti nella mobilità fiorentina sono quelli in prossimità del comune stesso. Il 23,6% degli spostamenti è diretto a Scandicci, il 20,8% a Sesto Fiorentino, il 10,6% a Bagno a Ripoli, il 10,3% a Campi Bisenzio e il 7,0% a Calenzano, il restante 27,1% si sposta verso altri comuni della provincia (cfr. Grafico 10).

Grafico 10. Distribuzione del luogo di destinazione degli spostamenti esterni. Spostamenti con origine dal comune di Firenze e destinazione altri comuni (dettaglio comuni della Città metropolitana di Firenze). Confronto anni dal 2016 al 2018



STATISTICA per la CITTA'

Analisi dei flussi. Luogo di destinazione comune di Firenze

Se i fiorentini che, per motivi di studio o lavoro, si spostano in un'altra città sono circa 56.500, l'analisi rivolta a osservare chi invece raggiunge il capoluogo mostra una numerosità ben più elevata, sono oltre 178.000 coloro che giungono a Firenze provenendo da un altro comune e risultano in crescita se confrontati con i valori degli anni passati (168.886 nel 2016, 176.747 nel 2017 e 178.083 nel 2018).

I valori assoluti sono riportati nella tabella 2 e i risultati vengono distinti anche in base al motivo degli spostamenti. Le voci "lavoro" e "scuola" presentano una numerosità in crescita nel corso degli anni mentre decresce il numero di coloro che raggiunge Firenze per motivi universitari. Se complessivamente si registra una variazione percentuale dello 0,8% considerando i dati del 2018 rispetto a quelli del 2017, la variazione più elevata, pari al -2,6% si registra in riferimento allo spostamento degli universitari, pari allo 0,7% l'incremento dovuto a motivi di studio e all'1,5% l'incremento legato a motivi di lavoro (cfr. Tabella 3).

Tabella 2. Analisi del motivo degli spostamenti diretti a Firenze e provenienti da altri comuni. Valori assoluti. Confronto anni dal 2016 al 2018

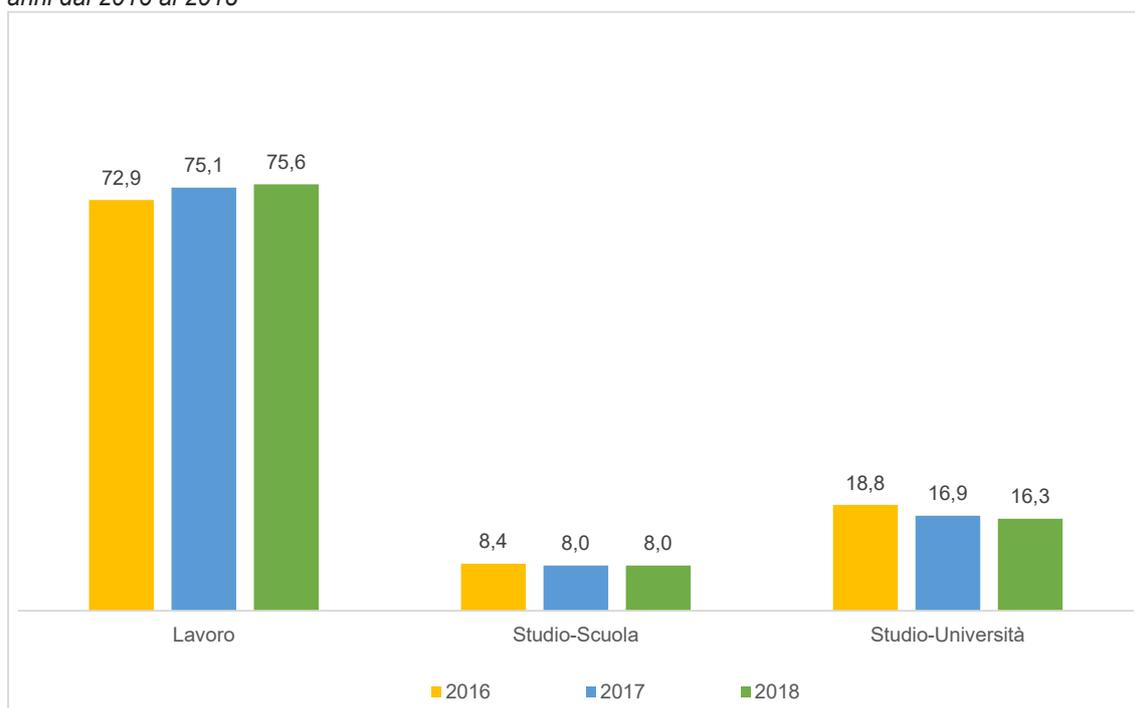
Anno	Motivo degli spostamenti			Totale
	Lavoro	Studio-Scuola	Studio-Università	
2016	123.074	14.113	31.699	168.886
2017	132.690	14.226	29.831	176.747
2018	134.705	14.328	29.050	178.083

Tabella 3. Analisi del motivo degli spostamenti diretti a Firenze e provenienti da altri comuni. Variazione percentuale 2017-2018

Anno	Motivo degli spostamenti			Totale
	Lavoro	Studio-Scuola	Studio-Università	
Variazione % 2017-2018	1,5	0,7	-2,6	0,8

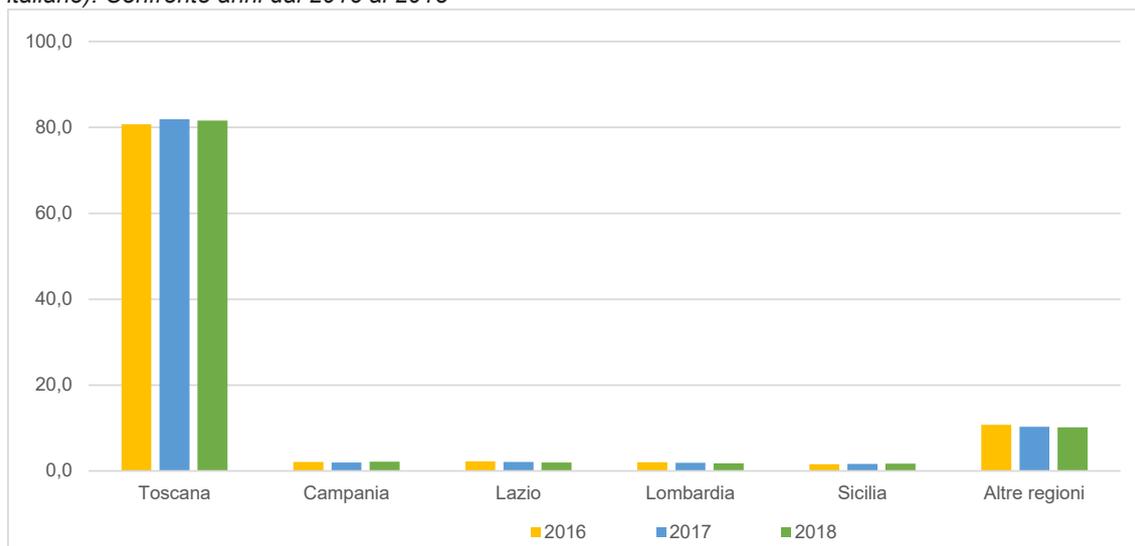
Il grafico 11 descrive la distribuzione rispetto ai motivi e mostra una mobilità verso Firenze legata principalmente al lavoro, pari al 75,6% la quota del 2018, lo studio, legato alla scuola, rappresenta l'8,0% e lo studio, legato all'università, rappresenta il 16,3%.

