Direzione Servizi Territoriali Integrati
Servizio Statistica e Toponomastica

Bollettino mensile di statistica

n.96
febbraio
2019

COMUNE DI FIRENZE

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica

Servizio statistica e toponomastica
Dirigente
Chiara Marunti

Responsabile Alta Professionalità Statistica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

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

SOMMARIO

Il Bollettino di Statistica ha ripreso le pubblicazioni con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.
Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.
Questo mese vengono pubblicati i risultati delle indagini sul gradimento del Contact Center 055055 e sulla Polizia Municipale.
Il focus demografico di questo mese si concentra su coloro che, nel 2018, hanno preso residenza a Firenze arrivando da un altro comune italiano o dall'estero o viceversa hanno spostato la propria residenza in un altro comune italiano oppure all'estero.
Vengono inoltre riproposte ogni mese alcune serie di tabelle demografiche comprensive di alcuni dati demografici previsionali per il comune e per la città metropolitana e di dati territoriali.
Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica. Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo http://statistica.fi.it.
La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.

Popolazione

I residenti a Firenze al 31 gennaio 2019 sono 376.451 di cui 61.219 stranieri (16,3%). Dall'inizio del 2019 il numero di residenti è diminuito di 78 unità.

Il focus demografico di questo mese si concentra su coloro che, nel 2018, hanno preso residenza a Firenze arrivando da un altro comune italiano o dall'estero o viceversa hanno spostato la propria residenza in un altro comune italiano oppure all'estero.

Nel corso del 2018 sono arrivati a Firenze 9.439 individui e 9.090 hanno lasciato la città. Analizzandole per genere e cittadinanza si osserva che sia in entrata sia in uscita dalla città sono in leggera prevalenza le femmine (rispettivamente 51,5% e 50,5%) e, in maniera più significativa, sono più gli italiani che arrivano (62,9%) e che se ne vanno (73,8%) rispetto agli stranieri (cfr. tabella 1 e tabella 2).

Tabella 1 - Immigrati a Firenze dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 per genere e cittadinanza

	cittadinanza		
genere	italiana	straniera	Totale
F	2.967	1.898	4.865
M	2.966	1.608	4.574
Totale	5.933	3.506	9.439

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici.

Tabella 2 - Emigrati da Firenze dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 per genere e cittadinanza

	cittadinanza		
genere	italiana	straniera	Totale
F	3.337	1.257	4.594
M	3.375	1.121	4.496
Totale	6.712	2.378	9.090

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici.

La tabella 3 mostra la distribuzione degli immigrati a Firenze nel corso del 2018 per area di provenienza con il dettaglio delle province toscane e dei principali comuni della provincia di Firenze.

Il 30,9% degli immigrati proviene da un altro comune della provincia di Firenze e i comuni confinanti sono quelli che contano il maggior numero di trasferimenti, in primis Scandicci (433), Sesto Fiorentino (286), Bagno a Ripoli (261) e Campi Bisenzio (259) seguiti da Fiesole (227), Pontassieve (121) e Impruneta (115).

Il 28,2% degli immigrati si trasferisce da un comune italiano fuori dalla Toscana e il 26,1% proviene dall'estero, di cui solo una piccola parte si cancella dall'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero), iscrivendosi all'anagrafe della popolazione residente.

Il 14,8% proviene dalle altre province toscane e quelle che registrano il maggior numero di trasferiti sono Prato (314), Arezzo (218) e Pistoia (188).

Tabella 3 - Immigrati a Firenze dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 per provenienza

da comuni della provincia	N	%
Scandicci	433	4,6
Sesto Fiorentino	286	3,0
Bagno a Ripoli	261	2,8
Campi Bisenzio	259	2,7
Fiesole	227	2,4
Pontassieve	121	1,3
Impruneta	115	1,2
Signa	105	1,1
Lastra a Signa	98	1,0
Figline e Incisa Valdarno	91	1,0
San Casciano in Val di Pesa	80	0,8
Greve in Chianti	69	0,7
Borgo San Lorenzo	67	0,7
Vaglia	67	0,7
Calenzano	66	0,7
Reggello	63	0,7
Empoli	59	0,6
Rignano sull'Arno	58	0,6
altri comuni	388	4,1
totale comuni provincia FI	2.913	30,9
dalle province toscane		
Arezzo	218	2,3
Grosseto	110	1,2
Livorno	137	1,5
Lucca	90	1,0
Massa Carrara	37	0,4
Pisa	160	1,7
Pistoia	188	2,0
Prato	314	3,3
Siena	147	1,6
totale altre province toscane	1.401	14,8
dal resto Italia	2.659	28,2
dall'estero*	2.466	26,1
Totale	9.439	100,0

**di cui 122 cancellazioni AIRE*
Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici.

Eliminando il dettaglio di province e comuni la tabella 4 riporta gli immigrati per area di destinazione e per cittadinanza. Ha cittadinanza italiana gran parte di coloro che arrivano da dentro i confini nazionali, mentre è straniero la maggior parte di coloro che arrivano dall'estero. Degno di considerazione è circa il 25,0% di provenienti da comuni della provincia che ha cittadinanza straniera.

Tabella 4 - Immigrati a Firenze dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 per area di provenienza e cittadinanza

	cittadinanza		
provenienza	italiana	straniera	totale
provincia di Firenze	2.192	721	2.913
altre province della toscana	1.163	238	1.401
altre regioni italiane	2.248	411	2.659
estero	330	2.136	2.466
Totale	5.933	3.506	9.439

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici.

Ponendo l'attenzione su coloro che provengono dall'estero si osserva che Firenze attrae stranieri principalmente dalla Repubblica Popolare cinese (222), dall'Albania (184), dalla Romania (157), dal Perù (124) e dal Bangladesh (116). Gli italiani che rientrano nel paese d'origine provengono principalmente dagli Stati Uniti d'America (21), dal Regno Unito (19) e dalla Svizzera (14).

Tabella 5 - Immigrati a Firenze dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 con cittadinanza straniera per paese di provenienza

paese di provenienza	N
REPUBBLICA POPOLARE CINESE	222
ALBANIA	184
ROMANIA	157
PERU'	124
BANGLADESH	116
BRASILE	81
STATI UNITI D'AMERICA	79
MAROCCO	61
SRI LANKA	53
INDIA	53
FILIPPINE	47
SENEGAL	47
KOSOVO	45
Altro paese estero	867
Totale	2136

La tabella 6 mostra la distribuzione degli emigrati da Firenze nel corso del 2018 per area di destinazione con il dettaglio delle province toscane e dei principali comuni della provincia di Firenze. Poco più della metà (50,5%) degli emigrati trasferisce la propria residenza in un altro comune della Provincia di Firenze e i comuni confinanti sono quelli che contano il maggior numero di trasferimenti, in primis Scandicci (642), Sesto Fiorentino (606), Campi Bisenzio (475) e Bagno a Ripoli (454) seguiti da Fiesole (277), Impruneta (200) e Signa (196). Il 21,5% degli emigrati si trasferisce in un comune italiano fuori dalla Toscana mentre il 16,8% rimane entro i confini regionali. Le province che registrano il maggior numero di trasferiti sono Prato (386), Pistoia (252) e Arezzo (232).

L'11,2% degli emigrati si trasferisce all'estero e circa il 70,0% di essi sono italiani che si iscrivono all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) cancellandosi dall'anagrafe della popolazione residente.

Tabella 6 - Emigrati da Firenze dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 per destinazione

in comuni della provincia	N	%
Scandicci	642	7,1
Sesto Fiorentino	606	6,7
Campi Bisenzio	475	5,2
Bagno a Ripoli	454	5,0
Fiesole	277	3,0
Impruneta	200	2,2
Signa	196	2,2
Lastra a Signa	183	2,0
Pontassieve	166	1,8
Empoli	158	1,7
San Casciano in Val di Pesa	114	1,3
Rignano sull'Arno	91	1,0
Figline e Incisa Valdarno	85	0,9
Vaglia	84	0,9
Calenzano	80	0,9
Greve in Chianti	80	0,9
Montespertoli	73	0,8
Reggello	60	0,7
Borgo San Lorenzo	56	0,6
Scarperia e San Piero	56	0,6
Montelupo Fiorentino	50	0,6
altri comuni	405	4,5
totale comuni provincia FI	4.591	50,5
in province toscane		
Arezzo	232	2,6
Grosseto	80	0,9
Livorno	156	1,7
Lucca	144	1,6
Massa Carrara	47	0,5
Pisa	123	1,4
Pistoia	252	2,8
Prato	386	4,2
Siena	104	1,1
totale altre province toscane	1.524	16,8
nel resto Italia	1.953	21,5
all'estero**	1.022	11,2
Totale	9.090	100,0

***di cui 699 iscrizioni AIRE con cancellazione APR*
Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici.

Eliminando il dettaglio di province e comuni la tabella 7 riporta gli emigrati per area di destinazione e per cittadinanza. Si osserva che qualunque sia la destinazione, a lasciare Firenze sono prevalentemente cittadini italiani con percentuali che variano dal 68,4% per coloro che vanno all'estero al 78,3% per coloro che si spostano in un'altra regione italiana.

Tabella 7 - Emigrati da Firenze dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 per area di destinazione e cittadinanza

	cittadinanza		
destinazione	italiana	straniera	totale
provincia di Firenze	3.308	1.283	4.591
altre province della toscana	1.175	349	1.524
altre regioni italiane	1.530	423	1.953
estero	699	323	1.022
Totale	6.712	2.378	9.090

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici.

Di nuovo osservando i movimenti verso l'estero per cittadinanza del trasferito si nota che gli italiani emigrano prevalentemente verso il Regno Unito (108), gli Stati Uniti d'America (87), la Francia (76), la Germania (66) e la Spagna (51). Gli stranieri si spostano principalmente verso la Romania (30), gli Stati Uniti d'America (25), la Francia (24), la Germania (23) e le Filippine (21).

Per finire in tabella 8 si riporta il totale degli immigrati e degli emigrati con il rispettivo saldo per ciascuna area di provenienza/destinazione: a livello complessivo il saldo risulta positivo pari a +349 unità. Nel dettaglio si osserva come le emigrazioni verso un altro comune della provincia siano nettamente superiori alle immigrazioni dalla stessa area (saldo -1.678 unità); queste sono compensate dal saldo ampiamente positivo dell'area 'estero' che vede le immigrazioni superare le emigrazioni di 1.444 unità. Di minore entità le differenze fra immigrazioni ed emigrazioni nelle altre province toscane (saldo -123 unità) e nelle altre regioni (saldo 706 unità).

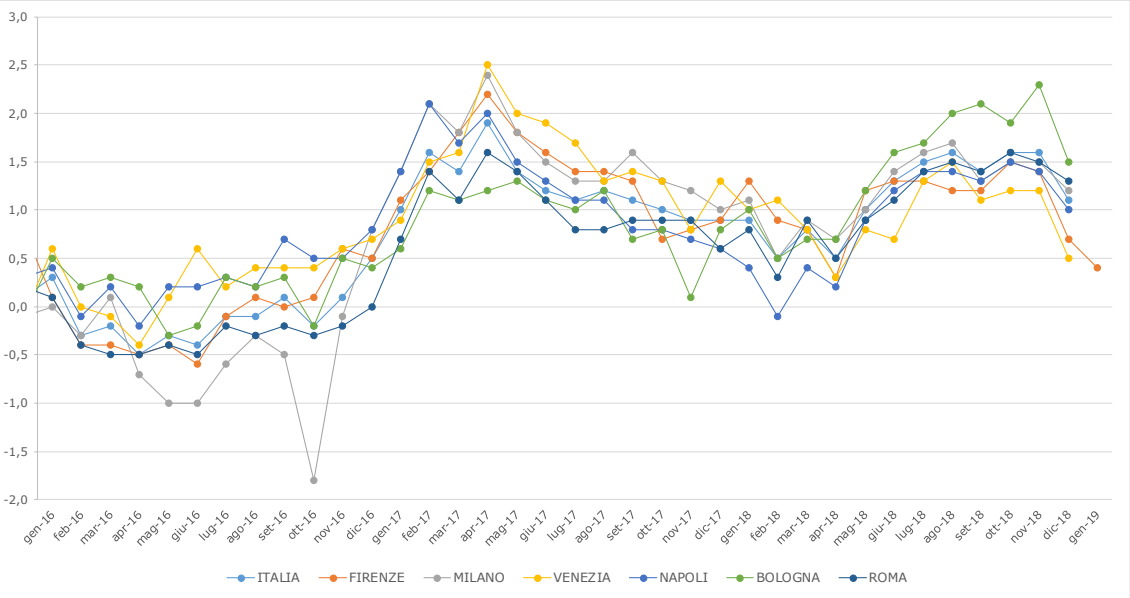
Tabella 8 – Immigrati, emigrati e saldo per area di provenienza/destinazione

Area di provenienza/destinazione	immigrati	emigrati	saldo
provincia di Firenze	2.913	4.591	-1.678
altre province della toscana	1.401	1.524	-123
altre regioni italiane	2.659	1.953	706
estero	2.466	1.022	1.444
Totale	9.439	9.090	349

Prezzi al consumo

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di Gennaio 2018 (che dovranno essere poi confermati dall'Istat) secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.
La rilevazione si è svolta dal 1 al 21 del mese di Gennaio su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.
La variazione mensile è +0,3% mentre a dicembre era -0,4%. La variazione annuale è +0,4%, mentre a dicembre era +0,8%.
A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+1,0%), Trasporti (-1,1%), Abitazione, acqua, elettricità e combustibili (+0,8%) e i Servizi ricettivi e di ristorazione (+1,1%).
Nei Prodotti alimentari e bevande analcoliche, la variazione mensile è causata dagli aumenti dei vegetali (+4,5% su base mensile), della carne (+0,8% rispetto al mese precedente), dei pesci e prodotti ittici (+1,5% rispetto al mese precedente, +1,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e del latte, formaggi e uova (+0,2% su base mensile, -0,2% su base annuale).
Nella divisione Trasporti sono in diminuzione i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (-2,7% su base mensile, -1,5% su base annuale), il trasporto passeggeri su rotaia (-0,5% rispetto al mese precedente) e il trasporto aereo passeggeri (-15,2% rispetto a dicembre 2018, +9,9% su base annuale). In aumento le automobili (+0,4% su base mensile, +0,9% su base annuale).
Per la divisione Abitazione, acqua, elettricità e combustibili sono in aumento l'energia elettrica (+2,8% rispetto al mese precedente, +7,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e il gas (+2,1% su base mensile e +9,4% su base annuale).
Tra i Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i servizi di alloggio (+4,6% rispetto al mese precedente e -0,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e i ristoranti, bar e simili (+0,2% rispetto al mese precedente).

Grafico 1 - Variazione annuale indice dei prezzi



I prodotti per frequenza di acquisto[1]

Il carrello della spesa:

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

I prodotti a media frequenza di acquisto sono variati di +0,3% rispetto a dicembre 2018 mentre sono variati di +1,1% rispetto a gennaio 2018. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono variati di -0,9% rispetto all'anno scorso e sono variati di +0,1% rispetto al mese precedente

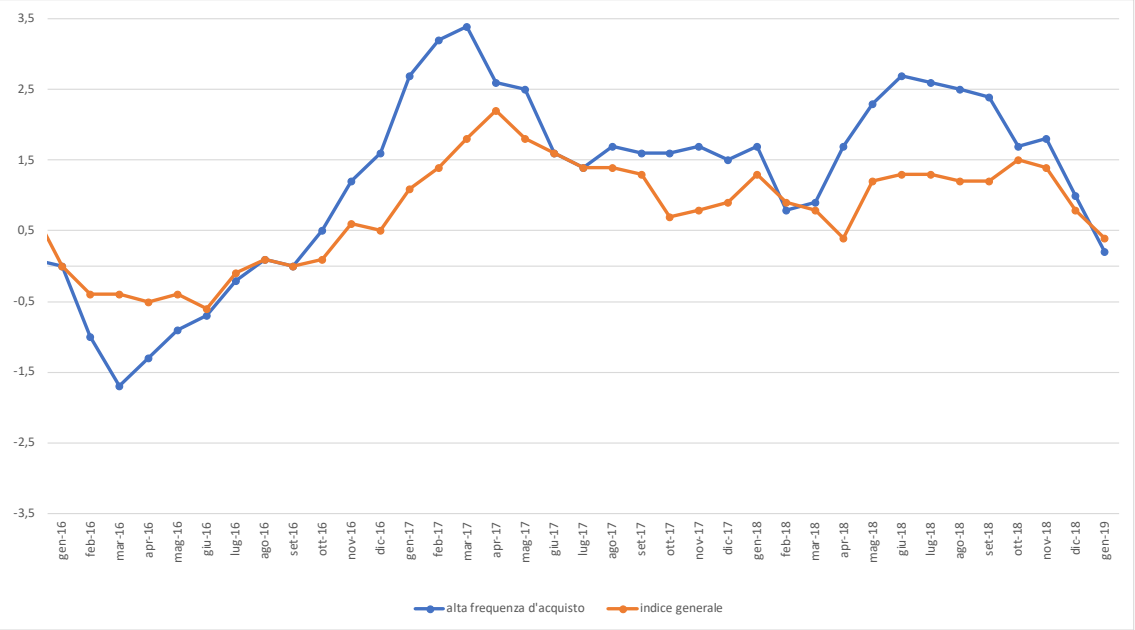
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO - Gennaio 2019, variazioni percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Gennaio-19/Gennaio-18	Gennaio-19/Dicembre-18
Alta frequenza	+0,2	+0,2
Media frequenza	+1,1	+0,3
Bassa frequenza	-0,9	+0,1
Indice generale	+0,4	+0,3

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

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

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



I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione di +0,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +0,6%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a -0,5%. I beni energetici sono in aumento di +3,7% rispetto a gennaio 2018. I tabacchi fanno registrare una variazione +2,9% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

