Direzione Generale
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Bollettino mensile di statistica

n.107
gennaio
2020

COMUNE DI FIRENZE

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica

Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti

Responsabile Posizione Organizzativa Statistica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Pubblicazione realizzata ai sensi della Legge 16 novembre 1939, n. 1823

SOMMARIO

Il Bollettino di Statistica ha ripreso le pubblicazioni 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.

Questo mese viene pubblicato lo studio sul gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali.

Il focus demografico di questo mese riguarda le famiglie straniere (con intestatario della scheda di famiglia straniero), con particolare attenzione a quelle con figli minorenni e un approfondimento sui giovani under 35 stranieri.Vengono inoltre riproposte ogni mese alcune serie di tabelle demografiche comprensive di alcuni dati demografici previsionali per il comune e per la città metropolitana e di dati territoriali.

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

Al 31 dicembre 2019 risiedono a Firenze 372.905 individui, di cui 59.073 stranieri (15,8%). Dall'inizio del 2019 il numero di residenti è diminuito di 3.624 unità.

Il focus demografico di questo mese riguarda le famiglie straniere (con intestatario della scheda di famiglia straniero), con particolare attenzione a quelle con figli minorenni e un approfondimento sui giovani under 35 stranieri.

Al 31 dicembre 2019 sono residenti a Firenze 188.683 famiglie di cui 28.578 straniere (con intestatario straniero) pari al 15,1%.

La tabella 1 riporta le famiglie straniere per cittadinanza (le prime 20 più rappresentate). Le nazionalità più presenti sono la Romania (4.547 famiglie), la Cina (2.769 famiglie), il Perù (2.603 famiglie), le Filippine (1.965 famiglie), l'Albania (1.903 famiglie) e lo Sri Lanka (1.158 famiglie); segue il Bangladesh che scende sotto le 1.000 famiglie, con 990.

Tabella 1 - Famiglie straniere per cittadinanza (dell'intestatario).

Cittadinanza intestatario scheda di famiglia	Numero famiglie
Romania	4.547
Cina	2.769
Perù	2.603
Filippine	1.965
Albania	1.903
Sri Lanka	1.158
Bangladesh	990
Ucraina	962
Marocco	789
Senegal	563
Polonia	545
Georgia	532
Brasile	443
Stati Uniti d'America	431
India	424
Giappone	403
Francia	402
Regno Unito	392
Egitto	381
Germania	361

Delle 28.578 famiglie straniere, 5.777 hanno figli minorenni, da un minimo di uno a un massimo di 6. Il 58,5% ha un solo figlio minorenne, il 31,5% ne ha due e in totale coprono il 90,0% delle famiglie straniere con figli minori.

Tabella 2 - Famiglie straniere con figli minorenni

numero figli minorenni	numero famiglie	%
1	3.380	58,5
2	1.819	31,5
3	457	7,9
4	92	1,6
5 e più	29	0,5
Totale	5.777	100,0

La tabella 3 mostra la distribuzione delle famiglie straniere con figli minori per età dei figli. Da considerare che le famiglie con più figli minori di età differenti sono contate più volte.

*Tabella 3 - Famiglie straniere per età dei figli minorenni**

età dei figli	numero famiglie
0	504
1	573
2	569
3	578
4	543
5	609
6	572
7	541
8	514
9	483
10	508
11	473
12	521
13	424
14	392
15	397
16	325
17	374

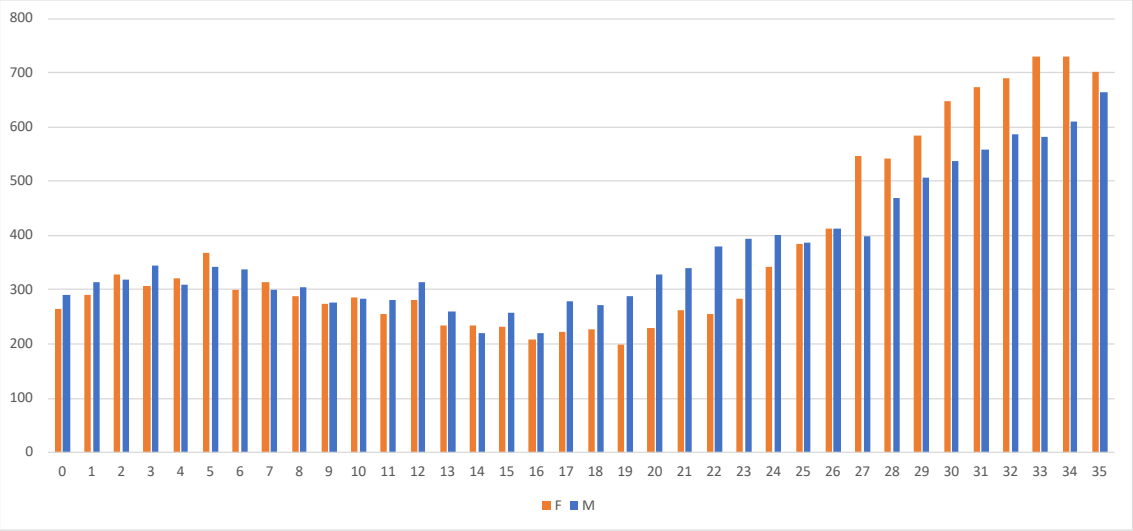
* se più figli minori appartengono alla stessa famiglia, essa viene conteggiata più volte

Si presenta un approfondimento sui soli residenti stranieri di età compresa fra 0 e 35 anni. Si osserva che in totale sono 26.801 individui, equamente distribuiti per genere. Rappresentando le singole età per genere si nota che fino ai 16 anni i due generi sono abbastanza appaiati, dai 17 ai 24 anni si ha una prevalenza di maschi mentre dai 27 ai 35 prevalgono le femmine (cfr. grafico 1).

Tabella 4 - Residenti stranieri under 35 per età e genere

Età	Femmine	Maschi	Totale
0	265	290	555
1	290	314	604
2	327	318	645
3	308	344	652
4	320	310	630
5	368	341	709
6	299	337	636
7	313	299	612
8	287	304	591
9	274	276	550
10	285	284	569
11	256	282	538
12	282	314	596
13	234	261	495
14	234	220	454
15	231	257	488
16	207	221	428
17	223	279	502
18	228	271	499
19	198	289	487
20	230	328	558
21	262	340	602
22	256	380	636
23	283	393	676
24	341	400	741
25	384	387	771
26	412	413	825
27	546	399	945
28	541	468	1.009
29	585	506	1.091
30	647	537	1.184
31	673	558	1.231
32	689	586	1.275
33	729	582	1.311
34	731	609	1.340
35	701	665	1.366
Totale	13.439	13.362	26.801

Grafico 1 - Residenti stranieri under 35 per età e genere



Le nazionalità più presenti fra gli stranieri under 35 sono la Cina (3.572 individui), la Romania (3.329), l'Albania (2.885) e il Perù (2.671).

Tabella 5 - Residenti stranieri under 35 per cittadinanza (prime 20 più rappresentate) e genere

Cittadinanza	F	M	totale
Cina	1.810	1.762	3.572
Romania	1.810	1.519	3.329
Albania	1.373	1.512	2.885
Perù	1.380	1.291	2.671
Filippine	951	943	1.894
Bangladesh	410	736	1.146
Sri Lanka	549	509	1.058
Marocco	439	459	898
Egitto	326	375	701
India	298	312	610
Kosovo	240	328	568
Senegal	117	294	411
Brasile	217	170	387
Pakistan	86	267	353
Ucraina	185	126	311
Serbia	157	152	309
Iran	181	123	304
Francia	162	122	284
Nigeria	86	147	233
Stati Uniti d'America	162	56	218

Per ultimo si è considerato la durata della permanenza a Firenze ovvero gli anni di residenza nel comune. Circa la metà degli stranieri fra 0 e 35 anni risiede a Firenze da non più di quattro anni e si arriva all'85,0% se si considerano 10 anni di residenza (tabella 6).

Tabella 6 - Residenti stranieri under 35 per anni di residenza a Firenze e genere

Anni di residenza	Femmine	Maschi	Totale	%	% cumulata
0	1.552	1.792	3.344	12,5	12,5
1	1.389	1.462	2.851	10,6	23,1
2	1.332	1.301	2.633	9,8	32,9
3	1.167	1.183	2.350	8,8	41,7
4	1.150	965	2.115	7,9	49,6
5	1.088	940	2.028	7,6	57,2
6	920	877	1.797	6,7	63,9
7	952	812	1.764	6,6	70,5
8	772	665	1.437	5,4	75,8
9	677	597	1.274	4,8	80,6
10	592	599	1.191	4,4	85,0
11	499	557	1.056	3,9	89,0
12	368	401	769	2,9	91,8
13	257	310	567	2,1	93,9
14	190	222	412	1,5	95,5
15	130	175	305	1,1	96,6
Oltre 15	404	504	908	3,4	100,0
Totale	13.439	13.362	26.801	100,0	

Prezzi al consumo

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di dicembre 2019 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale. La rilevazione locale si è svolta dal 1 al 21 del mese di dicembre 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.

La variazione mensile è +0,1%, mentre a novembre era era -0,6%. La variazione annuale è +0,7%, mentre a novembre era +0,2%. A contribuire a questo risultato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni Servizi ricettivi e di ristorazione (-0,6%), Trasporti (+0,5%), Abitazione, acqua, elettricità e combustibili (variazione nulla) e Prodotti alimentari e bevande analcoliche (-0,4%).

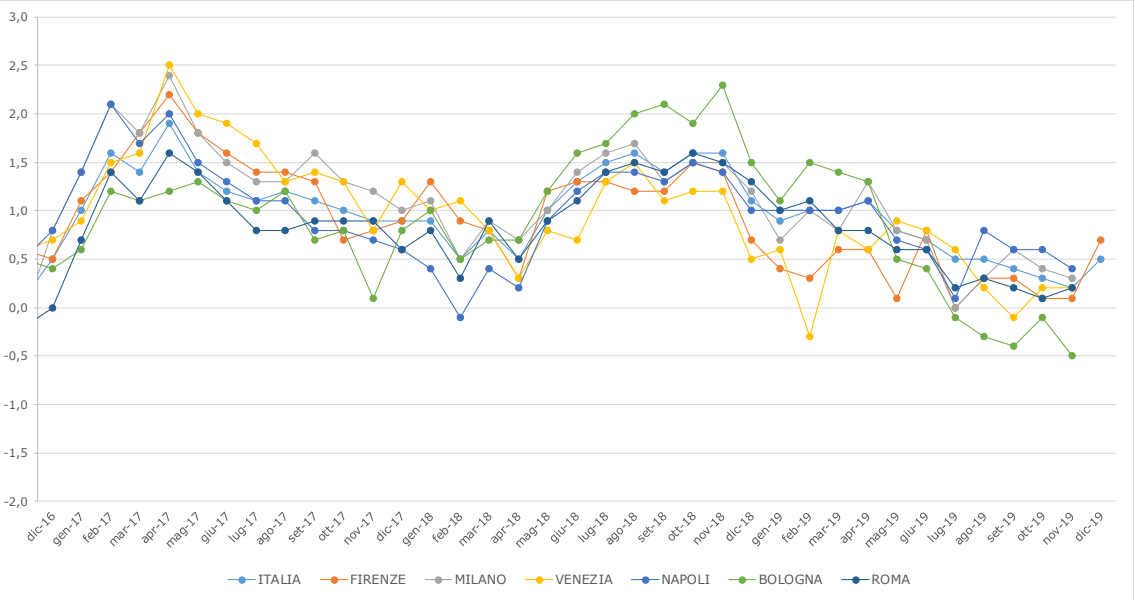
Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in diminuzione i servizi di alloggio (-3,1% rispetto al mese precedente, +5,1% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e in aumento i ristoranti, bar e simili (+0,2% rispetto al mese precedente, +1,6% rispetto a dicembre 2018).

Nella divisione Abitazione, acqua, elettricità e combustibili sono in aumento il gasolio per riscaldamento (+0,8% rispetto al mese precedente) e i combustibili solidi (+0,9% su base mensile, +2,1% su base annuale). In diminuzione l'energia elettrica (-0,1% su base mensile, +0,2% su base annuale).

Per la divisione Trasporti sono in aumento il trasporto aereo passeggeri (+9,6% rispetto al mese precedente, +1,0% su base annuale) e le automobili (+0,2% su base mensile e +1,2% rispetto a dicembre 2018).

Nella divisione Prodotti alimentari e bevande analcoliche la variazione mensile è causata dagli aumenti dei vegetali (+2,8% rispetto al mese precedente, +1,9% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente), di latte, formaggi e uova (+0,7% su base mensile, +1,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e pane e cereali (+0,4% rispetto al mese precedente, +0,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente). In diminuzione i pesci e prodotti ittici (-0,7% su base mensile, +0,4% su base annuale) e della frutta (-7,7% rispetto a novembre 2019, +6,1% rispetto a dicembre 2018).

Grafico 1 - Variazione annuale indice dei prezzi.



I prodotti per frequenza di acquisto[1]

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono variati di -0,2% rispetto al mese precedente e sono variati di +1,2% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono variati di +0,3% rispetto a novembre 2019 e di +0,2% rispetto a dicembre 2018. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono variati di -0,1% rispetto al mese precedente e di +0,3% su base annuale.