Grafico 11. Distribuzione dei motivi degli spostamenti diretti a Firenze e provenienti da altri comuni. Confronto anni dal 2016 al 2018



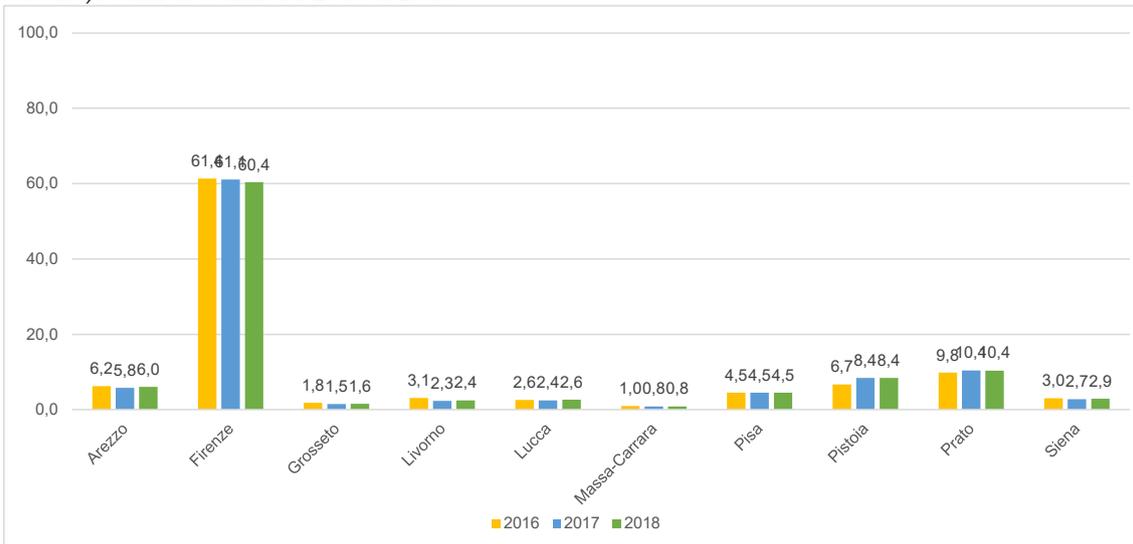
L'analisi delle regioni dalle quali provengono i cittadini che giungono nella città di Firenze mostra che si tratta di una mobilità che interessa per la maggior parte cittadini toscani, più di 8 individui su 10 (81,6%), le altre regioni presentano quote sotto la soglia del 3% (cfr. Grafico 12).

Grafico 12. Distribuzione degli spostamenti diretti a Firenze e provenienti da altri comuni (dettaglio regioni italiane). Confronto anni dal 2016 al 2018



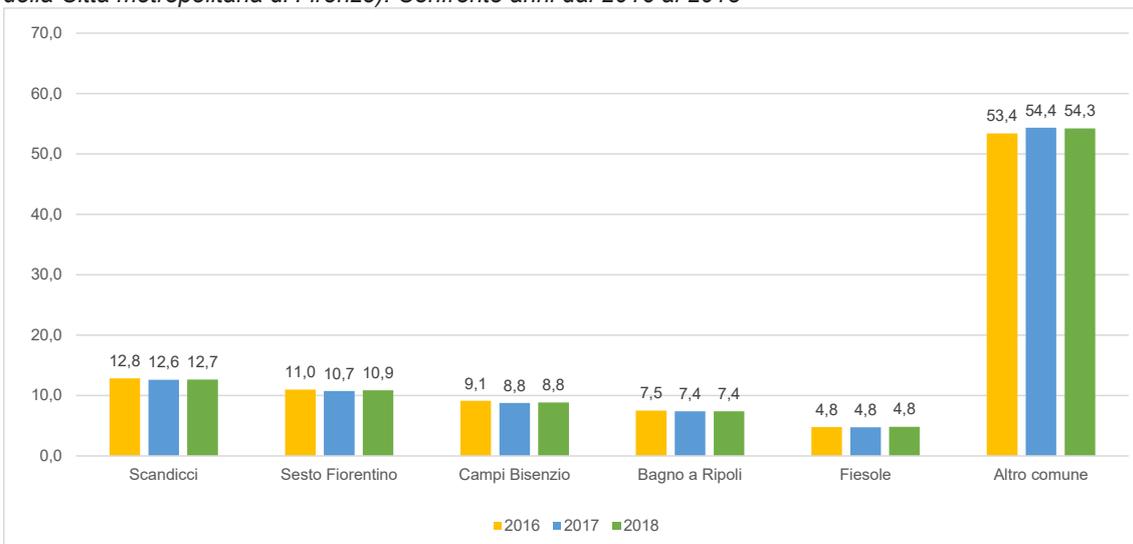
Approfondendo l'osservazione sulle province toscane da cui ha origine la transizione verso il capoluogo fiorentino, il 60,4% proviene dalla provincia di Firenze, seguita da Prato con il 10,4%, Pistoia con l'8,4% e Arezzo con il 6,0%. Tutte le altre province presentano quote inferiori al 5%. (cfr. Grafico 13).

Grafico 13. Distribuzione degli spostamenti diretti a Firenze e provenienti da altri comuni (dettaglio province toscane). Confronto anni dal 2016 al 2018



Scandicci con il 12,7% e Sesto Fiorentino con il 10,9% sono i due comuni della Città metropolitana di Firenze maggiormente coinvolti negli spostamenti verso la grande città. Seguono Campi Bisenzio (8,8%), Bagno a Ripoli (7,4%) e Fiesole (4,8%). Più un 1 cittadino su 2 tra i residenti in provincia che si sposta verso Firenze proviene da un altro comune rispetto ai cinque precedentemente menzionati (54,3%). L'elevata percentuale mostra che il capoluogo è un polo attrattivo che coinvolge tutto il territorio circostante (cfr. Grafico 14).

Grafico 14. Distribuzione degli spostamenti diretti a Firenze e provenienti da altri comuni (dettaglio comuni della Città metropolitana di Firenze). Confronto anni dal 2016 al 2018





La statistica per la città

Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali

Anno 2021

A cura di
Francesca Crescioli



<i>Premessa</i>	43
<i>Sintesi dei risultati</i>	44
<i>I risultati</i>	
<i>I punti Anagrafici Decentrati (PAD)</i>	45
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i>	49
<i>I Servizi Online</i>	50
<i>Il Progetto Reti Diffuse</i>	51
<i>L'Ufficio Elettorale</i>	51
<i>Valutazione complessiva</i>	51
<i>Caratteristiche della popolazione</i>	53
<i>Metodologia di campionamento</i>	57
<i>Questionario</i>	58
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i>	62



Premessa

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

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

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

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel mese di dicembre 2021. L'indagine è stata affidata alla ditta esterna IZI S.p.a.

Sintesi dei risultati

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

I risultati

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono uffici presso i quali si possono chiedere certificati, come quelli di residenza o di stato di famiglia, fare la carta d'identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione.

È stato chiesto agli intervistati se fossero al corrente delle attività di questi uffici e ne è risultato che il 93,4% le conosce, in aumento di circa 1 punto percentuale rispetto al 2020 (92,4%). Le percentuali più elevate si rilevano fra le femmine (94,1%) e fra gli adulti (31-60 anni; 95,9% - cfr. Tabella 1).