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

ECONOMIA

Grafico 3 - Variazioni Congiunturali – Gennaio 2019

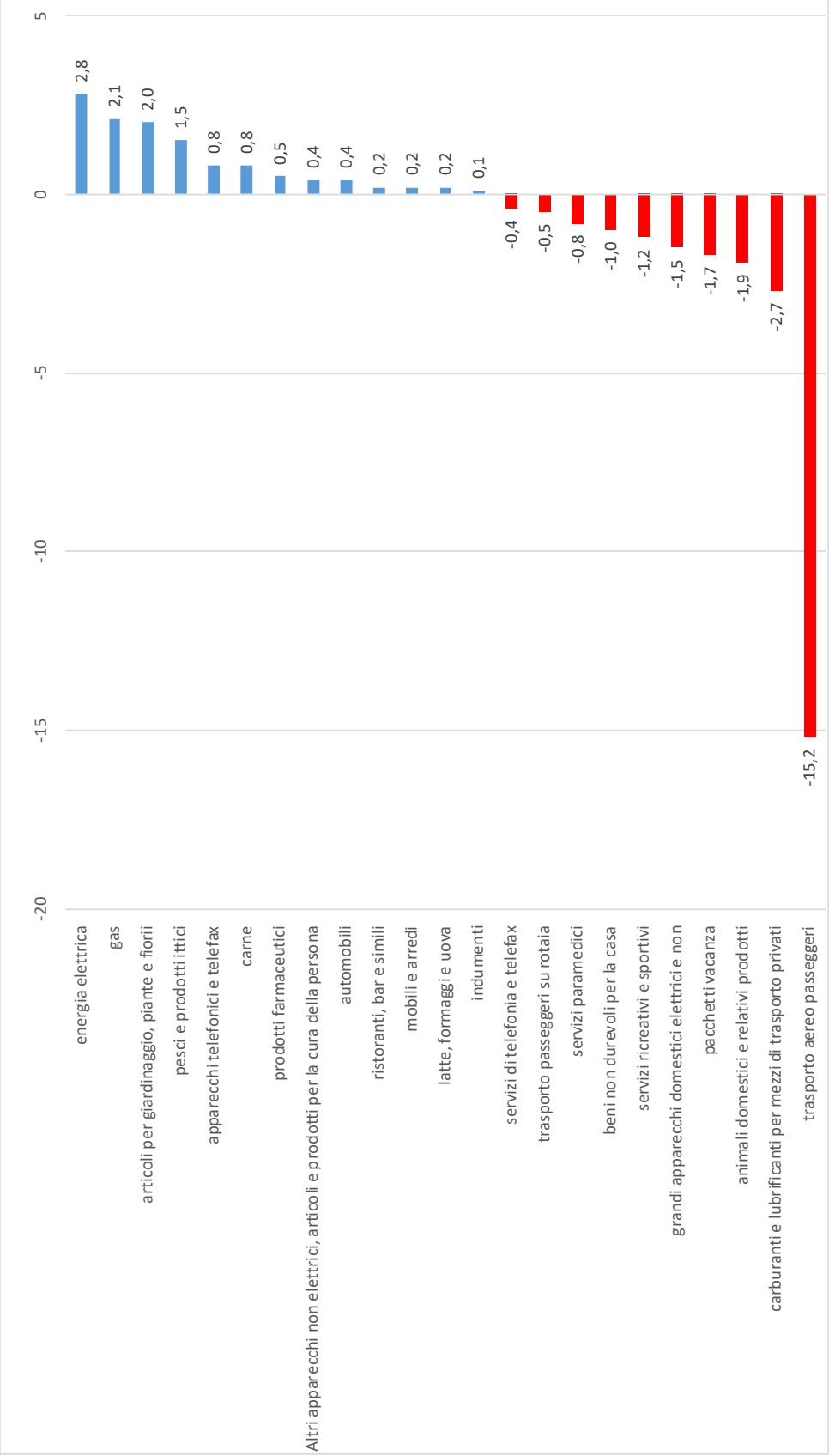
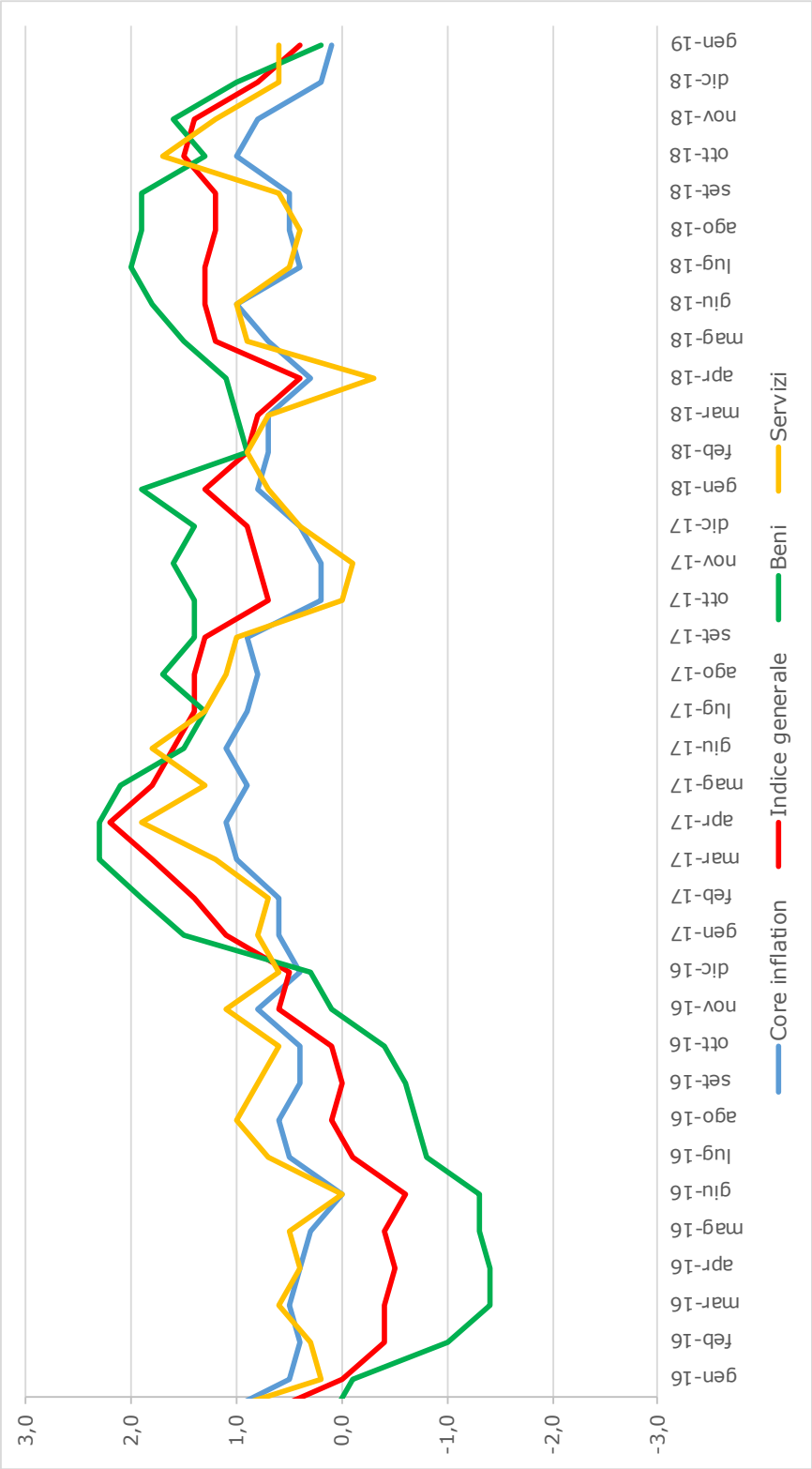


Grafico 4 - Core inflation, indice generale, beni, servizi – Variazioni Tendenziali – Gennaio 2019



ECONOMIA

Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 18,0°C, si è registrata il giorno 14 gennaio e quella minima, pari a -3,9°C, il giorno 4.

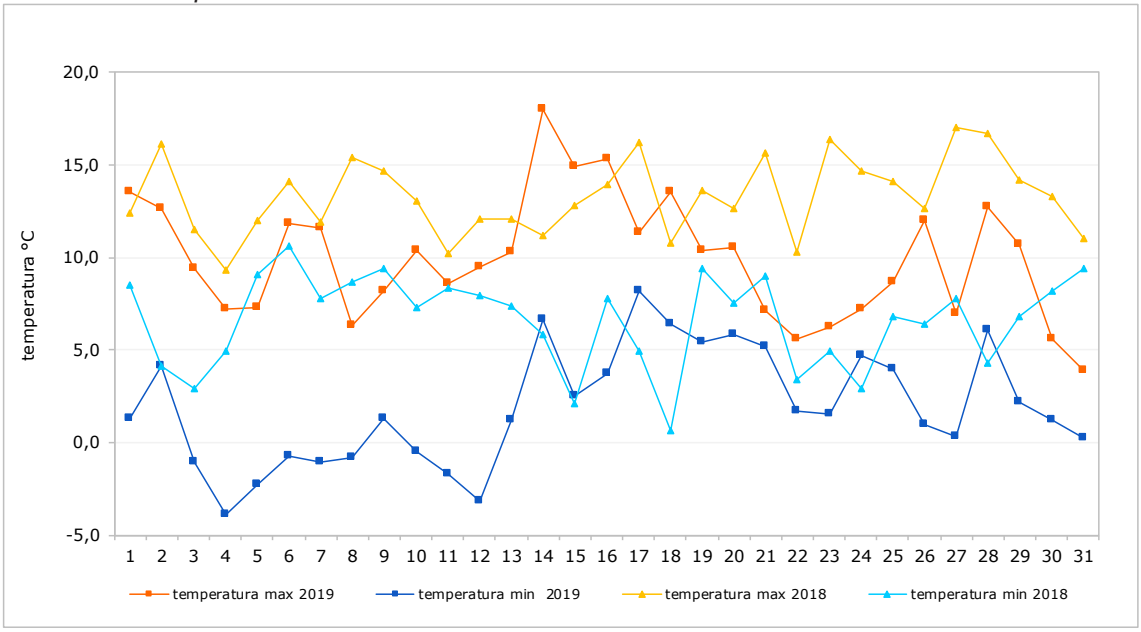
Tabella 1 – Temperature giornaliere minime e massime. Gennaio 2019 e 2018

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

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

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

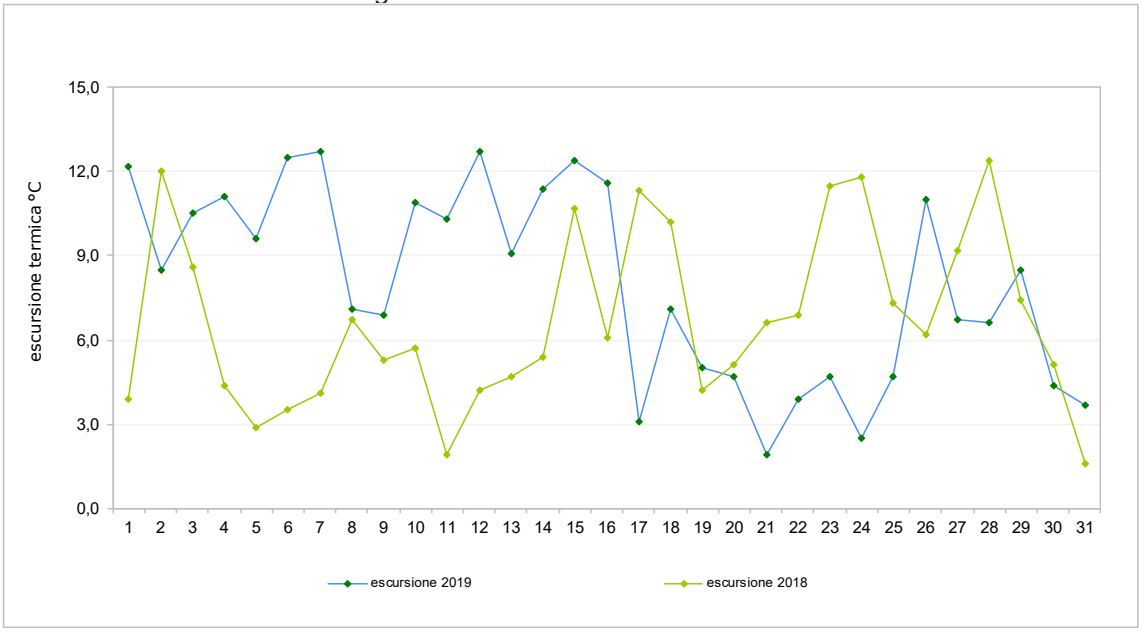
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Gennaio 2019 e 2018.



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

La massima escursione termica si è registrata il 12 gennaio con 12,7°C; nel 2018 è stata di 12,4°C registrata il giorno 28.

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

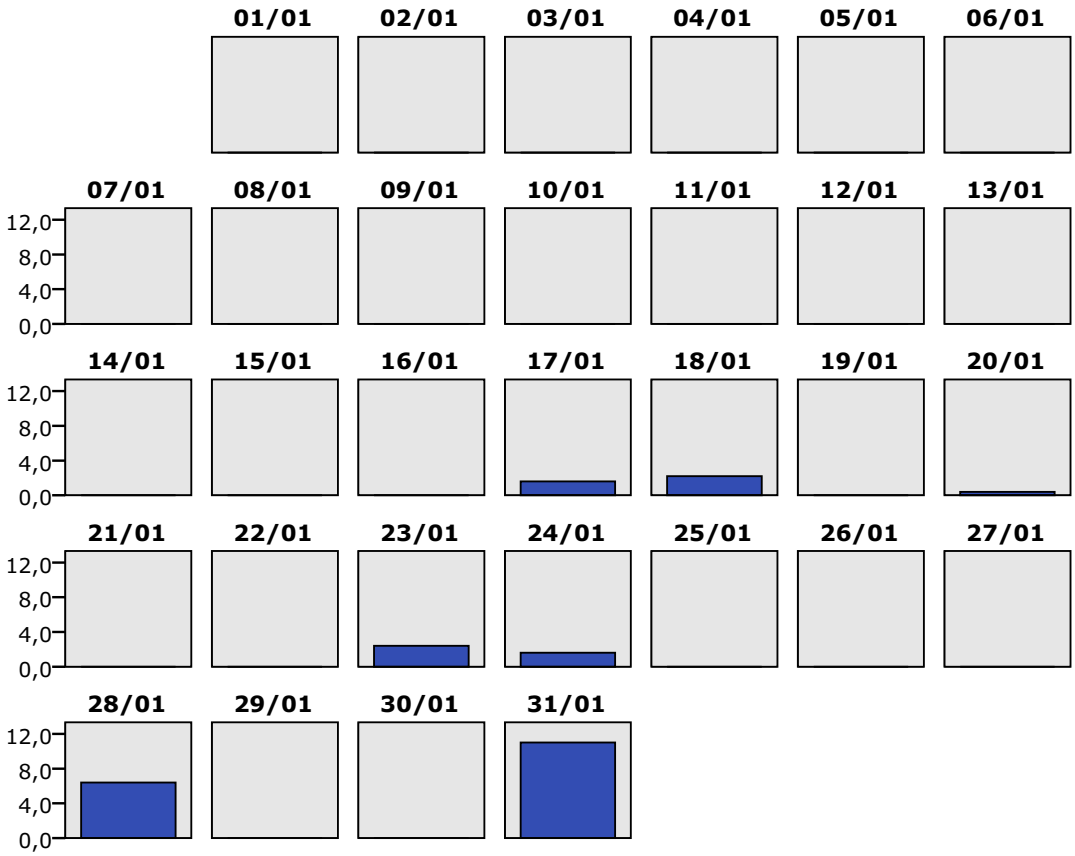


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di gennaio sono caduti complessivamente 25,6 mm di pioggia in 6 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 31 gennaio con 11 mm. Nel 2018 erano caduti 53,4 mm di pioggia in 10 giorni piovosi.

Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 3 - Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Gennaio 2019.



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

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

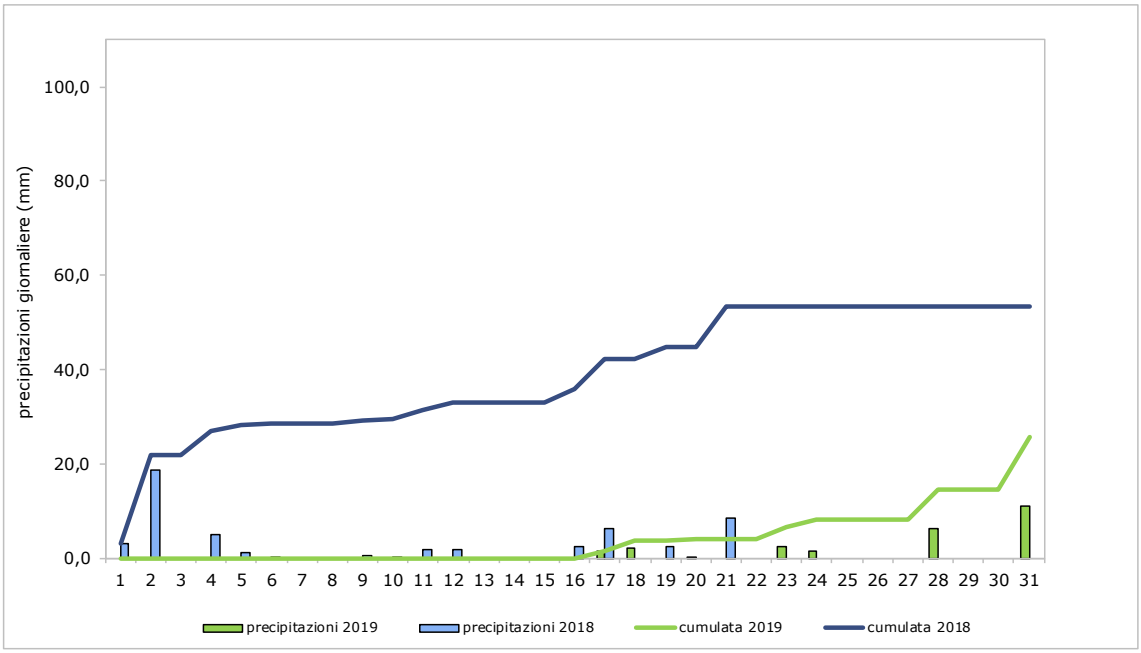
Tabella 3 – Precipitazioni e giorni piovosi. Gennaio 2019 e 2018.

Giorno	mm pioggia	
	2018	2017
1	0,0	3,2
2	0,0	18,8
3	0,0	0,0
4	0,0	5,0
5	0,0	1,2
6	0,0	0,4
7	0,0	0,0
8	0,0	0,0
9	0,0	0,6
10	0,0	0,4
11	0,0	1,8
12	0,0	1,8
13	0,0	0,0
14	0,0	0,0
15	0,0	0,0
16	0,0	2,6
17	1,6	6,4
18	2,2	0,0
19	0,0	2,6
20	0,4	0,0
21	0,0	8,6
22	0,0	0,0
23	2,4	0,0
24	1,6	0,0
25	0,0	0,0
26	0,0	0,0
27	0,0	0,0
28	6,4	0,0
29	0,0	0,0
30	0,0	0,0
31	11,0	0,0
Totale	25,6	53,4
Giorni piovosi	6	10

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

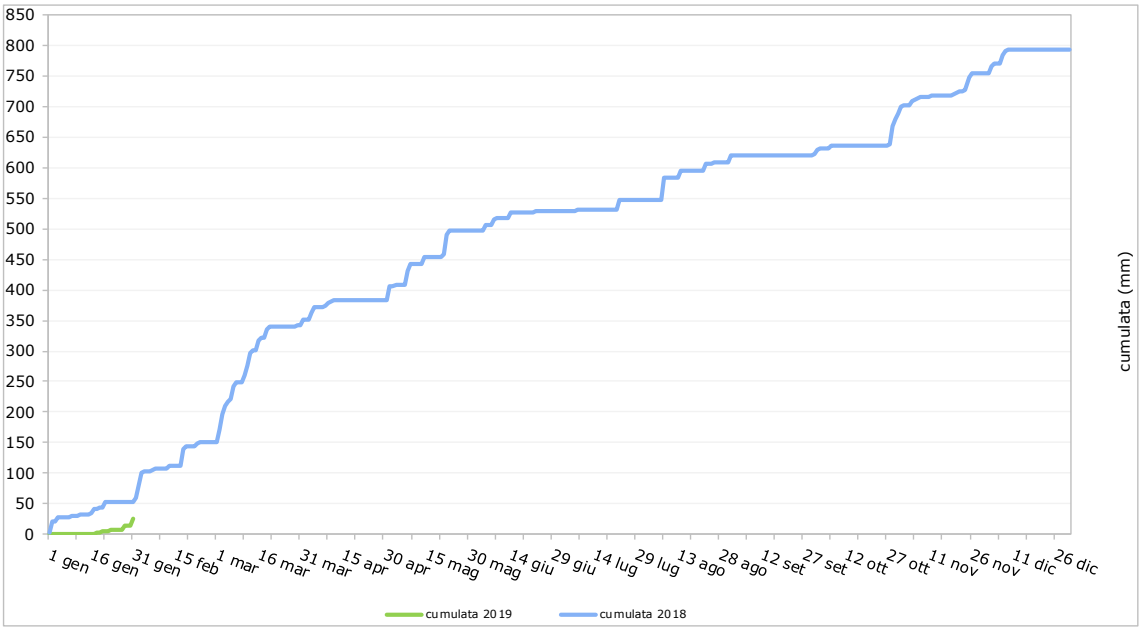
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di gennaio (2019 e 2018) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2019 e al 2018.

