

di statistica

Bollettino mensile



n.145
marzo
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

La statistica per la città

<i>Il gradimento delle iniziative BiblioPassi, VerdePassi e ArtePassi - anno 2022 -</i>	23
<i>Il gradimento dello sportello al Cittadino (URP e URP LIS) e dello Sportello di Prossimità del Quartiere 3</i>	39



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

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse. Questo mese viene pubblicato lo studio sul gradimento delle iniziative BiblioPassi, VerdePassi e ArtePassi (street edition, anno 2022) e il gradimento dello Sportello al Cittadino (URP e URP LIS) e dello Sportello di Prossimità del Quartiere 3.

Il focus demografico riguarda l'evoluzione dei nomi maschili e femminili dei residenti a Firenze al 31/12/2022 e nati nei decenni dal 1980 al 2020.

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 28 febbraio 2023 sono 366.963 di cui 57.748 stranieri (15,7%). Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 537 unità.

Questo mese il focus riguarda l'evoluzione dei nomi maschili e femminili dei residenti a Firenze al 31/12/2022 e nati nei decenni dal 1980 al 2020.

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

I maschi nati nel decennio successivo (1990) si chiamano prevalentemente Lorenzo; seguono ancora Francesco, Andrea, Marco ed entra Niccolò mentre Matteo e Alessandro scendono sotto Tommaso. Fra le femmine sale in testa Giulia, seguita da Martina, Elena, Francesca, Chiara e Sara mentre Valentina e Laura scendono al 9° e 10° posto, dietro Ilaria ed Elisa.

Fra i nomi maschili dei nati nel 2000 troviamo ancora al primo posto Lorenzo, salgono Niccolò e Matteo davanti a Francesco e Andrea; seguono Leonardo, Gabriele e Tommaso davanti a Marco. Fra i nomi femminili Giulia è superata da Chiara; seguono Sara, Alessia, Matilde, Irene, Francesca, Sofia e Martina mentre Elena ed Elisa scendono in 10 e 14 posizione rispettivamente. Nel 2010 per i maschietti permangono ai primi posti Lorenzo e Niccolò; Alessandro sale davanti a Matteo, seguito da Leonardo, Mattia e Gabriele (5°, 6° e 7° posto) mentre scendono Francesco e Andrea (rispettivamente 10° e 11°). Pietro sale dalla 14° alla 9° posizione. Per i nomi femminili Giulia riprende il primo posto, seguita da Sofia, Sara, Emma, Bianca, Ginevra e Viola, tutte in salita eccetto Sara che mantiene la 3° posizione; Chiara scende all'8° posto.

Nel decennio successivo fra i nomi maschili si osserva Leonardo prendere la prima posizione davanti a Lorenzo. Sale Cosimo ed entrano Giulio e Filippo (3°, 6° e 9°) mentre scendono Niccolò, Alessandro e Mattia (4°, 11° e 14°). Edoardo prende quattro posizioni mentre Andrea ne perde sei; Filippo rientra al 9° posto ed entrano anche Davide ed Enea. Per le femmine il nome più utilizzato è Sofia, che prende il posto di Giulia la quale scende al 5° posto. Come secondo nome troviamo Anna, che guadagna ben 8 posizioni, seguito da Bianca, Emma, Ginevra e Alice, anche quest'ultima in salita di 4 posizioni. Scendono Sara, Viola e Martina e al 9° e 10° posto entrano Margherita e Vittoria.

Tabella 1 – Residenti al 31/12/2022 per anno di nascita, genere e nome – Anno di nascita 1980, 1990, 2000, 2010 e 2020

1980				1990			
maschi		femmine		maschi		femmine	
nome	n.	nome	n.	nome	n.	nome	n.
FRANCESCO	94	VALENTINA	58	LORENZO	95	GIULIA	93
LORENZO	75	LAURA	58	FRANCESCO	73	MARTINA	56
MARCO	65	FRANCESCA	56	ANDREA	68	ELENA	51
ANDREA	65	SARA	53	MARCO	60	FRANCESCA	49
MATTEO	57	CHIARA	51	NICCOLO'	53	CHIARA	49
ALESSANDRO	41	ELISA	50	TOMMASO	50	SARA	41
TOMMASO	40	GIULIA	40	MATTEO	50	ILARIA	31
SIMONE	38	SILVIA	40	ALESSANDRO	39	ELISA	31
STEFANO	35	ELENA	35	LEONARDO	36	VALENTINA	31
LUCA	35	CLAUDIA	27	SIMONE	34	LAURA	30
ALESSIO	33	ILARIA	27	ALESSIO	30	SILVIA	29
FEDERICO	28	DANIELA	26	GABRIELE	29	CAMILLA	26
DANIELE	27	SERENA	25	FILIPPO	26	CLAUDIA	25
CLAUDIO	25	IRENE	24	ANTONIO	25	JESSICA	21
LEONARDO	25	LUCIA	24	DANIELE	24	FEDERICA	19
altro nome	1.580	altro nome	1.771	altro nome	1.393	altro nome	1.571
totale	2.263	totale	2.365	totale	2.085	totale	2.153
2000				2010			
maschi		femmine		maschi		femmine	
nome	n.	nome	n.	nome	n.	nome	n.
LORENZO	105	CHIARA	65	LORENZO	70	GIULIA	55
NICCOLO'	67	GIULIA	64	NICCOLO'	62	SOFIA	54
MATTEO	63	SARA	57	ALESSANDRO	44	SARA	36
FRANCESCO	55	ALESSIA	39	MATTEO	43	EMMA	32
ANDREA	50	MATILDE	33	LEONARDO	42	BIANCA	29
LEONARDO	43	IRENE	33	MATTIA	41	GINEVRA	29
GABRIELE	42	FRANCESCA	29	GABRIELE	39	VIOLA	26
TOMMASO	42	SOFIA	28	TOMMASO	37	CHIARA	23
MARCO	36	MARTINA	27	PIETRO	36	MARTINA	22
MATTIA	35	ELENA	26	FRANCESCO	35	ANNA	21
ALESSANDRO	33	CAMILLA	26	ANDREA	31	ALICE	20
ALESSIO	30	BIANCA	22	EDOARDO	26	AURORA	19
FILIPPO	29	GINEVRA	20	DIEGO	25	MATILDE	19
PIETRO	25	ELISA	20	GIOVANNI	25	ALESSIA	18
RICCARDO	25	VIOLA	18	COSIMO	25	ELISA	17
altro nome	1.175	altro nome	1.104	altro nome	968	altro nome	1.043
totale	1.855	totale	1.611	totale	1.549	totale	1.463

2020			
M		F	
nome	n. residenti	nome	n. residenti
LEONARDO	39	SOFIA	34
LORENZO	35	ANNA	31
COSIMO	28	BIANCA	23
NICCOLO'	27	EMMA	22
GABRIELE	26	GIULIA	21
GIULIO	23	GINEVRA	21
TOMMASO	22	ALICE	20
EDOARDO	21	AURORA	19
FILIPPO	21	MARGHERITA	17
PIETRO	19	VITTORIA	16
ALESSANDRO	19	CAMILLA	16
DAVIDE	18	MATILDE	16
GIOVANNI	17	ADELE	15
MATTIA	17	ARIANNA	14
ENEA	17	NOEMI	12
altro nome	859	altro nome	848
totale	1.208	totale	1.145

Di seguito si riporta la tabella dei nomi maschili e femminili più frequenti fra i residenti al 31/12/2022 senza tener conto dell'anno di nascita. Si nota la presenza di nomi che da molti anni non sono più molto utilizzati (fuori dalle prime 15 posizioni) come Paolo, Roberto, Massimo e Giuseppe per gli uomini e Maria, Paola, Alessandra, Patrizia e Cristina per le donne.

Tabella 2 – Residenti al 31/12/2022 per genere e nome.

M		F	
nome	n residenti	nome	n residenti
ANDREA	5.195	FRANCESCA	3.484
MARCO	4.790	ANNA	3.168
ALESSANDRO	4.719	LAURA	3.099
FRANCESCO	4.577	MARIA	2.886
LORENZO	4.197	GIULIA	2.638
PAOLO	3.192	ELENA	2.560
STEFANO	3.058	SILVIA	2.541
GIOVANNI	2.764	PAOLA	2.493
LEONARDO	2.730	CHIARA	2.242
ROBERTO	2.724	SARA	2.126
MATTEO	2.539	LUCIA	1.876
MASSIMO	2.382	DANIELA	1.861
GIUSEPPE	2.251	ALESSANDRA	1.728
SIMONE	2.154	PATRIZIA	1.710
ANTONIO	2.085	CRISTINA	1.611
altro nome	123.263	altro nome	158.523
totale	172.620	totale	194.546



Prezzi al consumo

L'inflazione a febbraio a +8.9%, in discesa rispetto a gennaio quando era a +10,0%

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di febbraio 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 febbraio 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	0,8	11,6
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	1,0	3,7
Abbigliamento e calzature	6,21	0,1	1,3
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	-3,5	27,0
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	0,5	8,9
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,2	1,2
Trasporti	15,89	1,2	6,7
Comunicazioni	2,36	2,0	1,1
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	0,2	2,9
Istruzione	0,94	0,1	3,0
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	-1,1	5,5
Altri beni e servizi	9,35	0,3	4,4
INDICE GENERALE	100,00	-0,1	+8,9

La variazione mensile è -0,1% mentre a gennaio era -0,2%. La variazione annuale è +8,9% mentre a gennaio era +10,0%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a febbraio 2023 sono variati di +7,9% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +12,0% rispetto a febbraio 2022. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +5,3% su base annua.

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

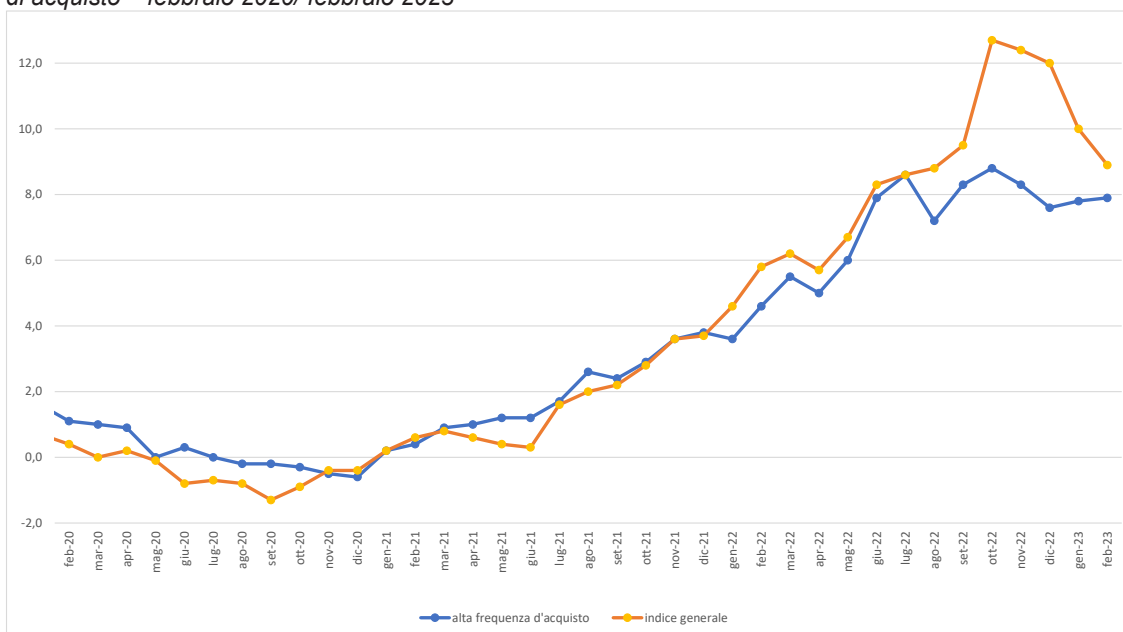
Gennaio 2023 e febbraio 2023, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Gennaio-23/Gennaio-22	Febbraio-23/Febbraio-22
Alta frequenza	+7,8	+7,9
Media frequenza	+15,0	+12,0
Bassa frequenza	+5,4	+5,3
Indice tendenziale generale	+10,0	+8,9