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

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

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 28,4% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 26,6% dell'intera popolazione. In particolare, il 62,9% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, l'11,6% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 17,3% per il rilascio di un certificato e il restante 8,2% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2019, 2020 e 2021 ed evidenzia come, annualmente, il servizio più utilizzato sia il rilascio/rinnovo del documento di identità.

Di tale servizio si sono avvalsi maggiormente le femmine (65,8%) e gli adulti (67,1%). Fra i giovani si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (27,0% contro la media dell'11,6%) e sono soprattutto maschi (14,9%), mentre nella richiesta di certificati si ha una prevalenza della fascia anziana (20,8% contro la media del 17,3%) senza sostanziali differenze di genere (Tabella 2).

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

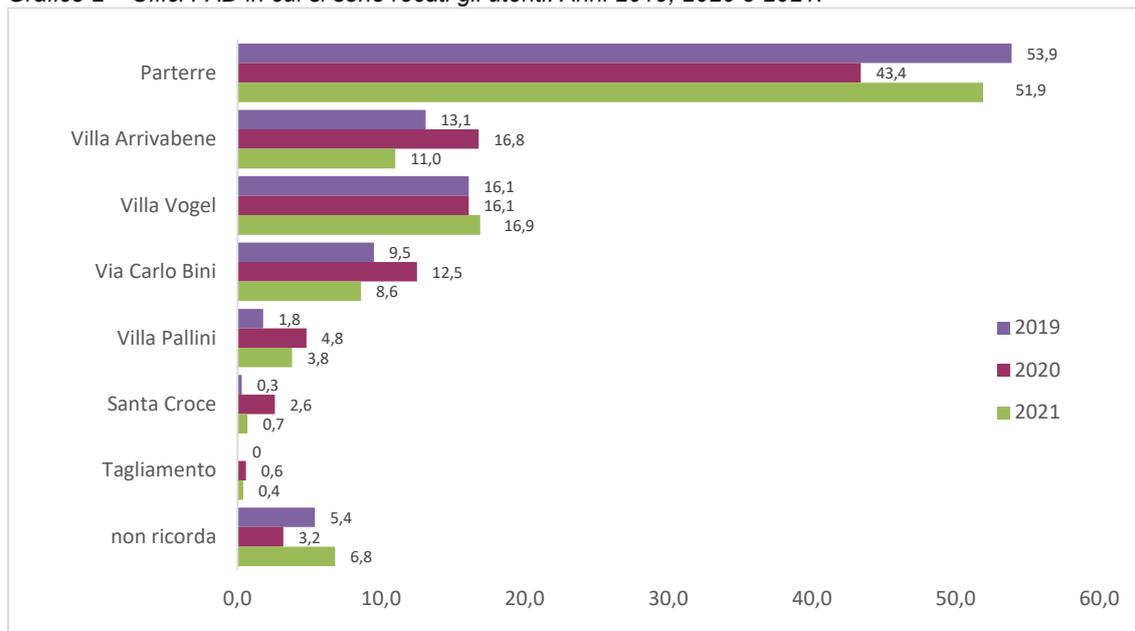


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	65,8	59,3	60,5	67,1	55,8	62,9
cambio abitazione/residenza	8,9	14,9	27,0	8,1	10,5	11,6
certificati	17,8	16,7	10,2	17,4	20,8	17,3
autentiche	1,4	3,3	,0	2,0	3,9	2,3
altro	6,1	5,8	2,3	5,4	9,1	6,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in sette sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini, Villa Pallini, Santa Croce e Via Tagliamento. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (51,9%); il PAD di Villa Vogel registra il 16,9% di utenti mentre quello di Piazza Alberti (Villa Arrivabene) l'11,0%; presso il PAD di Villa Pallini si è recato il 3,8% degli utenti e in quello di Via Carlo Bini l'8,6%. Risulta sempre scarsa l'utenza dei PAD Santa Croce e Tagliamento (servizio su prenotazione - cfr. Grafico 2).

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2019, 2020 e 2021.



Agli utenti è stato chiesto di valutare diversi aspetti relativi ai PAD, riguardanti le strutture e le vie di accesso, il personale e la qualità del servizio ricevuto. Gli intervistati hanno dovuto esprimere un giudizio su una scala a 5 livelli (ottimo, buono, sufficiente, scarso, insufficiente) per ogni aspetto indagato. Per una maggior facilità di esposizione, i risultati sono stati aggregati in giudizio positivo (ottimo e buono), sufficiente e non positivo (scarso e insufficiente). Il grafico 3 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati per il 2021 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. Si osserva un calo delle valutazioni positive della soddisfazione per tutti gli aspetti considerati rispetto al 2020, con il relativo aumento delle valutazioni negative. Nel dettaglio risultano molto elevati, nonostante in diminuzione rispetto

all'anno precedente, i giudizi positivi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia 85,0% e 84,3%, rispettivamente in calo di 4,7 e 3,5 punti percentuali rispetto all'anno precedente) e la tutela della privacy (83,9%) quest'ultima sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. Buone anche le valutazioni positive per l'ubicazione/accesso agli uffici (80,0%, -5,2 punti rispetto al 2020), la rapidità del servizio (73,6%, -8,7 punti rispetto al 2020) e il comfort degli ambienti (71,4%, -0,6). Più basse le valutazioni positive per i tempi di attesa (53,7%, -1,4 punti rispetto al 2020) e i giorni e orari di apertura (60,4%, -3,6 punti rispetto al 2020 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

