

# di statistica

# Bollettino mensile



---

n.144  
febbraio  
2023



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>Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali - Anno 2022</i> .....	23



*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. Questo mese viene pubblicato lo studio sul gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali riferito all'anno 2022.*

*Il focus demografico di questo mese presenta l'andamento del numero di decessi registrati nel capoluogo fiorentino dal 2018 al 2022, concentrandosi sull'impatto dell'emergenza sanitaria del Covid-19 da cui ancora non siamo usciti.*

*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

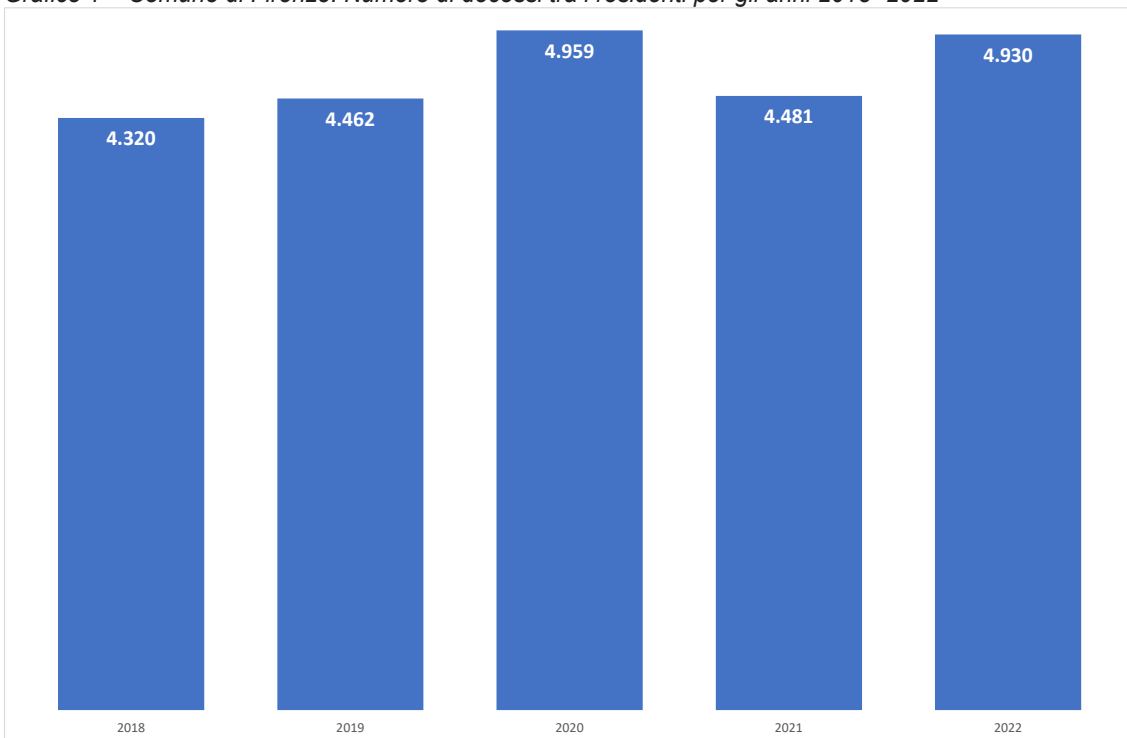
I residenti a Firenze al 31 gennaio 2023 sono 367.186 di cui 57.812 stranieri, pari al 15,7%.

Il focus demografico di questo mese presenta l'andamento del numero di decessi registrati nel capoluogo fiorentino dal 2018 al 2022, concentrandosi sull'impatto dell'emergenza sanitaria del Covid-19 da cui ancora non siamo usciti.

La presente analisi non tiene conto delle cause dei decessi, ma solo dei numeri complessivi e suddivisi per classi di età. In questa sede si vuole confrontare i dati dei decessi degli anni 2020, 2021 e 2022 per valutare le eventuali anomalie con gli anni precedenti.

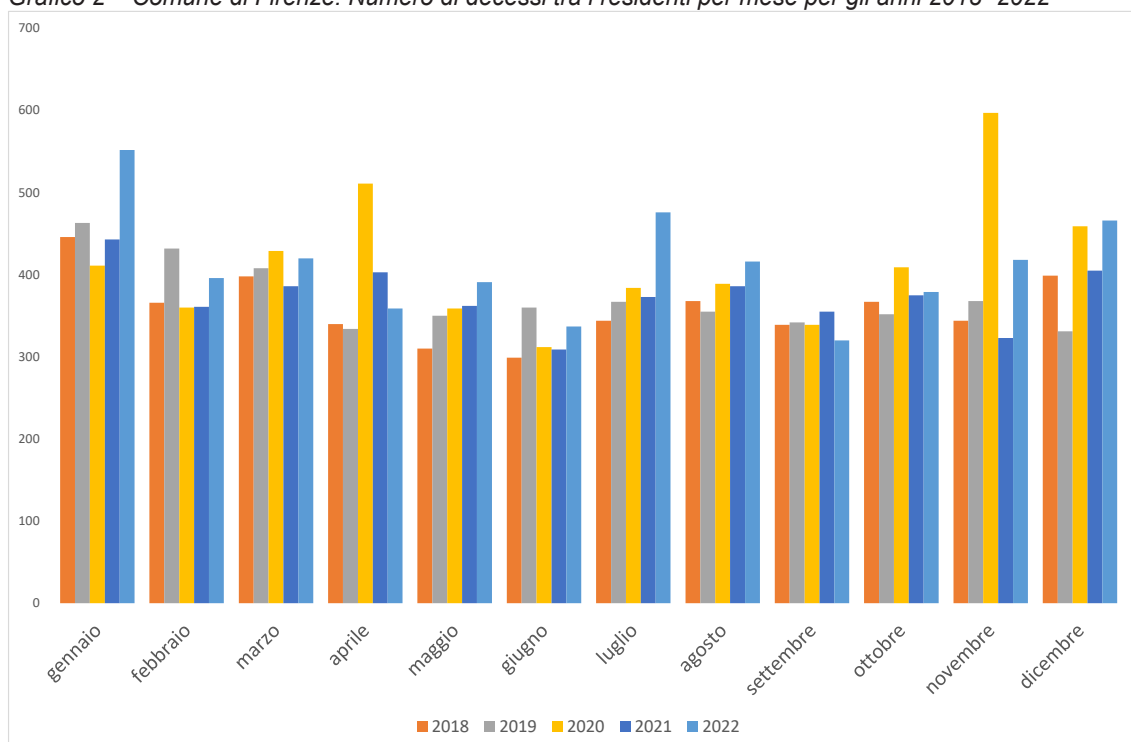
Nel complesso, il numero di decessi registrati nel 2022 è stato 4.930, risultato superiore al 2021 e sul livello dei dati del 2020. Osservando i dati per mese (grafico 2), si vede come il numero di morti fu particolarmente elevato ad aprile e a novembre 2020 mentre negli stessi mesi del 2021 e 2022 il numero è tornato vicino a quello degli anni precedenti. Nel 2022 si notano valori molto più elevati rispetto agli altri anni per i mesi di gennaio e luglio; minore scarto per i mesi di maggio, giugno, agosto e dicembre.

Grafico 1 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti per gli anni 2018- 2022



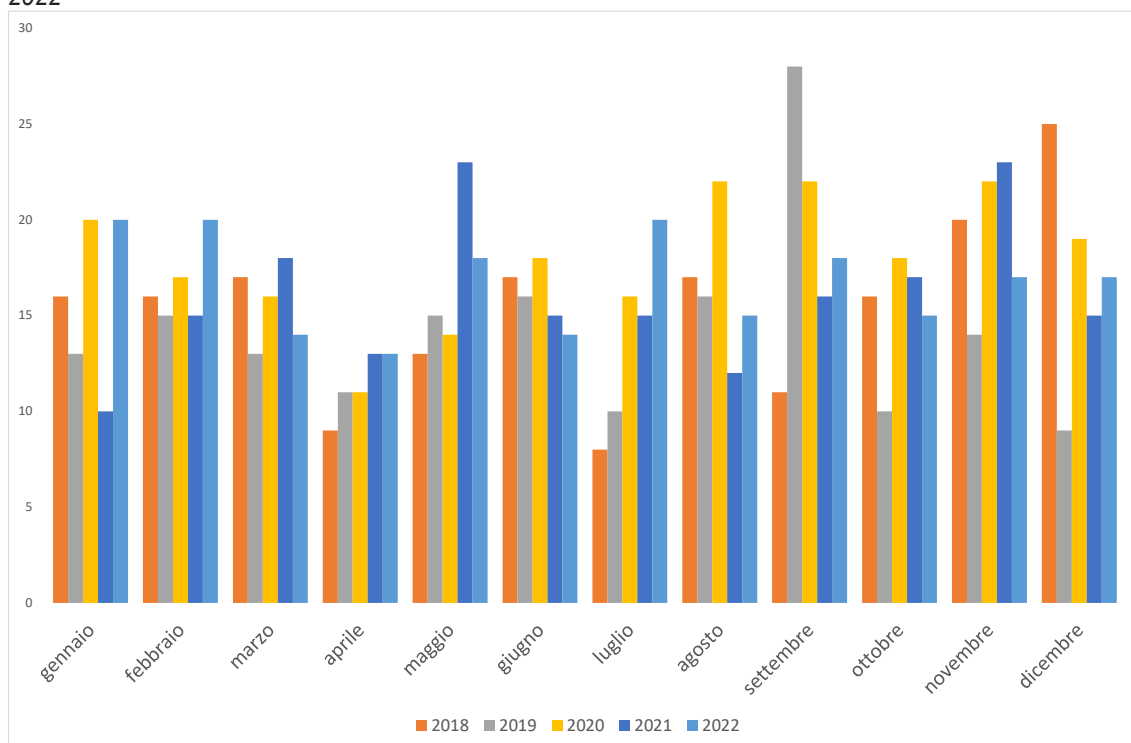
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Grafico 2 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti per mese per gli anni 2018- 2022



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Grafico 3 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 46-60 per mese per gli anni 2018-2022