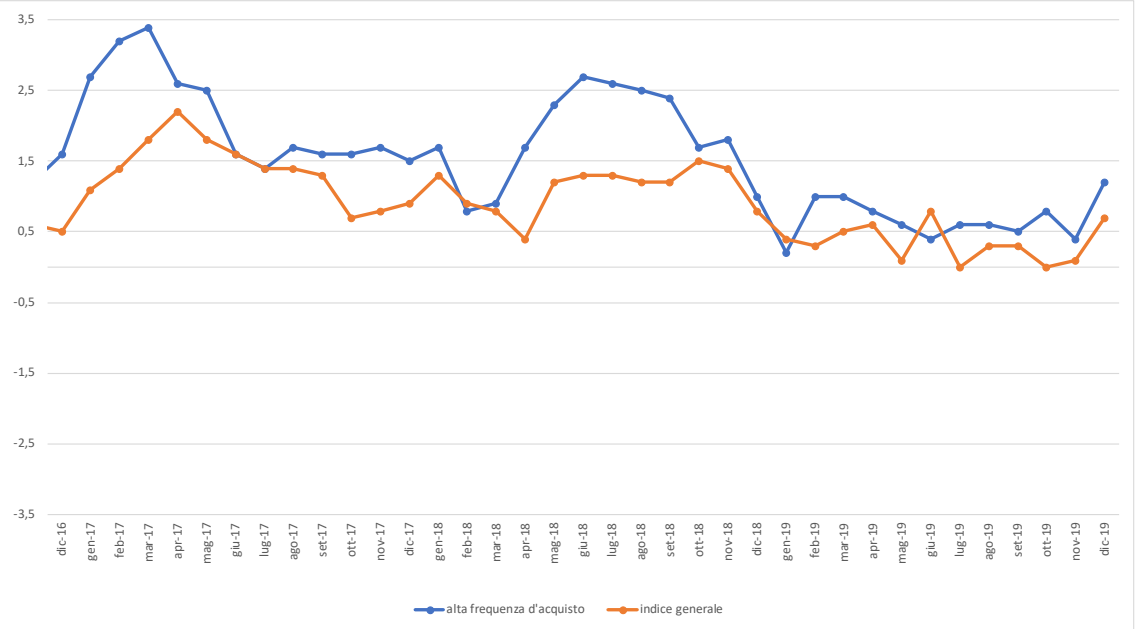
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
Dicembre 2019, variazioni percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Dicembre-19/Dicembre-18	Dicembre-19/Novembre-19
Alta frequenza	+1,2	-0,2
Media frequenza	+0,2	+0,3
Bassa frequenza	+0,3	-0,1
Indice generale	+0,7	+0,1

1 I prodotti facenti parte del paniere Istat per il calcolo dell'indice NIC possono essere suddivisi, rispetto alla loro frequenza d'acquisto, in tre macro categorie:

- Prodotti ad alta frequenza di acquisto: includono, oltre ai generi alimentari, le bevande alcoliche e analcoliche, i tabacchi, le spese per l'affitto, i beni non durevoli per la casa, i servizi per la pulizia e manutenzione della casa, i carburanti, i trasporti urbani, i giornali e i periodici, i servizi di ristorazione, le spese di assistenza.
- Prodotti a media frequenza di acquisto: comprendono, tra gli altri, le spese di abbigliamento, le tariffe elettriche e quelle relative all'acqua potabile e lo smaltimento dei rifiuti, i medicinali, i servizi medici e quelli dentistici, i trasporti stradali, ferroviari marittimi e aerei, i servizi postali e telefonici, i servizi ricreativi e culturali, i pacchetti vacanze, i libri, gli alberghi e gli altri servizi di alloggio.
- Prodotti a bassa frequenza di acquisto: comprendono gli elettrodomestici, i servizi ospedalieri, l'acquisto dei mezzi di trasporto, i servizi di trasloco, gli apparecchi audiovisivi, fotografici e informatici, gli articoli sportivi.

Grafico 2 - Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti ad alta frequenza di acquisto e complessivo - variazioni percentuali rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.



I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione nulla rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,3%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +1,2%. I beni energetici sono in diminuzione di -2,1% rispetto a dicembre 2018. I tabacchi fanno registrare una variazione +2,9% 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 di +0,8% su base annuale.

ECONOMIA

Grafico 3 - Variazioni Congiunturali – Dicembre 2019.

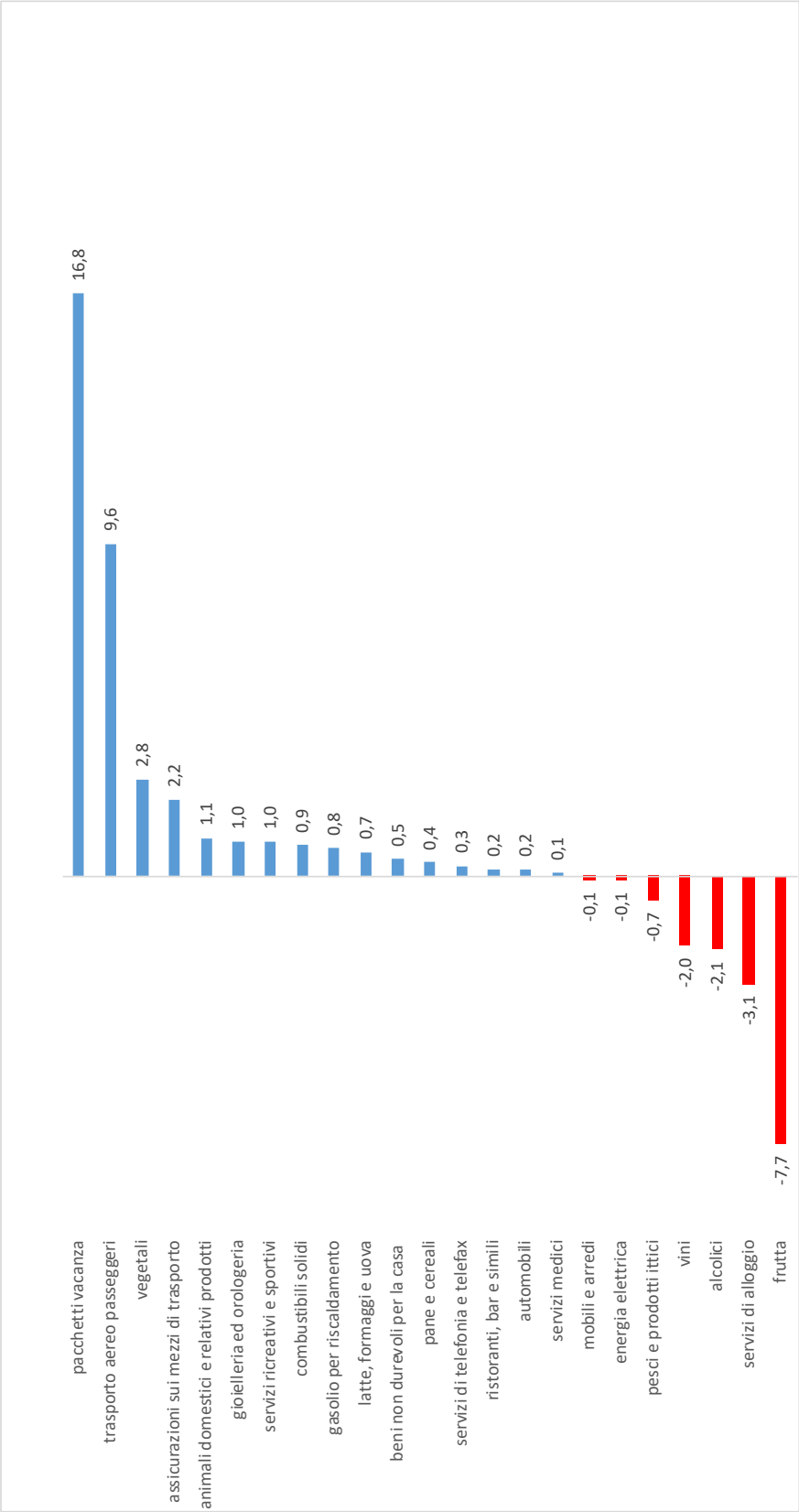
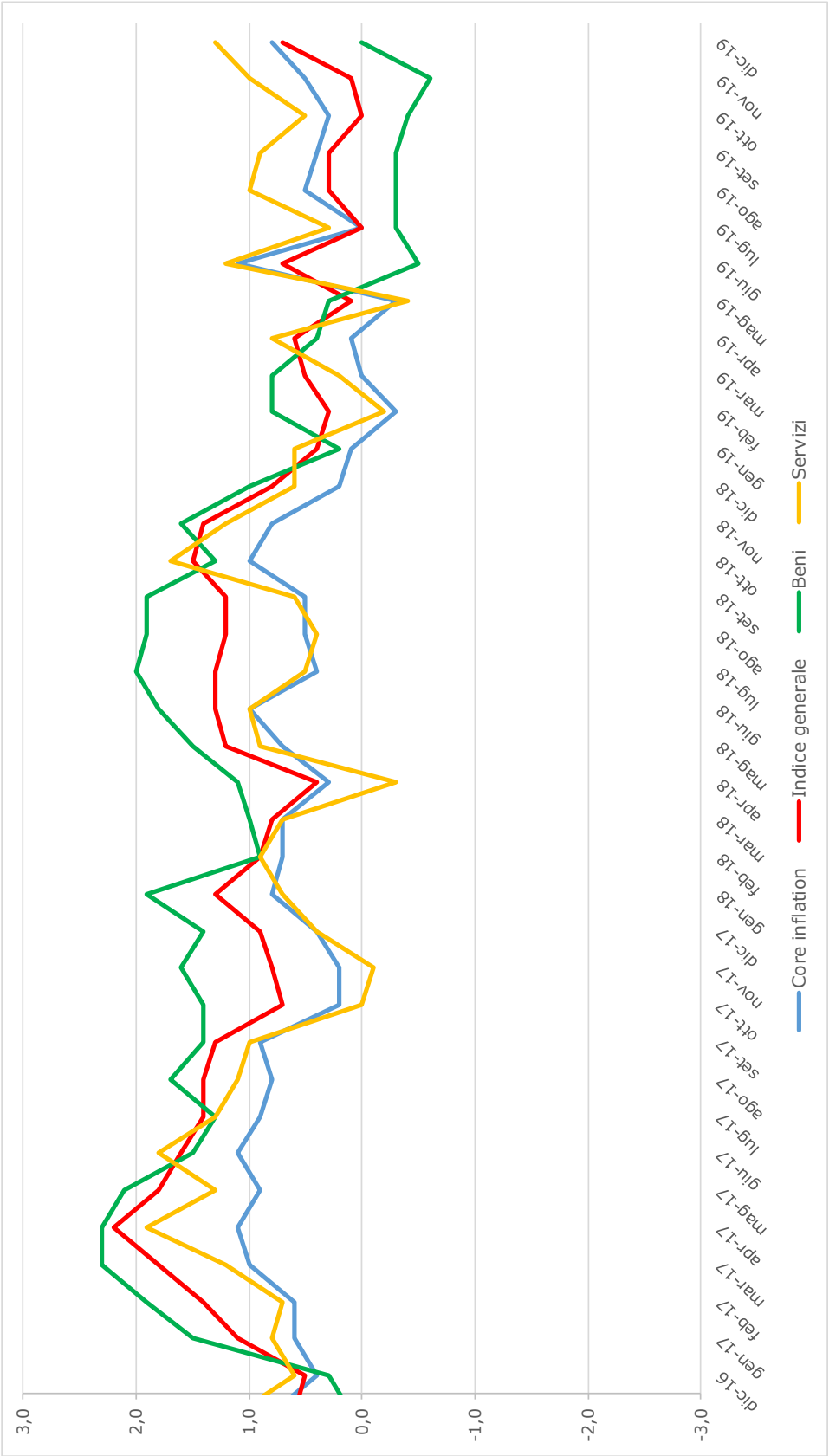


Grafico 4 - Core inflation, indice generale, beni, servizi Variazioni Tendenziali – Dicembre 2019.



ECONOMIA

Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 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 17,9°C, si è registrata il giorno 15 e quella minima, pari a -0,4°C, il giorno 31.

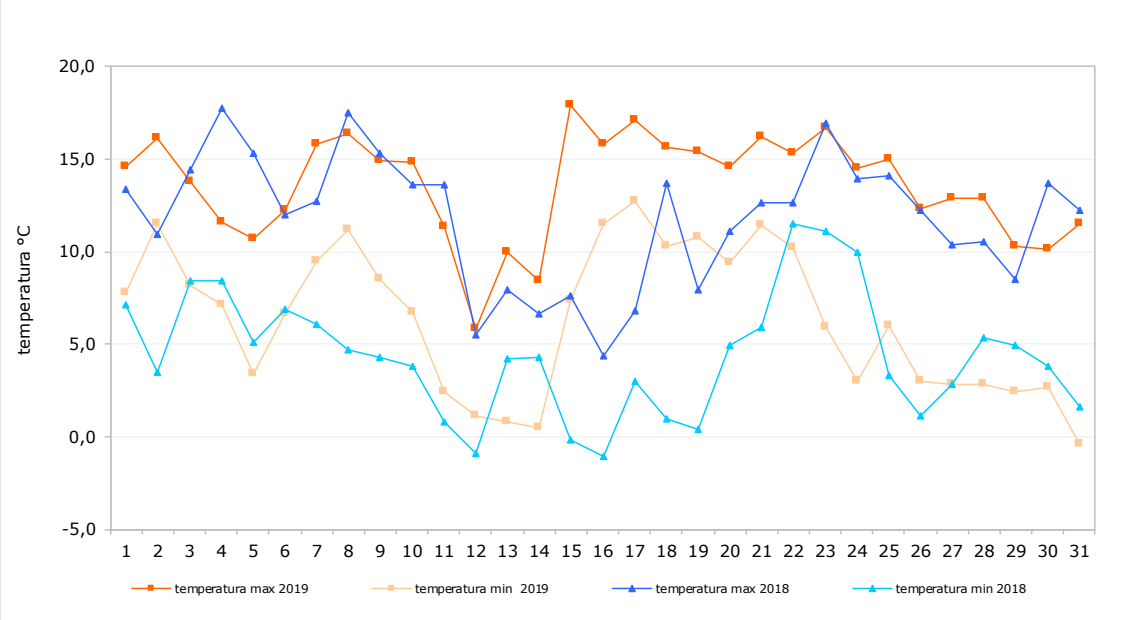
Tabella 1 – Temperature giornaliere minime e massime. Dicembre 2019 e 2018

	Dicembre 2019		Dicembre 2018	
Giorno	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	14,6	7,8	13,4	7,1
2	16,1	11,5	10,9	3,5
3	13,8	8,2	14,4	8,4
4	11,6	7,1	17,7	8,4
5	10,7	3,4	15,3	5,1
6	12,2	6,6	12,0	6,9
7	15,8	9,5	12,7	6,1
8	16,4	11,2	17,5	4,7
9	14,9	8,5	15,3	4,3
10	14,8	6,7	13,6	3,8
11	11,3	2,4	13,6	0,8
12	5,8	1,1	5,5	-0,9
13	10,0	0,8	7,9	4,2
14	8,4	0,5	6,6	4,3
15	17,9	7,4	7,6	-0,2
16	15,8	11,5	4,4	-1,1
17	17,1	12,7	6,8	3,0
18	15,6	10,3	13,7	1,0
19	15,4	10,8	7,9	0,4
20	14,6	9,4	11,1	4,9
21	16,2	11,4	12,6	5,9
22	15,3	10,2	12,6	11,5
23	16,7	5,9	16,9	11,1
24	14,5	3,0	13,9	10,0
25	15,0	6,0	14,1	3,3
26	12,3	3,0	12,2	1,1
27	12,9	2,8	10,4	2,8
28	12,9	2,8	10,5	5,3
29	10,3	2,4	8,5	4,9
30	10,1	2,7	13,7	3,8
31	11,5	-0,4	12,2	1,6

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di dicembre 2019 a confronto con dicembre 2018.