Grafico 4 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Gennaio 2019 e 2018.



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

Grafico 5 – Cumulata precipitazioni 2019 e 2018



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		974 km
la più lunga	Via Bolognese	6.536 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	128,38	22,14
Q2 – Campo di Marte	72,88	12,57
Q3 – Gavinana Galluzzo	82,18	14,17
Q4 – Isolotto Legnaia	155,06	26,75
Q5 – Rifredi	141,23	24,37
Totali aree verdi	579,73	100,00
Giardino	178,46	
Parco	180,32	
Area giochi	7,58	
Area cani	12,27	
Aree sportive in aree pubbliche	164,79	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.369
di cui:		
Via		1.814
Piazza		198
Viale		94
Numeri civici		108.145
di cui:		
Neri		84.956
Rossi		23.244
(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni ’70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.576
di cui:		1.242 neri
		334 rossi

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

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	47.812
di cui:	
Residenziale	29.715
Commerciale	1.229
Servizi	1.043

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

Il gradimento del Contact Center 055055

A cura di

Paola Balzamo

SOMMARIO

Premessa

Linea Comune SpA è una società a partecipazione interamente pubblica, nata a fine 2005 per gestire il Centro Servizi Territoriale multicanale e integrato dell'area fiorentina al quale aderiscono la Città Metropolitana di Firenze, il Comune di Firenze, l'Unione Montana dei Comuni del Mugello, l'Unione di Comuni Valdarno e Valdisieve, il Comune di Bagno a Ripoli, il Comune di Campi Bisenzio, il Comune di Fiesole, il Comune di Scandicci, il Comune di Sesto Fiorentino e l'Unione dei Comuni del Chianti Fiorentino.
Linea Comune supporta gli Enti soci nella realizzazione ed erogazione di servizi a cittadini, professionisti e imprese in modalità multicanale (web, telefono, applicazioni mobile, smart card), attraverso una piattaforma tecnologica unica e condivisa che gestisce per conto degli Enti l'interazione con l'utenza.
Il Contact Center 055055 è uno dei canali che Linea Comune S.p.a. gestisce in house per conto degli Enti soci che ne hanno fatto richiesta, ovvero per i Comuni di Bagno a Ripoli, Fiesole, Firenze, Scandicci, Sesto Fiorentino e l'Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Val d'Elsa, San Casciano Val di Pesa e Tavarnelle Val di Pesa).
Si tratta di un servizio multiente, unificato per il territorio fiorentino, che costituisce ormai da 14 anni un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative.
La strategia di creare un centro unico di contatto, informazione e orientamento allargato a più comuni e di fornire un servizio omogeneo alla cittadinanza, pur mantenendo le specificità di ciascun Ente, risulta ancora oggi vincente.
Ad oggi il contact center 055055 accoglie, ascolta, informa, indirizza e orienta il cittadino su uffici e servizi degli Enti aderenti, effettua prenotazioni per servizi specifici, raccoglie segnalazioni e suggerimenti, svolge la funzione di centralino e gestisce le richieste dell'utente al 1° livello, inoltrando quelle più specialistiche e personali agli uffici preposti (2° livello).
Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, e gestisce in media oltre 350.000 contatti l'anno. Nel 89% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.
Da novembre 2017 il contact center informa e supporta i cittadini anche attraverso il canale di web chat, presente nel portale dei servizi degli Enti aderenti al contact center ed attivo h 24.
Nel 2018 lo 055055 ha gestito oltre 11.000 web chat con una valutazione positiva degli utenti che le hanno utilizzate pari all'87%.
Il fattore di successo dello 055055 è rappresentato dalla collaborazione stretta e quotidiana tra il 1° e 2° livello e dai continui refresh formativi tenuti direttamente dai responsabili dei vari servizi dei Comuni agli operatori dello 055055; tutto ciò garantisce informazioni certificate e sempre aggiornate.

Tutti i contatti con i cittadini vengono tracciati su un sistema di CRM (Citizen Relationship Management), gestito e manutenuto da Linea Comune, che consente di monitorare le richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi.

Il contact center 055055 rappresenta un'eccellenza ed un'esperienza consolidata e molto apprezzata nel territorio fiorentino, grazie al lavoro quotidiano e sinergico di una nutrita squadra di persone che ogni giorno, con passione, impegno e dedizione, si prende in carico le richieste dei cittadini; in particolare, gli operatori di I livello del servizio 055055, i referenti dei Comuni aderenti che fanno da raccordo tra contact center e uffici e lo staff di Linea Comune.

L'indagine di citizen satisfaction, commissionata annualmente da Linea Comune, ha l'obiettivo di verificare e monitorare la percezione della qualità del servizio 055055 e la soddisfazione dei cittadini che lo hanno utilizzato, per coglierne i punti di forza e gli elementi di attenzione, i margini di miglioramento e possibili sviluppi ulteriori.

Essa fa parte di un piano di qualità più ampio e articolato che Linea Comune adotta per monitorare le performance degli operatori di I livello e garantire elevati standard di efficienza e qualità del servizio.

L'indagine è stata condotta da IZI SpA.

Sono tre gli aspetti generali del servizio di Contact Center 055055 presi in considerazione: l'accessibilità, il livello del servizio, gli aspetti relazionali.

Di grande utilità è anche il confronto con le indagini del 2013, del 2015, del 2016 e del 2017, al fine di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio e in relazione ai tre aspetti analizzati.

L'indagine è stata svolta con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Le telefonate sono state effettuate dal 12 al 21 dicembre 2018 e sono state realizzate 1.004 interviste.

Sintesi dei risultati

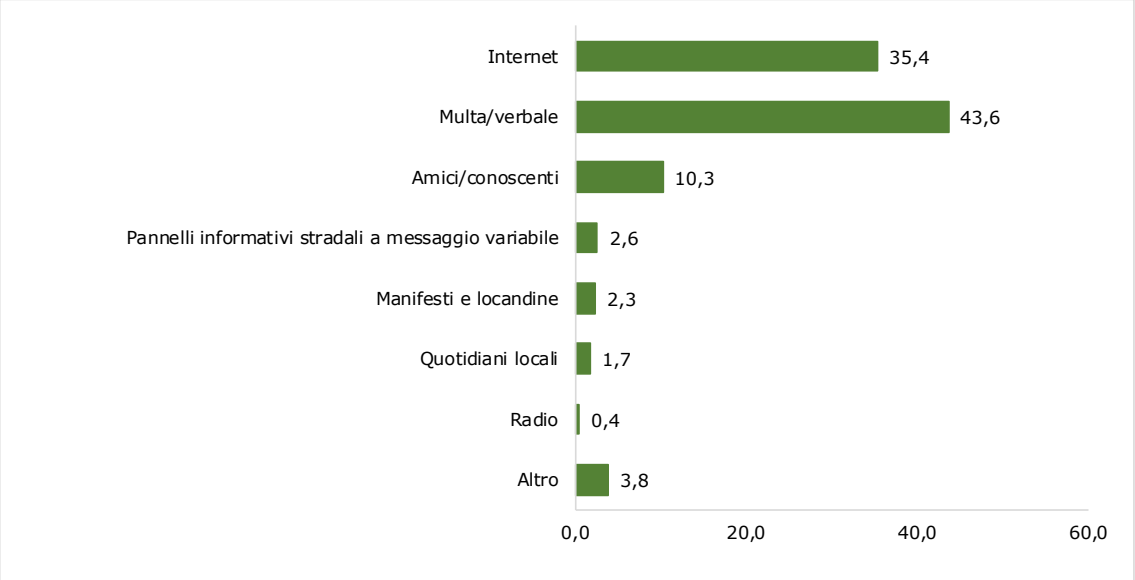
Di seguito i principali risultati:

- I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono le multe/verbali (43,6%), internet (35,4%) e gli amici/conoscenti (10,3%).
- Il 67,4% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti l'intervista, il 23,9% almeno una volta al mese e il restante 8,7% almeno una volta a settimana.
- Il 62,3% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 24,4% minima, l'8,9% un po' troppo lunga e il 4,5% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono positivi, con percentuali di soddisfazione superiori all'80,0%.
- Nel 65,5% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 22,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,4% a volte e nel 6,0% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- L'87,0% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 9,9% quasi sempre, il 2,5% a volte e lo 0,7% mai.
- Il 53,1% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava, mentre il 18,8% ha dovuto telefonare più volte, il 19,2% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nell'8,9% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 42,5% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, la stessa percentuale le ritiene affidabili mentre il 14,9% le ha giudicate talvolta contraddittorie.
- L'87,4% degli intervistati ha avuto fiducia negli operatori e non ha avvertito la necessità di verificare attraverso altri canali la correttezza di quanto gli era stato indicato.
- Gli utenti ritengono utile il Contact Center per chiedere informazioni (92,5%), per segnalazioni (83,4%), per reclami e lamentele (76,2%), per informazioni personalizzate (78,2%) e per le prenotazioni (69,5%).
- Quasi l'80% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

I risultati

La prima domanda posta agli utenti intervistati è finalizzata a conoscere quali sono i canali tramite cui sono venuti a conoscenza del servizio. Il quesito prevede la possibilità di scegliere tra una serie di risposte o la possibilità di fornire una risposta aperta. Come emerso dalle indagini degli scorsi anni i canali maggiormente menzionati attraverso i quali gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center si confermano internet (35,4%) e multa/verbale (43,6%), quest'ultima voce aumenta di circa 14 punti percentuali rispetto alla passata rilevazione diventando il canale maggiormente citato. Pari al 10,3% chi dichiara di esser venuto a conoscenza del servizio tramite amici e conoscenti. Percentuali inferiori, e in calo rispetto al passato, i pannelli informativi stradali a messaggio variabile (2,6%), manifesti e locandine (2,3%), quotidiani locali (1,7%) e radio (0,4%) (cfr. Grafico 1).

Grafico 1 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center.



Se l'analisi distinta per genere non mostra particolari differenze confermando internet (maschi 34,8%, femmine 36,0%), multe/verbali (maschi 45,6%, femmine 41,5%) e amici e conoscenti (maschi 9,6%, femmine 11,0%) le tre voci maggiormente menzionale, risultati diversi si notano invece nell'analisi distinta per classi di età.

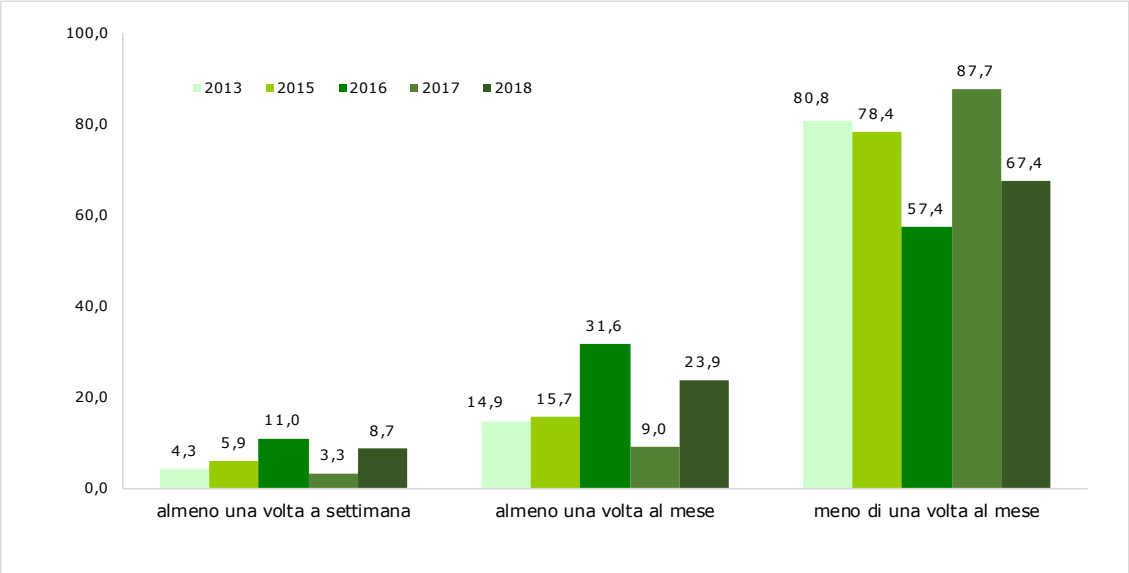
Come descritto nella tabella 1 un giovane su 2 (50,7%, 18-30 anni) è venuto a conoscenza del servizio tramite internet, valore pari al 38,8% tra gli adulti (classe 31-60) e al 23% tra gli over 60. Nella classe più matura si conferma ancora un buon canale di comunicazione il passaparola tra amici e conoscenti, dichiarato dal 17,8% dei rispondenti over 60, poco utilizzato tra i giovani (1,5%) e pari all'8,1% nella classe adulta. La voce multa/verbale è dichiarata dal 41,8% dei giovani, 45,5% della classe adulta e dal 39,4% della classe matura.

Tabella 1 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Internet	34,8	36,0	50,7	38,8	23,0	35,4
Multa/verbale	45,6	41,5	41,8	45,5	39,4	43,6
Amici/conoscenti	9,6	11,0	1,5	8,1	17,8	10,3
Pannelli informativi stradali a messaggio variabile	2,9	2,3	3,0	2,1	3,7	2,6
Manifesti e locandine	2,3	2,3	0,0	1,3	5,2	2,3
Quotidiani locali	2,1	1,2	3,0	1,0	3,0	1,7
Radio	0,6	0,2	0,0	0,4	0,4	0,4
Altro	2,1	5,6	0,0	2,7	7,4	3,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti all'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. Il 67,4% dei rispondenti ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 23,9% almeno una volta al mese, mentre il restante 8,7% almeno una volta a settimana. Confrontando i risultati ottenuti con le indagini precedenti si osserva un andamento più vicino a quanto registrato nel 2016 rispetto agli altri anni analizzati, aumentano infatti le quote di coloro che utilizzano più frequentemente il Contact Center (cfr. Grafico 2).

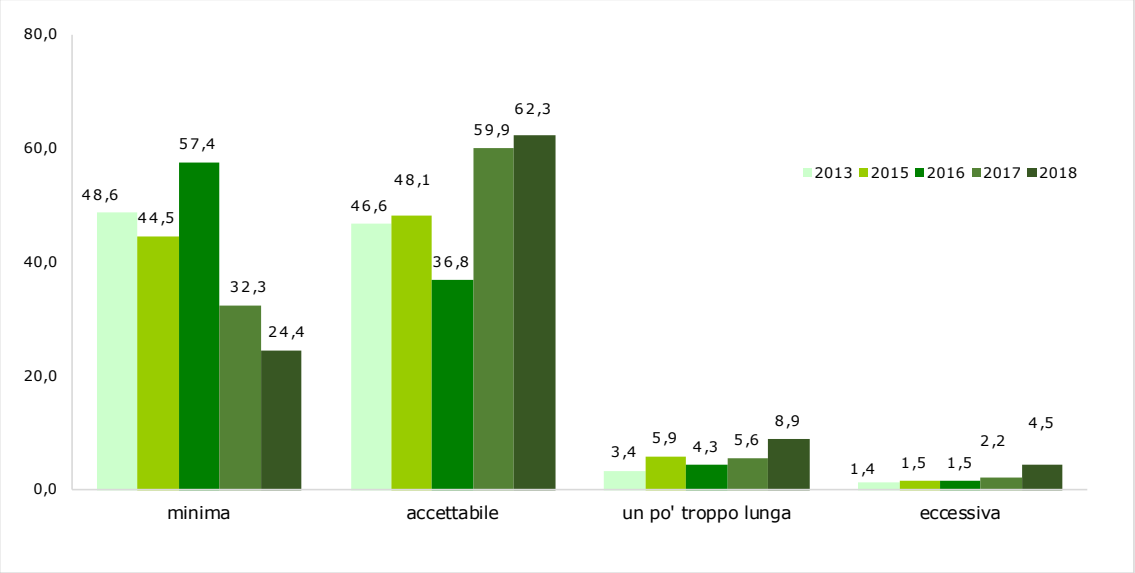
Grafico 2 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018



Il questionario richiede successivamente la valutazione di alcuni aspetti relativi al servizio, a partire dalla durata dell'attesa prima di avere una risposta da parte dell'operatore. Complessivamente gli utenti sono soddisfatti e, osservando nel dettaglio, circa 1/4 degli intervistati (24,4%) ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 62,3% accettabile, l'8,9% un po' troppo lungo e il 4,5% eccessivo (cfr. Grafico 3). Nell'insieme la

situazione peggiora rispetto al passato ma sommando le tempistiche brevi e accettabili i livelli si confermano molto buoni.

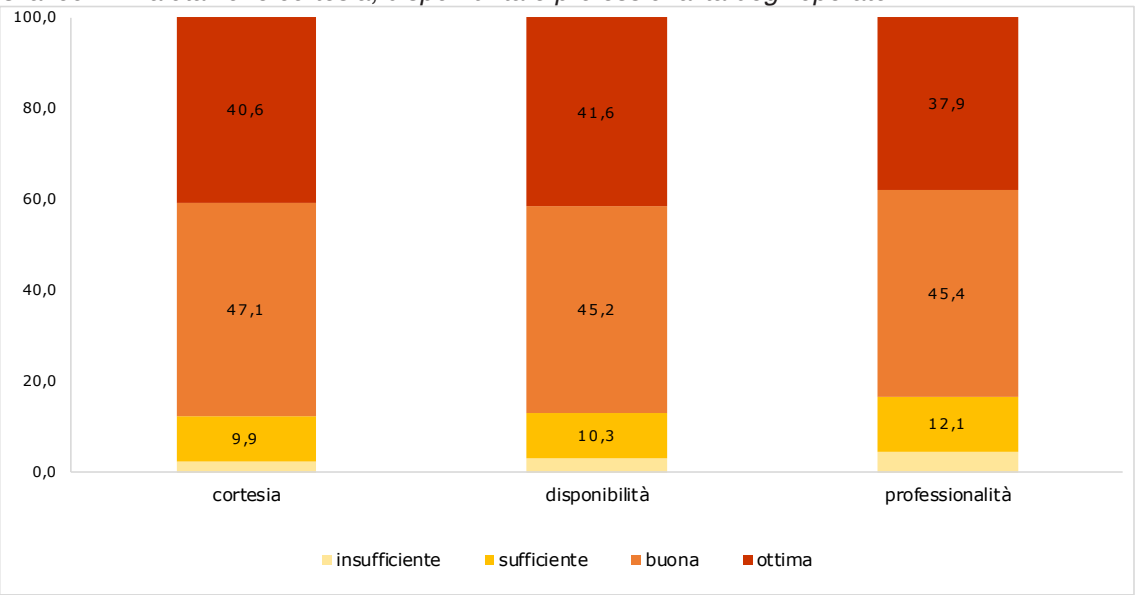
Grafico 3 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018.