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

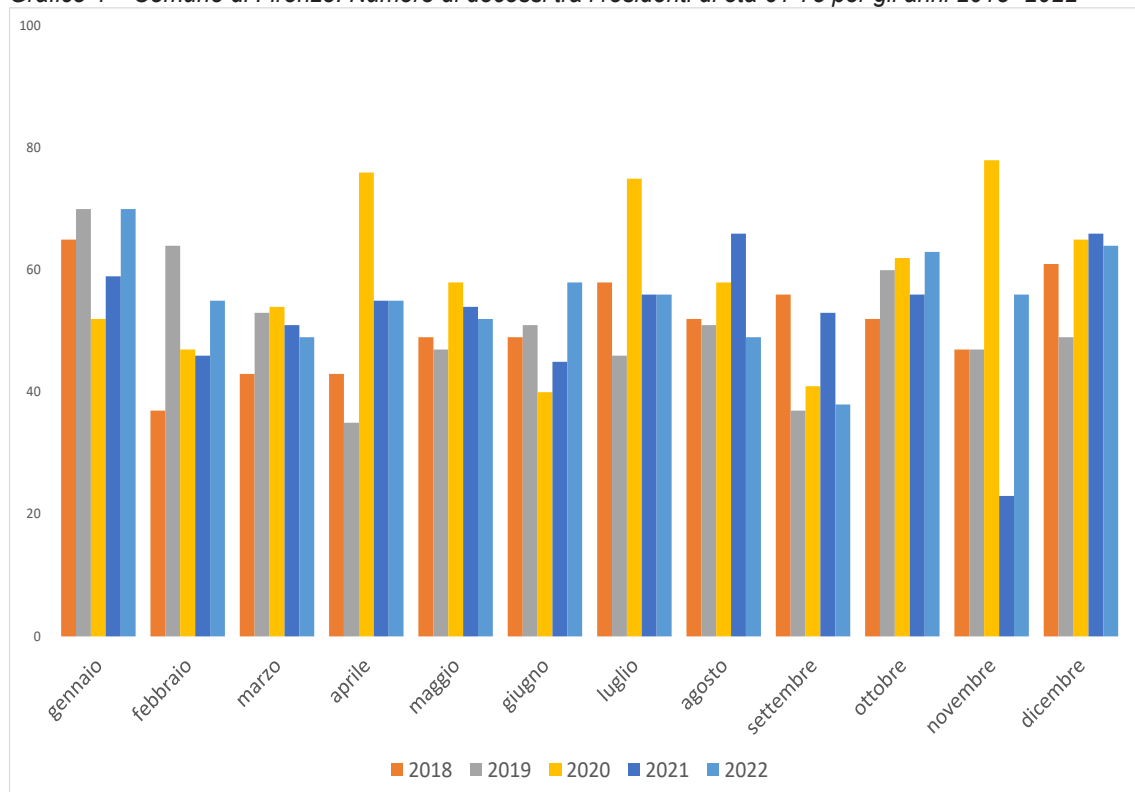


Di seguito saranno forniti dei dati per classi di età per valutare se le tendenze sopra descritte si differenziano al variare dell'età. Nel grafico 3 sono riportati il numero di decessi registrati nella classe di età 46-60 anni.

In questa classe di età l'impatto complessivo della mortalità è relativamente basso anche se si segnala come i dati del 2022 di gennaio, febbraio e luglio registrano il numero più alto dei decessi rispetto agli anni precedenti, 2020 compreso.

Nella classe di età 61 – 75 anni (grafico 4) i decessi registrati nel 2022 sono in linea con quelli degli anni precedenti al 2020, quando soprattutto nei mesi di aprile, luglio e novembre si osservano valori molto superiori a quelli registrati negli altri anni.

Grafico 4 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 61-75 per gli anni 2018- 2022



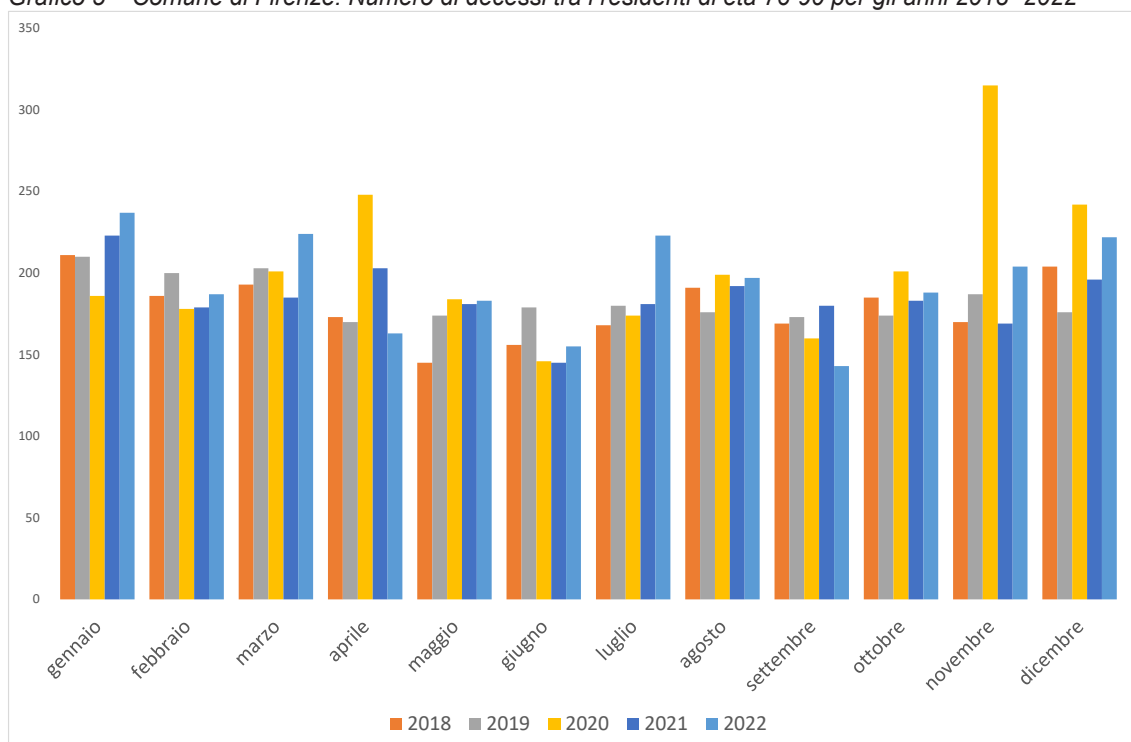
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Nella classe di età 76 – 90 (grafico 5) si è concentrato il maggiore numero dei decessi (oltre il 47% del totale);

nel 2022 si osservano valori elevati rispetto agli altri anni nei mesi di gennaio, marzo, luglio e anche novembre e dicembre (per gli ultimi due mesi il dato è comunque inferiore al 2020). Confrontando l'andamento del virus Covid – 19 coincidono i periodi di più elevata diffusione. Per luglio si può ipotizzare anche l'influenza della forte ondata di calore.

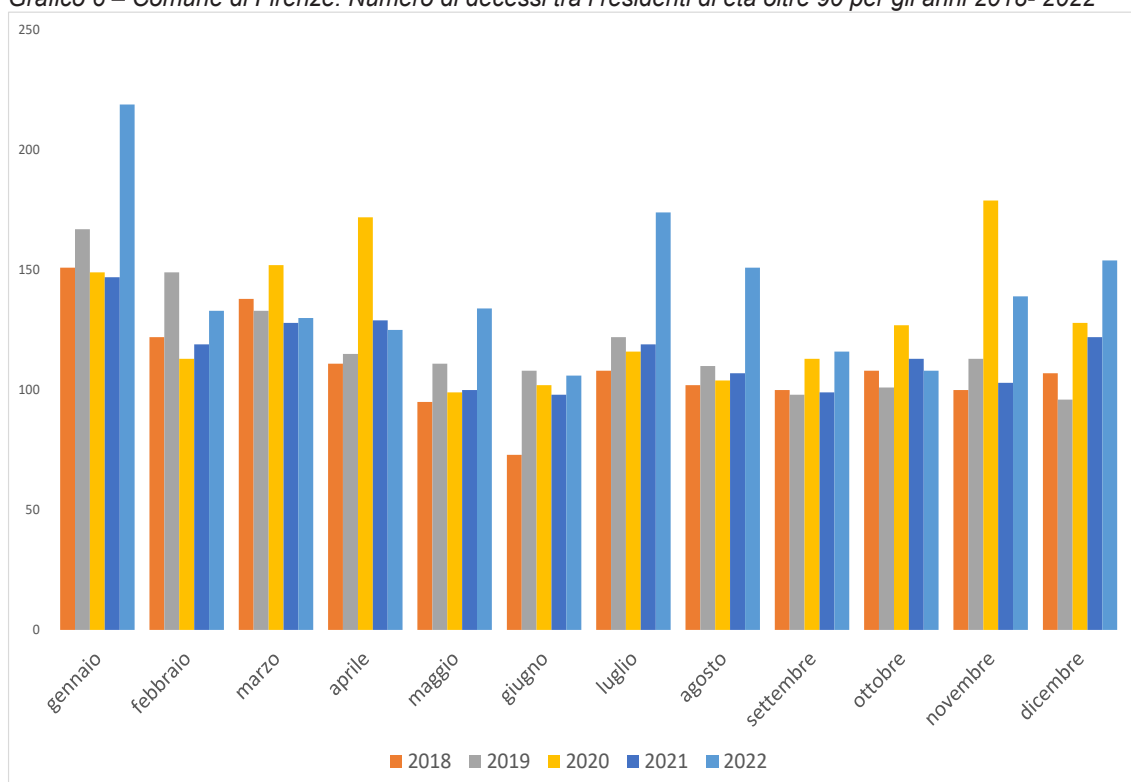
Per la classe di età oltre 90 anni (grafico 6), come evidenziato a livello complessivo, per il 2022 si osserva un numero di decessi molto superiore agli altri anni a gennaio, maggio, luglio, agosto e dicembre; anche novembre se si esclude il 2020. Di nuovo da maggio a settembre prendiamo in considerazione le persistenti alte temperature che hanno caratterizzato il periodo.

Grafico 5 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 76-90 per gli anni 2018- 2022



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Grafico 6 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età oltre 90 per gli anni 2018- 2022



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

## Prezzi al consumo

*Gennaio 2023: inflazione a +10,0%, sempre alta ma in calo rispetto al +12,0% di dicembre.*

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di gennaio 2023 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 2023, 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	1,2	11,3
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	1,7	2,5
Abbigliamento e calzature	6,21	-0,4	1,2
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	-5,2	36,3
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	1,4	8,4
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,2	1,0
Trasporti	15,89	0,7	7,6
Comunicazioni	2,36	1,3	-0,1
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	0,3	2,8
Istruzione	0,94	0,0	2,8
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	-0,4	7,1
Altri beni e servizi	9,35	0,5	4,3
<b>INDICE GENERALE</b>	<b>100,00</b>	<b>-0,2</b>	<b>10,0</b>

La variazione mensile è -0,2% invariata rispetto a dicembre. La variazione annuale è +10,0% mentre a dicembre era +12,0%.