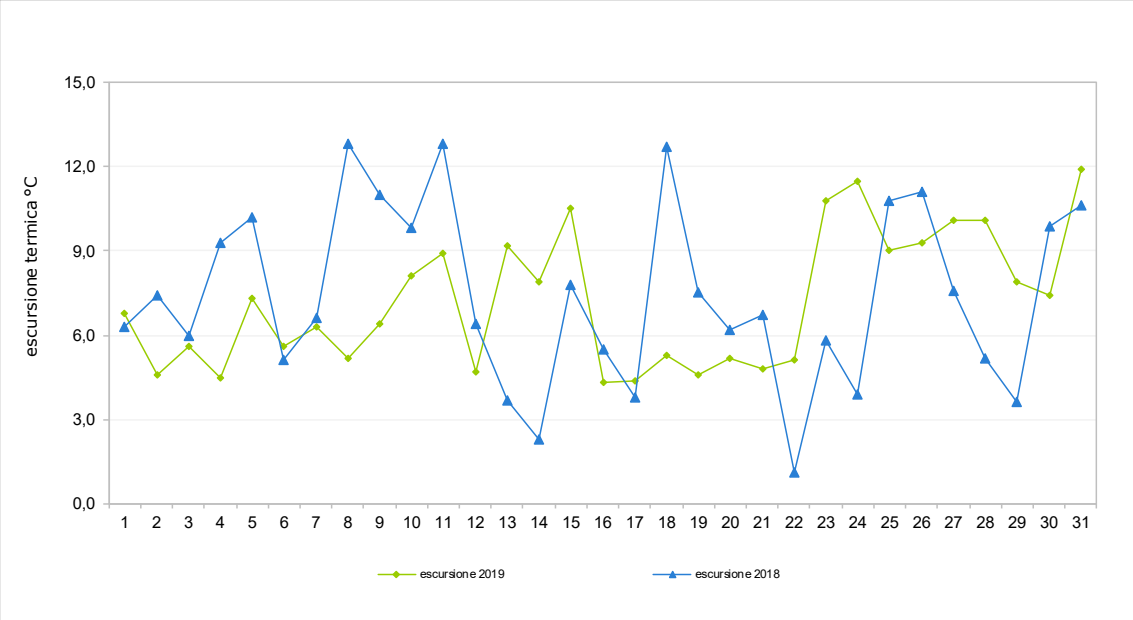
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Dicembre 2019 e 2018.



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 31 con 11,9°C; nel 2018 è stata di 12,8°C registrata il giorno 11.

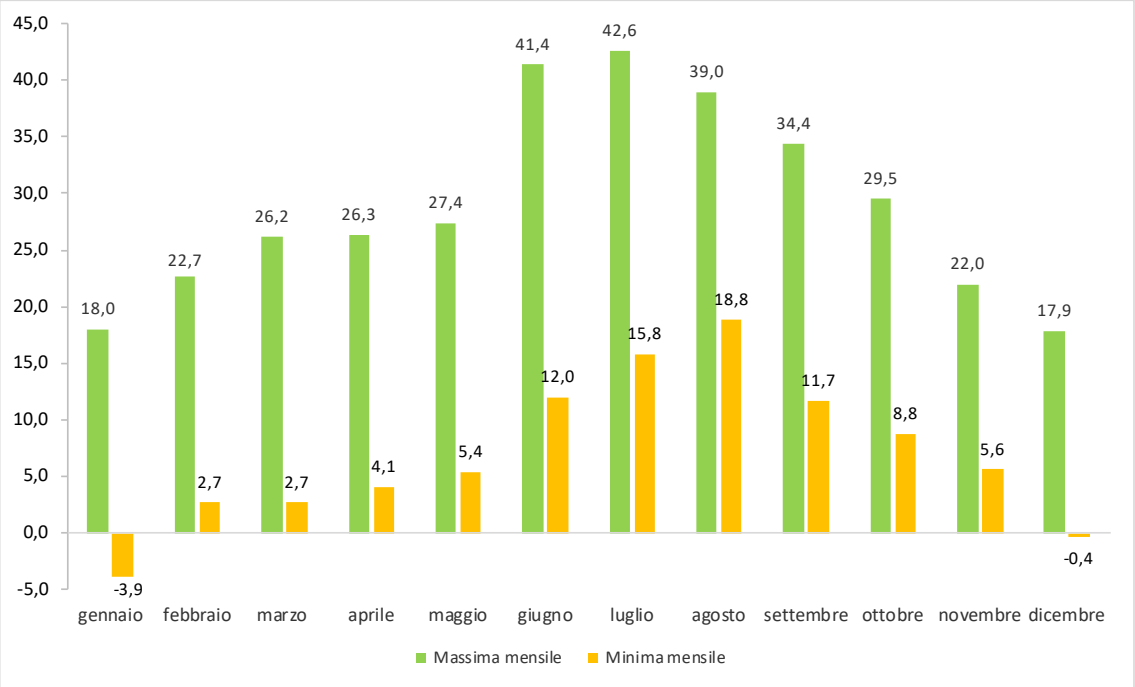
Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Dicembre 2019 e 2018.



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

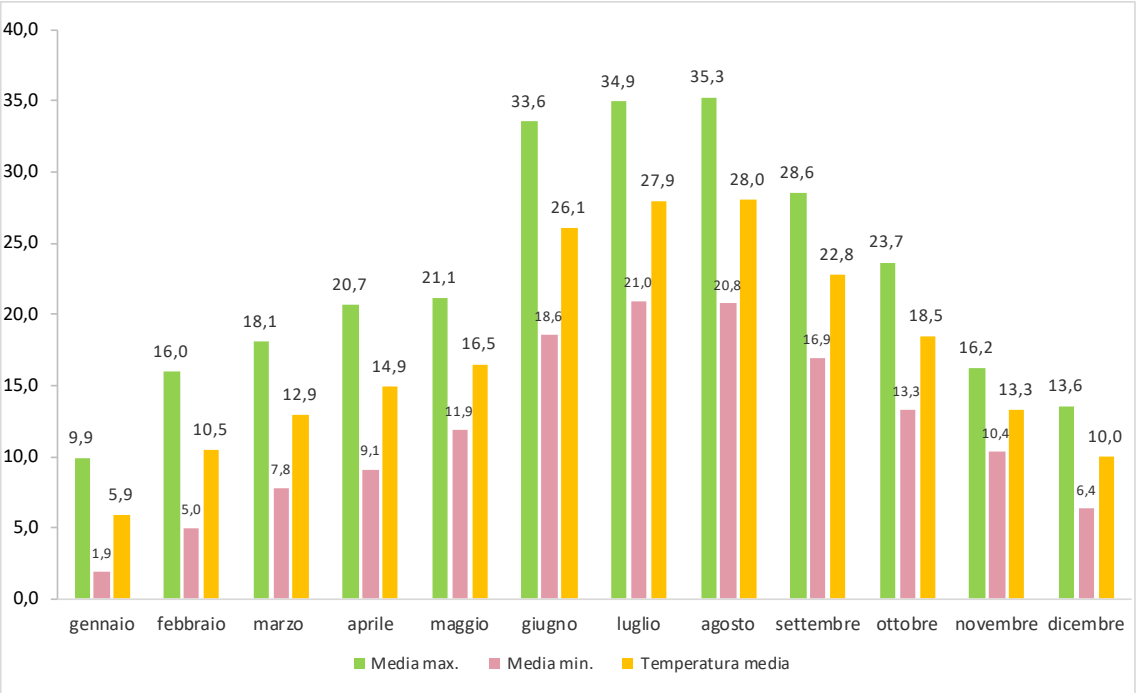
Nel grafico 3 vengono riportate le temperature mensili massime e minime da gennaio 2019.

Grafico 3 – Temperature massime e minime mensili (Gennaio – Dicembre 2019).



Nel grafico 4 vengono riportate le temperature medie da gennaio 2019.

Grafico 4 – Temperature medie mensili (Gennaio – Dicembre 2019).

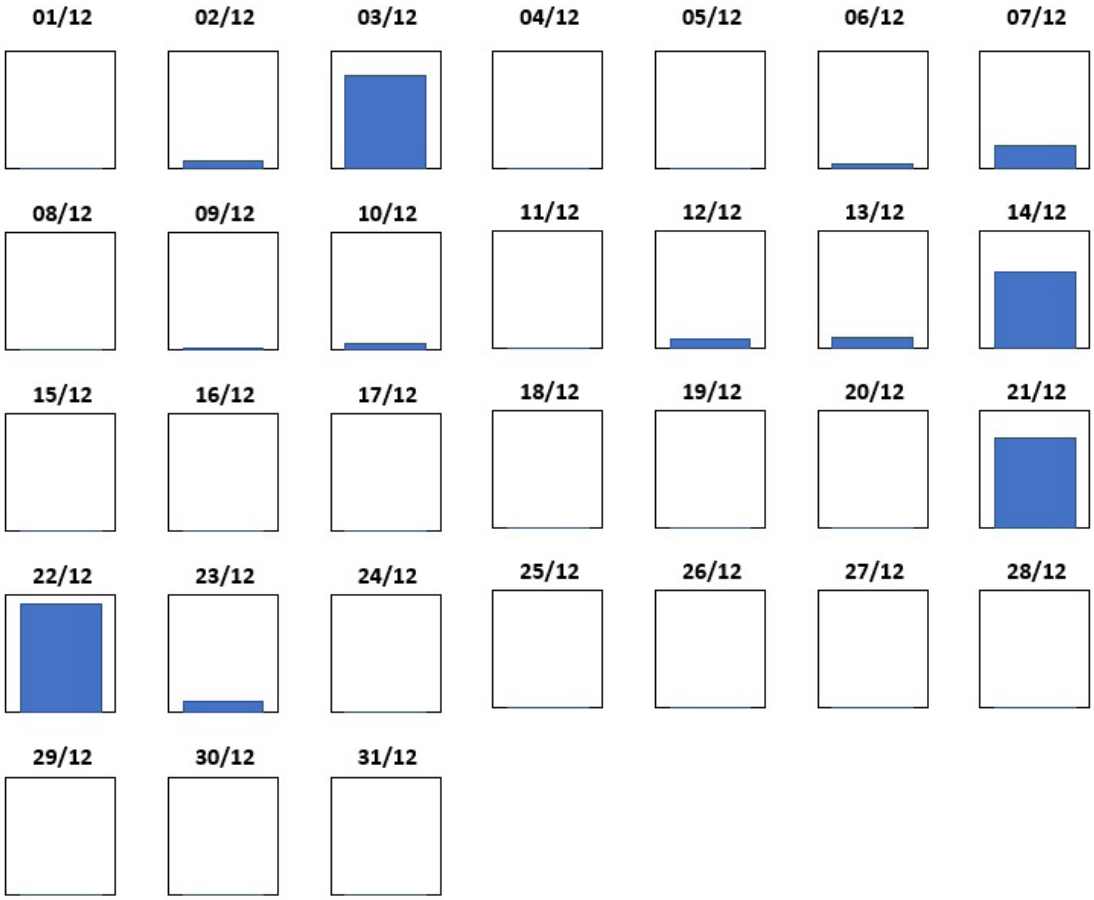


TERRITORIO

Nel mese di dicembre sono caduti complessivamente 137,2 mm di pioggia in 11 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2018 erano caduti 68,2 mm di pioggia in 10 giorni piovosi.

Nel grafico 5 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 5 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Dicembre 2019.



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

La tabella 3 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di dicembre 2019 e 2018 e i relativi giorni piovosi.

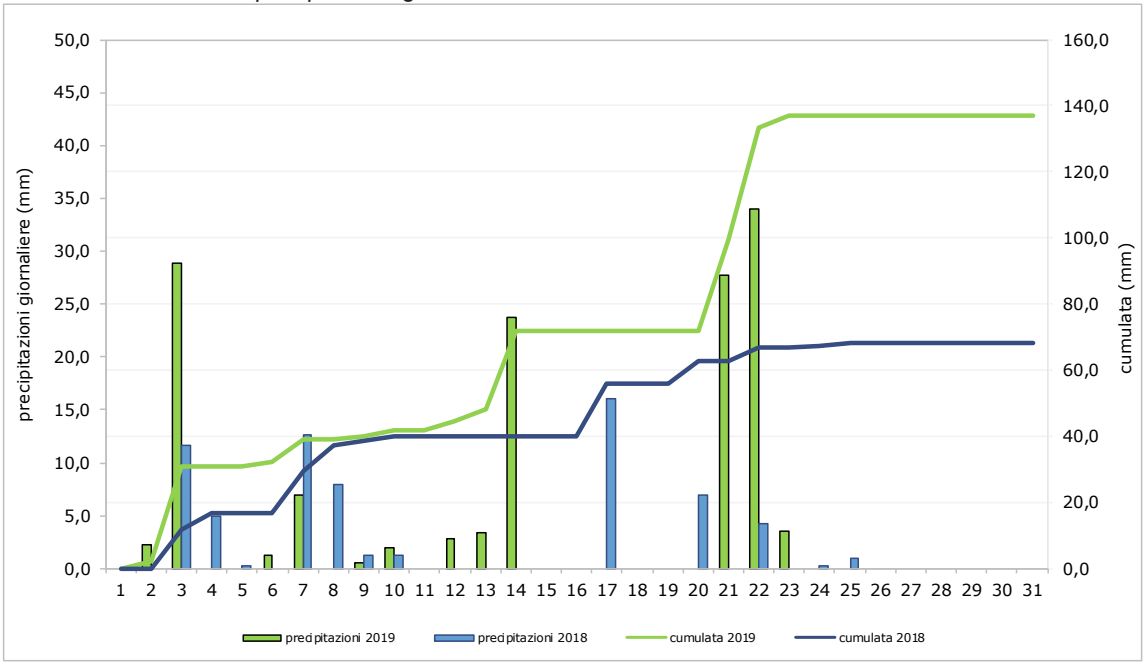
Tabella 3 – Precipitazioni e giorni piovosi. Dicembre 2019 e 2018.