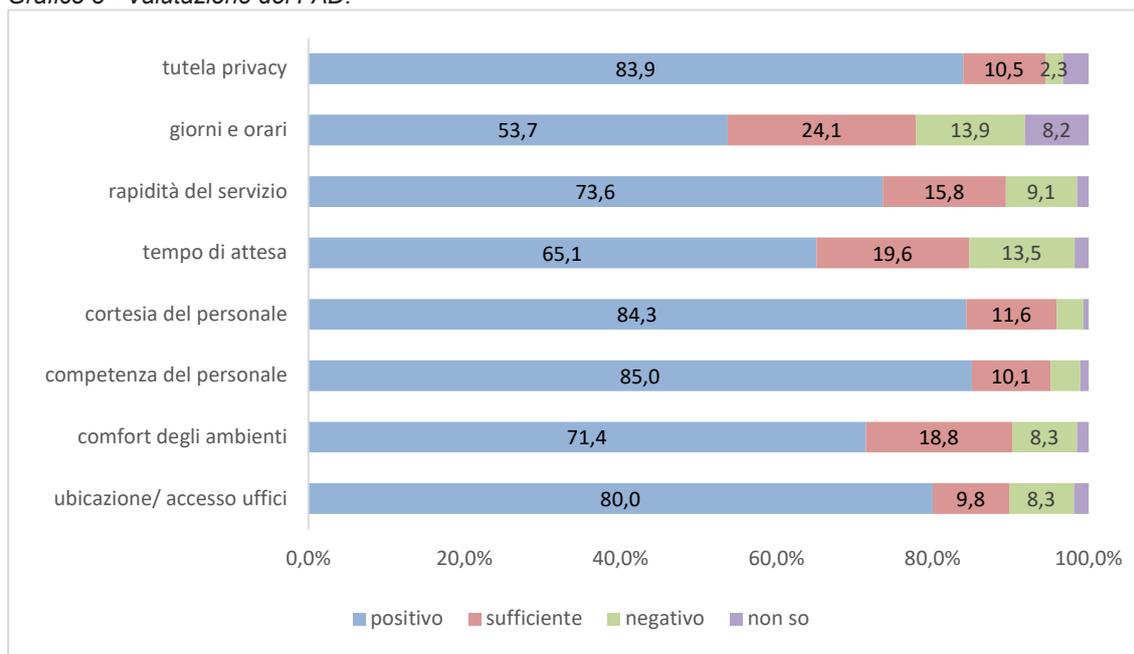
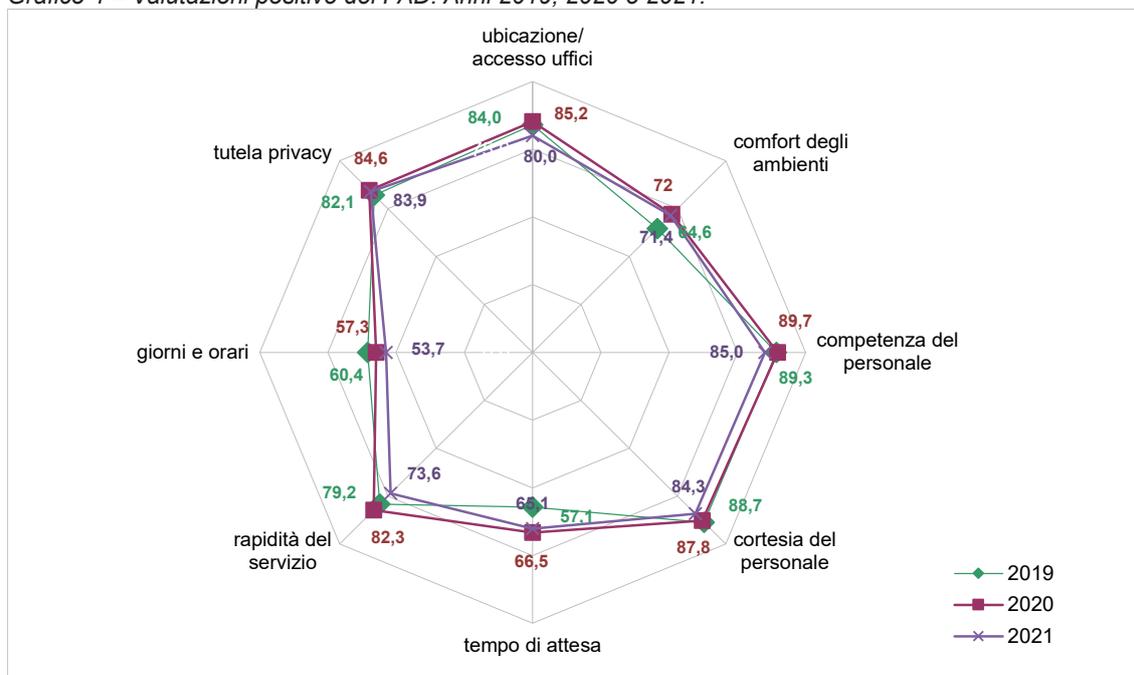


Grafico 4 - Valutazioni positive dei PAD. Anni 2019, 2020 e 2021.



L'App Ufirst, che ha sostituito Qurami, con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code risulta piano piano più conosciuta: nel 2019 il 73,6% dei rispondenti dichiarava di non averne sentito parlare, la quota scende al 58,8% nel 2020, e risale al 63,9% nel 2021. Il 20,4% la conosce ma non l'ha utilizzata (era 21,7 nel 2020) e il 15,7% l'ha utilizzata (era 19,5% nel 2020). Sono soprattutto gli uomini e gli adulti a dichiarare di averla utilizzata con percentuali rispettivamente del 21,3% e del 20,1%. A conoscerla, senza averla utilizzata sono più le femmine (22,8%) e la classe dei 31-60enni (24,0%) mentre a non saperne dell'esistenza sono più gli ultrasessantenni (77,2% - cfr. tabella 3).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si, l'ho utilizzata	21,3	11,0	13,9	20,1	8,5	15,7
si ma non l'ho utilizzata	17,4	22,8	19,2	24,0	14,2	20,4
no	61,3	66,1	66,9	55,9	77,2	63,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno utilizzato l'applicazione è stato chiesto di esprimere una valutazione dell'utilità e prevalgono i giudizi positivi, anche se in calo rispetto all'anno precedente. Il 21,6% la ritiene utilissima, il 54,1% molto utile, l'8,2% abbastanza utile mentre sono il 13,5% coloro che complessivamente la ritengono poco o per niente utile. I più critici risultano essere gli adulti, gli unici a esprimere valutazioni sotto l'abbastanza e le femmine, con il 28,5% di giudizi negativi (cfr. Tabella 4)

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Moltissimo	30,4	7,1	20,0	15,4	49,9	21,6
Molto	52,2	57,2	80,0	53,9	33,3	54,1
Abbastanza	13,1	0,0	0,0	7,7	16,9	8,2
Poco	4,4	7,1	0,0	7,7	0,0	5,4
Per niente	0,0	21,4	0,0	11,5	0,0	8,1
Non so	0,0	7,1	0,0	3,8	0,0	2,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Indipendentemente dall'aver usufruito dei servizi anagrafici nell'ultimo anno, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura degli uffici il sabato mattina. Il 68,9% degli intervistati risulta favorevole, in particolare soggetti con età non superiore ai 60 anni (70,2% per i giovani e 78,1% per la classe 31-60 anni) e senza rilevanti differenze di genere (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	67,8	69,8	70,2	78,1	56,0	68,9
no	23,7	22,1	24,8	17,4	29,4	22,8
non so	8,5	8,1	4,9	4,5	14,7	8,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio di Stato Civile¹

L'Ufficio di Stato Civile del Comune è la struttura dove si richiedono le pubblicazioni di matrimonio, si prenotano le sale per i matrimoni, si effettuano denunce di morte, ecc.

Riguardo alla conoscenza del servizio è risultato che il 68,6% dei rispondenti ne è informato, in particolare adulti (73,3%, cfr. Tabella 6).