### *Il carrello della spesa:*

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a gennaio 2023 sono variati di +7,8% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +15,0% rispetto a gennaio 2022. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +5,4% su base annua

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

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

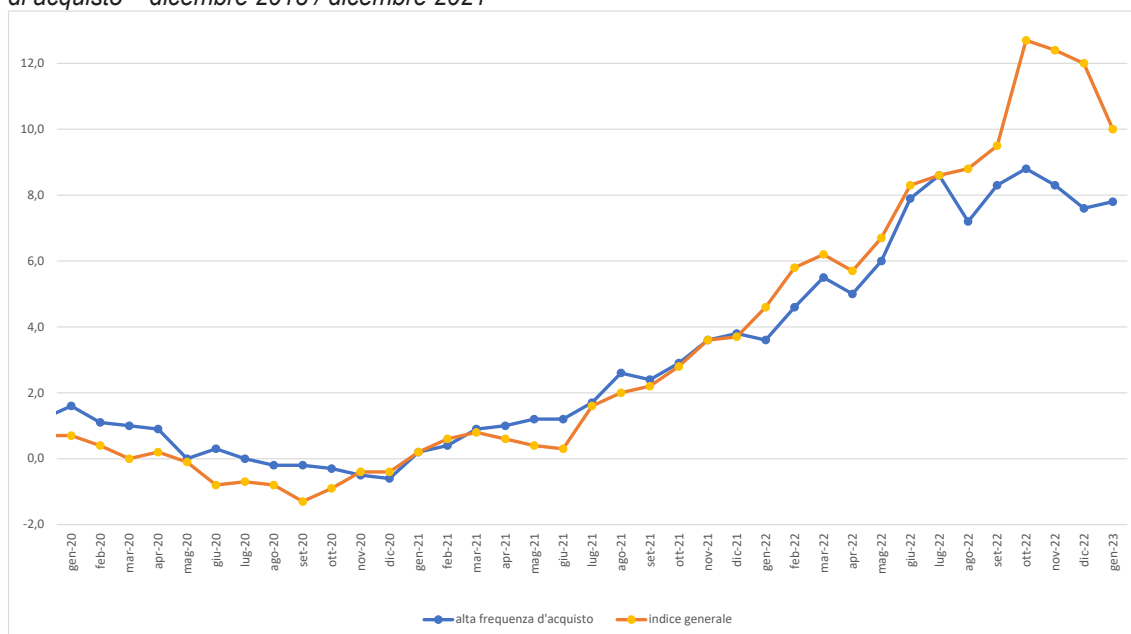
Tipologia di prodotto	Gennaio-23/Gennaio-22	Dicembre-22/Dicembre-21
Alta frequenza	+7,8	+7,6
Media frequenza	+15,0	+21,0
Bassa frequenza	+5,4	+5,1
<b>Indice tendenziale generale</b>	<b>+10,0</b>	<b>+12,0</b>

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +14,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +3,9%.

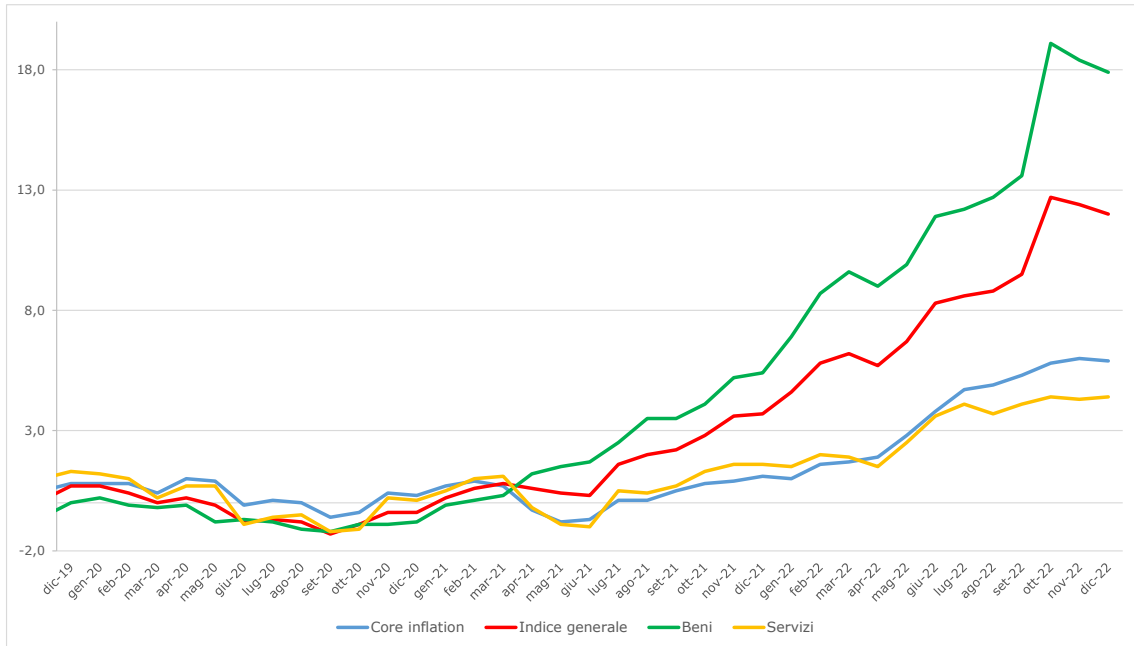
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +11,0%. I beni energetici sono in aumento di +45,6% rispetto a gennaio 2022. I tabacchi fanno registrare una variazione nulla rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

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 +5,6% su base annuale.

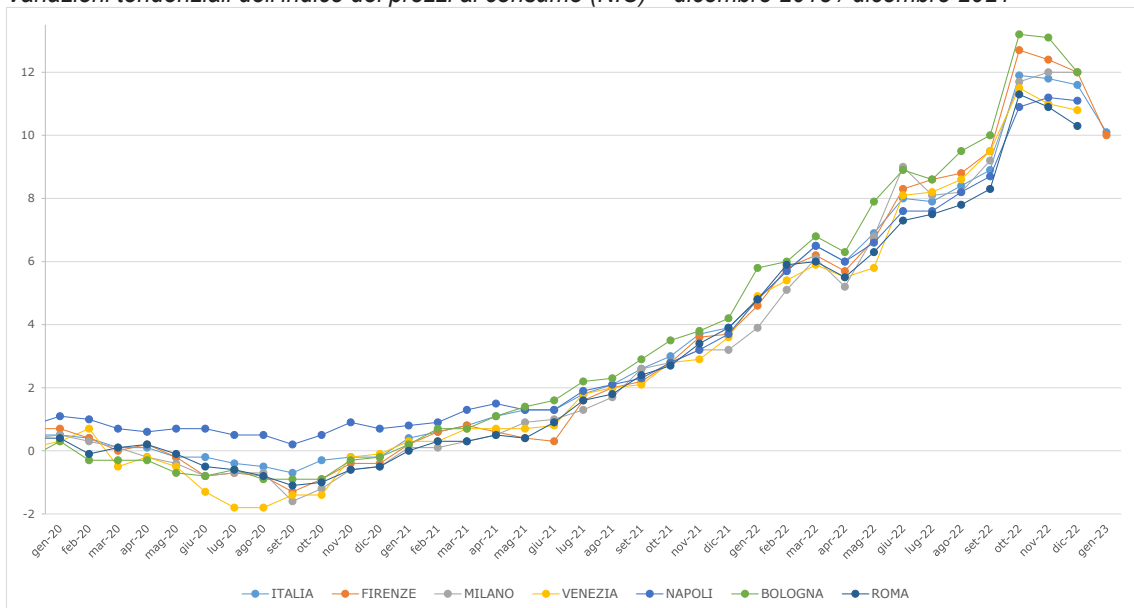
*Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – dicembre 2018 / dicembre 2021*



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – dicembre 2018 / dicembre 2021



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – dicembre 2018 / dicembre 2021





## Ambiente e Territorio

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 16,1°C, si è registrata il giorno 3 e quella minima, pari a -2,7°C, il giorno 30.

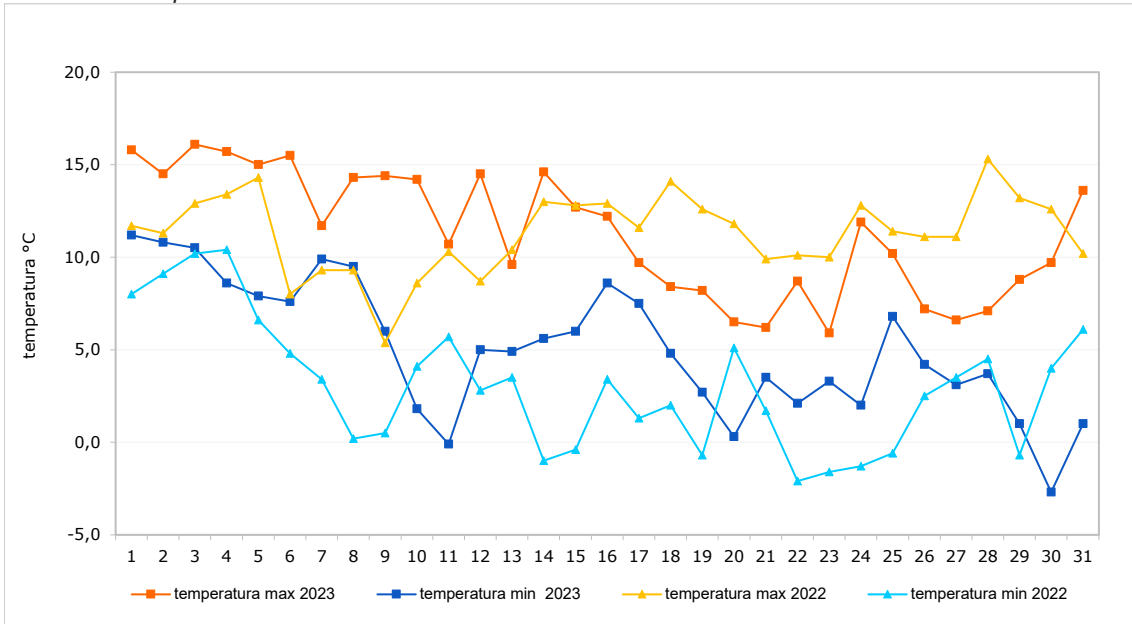
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Gennaio 2023 e 2022

Giorno	Gennaio 2023		Gennaio 2022	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	15,8	11,2	11,7	8,0
2	14,5	10,8	11,3	9,1
3	16,1	10,5	12,9	10,2
4	15,7	8,6	13,4	10,4
5	15,0	7,9	14,3	6,6
6	15,5	7,6	8,0	4,8
7	11,7	9,9	9,3	3,4
8	14,3	9,5	9,3	0,2
9	14,4	6,0	5,4	0,5
10	14,2	1,8	8,6	4,1
11	10,7	-0,1	10,3	5,7
12	14,5	5,0	8,7	2,8
13	9,6	4,9	10,4	3,5
14	14,6	5,6	13,0	-1,0
15	12,7	6,0	12,8	-0,4
16	12,2	8,6	12,9	3,4
17	9,7	7,5	11,6	1,3
18	8,4	4,8	14,1	2,0
19	8,2	2,7	12,6	-0,7
20	6,5	0,3	11,8	5,1
21	6,2	3,5	9,9	1,7
22	8,7	2,1	10,1	-2,1
23	5,9	3,3	10,0	-1,6
24	11,9	2,0	12,8	-1,3
25	10,2	6,8	11,4	-0,6
26	7,2	4,2	11,1	2,5
27	6,6	3,1	11,1	3,5
28	7,1	3,7	15,3	4,5
29	8,8	1,0	13,2	-0,7
30	9,7	-2,7	12,6	4,0
31	13,6	1,0	10,2	6,1

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di gennaio 2023 a confronto con gennaio 2022.