	mm pioggia	
Giorno	**2019**	**2018**
1	0,0	0,0
2	2,2	0,0
3	28,8	11,6
4	0,0	5,0
5	0,0	0,2
6	1,2	0,0
7	7,0	12,6
8	0,0	8,0
9	0,6	1,2
10	2,0	1,2
11	0,0	0,0
12	2,8	0,0
13	3,4	0,0
14	23,8	0,0
15	0,0	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	16,0
18	0,0	0,0
19	0,0	0,0
20	0,0	7,0
21	27,8	0,0
22	34,0	4,2
23	3,6	0,0
24	0,0	0,2
25	0,0	1,0
26	0,0	0,0
27	0,0	0,0
28	0,0	0,0
29	0,0	0,0
30	0,0	0,0
31	0,0	0,0
totali	**137,2**	**68,2**
giorni piovosi	11	10

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

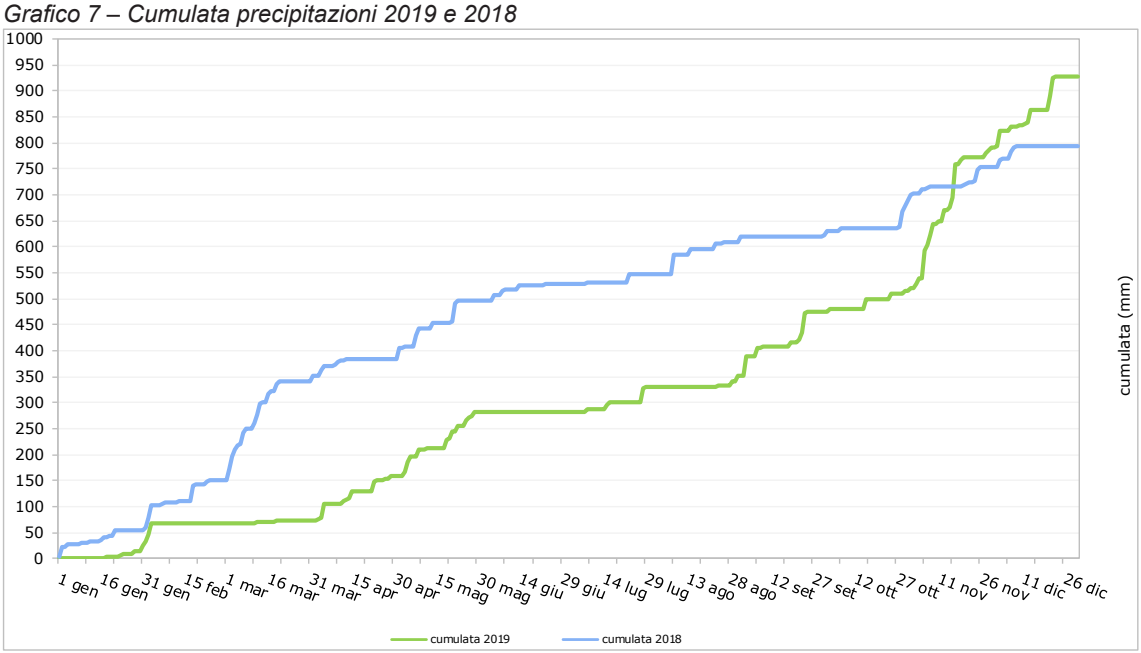
I grafici 6 e 7 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di dicembre (2019 e 2018) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2019 e al 2018.

Grafico 6 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Dicembre 2018 e 2017.



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

Grafico 7 – Cumulata precipitazioni 2019 e 2018



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

TERRITORIO

Climatologia – riepilogo anno 2019

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile ubicata in Via San Gallo, quota 50 m s.l.m. (nel comune la quota minima s.l.m. è 28 m., la massima 334, nel centro storico 50).

In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun mese dell'anno 2019 e il giorno in cui si sono registrati. Si osserva che la temperatura massima annuale, pari a 42,6°C, si è registrata il giorno 25 luglio e la temperatura minima annuale, pari a -3,9°C, il 4 gennaio.

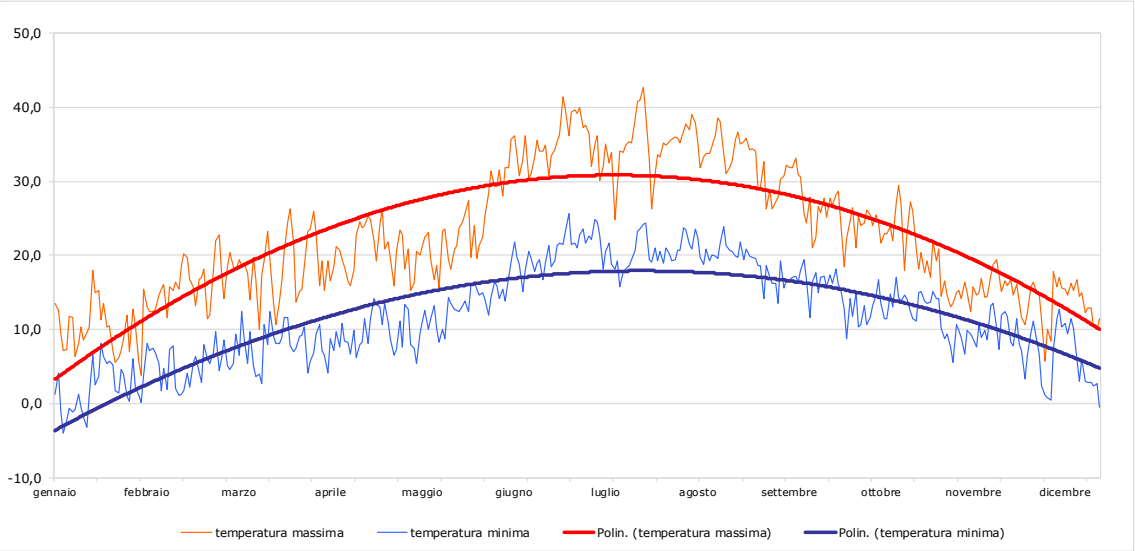
Tabella 1 – Temperature mensili minime e massime per l'anno 2019.

Anno 2019	temperatura max	giorno max	temperatura min.	giorno min
Gennaio	18,0	14	-3,9	4
febbraio	22,7	27	1,2	13
marzo	26,2	24	2,7	14
aprile	26,3	25	4,1	6
maggio	27,4	25	5,4	7
giugno	41,4	27	12,0	1
luglio	42,6	25	15,8	17
agosto	39,0	11	18,8	15
settembre	34,4	1	11,7	21
ottobre	29,5	22	8,8	4
novembre	22,0	3	5,6	10
dicembre	17,9	15	-0.4	31

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per l'intero anno 2019.

Grafico 1 – Temperatura registrata dal Servizio Idrologico Regionale per l'anno 2019

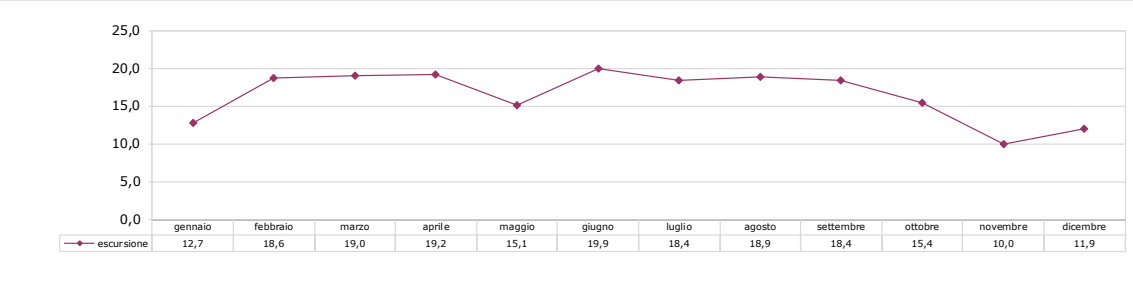


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

TERRITORIO

Nel grafico 2 è rappresentato l'andamento dell'escursione termica mensile. Giugno, con 19,9° C, è il mese in cui si è registrata la massima escursione; novembre quello in cui si è registrata la minima (10,0 °C).

Grafico 2 – Escursione termica mensile - Anno 2019 (T. max – T. min.)



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

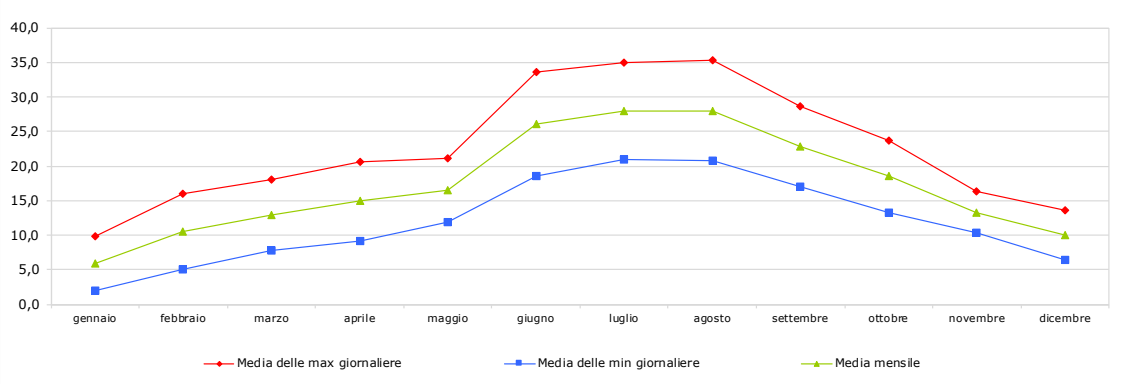
La temperatura media annuale per il 2019 è stata di 17,3 °C. La tabella 2 riporta la media delle temperature massime e minime giornaliere e la temperatura media complessiva per ciascun mese.

Tabella 2 – Temperature mensili medie per l'anno 2019.

Anno 2019	Media delle max giornaliere	Media delle min giornaliere	Media mensile
gennaio	9,9	1,9	5,9
febbraio	16,0	5,0	10,5
marzo	18,1	7,8	12,9
aprile	20,7	9,1	14,9
maggio	21,1	11,9	16,5
giugno	33,6	18,6	26,1
luglio	34,9	21,0	27,9
agosto	35,3	20,8	28,0
settembre	28,6	16,9	22,8
ottobre	23,7	13,3	18,5
novembre	16,2	10,4	13,3
dicembre	13,6	6,4	10,0

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Grafico 3 – Temperature medie anno 2019



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

Nell'anno 2019 sono caduti in totale 928,2 mm di pioggia, principalmente nei mesi di novembre e dicembre. Il mese più piovoso è novembre con 276,2 mm di pioggia mentre giugno non ha registrato precipitazioni. Nell'intero arco dell'anno i giorni piovosi sono stati 90. La tabella 3 riporta la distribuzione mensile delle piogge per l'anno 2019, i relativi giorni piovosi e la quantità di pioggia caduta nel giorno più piovoso del mese.

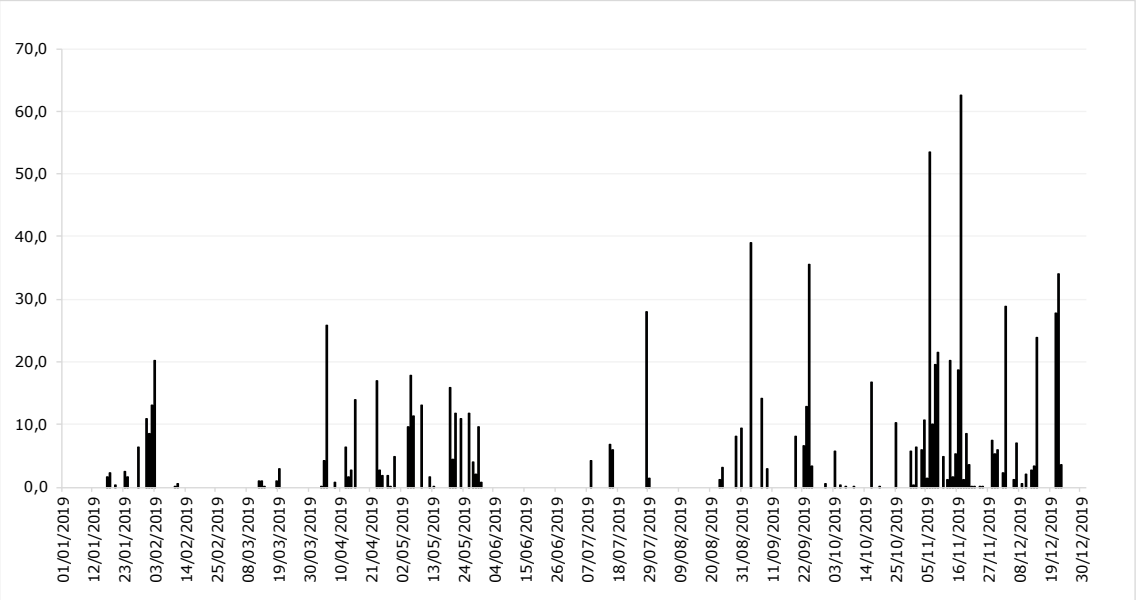
Tabella 3 – Precipitazioni mensili e relativi giorni di pioggia. Anno 2019.

Anno 2019	mm pioggia	gg piovosi	gg più piovoso	Max mm pioggia
gennaio	25,6	6	31	11,0
febbraio	42,6	3	3	20,2
marzo	6,2	4	19	3,0
aprile	84,0	11	5	25.8
maggio	124,8	13	5	17,8
giugno	0	0	0	0
luglio	46,4	5	28	28,0
agosto	21,8	4	31	9,4
settembre	123,4	8	3	39,0
ottobre	40,0	4	16	16,8
novembre	276,2	21	17	62,6
dicembre	137,2	11	22	34,0

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 4 riporta la distribuzione mensile e giornaliera delle precipitazioni per l'anno 2019.