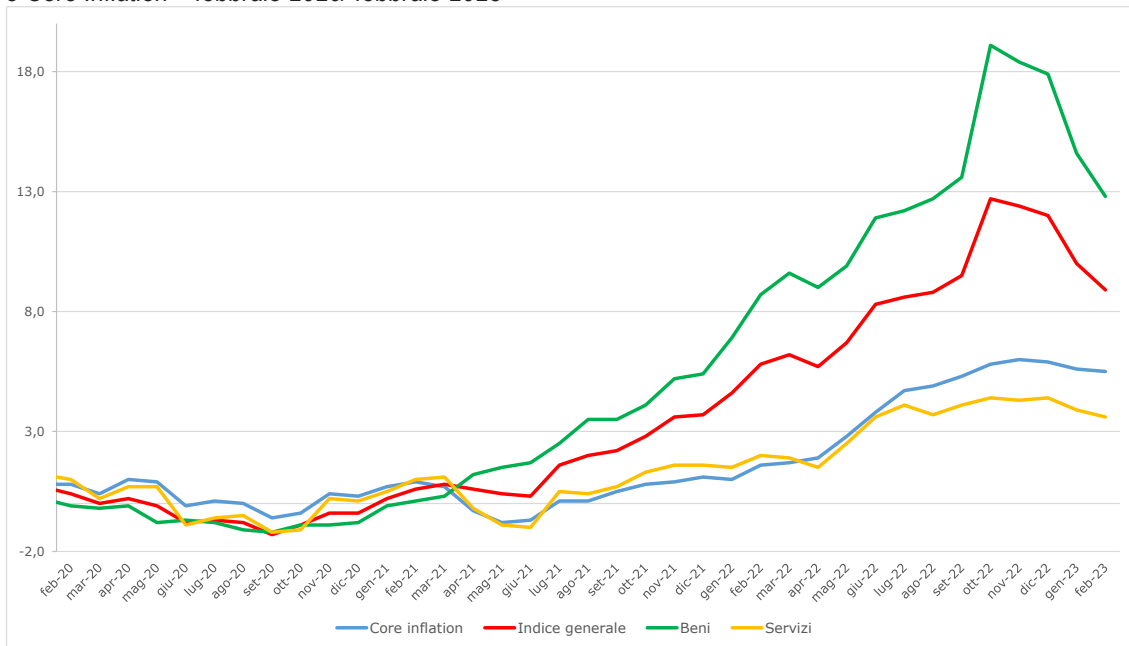
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +12,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +3,6%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +11,3%. I beni energetici sono in aumento di +32,6% rispetto a febbraio 2022. I tabacchi fanno registrare una variazione di +1,8% 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 +5,5% su base annuale.

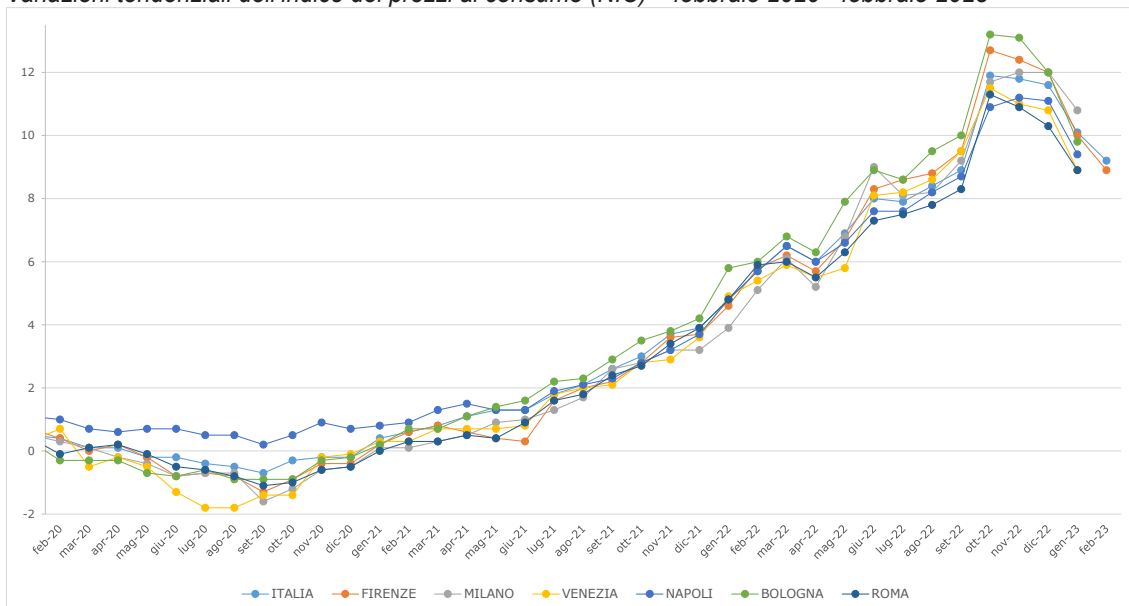
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – febbraio 2020/ febbraio 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – febbraio 2020/ febbraio 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – febbraio 2020 - febbraio 2023





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 18,0°C, si è registrata il giorno 20 e quella minima, pari a -3,0°C, il giorno 11.

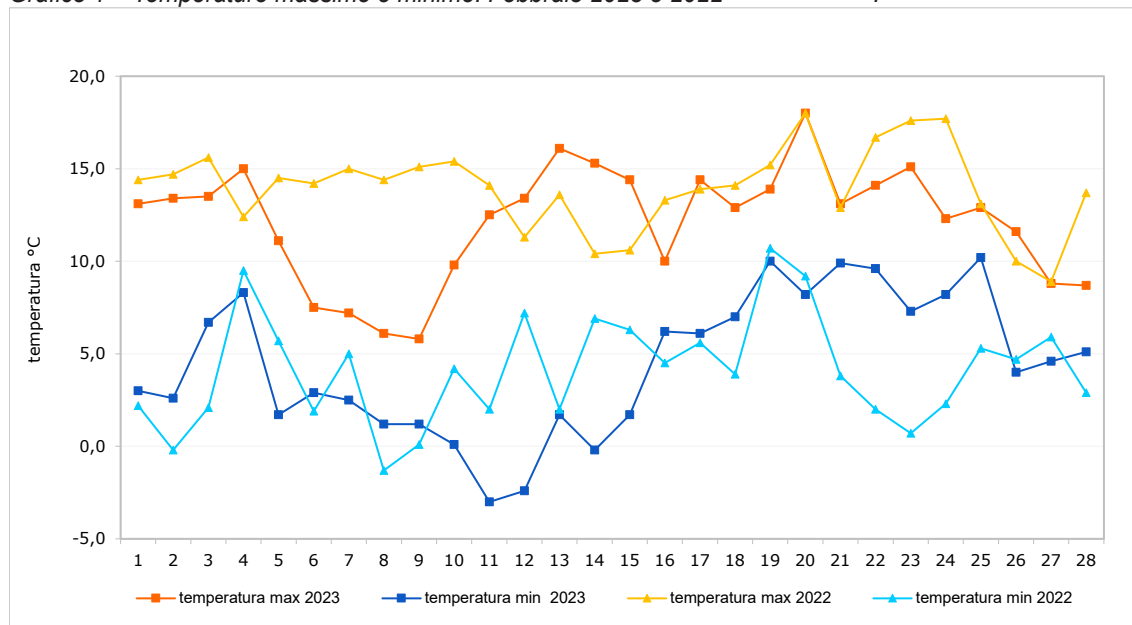
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Febbraio 2023 e 2022

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

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

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

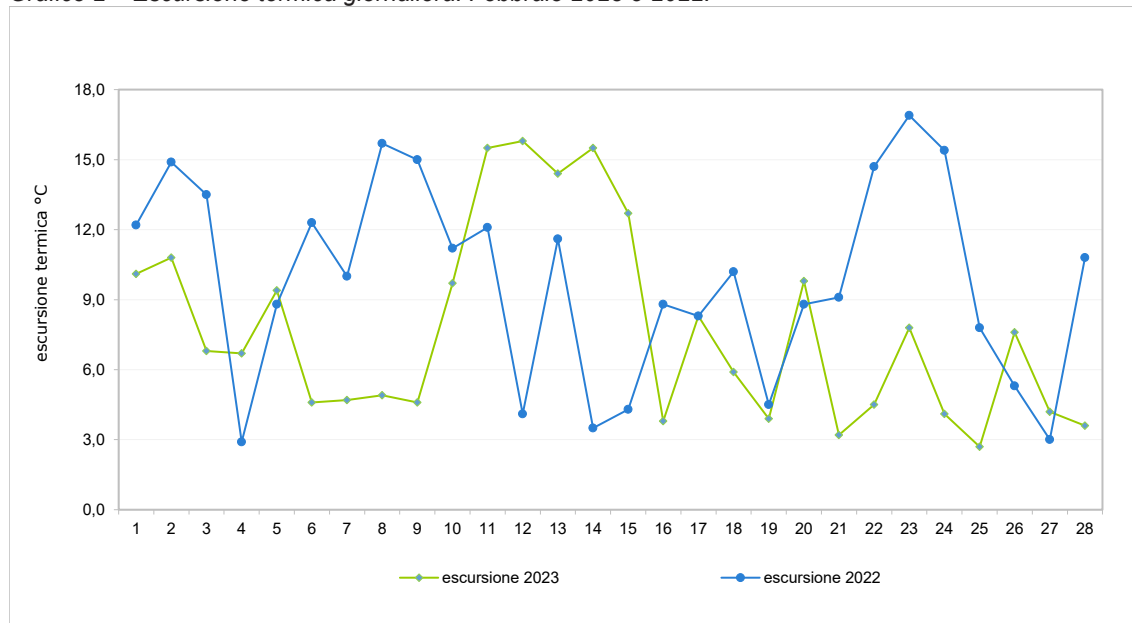
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Febbraio 2023 e 2022



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 12 con 15,8°C; nel 2022 è stata di 16,9°C registrata il giorno 23.

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

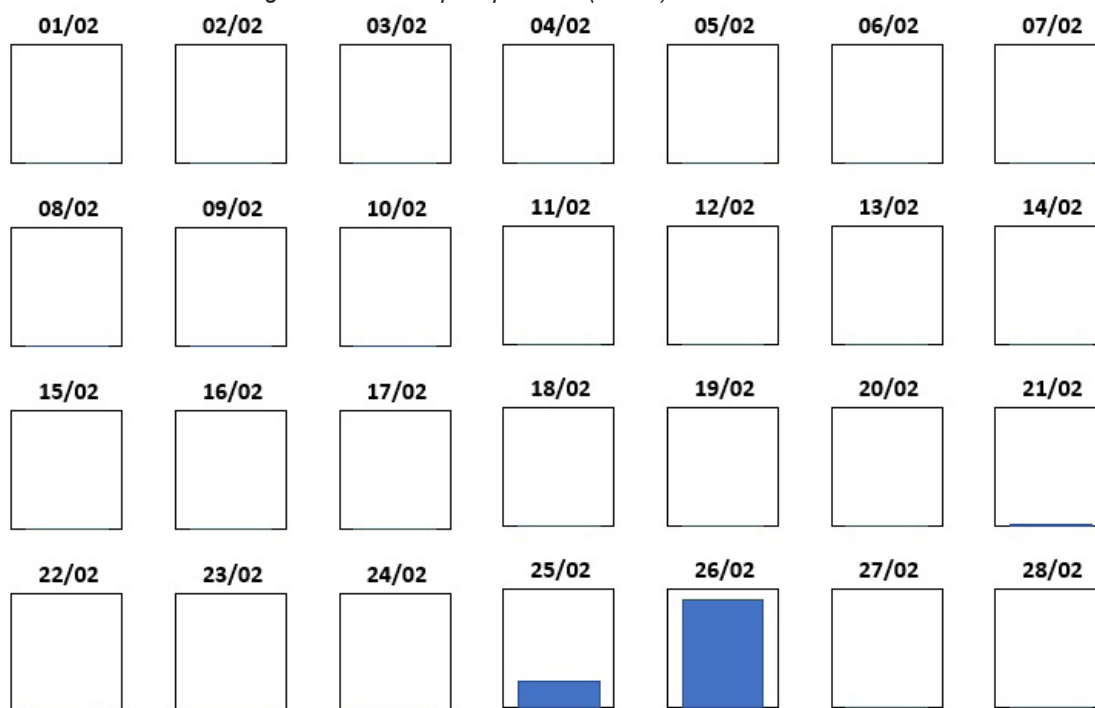


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di febbraio sono caduti complessivamente 23,8 mm di pioggia in 2 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2022, nel mese di febbraio, erano caduti complessivamente 30,4 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). Febbraio 2023.