L'indagine si propone inoltre di ottenere una valutazione dell'operatore: agli utenti è stato richiesto di esprimere un giudizio tramite una scala di quattro livelli (Ottimo, Buono, Sufficiente, Insufficiente), relativamente a cortesia, disponibilità e professionalità dell'operatore incaricato della telefonata.

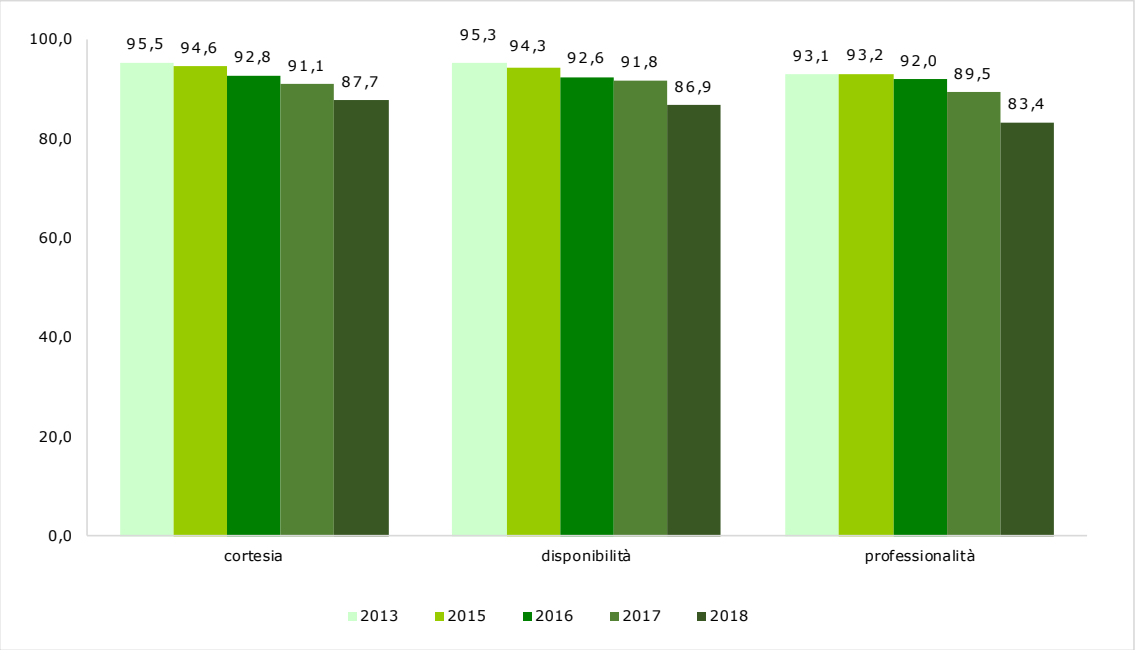
Nel complesso le risposte sono molto positive: i giudizi buono e ottimo raccolgono giudizi superiori all'80% delle preferenze per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione, raggiungendo oltre l'87% in merito alla cortesia (cfr. Grafico 4).

Grafico 4 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori.



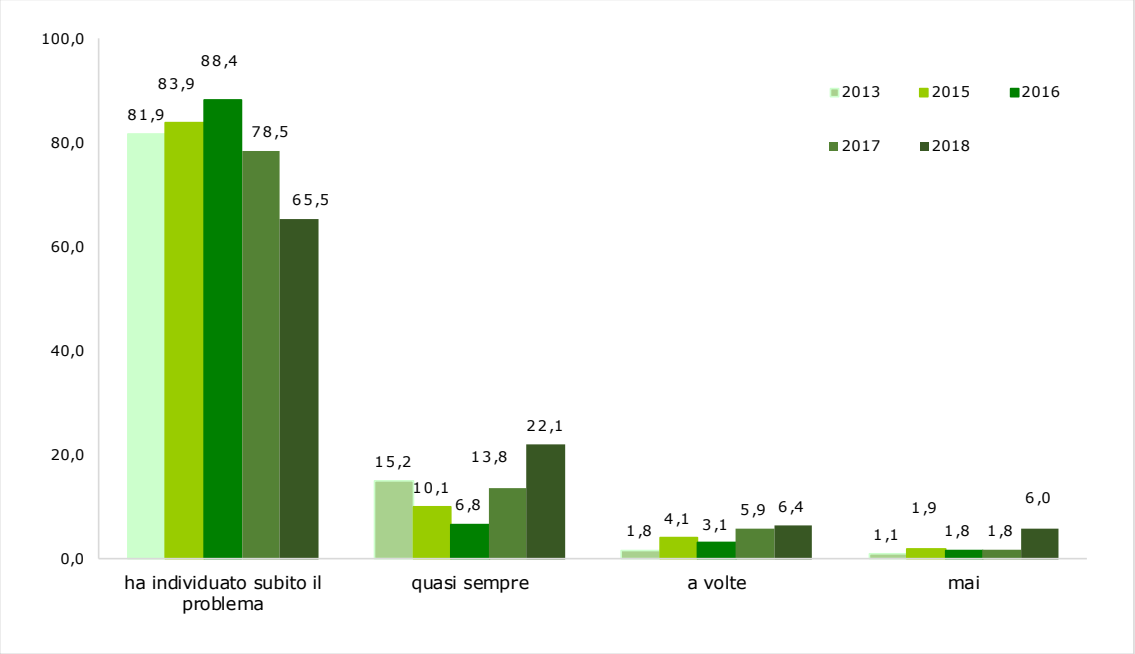
Confrontando i giudizi con quanto ottenuto in passato risulta che le valutazioni positive sono in leggero calo (cfr. Grafico 4a).

Grafico 4a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018.



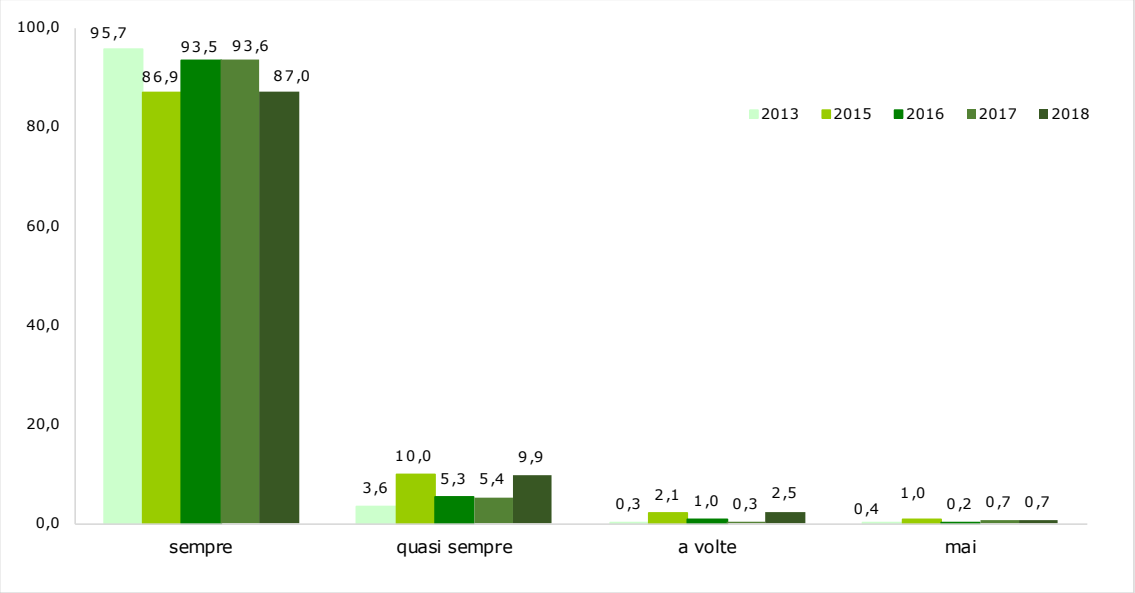
Relativamente all'atteggiamento tenuto degli operatori durante la telefonata, viene chiesto di valutare in che modo si sono confrontati con l'utente e, in modo particolare, se hanno posto delle domande per comprendere meglio le richieste.
I risultati ottenuti mostrano i seguenti valori: nel 65,5% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 22,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,4% a volte, e per il restante 6,0% non hanno fatto domande per cercare di capire la richiesta posta dall'utente (cfr. Grafico 5). Rispetto al 2017 si osserva maggiore difficoltà nell'individuare immediatamente il problema da parte degli operatori mentre aumentano le percentuali dei casi in cui è stato necessario porre domande per comprenderlo meglio (22,1% quasi sempre e 6,4% a volte).

Grafico 5 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018.



L'importanza della comunicazione chiara e comprensibile è stato un altro aspetto rilevato nell'indagine. Agli intervistati è stato quindi chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasse queste caratteristiche. L'87,0% dei rispondenti l'ha ritenuto sempre comprensibile, il 9,9% quasi sempre, il 2,5% a volte e solo lo 0,7% ha dichiarato mai (cfr. Grafico 6). Coloro che hanno risposto "a volte" oppure "mai" hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute. Osservando il confronto con gli anni passati si osserva che la valutazione del linguaggio sempre chiaro e comprensibile ha avuto una minor consensi rispetto alle precedenti rilevazioni.

Grafico 6 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018.

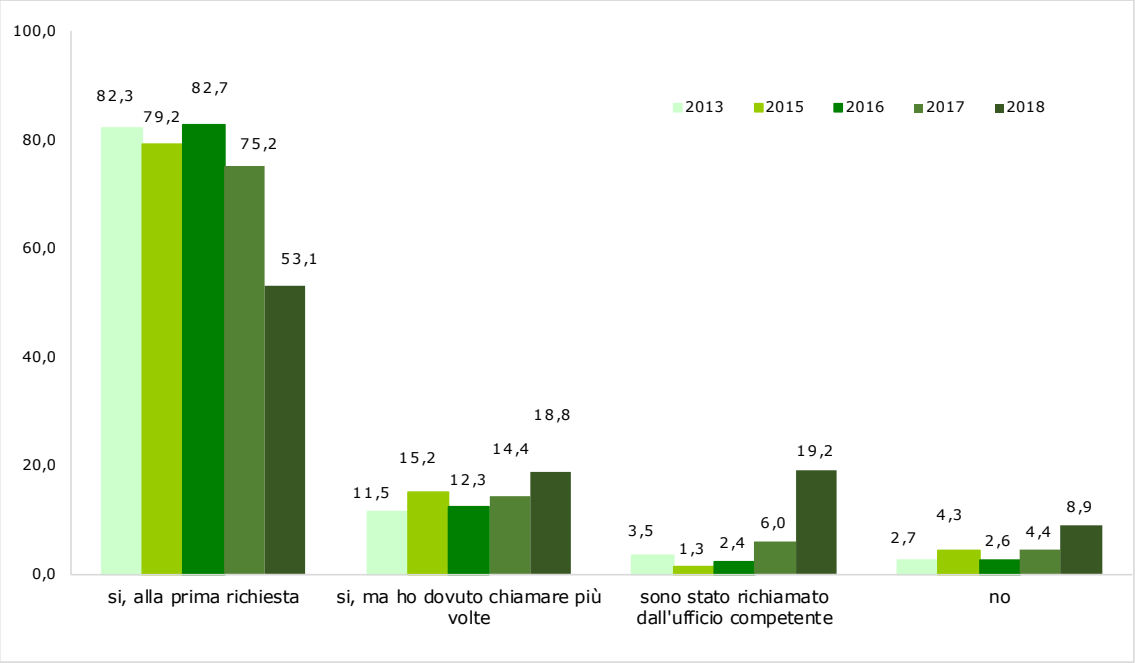


Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center del Comune di Firenze l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, rilevare le tempistiche di ricezione.

Più di un intervistato su due (53,1%) ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 18,8% di aver dovuto chiamare più volte, il 19,2% è stato ricontattato dall'ufficio competente e l'8,9% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. I risultati emersi presentano un quadro peggiore rispetto allo scorso anno: diminuiscono di oltre 20 punti percentuali gli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta mente aumentano i casi in cui è stato necessario che l'utente richiamasse il Contact Center (+4,4 punti percentuali) o fosse richiamato dall'ufficio competente (+13,2 punti percentuali). In lieve aumento anche i casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (+4,5 punti percentuali - cfr. Grafico 7).

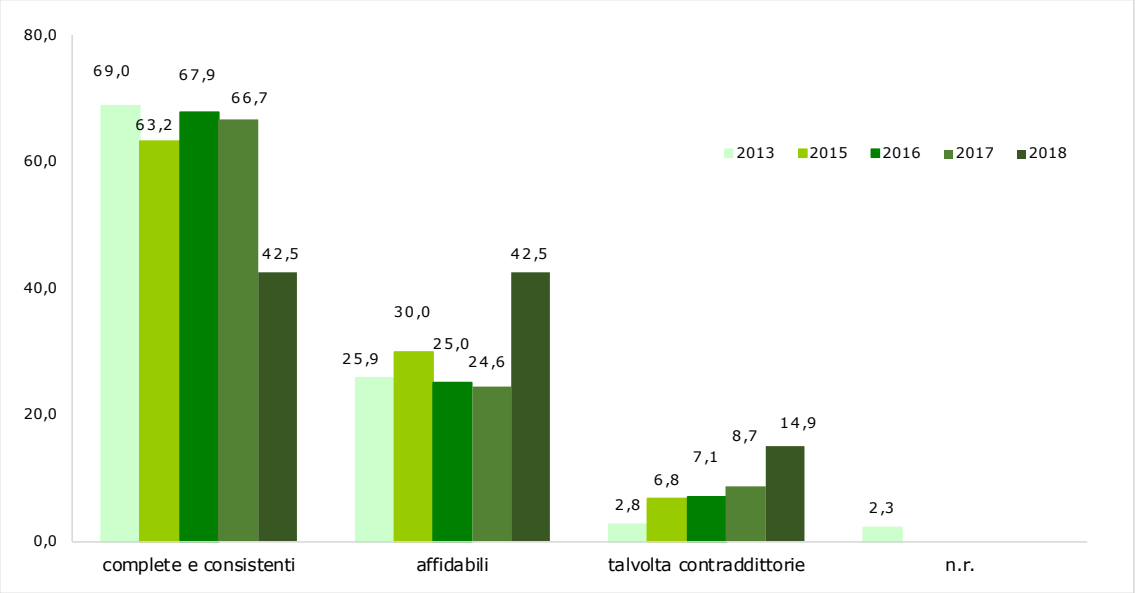
Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 49,7% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 24,9% solo parzialmente e il restante 25,4% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 65,1% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 25,4% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 9,5% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

Grafico 7 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018.



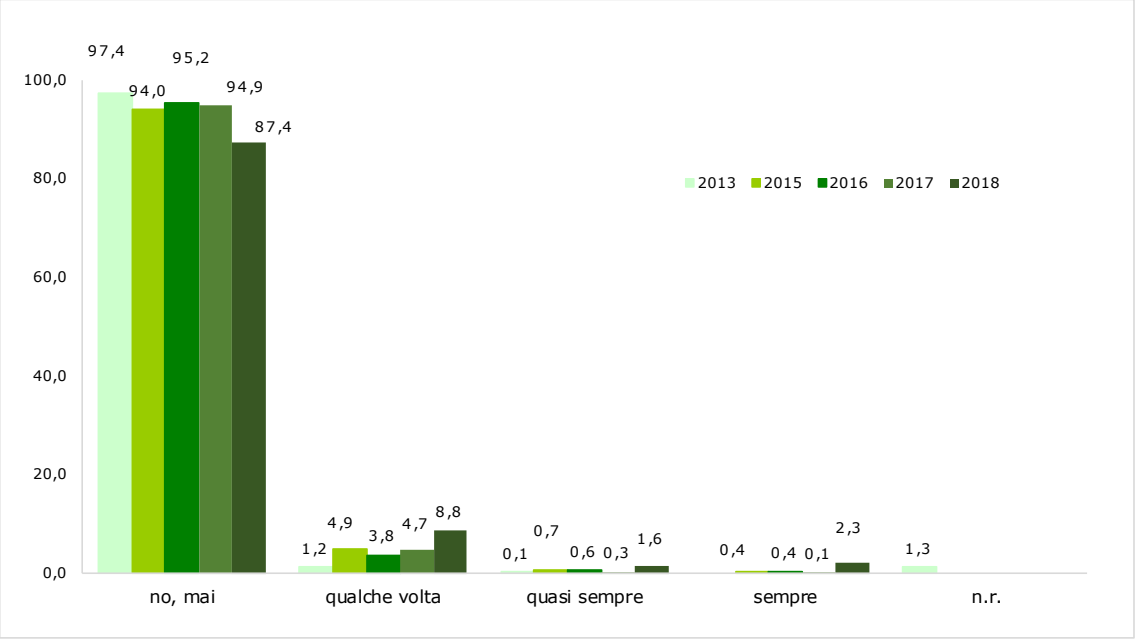
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 42,5% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, e lo stesso numero di intervistati le valuta affidabili, mentre il 14,9% le considera talvolta contraddittorie. La qualità delle informazioni, rispetto al passato, perde punti percentuali in merito alla completezza e consistenza ma ne guadagna in termini di affidabilità, da tenere sotto controllo il progressivo aumento delle informazioni contraddittorie (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 - Qualità delle informazioni ricevute. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018



Un ulteriore elemento utilizzato per valutare la validità delle informazioni è la verifica della veridicità o meno delle indicazioni fornite dagli operatori. La grande maggioranza, rappresentata dal 87,4% degli intervistati, ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni. Questo aspetto, seppur si conferma elevato, perde punti percentuali rispetto agli anni passati mentre vede aumentare gli utenti che effettuano controlli tramite altri canali, percentuali basse associate alla voce “sempre” (2,3%) o “quasi sempre” (1,6%), più elevate in relazione alla voce “qualche volta” (8,8%) (cfr. Grafico 9).