Grafico 4 – Distribuzione mensile e giornaliera delle precipitazioni (in mm) per l'anno 2019



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

Il periodo più di lungo di siccità nel 2019 si è registrato dal 2 settembre al 30 settembre con 27 giorni senza precipitazioni

I 10 giorni più piovosi dell'anno:

Giorno	Mm
17/11/2019	62,6
06/11/2019	53,4
03/09/2019	39,0
24/09/2019	35,6
22/12/2019	34,0
03/12/2019	28,8
28/07/2019	28,0
21/12/2019	27,8
05/04/2019	25,8
14/12/2019	23,8

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		2.382
di cui:		
Via		1.815
Piazza		200
Viale		95
Numeri civici		108.459
di cui:		
Neri		85.268
Rossi		23.191
(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.580
di cui:		1.246 neri
		334 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)	47.809
di cui:	
Residenziale	29.920
Commerciale	1230
Servizi	1092

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali

Anno 2019

A cura di
Francesca Crescioli

SOMMARIO

Premessa

È giunta ormai al settimo anno consecutivo l'indagine sul gradimento dei servizi demografici, dall'anno scorso estesa al servizio sportelli U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico) che fino a fine ottobre 2019 è stato incluso nella Direzione Servizi Territoriali Integrati.
Obiettivo della rilevazione è il monitoraggio della soddisfazione degli utenti dei servizi di anagrafe, stato civile, elettorale e sportello U.R.P. cercando di comprendere quali siano i fattori determinanti del gradimento e di ricavare elementi utili per sviluppare eventuali azioni di miglioramento.
Il questionario 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 15 novembre al 3 dicembre 2019. L'indagine è stata affidata alla ditta esterna IZI S.p.a.

Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentratati (PAD) sono conosciuti dal 97,6% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 34,4% (33,5% 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 (64,3%), il rilascio di certificati (19,6%) e il cambio abitazione/residenza (8,7%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (53,9%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano molto positivi (competenza 89,3% e cortesia 88,7%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (57,1% di positivi) e per giorni e orari di apertura (60,4% di positivi).
- Il 65,5% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- La maggior parte della popolazione (80,2%) dichiara di non aver sentito parlare dell'App Ufirst (ex Qurami), il 18,3% la conosce ma non l'ha utilizzata e l'8,1% l'ha utilizzata.
- Il 73,7% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 5,2% (pari al 3,9% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 34,5% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 6,4% di essi (pari al 2,2% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 66,5% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 32,2% (pari al 21,4% 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 39,5% (pari all'8,5% dell'intera popolazione) ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi e lo ha valutato positivamente.
- Il 49,8% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 39,1% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.
- Il 43,7% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. L'11,4% di essi, pari al 5,0% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
- Il 61,7% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 16,3% (pari al 10,1% 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 49,3% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 13,3% (6,6% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- Il 37,8% degli utenti ha usufruito dello sportello per richiedere informazioni, il 33,5% per un servizio diverso da quelli elencati e il 18,2% per richiesta bonus energetico.

- Lo sportello U.R.P. al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (48,5%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale degli sportelli U.R.P. risultano molto positivi (competenza 80,4% e cortesia 83,3%); la valutazione più critica è per i giorni e orari di apertura (15,1% di negativi).
- Il 64,5% della popolazione è favorevole all'apertura di sabato mattina degli sportelli U.R.P..
- Complessivamente l'81,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici e territoriali di cui ha usufruito, il 15,9% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 2,0% non positiva.
- Il 25,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 66,0% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava.

I risultati

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono uffici presso i quali si possono chiedere certificati (di residenza, stato di famiglia, …), fare la carta d'identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione. È stato chiesto agli intervistati se fossero al corrente delle attività di questi uffici e ne è risultato che il 97,6% le conosce, in aumento di circa 7 punti percentuali rispetto al 2018. Le percentuali più elevate si rilevano fra i maschi (98,0%) e fra gli adulti (31-60 anni; 99,0% - cfr. Tabella 1).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	97,2	98,0	92,1	99,0	97,8	97,6
no	2,8	2,0	7,9	1,0	2,2	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 34,4% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 33,5% dell'intera popolazione. In particolare il 64,3% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, l'8,7% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 19,6% per il rilascio di un certificato e il restante 7,4% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2017, 2018 e 2019 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 (68,8%) e gli adulti (67,9%). Fra i giovani si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (18,0% contro la media dell'8,7%) mentre nella richiesta di certificati si ha una prevalenza della fascia anziana (25,3% contro la media del 19,6%); entrambi i servizi sono utilizzati maggiormente dai maschi (9,4% e 24,3% rispettivamente -Tabella 2).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2017, 2018 e 2019.

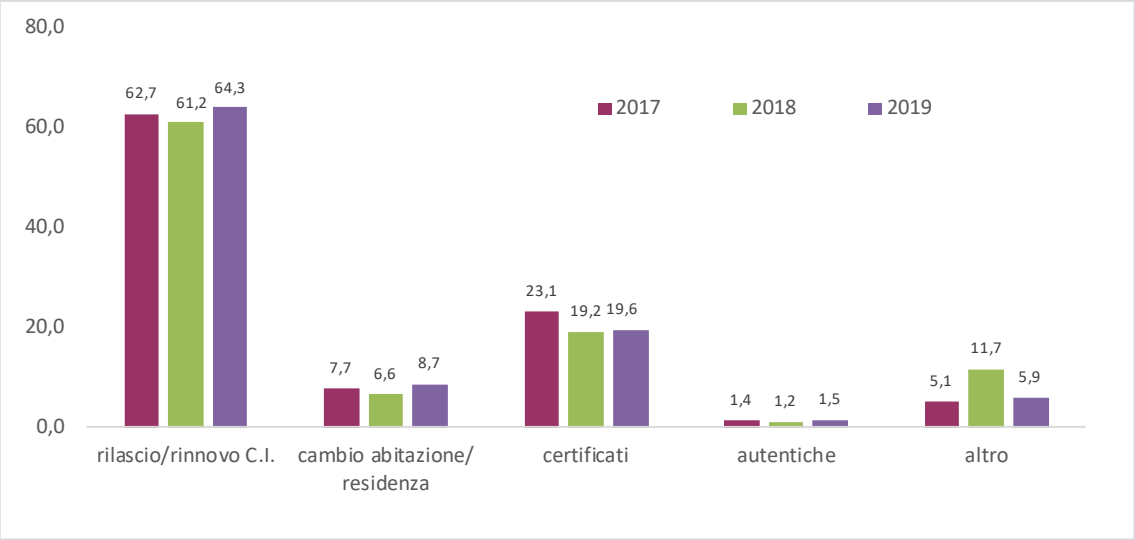
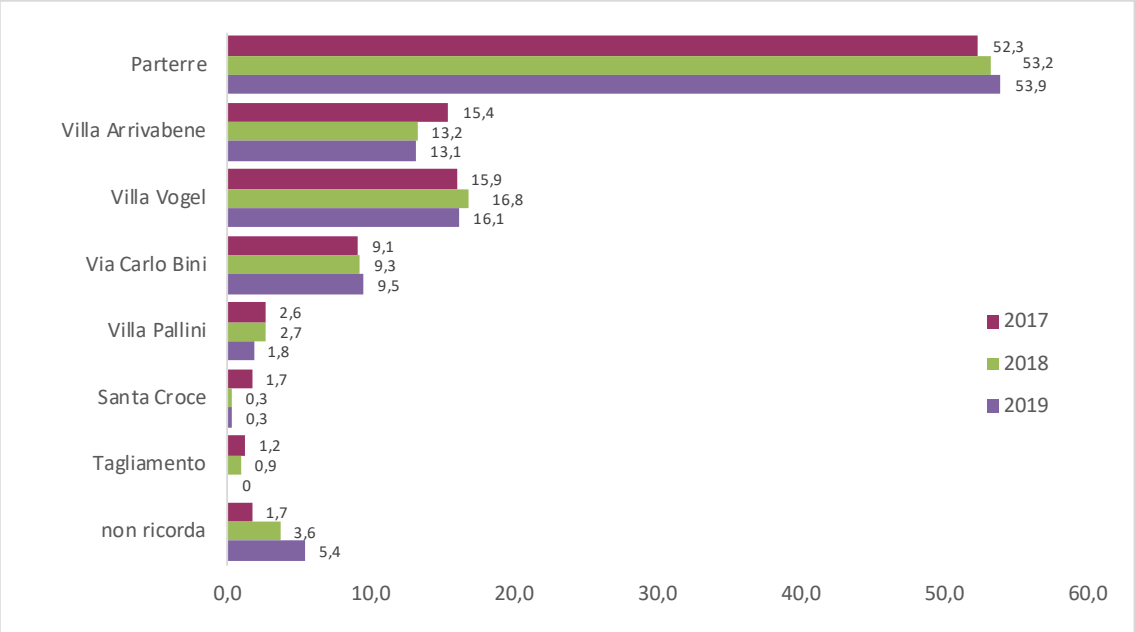


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	68,8	59,4	57,9	67,9	59,7	64,3
cambio abitazione/residenza	8,0	9,4	18,0	7,0	7,0	8,7
certificati	15,3	24,3	18,0	17,6	25,3	19,6
autentiche	1,2	1,9	2,1	1,5	1,2	1,5
altro	6,8	5,0	3,9	6,0	6,8	5,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in sette sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini, Villa Pallini, Santa Croce e Via Tagliamento. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (53,9%); il PAD di Villa Vogel registra il 16,8% di utenti mentre Villa Arrivabene il 16,1%; presso il PAD di Piazza Alberti (Villa Arrivabene) si è recato il 13,1% degli utenti e in quello di Via Carlo Bini il 9,5%. 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 2017, 2018 e 2019.



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 2019 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. A livello complessivo si osserva una sostanziale stabilità delle valutazioni positive della soddisfazione rispetto al 2018: per tutti gli aspetti considerati si è registrato un aumento delle valutazioni sufficienti a scapito di quelle negative. Nel dettaglio risultano molto elevati, e in crescita rispetto al 2018, i giudizi positivi per

gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 89,3% e 88,7% rispettivamente). Molto buone anche le valutazioni positive per l'ubicazione/accesso agli uffici (84,0%), la tutela della privacy (82,1%) e la rapidità del servizio (79,2%). Ancora in calo le valutazioni positive per il comfort degli ambienti (64,6%, -5,1 punti percentuali rispetto al 2018) e per i tempi di attesa (57,1%, -1,8 punti rispetto al 2018), mentre sono sostanzialmente stabili i giorni e orari di apertura (60,4%, +0,7 punti rispetto al 2018 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

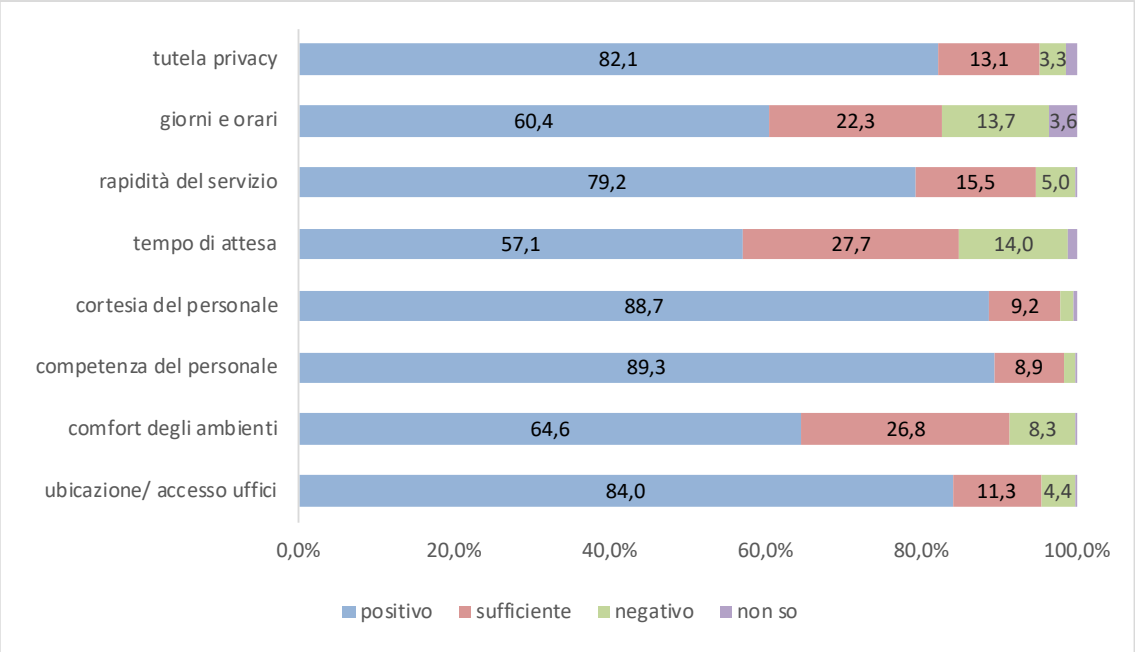
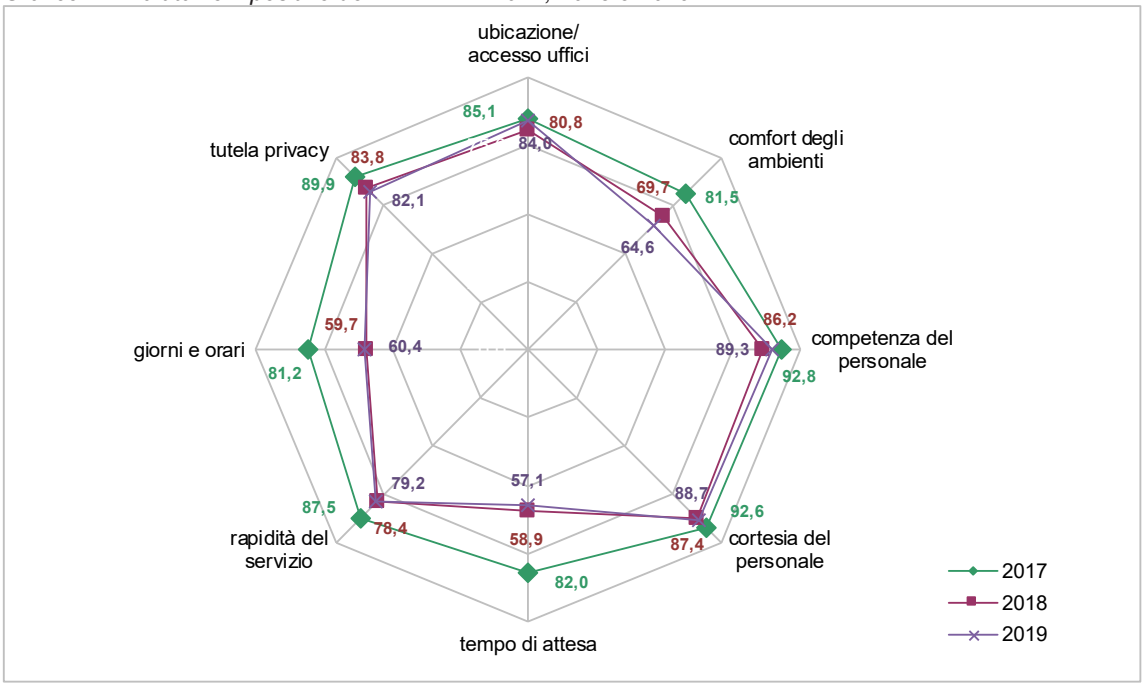


Grafico 4 – Valutazioni positive dei PAD. Anni 2017, 2018 e 2019.