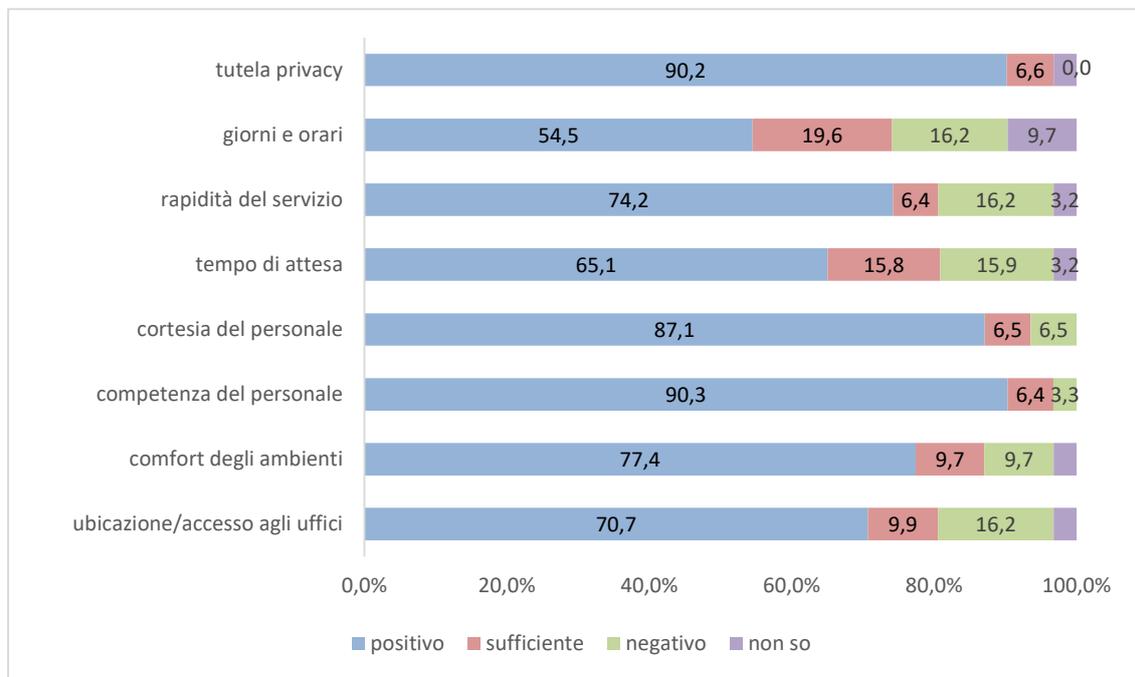
Tabella 6 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

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

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

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono nel complesso molto buoni: la competenza e la cortesia del personale insieme alla tutela della privacy registrano i giudizi positivi più elevati (90,3%, 87,1% e 90,2% rispettivamente); il comfort degli ambienti e la rapidità del servizio ottengono il 77,4% e il 74,2% di valutazioni positive; l'ubicazione/accesso agli uffici registra il 70,7% di giudizi positivi mentre il tempo di attesa e i giorni e gli orari di apertura si attestano al 65,1% e al 54,5% di giudizi positivi (cfr. grafico 5).

Grafico 5 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile



¹ Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

Successivamente è stato chiesto agli utenti se fossero informati sulla possibilità di ordinare telefonicamente i certificati di stato civile. Il 38,6% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (48,1%, cfr. Tabella 7). Fra questi solo il 7,5%, che rappresenta il 2,9% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 48,3% degli utenti esprime un giudizio ottimo, il 27,6% buono, il 7,0% sufficiente, il 3,5% scarso e il 13,6% insufficiente.

Tabella 7 - Conoscenza dei servizi telefonici per l'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	40,8	36,7	26,2	35,0	48,1	38,6
no	59,2	63,3	73,8	65,0	51,9	61,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I Servizi Online²

Un'intera sezione del questionario è dedicata alla rilevazione delle opinioni relativamente ai servizi online offerti dalla Direzione Servizi Territoriali. Infatti, alcuni servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili in rete, fra questi il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni di matrimonio, ecc.

Il 78,9% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età superiore ai 30 anni (80,8%, cfr. Tabella 8).

Tabella 8 - Conoscenza dei servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	80,8	77,2	76,5	80,8	77,2	78,9
no	19,2	22,8	23,5	19,2	22,8	21,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda l'accesso al portale online del Comune, fra coloro che sono al corrente della possibilità di usufruire dei servizi in rete il 22,1% (pari al 17,4% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'81,1% dei casi, cui si aggiunge l'8,7% di giudizi sufficienti.

² Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

Il progetto RETI DIFFUSE

Il progetto "Reti diffuse" è un servizio ideato dalla direzione Servizi Territoriali, coordinato dall'assessorato all'organizzazione e dai presidenti dei cinque quartieri cittadini, attivo già per il quinto anno consecutivo. Obiettivo del progetto è facilitare l'accesso ai servizi anagrafici e demografici, soprattutto per quei cittadini che abitano nelle zone più lontane dal centro. Grazie alla collaborazione di associazioni, centri del volontariato, attività economiche e di altre realtà presenti sul territorio che diventano veri e propri sportelli è possibile richiedere i certificati più utilizzati: famiglia, residenza e contestuale (ovvero famiglia + residenza).

Anche quest'anno è stata richiesta la conoscenza e l'eventuale valutazione del servizio nel caso se ne fosse usufruito.

Il 47,9% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più le femmine (49,0%) e gli anziani (50,9% - cfr. tabella 9). Il 19,6% di essi, pari al 9,4% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nell'87,2% dei casi.

Tabella 9 - Conoscenza ritiro certificati presso punti decentrati, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	46,6	49,0	38,3	48,4	50,9	47,9
no	53,4	51,0	61,7	51,6	49,1	52,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio Elettorale³

L'Ufficio Elettorale del Comune effettua la consegna a domicilio delle tessere elettorali, può rilasciare il duplicato in caso di smarrimento, furto o deterioramento.

Il 52,8% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (54,2%) e gli individui fino a 60 anni (58,2% i 18-30enni e 54,6% i 31-60enni).

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

Valutazione complessiva

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

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

³ Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

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

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

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

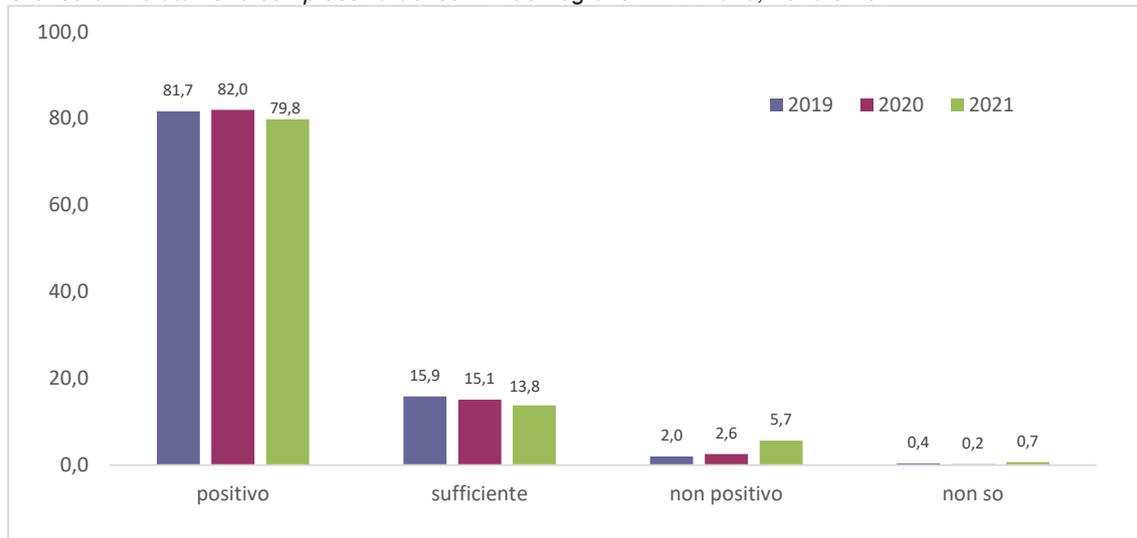


Tabella 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

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

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 27,7% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 57,8% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e l'11,9% è rimasto deluso. Le femmine (29,3%) registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative così come i giovani (28,9%) e gli adulti (30,0%); questi ultimi riportano anche la quota massima di giudizi negativi (12,9%, cfr. tabella 11).

Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta ancora il valore percentuale più elevato, ma in forte calo rispetto al 2020 (-9,8 punti percentuali). Aumentano le valutazioni negative 'peggio di come me lo aspettavo' (+8,0 punti percentuali) e i 'non so' (+1,5 punti) mentre rimangono sostanzialmente stabili i 'meglio di come me lo aspettavo' (cfr. Grafico 7).

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

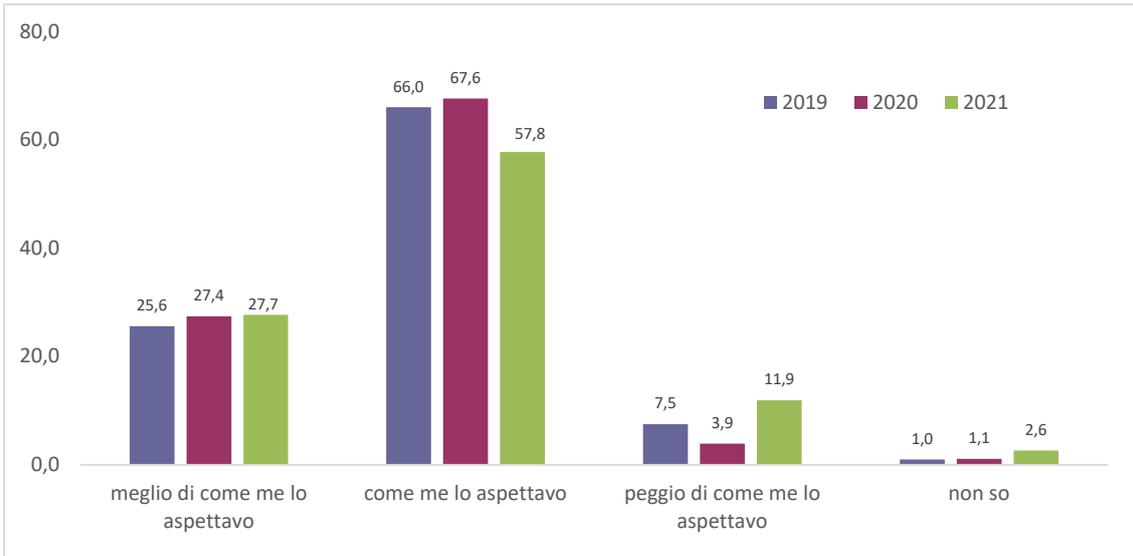


Tabella 11 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

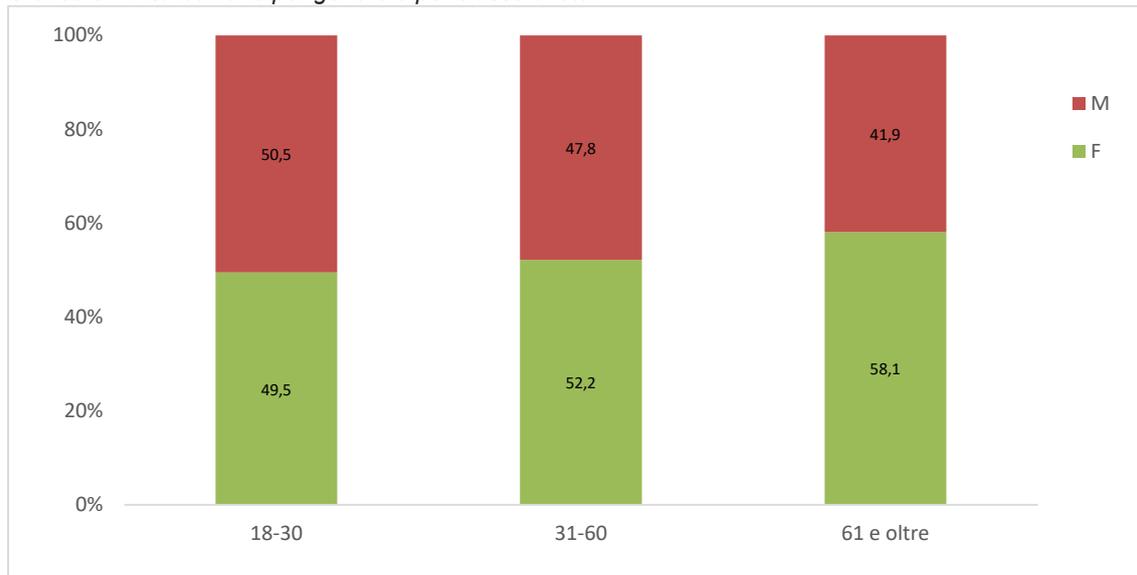
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	25,9	29,3	28,9	30,0	22,2	27,7
come me lo aspettavo	59,8	56,0	57,7	55,4	62,7	57,8
peggio di come me lo aspettavo	11,8	12,0	9,5	12,9	11,5	11,9
non so	2,6	2,7	4,0	1,7	3,6	2,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Caratteristiche della popolazione

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche della popolazione oggetto dell'indagine a partire dalle variabili di strato utilizzate per la selezione del campione e altre variabili strutturali rilevate dall'indagine quali il titolo di studio e la condizione occupazionale e professionale.

La popolazione intervistata è composta per il 54,0% da femmine e per il 46,0% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe 31-60 anni (49,2%), il 14,0% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 36,8% alla classe 61anni e oltre. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la proporzione di femmine tende a essere maggiore rispetto a quella dei maschi in maniera più evidente con l'aumentare dell'età (cfr. Grafico 8).

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



Il 34,3% degli intervistati è laureato o possiede un titolo superiore, il 40,6% è diplomato, il 18,1% ha la licenza media inferiore e il 4,9% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di maschi con la licenza media (20,0% contro il 16,4% delle femmine) mentre si rileva maggiore omogeneità per gli altri titoli di studio (cfr. Tabella 12).

Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende ad essere più basso. In particolare i laureati appartengono alle classi di età più giovani (37,5% per i giovani e 40,5% per la classe 31-60 anni), i diplomati registrano una quota più elevata nella classe intermedia mentre coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (12,0%, cfr. Tabella 12).

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

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

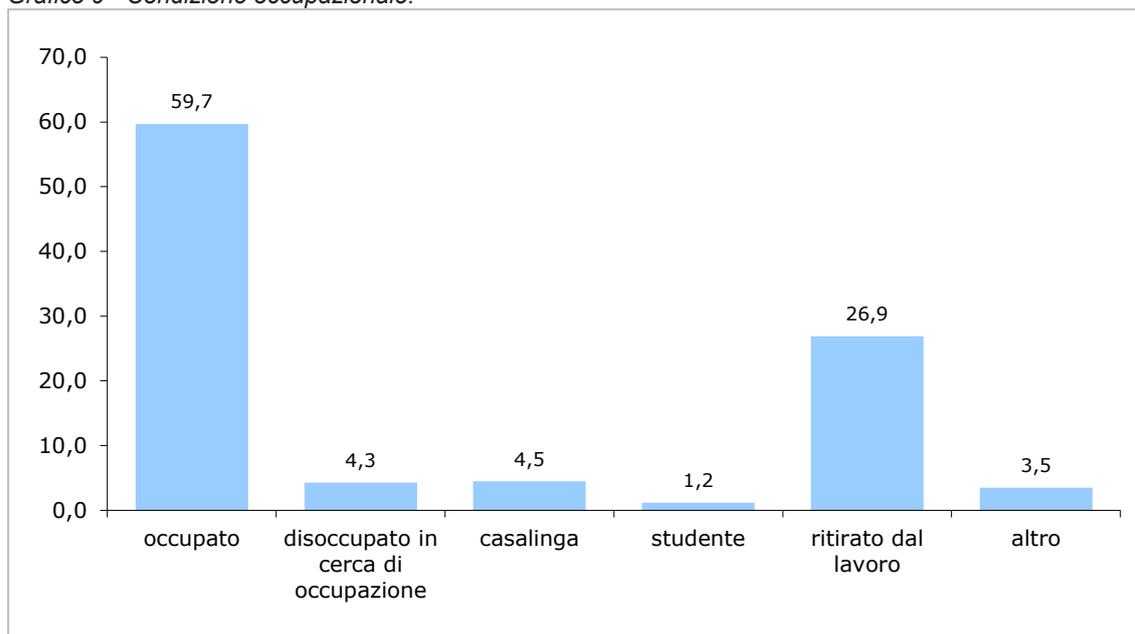
In merito alla condizione occupazionale il 59,7% della popolazione risulta occupato (66,8% uomini e 53,6% donne), il 26,9% è pensionato, l'1,2% studente, il 4,3% è in cerca di occupazione, il 4,5% casalinga/o, e il 3,5% in altra condizione (cfr. Grafico 9).