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

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

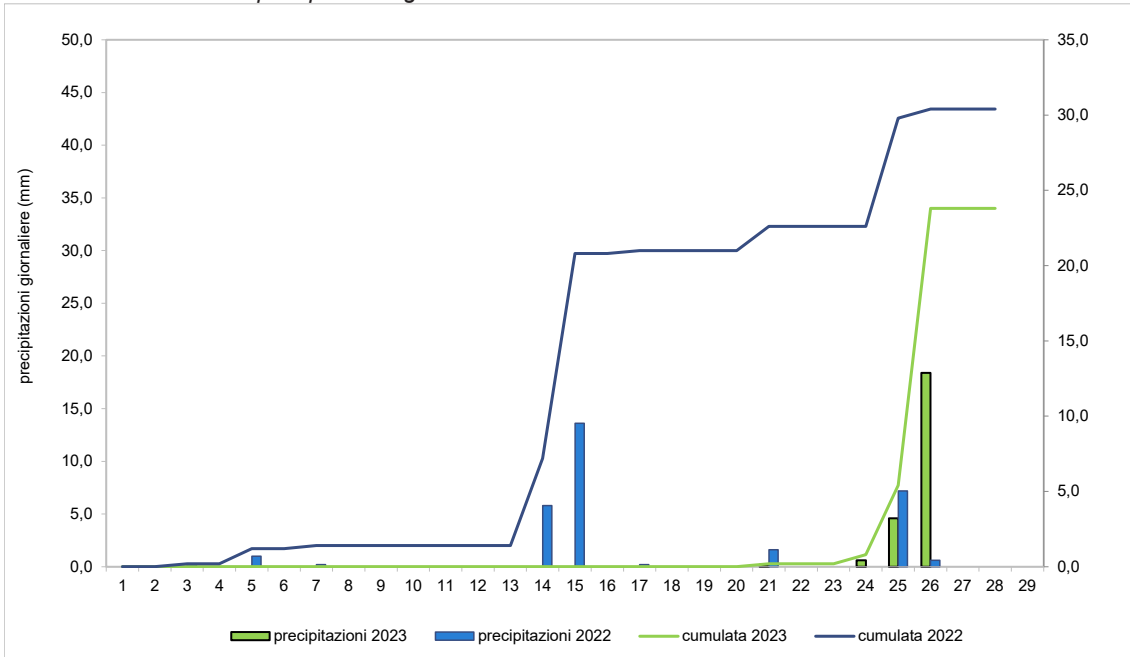
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Febbraio 2023 e 2022.

Giorno	mm pioggia	
	2023	2022
1	0,0	0,0
2	0,0	0,0
3	0,0	0,2
4	0,0	0,0
5	0,0	1,0
6	0,0	0,0
7	0,0	0,2
8	0,0	0,0
9	0,0	0,0
10	0,0	0,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	0,0	5,8
15	0,0	13,6
16	0,0	0,0
17	0,0	0,2
18	0,0	0,0
19	0,0	0,0
20	0,0	0,0
21	0,2	1,6
22	0,0	0,0
23	0,0	0,0
24	0,6	0,0
25	4,6	7,2
26	18,4	0,6
27	0,0	0,0
28	0,0	0,0
totali	23,8	30,4
giorni piovosi	2	5

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

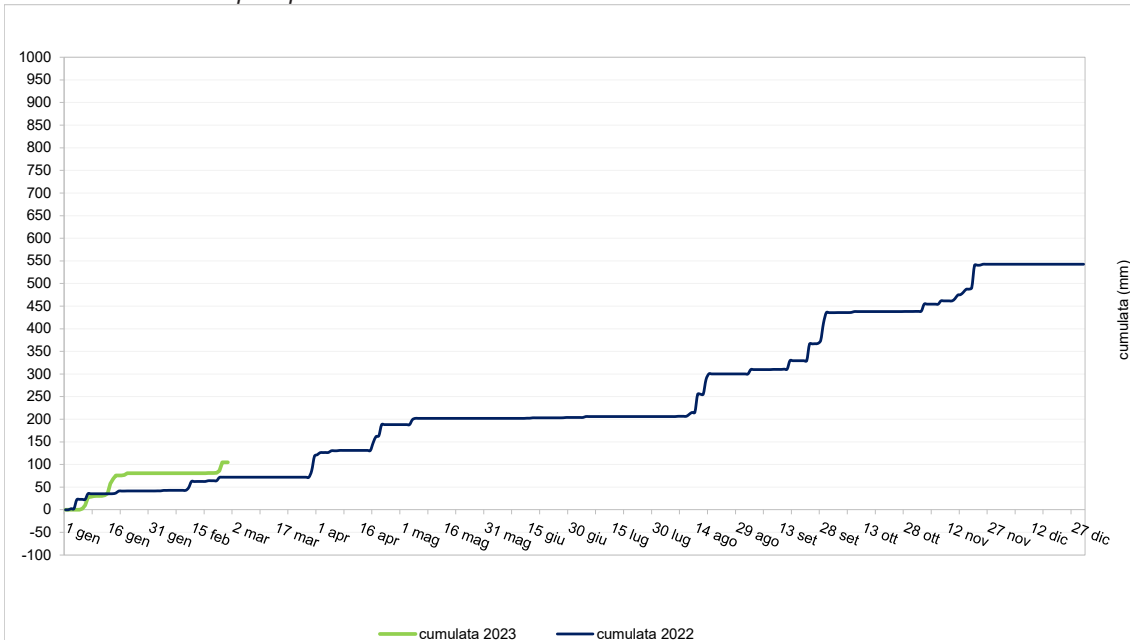
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di febbraio e la cumulata annuale delle precipitazioni (2023 e al 2022).

Grafico 6 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Febbraio 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
(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	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
Totali aree verdi	871,04	100
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
(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 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)	47.807
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 delle iniziative:

- BiblioPassi
- VerdePassi
- ArtePassi

Street-Art edition
Anno 2022

A cura di
Francesca Crescioli

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Direzione Generale
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente
Chiara Marunti

P.O. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Direzione Cultura e Sport
Servizio Sport

Dirigente
Elena Toppino

P.O. Amministrativa Sport
Andrea Cardosi

<i>Introduzione</i>	27
<i>Gli obiettivi e l'indagine</i>	28
<i>Sintesi dei risultati</i>	29
<i>Caratteristiche dei partecipanti</i>	30
<i>Risultati</i>	33
<i>Appendice</i>	36



Introduzione

La promozione dell'attività fisica, del movimento all'aria aperta e dello sport per la salute della cittadinanza è un punto qualificante del programma di mandato dell'Amministrazione Comunale. Un obiettivo che si è tradotto anche nella ricerca di nuove modalità di offerta dell'attività motoria, al fine di stimolare un numero sempre maggiore di persone a praticarla.

Nel 2013 il Comune di Firenze amplia l'offerta aderendo alla proposta della Società della Salute di Firenze; rilevata la condivisione degli stessi obiettivi per quanto attiene la tutela della salute e la promozione di corretti stili di vita stabilisce con essa una fattiva partnership. Con Delibera di Giunta esecutiva n.24 del 5 settembre 2013 della SdS di Firenze, viene istituito un "Tavolo integrato per la realizzazione di un piano cittadino di promozione dell'attività motoria plein air, non agonistica e per il tempo libero, tra la Società della Salute di Firenze, il Comune di Firenze, l'Azienda Sanitaria di Firenze - ora Azienda USL Toscana Centro" con l'obiettivo di "combattere gli effetti negativi della sedentarietà, prevenire la disabilità, contrastare l'aggravamento di malattie croniche nonché incentivare i momenti di socializzazione, ampliando il circuito informativo sulle attività di cammino, etc. e promuovere programmi di integrazione ai bisogni di salute".

Per dare vita al piano cittadino di promozione dell'attività motoria plein air, viene costituito un gruppo di lavoro formato da dipendenti della Società della Salute di Firenze, del Servizio Sport Comune di Firenze, dell'Azienda USL Toscana Centro; viene invitato a partecipare il CRAL Dipendenti Comunali per il supporto tecnico.

Nel 2014 nasce il progetto "BiblioPassi" con la collaborazione del Servizio biblioteche (Direzione Cultura e Sport) del Comune di Firenze.

Nel 2015 il progetto si arricchisce con la collaborazione del Servizio parchi, giardini e aree verdi (Direzione ambiente) del Comune di Firenze e diventa "Biblio – VerdePassi".

Nel 2016 proseguendo il cammino di crescita, con la collaborazione del Servizio Musei (Direzione Cultura e Sport) del Comune di Firenze acquisisce l'attuale denominazione "Biblio Verde ArtePassi".

Il progetto "Biblio Verde ArtePassi" coordinato dal Servizio Sport del Comune di Firenze, coniuga l'educazione alla salute con l'interesse culturale. Le azioni sono rivolte a contrastare la sedentarietà, fornendo stimoli ed informazioni per mantenersi in buona salute.

L'obiettivo generale è quello di camminare, alla scoperta di itinerari culturali, dell'ambiente, oltre a presentare la lettura come strumento per stimolare l'interesse e la vitalità delle persone.

A causa della pandemia è saltata l'edizione del 2020 e nel 2021 si è ripartiti con un'edizione ridotta.

La IX edizione del 2022, denominata Street-art edition, si è voluta rinnovare ripartendo sempre in versione ridotta. L'iniziativa propone i seguenti itinerari:

- *Quartiere 4 e Quartiere 5: le nuove forme d'arte*, una passeggiata introduttiva che ci porta a comprendere le differenze tra la Street Art commissionata e gli interventi artistici di natura spontanea, in un dialogo costante con la periferia della città;

- *Quartiere 3: classicismo contemporaneo*, un itinerario alla scoperta di uno spazio d'arte pubblica "immersivo" a 360° all'interno del quale l'arte classica e quella contemporanea si incontrano e conversano tra loro, grazie alla sapiente mano di un'artista di fama internazionale;
- *Quartiere 2 e Quartiere 3: arte e diritti*, un percorso di valorizzazione del nuovo patrimonio artistico della città, scoprendone le unicità e la rilevanza delle tematiche correlate. Un cammino tra le differenze di visioni e stilistiche alla ricerca di un valore di sintesi comune, quello dei diritti universalmente riconosciuti.

Le passeggiate sono gratuite per i partecipanti, ma riservate a gruppi di massimo 30 persone previa prenotazione.

Gli obiettivi e l'indagine

Sin dalle prime edizioni è risultato evidente l'elevato apprezzamento dell'iniziativa da parte del pubblico, tanto più che la crescente partecipazione ha spinto di anno in anno ad ampliare l'offerta. Anche quest'anno, nonostante queste particolari condizioni, si è voluto verificare con i dati il gradimento dalle passeggiate proposte.

Il questionario, come di consueto, è stato somministrato ai partecipanti al termine di ciascuna passeggiata. Rispetto agli anni scorsi ne è stata prodotta una sola versione dato che è venuta meno la distinzione fra passeggiate Biblio/Verde/Arte e di conseguenza è stato solo leggermente riadattato. Per praticità si è fatto in modo che le domande fossero contenute nella facciata di una pagina (cfr. appendice).