L'App Ufirst, che ha sostituito Qurami, con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code è ancora sconosciuta alla maggior parte degli utenti: il 73,6% dichiara di non averne sentito parlare (in calo rispetto all'80,2% del 2018), il 18,3% la conosce ma non l'ha utilizzata e l'8,1% l'ha utilizzata. I maschi la conoscono più delle femmine e per età i meglio informati sono gli adulti (31-60 anni - cfr. tabella 3).
I pochi utenti che hanno provato l'applicazione 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
sì, l'ho utilizzata	12,2	4,3	14,9	7,1	6,2	8,1
sì ma non l'ho utilizzata	16,8	19,6	12,7	21,3	14,8	18,3
no	71,0	76,0	72,4	71,6	79,0	73,6
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 65,5% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (68,7%) e con età non superiore ai 60 anni (69,8% per i giovani e 76,5% per la classe 31-60 anni - cfr. Tabella 4).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	68,7	62,8	69,8	76,5	48,6	65,5
no	28,2	31,9	24,5	21,5	44,5	30,2
non so	3,1	5,3	5,7	2,0	6,9	4,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio di Stato Civile[1]

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 73,7% dei rispondenti ne è informato, in particolare adulti e anziani (rispettivamente 76,1% e 75,5%, cfr. Tabella 5).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	72,0	75,2	61,0	76,1	75,5	73,7
no	28,0	24,8	39,0	23,9	24,5	26,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 5,2% ha usufruito dei servizi (pari al 3,9% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 30,9% per le pubblicazioni di matrimonio, il 35,8% per presentare una denuncia di morte, il 5,0% per prenotare la sala per il matrimonio e il 25,7% per altri servizi.
Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono nel complesso buoni (cfr. grafico 5) nonostante, rispetto allo scorso anno, tutti gli aspetti abbiano perso valutazioni positive (ottimo e buono) che sono però stata compensate dalle sufficienti: la competenza e la cortesia del personale insieme alla tutela della privacy registrano il 77,0% di giudizi positivi (-5,7 punti percentuali rispetto al 2018); l'ubicazione/accesso agli uffici e la rapidità del servizio ottengono il 69,2% e il 69,1%, in calo il primo di 13,6 punti percentuali e il secondo di 3,2 punti; il comfort degli ambienti scende a 61,7% di giudizi positivi (ben 21,0 punti in meno rispetto al 2018). Il tempo di attesa (48,7%) con -20,2 punti rispetto all'anno precedente non è compensato neppure dai giudizi sufficienti. I giorni e gli orari di apertura registrano il 43,3% di giudizi positivi (-15,2 punti percentuali rispetto al 2018) bilanciati dal 41,3% di sufficienze.
Successivamente è stato chiesto agli utenti se fossero informati sulla possibilità di ordinare telefonicamente i certificati di stato civile. Il 34,5% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (44,6%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 6,4%, che rappresenta il 2,2% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 50,0% degli utenti esprime un giudizio buono, il 27,2% ottimo, il 18,1% sufficiente e il 4,6% insufficiente.

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.

Grafico 5 Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile

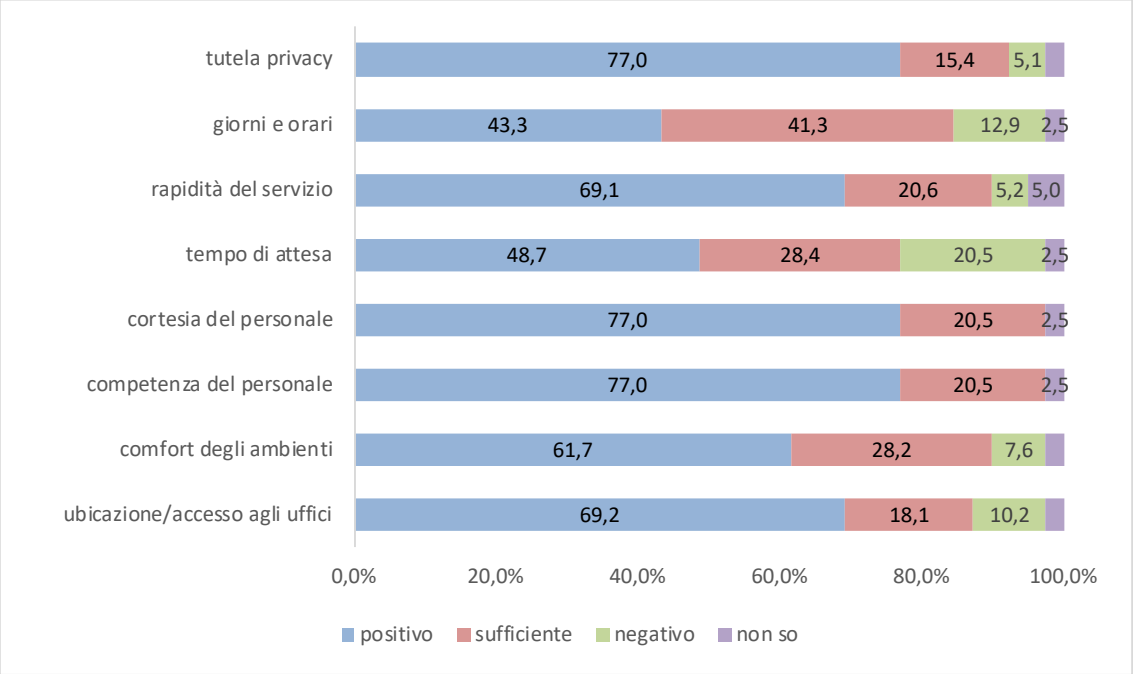


Tabella 6 - Conoscenza dei servizi telefonici per l'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	37,1	32,2	15,8	32,3	44,6	34,5
no	62,9	67,8	84,2	67,7	55,4	65,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I Servizi Online[2]

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 66,5% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età superiore ai 30 anni (70,0%, cfr. Tabella 7).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	67,9	65,3	44,7	70,1	70,0	66,5
no	32,1	34,7	55,3	29,9	30,0	33,5
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 32,2% (pari al 21,4% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali, in particolare giovani (49,9%) e uomini (36,3% - cfr. Tabella 8). Di questi il 39,5%, pari all'8,5% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'84,7% dei casi, cui si aggiunge l'11,8% di giudizi sufficienti.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	36,3	28,6	49,9	37,3	20,8	32,2
no	63,7	71,4	50,1	62,7	79,2	67,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda coloro che non sono in possesso delle credenziali di accesso, il 49,8% (corrispondente al 39,1% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare maschi (53,9%), giovani (66,6%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (58,1%, cfr. Tabella 9).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	53,9	46,5	66,6	58,1	33,9	49,8
no	46,1	53,5	33,4	41,9	66,1	50,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 Demografici, 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 43,7% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (46,4%) e gli anziani (55,2% - cfr. tabella 10). L’11,4% di essi, pari al 5,0% dell’intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell’ultimo anno e lo ha valutato positivamente nell’88,0% dei casi.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	46,4	41,3	20,9	41,7	55,2	43,7
no	53,6	58,7	79,1	58,3	44,8	56,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio Elettorale[3]

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 61,7% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (66,6%) e i giovani (73,5%).
Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, il 16,3% (pari al 10,1% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati molto positivi (90,1% buono+ottimo).

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

Gli sportelli U.R.P. sono uffici presso i quali si possono richiedere informazioni sulle attività e sui servizi del Comune, che rilasciano le credenziali di accesso per i servizi online, ricevono le istanze per l'ottenimento delle agevolazioni economiche (i cosiddetti bonus energia, gas e idrico), garantiscono il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione, ospitano servizi aggiuntivi in alcune sedi (sportello di orientamento e informazione legale al cittadino, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti), distribuiscono la modulistica per usufruire di un servizio comunale e i modelli Unico e 730, consegnano e ritirano i tesserini venatori ecc.. Sono presenti tre sedi sul territorio comunale.
Il servizio è conosciuto dal 49,3% dei rispondenti, senza distinzione di genere e prevalentemente anziani (51,7%, cfr. Tabella 11).

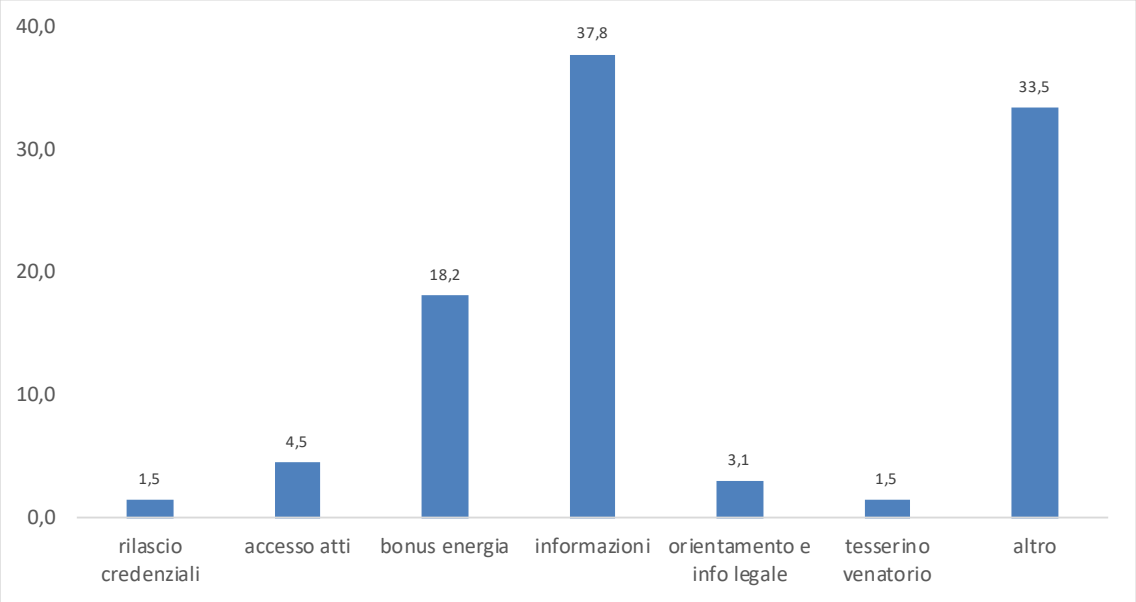
Tabella 11 - Conoscenza degli sportelli U.R.P, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	49,3	49,3	41,8	49,7	51,7	49,3
no	50,7	50,7	58,2	50,3	48,3	50,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che conoscono gli sportelli U.R.P., il 13,3% ha utilizzato il servizio (pari al 6,6% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 37,8% per richiesta informazioni, il 18,2% per l'ottenimento di agevolazioni economiche e il 33,5% per altri servizi (cfr. grafico 6).

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.

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

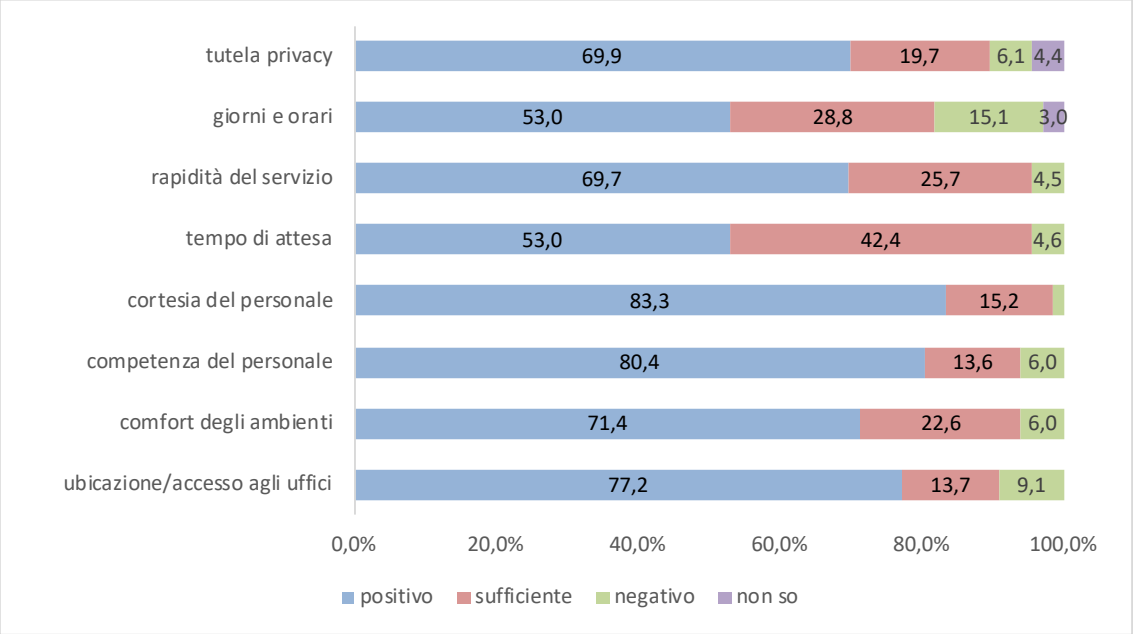


Gli sportelli U.R.P. sono dislocati in tre sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Vogel e Via Tagliamento. L'U.R.P. presente al Parterre risulta quello più frequentato (48,5%); quello di Villa Vogel registra il 19,8% di utenti mentre il 27,3% degli utenti non ricorda presso quale punto si è recato.