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

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

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

Grafico 9 - Condizione occupazionale.

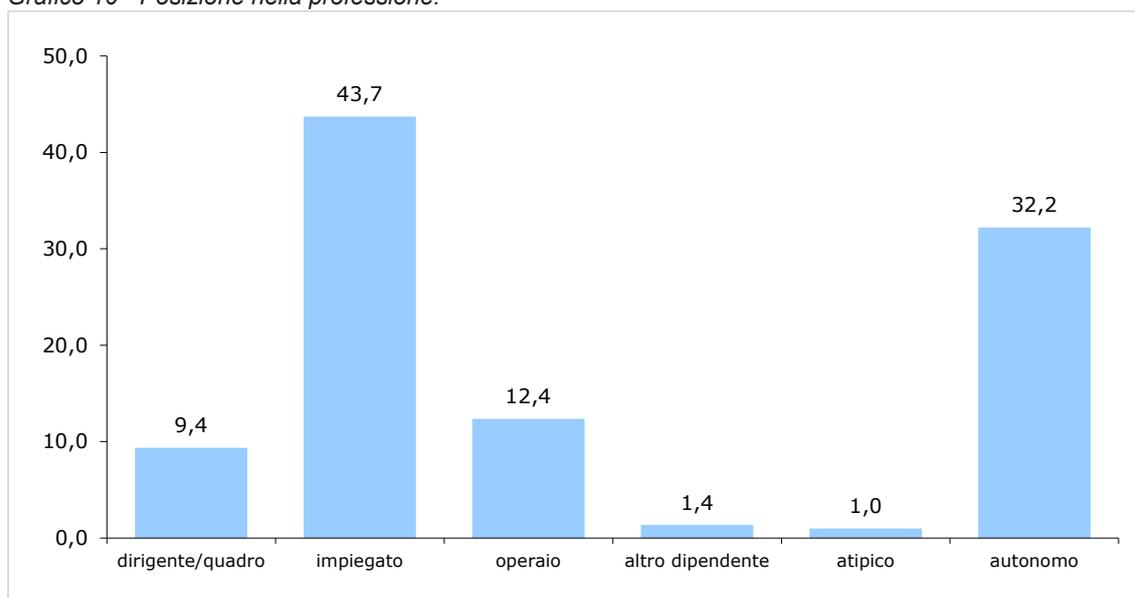


Il 43,7% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (53,5%), il 12,4% come operaio mentre il 32,2% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (37,3% - cfr. Grafico 10 e tabella 14).

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

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

Grafico 10 - Posizione nella professione.



Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un campionamento probabilistico⁴ stratificato⁵. Il campionamento iniziale della popolazione è avvenuto partendo dall'identificazione della popolazione di riferimento, ovvero i residenti nel comune di Firenze alla data del 31 ottobre 2021, e successivamente dell'universo di selezione, composto da tutti coloro che hanno un'età superiore ai 18 anni. Dall'anagrafe della popolazione residente, è stato estratto un campione stratificato di 1.000 individui con relative sostituzioni. La stratificazione è una metodologia che consente di utilizzare le informazioni supplementari o ausiliarie per migliorare il disegno di campionamento. Essa consiste nella classificazione della popolazione in sub popolazioni, dette strati, sulla base delle informazioni ausiliarie (fattori noti che possono influire sul rapporto tra gli intervistati e l'oggetto dell'indagine) e nella selezione di campioni indipendenti da ciascuno strato. I maggiori vantaggi della stratificazione discendono dal fatto che la dimensione dei campioni negli strati anziché essere determinata dalla casualità dell'estrazione (come avverrebbe nel campionamento casuale semplice) è sotto controllo di chi la effettua. In particolare da ciascuno strato viene estratto un numero di unità proporzionale a quello presente nella popolazione.

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

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

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

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

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

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

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

Appendice

Questionario

GRADIMENTO SERVIZI DEMOGRAFICI

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

PAD – punti anagrafici decentrati

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

sì no → va a dom. 5

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

- sì, rilascio/rinnovo carta d'identità
- sì, cambio di abitazione o residenza
- sì, certificati (residenza, stato di famiglia, esistenza in vita, nascita, matrimonio, morte, ecc..)
- sì, autentiche (firme, documenti, fotografie...)
- sì, altro servizio
- no → va a dom. 5

3. Se sì, presso quale punto anagrafico?

- Parterre – p.za della Libertà
- Villa Vogel – Via delle Torri
- Villa Arrivabene – P.za Alberti
- Via Carlo Bini
- Villa Pallini – via Baracca
- P.za Santa Croce
- Via Tagliamento
- 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. (solo a chi si è recato nei PAD Parterre, Villa Vogel, Villa Arrivabene e Carlo Bini) Conosce la app Ufirst (ex Qurami) con la quale scaricare il biglietto elettronico eliminacode?
- sì, l'ho utilizzata → va a dom. 7
 sì, ma non l'ho utilizzata no → va a dom.8
7. (se l'ha utilizzata) Quanto la ritiene utile?
- moltissimo molto abbastanza poco per niente non so

STATO CIVILE

8. Presso l'ufficio di stato civile del Comune si richiedono le pubblicazioni di matrimonio, si prenotano le sale per i matrimoni, si effettuano denunce di morte ecc). Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dall'ufficio di Stato civile?
- sì no → va a dom.11
9. Se sì, ha utilizzato almeno un servizio nell' ultimo anno?
- sì, denuncia di morte
 sì, istanza di cremazione
 sì, pubblicazioni matrimonio
 sì, prenotazione sale per matrimonio
 sì, istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana
 sì, altro servizio
 no → va a dom. 11
10. Le chiedo di valutare alcuni aspetti del servizio, secondo la scala ottimo, buono... insufficiente:

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

11. E' a conoscenza della possibilità di ordinare per telefono i certificati di stato civile (quali estratti, copie integrali e certificati plurilingue di: nascita, matrimonio, morte)?
- sì no →va a dom. 14
12. Se sì, ha utilizzato il servizio nell' ultimo anno?
- sì no →va a dom. 14

13. Come lo valuta?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

SERVIZI ONLINE

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

- sì no → va a dom. 17

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

- sì no → a dom. 17

16. Come lo valuta?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

PROGETTO 'RETI DIFFUSE'

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

- sì no → va a dom. 20

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

- sì no → va a dom. 20

19. Se sì, come lo valuta?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

ELETTORALE

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

- sì no → va a dom. 25

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

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

22. se sì, come lo valuta?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

23. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 15, 18, 21) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici e territoriali del Comune di Firenze?