Lo strumento di rilevazione è strutturato in 4 sezioni:

- nella prima si rilevano le principali caratteristiche anagrafiche del rispondente;
- la seconda contiene domande sulla conoscenza e sulla partecipazione attuale e passata al progetto;
- nella terza si pongono alcune domande volte a comprendere quanto il progetto abbia raggiunto gli obiettivi che si propone;
- nell'ultima sezione si chiede di valutare alcuni aspetti della passeggiata a cui si è partecipato con uno spazio libero per eventuali suggerimenti.

Tutti i modelli cartacei raccolti sono stati trasposti su un questionario elettronico, creato con il software per indagini online limesurvey, da Martina Gigante del Servizio Sport per la successiva elaborazione.

Di seguito si presentano i principali risultati.

Sintesi dei risultati

- In totale sono stati raccolti 15 questionari: 3 per la passeggiata *Quartiere 4 e Quartiere 5: le nuove forme d'arte* e 12 per la passeggiata *Quartiere 3: classicismo contemporaneo*;
- Il canale di comunicazione più efficace è la rete civica (46,7%), seguito da altre modalità (26,7%) e social network (20,0%);
- Il 66,7% dei rispondenti non ha partecipato alle passeggiate in passato;
- Il 53,3% dei partecipanti ritiene che il progetto stimoli 'molto' l'interesse culturale;
- Il 53,3% dei partecipanti ritiene che il progetto contrasti 'molto' la sedentarietà;
- Le principali motivazioni che spingono a iscriversi sono l'interesse culturale seguito dall'opportunità di camminare;
- Nel complesso si rilevano valutazioni molto positive ('molto' o 'abbastanza') per gli itinerari proposti, gli accompagnatori e le guide specifiche.

Caratteristiche dei partecipanti

In totale sono stati raccolti 15 questionari. Di seguito si presenta la distribuzione dei questionari raccolti per ciascuna passeggiata (cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Partecipanti alle passeggiate. Valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale
Q4 e Q5: le nuove forme d'arte – 19 novembre	3	20,0
Q3: classicismo contemporaneo 26 novembre	12	80,0
Totale	15	100,0

Analizzando le caratteristiche anagrafiche si osserva che i rispondenti sono prevalentemente femmine. Per età si osserva una prevalenza di partecipanti ultra60enni (cfr. tabella 2).

Tabella 2 – Partecipanti per genere e classe di età. Valori percentuali di riga.

	Genere			Classe età			
	F	M	altro	<35	35-60	61 e +	n.r.
Percentuale	60,0	26,7	13,3	20,0	20,0	46,7	13,3

Il livello di istruzione dei partecipanti alle passeggiate risulta abbastanza elevato: 1/3 dei rispondenti è laureato, il 53,3% ha un diploma di scuola media superiore e il 6,7% la licenza media inferiore (cfr. tabella 3).

Tabella 3 – Partecipanti per titolo di studio. Valori percentuali di colonna.

Titolo di studio	
laurea	33,3
diploma scuola media superiore	53,3
licenza media inferiore	6,7
n.r.	6,7
Totale	100,0

Per quanto riguarda la condizione occupazionale i risultati sono coerenti con la distribuzione per età dei rispondenti: il 60,0% dei rispondenti è pensionato, il 33,3% è occupato e il 6,7% è studente (cfr. tabella 4).

Tabella 4 – Partecipanti per condizione occupazionale. Valori percentuali di colonna.

Condizione occupazionale	
occupato/a	60,0
pensionato/a	33,3
studente	6,7
Totale	100,0

È stato chiesto ai partecipanti alle passeggiate se fossero iscritti al circuito delle biblioteche comunali fiorentine. Risulta che il 66,7% è iscritto a una o più biblioteche. Fra quelle indicate ci sono BiblioteCanova Isolotto, Mario Luzi, Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Villa Bandini e Bibliobus (per il dettaglio cfr. Tab 1 in appendice).

Un'altra caratteristica che contribuisce a connotare i partecipanti riguarda la loro attitudine a praticare movimento. In particolare è stato chiesto con quale frequenza viene praticata attività fisica ed eventualmente di indicare quale o quali attività vengono svolte abitualmente.

A livello complessivo si osserva che oltre il 70,0% dei partecipanti alle camminate pratica abitualmente attività fisica una o più volte a settimana. Nel dettaglio il 60,0% la pratica più volte a settimana e il 13,3% una volta a settimana (cfr. tabella 5).

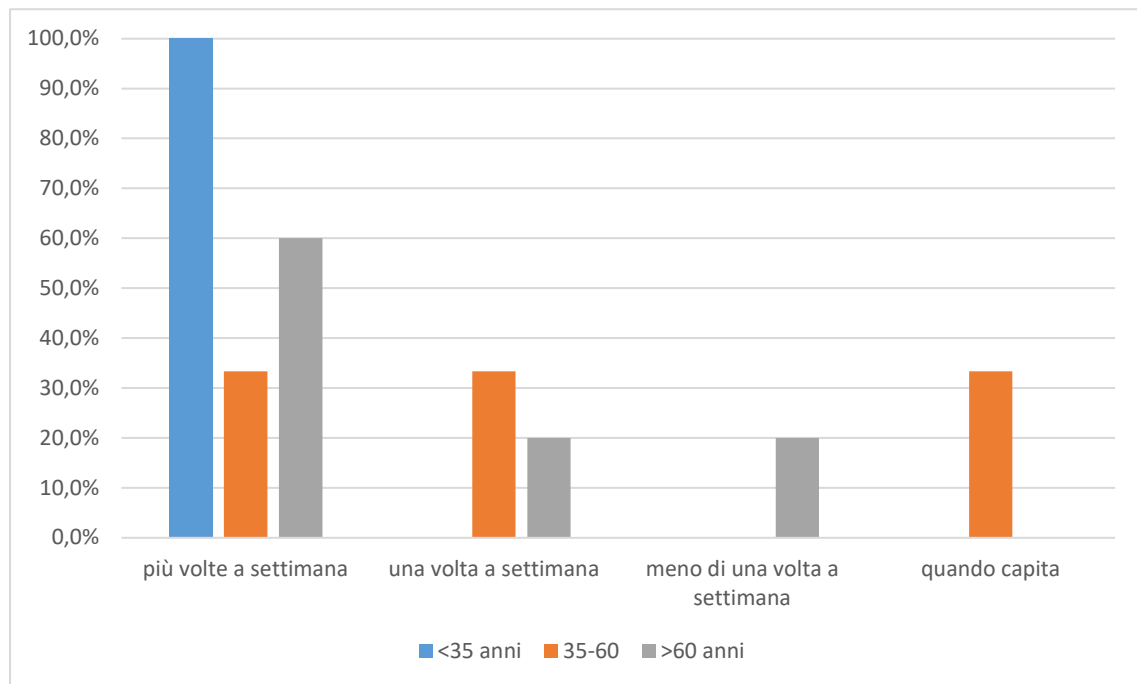
Tabella 5 – Partecipanti per pratica abituale di attività fisica. Valori assoluti e percentuali.

Pratica attività fisica	Totale	
	N	%
mai	1	6,7
quando capita	1	6,7
meno di una volta a settimana	2	13,3
una volta a settimana	2	13,3
più volte a settimana	9	60,0
Totale	15	100,0

L'attività più praticata è la camminata, indicata dal 60,0% di coloro che dichiarano di fare movimento anche saltuariamente. La palestra registra il 46,7%, il jogging e lo sport di gruppo entrambi il 13,3%.

Nel dettaglio la camminata è praticata prevalentemente più volte a settimana a tutte le età, nonostante qualcuno dichiara di praticarla anche una volta a settimana, meno di una volta a settimana o quando capita (cfr. grafico 1).

Grafico 1 – Partecipanti che praticano camminata per fascia di età e frequenza. Valori percentuali per età.



Coloro che dichiarano di praticare la palestra la frequentano tutti più volte a settimana.

Infine, per farsi un'idea del bacino di utenza del progetto, è stato chiesto al rispondente di indicare se risiede nel comune di Firenze, nella provincia o fuori provincia.

A livello complessivo si osserva che la stragrande maggioranza dei partecipanti proviene dal comune (80,0%); risulta una piccola partecipazione dalla provincia (13,3%). Viene da fuori provincia il 6,7% dei partecipanti alle passeggiate (cfr. tabella 6).

Tabella 6 – Partecipanti per zona di residenza. Valori percentuali di riga.

passeggiata	
comune di Firenze	80,0
provincia di Firenze	13,3
fuori provincia di Firenze	6,7
Totale	100,0

I risultati

Si premette che, dato il ridotto numero di passeggiate in programma, non verranno effettuate né analisi per tipologia di passeggiata né confronti con gli anni passati.

È stato chiesto ai partecipanti come sono venuti a conoscenza dell'iniziativa Biblio/Verde/Artepassi e, a livello complessivo, è emerso che il canale di comunicazione più efficace è la rete civica (46,7%) seguita da altre modalità (26,7%) che però non sono specificate e dai social network (20,0%); il passaparola risulta di scarso significato (cfr. tabella 7).

Tabella 7 – Partecipanti per canale d'informazione. Valori assoluti e percentuali.

	N	%
passaparola	1	6,7
rete civica	7	46,7
social network	3	20,0
altro	4	26,7
Totale	32	100,0

I 2/3 dei rispondenti non aveva partecipato alle passeggiate nelle edizioni degli anni scorsi mentre 1/3 dichiara di essere 'veterano' (cfr. tabella 8).

Tabella 8 – Partecipanti per partecipazione alle scorse edizioni. Valori assoluti e percentuali.

Partecipazione scorse edizioni	N	%
si	5	33,3
no	10	66,7
Totale	15	100,0

È interessante notare come, indipendentemente dalla partecipazione alle edizioni passate, la totalità dei rispondenti confermi la partecipazione a più di una data anche nell'attuale programma. Nel dettaglio tutti i 'veterani' e tutti i nuovi partecipanti dichiarano di aver già partecipato o di aver intenzione di partecipare ad altre passeggiate in programma (cfr. tabella 9).

Tabella 9 – Rispondenti per partecipazione passata e presente. Valori assoluti e percentuali.

Partecipazione scorse edizioni	Partecipazione programma attuale				Totale	
	si		no			
	N	%	N	%	N	%
si	5	100,0	0	0,0	5	100,0
no	10	100,0	0	0,0	10	100,0
Totale	15	100,0	0	0,0	15	100,0

Le due principali finalità che si propone il progetto Biblio/Verde/Artepassi sono lo stimolo all'interesse culturale e il contrasto della sedentarietà. È stato chiesto di valutare, secondo la scala 'molto', 'abbastanza', 'poco' o 'per niente', quanto l'iniziativa contribuisce al raggiungimento di tali obiettivi.

Partendo dal fatto che la gran parte delle valutazioni non scende sotto l'‘abbastanza’ per entrambi gli aspetti, si osserva che il 53,3% dei partecipanti ritiene che il progetto stimoli ‘molto’ l'interesse culturale (46,7% abbastanza) e sempre il 53,3% ritiene che contrasti ‘molto’ la sedentarietà (33,3% abbastanza, 6,7% poco e 6,7% non si esprime - cfr. tabelle 10 e 11).

Tabella 10 – Partecipanti per livello di valutazione dello stimolo all'interesse culturale. Valori assoluti e percentuali.

Stimolo all'interesse culturale	N	%
molto	8	53,3
abbastanza	7	46,7
Totale	15	100,0

Tabella 11 – Partecipanti per livello di valutazione del contrasto alla sedentarietà. Valori assoluti e percentuali.