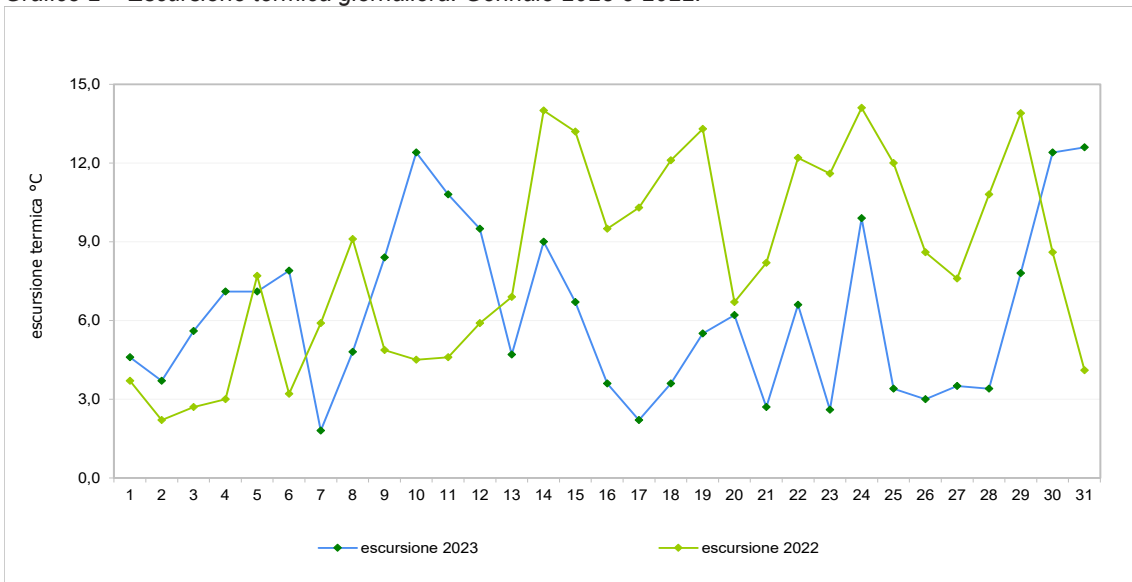
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Gennaio 2023 e 2022



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 31 con 12,6°C; nel 2022 è stata di 14,1°C registrata il giorno 24.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Gennaio 2023 e 2022.



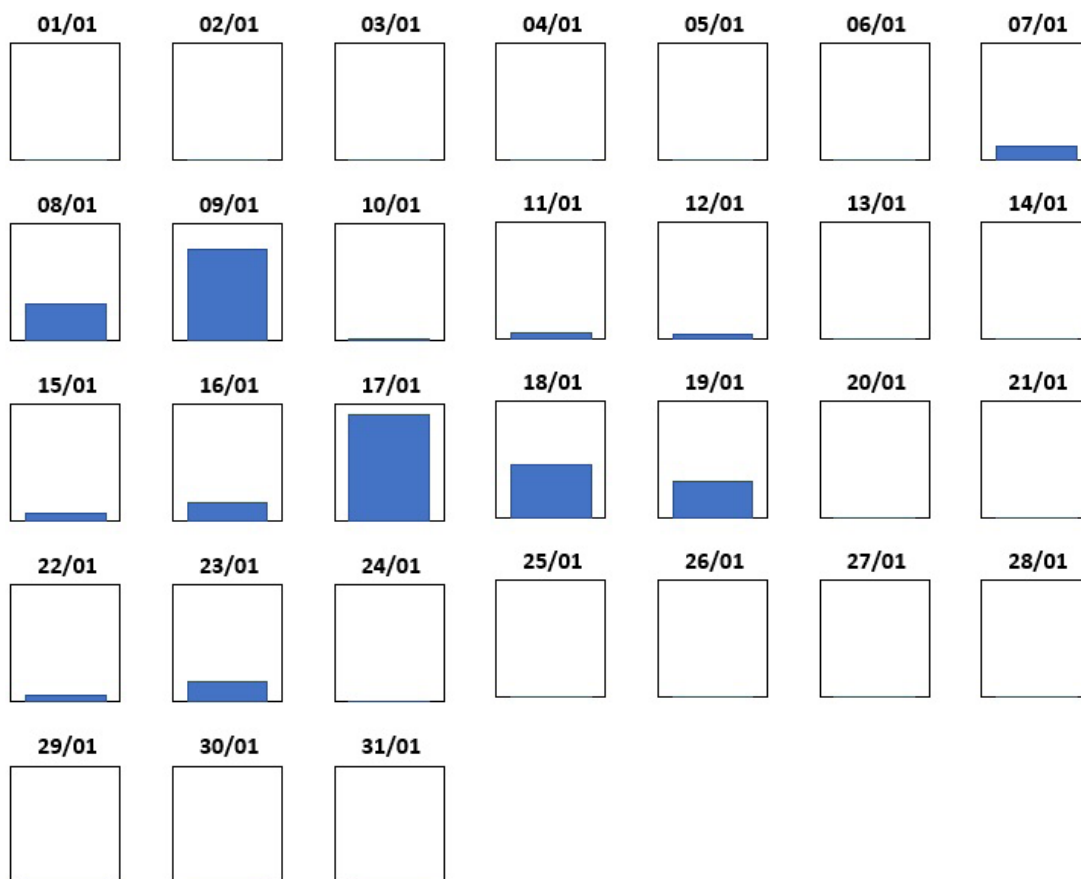
Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale



Nel mese di gennaio sono caduti complessivamente 80,8 mm di pioggia in 11 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2022, nel mese di gennaio, erano caduti complessivamente 41,9 mm di pioggia in 5 giorni piovosi.

Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni

Grafico 3 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Gennaio 2023.



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

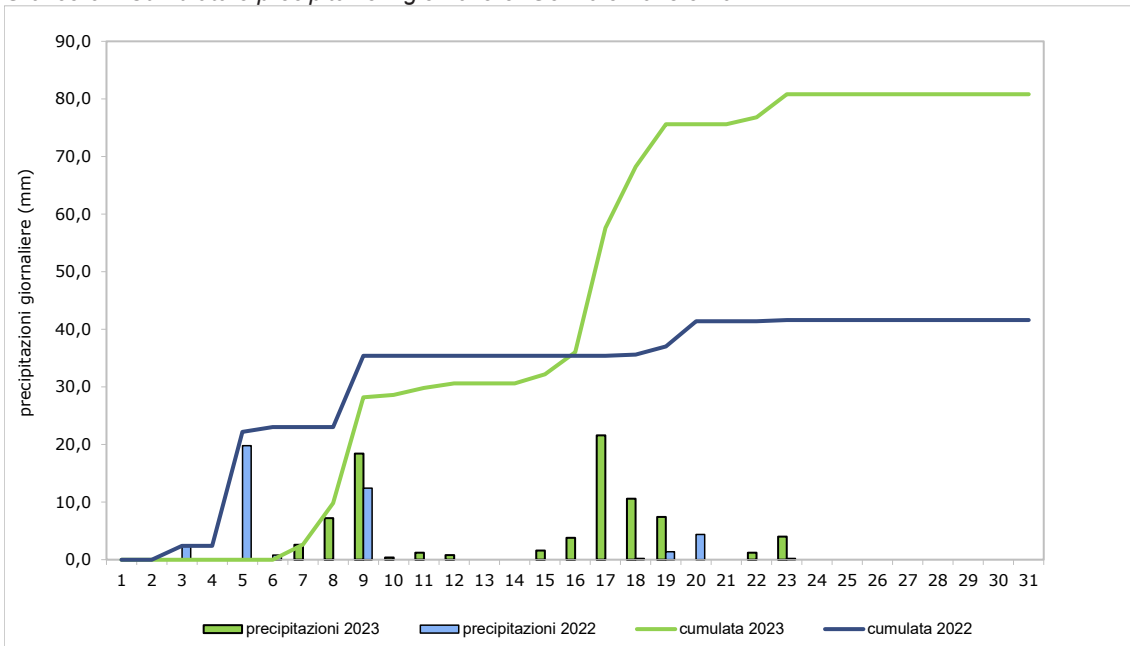
La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di gennaio 2023 e 2022 e i relativi giorni piovosi.

Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Gennaio 2023 e 2022.

Giorno	mm pioggia	
	2023	2022
1	0,0	0,0
2	0,0	0,0
3	0,0	2,4
4	0,0	0,0
5	0,0	19,8
6	0,0	0,8
7	2,6	0,0
8	7,2	0,0
9	18,4	12,4
10	0,4	0,0
11	1,2	0,0
12	0,8	0,0
13	0,0	0,0
14	0,0	0,0
15	1,6	0,0
16	3,8	0,0
17	21,6	0,0
18	10,6	0,2
19	7,4	1,4
20	0,0	4,4
21	0,0	0,0
22	1,2	0,0
23	4,0	0,2
24	0,0	0,0
25	0,0	0,0
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	80,8	41,6
giorni piovosi	11	5

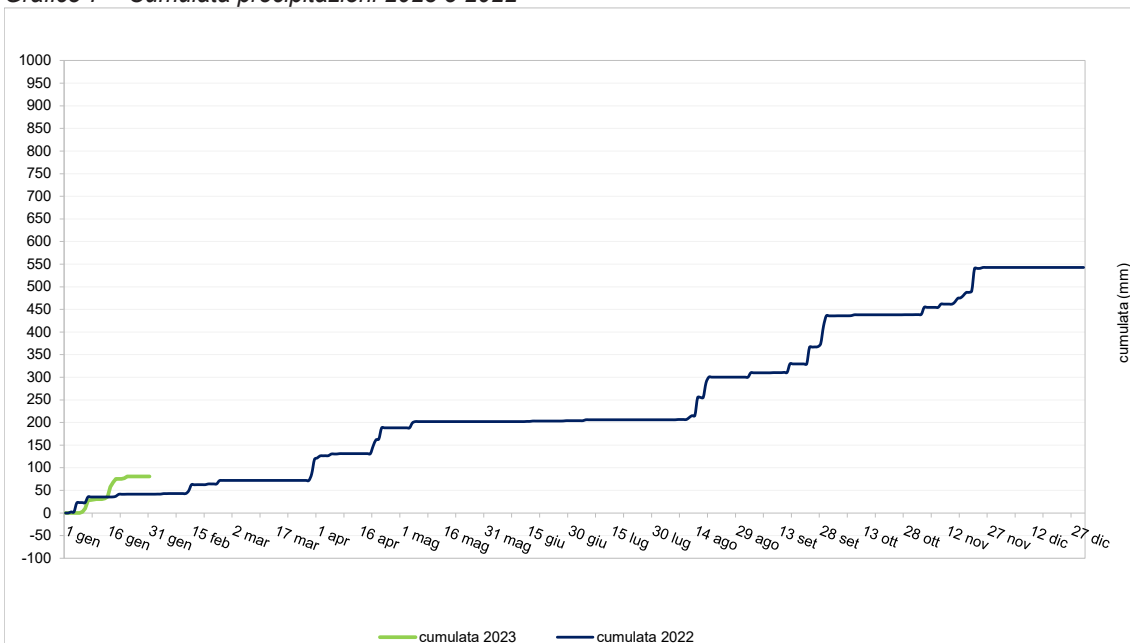
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di gennaio e la cumulata annuale delle precipitazioni (2023 e al 2022).

Grafico 6 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Gennaio 2023 e 2022.