- ottimo buono sufficiente scarso insufficiente non so

24. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 15, 18, 21) Rispetto alle sue aspettative, com'è il servizio che ha ricevuto?
- meglio di come me lo aspettavo
 - come me lo aspettavo
 - peggio di come me lo aspettavo
 - non so

Anagrafica intervistato

Genere

Data di nascita

Titolo di studio:

- Laurea o titolo superiore
- Licenza media superiore
- Licenza media inferiore o di avviamento professionale
- Licenza elementare
- Nessun titolo
- Non voglio rispondere

condizione professionale:

- Occupato
- Non occupato:
 - Disoccupato in cerca di occupazione
 - Casalinga/o
 - Studente
 - Ritirato/a dal lavoro (pensionato)
 - Altra condizione (inabile, anziano, benestante o simili)

(Se occupato) E la sua posizione nella professione?

Alle dipendenze

- dirigente
- direttivo/quadro
- impiegato intermedio
- operaio subalterno e assimilati
- apprendista
- lav. a domicilio per imprese

Un lavoro di

- Collaborazione coordinata e continuativa (con o senza progetto)
- Prestazione d'opera occasionale

Autonomo

- imprenditore
- libero professionista
- lavoratore in proprio
- socio di cooperativa
- coadiuvante familiare

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
sì	290.250	93,4
no	20.494	6,6
Totale	310.744	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

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

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

	N	%
Parterre	42.723	51,9
Villa Arrivabene	9.025	11,0
Carlo Bini	7.125	8,6
Villa Vogel	13.934	16,9
Villa Pallini	3.101	3,8
Santa Croce	617	0,7
Tagliamento	309	0,4
non ricordo/non so	5.562	6,8
Totale	82.396	100,0

Tabella 4 - Valutazione dei PAD.

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	28,2	16,9	32,8	36,8	24,4	31,2	10,9	31,6
buono	51,8	54,5	52,3	47,4	40,7	42,4	42,8	52,3
sufficiente	9,8	18,8	10,1	11,6	19,6	15,8	24,1	10,5
scarso	6,0	6,8	3,0	2,6	8,2	4,9	7,5	1,9
insufficiente	2,3	1,5	0,8	0,8	5,3	4,2	6,4	0,4
non so	1,9	1,5	1,1	0,7	1,8	1,5	8,2	3,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

	N	%
sì	214.033	68,9
no	70.994	22,8
non so	25.717	8,3
Totale	310.744	100,0

Tabella 6 – Conoscenza App Ufirst.

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

Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Ufirst.

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

Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

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

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

	N	%
denuncia di morte	2.479	1,2
pubblicazioni matrimonio	3.421	1,6
prenotazione sale per matrimonio	312	,1
altro	3.365	1,6
no	203.617	95,5
Totale	213.195	100,0

Tabella 10 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile.

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	19,0	22,6	32,5	42,3	19,4	35,3	12,9	39,0
buono	51,7	54,8	57,8	44,7	45,7	38,9	41,6	51,2
sufficiente	9,9	9,7	6,4	6,5	15,8	6,4	19,6	6,6
scarso	6,5	3,2	0,0	3,2	3,0	6,5	6,5	0,0
insufficiente	9,7	6,5	3,3	3,3	12,9	9,7	9,7	0,0
non so	3,2	3,2	0,0	0,0	3,2	3,2	9,7	3,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 11 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	119.897	38,6
no	190.847	61,4
Totale	310.744	100,0

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

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

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

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

Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.

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

Tabella 15 - Utilizzo dei Servizi Online

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

Tabella 16 - Valutazione dei Servizi Online.

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

Tabella 17 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

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

Tabella 18 – Utilizzo punti decentrati.

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

Tabella 19 - Valutazione punti decentrati.

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

Tabella 20 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

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

Tabella 21 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

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

Tabella 22 - Valutazione Ufficio Elettorale.

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

Tabella 23 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

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

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

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





1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem clearly and concisely. This involves identifying the symptoms, the scope of the problem, and the impact it is having on the organization.

2. Once the problem has been defined, the next step is to gather information about the problem. This involves talking to those who are affected by the problem, reviewing relevant data, and conducting a thorough investigation.

3. The third step is to analyze the information that has been gathered. This involves identifying the causes of the problem, determining the root cause, and identifying any contributing factors.

4. The fourth step is to develop a plan of action. This involves identifying the steps that need to be taken to solve the problem, assigning responsibility for each step, and setting a timeline for completion.

5. The fifth step is to implement the plan of action. This involves putting the plan into practice, monitoring progress, and making adjustments as needed.

6. The final step is to evaluate the results of the plan of action. This involves determining whether the problem has been solved, identifying any lessons learned, and implementing any necessary changes to prevent the problem from recurring.

7. The process of identifying a problem is an ongoing one. As new information is gathered, the problem may be redefined, and the plan of action may be revised.

8. The process of identifying a problem is a collaborative one. It involves working with those who are affected by the problem, and with those who have expertise in the area.

9. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a clear and consistent process, and documenting all steps taken.

10. The process of identifying a problem is a flexible one. It allows for changes to be made as needed, and for the process to be adapted to the specific circumstances of the problem.

11. The process of identifying a problem is a proactive one. It involves identifying potential problems before they become major issues, and taking steps to prevent them from occurring.

12. The process of identifying a problem is a continuous one. It is an ongoing process that is never truly finished, as new information is always being gathered, and the problem is always being re-evaluated.

13. The process of identifying a problem is a dynamic one. It is a process that evolves over time, as more information is gathered, and the problem is better understood.

14. The process of identifying a problem is a complex one. It involves a lot of different steps, and a lot of different people, and it can be a challenging process.

15. The process of identifying a problem is a critical one. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any problem-solving effort.

16. The process of identifying a problem is a key skill for any manager. It is a skill that is essential for the success of any organization, and it is a skill that should be taught and practiced by all managers.

17. The process of identifying a problem is a skill that can be learned. It is a skill that can be taught, and it is a skill that can be practiced, and it is a skill that can be improved over time.

18. The process of identifying a problem is a skill that is essential for the success of any organization. It is a skill that is essential for the success of any manager, and it is a skill that should be taught and practiced by all managers.

19. The process of identifying a problem is a skill that is essential for the success of any organization. It is a skill that is essential for the success of any manager, and it is a skill that should be taught and practiced by all managers.

20. The process of identifying a problem is a skill that is essential for the success of any organization. It is a skill that is essential for the success of any manager, and it is a skill that should be taught and practiced by all managers.

21. The process of identifying a problem is a skill that is essential for the success of any organization. It is a skill that is essential for the success of any manager, and it is a skill that should be taught and practiced by all managers.

22. The process of identifying a problem is a skill that is essential for the success of any organization. It is a skill that is essential for the success of any manager, and it is a skill that should be taught and practiced by all managers.

23. The process of identifying a problem is a skill that is essential for the success of any organization. It is a skill that is essential for the success of any manager, and it is a skill that should be taught and practiced by all managers.