Contrasto sedentarietà	N	%
molto	8	53,3
abbastanza	5	33,3
poco	1	6,7
non risponde	1	6,7
Totale	15	100,0

In precedenza si è osservato come la gran parte dei partecipanti alle passeggiate pratici abitualmente, chi più chi meno spesso, attività fisica. Allora è stato chiesto quanto il progetto abbia stimolato questa abitudine al movimento. È emerso che l'86,7% dei rispondenti ritiene che il progetto abbia stimolato la loro abitudine a camminare, nel dettaglio il 53,3% ‘molto’ e il 33,3% ‘abbastanza’; per il 13,3% lo stimolo è stato minore (poco) (cfr. tabella 12).

Tabella 12 – Partecipanti per livello di valutazione dello stimolo a camminare. Valori assoluti e percentuali.

Stimolo a camminare	N	%
molto	8	53,3
abbastanza	5	33,3
poco	2	13,3
Totale	15	100,0

Successivamente è stato chiesto di indicare le due motivazioni principali, fra le tre proposte, che hanno spinto a partecipare alle passeggiate.

I risultati confermano ulteriormente la riuscita dell'iniziativa nel centrare gli obiettivi infatti si osserva che il primo motore che spinge a iscriversi alle passeggiate è l'interesse culturale, seguito dall'opportunità di camminare. Il primo raccoglie il 73,3% delle preferenze, il secondo raccoglie il 66,7% di consensi. Di seguito si riportano i risultati (cfr. tabelle 13).

Tabella 13 – Motivazioni della partecipazione alle passeggiate (erano possibili più risposte). Valori assoluti e percentuali.

	N	%
per camminare	10	66,7
per interesse culturale (conoscere meglio biblioteche e patrimonio storico-artistico e ambientale del territorio)	11	73,3
per stare in compagnia	4	26,7

Nell'ultima sezione del questionario è stato richiesto il grado di soddisfazione di alcuni aspetti della passeggiata effettuata in particolare dell'itinerario proposto, dell'accompagnatore/trice e della guida specialistica.

Le valutazioni sono nell'insieme molto elevate per tutti gli aspetti considerati. Nella scala di valutazione 'molto', 'abbastanza', 'poco' e 'per niente' non si rileva nessun giudizio inferiore all'abbastanza' mentre c'è chi preferisce non esprimersi.

Complessivamente la maggior parte dei partecipanti si ritiene molto soddisfatta di tutti gli aspetti: il 66,7% è molto soddisfatto dell'itinerario, l'86,7% dell'accompagnatore/trice e l'80,0% della guida; le valutazioni non date sono relative all'accompagnatore/trice e alla guida e sono in entrambi i casi pari al 13,3% (cfr. tabella 16).

Tabella 16 – Soddisfazione per alcuni aspetti delle passeggiate. Valori assoluti e percentuali.

		Totale	
		N	%
itinerario	molto	10	66,7
	abbastanza	5	33,3
	Totale	15	100,0
accompagnatore/trice	molto	13	86,7
	non risponde	2	13,3
	Totale	15	100,0
guida	molto	12	80,0
	abbastanza	1	6,7
	non risponde	2	13,3
	Totale	15	100,0

Solo una minima parte dei partecipanti ha fornito suggerimenti. Fra le indicazioni raccolte si segnala l'invito all'Amministrazione a continuare con l'iniziativa, la maggior pubblicizzazione e la semplificazione dell'iscrizione.

Appendice

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO BIBLIOVERDEARTEPASSI Street-art edition

- 1) Com'è venuto a conoscenza del progetto BIBLIO/VERDE/ARTE PASSI promosso dal Comune di Firenze, Servizio Sanitario della Toscana e Società della Salute di Firenze?
 - Rete civica
 - stampa online
 - social network
 - passaparola
 - altro
- 2) È iscritto/a alle Biblioteche comunali fiorentine?
 - No
 - Sì (quale.....)
- 3) Ha già partecipato alle passeggiate gli anni scorsi?
 - Sì
 - No
- 4) Ha intenzione di partecipare o ha partecipato ad altre passeggiate in programma quest'anno?
 - Sì
 - No

5) Quanto ritiene che il progetto BIBLIO/VERDE/ARTE PASSI

	molto	abbastanza	poco	per niente	non so	non risponde
Stimoli l'interesse culturale	o	o	o	o	o	o
Contrasti la sedentarietà	o	o	o	o	o	o

- 6) Abitualmente Lei pratica attività fisica?
 - più volte a settimana
 - una volta a settimana
 - meno di una volta a settimana
 - meno di una volta al mese
 - quando capita
 - mai (va a domanda 8)
- 7) Che tipo di attività fisica svolge?
 - palestra piscina ciclismo jogging
 - camminata
 - sport di gruppo (specificare.....)
 - altro
- 8) Quanto ritiene che il progetto abbia stimolato la Sua abitudine a camminare?
 - molto
 - abbastanza
 - poco
 - per niente
 - non so
- 9) Quali motivi principali l'hanno spinta a partecipare alla passeggiata? *(indicare max 2 risposte)*
 - per camminare
 - per interesse culturale (conoscere meglio biblioteche e patrimonio storico-artistico e ambientale del territorio)
 - per stare in compagnia

10) Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti della passeggiata:

	molto	abbastanza	poco	per niente	non so	non risponde
Itinerario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accompagnatore/trice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) SUGGERIMENTI

.....

Tabella 1 – Iscrizione biblioteche.

Biblioteca	N	% sui rispondenti
CANOVA	1	10,0
OBLATE e M.LUZI	1	10,0
OBLATE	1	10,0
PALAGIO DI PARTE GUELFA	1	10,0
VILLA BANDINI e BIBLIOBUS	2	20,0
Biblioteca Bagno a Ripoli	1	10,0
Non indicata	3	30,0



La statistica per la città

**Il gradimento dello Sportello al
Cittadino (URP e URP LIS) e
dello Sportello di Prossimità del
Quartiere 3**

Anno 2022

A cura di
Francesca Crescioli

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Direzione Generale
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente
Chiara Marunti

P.O. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Direzione Ufficio del Sindaco
Servizio Amministrativo e Quartieri

Dirigente
Massimo Capantini

P.O. Quartiere 4
Elisabetta Corsinovi

<i>Premessa</i>	43
<i>Gli obiettivi e l'indagine</i>	45
<i>Sintesi dei risultati</i>	46
<i>Caratteristiche dei partecipanti</i>	47
<i>Risultati</i>	49
<i>Appendice - Il questionario e tabelle -</i>	54



Premessa

Gli Sportelli al Cittadino U.R.P., presenti da qualche anno con una sede in ogni quartiere, hanno il compito di informare sull'attività e sui servizi offerti dal Comune e di mettere l'utenza in contatto con gli uffici competenti, garantendo l'esercizio del diritto d'informazione, di accesso e di partecipazione al cittadino. Le principali funzioni sono:

- Informare il cittadino sulle attività e sui servizi del Comune, precisando le modalità di erogazione degli stessi e la documentazione occorrente per accedere alle singole prestazioni.
- Svolgere attività di orientamento per facilitare l'accesso agli uffici comunali e ad altre Amministrazioni
- Garantire la trasparenza e la partecipazione, rendendo effettivo il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione e informando i cittadini sulle procedure e i procedimenti; accogliere suggerimenti, segnalazioni, reclami, proposte, petizioni e raccogliere firme per referendum e proposte di leggi di iniziativa popolare
- Rilasciare le carte giovani
- Ricevere le istanze per l'ottenimento del bonus elettrico per disagio fisico (ossia per i soggetti che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali per la loro sopravvivenza)
- Ritirare per conto di Alia i modelli per volture, cessazioni ecc.;
- Ritirare le dichiarazioni per la fruizione dell'aliquota agevolata dell'I.M.U.
- Consegnare e ritirare i tesserini venatori, i bandi per la nomina di rappresentanti presso Enti
- Distribuire per conto di SAS Servizi alla Strada le "Vetrofanie per la sosta gratuita in Zcs", previa richiesta da effettuare sul portale nei link esterni

Da fine maggio 2022, in tre quartieri (1, 2 e 5), gli Sportelli al Cittadino U.R.P promuovono l'inclusione sociale a favore delle persone con disabilità uditive offrendo il servizio nella Lingua Italiana dei segni (LIS): un dipendente sordo, in collaborazione con i colleghi specificamente preparati e operatori degli Sportelli al Cittadino URP, garantisce la piena accessibilità ai servizi e all'orientamento.

L'accesso avviene preferibilmente per appuntamento.

L'Ufficio di Prossimità, presente al momento solo nel quartiere 3, si propone l'obiettivo di una giustizia più vicina ai cittadini, i quali potranno avere un riferimento vicino al luogo in cui vivono e disporre di un servizio completo di orientamento e consulenza per le funzioni giudiziarie che non prevedono il supporto di un legale (Volontaria Giurisdizione). Vuole essere il settore della giurisdizione più vicino alle esigenze delle persone fragili, la risposta del welfare state per i cittadini in difficoltà.

Le principali funzioni sono:

- Inoltrare le pratiche per l'amministrazione di sostegno (Ricorso e sub-procedimenti)
- Inoltrare istanze per tutele e curatele
- Richiedere un'autorizzazione ad un giudice tutelare
- Richiedere autorizzazioni ex art.320 c.c. riguardanti i minori
- Offrire consulenza gratuita sui principali istituti della Volontaria Giurisdizione (tutele, curatele, minori, amministratore di sostegno, ecc.) resa dai legali iscritti all'Ordine degli Avvocati di Firenze.

L'Ufficio riceve solo su appuntamento.

Gli obiettivi e l'indagine

Obiettivo della rilevazione è il monitoraggio della soddisfazione degli utenti degli sportelli al cittadino – U.R.P. dei vari quartieri, incluso il servizio nella Lingua dei Segni (LIS) e/o dello sportello di prossimità presente nel quartiere 3 al fine di ricavare elementi utili per sviluppare eventuali azioni di miglioramento.

In passato, quando il servizio dipendeva dalla Direzione Servizi Territoriali, il gradimento dei soli sportelli U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico) era stato rilevato telefonicamente nell'ambito della più ampia rilevazione sui servizi demografici.

Dal 2021 il servizio amministrativo e quartieri della direzione Ufficio del Sindaco decide di effettuare la rilevazione secondo una modalità diversa: sottoporre il questionario via web a una lista di utenti (di cui è noto un recapito e-mail). In particolare, sono stati selezionati i seguenti servizi specifici: lo sportello di prossimità e gli sportelli al cittadino/URP (rilascio di tesserini venatori e LIS).

Il questionario si compone di due sezioni: nella prima si rileva il tipo di servizio utilizzato e il gradimento di alcuni aspetti del servizio offerto; nella seconda si raccolgono le principali caratteristiche anagrafiche del rispondente.

Il questionario è stato creato e sottoposto agli utenti utilizzando il software per indagini online (CAWI) Limesurvey; tale sistema consente infatti sia di strutturare una serie di domande impostando i necessari controlli ed eventuali filtri sia di gestire l'invio delle mail di invito alla compilazione del questionario di gradimento e i successivi solleciti.

Gli utenti da contattare, e precisamente gli indirizzi e-mail degli utenti, sono stati forniti dall'ufficio committente in liste diverse: una con le mail dei cittadini che si sono serviti dello sportello di prossimità (17,3%), una con le mail dei cittadini che hanno ritirato il tesserino venatorio presso lo sportello al cittadino (81,2%) e l'altra con le mail dello sportello al cittadino in Lingua dei Segni. In totale sono stati contattati 446 utenti.

L'indagine è rimasta attiva dal 7 novembre al 9 dicembre 2022: il 7 novembre è stata inviata la mail con l'invito a compilare il questionario a tutti gli utenti; il 14 novembre e successivamente il 21 novembre sono stati inviati i solleciti per coloro che ancora non avessero provveduto alla compilazione. In tutto sono stati raccolti 94 questionari compilati pari al 21,1%.