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

Grafico 7 – Cumulata precipitazioni 2023 e 2022



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		1013 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<small>(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)</small>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
<b>Totali aree verdi</b>	<b>871,04</b>	<b>100</b>
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
<small>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</small>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 rossi

<b>Fiumi</b>			
(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

<b>Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati</b>	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	47.807
di cui:	
Residenziale	30.162
Commerciale	1.198
Servizi	1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)



*La statistica per la città*

# Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali

*Anno 2022*

A cura di  
*Francesca Crescioli*





<i>Premessa</i> .....	27
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	28
<i>I risultati</i> .....	30
<i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)</i> .....	30
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i> .....	34
<i>I Servizi OnLine</i> .....	35
<i>Il progetto Reti Diffuse</i> .....	36
<i>L'Ufficio elettorale</i> .....	36
<i>Valutazione complessiva</i> .....	36
<i>Caratteristiche della popolazione</i> .....	39
<i>Metodologia di campionamento</i> .....	42
<i>Appendice</i> .....	43
<i>Questionario</i> .....	43
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i> .....	47



## 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 decimo anno consecutivo e rispetto all'anno scorso il questionario è rimasto invariato.

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 1.002 cittadini nel mese di dicembre 2022. 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 90,2% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 27,2% (24,6% 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 (61,4%) e il rilascio di certificati (19,1%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (48,4%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano molto positivi (competenza 81,3% e cortesia 82,1%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (65,9% di positivi) e per giorni e orari di apertura (59,8% di positivi).
- Il 65,6% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 61,7% della popolazione dichiara di non aver sentito parlare dell'App Ufirst (ex Qurami), il 17,5% la conosce ma non l'ha utilizzata e il 20,8% l'ha utilizzata.
- Il 62,1% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono l'8,4% (pari al 5,2% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata nel complesso molto buona.
- Il 35,8% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 7,2% di essi (pari al 2,6% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 74,7% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 20,7% (pari al 15,5% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nella maggioranza dei casi (89,7%).
- Il 44,7% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. L'11,2% di essi, pari al 5,0% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
- Il 59,7% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 18,4% (pari all'11,0% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- Complessivamente il 78,1% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 17,0% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 3,8% non positiva.
- Il 22,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 65,3% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava e l'8,5% 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 90,2% le conosce, in calo di circa 3 punti percentuali rispetto al 2021 (93,4%). Le percentuali più elevate si rilevano fra le femmine (91,3%) e fra gli adulti (31-60 anni; 92,5% - cfr. Tabella 1).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	91,3	88,9	85,5	92,5	88,9	90,2
no	8,7	11,1	14,5	7,5	11,1	9,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 27,2% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 24,6% dell'intera popolazione. In particolare, il 61,4% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 7,3% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 19,1% per il rilascio di un certificato e il restante 9,3% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2020, 2021 e 2022 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 (64,2%) e gli adulti (64,7%). Nel cambio di abitazione o residenza si ha una prevalenza della fascia intermedia 31-60 anni (10,3% contro la media del 7,3%) senza sostanziali differenze di genere. Fra gli anziani si osservano percentuali superiori alla media per la richiesta di certificati e per l'utilizzo di altro servizio (21,7% e 17,9% contro la media del 19,1% e 9,3% rispettivamente) e sono soprattutto maschi in entrambi i casi (21,4% e 12,5%). L'utilizzo di altri servizi riporta una quota superiore alla media anche per i giovani (12,6%) soprattutto maschi (12,5% contro la media del 9,3% - Tabella 2).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2020, 2021 e 2022.

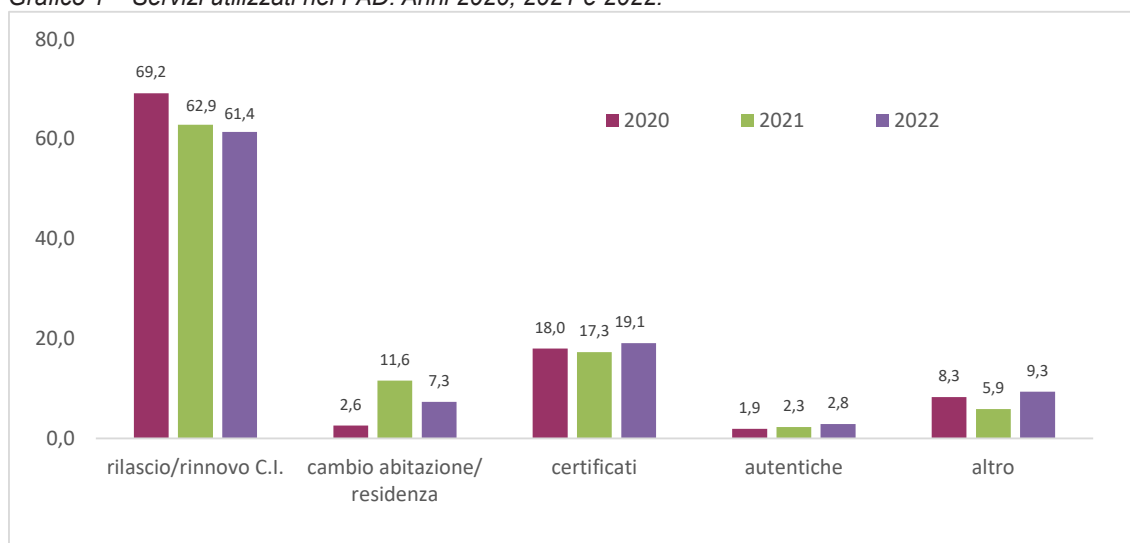
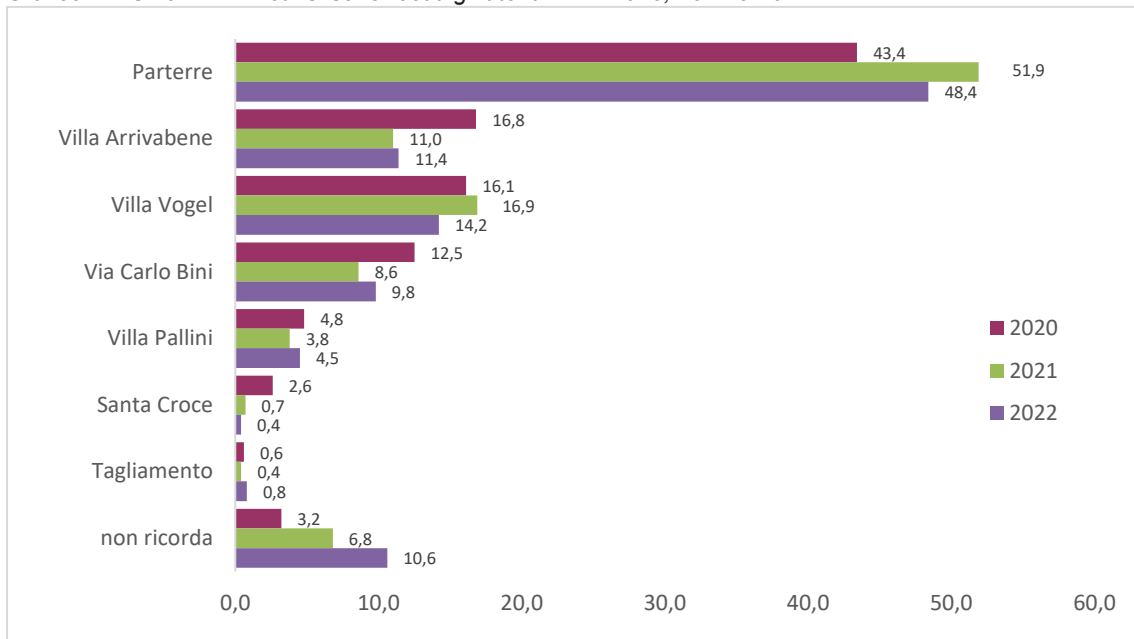


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	64,2	58,1	62,4	64,7	55,2	61,4
cambio abitazione/residenza	7,5	7,1	6,1	10,3	2,6	7,3
certificati	17,1	21,4	18,9	17,6	21,7	19,1
autentiche	4,5	,9	,0	3,7	2,6	2,8
altro	6,7	12,5	12,6	3,7	17,9	9,3
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 (48,4%); il PAD di Villa Vogel registra il 14,2% di utenti mentre quello di Piazza Alberti (Villa Arrivabene) l'11,4%; presso il PAD di Villa Pallini si è recato il 4,5% degli utenti e in quello di Via Carlo Bini il 9,8%. 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 2020, 2021 e 2022.



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 2022 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. Rispetto al 2021 alcuni degli aspetti considerati mostrano un calo delle valutazioni positive della soddisfazione mentre per altri si rileva un aumento. 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 81,3% e 82,1%, rispettivamente in calo di 3,7 e 2,2 punti percentuali rispetto all'anno precedente) e la tutela della privacy (81,3%) anch'essa in calo di 2,6 punti rispetto all'anno precedente. Molto buone le valutazioni positive per l'ubicazione/accesso agli uffici (84,1%, +4,1 punti rispetto al 2021) e buone anche quelle per la rapidità del servizio (77,3%, +3,7 punti rispetto al 2021). Il comfort degli ambienti registra il 68,3% di giudizi positivi, in calo di 3,1 punti rispetto al 2021 mentre il tempo di attesa è sostanzialmente stabile con 65,9% di valutazioni positive. Più basse le opinioni positive per i giorni e orari di apertura, che registrano il 59,8%, in aumento di ben 6,1 punti rispetto al 2021 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