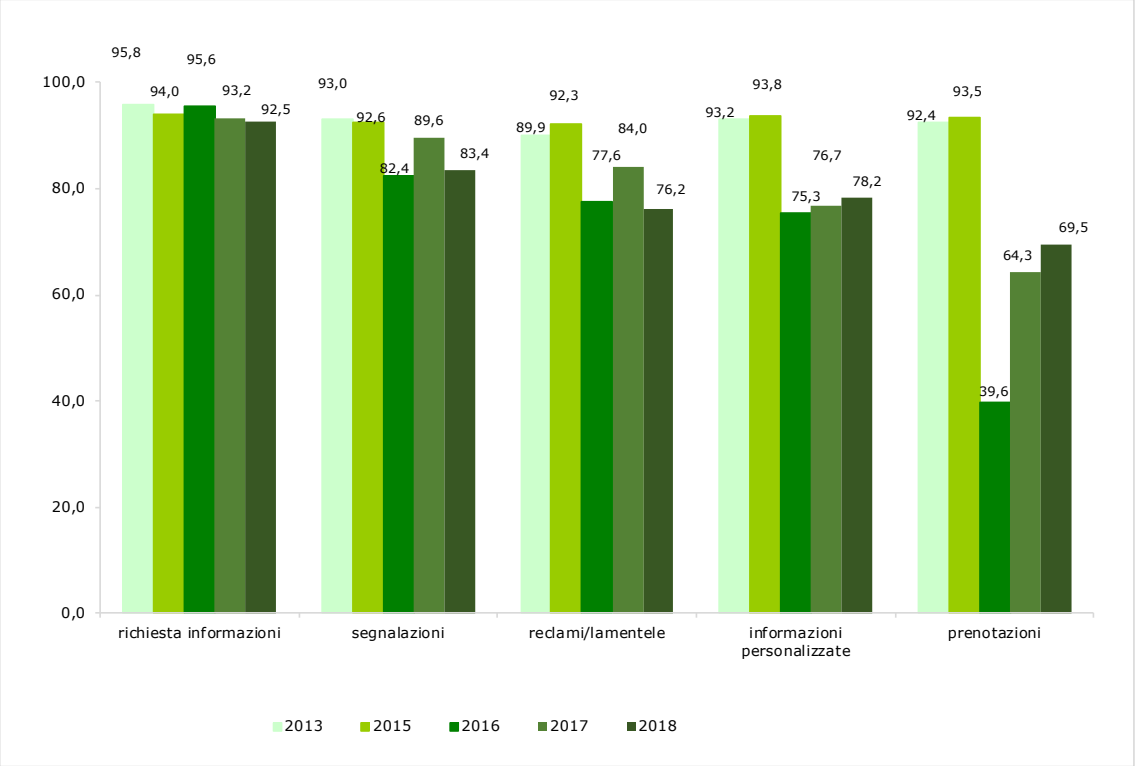
Grafico 9 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018



Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (92,5%), per effettuare segnalazioni (83,4%), per inoltrare reclami e lamentele (76,2%), per richiedere informazioni personalizzate (78,2%) e per prendere prenotazioni (69,5%).
Osservando il grafico 10, che mette a disposizione il confronto dei risultati ottenuti nei differenti anni, si nota che, rispetto alla precedente rilevazione, aumentano le percentuali di utilità riguardo le "informazioni personalizzate" e le "prenotazioni" pur diminuendo per gli altri aspetti analizzati.

Grafico 10 - Giudizio sull'utilità del Contact Center. Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018.



Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione tramite una scala che va da ottimo a insufficiente. La Tabella 2 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che il 79,5% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Tabella 2 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate).

	%	% cumulata
Ottimo	29,5	29,5
Buono	50,0	79,5
Sufficiente	13,4	92,9
Insufficiente	7,1	100,0
Totale	100,0	

Al termine del questionario è stata data la possibilità agli utenti di inserire dei suggerimenti e delle considerazioni per migliorare il servizio. Il 72,1% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 3.
Il 7,7% degli utenti ritiene che il personale debba essere più preparato e professionale, il 4,6% propone di creare o migliorare il collegamento con gli uffici competenti e il 4% solleva il problema legato alle tempistiche ritenute troppo lunghe.

Tabella 3 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio.

	%
Nessun suggerimento segnalato	72,1
Migliorare le tempistiche	4,0
Migliorare aspetto professionale/competenze operatore	7,7
Cittadino è ancora in attesa di risposte/problemi non risolti	2,9
Creare/migliorare collegamento diretto con gli uffici competenti	4,6
Migliorare/ampliare il servizio in generale	1,6
Altro	7,2
Totale	100,0

Caratteristiche della popolazione osservata

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche della popolazione intervistata.

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine sono per il 48,2% femmine e per il 51,8% maschi. La distribuzione per classi di età mostra che il 66,5% degli intervistati sono adulti (classe 31-60 anni), il 26,8% appartengono alla classe matura (61 anni e oltre) mentre i giovani (18-30 anni) rappresentano il 6,7% degli intervistati.

Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la percentuale di maschi è maggiore di quella delle femmine solo per la classe matura, 61 anni e oltre (cfr. Grafico 11).

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

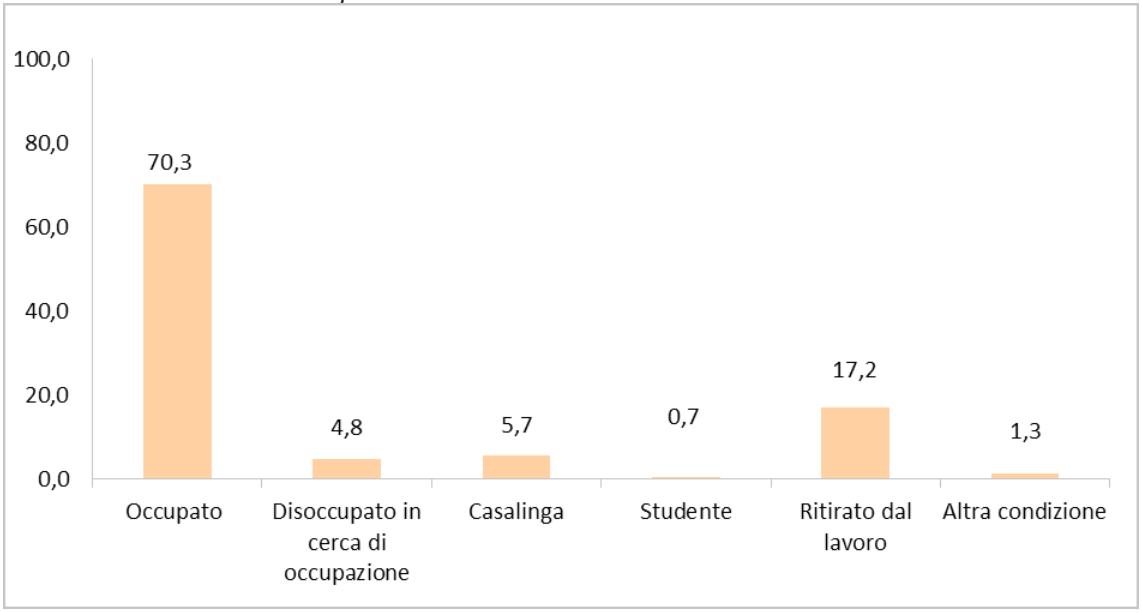
Il 31,9% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 46,8% è diplomato, il 14,1% ha la licenza media inferiore e il 2,5% il titolo elementare. La tabella 4 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

Tabella 4 - Distribuzione per genere e fascia di età del titolo di studio (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61 e oltre	Totale
Laurea o qualifica superiore	29,6	34,3	29,9	34,9	24,9	31,9
Diploma di scuola superiore	48,3	45,2	59,7	49,6	36,8	46,8
Licenza media inferiore	15,0	13,2	6,0	11,8	21,9	14,1
Licenza elementare	2,1	2,9	0,0	0,6	7,8	2,5
Non indica	5,0	4,3	4,5	3,1	8,6	4,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

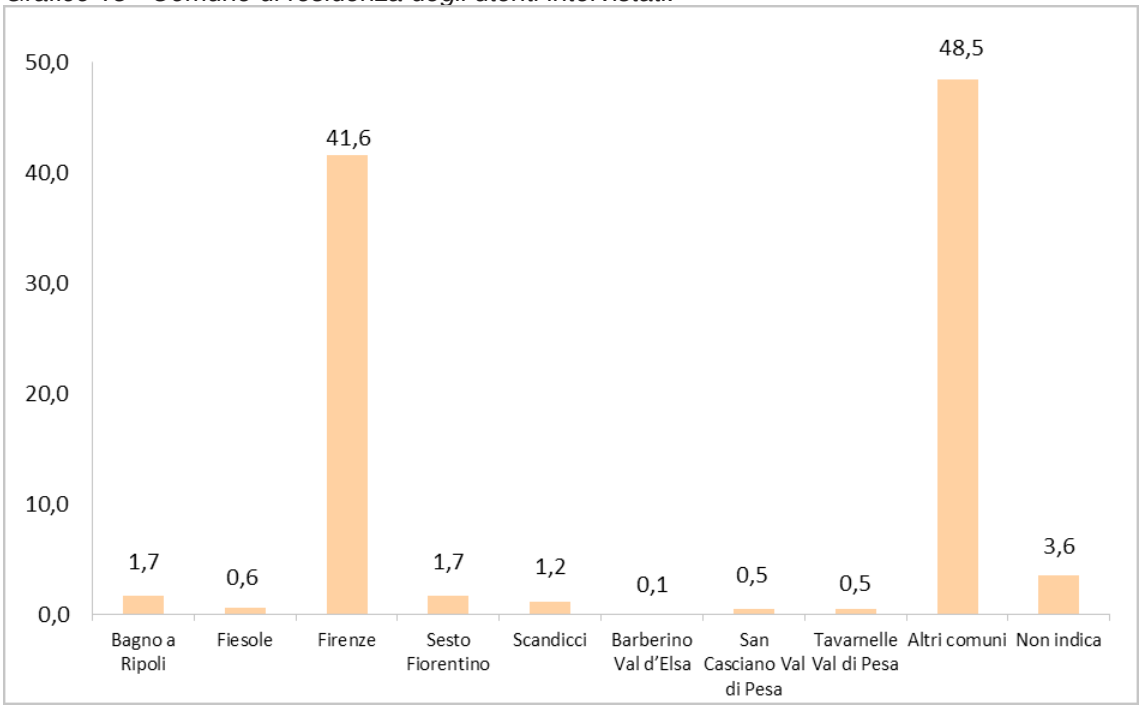
In merito alla condizione occupazionale il 70,3% degli intervistati si dichiara occupato, il 17,2% pensionato, il 5,7% casalinga, il 4,8% disoccupato in cerca di occupazione e lo 0,7% studente (cfr. Grafico 12).

Grafico 12- Condizione occupazionale.



Nell'ambito delle caratteristiche personali è stato richiesto all'intervistato di indicare il comune di residenza: sono stati esplicitati i comuni in cui il servizio di Contact Center è attivo mentre coloro che hanno chiamato da un altro comune sono stati raggruppati nella modalità 'altri comuni'. Risulta che il 41,6% degli intervistati risiede a Firenze e il 48,5% in altri comuni, tutti gli altri comuni presentano valori inferiori al 2% (cfr. Grafico 13).

Grafico 13 - Comune di residenza degli utenti intervistati.



Appendice
Questionario

1. Come è venuto a conoscenza del servizio di Contact Center del Comune?
internet
quotidiani locali
radio
manifesti e locandine
pannelli informativi stradali a messaggio variabile
amici/conoscenti
altro (specificare)

2. Negli ultimi tre mesi, con quale frequenza ha contattato il Contact Center?
almeno 1 volta a settimana
almeno 1 volta al mese
meno di 1 volta al mese

3. Come valuta la durata dell'attesa prima di parlare con un operatore?
minima
accettabile
un po' troppo lunga
eccessiva

4. Come valuta gli operatori telefonici in termini di:

cortesia	ottima	buona	sufficiente	insufficiente
disponibilità	ottima	buona	sufficiente	insufficiente
professionalità	ottima	buona	sufficiente	insufficiente

5. Quando ha presentato un quesito, l'operatore ha cercato di comprendere meglio il problema ponendole delle domande?
ha individuato subito il problema
quasi sempre
a volte
mai

6. Il linguaggio usato dagli operatori è stato comprensibile e chiaro?
sempre
quasi sempre
a volte
no

6.a Se ha risposto "no" o "a volte", indichi il motivo:
rispondono in modo generico
usano un linguaggio eccessivamente tecnico
usano un linguaggio troppo confidenziale e non pertinente
altro:

7. Quando ha utilizzato il servizio di Contact Center ha avuto le informazioni di cui aveva bisogno?
si, alla prima richiesta
si, ma ho dovuto richiamare più volte
non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente
no

7.a (se è stato richiamato dall'ufficio competente) L'ufficio competente ha risolto il suo problema?
si
no
parzialmente

7.b (se ha dovuto richiamare più volte) Ha riscontrato risposte diverse tra le risposte degli operatori sul medesimo quesito?
mai
qualche volta
sempre

8. Ritiene che le informazioni ricevute dal Contact Center siano:
complete e consistenti
affidabili
talvolta contraddittorie

9. Le è mai capitato di verificare, attraverso altri canali (ad es. il sito web, la stampa, le radio, la tv, gli sportelli, ecc.), che le informazioni ricevute dal Contact Center fossero errate?
no, mai
qualche volta
quasi sempre
sempre

10. Ritiene che il servizio di Contact Center sia uno strumento utile per:
informazioni: Si No
segnalazioni Si No
reclami/lamentele Si No
informazioni personalizzate Si No
prenotazioni Si No
altro:

11. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center
Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

12. Suggerimenti per migliorare il servizio:

……

Risultati – Frequenze delle risposte

1) Come è venuto a conoscenza del servizio di Contact Center 055055 del Comune?		
	N	%
Internet	355	35,4
Multa/verbale	438	43,6
Amici/conoscenti	103	10,3
Pannelli informativi stradali a messaggio variabile	26	2,6
Manifesti e locandine	23	2,3
Quotidiani locali	17	1,7
Radio	4	0,4
Altro	38	3,8
Totale	1.004	100,0

2) Negli ultimi tre mesi, con quale frequenza ha contattato il Contact Center?		
	N	%
Almeno 1 volta a settimana	87	8,7
Almeno 1 volta al mese	240	23,9
Meno di 1 volta al mese	677	67,4
Totale	1.004	100

3) Come valuta la durata dell'attesa prima di parlare con un operatore?		
	N	%
Minima	245	24,4
Accettabile	625	62,3
Un po' troppo lunga	89	8,9
Eccessiva	45	4,5
Totale	1.004	100

4) Come valuta gli operatori telefonici in termini di:		
Cortesia		
	N	%
Ottima	408	40,6
Buona	473	47,1
Sufficiente	99	9,9
Insufficiente	24	2,4
Totale	1.004	100
Disponibilità		
	N	%
Ottima	418	41,6
Buona	454	45,2
Sufficiente	103	10,3
Insufficiente	29	2,9
Totale	1.004	100
Professionalità		
	N	%

Ottima	381	37,9
Buona	456	45,4
Sufficiente	121	12,1
Insufficiente	46	4,6
Totale	1.004	100
5) Quando ha presentato un quesito, l'operatore ha cercato di comprendere meglio il problema ponendole delle domande?		
	N	%
Ha individuato subito il problema	658	65,5
Quasi sempre	222	22,1
A volte	64	6,4
Mai	60	6,0
Totale	1.004	100
6) Il linguaggio usato dagli operatori è stato comprensibile e chiaro?		
	N	%
Sempre	873	87,0
Quasi sempre	99	9,9
A volte	25	2,5
No	7	0,7
Totale	1.004	100
6 a) se alla domanda 6 ha risposto "a volte", "mai" indichi il motivo		
	N	%
Rispondono in modo generico	18	56,3
Usano un linguaggio eccessivamente tecnico	5	15,6
Usano un linguaggio troppo confidenziale e non pertinente	3	9,4
Altro	6	18,8
Totale	32	100
7) Quando ha utilizzato il servizio di Contact Center ha avuto le informazioni di cui aveva bisogno?		
	N	%
Sì, alla prima richiesta	533	53,1
Sì, ma ho dovuto richiamare più volte	189	18,8
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	193	19,2
No	89	8,9
Totale	1.004	100
7 a) se è stato richiamato dall'ufficio competente L'ufficio competente ha risolto il suo problema?		
	N	%
Sì	96	49,7
No	49	25,4
Parzialmente	48	24,9
Totale	193	100
7 b) se ha dovuto richiamare più volte Ha riscontrato risposte diverse tra le risposte degli operatori sul medesimo quesito?		
	N	%

Mai	123	65,1
Qualche volta	48	25,4
Sempre	18	9,5
Totale	189	100

8) Ritiene che le informazioni ricevute dal Contact Center siano:

	N	%
Complete e consistenti	427	42,5
Affidabili	427	42,5
Talvolta contraddittorie	150	14,9
Totale	1.004	100

9) Le è mai capitato di verificare, attraverso altri canali (ad es. il sito web, la stampa, le radio, la tv, gli sportelli, ecc.), che le informazioni ricevute dal Contact Center fossero errate?

	N	%
No, mai	877	87,4
Qualche volta	88	8,8
Quasi sempre	16	1,6
Sempre	23	2,3
Totale	1.004	100

10) Ritiene che il servizio di contact centre sia uno strumento utile per:

Informazioni

	N	%
Sì	929	92,5
No	75	7,5
Totale	1.004	100

Segnalazioni

	N	%
Sì	837	83,4
No	167	16,6
Totale	1.004	100

Reclami/lamentele

	N	%
Sì	765	76,2
No	239	23,8
Totale	1.004	100

Informazioni personalizzate

	N	%
Sì	785	78,2
No	219	21,8
Totale	1.004	100

Prenotazioni

	N	%
Sì	698	69,5
No	306	30,5
Totale	1.004	100
11) Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center?		
	N	%
Ottimo	296	29,5
Buono	502	50,0
Sufficiente	135	13,4
Insufficiente	71	7,1
Totale	1.004	100

La statistica per la città

Il gradimento dei servizi della Polizia Municipale - Anno 2018

A cura di

Francesca Crescioli

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica
Servizio Statistica e Toponomastica

A.P. Statistica
Gianni Dugheri

Programmazione e supervisione CATI
Stefano Poli, Francesca Crescioli

Rilevatori
Aiazzi Alessandro
Basile Chiara
Castigliola Brunella
Corri Cristiano
Corsano Antonella
Di Tocco Vilma
Garofalo Doriana
Innocenti Elena
Locci Sonia
Vallifuoco Ilaria
Verna Marco

SOMMARIO

Premessa

Il Corpo di Polizia Municipale ha iniziato il proprio percorso di certificazione di qualità nel 2003 e, con il supporto dell'Ufficio comunale di statistica, svolge in maniera continuativa da ormai quindici anni rilevazioni sul gradimento dei servizi erogati che permettono di misurare la soddisfazione dei cittadini/utenti e di verificare il mantenimento e il miglioramento del livello di qualità.
Come di consuetudine, per la realizzazione dell'indagine si è proceduto alla revisione del modello di rilevazione adottato negli anni precedenti. In questa occasione non è stata apportata alcuna modifica rispetto all'anno precedente.
Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.200 cittadini nel periodo dal 17 al 26 ottobre 2018. Gli intervistatori sono dipendenti comunali, in questo caso non appartenenti al Corpo di Polizia municipale, iscritti in un'apposita graduatoria approvata a luglio 2018.
La valutazione delle informazioni oggetto del rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità dei servizi osservati.