Sintesi dei risultati

- In totale sono stati inviati 446 questionari e ne sono stati compilati 94 (21,1%);
- Negli ultimi 12 mesi il 62,8% dei rispondenti dichiara di essersi rivolto allo sportello al cittadino/URP (era 43,4% nel 2021), il 3,2% ha usufruito dell'URP LIS e il 35,1% dell'ufficio di prossimità del Q3 (era 56,6% nel 2021);
- Il 36,2% dei rispondenti si è avvalso dello sportello per l'ufficio di prossimità (29,7% nel 2021), il 59,6% per il rilascio del tesserino venatorio (68,3% nel 2021), il 7,4% per l'URP (13,1% nel 2021) e il 3,2% per l'URP LIS;
- Il 79,8% dei rispondenti è molto soddisfatto dell'informazione preliminare che il Comune di Firenze fornisce sui servizi offerti allo sportello (era 73,8% lo scorso anno);
- In generale l'ufficio di prossimità ottiene maggiori valutazioni positive per tutti gli aspetti considerati;
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità gli aspetti che ricevono maggiori valutazioni positive sono quelli relativi alla competenza e cortesia del personale (79,0% e 80,6% sportelli al cittadino/URP e 87,9% e 91,0% ufficio di prossimità);
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità l'aspetto più critico è quello dei giorni e orari di apertura (58,1% e 45,4% di valutazioni positive);
- L'85,7% degli utenti che hanno utilizzato lo sportello per il rilascio del tesserino venatorio conosce l'applicazione 'TosCaccia', ma solo il 12,5% di essi l'ha utilizzata (entrambi i valori in crescita rispetto al 2021); il 10,7% non la conosce ma la vorrebbe utilizzare;
- A livello complessivo l'87,9% degli utenti è molto soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio di prossimità, in leggero ribasso rispetto al 2021 quando era il 90,7%. Le valutazioni positive per i servizi ricevuti presso lo sportello al cittadino sono l'82,3%, in netto miglioramento rispetto al 69,8% dello scorso anno.
- Fra i pochi suggerimenti per migliorare il servizio viene indicata la necessità di un maggior numero di sportelli nonché di una informazione maggiore e più precisa sui servizi.

Caratteristiche dei rispondenti

Analizzando le caratteristiche anagrafiche si osserva che i rispondenti sono prevalentemente maschi (73,4%). Per età si osserva una maggioranza di rispondenti di età compresa fra i 51 ei 70 anni (52,1%); il 21,3% ha più di 70 anni e il 18,1% ha meno di 50 anni (cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per genere e classe di età. Valori percentuali sul totale.

genere	classe età				Totale
	<=50	51-70	71 e oltre	n.r.	
M	8,5	38,3	21,3	5,3	73,4
F	9,6	13,8	0,0	1,1	24,5
Preferisco non dichiararlo	0,0	0,0	0,0	2,3	2,1
Totale	18,1	52,1	21,3	8,5	100,0

Il livello di istruzione risulta abbastanza elevato: il 21,3% dei rispondenti è laureato, il 54,3% ha un diploma di scuola media superiore, il 17,0% la licenza media inferiore e il 7,4% la licenza elementare. Al crescere dell'età il titolo di studio risulta mediamente più basso (cfr. tabella 2).

Tabella 2 – Rispondenti per titolo di studio e per classe di età. Valori percentuali di colonna.

Titolo di studio	classe età				Totale
	<=50	51-70	71 e oltre	n.r.	
laurea	29,4	20,4	15,0	25,0	21,3
diploma di scuola media superiore	70,6	49,0	55,0	50,0	54,3
diploma di scuola media inferiore	0,0	22,4	25,0	0,0	17,0
licenza elementare	0,0	8,2	5,0	25,0	7,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda la condizione occupazionale i risultati sono coerenti con la distribuzione per età dei rispondenti: il 45,7% risulta occupato, di cui il 35,1% alle dipendenze e il 10,6% autonomo; gli occupati appartengono principalmente alla classe dei minori di 50 anni (70,6% dipendenti e 17,6% autonomi), ma ce n'è una discreta percentuale anche fra i 51-70enni (38,8% dipendenti e 14,3% autonomi); i pensionati costituiscono il 45,7% del totale dei rispondenti e in questa categoria rientrano quasi tutti gli ultrasessantenni; una buona parte sono anche fra i 51-70enni (42,9%). Risulta pari al 4,3% la percentuale di coloro che si dichiarano in altra condizione (cfr. tabella 3).

Tabella 3 – Rispondenti per condizione occupazionale e per classe di età. Valori percentuali di colonna.

Condizione occupazionale	classe età				Totale
	<=50	51-70	71 e oltre	n.r.	
occupato/a alle dipendenze	70,6	38,8	0,0	25,0	35,1
occupato/a autonomo	17,6	14,3	0,0	0,0	10,6
pensionato/a	0,0	42,9	90,0	50,0	45,7
studente/ssa	5,9	0,0	0,0	0,0	1,1
casalinga/o	0,0	2,0	0,0	0,0	1,1
in altra condizione	5,9	0,0	10,0	12,5	4,3
non risponde	0,0	2,0	0,0	12,5	2,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Infine è stato chiesto al rispondente di indicare se risiede nel comune di Firenze, nella provincia o altrove.

Si osserva che la maggior parte dei rispondenti vive a Firenze (85,1%); di questi il 27,5% sta nel quartiere 4, il 22,5% nel 5, il 21,3% nel 2, il 15,0% nel 3 e il 13,8% nell'1. Il 10,6% risiede in un comune della città metropolitana e il 4,3% fuori dalla città metropolitana (cfr. tabelle 4-5).

Tabella 4 – Rispondenti per zona di residenza. Valori assoluti e percentuali.

Residenza	N	%
comune di Firenze	80	85,1
altro comune della città metropolitana	10	10,6
altro	4	4,3
Totale	94	100,0

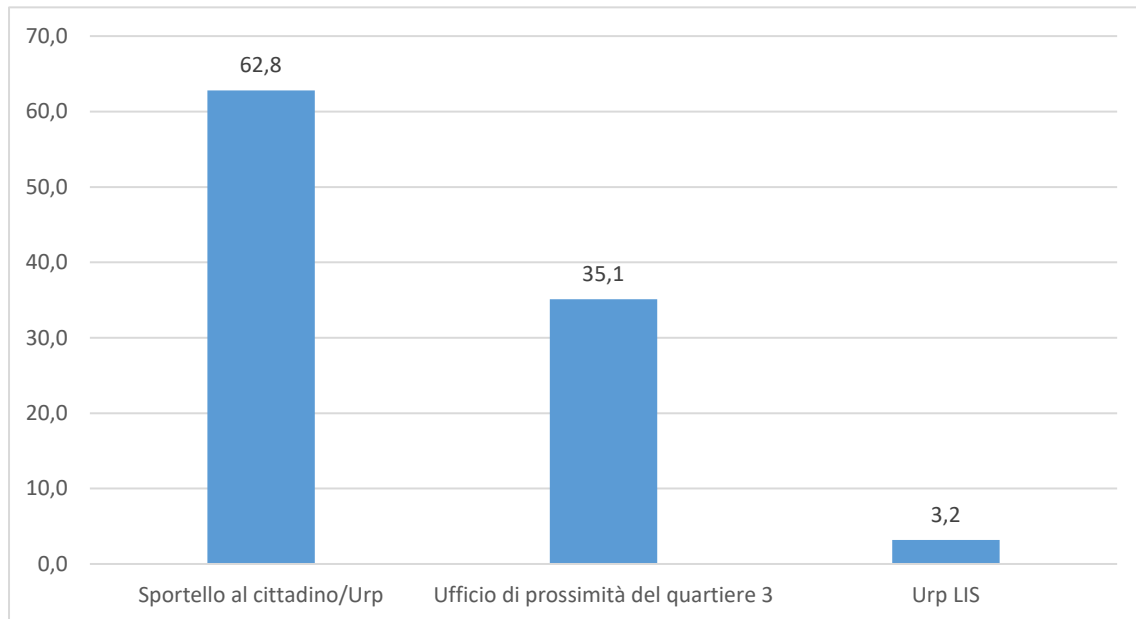
Tabella 5 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere. Valori assoluti e percentuali.

Quartiere di residenza	N	%
Q1	11	13,8
Q2	17	21,3
Q3	12	15,0
Q4	22	27,5
Q5	18	22,5
Totale	80	100,0

I risultati

Agli utenti è stato chiesto a quali sportelli/uffici si sono rivolti negli ultimi 12 mesi. Il 62,8% dichiara di essersi rivolto allo sportello al cittadino/URP, il 35,1% all'ufficio di prossimità del Q3 e il 3,2% all'Urp nella Lingua Italiana dei Segni (LIS). Rispetto allo scorso anno si rileva una maggiore percentuale di rispondenti fra gli utenti dello sportello al cittadino (nel 2021 era il 43,4% contro il 56,6% dell'ufficio di prossimità).

Grafico 1 – Utenti per sportello/ufficio utilizzato negli ultimi 12 mesi.



Approfondendo il tipo di servizio utilizzato, si osserva che il 36,2% dichiara di essersi avvalso dello sportello per l'ufficio di prossimità, il 59,6% per il rilascio del tesserino venatorio, il 7,4% per l'URP e il 3,2% per l'Urp LIS.

Fra i servizi richiesti all'URP c'è principalmente la richiesta di informazioni relative al rilascio del tesserino venatorio, ai certificati, alla disponibilità di servizi e altre informazioni giuridiche.

Per prima cosa è stata chiesta una valutazione dell'informazione preliminare del Comune di Firenze sui servizi offerti dagli sportelli al cittadino/URP e dall'ufficio di prossimità del Q3. Il rispondente doveva attribuire un punteggio da 1 a 5 dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo. Circa l'80,0% dei rispondenti (79,8%) è molto soddisfatto dell'informazione, in particolare il 48,9% dà una valutazione ottima e il 30,9% buona. Meglio rispetto al 2021 quando i giudizi positivi erano il 73,8%.

Grafico 2 – Utenti per servizio utilizzato negli ultimi 12 mesi.

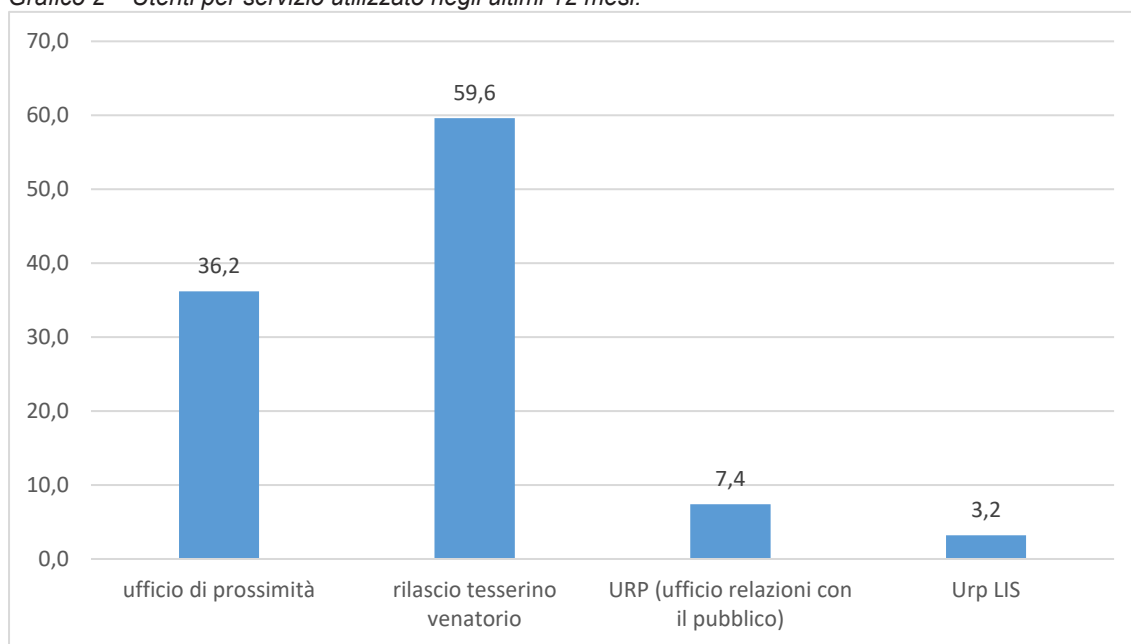


Tabella 6 – Valutazione delle informazioni preliminari sui servizi. Valori assoluti e percentuali.