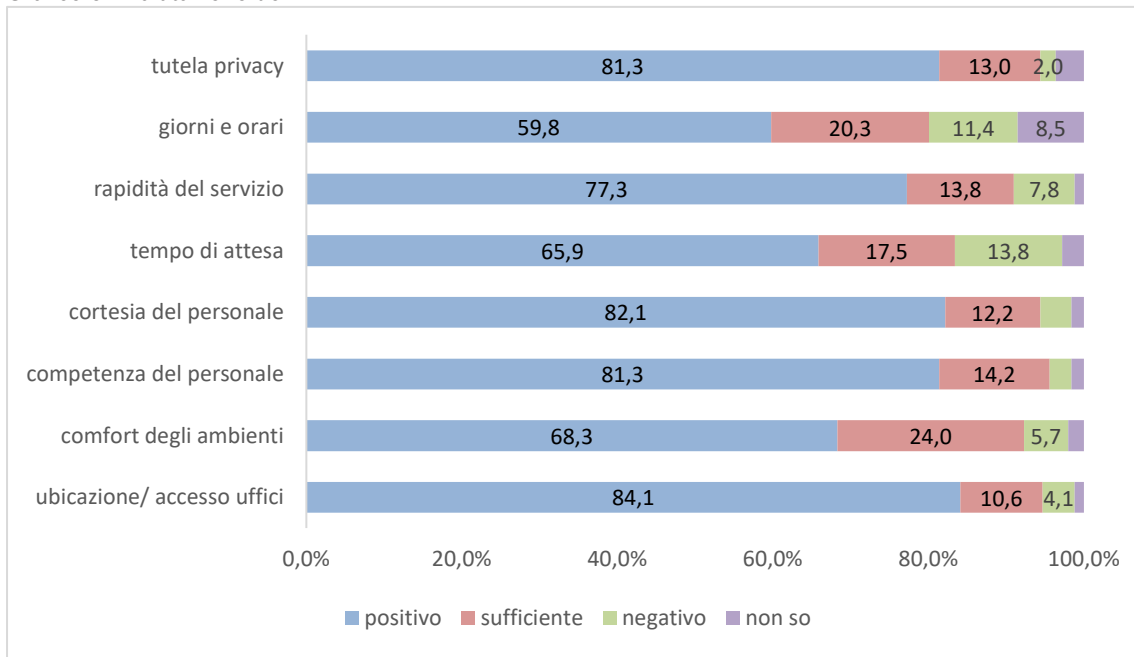
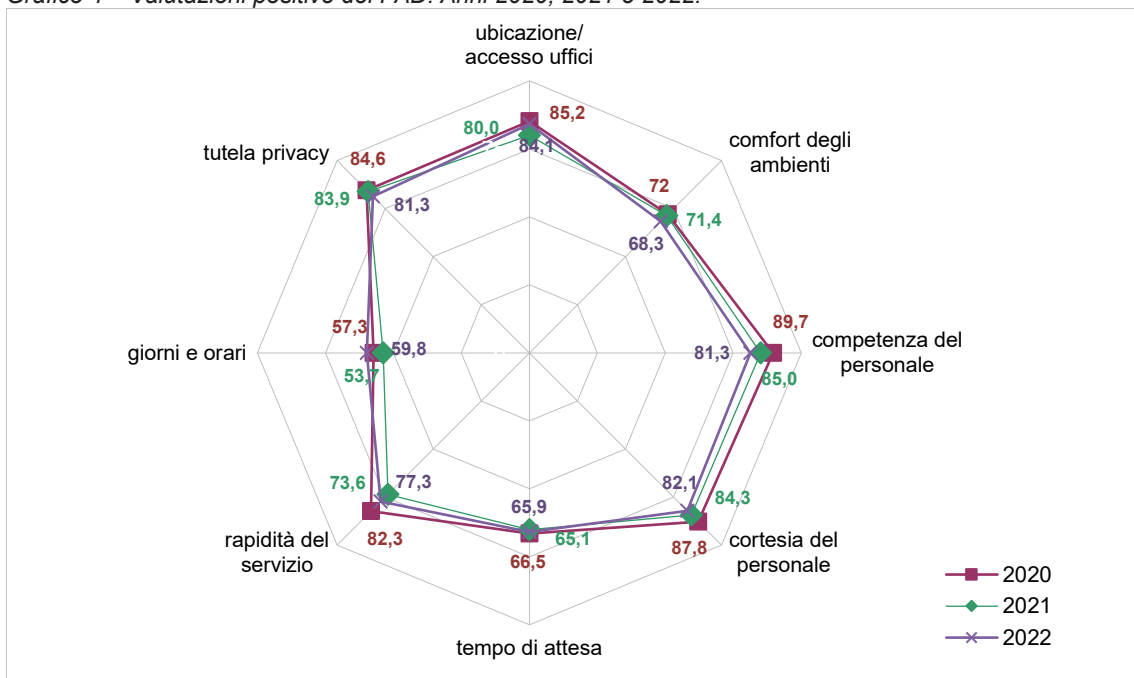


Grafico 4 – Valutazioni positive dei PAD. Anni 2020, 2021 e 2022.



L'App Ufirst, che ha sostituito Qurami, con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code risulta piano piano più conosciuta: nel 2020 il 58,8% dei rispondenti dichiarava di non averne sentito parlare, la quota sale al 63,9% nel 2021, e scende al 61,7% nel 2022. Il 17,5% la conosce ma non l'ha utilizzata (era 20,4 nel 2021) e il 20,8% l'ha utilizzata (era 15,7% nel 2021). Sono soprattutto gli adulti a dichiarare di averla utilizzata con una percentuale del 27,3% mentre per genere prevalgono leggermente le femmine (21,3% contro il 20,2% dei maschi).



A conoscerla, senza averla utilizzata è di nuovo la classe intermedia (18,2%) con uno scarto fra i generi inferiore a 1 punto percentuale mentre a non saperne dell'esistenza sono prevalentemente gli ultrasessantenni (71,6% - 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	20,2	21,3	20,5	27,3	10,5	20,8
si ma non l'ho utilizzata	17,9	17,1	13,7	18,2	17,9	17,5
no	61,9	61,5	65,8	54,6	71,6	61,7
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, nel complesso migliori rispetto all'anno precedente. Il 23,3% la ritiene utilissima (+1,7 punti percentuali rispetto al 2021), il 51,1% molto utile (-3,0 punti percentuali rispetto al 2021), il 23,3% abbastanza utile (era l'8,2% nel 2021) mentre sono il 2,3% coloro che la ritengono poco utile (era 5,4% nel 2021) e nessuno indica 'per niente'. I più critici risultano essere gli adulti e le femmine, gli unici a esprimere valutazioni sotto l'abbastanza' con il 3,4% e il 4,0% di giudizi 'poco' nonostante riportino anche valutazioni 'moltissimo' sopra la media (cfr. Tabella 4).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
Moltissimo	28,0	16,7	,0	30,1	14,3	23,3
Molto	39,8	66,7	100,0	39,9	57,1	51,1
Abbastanza	28,1	16,5	,0	26,7	28,6	23,3
Poco	4,0	,0	,0	3,4	,0	2,3
Per niente	,0	,0	,0	,0	,0	,0
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 65,6% degli intervistati risulta favorevole, in particolare soggetti con età non superiore ai 60 anni (69,6% per i giovani e 75,8% per la classe 31-60 anni) e senza 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	65,7	65,5	69,6	75,8	50,4	65,6
no	27,6	28,6	24,6	19,0	41,7	28,1
non so	6,7	5,9	5,8	5,2	7,9	6,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

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

Riguardo alla conoscenza del servizio è risultato che il 62,1% dei rispondenti ne è informato, in particolare femmine e anziani (64,5% entrambe le categorie, cfr. Tabella 6).

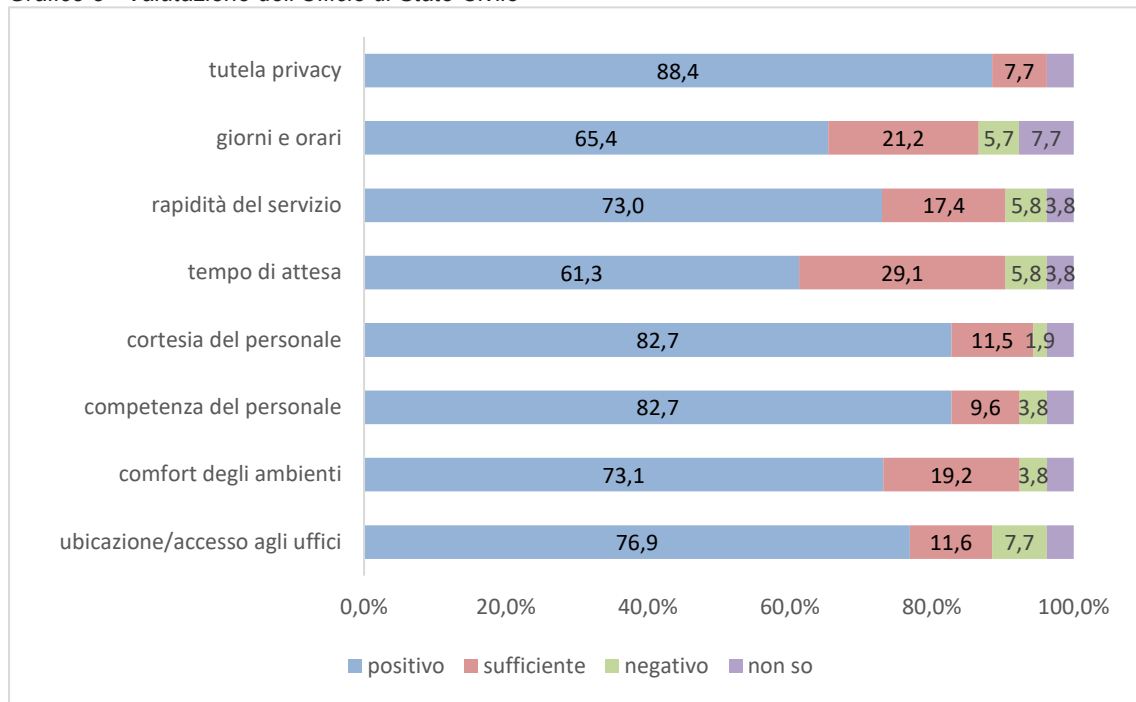
Tabella 6 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	59,2	64,5	55,1	62,2	64,5	62,1
no	40,8	35,5	44,9	37,8	35,5	37,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 8,4% ha usufruito dei servizi (pari al 5,2% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 34,6% per le pubblicazioni di matrimonio, il 21,0% per presentare una denuncia di morte, l'1,9% per prenotare la sala per il matrimonio e il 42,5% per altri servizi.

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono nel complesso buoni: la competenza e la cortesia del personale insieme alla tutela della privacy registrano i giudizi positivi più elevati (82,7%, 82,7% e 88,4% rispettivamente); il comfort degli ambienti e la rapidità del servizio ottengono il 73,1% e il 73,0% di valutazioni positive; l'ubicazione/accesso agli uffici registra il 76,9% di giudizi positivi e i giorni e gli orari di apertura il 65,4%. Il tempo di attesa si attesta al 61,3% di giudizi positivi (cfr. grafico 5).

Grafico 5 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile



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

Successivamente è stato chiesto agli utenti se fossero informati sulla possibilità di ordinare telefonicamente i certificati di stato civile. Il 35,8% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni e di genere maschile (47,6% e 39,8% rispettivamente, cfr. Tabella 7). Fra questi solo il 7,2%, che rappresenta il 2,6% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 38,4% degli utenti esprime un giudizio ottimo, il 42,3% buono, il 15,4% sufficiente, e il 3,9% 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
sì	39,8	32,4	18,0	32,1	47,6	35,8
no	60,2	67,6	82,0	67,9	52,4	64,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Un'intera sezione del questionario è dedicata alla rilevazione delle opinioni relativamente ai servizi online offerti dalla Direzione Servizi 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 74,7% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età superiore ai 30 anni (75,6% 31-60 anni e 78,3% ultrasessantenni, 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
sì	76,1	73,5	62,2	75,6	78,3	74,7
no	23,9	26,5	37,8	24,4	21,7	25,3
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 20,7% (pari al 15,5% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'89,7% dei casi, cui si aggiunge 5,8% di giudizi sufficienti.

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

### Il progetto RETI DIFFUSE

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

Anche quest'anno è stata richiesta la conoscenza e l'eventuale valutazione del servizio nel caso se ne fosse usufruito. Il 44,7% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (47,1%) e gli anziani (49,7% - cfr. tabella 9). L'11,2% di essi, pari al 5,0% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nel 96,0% 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	47,1	42,7	37,7	43,0	49,7	44,7
no	52,9	57,3	62,3	57,0	50,3	55,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

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

Il 59,7% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono soprattutto ultrasessantenni (64,0%) senza significative differenze di genere.

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, il 18,4% (pari all'11,0% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati molto positivi (86,4% buono + ottimo, 10,0% sufficiente).

### 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 78,1% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in calo di 1,7 punti percentuali rispetto al 2021. Aumentano le valutazioni sufficienti (17,0%, era 13,8% nel 2021). I giudizi negativi passano dal 5,7% al 3,8% (cfr. Grafico 6).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati adulti (79,6%) e di genere maschile (80,2% - cfr. tabella 10).