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

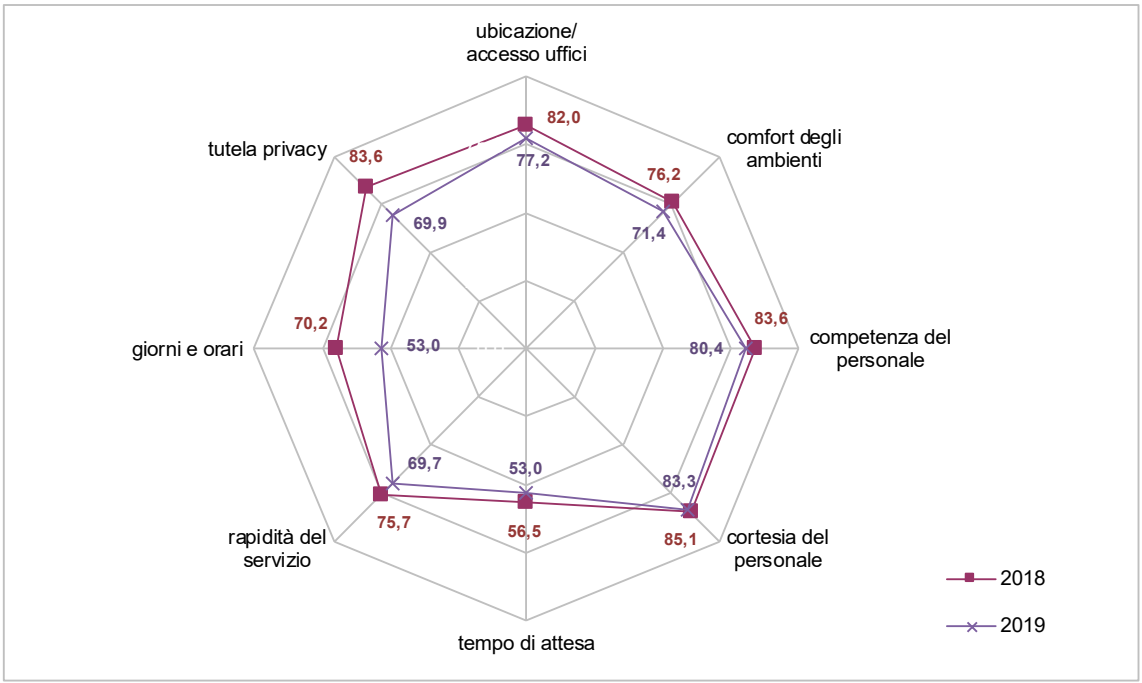
A livello complessivo si osserva un buon livello di soddisfazione per tutti gli aspetti considerati. Rispetto allo scorso anno sono diminuite le valutazioni positive ma aumentate quelle sufficienti. Nel dettaglio risultano molto positivi i giudizi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 80,4% e 83,3% rispettivamente) e sono anche quelli che hanno subito un decremento più limitato; molto buone anche le valutazioni per l'ubicazione/accesso agli uffici (77,2%). Leggermente più bassi i giudizi positivi per il comfort degli ambienti (71,4%), per la tutela della privacy (69,9%) e per la rapidità del servizio (69,7%), che però registrano elevate percentuali di 'sufficienze'. La valutazione più negativa è registrata per i giorni e orari di apertura che riportano la quota più elevata di opinioni negative (15,1%), il 28,8% di 'sufficienze' e il 53,0% di valutazioni positive. Anche i tempi di attesa riportano il 53,0% di giudizi positivi ma anche il 42,4% di valutazioni sufficienti (cfr. Grafico 7).

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



Il grafico 8 mette a confronto i risultati positivi del 2019 con quelli dell'anno precedente.

Grafico 8 – Valutazioni positive degli sportelli U.R.P.. Anni 2018 e 2019.



Indipendentemente dall'aver usufruito dei servizi dello sportello U.R.P. nell'ultimo anno, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura degli uffici il sabato mattina. Il 64,5% degli intervistati risulta favorevole, in particolare individui con età compresa fra 31 e 60 anni (76,5% - cfr. Tabella 12).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	66,1	63,2	66,9	76,5	47,0	64,5
no	30,2	32,1	28,0	20,9	46,7	31,2
non so	3,7	4,7	5,1	2,6	6,3	4,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Valutazione complessiva

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

L'81,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in ripresa rispetto al calo del 2018. Stabili le valutazioni sufficienti (15,9%, era 16,4% nel 2018). I giudizi negativi passano dal 3,0% al 2,0% (cfr. Grafico 9).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati giovani (89,7%) e nel dettaglio al crescere dell'età diminuiscono i giudizi positivi e aumentano quelli sufficienti e negativi. Per genere sono un po' più critiche le femmine (cfr. tabella 13).

Grafico 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali. Anni 2017, 2018 e 2019.

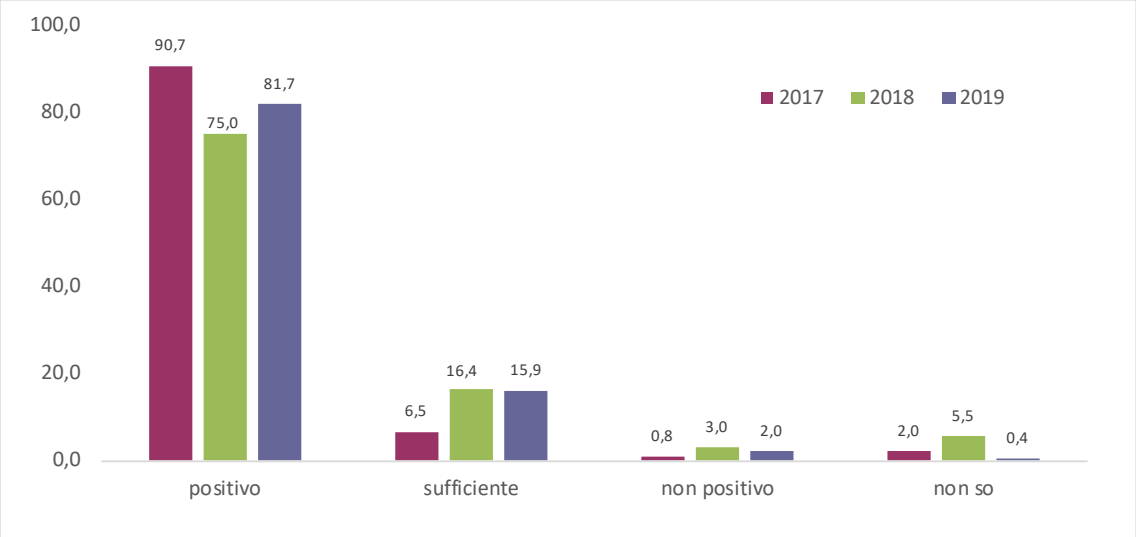


Tabella 13 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	84,0	79,6	89,7	81,4	78,6	81,7
sufficiente	15,6	16,2	8,9	16,4	18,2	15,9
non positivo	0,4	3,4	1,4	1,8	2,6	2,0
non so	0,0	0,7	0,0	0,4	0,6	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 25,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 66,0% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e il 7,5% è rimasto deluso. I maschi (27,3%) e i giovani (26,5%, cfr. tabella 14) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta ancora il valore percentuale più elevato, in crescita rispetto al 2018. Aumentano anche le valutazioni negative 'peggio di come me lo aspettavo' (7,5%). Limitato il calo di 'meglio di come me lo aspettavo' (25,6%) mentre rimane residuale la quota di coloro che non danno una valutazione (1,0% - cfr. Grafico 10).

Grafico 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2017, 2018 e 2019.

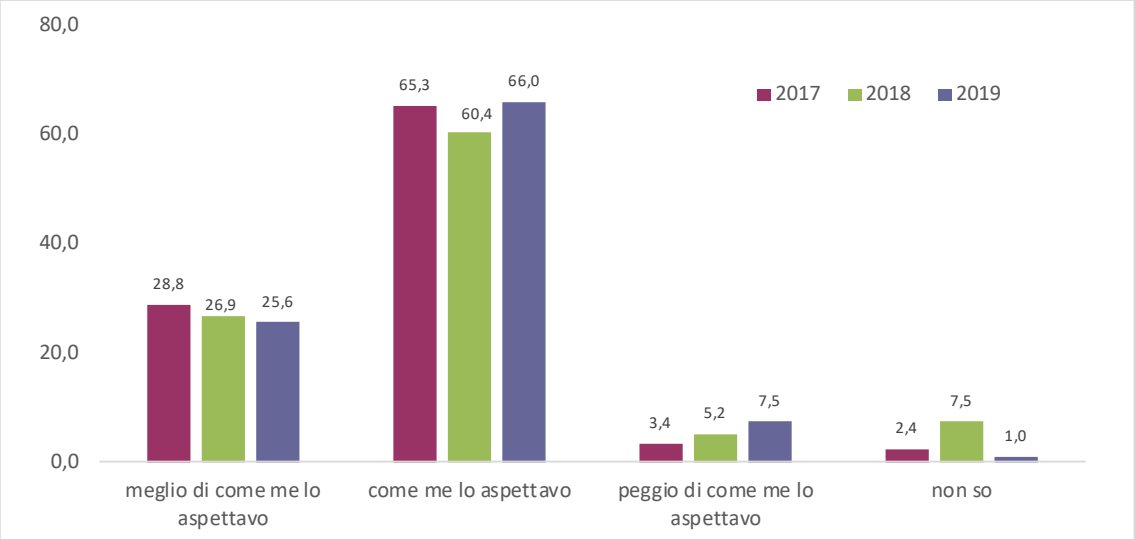


Tabella 14 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

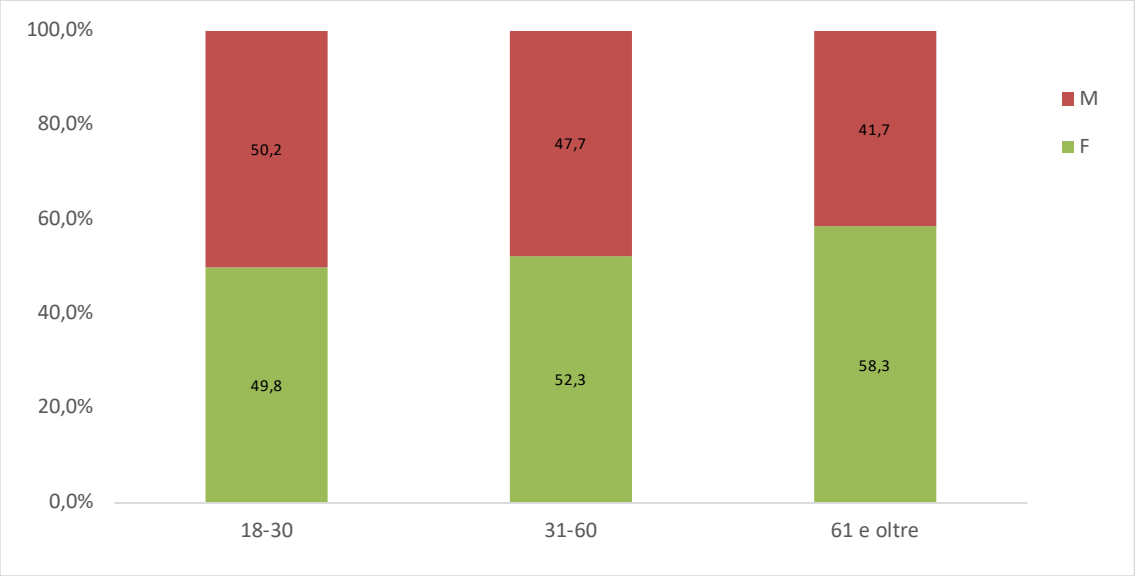
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	27,3	24,1	26,5	25,5	25,3	25,6
come me lo aspettavo	67,1	64,9	69,1	65,3	65,6	66,0
peggio di come me lo aspettavo	5,2	9,5	4,4	8,0	7,8	7,5
non so	0,4	1,5	0,0	1,1	1,3	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Caratteristiche della popolazione

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

La popolazione intervistata è composta per il 54,1% da femmine e per il 45,9% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe 31-60 anni (50,0%), il 14,0% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 36,0% alla classe 61anni e oltre. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che 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 36,7% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 44,1% è diplomato, il 14,3% ha la licenza media inferiore e il 4,1% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate (39,2% contro il 33,5% dei maschi) e una maggiore percentuale di maschi diplomati (46,7% contro 41,8% - cfr. Tabella 15).

Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende ad essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 51,1% per i giovani e 45,3% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (10,7%, cfr. Tabella 15).

In merito alla condizione occupazionale il 56,7% della popolazione risulta occupato (63,7% uomini e 50,8% donne), il 29,1% è pensionato, il 2,2% studente, il 6,6% è in cerca di occupazione, il 4,6% casalinga/o, e lo 0,8% in altra condizione (cfr. Grafico 12).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	33,5	39,2	36,0	40,3	31,9	36,7
diploma di maturità	46,7	41,8	51,1	45,3	39,5	44,1
scuola media inferiore	16,6	12,3	12,2	12,6	17,4	14,3
licenza elementare	2,6	5,4	0,0	0,6	10,7	4,1
non risponde	0,4	1,3	0,7	1,2	0,5	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (14,4%), i pensionati registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (77,2%). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 13,0% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 8,4% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 16).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	63,7	50,8	68,3	82,6	16,2	56,7
disoccupato in cerca di occupazione	5,9	7,2	13,0	8,4	1,6	6,6
casalinga	0,0	8,5	2,9	5,4	4,1	4,6
studente	2,9	1,6	14,4	0,4	0,0	2,2
ritirato dal lavoro	26,7	31,2	0,0	2,6	77,2	29,1
altro	0,9	0,7	1,5	0,6	0,8	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 12 - Condizione occupazionale.