	N	%
1	0	0,0
2	2	2,1
3	15	16,0
4	29	30,9
5	46	48,9
non risponde	2	2,1
Totale	94	100,0

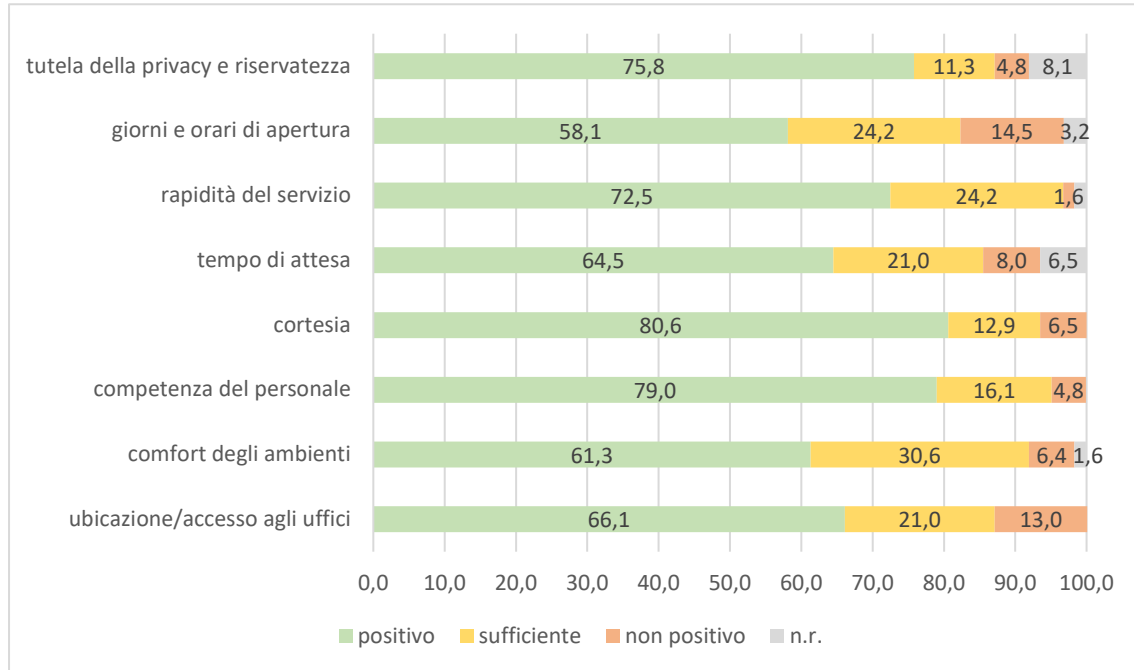
Successivamente è stato chiesto di valutare, sempre con un punteggio da 1 a 5 dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo, alcuni aspetti del servizio riguardanti le strutture e le vie di accesso, il personale e la qualità del servizio ricevuto.

I giudizi sono stati differenziati fra utenti degli sportelli al cittadino/URP e URPLIS, che costituiscono il 66,0% dei rispondenti e utenti dello sportello di prossimità del Q3, pari al 35,1%. Per una maggior facilità di esposizione, i risultati sono stati aggregati in giudizio positivo (ottimo e buono), sufficiente e non positivo (scarso e insufficiente).

Per quanto riguarda gli sportelli al cittadino/URP risultano elevati i giudizi positivi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia rispettivamente 79,0% e 80,6%); valutazioni molto buone anche per la tutela della privacy (75,8%) e per la rapidità del servizio (72,5%); scendono sotto il 70,0% i giudizi positivi per l'ubicazione/accesso agli uffici (66,1%), per il tempo di attesa (64,5%) e per il comfort degli ambienti (61,3%). La quota di giudizi positivi non scende sotto al 58,1%, valore attribuito ai giorni e orari di apertura, che è l'aspetto che riporta la più alta percentuale di giudizi negativi pari al 14,5%. Insieme a questo, sopra il 10,0% c'è solo l'ubicazione/accesso agli uffici (13,0% - cfr. Grafico 3).

Rispetto al 2021 tutti i giudizi positivi sono in aumento mentre diminuiscono i non positivi; fa eccezione l'ubicazione/accesso agli uffici che passa da 69,8% al 66,1% di valutazioni positive e dal 10,4% al 13,0% di negative: le sufficienze passano dal 16,0% al 21,0% mentre non c'è nessuno che non esprime la valutazione (erano il 3,8% nel 2021).

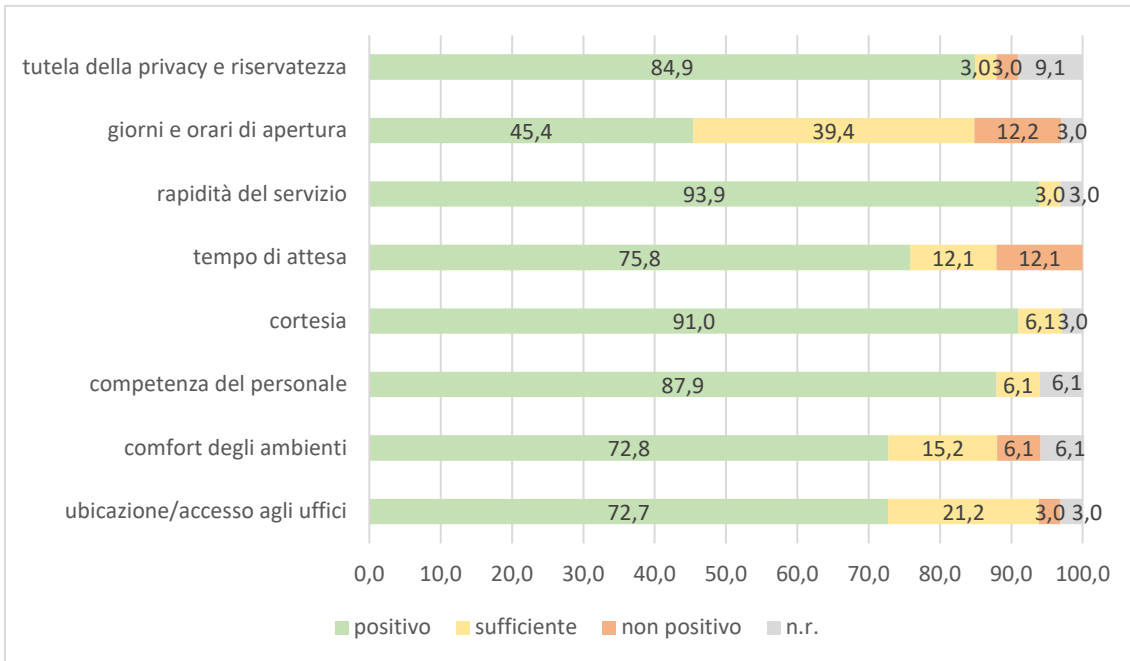
Grafico 3 – Utenti degli sportelli al cittadino/URP per valutazione dei singoli aspetti.



Analoga ma migliore la valutazione dello sportello di prossimità, forse anche per la sua attività più specifica. Si osserva una netta predominanza delle valutazioni positive per tutti gli aspetti considerati, a eccezione dei giorni e orari di apertura. Risultano molto elevati i giudizi positivi per la rapidità del servizio allo sportello (93,9%) e per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia rispettivamente 87,9% e 91,0%); molto bene anche per la tutela della privacy (84,9%). Il tempo di attesa per avere informazioni riceve il 75,8% di valutazioni positive mentre l'ubicazione/accesso agli uffici e il comfort degli ambienti ottengono rispettivamente il 72,7% e il 72,8%. L'aspetto che rileva maggiore criticità sono i giorni e orari di apertura che riporta il 45,4% di giudizi positivi, cui si affianca il 39,4% di sufficienze e il 12,2% di valutazioni negative, la quota più alta insieme al tempo di attesa (cfr. Grafico 4).

Rispetto al 2021 molti degli aspetti considerati perdono qualche punto percentuale nelle valutazioni positive, il più delle volte a vantaggio delle sufficienze. Fa eccezione il comfort degli ambienti che invece vede aumentare i giudizi negativi, mentre il tempo di attesa, i giorni e orari di apertura e la tutela della privacy registrano un aumento sia dei giudizi sufficienti sia di quelli negativi.

Grafico 4 – Utenti dello sportello di prossimità per valutazione dei singoli aspetti.



È stato chiesto agli utenti se ritenessero utile che gli sportelli offrissero altri servizi oltre quelli già in essere. Considerato che quasi tutti non si esprimono in merito, le uniche osservazioni pertinenti si riferiscono a servizi di supporto a chi ha difficoltà con l'online, una newsletter informativa e risoluzione delle problematiche più immediata.

A coloro che si sono rivolti allo sportello per ritirare il tesserino venatorio è stato chiesto se fossero a conoscenza dell'App della Regione Toscana 'TosCaccia', alternativa al ritiro del tesserino cartaceo. È emerso che l'85,7% degli utenti conosce l'applicazione ma solo il 12,5% l'ha utilizzata; il 44,6% specifica che preferisce ritirare il tesserino di persona. Il 10,7% non la conosce ma vorrebbe utilizzarla e il 3,6% non la conosce ma non è interessato.

Rispetto al 2021 aumenta la quota di chi ha utilizzato l'App sia quella di coloro che preferiscono ritirare il tesserino di persona, mentre diminuisce la percentuale di coloro che non la conoscono.

È stato lasciato uno spazio per le osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio. Anche in questo caso la maggioranza degli utenti non si è espressa. Le principali indicazioni riguardano la presenza di un maggior numero di sportelli nonché la necessità di una informazione maggiore e più precisa su tali servizi. Infine è stato chiesto di esprimere una valutazione complessiva del servizio ricevuto, sempre utilizzando i punteggi da 1 a 5. Differenziando i due servizi, si ottiene una valutazione migliore per lo sportello di prossimità come già era emerso nei singoli aspetti. L'87,9% degli utenti è molto soddisfatto (era 90,7% nel 2021) con il 6,1% di giudizi sufficienti e il 3,0% di giudizi negativi. Le valutazioni positive per lo sportello al cittadino sono dell'82,3%, con il 14,5% di sufficienze e l'1,6% di giudizi negativi, in netto miglioramento rispetto allo scorso anno (era 69,8% nel 2021).

Grafico 5 – Utenti ritiro tesserino venatorio per conoscenza App 'TosCaccia'.