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

Grafico 6 - Valutazione complessiva dei servizi demografici. Anni 2020, 2021 e 2022.

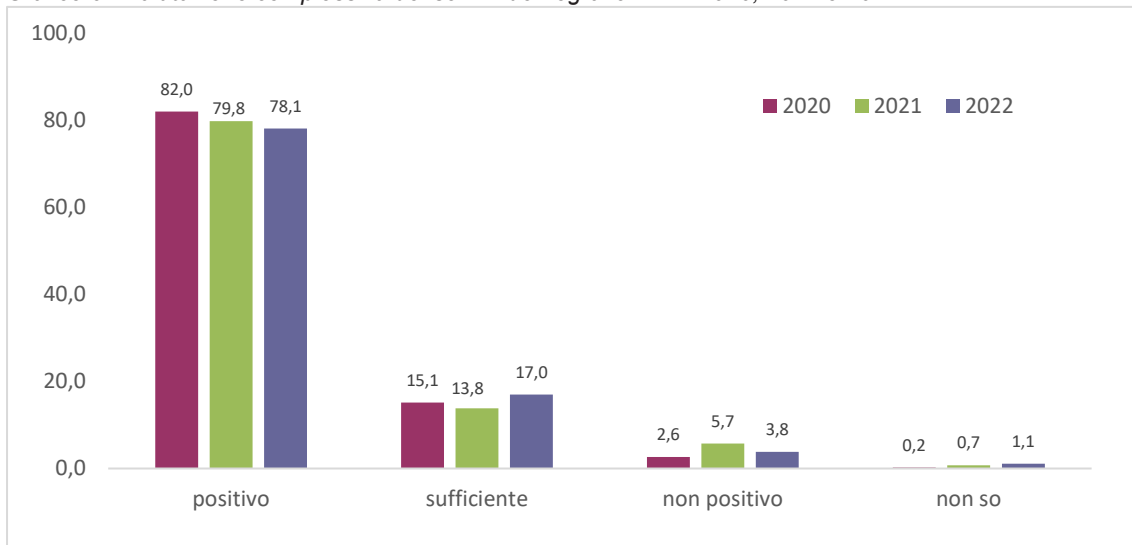


Tabella 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	80,2	76,3	73,8	79,6	77,4	78,1
sufficiente	15,3	18,4	18,9	16,3	17,3	17,0
non positivo	3,0	4,5	4,4	3,7	3,8	3,8
non so	1,5	0,8	3,0	0,4	1,5	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 22,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 65,3% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e l'8,5% è rimasto deluso. Le femmine registrano una quota superiore alla media per il gradimento maggiore rispetto alle aspettative (25,4%) così come gli adulti (26,5%); sempre le femmine, insieme ai giovani, riportano anche la quota massima di giudizi negativi (9,8% e 10,2% rispettivamente, 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, in ripresa rispetto al 2021 (+7,6 punti percentuali). Diminuiscono sia le valutazioni positive 'meglio di come me lo aspettavo' (-5,1 punti percentuali) sia quelle negative 'peggio di come me lo aspettavo' (-3,4 punti percentuali) mentre i 'non so' crescono di un punto (cfr. Grafico 7).

Grafico 76 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2020, 2021 e 2022.

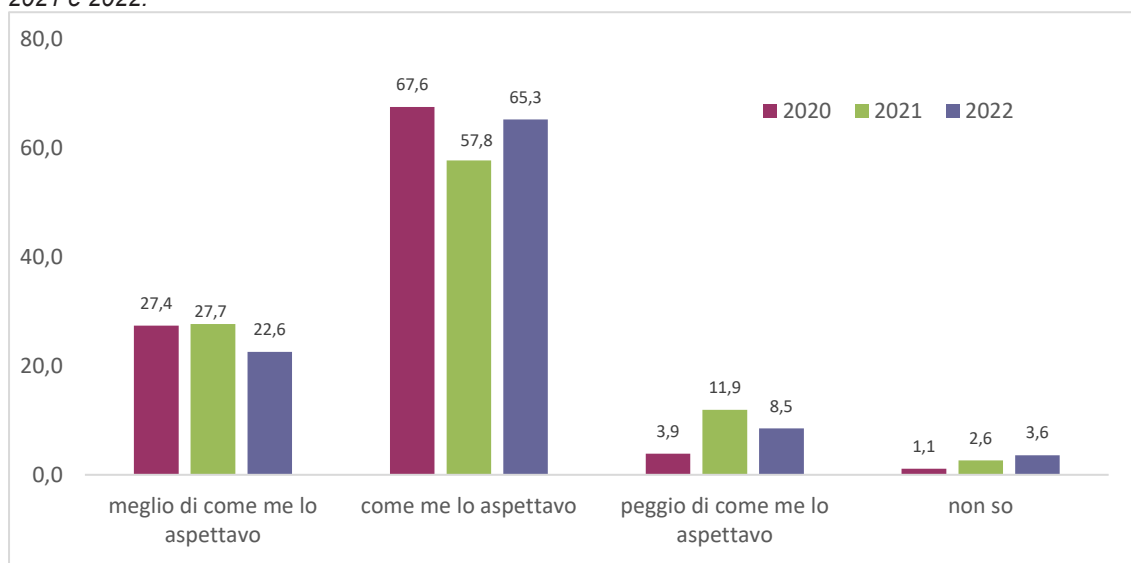


Tabella 11 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

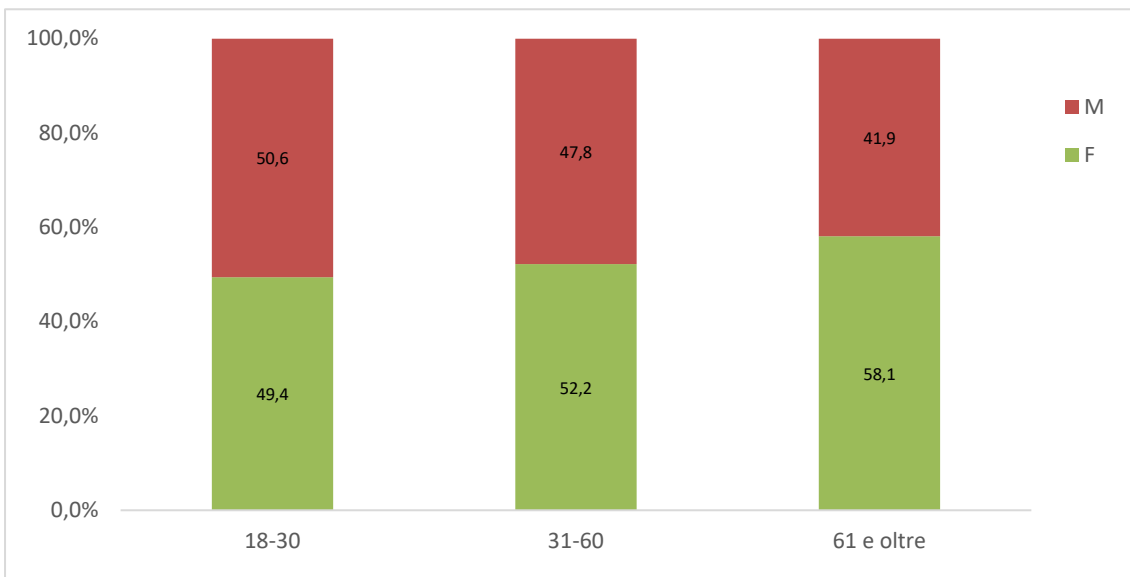
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	19,2	25,4	20,4	26,5	16,5	22,6
come me lo aspettavo	70,9	60,7	60,6	64,1	70,0	65,3
peggio di come me lo aspettavo	6,9	9,8	10,2	8,6	7,5	8,5
non so	3,0	4,1	8,8	0,8	6,0	3,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 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 40,8% degli intervistati è laureato o possiede un titolo superiore, il 40,9% è diplomato, il 12,8% ha la licenza media inferiore e il 2,8% il titolo elementare. Per genere non si osservano grandi disomogeneità (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 (36,8% per i giovani e 47,7% per la classe 31-60 anni), mentre coloro che hanno la licenza media inferiore ed elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (16,0% e 5,9%, cfr. Tabella 12).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	39,2	42,2	36,8	47,7	33,0	40,8
diploma di maturità	41,7	40,3	45,7	38,8	42,0	40,9
scuola media inferiore	13,9	11,8	10,9	10,9	16,0	12,8
licenza elementare	2,0	3,5	1,5	0,8	5,9	2,8
nessun titolo	0,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,1
non risponde	3,3	2,0	5,1	1,8	2,7	2,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

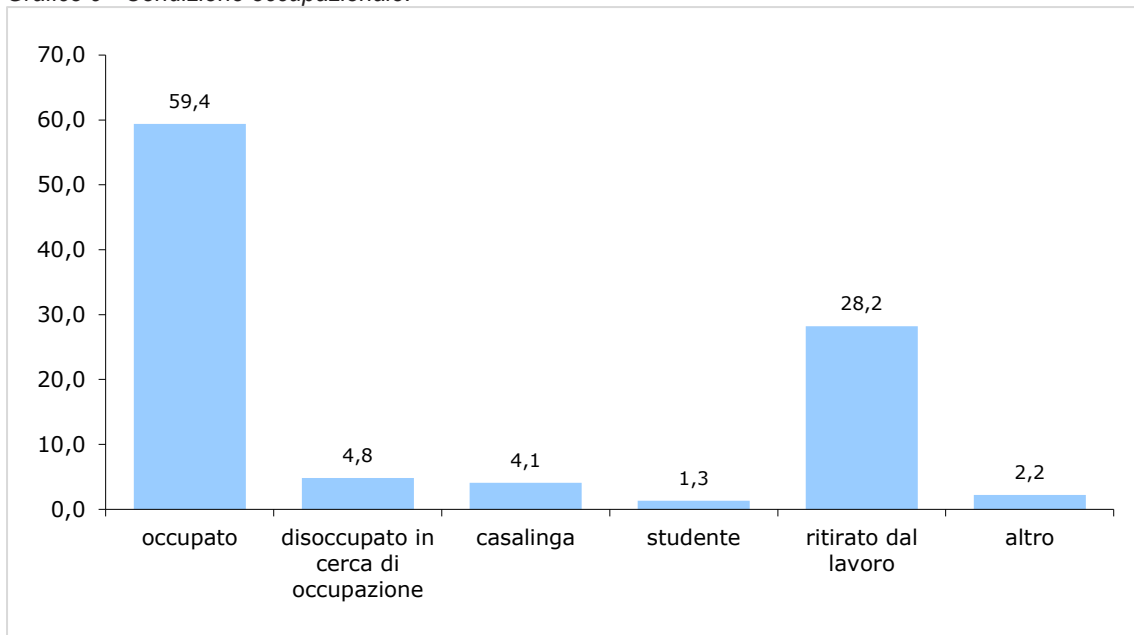
In merito alla condizione occupazionale il 59,4% della popolazione risulta occupato (64,5% uomini e 55,0% donne), il 28,2% è pensionato, il 4,8% è in cerca di occupazione, il 4,1% casalinga/o, l'1,3% studente e il 2,2% in altra condizione (cfr. Grafico 9).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (5,0%), i pensionati registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (70,2%). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 10,9% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 4,9% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 13).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	64,5	55,0	76,0	84,4	19,5	59,4
disoccupato in cerca di occupazione	4,8	4,8	10,9	4,9	2,4	4,8
casalinga	0,4	7,2	3,7	3,8	4,6	4,1
studente	0,9	1,7	5,0	0,4	1,1	1,3
ritirato dal lavoro	26,1	30,0	2,9	4,0	70,2	28,2
altro	3,3	1,3	1,5	2,4	2,2	2,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 9 - Condizione occupazionale.