Sintesi dei risultati

- Servizio di intervento: il 5,2% degli intervistati (-2,0 punti percentuali rispetto al 2017) ha avuto sinistri per i quali è stato necessario l'intervento della Polizia Municipale. Di questi, il 79,1% ritiene efficace il servizio.
- Attività antidegrado: il 39,3% dei rispondenti conosce il servizio (+3,7% rispetto al 2017).
- Il 59,2% ritiene utile l'impiego di agenti per facilitare la circolazione del traffico (nel 2017 era il 58,1%); in particolare il 69,3% ritiene importante la presenza di pattuglie in prossimità dei cantieri della tramvia (-1,9% rispetto al 2017).
- Il 79,8% è favorevole a un maggior numero di presidi sul territorio comunale (-4,7% rispetto al 2017).
- L'81,2% ritiene che l'installazione di porte telematiche, misuratori di velocità, apparecchi di rilevazione dei passaggi a semaforo rosso e rilevatori di violazione per soste irregolari favorisca il rispetto del codice della strada (invariato rispetto al 2017).
- Le attività ritenute più efficaci, ai fini della prevenzione, per la sicurezza stradale sono i controlli per guida sotto l'effetto di alcool e droga (39,7%; +2,3% rispetto al 2017), gli incontri con le scuole (20,3%; -6,6% rispetto al 2017) e gli interventi strutturali (19,9%; +5,0% rispetto al 2017).
- Il 34,2% degli intervistati conosce i servizi della Polizia Municipale a 'Isoradio 103.3'. L'88,0% di essi riconosce l'utilità di questo servizio.
- Il 18,8% degli intervistati ha visitato il sito web della Polizia Municipale. Di questi quasi l'82,0% lo ritiene utile.
- L'attività a cui la PM si dovrebbe prioritariamente dedicare nell'ambito della sicurezza stradale è il contrasto e prevenzione dei comportamenti pericolosi alla guida (57,1%; -10,4 punti percentuali rispetto al 2017).
- L'attività a cui la PM si dovrebbe prioritariamente dedicare nell'ambito della sicurezza urbana è il contrasto al degrado urbano (36,2%); nel 2017 era il presidio dei quartieri (43,0%) che nel 2018 registra il 35,1%.
- L'attività a cui la PM si dovrebbe prioritariamente dedicare nell'ambito della sicurezza del consumatore è il contrasto all'abusivismo commerciale (34,2%; -1,5% rispetto al 2017).
- L'attività a cui la PM si dovrebbe prioritariamente dedicare nell'ambito della sicurezza del territorio è il contrasto all'abbandono dei rifiuti (50,4%; -1,9 punti percentuali rispetto al 2017).
- Il 46,5% degli intervistati ritiene complessivamente abbastanza efficiente il Corpo di Polizia Municipale, il 24,8% lo ritiene molto efficiente e il 6,1% moltissimo.
- In totale il 77,4% degli intervistati esprime una valutazione positiva sull'efficienza complessiva del Corpo, in aumento del 2,1% rispetto al 2017.

I risultati
Sezione 1: I Servizi
Servizio Pronto intervento e rilievo incidenti stradali

Il servizio di Pronto Intervento è attivo 24 ore al giorno tutti i giorni. La Centrale Operativa a cui arrivano le richieste coordina gli interventi dando priorità a quelle in cui è interessata l'incolumità delle persone e a quelle in cui si rende necessario ripristinare la circolazione a seguito di un blocco, entrambe situazioni caratteristiche nel caso di incidenti stradali.
Il questionario inizia chiedendo agli intervistati di indicare se nell'anno precedente l'intervista siano stati coinvolti in incidenti per i quali sia stato necessario l'intervento della Polizia Municipale e, in caso affermativo, di valutare l'efficacia del servizio di intervento attivo 24 ore su 24. La valutazione deve essere espressa secondo la scala qualitativa ordinale: moltissimo – molto – abbastanza – poco – per niente.
I risultati mostrano che il 5,2% della popolazione è stato coinvolto in un sinistro, in crescita di 2,0 punti percentuali rispetto al 2017. Di questi il 51,6% è di genere maschile e il 58,1% ha un'età compresa fra i 31 e i 60 anni (24,1% 61 anni e oltre).
Di coloro che hanno usufruito del servizio di intervento della Polizia Municipale il 79,1% ha espresso una valutazione positiva, in crescita rispetto al 69,3% dello scorso anno (cfr. Grafico 1). Rispetto al 2017 sono aumentate tutte le valutazioni positive, in particolare "moltissimo" e "abbastanza" (+3,5% e +5,6% rispettivamente) ma anche "molto" (+0,6%); nel giudizio negativo registra invece un calo più accentuato la valutazione peggiore "per niente" (-6,1%) rispetto a "poco" (-0,8% - cfr. Tabella 1).

Grafico 1 - Valutazione del servizio Pronto intervento e rilievo incidenti stradali.

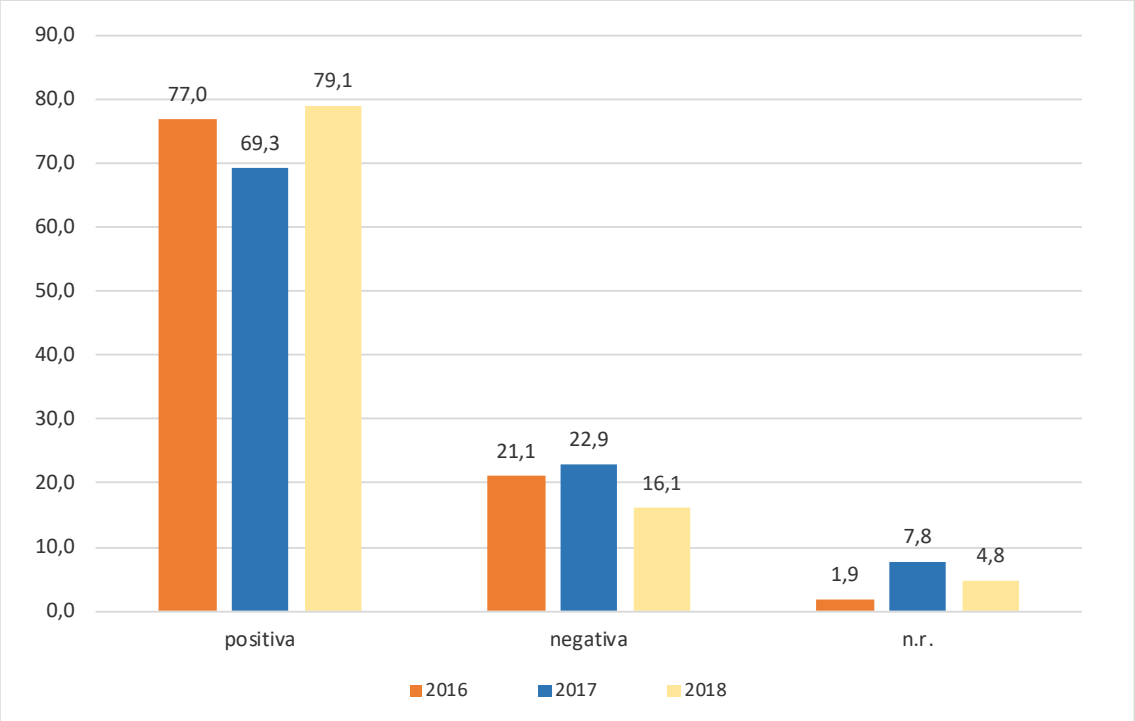


Tabella 1 - Valutazione del servizio Pronto intervento e rilievo incidenti stradali.

	2016	2017	2018
Moltissimo	13,5	7,7	11,3
Molto	25,0	28,5	29,1
Abbastanza	38,4	33,1	38,8
Poco	13,4	15,2	14,5
Per niente	7,7	7,7	1,6
n.r.	1,9	7,8	4,8
Totale	100,0	100,0	100,0

Per genere si osserva che le femmine esprimono nel complesso giudizi più positivi relativamente al servizio di Pronto intervento (80,0% contro il 78,2% dei maschi). Nel dettaglio sono più elevate le percentuali di “molto” e “abbastanza” mentre fra i maschi si rileva una percentuale maggiore di “moltissimo” (cfr. Tabella 2). Per età risulta che le valutazioni positive sono prevalentemente date da adulti e ultrasessantenni (rispettivamente 83,3% e 86,7%); i giovani registrano il 55,0% di giudizi positivi e sono esclusivamente “abbastanza”. Questi ultimi prevalgono nei giudizi negativi (“poco” registra il 36,0% contro l’8,3% di adulti e il 13,3% di anziani). Inoltre si osserva il 9,0% di giovani che non esprime una valutazione (cfr. Tabella 3).

Tabella 2 - Valutazione del servizio Pronto intervento e rilievo incidenti stradali, per genere (percentuali di colonna).

	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
moltissimo	1.326	15,6	535	6,7	1.861	11,3
molto	2.133	25,0	2.667	33,4	4.800	29,1
abbastanza	3.208	37,6	3.193	40,0	6.401	38,8
poco	1.589	18,6	798	10,0	2.388	14,5
per niente	0	0,0	267	3,3	267	1,6
non risponde	268	3,1	529	6,6	798	4,8
Totale	8.525	100,0	7.989	100,0	16.514	100,0

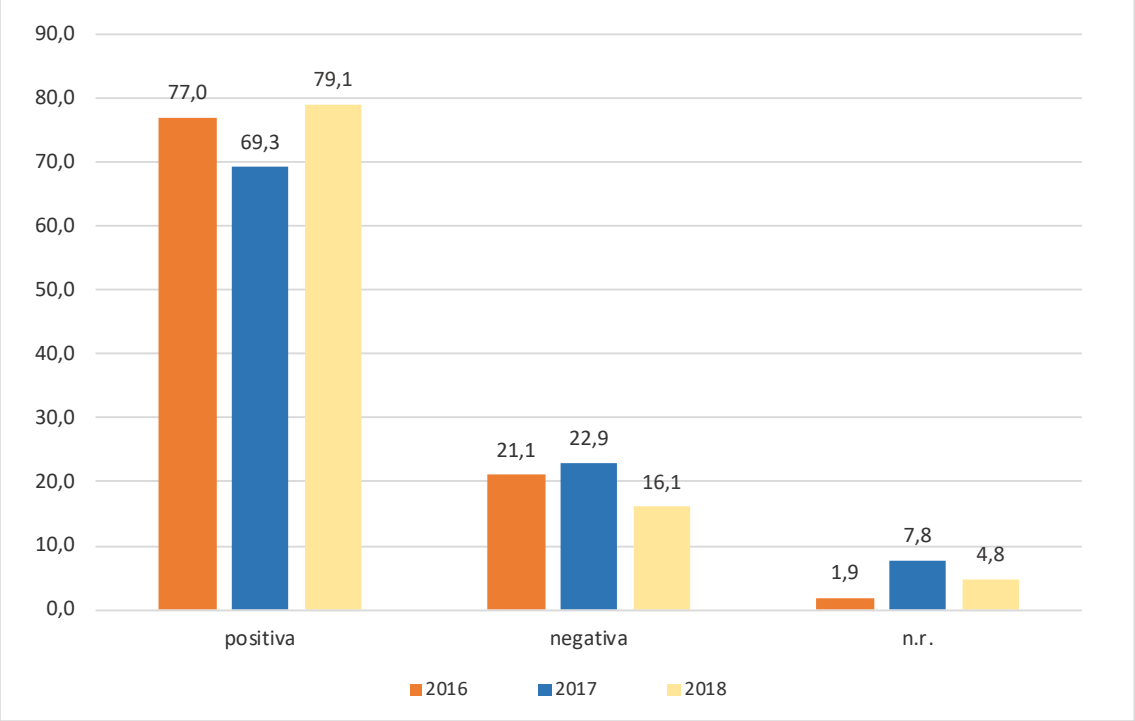
Tabella 3 - Valutazione del servizio Pronto intervento e rilievo incidenti stradali, per fascia di età (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61+		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
moltissimo	0	0,0	1.331	13,9	530	13,3	1.861	11,3
molto	0	0,0	3.471	36,2	1.328	33,4	4.800	29,1
abbastanza	1.616	55,0	3.199	33,3	1.585	39,9	6.401	38,8
poco	1.058	36,0	799	8,3	530	13,3	2.388	14,5
per niente	0	0,0	267	2,8	0	0,0	267	1,6
non risponde	263	9,0	534	5,6	0	0,0	798	4,8
Totale	2.938	100,0	9.602	100,0	3.974	100,0	16.514	100,0

Attività antidegrado

Diversi sono i compiti attribuiti all'Area Sicurezza Urbana, tutti inerenti alla lotta a quelle attività illecite normalmente individuate come "fonti di degrado": dalla prevenzione e contrasto del fenomeno dell'abusivismo commerciale ai controlli sull'accattonaggio; dal controllo sui bivacchi e insediamenti in aree pubbliche e private, al contrasto delle occupazioni abusive di terreni o edifici; dai controlli sul patrimonio immobiliare del comune a quelli sui campi nomadi; dai controlli sulla disciplina dell'immigrazione e sulle norme di soggiorno all'assistenza di minori non accompagnati ecc. In relazione a questo ambito di attività è stato chiesto ai cittadini se fossero a conoscenza dell'operato della Polizia Municipale, senza chiedere giudizi qualitativi. L'attività antidegrado è conosciuta dal 39,3% della popolazione fiorentina, in crescita rispetto all'anno precedente di 3,7 punti percentuali (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Conoscenza del servizio antidegrado, per anno di rilevazione.



La percentuale di maschi a conoscenza del servizio risulta ben superiore a quella delle femmine (44,2% vs 35,1%). Per fascia di età i giovani registrano la percentuale più bassa di conoscenza dell'attività antidegrado (32,9%) mentre i più informati risultano gli anziani (44,7% - cfr. Tabella 4).

Tabella 4 - Conoscenza del servizio antidegrado, per fascia di età.

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sì	14.350	32,9	58.391	37,0	52.931	44,7	125.672	39,3
No	29.315	67,1	99.442	63,0	65.402	55,3	194.159	60,7
Totale	43.665	100,0	157.833	100,0	118.332	100,0	319.831	100,0

Punti critici di traffico

Nel prendere in esame il tema della criticità del traffico è stato chiesto agli intervistati se ritenessero utile l'impiego di agenti di Polizia Municipale per facilitare la viabilità. Anche quest'anno, in concomitanza con i lavori per le linee 2 e 3 della tramvia, è stato chiesto di valutare l'importanza delle pattuglie in prossimità dei cantieri.

Il 59,2% dei fiorentini ritiene che gli agenti agevolino la circolazione del traffico (nel 2017 era il 58,1%). Per genere sono soprattutto i maschi a riconoscerne l'utilità (65,0% contro il 54,3% delle femmine) mentre una percentuale più alta di femmine non sa esprimere un parere (24,0% contro 19,5% dei maschi). Per età sono gli ultrasessantenni a ritenere maggiormente utili gli agenti per l'agevolazione del traffico (68,8%); gli adulti registrano percentuali superiori alla media di dissensi (23,6% contro 18,9% di media) mentre i giovani rilevano un maggior numero di astensioni (26,1% vs 21,9 di media - cfr. Tabella 5 e Tabella 6).

Tabella 5 - Utilità agenti per agevolare il traffico, per genere (percentuali di colonna).

	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Sì	95.983	65,0	93.465	54,3	189.448	59,2
No	22.919	15,5	37.513	21,8	60.431	18,9
Non so	26.864	18,2	38.017	22,1	64.881	20,3
n.r.	1.862	1,3	3.208	1,9	5.070	1,6
Totale	147.628	100,0	172.202	100,0	319.831	100,0

Tabella 6 - Utilità agenti per agevolare il traffico, per classe di età (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sì	25.079	57,4	82.934	52,5	81.435	68,8	189.448	59,2
No	7.191	16,5	37.312	23,6	15.929	13,5	60.431	18,9
Non so	10.321	23,6	34.924	22,1	19.636	16,6	64.881	20,3
n.r.	1.075	2,5	2.663	1,7	1.333	1,1	5.070	1,6
Totale	43.665	100,0	157.833	100,0	118.332	100,0	319.831	100,0

Relativamente alla circolazione circostante i cantieri della tramvia il 69,3% dei cittadini ritiene importante la presenza degli agenti per regolare il traffico (-1,9% rispetto al 2017), mentre il 12,7% non la ritiene rilevante. Il 18,1% di cittadini non sa esprimere una valutazione, probabilmente perché i suoi spostamenti non intersecano l'area dei lavori.

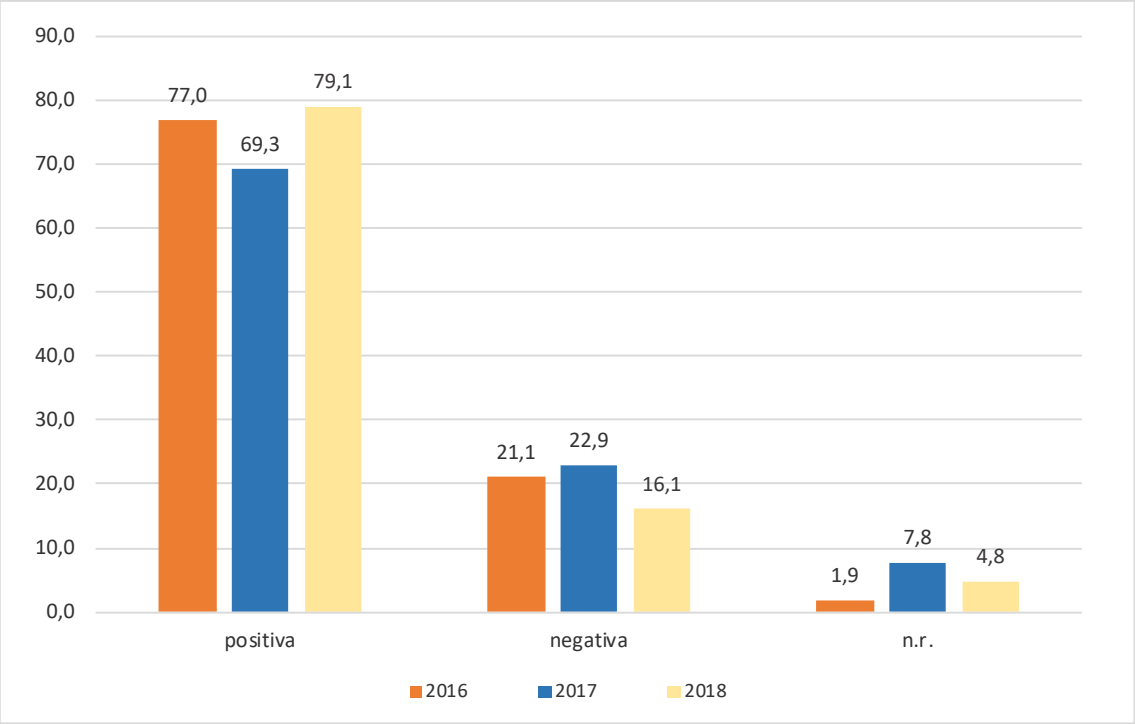
Sezione 2: Campagne di comunicazione e sensibilizzazione

Sicurezza stradale

Le porte telematiche sono poste a salvaguardia del rispetto della Zona a Traffico Limitato cittadino e controllano gli accessi abusivi e i transiti in alcune corsie riservate ai mezzi pubblici. I dispositivi automatici di rilevazione delle violazioni semaforiche (Fotored) e le postazioni di controllo della velocità (Autovelox) sono installati nei luoghi ove, a seguito di un attento studio sull'incidentalità, sulla conformazione della strada e sulle segnalazioni pervenute dai cittadini, risultino più idonei a prevenire comportamenti illeciti che possano compromettere la sicurezza della circolazione e creare pericolo per chi li pone in atto e per tutti gli altri utenti della strada. L'apposizione di cartelli ben visibili, posti prima dell'apparato, è indice dell'orientamento alla prevenzione più che al sanzionamento dei comportamenti illeciti. Dal 2012 è inoltre in uso lo "street-control", il sistema per la rilevazione delle soste irregolari.

Rispetto allo scorso anno rimane invariata la percentuale della popolazione che ritiene che strumenti come le porte telematiche, i misuratori di velocità (autovelox), gli apparecchi per rilevare i passaggi a semaforo rosso e i rilevatori di violazioni per soste irregolari favoriscano il rispetto delle norme di comportamento del codice della strada: era 81,1% nel 2017 ed è 81,2% nel 2018 (cfr. Grafico 3).