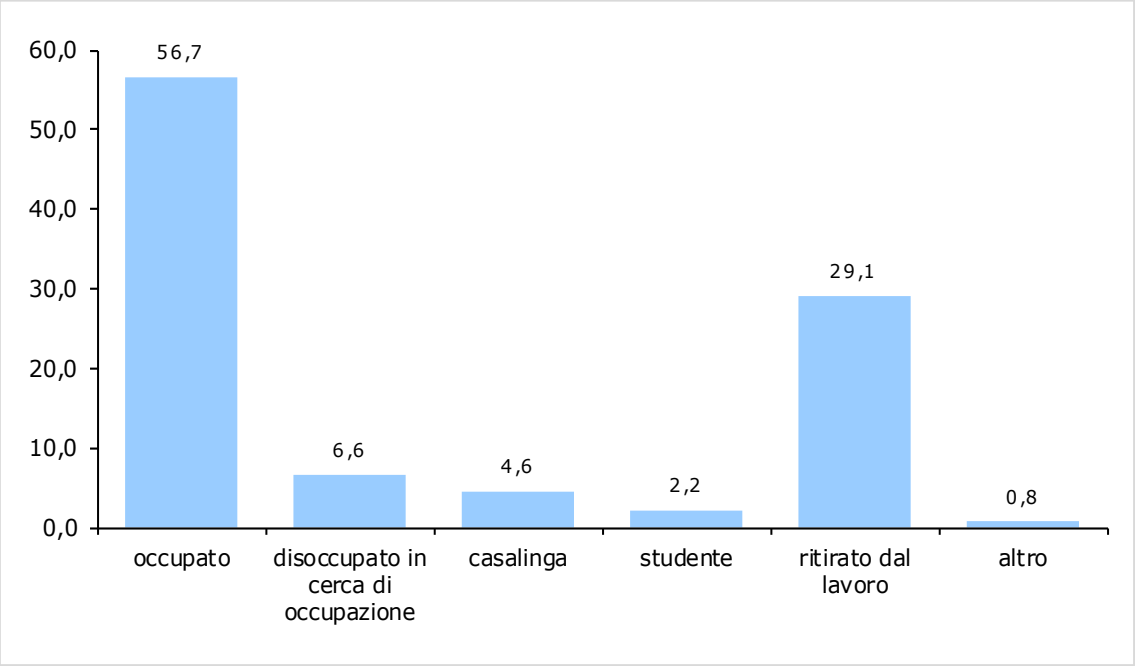
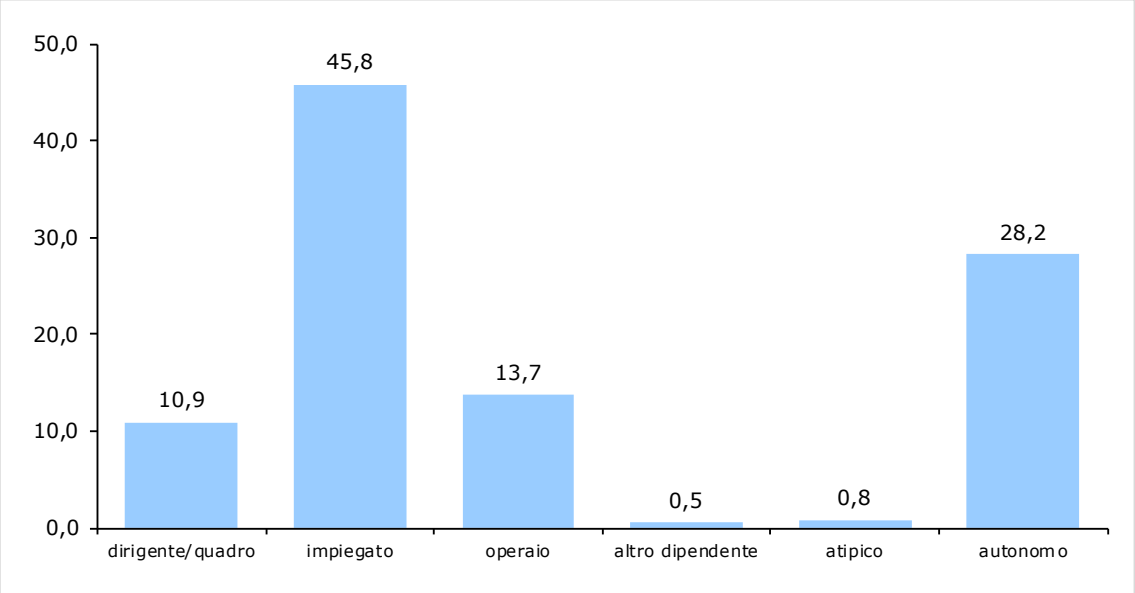


Grafico 13 - Posizione nella professione.



Il 45,8% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (54,4%), il 13,7% come operaio mentre il 28,2% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (39,3% - cfr. Grafico 13 e tabella 17).

Tabella 17 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	12,0	9,8	3,1	11,8	16,9	10,9
impiegato	37,7	54,4	50,6	46,9	30,4	45,8
operaio	16,4	10,9	19,9	13,8	3,4	13,7
altro dipendente	0,3	0,8	2,1	0,2	0,0	0,5
atipico	0,3	1,1	1,1	0,4	1,7	0,8
autonomo	33,2	23,1	23,2	26,7	47,6	28,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un campionamento probabilistico[4] stratificato[5]. Il campionamento iniziale della popolazione è avvenuto partendo dall'identificazione della popolazione di riferimento, ovvero i residenti nel comune di Firenze alla data del 30 settembre 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, ecc..)
   □ sì, autentiche (firme, documenti, fotografie…)
   □ sì, altro servizio
   □ no → va a dom. 5

3. Se sì, presso quale punto anagrafico?

   □ Parterre – p.za della Libertà
   □ Villa Arrivabene – P.za Alberti
   □ Villa Pallini – via Baracca
   □ Via Tagliamento
   □ Villa Vogel – Via delle Torri
   □ Via Carlo Bini
   □ P.za Santa Croce
   □ non ricordo-non so

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

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

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

   □ sì □ no □ non so

6. 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?
   □ sì, l'ho utilizzata

STATO CIVILE

8. *Presso l'ufficio di stato civile del Comune si richiedono le pubblicazioni di matrimonio, si prenotano le sale per i matrimoni, si effettuano denunce di morte ecc).* Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dall'ufficio di Stato civile?
   □ sì □ no → va a dom.11

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

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

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

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

11. E' a conoscenza della possibilità di ordinare per telefono i certificati di stato civile (quali estratti, copie integrali e certificati plurilingue di: nascita, matrimonio, morte)?
    □ sì □ no →va a dom. 14

12. Se sì, ha utilizzato il servizio nell' ultimo anno?
    □ sì □ no →va a dom. 14

13. Come lo valuta?
    □ ottimo □ buono □ sufficiente □ scarso □ insufficiente □ non so

SERVIZI ONLINE

14. *Alcuni dei servizi di anagrafe e stato civile (quali il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni matrimonio, ecc.) possono essere richiesti tramite internet*. E' a conoscenza di questa possibilità?
□ sì □ no → va a dom. 18

15. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?
□ sì □ no → va a dom. 18

16. Se sì, ha utilizzato almeno un servizio nell'ultimo anno?
□ sì □ no

17. Come lo valuta?
□ ottimo □ buono □ sufficiente □ scarso □ insufficiente □ non so
→a dom. 19

18. Sarebbe interessato ad avere le credenziali per accedere ai servizi online?
□ sì □ no

PROGETTO 'RETI DIFFUSE'

19. Alcuni certificati possono essere rilasciati presso una serie di punti decentrati in città (sindacati, tabaccherie, edicole ecc.) senza doversi recare a uno sportello anagrafico. È a conoscenza di questa possibilità?
□ sì □ no →va a dom.22

20. Se sì, ha utilizzato almeno una volta il servizio nell'ultimo anno?
□ sì □ no→va a dom. 22

21. Se sì, come lo valuta?
□ ottimo □ buono □ sufficiente □ scarso □ insufficiente □ non so

ELETTORALE

22. *L'Ufficio elettorale del Comune effettua la consegna a domicilio delle tessere elettorali; può inoltre essere richiesto il duplicato in caso di smarrimento/ furto/ deterioramento.* Lei è a conoscenza di questi servizi offerti dall'ufficio elettorale?
□ sì □ no →va a dom. 25

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

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

24. se sì, come lo valuta?
□ ottimo □ buono □ sufficiente □ scarso □ insufficiente □ non so

GLI SPORTELLI U.R.P.

25. *Gli sportelli U.R.P. sono uffici presso i quali si possono richiedere informazioni sulle attività e sui servizi del Comune, rilasciano le credenziali di accesso per i servizi online, ricevono le istanze per l'ottenimento delle agevolazioni economiche (cosiddetti bonus energia, gas e idrico), il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione, ospitano servizi aggiuntivi in alcune sedi (sportello di orientamento e informazione legale al cittadino, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti), distribuiscono la modulistica per usufruire di un servizio comunale e i modelli Unico e 730, consegnano e ritirano i tesserini venatori ecc... Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dagli sportelli U.R.P.?*
    □ sì □ no →va a dom. 29

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

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

27. Se sì, presso quale Sportello U.R.P.?
    □ Parterre – piazza della Libertà □ Villa Vogel – via delle Torri
    □ Tagliamento – via Tagliamento □ non ricordo-non so

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

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

29. Nel caso dovesse usufruire (nuovamente) del servizio, preferirebbe farlo di sabato mattina?
    □ sì □ no □ non so

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

31. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23, 26) Rispetto alle sue aspettative, com'è il servizio che ha ricevuto?
    - □ meglio di come me lo aspettavo
    - □ come me lo aspettavo
    - □ peggio di come me lo aspettavo
    - □ non so

Anagrafica intervistato

Genere
Data di nascita
Titolo di studio
Condizione occupazionale
Posizione nella professione

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
sì	309.081	97,6
no	7.616	2,4
Totale	316.697	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	68.290	22,1
cambio abitazione/residenza	9.218	3,0
certificati	20.843	6,7
autentiche	1.601	,5
altro	6.296	2,0
no	202.832	65,6
Totale	309.081	100,0

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

	N	%
Parterre	57.220	53,9
Villa Arrivabene	13.908	13,1
Carlo Bini	10.132	9,5
Villa Vogel	17.074	16,1
Villa Pallini	1.894	1.8
Santa Croce	313	0,3
non ricordo/non so	5.708	5.4
Totale	106.249	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	30,3	14,8	36,3	42,0	17,3	25,7	11,3	26,6
buono	53,7	49,8	53,0	46,7	39,9	53,5	49,1	55,6
sufficiente	11,3	26,8	8,9	9,2	27,7	15,5	22,3	13,1
scarso	2,4	6,2	0,9	0,9	7,1	2,4	8,4	1,5
insufficiente	2,1	2,1	0,6	0,6	6,9	2,7	5,3	1,8
non so	0,3	0,3	0,3	0,6	1,2	0,3	3,6	1,5
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	207.436	65,5
no	95.738	30,2
non so	13.524	4,3
Totale	316.697	100,0

Tabella 6 – Conoscenza App Ufirst.

	N	%
sì, l'ho utilizzata	7.929	8,1
sì, ma non l'ho utilizzata	17.999	18,3
no	72.406	73,6
Totale	98.334	100,0

Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Ufirst.

	N	%
moltissimo	2.527	31,9
molto	2.858	36,0
abbastanza	1.592	20,1
poco	633	8,0
Per niente	319	4,0
Totale	7.929	100,0

Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	233.547	73,7
no	83.150	26,3
Totale	316.697	100,0

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

	N	%
denuncia di morte	4.380	1,9
istanza di cremazione	320	0,1
pubblicazioni matrimonio	3.777	1,6
prenotazione sale per matrimonio	618	0,3
altro	3.146	1,3
no	221.306	94,8
Totale	233.547	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	12,9	12,9	31,0	25,8	12,9	18,0	7,7	20,6
buono	56,3	48,7	46,0	51,2	35,8	51,1	35,6	56,4
sufficiente	18,1	28,2	20,5	20,5	28,4	20,6	41,3	15,4
scarso	10,2	7,6	0,0	0,0	15,3	2,6	7,8	5,1
insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	5,2	2,6	5,1	0,0
non so	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	5,0	2,5	2,5
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	109.108	34,5
no	207.589	65,5
Totale	316.697	100,0

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

	N	%
sì	6.939	6,4
no	102.170	93,6
Totale	109.108	100,0

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

	N	%
ottimo	1.890	27,2
buono	3.471	50,0
sufficiente	1.257	18,1
insufficiente	320	4,6
Totale	6.939	100,0

Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
sì	210.602	66,5
no	106.095	33,5
Totale	316.697	100,0

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

	N	%
sì	67.861	32,2
no	142.741	67,8
Totale	210.602	100,0

Tabella 16 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
sì	26.832	39,5
no	41.029	60,5
Totale	67.861	100,0

Tabella 17 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	11.094	41,3
buono	11.642	43,4
sufficiente	3.166	11,8
scarso	313	1,2
insufficiente	300	1,1
non so	318	1,2
Totale	26.832	100,0

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

	N	%
sì	123.845	49,8
no	1249.91	50,2
Totale	248.836	100,0

Tabella 19 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

	N	%
sì	138.285	43,7
no	178.412	56,3
Totale	316.697	100,0

Tabella 20 – Utilizzo punti decentrati.

	N	%
sì	15.772	11,4
no	122.513	88,6
Totale	138.285	100,0

Tabella 21 - Valutazione punti decentrati.

	N	%
ottimo	6.621	42,0
buono	7.257	46,0
sufficiente	1.262	8,0
scarso	314	2,0
insufficiente	319	2,0
Totale	15.772	100,0

Tabella 22 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
sì	195.550	61,7
no	121.147	38,3
Totale	316.697	100,0

Tabella 23 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	6.358	3,3
richiesta del duplicato della tessera elettorale	22.691	11,6
altro servizio	2.816	1,4
no	163.686	83,7
Totale	195.550	100,0

Tabella 24 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	11.398	35,8
buono	17.320	54,4
sufficiente	1.877	5,9
scarso	952	3,0
insufficiente	318	1,0
Totale	31.864	100,0

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

	N	%
sì	156.103	49,3
no	160.594	50,7
Totale	316.697	100,0

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

	N	%
rilascio credenziali	316	0,2
accesso atti	938	0,6
bonus energia	3.773	2,4
informazioni	7.855	5,0
orientamento e informazione legale	638	0,4
Ritiro/consegna tesserino venatorio	308	0,2
altro	6.953	4,5
no	135.323	86,7
Totale	156.103	100,0

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

	N	%
Parterre	10.072	48,5
Villa Vogel	4.118	19,8
Tagliamento	913	4,4
non ricordo/non so	5.675	27,3
Totale	20.779	100,0

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

	Ubicazione/accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	25,8	12,1	28,8	30,4	19,6	19,6	10,5	19,8
buono	51,4	59,3	51,6	52,9	33,4	50,1	42,5	50,1
sufficiente	13,7	22,6	13,6	15,2	42,4	25,7	28,8	19,7
scarso	4,6	1,5	3,0	1,5	1,5	3,0	13,6	4,6
insufficiente	4,5	4,5	3,0	0,0	3,1	1,5	1,5	1,5
non so	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	4,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

	N	%
sì	204.297	64,5
no	98.848	31,2
non so	13.552	4,3
Totale	316.697	100,0

Tabella 30 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	26.880	17,2
buono	101.020	64,5
sufficiente	24.938	15,9
scarso	3.149	2,0
non so	617	0,4
Totale	156.604	100,0

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

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	40.078	25,6
come me lo aspettavo	103.282	66,0
peggio di come me lo aspettavo	11.690	7,5
non so	1.555	1,0
Totale	156.604	100,0