Il 47,4% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (54,2%), il 13,3% come operaio mentre il 27,2% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (32,6% - cfr. Grafico 10 e tabella 14).

Grafico 7 - Posizione nella professione.

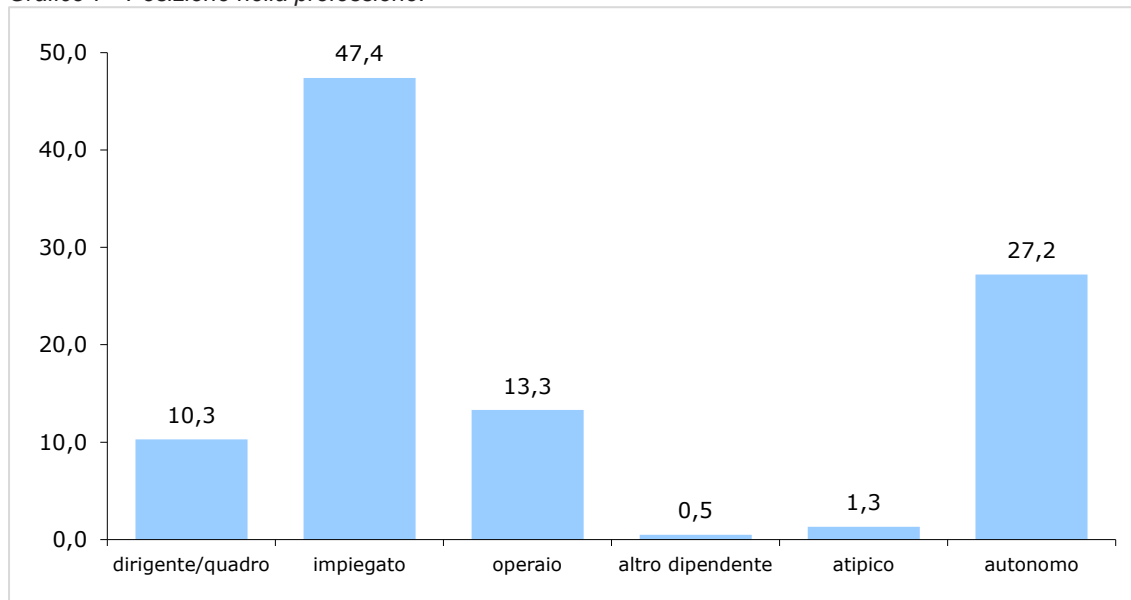


Tabella 14 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	10,3	10,1	7,6	10,7	11,0	10,3
impiegato	40,6	54,2	47,4	50,0	31,9	47,4
operaio	15,8	10,8	22,9	11,2	11,2	13,3
altro dipendente	0,3	0,7	1,0	0,2	1,4	0,5
atipico	0,3	2,4	0,9	1,5	1,4	1,3
autonomo	32,6	21,9	20,2	26,2	43,1	27,2
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<sup>4</sup> stratificato<sup>5</sup>. Il campionamento iniziale della popolazione è avvenuto partendo dall'identificazione della popolazione di riferimento, ovvero i residenti nel comune di Firenze alla data del 31 dicembre 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 Arrivabene – P.za Alberti
- Villa Pallini – via Baracca
- Via Tagliamento
- Villa Vogel – Via delle Torri
- Via Carlo Bini
- P.za Santa Croce
- non ricordo-non so

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

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

5. Nel caso dovesse usufruire (nuovamente) del servizio, preferirebbe farlo di sabato mattina?
- sì  no  non so
6. (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							
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. 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	280.214	90,2
no	30.416	9,8
<b>Totale</b>	<b>310.630</b>	<b>100,0</b>

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	46.785	16,7
cambio abitazione/residenza	5.569	2,0
certificati	14.530	5,2
autentiche	2.168	0,8
altro	7.119	2,5
no	204.045	72,8
<b>Totale</b>	<b>280.214</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
Parterre	36.893	48,4
Villa Arrivabene	8.684	11,4
Carlo Bini	7.431	9,8
Villa Vogel	10.792	14,2
Villa Pallini	3.410	4,5
Santa Croce	312	,4
Tagliamento	610	,8
non ricordo/non so	8.038	10,6
<b>Totale</b>	<b>76.170</b>	<b>100,0</b>

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	28,8	17,0	35,0	39,8	26,8	32,1	11,4	27,2
buono	55,3	51,3	46,3	42,3	39,1	45,2	48,4	54,1
sufficiente	10,6	24,0	14,2	12,2	17,5	13,8	20,3	13,0
scarso	3,7	4,5	2,4	2,8	8,9	4,1	5,3	1,6
insufficiente	0,4	1,2	0,4	1,2	4,9	3,7	6,1	0,4
non so	1,2	2,0	1,6	1,6	2,8	1,2	8,5	3,6
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tabella 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

	N	%
sì	203.758	65,6
no	87.373	28,1
non so	19.499	6,3
<b>Totale</b>	<b>310.630</b>	<b>100,0</b>

Tabella 6 – Conoscenza App Ufirst.

	N	%
sì, l'ho utilizzata	13.299	20,8
sì, ma non l'ho utilizzata	11.135	17,5
no	39.367	61,7
<b>Totale</b>	<b>63.800</b>	<b>100,0</b>

Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Ufirst.

	N	%
moltissimo	3.099	23,3
molto	6.795	51,1
abbastanza	3.092	23,3
poco	312	2,3
<b>Totale</b>	<b>13.299</b>	<b>100,0</b>

Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	192.819	62,1
no	117.811	37,9
<b>Totale</b>	<b>310.630</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
denuncia di morte	3.389	1,8
pubblicazioni matrimonio	5.577	2,9
prenotazione sale per matrimonio	301	0,2
altro	6.850	3,6
no	176.703	91,6
<b>Totale</b>	<b>192.819</b>	<b>100,0</b>

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	23,0	17,2	38,5	40,3	32,6	36,4	11,4	24,9
buono	53,9	55,9	44,2	42,4	28,7	36,6	54,0	63,5
sufficiente	11,6	19,2	9,6	11,5	29,1	17,4	21,2	7,7
scarso	5,8	1,9	1,9	1,9	3,9	3,9	3,8	0,0
insufficiente	1,9	1,9	1,9	0,0	1,9	1,9	1,9	0,0
non so	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	7,7	3,8
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
sì	111.339	35,8
no	199.291	64,2
<b>Totale</b>	<b>310.630</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
sì	8.021	7,2
no	103.318	92,8
<b>Totale</b>	<b>111.339</b>	<b>100,0</b>



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

	N	%
ottimo	3.081	38,4
buono	3.390	42,3
sufficiente	1.238	15,4
scarso	0	0,0
insufficiente	312	3,9
<b>Totale</b>	<b>8.021</b>	<b>100,0</b>

Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
sì	232.077	74,7
no	78.553	25,3
<b>Totale</b>	<b>310.630</b>	<b>100,0</b>

Tabella 15 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
sì	48.059	20,7
no	184.018	79,3
<b>Totale</b>	<b>232.077</b>	<b>100,0</b>

Tabella 16 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	25.081	52,2
buono	18.026	37,5
sufficiente	2.788	5,8
scarso	1.856	3,9
insufficiente	0	0,0
non so	308	0,6
<b>Totale</b>	<b>48.059</b>	<b>100,0</b>

Tabella 17 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

	N	%
sì	138.888	44,7
no	171.742	55,3
<b>Totale</b>	<b>310.630</b>	<b>100,0</b>

Tabella 18 – Utilizzo punti decentrati.

	N	%
sì	15.493	11,2
no	123.395	88,8
<b>Totale</b>	<b>138.888</b>	<b>100,0</b>

Tabella 19 - Valutazione punti decentrati.

	N	%
ottimo	8.329	53,8
buono	6.539	42,2
sufficiente	313	2,0
scarso	312	2,0
insufficiente	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>15.493</b>	<b>100,0</b>

Tabella 20 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
sì	185.430	59,7
no	125.200	40,3
<b>Totale</b>	<b>310.630</b>	<b>100,0</b>

Tabella 21 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	11.791	6,4
richiesta del duplicato della tessera elettorale	15.798	8,5
altro servizio	6.513	3,5
no	151.329	81,6
<b>Totale</b>	<b>185.430</b>	<b>100,0</b>

Tabella 22 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	14.270	41,8
buono	15.187	44,5
sufficiente	3.403	10,0
scarso	1.242	3,6
<b>Totale</b>	<b>34.101</b>	<b>100,0</b>

Tabella 23 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	22.844	16,5
buono	85.018	61,5
sufficiente	23.501	17,0
scarso	3.411	2,5
insufficiente	1.859	1,3
non so	1.563	1,1
<b>Totale</b>	<b>138.196</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	31.212	22,6
come me lo aspettavo	90.267	65,3
peggio di come me lo aspettavo	11.748	8,5
non so	4.969	3,6
<b>Totale</b>	<b>138.196</b>	<b>100,0</b>



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 identifying the root causes of the problem.

3. The third step is to generate potential solutions. This involves brainstorming ideas, evaluating the pros and cons of each idea, and selecting the most promising solution.

4. The fourth step is to implement the chosen solution. This involves developing a plan of action, assigning responsibilities, and monitoring progress.

5. The final step is to evaluate the results of the solution. This involves comparing the actual results to the expected results, identifying any areas for improvement, and documenting the lessons learned.

6. The process of identifying a problem is an ongoing one. As the organization changes and grows, new problems will arise, and the process will need to be repeated.

7. Identifying a problem is a critical skill for any manager. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

8. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help you identify the problem, gather information, generate solutions, implement a solution, and evaluate the results.

9. Identifying a problem is a key part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

10. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help you identify the problem, gather information, generate solutions, implement a solution, and evaluate the results.

11. Identifying a problem is a key part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

12. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help you identify the problem, gather information, generate solutions, implement a solution, and evaluate the results.

13. Identifying a problem is a key part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

14. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help you identify the problem, gather information, generate solutions, implement a solution, and evaluate the results.

15. Identifying a problem is a key part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

16. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help you identify the problem, gather information, generate solutions, implement a solution, and evaluate the results.

17. Identifying a problem is a key part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

18. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help you identify the problem, gather information, generate solutions, implement a solution, and evaluate the results.

19. Identifying a problem is a key part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

20. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help you identify the problem, gather information, generate solutions, implement a solution, and evaluate the results.

21. Identifying a problem is a key part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

22. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help you identify the problem, gather information, generate solutions, implement a solution, and evaluate the results.

23. Identifying a problem is a key part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.