Grafico 3 - Valutazione porte telematiche.



Le femmine ritengono leggermente più utile rispetto ai maschi l'utilizzo di certi strumenti per favorire il rispetto delle norme stradali con una percentuale dell'81,7% contro l'80,5%

dei maschi (cfr. Tabella 7). All'aumentare dell'età si osserva un contestuale aumento della percezione dell'utilità dei suddetti strumenti (dal 78,0% di valutazioni positive dei giovani si passa al 79,9% degli adulti e all'84,0% degli ultrasessantenni - cfr. Tabella 8).

Tabella 7 - Valutazione porte telematiche, per genere (percentuali di colonna).

	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	22.658	15,3	28.219	16,4	50.877	15,9
Molto	55.476	37,6	64.083	37,2	119.559	37,4
Abbastanza	40.752	27,6	48.453	28,1	89.205	27,9
Poco	20.498	13,9	19.739	11,5	40.237	12,6
Per niente	5.055	3,4	5.325	3,1	10.380	3,2
n.r.	3.191	2,2	6.383	3,7	9.573	3,0
Totale	147.628	100,0	172.202	100,0	319.831	100,0

Tabella 8 - Valutazione porte telematiche, per fascia di età (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	5.318	12,2	25.607	16,2	19.952	16,9	50.877	15,9
Molto	15.714	36,0	56.019	35,5	47.825	40,4	119.559	37,4
Abbastanza	13.035	29,9	44.509	28,2	31.661	26,8	89.205	27,9
Poco	7.198	16,5	21.047	13,3	11.991	10,1	40.237	12,6
Per niente	1.078	2,5	6.121	3,9	3.182	2,7	10.380	3,2
n.r	1.322	3,0	4.530	2,9	3.721	3,1	9.573	3,0
Totale	43.665	100,0	157.833	100,0	118.332	100,0	319.831	100,0

Attività di sensibilizzazione e comunicazione

Fra le attività di sensibilizzazione degli utenti della strada alla sicurezza, alla prevenzione dei rischi e al corretto uso della strada e dei veicoli, sono ancora i controlli generalizzati per guida sotto l'effetto di alcool e/o droga a essere considerati di maggiore efficacia (39,7%; +2,3% rispetto al 2017); seguono gli incontri nelle scuole (20,3%; -6,6% rispetto all'anno precedente) la cui diminuzione è andata a vantaggio degli interventi strutturali di miglioramento (19,9% contro il 14,9% del 2017). Stabile la valutazione dell'utilizzo di misuratori di velocità e rilevazione di passaggi a semaforo rosso (10,9, era 10,5% nel 2017) mentre registra un lieve aumento l'efficacia attribuita alle campagne di sicurezza stradale (7,7% contro il 6,5% del 2017). Per genere si osserva una maggior attenzione delle femmine ai controlli per guida sotto l'effetto di alcool e/o droga (42,7% contro 36,4% dei maschi) mentre i maschi ritengono di maggior efficacia gli interventi strutturali (23,2% contro il 17,1% delle femmine); quasi alla pari gli incontri nelle scuole (20,1% per i maschi e 20,5% per le femmine - cfr. Tabella 9). I controlli per guida sotto l'effetto di alcool e/o droga sono ritenuti di maggior efficacia dai giovani e dagli ultrasessantenni (rispettivamente 42,9% e 41,8% contro il 39,7% di media); gli incontri nelle scuole da adulti e ultrasessantenni (20,3% e 21,7% rispettivamente, 20,3% di media); gli interventi strutturali sono ritenuti importanti, per la prevenzione, prevalentemente da adulti e giovani (23,6% e 21,1% contro il 19,9% di media); l'utilizzo dei vari strumenti di controllo sono più efficaci per gli anziani (12,8% contro il 10,9% di media, cfr. Tabella 10).

Tabella 9 - Efficacia attività per la sicurezza stradale, per genere (percentuali di colonna).

	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Controlli generalizzati per guida sotto effetto di alcol e/o droga	53.702	36,4	73.455	42,7	127.098	39,7
Interventi strutturali	34.240	23,2	29.391	17,1	63.688	19,9
Campagne di sicurezza stradale	11.793	8,0	12.847	7,5	24.645	7,7
Incontri nelle scuole	29.683	20,1	35.234	20,5	64.913	20,3
Utilizzo misuratori di velocità, rilevazione passaggio a semaforo rosso	15.692	10,6	19.213	11,2	34.900	10,9
altro	2.519	1,7	2.062	1,2	4.587	1,4
Totale	147.628	100,0	172.202	100,0	319.831	100,0

Tabella 10 - Efficacia attività per la sicurezza stradale, per fascia di età (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Controlli generalizzati per guida sotto effetto di alcol e/o droga	18.752	42,9	58.848	37,3	49.489	41,8	127.098	39,7
Interventi strutturali	9.203	21,1	37.268	23,6	17.327	14,6	63.688	19,9
Campagne di sicurezza stradale	4.369	10,0	11.901	7,5	8.407	7,1	24.645	7,7
Incontri nelle scuole	7.137	16,3	32.049	20,3	25.665	21,7	64.913	20,3
Utilizzo misuratori di velocità, rilevazione passaggio a semaforo rosso	3.877	8,9	15.864	10,1	15.105	12,8	34.900	10,9
altro	327	0,7	1.903	1,2	2.340	2,0	4.587	1,4
Totale	43.665	100,0	157.833	100,0	118.332	100,0	319.831	100,0

Per comunicare con i cittadini vengono utilizzati canali differenti, dalle affissioni, locandine e striscioni, alle trasmissioni radiofoniche, ai servizi online. L'attenzione è stata focalizzata sui canali radio, in particolare sui servizi della Polizia Municipale a "Isoradio 103.3" e sulla conoscenza del sito web. Come lo scorso anno, ai cittadini che avevano visitato il sito sono stati chiesti suggerimenti per presentare in maniera più efficace le informazioni. Il 34,2% dei cittadini conosce il servizio radiofonico; sono in misura lievemente maggiore i maschi (35,7% contro 32,8% delle femmine) e gli individui di età compresa fra 31 e 60 anni (38,0%). I giovani sono i più distanti, conosce il servizio soltanto il 26,8%.
L'utilità di questi servizi è apprezzata dall'88,0% di coloro che li conoscono. Nel dettaglio il 42,4% li ritiene molto utili, il 9,3% moltissimo, il 36,4% abbastanza utili, il 6,6% poco o per niente utili e il 1,5% non sa valutare. Per gli uomini si registrano percentuali più elevate nelle valutazioni estreme 'moltissimo' e 'poco-per niente' mentre per età il servizio è più apprezzato adulti e anziani che attribuiscono per il 52,5% e 55,2% rispettivamente molta o moltissima utilità contro il 36,3% dei giovani (cfr. Tabella 11).

Tabella 11 - Efficacia servizio "Isoradio 103.3", per fascia di età (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	537	4,6	6.400	10,7	3.199	8,5	10.136	9,3
Molto	3.716	31,7	25.084	41,8	17.515	46,7	46.315	42,4
Abbastanza	4.272	36,5	21.050	35,1	14.387	38,4	39.709	36,4
Poco	1.060	9,0	4.006	6,7	2.137	5,7	7.203	6,6
Per niente	538	4,6	1.064	1,8	0	0,0	1.602	1,5
n.r.	1.591	13,6	2.400	4,0	268	0,7	4.259	3,9
Totale	11.715	100,0	60.004	100,0	37.505	100,0	109.224	100,0

Il sito web della Polizia Municipale è stato visitato dal 18,8% della popolazione (invariata rispetto all'anno precedente), prevalentemente maschi (23,7% contro 14,7% delle femmine) e sotto i 60 anni (20,2% dei 18-30 e 23,8% dei 31-60 contro l'11,7% dei 61 e più, cfr. tabella 12).

Tabella 12 – Conoscenza sito web, per fascia di età (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sì	8.806	20,2	37.590	23,8	13.836	11,7	60.233	18,8
No	34.335	78,6	119.977	76,0	104.231	88,1	258.544	80,8
n.r.	524	1,2	266	0,2	265	0,2	1.054	0,3
Totale	43.665	100,0	157.833	100,0	118.332	100,0	319.831	100,0

Il sito web è ritenuto utile dall'81,9% di coloro che lo hanno visitato (cfr. tabella 13).

Tabella 13 - Valutazione utilità sito web.

	N	%
Moltissimo	2.938	4,9
Molto	17.305	28,7
Abbastanza	29.063	48,3
Poco	5.887	9,8
Non so	4.773	7,9
n.r.	266	0,4
Totale	60.233	100,0

Per quanto riguarda i suggerimenti per migliorare l'efficacia dell'informazione era prevista una risposta aperta. Molte delle indicazioni raccolte non sono veri e propri suggerimenti ma segnalazioni di vario genere (la tabella 13 in appendice riporta le singole risposte). I suggerimenti 'utili' sono stati ricodificati e raggruppati come in tabella 14. Fra i più significativi per una più efficace presentazione dell'informazione vi sono semplificare la ricerca dei contenuti e una maggiore chiarezza delle informazioni.

Tabella 14 – Suggerimenti per migliorare l'efficacia dell'informazione sul sito.

	N	%	%suggerimenti
semplificare la ricerca delle informazioni	3.471	1,1	5,8
informazioni più chiare	2.390	0,7	4,0
migliorare (senza specifica)	795	0,2	1,3
aggiornamento più frequente	793	0,2	1,3
possibilità di inserire reclami/suggerimenti sul sito	537	0,2	0,9
grafica più efficace	265	0,1	0,4
altro	802	0,3	1,3
nessun suggerimento	51.180	16,0	85,0
Totale	60.233	18,8	100,0
mancanti	259.598	81,2	
Totale	319.831	100,0	

Sezione 3: Priorità

Nella terza sezione è stato chiesto agli intervistati di indicare l'attività a loro avviso prioritaria fra quattro alternative proposte in ciascuno dei seguenti ambiti di intervento: sicurezza stradale, sicurezza urbana, sicurezza del consumatore e sicurezza del territorio.

In tema di sicurezza stradale emerge che l'attività a cui si deve dedicare principalmente la Polizia Municipale è il contrasto e prevenzione di comportamenti pericolosi alla guida (57,1%) nonostante il calo di 10,4 punti percentuali rispetto al 2017. Questo in particolare per le femmine (59,1%) e per gli anziani (64,5%). In crescita l'attenzione verso il contrasto alle soste abusive per tutte le fasce di età (valore medio 24,0%, +10,0% rispetto al 2017). L'importanza attribuita alla viabilità e alla rilevazione degli incidenti stradali risulta decrescere all'aumentare dell'età (cfr. Tabella 15).

Tabella 15 - Priorità in ambito di sicurezza stradale, per genere e classe di età (percentuali di colonna)

	maschio	femmina	18 - 30	31 - 60	61 e oltre	Totale
Contrasto/prevenzione comportamenti pericolosi alla guida	54,7	59,1	46,9	54,3	64,5	57,1
Contrasto soste abusive	24,9	23,2	25,6	25,3	21,5	24,0
Viabilità	13,0	8,8	14,1	12,3	7,4	10,8
Rilevazione incidenti stradali	7,4	8,9	13,4	8,1	6,5	8,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Riguardo alla sicurezza urbana risulta prioritario il contrasto al degrado urbano (36,2%, -1,6% rispetto allo scorso anno), soprattutto per giovani e adulti (38,5% e 38,7% rispettivamente); il presidio dei quartieri registra il 35,1%, in calo di 7,9 punti percentuali rispetto al 2017, ed è ritenuto importante in particolare dalle femmine (37,1%) e dagli ultrasessantenni (39,3%). I giovani si discostano maggiormente dai valori medi per la priorità attribuita alla tutela della quiete pubblica (22,6% vs media 18,3%) e all'utilizzo di spazi pubblici (17,7% vs media 10,3% - cfr. Tabella 16).

Tabella 16 - Priorità in ambito di sicurezza urbana, per genere e classe di età (percentuali di colonna)

	maschio	femmina	18 - 30	31 - 60	61 e oltre	Totale
Contrasto degrado urbano	37,7	34,9	38,5	38,7	32,1	36,2
Tutela quiete pubblica (movida)	18,2	18,4	22,6	15,6	20,4	18,3
Presidio dei quartieri	32,8	37,1	21,3	35,8	39,3	35,1
Utilizzo spazi pubblici	11,2	9,6	17,7	10,0	8,1	10,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In ambito di tutela del consumatore maggior importanza è attribuita al contrasto all'abusivismo commerciale (34,2% era 35,7% nel 2017), in particolare dai maschi (36,3%) e dagli adulti (36,1%); seguono il contrasto all'evasione (30,2%, in crescita rispetto al 24,6% del 2017), che per i giovani raggiunge il 38,3%, la tutela del consumatore (23,4%

vs 23,8% del 2017) e il contrasto delle dipendenze (12,1% vs 15,9% del 2017 - cfr. Tabella 17).

Tabella 17 - Priorità in ambito di sicurezza del consumatore, per genere e classe di età (percentuali di colonna)

	maschio	femmina	18 - 30	31 - 60	61 e oltre	Totale
Contrasto abusivismo commerciale	36,3	32,4	24,5	36,1	35,3	34,2
Tutela del consumatore	21,7	24,9	23,2	23,7	23,1	23,4
Contrasto dipendenze	11,2	13,0	14,0	13,7	9,4	12,1
Contrasto all'evasione	30,8	29,7	38,3	26,5	32,2	30,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Infine relativamente alla sicurezza del territorio si osserva la preminenza del contrasto all'abbandono dei rifiuti (50,4%, era 52,3% nel 2017), in maniera particolare per gli ultrasessantenni (54,4%). Ancora una volta è la categoria dei giovani a distinguersi, riportando il valore minimo (43,3%) e dimostrando maggiore attenzione per la tutela del verde pubblico (27,5% vs media del 18,7% - cfr. Tabella 18).

Tabella 18 - Priorità in ambito di sicurezza del territorio, per genere e classe di età (percentuali di colonna)

	maschio	femmina	18 - 30	31 - 60	61 e oltre	Totale
Contrasto abbandono di rifiuti	49,5	51,2	43,3	49,3	54,4	50,4
Contrasto attività rumorose	17,2	15,3	12,8	17,1	16,2	16,2
Contrasto violazioni edilizie	15,7	14,1	16,5	15,2	13,7	14,8
Tutela Verde Pubblico	17,7	19,5	27,5	18,4	15,7	18,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

È stato chiesto ai cittadini il parere in merito a un eventuale aumento del numero di presidi in divisa sul territorio: il 79,8% è favorevole all'aumento, in calo di 4,7 punti percentuali rispetto allo scorso anno. I più favorevoli sono gli ultrasessantenni (89,4% cfr. Tabella 19), mentre i giovani registrano la quota più alta di 'non so' (20,0%). Non si rilevano differenze sostanziali per genere.

Tabella 19 - Utilità aumento presidi in divisa sul territorio per genere e classe di età (percentuali di colonna)

	maschio	femmina	18 - 30	31 - 60	61 e oltre	Totale
Sì	78,7	80,7	61,7	77,5	89,4	79,8
no	12,3	7,6	17,1	11,5	4,7	9,8
Non so	8,5	11,0	20,0	10,0	5,8	9,8
Non risponde	0,5	0,8	1,2	1,0	0,0	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sezione 4: Efficienza della P.M.

La Polizia Municipale si impegna a svolgere le proprie funzioni in maniera sempre più efficace nell'ottica del miglioramento continuo al fine di una costante soddisfazione della cittadinanza e di tutti i portatori di interesse.
Nell'ultima parte del questionario veniva chiesto ai cittadini di indicare quanto ritenessero efficiente, complessivamente, il Corpo di Polizia Municipale.
Le valutazioni positive sono pari al 77,4%, in crescita di 2,1 punti percentuali rispetto allo scorso anno. Per genere sono più soddisfatti i maschi (79,2% contro 75,8% delle femmine), che prevalgono nelle valutazioni 'moltissimo' e 'molto' (cfr. Tabella 20). Per età le valutazioni più elevate sono degli ultrasessantenni (7,9% di "moltissimo" contro il 6,1% di media), ma nel totale delle valutazioni positive sono i giovani con l'80,4% a risultare più soddisfatti (cfr. Tabella 21).

Tabella 20 - Valutazione efficienza complessiva della P.M., per genere (percentuali di colonna).

	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	10.366	7,0	9.053	5,3	19.419	6,1
Molto	41.066	27,8	38.290	22,2	79.356	24,8
Abbastanza	65.538	44,4	83.263	48,4	148.801	46,5
Poco	19.201	13,0	24.812	14,4	44.013	13,8
Per niente	1.858	1,3	2.670	1,6	4.528	1,4
n.r.	9.599	6,5	14.115	8,2	23.714	7,4
Totale	147.628	100,0	172.202	100,0	319.831	100,0

Tabella 21 - Valutazione efficienza complessiva della P.M., per classe di età (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	517	1,2	9.594	6,1	9.308	7,9	19.419	6,1
Molto	11.720	26,8	36.240	23,0	31.395	26,5	79.356	24,8
Abbastanza	22.861	52,4	74.672	47,3	51.267	43,3	148.801	46,5
Poco	5.375	12,3	22.928	14,5	15.711	13,3	44.013	13,8
Per niente	265	,6	2.933	1,9	1.330	1,1	4.528	1,4
n.r.	2.926	6,7	11.466	7,3	9.321	7,9	23.714	7,4
Totale	43.665	100,0	157.833	100,0	118.332	100,0	319.831	100,0

Il totale dei giudizi positivi presenta alcune differenze per titolo di studio; i più soddisfatti risultano i diplomati e coloro che hanno la licenza media (entrambi con 81,0% di valutazioni positive). Si osserva che sia i laureati sia coloro che hanno la licenza elementare registrano quote superiori alla media nelle valutazioni 'poco' (17,3% e 16,7% rispettivamente contro la media del 13,8% - cfr. Tabella 22).

Tabella 22 - Valutazione efficienza complessiva della P.M., per titolo di studio.

	laurea o superiore		diploma maturità		media inferiore		elementare	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	2.656	2,9	11.441	8,0	2.661	5,3	2.662	11,1
Molto	19.457	21,4	36.215	25,2	16.468	32,6	5.871	24,5
Abbastanza	44.441	48,9	68.717	47,9	21.788	43,2	9.318	38,9
Poco	15.743	17,3	17.340	12,1	4.784	9,5	4.000	16,7
Per niente	1.871	2,1	1.594	1,1	798	1,6	265	1,1
n.r.	6.661	7,3	8.267	5,8	3.993	7,9	1.867	7,8
Totale	90.829	100,0	143.573	100,0	50.492	100,0	23.982	100,0

	nessun titolo		non risponde		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	0	0,0	0	0,0	19.419	6,1
Molto	268	16,7	1.077	11,5	79.356	24,8
Abbastanza	1.066	66,7	3.470	37,1	148.801	46,5
Poco	0	0,0	2.147	22,9	44.013	13,8
Per niente	0	0,0	0	0,0	4.528	1,4
n.r.	266	16,6	2.660	28,4	23.714	7,4
Totale	1.600	100,0	9.354	100,0	319.831	100,0

Per condizione occupazionale i più soddisfatti risultano gli studenti e le casalinghe (rispettivamente 86,9% e 81,5% di valutazioni positive contro la media del 77,4%); nella media i ritirati dal lavoro e gli occupati (rispettivamente 77,4% e 77,2%) mentre i disoccupati risultano leggermente più scontenti (76,5% - cfr. tabella 23).