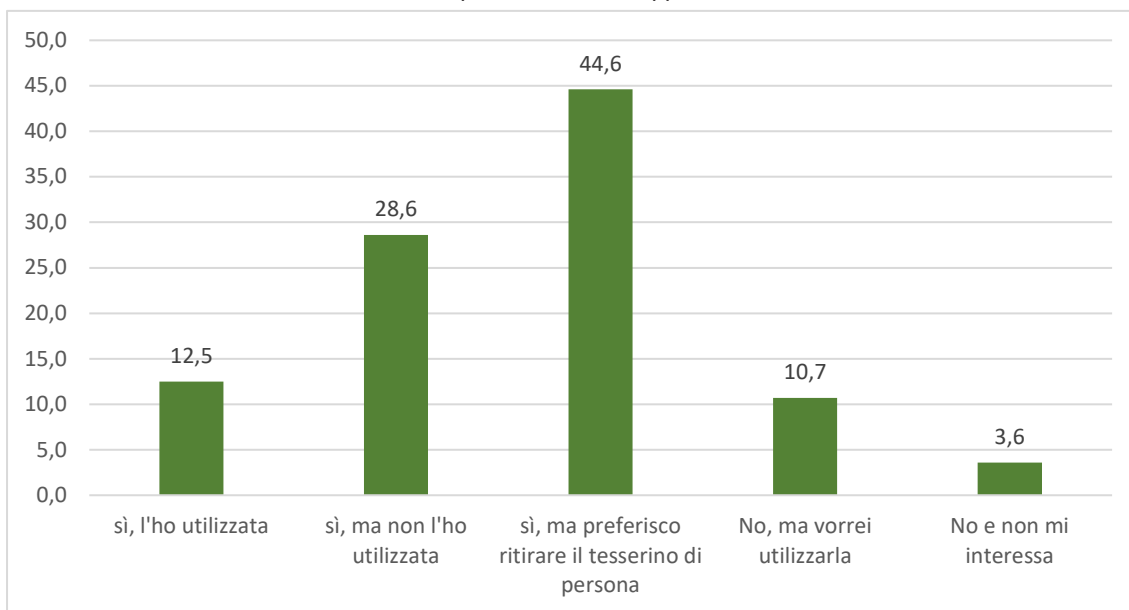
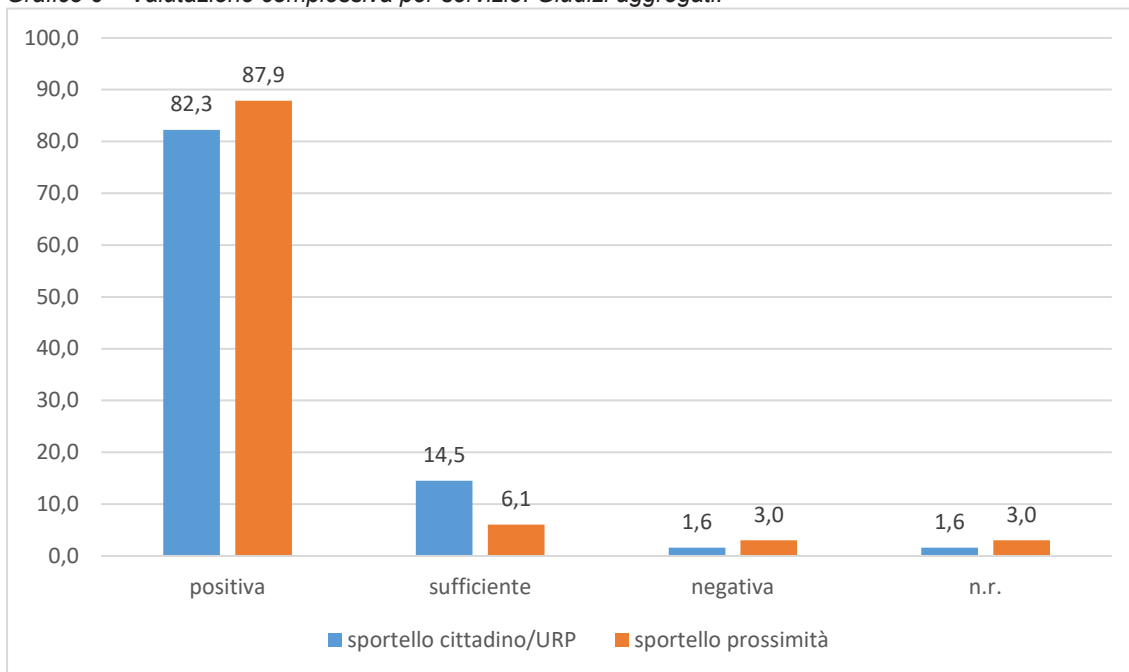


Grafico 6 – Valutazione complessiva per servizio. Giudizi aggregati.



Appendice

Il questionario

Tabelle

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SPORTELLI AL CITTADINO/U.R.P. E DI PROSSIMITA' Q3

1. Negli ultimi 12 mesi a quali sportelli/uffici si è rivolto? (possibili più risposte)
 - Sportello al cittadino/ URP
 - URP nella lingua dei segni
 - Sportello di prossimità del Q3
 - nessuno → esce

2. Quali servizi ha utilizzato?
 - ufficio di prossimità
 - URP LIS
 - rilascio tesserino venatorio
 - URP (ufficio relazione con il pubblico)
 - altro

3. (se 'URP' a dom.2) Specificare per cosa si è rivolto all'URP

4. Come valuta l'informazione fornita dal Comune di Firenze relativamente ai servizi offerti dagli Sportelli al cittadino /URP e di prossimità del Quartiere 3? (esprima un punteggio da 1 a 5 dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo)

1=insufficiente...5=ottimo	1	2	3	4	5	non so	non risponde
----------------------------	---	---	---	---	---	--------	--------------

5. Le chiedo di valutare alcuni aspetti del servizio, indicando un punteggio da 1 a 5 dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo):

	1	2	3	4	5	non so	non risponde
Ubicazione/accesso agli uffici							
Comfort degli ambienti							
Competenza del personale							
Cortesia del personale							
Tempo di attesa (per avere informazioni, anche a telefono)							
Rapidità del servizio (allo sportello)							
Giorni e orari di apertura							
Tutela della privacy e riservatezza							

6. Oltre alle informazioni/ attività che attualmente vengono svolte, quale altro servizio vorrebbe che lo Sportello offrisse?

7. (se ‘rilascio tesserino venatorio’ a dom. 2) E’ a conoscenza che in alternativa agli Sportelli dei Quartieri è disponibile l’App della Regione Toscana “Toscaccia” per rilascio tesserini venatori?

- Sì, l’ho utilizzata
- Sì, ma non l’ho utilizzata
- Sì, ma preferisco ritirare il tesserino di persona
- No, ma vorrei utilizzarla
- No e non mi interessa

8. Osservazioni per il miglioramento del servizio offerto

9. Esprima una valutazione complessiva del servizio ricevuto indicando un punteggio da 1 a 5 (dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo)

1=insufficiente...5=ottimo	1	2	3	4	5	non so	non risponde
----------------------------	---	---	---	---	---	--------	--------------

ANAGRAFICA

10. **Genere:** M F ALTRO PREFERISCO NON DICHIARARLO

11. **Anno di nascita** _ _ _ _

12. **Titolo di studio:**

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Licenza media superiore
- Laurea o titolo superiore

13. **Condizione occupazionale:**

- occupato/a, alle dipendenze
- occupato/a, autonomo/a
- ritirato/a dal lavoro (pensionato/a)
- studente/ssa
- casalinga/o
- in altra condizione

14. **Dove vive?**

- Comune di Firenze (specificare il quartiere:
- Altro comune dell’area metropolitana

Tablelle*Tabella 1 – Rispondenti residenti fuori Firenze per comune. Valori assoluti e percentuali.*

comune di residenza	N	%
Bagno a Ripoli	1	10,0
Campi Bisenzio	1	10,0
Greve in Chianti	1	10,0
Pontassieve	1	10,0
Scandicci	1	10,0
Sesto Fiorentino	1	10,0
Signa	2	20,0
Vaglia	2	20,0
Totale	10	100,0







1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem clearly and concisely. This involves identifying the symptoms of the problem and determining the underlying cause. Once the problem has been defined, the next step is to gather information about the problem and its context. This information can be used to identify potential solutions and to evaluate the feasibility of each solution.

2. The second step in the process of identifying a problem is to gather information about the problem and its context. This information can be used to identify potential solutions and to evaluate the feasibility of each solution. The information gathered should include the symptoms of the problem, the underlying cause, and the context in which the problem is occurring.

3. The third step in the process of identifying a problem is to identify potential solutions. This involves brainstorming a list of possible solutions and evaluating the feasibility of each solution. The feasibility of a solution is determined by its cost, its complexity, and its potential for success.

4. The fourth step in the process of identifying a problem is to evaluate the feasibility of each solution. This involves comparing the costs and benefits of each solution and determining which solution is the most feasible. The most feasible solution is the one that is the least costly, the simplest, and the most likely to succeed.

5. The fifth step in the process of identifying a problem is to implement the most feasible solution. This involves putting the solution into action and monitoring its progress. Once the solution has been implemented, it is important to evaluate its effectiveness and to make any necessary adjustments.

6. The sixth step in the process of identifying a problem is to evaluate the effectiveness of the solution. This involves comparing the results of the solution to the original problem and determining whether the solution has been successful. If the solution has not been successful, it is important to identify the reasons for its failure and to try a different solution.

7. The seventh step in the process of identifying a problem is to identify the reasons for the failure of the solution. This involves analyzing the results of the solution and determining what went wrong. The reasons for failure can be used to identify potential solutions for the next time.

8. The eighth step in the process of identifying a problem is to identify potential solutions for the next time. This involves brainstorming a list of possible solutions and evaluating the feasibility of each solution. The feasibility of a solution is determined by its cost, its complexity, and its potential for success.

9. The ninth step in the process of identifying a problem is to evaluate the feasibility of each solution. This involves comparing the costs and benefits of each solution and determining which solution is the most feasible. The most feasible solution is the one that is the least costly, the simplest, and the most likely to succeed.

10. The tenth step in the process of identifying a problem is to implement the most feasible solution. This involves putting the solution into action and monitoring its progress. Once the solution has been implemented, it is important to evaluate its effectiveness and to make any necessary adjustments.

11. The eleventh step in the process of identifying a problem is to evaluate the effectiveness of the solution. This involves comparing the results of the solution to the original problem and determining whether the solution has been successful. If the solution has not been successful, it is important to identify the reasons for its failure and to try a different solution.

12. The twelfth step in the process of identifying a problem is to identify the reasons for the failure of the solution. This involves analyzing the results of the solution and determining what went wrong. The reasons for failure can be used to identify potential solutions for the next time.

13. The thirteenth step in the process of identifying a problem is to identify potential solutions for the next time. This involves brainstorming a list of possible solutions and evaluating the feasibility of each solution. The feasibility of a solution is determined by its cost, its complexity, and its potential for success.

14. The fourteenth step in the process of identifying a problem is to evaluate the feasibility of each solution. This involves comparing the costs and benefits of each solution and determining which solution is the most feasible. The most feasible solution is the one that is the least costly, the simplest, and the most likely to succeed.

15. The fifteenth step in the process of identifying a problem is to implement the most feasible solution. This involves putting the solution into action and monitoring its progress. Once the solution has been implemented, it is important to evaluate its effectiveness and to make any necessary adjustments.

16. The sixteenth step in the process of identifying a problem is to evaluate the effectiveness of the solution. This involves comparing the results of the solution to the original problem and determining whether the solution has been successful. If the solution has not been successful, it is important to identify the reasons for its failure and to try a different solution.

17. The seventeenth step in the process of identifying a problem is to identify the reasons for the failure of the solution. This involves analyzing the results of the solution and determining what went wrong. The reasons for failure can be used to identify potential solutions for the next time.

18. The eighteenth step in the process of identifying a problem is to identify potential solutions for the next time. This involves brainstorming a list of possible solutions and evaluating the feasibility of each solution. The feasibility of a solution is determined by its cost, its complexity, and its potential for success.

19. The nineteenth step in the process of identifying a problem is to evaluate the feasibility of each solution. This involves comparing the costs and benefits of each solution and determining which solution is the most feasible. The most feasible solution is the one that is the least costly, the simplest, and the most likely to succeed.

20. The twentieth step in the process of identifying a problem is to implement the most feasible solution. This involves putting the solution into action and monitoring its progress. Once the solution has been implemented, it is important to evaluate its effectiveness and to make any necessary adjustments.

21. The twenty-first step in the process of identifying a problem is to evaluate the effectiveness of the solution. This involves comparing the results of the solution to the original problem and determining whether the solution has been successful. If the solution has not been successful, it is important to identify the reasons for its failure and to try a different solution.

22. The twenty-second step in the process of identifying a problem is to identify the reasons for the failure of the solution. This involves analyzing the results of the solution and determining what went wrong. The reasons for failure can be used to identify potential solutions for the next time.

23. The twenty-third step in the process of identifying a problem is to identify potential solutions for the next time. This involves brainstorming a list of possible solutions and evaluating the feasibility of each solution. The feasibility of a solution is determined by its cost, its complexity, and its potential for success.