Tabella 23 - Valutazione efficienza complessiva della P.M., per condizione occupazionale.

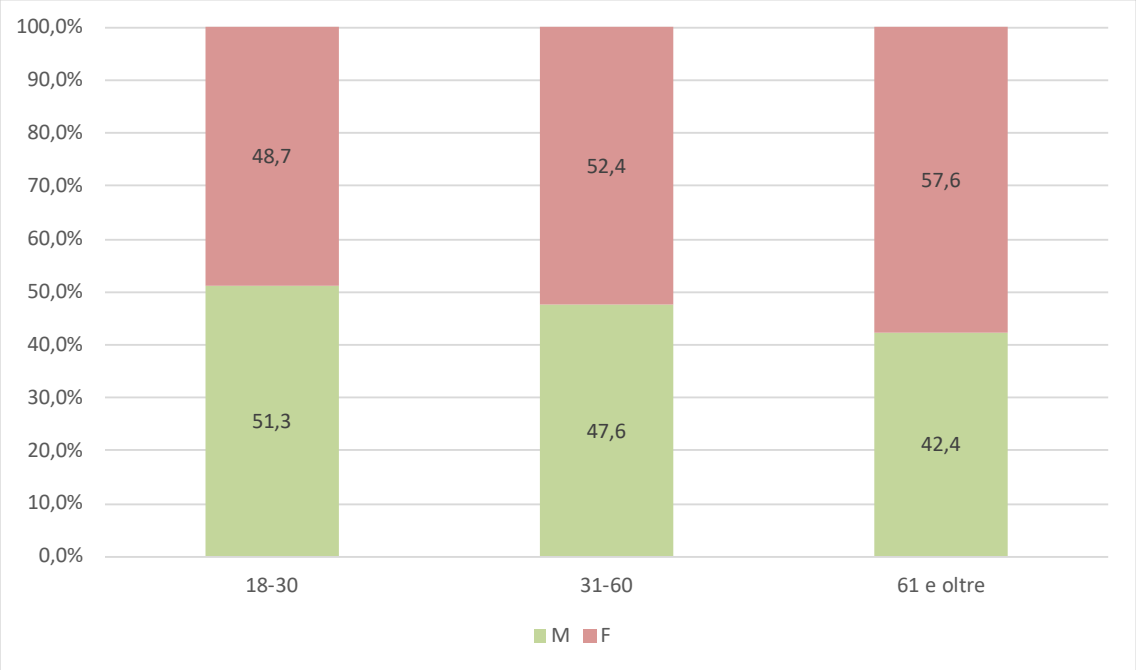
	Occupato		Disoccupato in cerca di occupazione		Studente		Casalinga/o	
	N	%	N	%	N	%	N	%
moltissimo	9.855	6,0	800	4,7	521	2,3	534	5,3
molto	39.175	23,8	4.269	25,0	5.297	23,8	2.667	26,4
abbastanza	78.119	47,4	7.975	46,8	13.556	60,8	5.048	49,9
poco	23.760	14,4	2.668	15,7	1.594	7,1	800	7,9
per niente	3.194	1,9	0	0,0	0	0,0	268	2,7
non risponde	10.662	6,5	1.338	7,8	1.331	6,0	800	7,9
Totale	164.766	100,0	17.050	100,0	22.298	100,0	10.117	100,0

	Ritirato dal lavoro		altro		n.r.		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
moltissimo	7.709	7,9	0	0,0	0	0,0	19.419	6,1
molto	27.416	28,0	0	0,0	532	8,0	79.356	24,8
abbastanza	40.626	41,5	268	25,2	3.209	48,1	148.801	46,5
poco	13.852	14,2	265	25,0	1.074	16,1	44.013	13,8
per niente	1.065	1,1	0	0,0	0	0,0	4.528	1,4
non risponde	7.192	7,3	530	49,9	1.861	27,9	23.714	7,4
Totale	97.861	100,0	1.063	100,0	6.676	100,0	319.831	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 analizzata è composta per il 53,8% da femmine e per il 46,2% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (49,3%), il 13,7% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 37,0% alla classe "61anni e oltre". Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che mentre fra i giovani c'è un sostanziale equilibrio fra i generi, la proporzione di femmine tende a essere maggiore rispetto a quella dei maschi in maniera più evidente con l'aumentare dell'età (cfr. Grafico 4).

Grafico 4 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 28,4% dei cittadini è laureato o possiede un titolo di studio superiore, il 44,9% è diplomato, il 15,8% ha la licenza media inferiore e il 7,5% il titolo elementare. Per genere si osserva una percentuale più elevata di maschi con il diploma di scuola media inferiore (18,0% contro il 13,9% delle femmine) e un maggior numero di femmine con la licenza elementare (8,3% contro 6,5% dei maschi - cfr. Tabella 24).
Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende a essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 64,1% per i giovani e 44,3% per la

classe 31-60 anni contro il 38,6% degli ultrasessantenni, laurea: 17,0% per i giovani e 36,5% per gli adulti contro il 21,7% degli ultrasessantenni - cfr. Tabella 25).

Tabella 24 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).

	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Laurea o superiore	38.372	25,9	52.457	30,5	90.829	28,4
Diploma maturità	69.563	47,1	74.009	42,9	143.573	44,9
Scuola media inferiore	26.604	18,0	23.888	13,9	50.492	15,8
Licenza elementare	9.609	6,5	14.373	8,3	23.982	7,5
Nessun titolo	265	0,2	1335	0,8	1.600	0,5
n.r.	3.215	2,2	6.140	3,6	9.354	2,9
Totale	147.628	100,0	172.202	100,0	319.831	100,0

Tabella 25 - Distribuzione per fascia di età e titolo di studio (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Laurea o superiore	7.419	17,0	57.642	36,5	25.768	21,7	90.829	28,4
Diploma maturità	27.990	64,1	69.847	44,3	45.736	38,6	143.573	44,9
Scuola media inferiore	4.500	10,3	24.225	15,3	21.767	18,4	50.492	15,8
Licenza elementare	264	0,6	2.392	1,5	21.325	18,0	23.982	7,5
Nessun titolo	265	0,6	532	0,3	803	0,7	1.600	0,5
n.r.	3.227	7,4	3.195	2,0	2.932	2,5	9.354	2,9
Totale	43.665	100,0	157.833	99,9	118.331	99,9	319.831	100,0

In merito alla condizione occupazionale il 51,5% della popolazione risulta occupato (57,2% uomini e 46,6% donne), il 30,6% è pensionato, il 7,0% studente, il 3,2% casalinga e il 5,3% in cerca di occupazione (cfr. Grafico 5).

Il 40,0% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile, il 16,5% come operaio; il 26,7% lavora autonomamente, prevalentemente uomini (cfr. Grafico 6).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: se è normale rilevare studenti fra i giovani e pensionati fra gli ultrasessantenni, risulta certamente più interessante l'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione. Si osserva che è in cerca di un'attività lavorativa il 6,7% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni e il 7,8% di quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 26).

Grafico 5 - Condizione occupazionale e professionale.

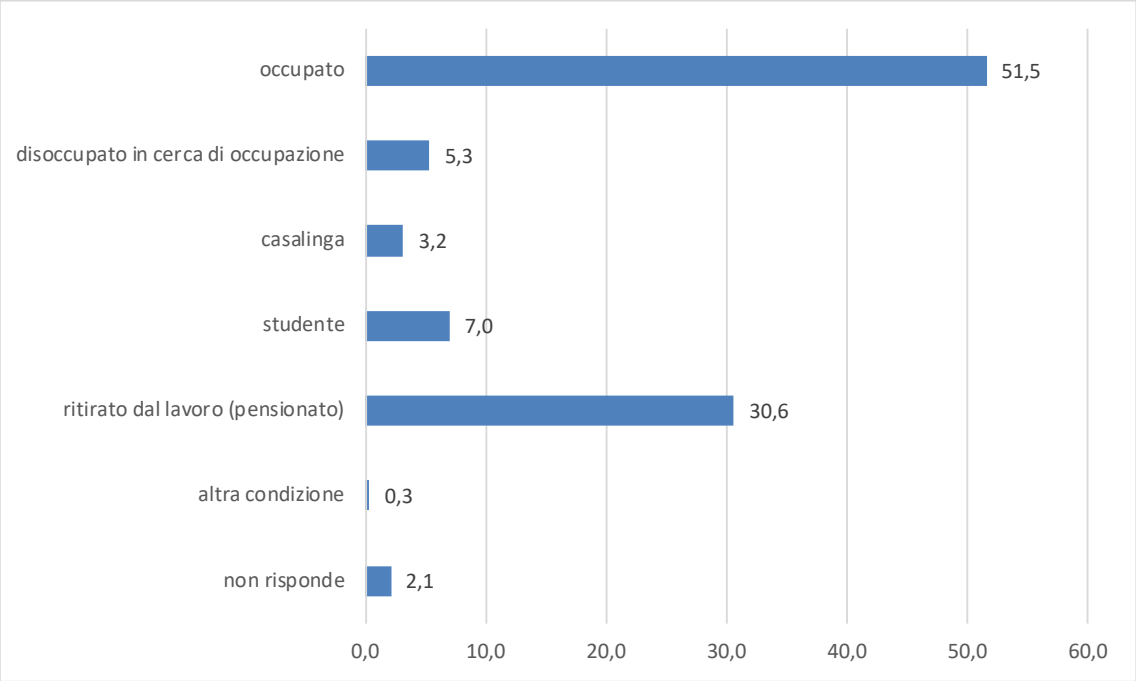


Grafico 6 - Posizione nella professione per genere.

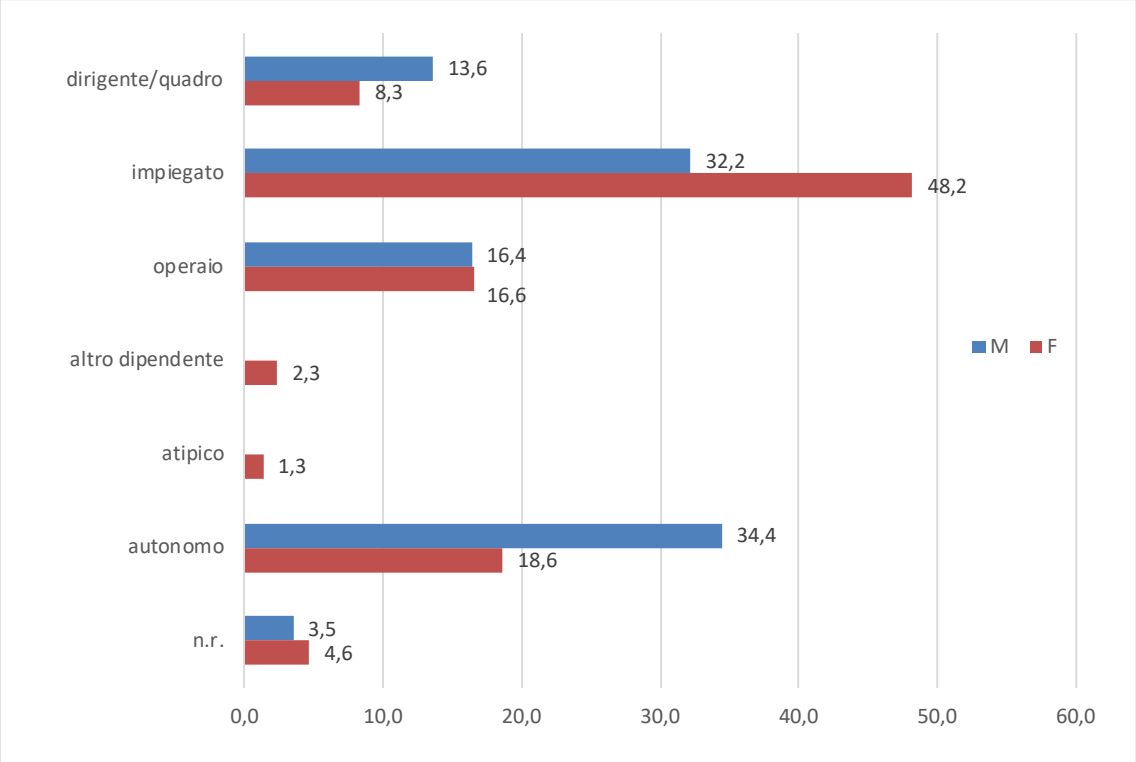


Tabella 26 - Distribuzione per fascia di età e condizione occupazionale (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Occupato	15.235	34,9	134.371	85,1	15.160	12,8	164.766	51,5
Disoccupato in cerca di occupazione	2.939	6,7	12.256	7,8	1.855	1,6	17.050	5,3
Casalinga/o	254	0,6	6.410	4,1	3.453	2,9	10.117	3,2
Studente	21.763	49,8	536	,3	0	0,0	22.298	7,0
Ritirato dal lavoro	526	1,2	1.867	1,2	95.468	80,7	97.861	30,6
Altro	265	0,6	531	0,3	268	0,2	1.063	0,3
n.r.	2.684	6,1	1.864	1,2	2.129	1,8	6.676	2,1
Totale	43.665	100,0	157.833	100,0	118.332	100,0	319.831	100,0

Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un campionamento probabilistico[1] stratificato[2]. Il campionamento iniziale della popolazione è avvenuto partendo dall'identificazione della popolazione di riferimento, ovvero i residenti nel comune di Firenze alla data del 1 gennaio 2018, e successivamente dell'universo di selezione, composto da tutti coloro che hanno un'età superiore ai 18 anni. E' stato estratto un campione stratificato di 1.200 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 quartiere di residenza, al genere e alla classe di età (18-30, 31-60 e 61 e oltre) dell'individuo, per un totale di trenta strati.

L'obiettivo principale del piano di campionamento adottato è quello di ottenere un campione avente una distribuzione 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 sono incluse nel campione 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.

1 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.
2 L'adozione di un campione stratificato è soggetta a due condizioni:
Deve essere nota la proporzione di popolazione negli strati che si vogliono formare;
Ogni unità della popolazione deve essere attribuibile senza equivoci a uno e uno soltanto dei possibili strati.

Appendice

Questionario

Sezione 1. I Servizi

A. Ha avuto sinistri, nell'ultimo anno, per i quali è stato necessario l'intervento della Polizia Municipale?

SI □ NO □

A1) Se si, quanto ritiene efficace il servizio di intervento della Polizia Municipale?

moltissimo□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente □

B. È a conoscenza dell'esistenza di un servizio di contrasto al degrado urbano, in particolare contro l'abusivismo commerciale, i bivacchi, l'accattonaggio e gli atti vandalici contro il patrimonio?

SI □ NO □

C. Pensa che l'impiego di agenti di Polizia Municipale agevoli la circolazione del traffico?

SI □ NO □ Non so□ nr □

D. Quanto ritiene importante la presenza delle pattuglie della Polizia Municipale in prossimità dei cantieri della Tramvia?

moltissimo □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente □ non so valutare □

E. È' favorevole ad un maggior numero di presidi in divisa sul territorio?

SI □ NO □ Non so□ nr □

Sezione 2. Campagne di comunicazione e sensibilizzazione

F. Quanto pensa che l'installazione di porte telematiche, misuratori di velocità, apparecchi per la rilevazione dei passaggi a semaforo rosso e rilevatori di violazioni per le soste irregolari siano utili a favorire il rispetto delle norme di comportamento del codice della strada?

moltissimo □
molto □
abbastanza □
poco □
per niente □

G. Quali di queste attività ritiene più efficaci, ai fini della prevenzione, per la sicurezza stradale? (Indichi le 2 più importanti)

Campagne di sicurezza stradale promosse dalla Polizia Municipale ◻
Incontri con le scuole ◻
Interventi strutturali di miglioramento (rotonde, divisioni di carreggiate, istituzioni sensi unici) ◻
Utilizzo di misuratori di velocità e apparecchi per la rilevazione di passaggi a semaforo rosso ◻
Controlli generalizzati per guida sotto l'effetto di alcol e/o droga ◻
Altro (specificare)_____ ◻
non so ◻
non risponde ◻

H. Conosce i servizi della Polizia Municipale a "Isoradio 103.3"?

SI ◻ NO ◻

H1) se sì, li ritiene utili?

Moltissimo ◻
Molto ◻
Abbastanza ◻
Poco ◻
Per niente ◻
Non so valutare ◻
Nr ◻

***I.* Ha visitato il sito web della Polizia Municipale?**

SI ◻ NO ◻

I1) se sì, lo ritiene utile?

Moltissimo ◻
Molto ◻
Abbastanza ◻
Poco ◻
Per niente ◻
Non so valutare ◻
N r ◻

I2) (Se sì a I) Ha suggerimenti su come presentare in maniera più efficiente le informazioni fornite? – risposta aperta

.....
.....

Sezione 3. Priorità

L. A quale delle seguenti attività ritiene che la Polizia Municipale si dovrebbe prioritariamente dedicare? (selezionare una opzione per ogni ambito di intervento)

SICUREZZA STRADALE

Contrasto e prevenzione comportamenti pericolosi alla guida □
Contrasto soste abusive □
Viabilità □
rilevazione incidenti stradali □

SICUREZZA URBANA

Contrasto degrado urbano □
Tutela quiete pubblica (Movida) □
Presidio dei quartieri □
Utilizzo spazi pubblici □

SICUREZZA DEL CONSUMATORE

Contrasto abusivismo commerciale □
Tutela del consumatore □
Contrasto dipendenze □
Contrasto all'evasione □

SICUREZZA DEL TERRITORIO

Contrasto abbandono di rifiuti □
Contrasto attività rumorose □
Contrasto violazioni edilizie □
Tutela Verde Pubblico □

Sezione 4. Efficienza della Polizia Municipale.

M. Quanto ritiene efficiente il Corpo di Polizia Municipale?

moltissimo □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente □

Sezione 5 – Anagrafica intervistato

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

Per titolo studio, occupazione e posizione professionale usare queste codifiche:

a) Qual è il suo titolo di studio:

Laurea (4-6 anni) vecchio ordinamento, laurea specialistica o magistrale a ciclo unico nuovo ordinamento, laurea biennale specialistica (II livello) nuovo ordinamento
Laurea triennale (I livello) del nuovo ordinamento
Diploma universitario (2-3 anni) vecchio ordinamento
Diploma di maturità 4-5 anni (che permette l'accesso all'università)
Diploma di qualifica professionale 2-3 anni (che non permette l'accesso all'università)
Licenza media inferiore o di avviamento professionale
Licenza elementare
Nessun titolo

b) Qual è attualmente la sua condizione occupazionale?

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

c) Qual è 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 - Sinistri per cui si è reso necessario l'intervento della PM.

	N	%
Sì	16.514	5,2
No	303.316	94,8
Totale	319.831	100,0

Tabella 2 - Valutazione del servizio "Incidenti stradali 24 ore su 24".

	N	%
moltissimo	1.861	11,3
molto	4.800	29,1
abbastanza	6.401	38,8
poco	2.388	14,5
per niente	267	1,6
non risponde	798	4,8
Totale	16.514	100,0

Tabella 3 - Conoscenza del servizio "Lotta al degrado urbano".

	N	%
Sì	125.672	39,3
No	194.158	60,7
Totale	319.831	100,0

Tabella 4 - Utilità agenti per agevolare il traffico.

	N	%
Sì	189.448	59,2
No	60.431	18,9
Non so	64.881	20,3
n.r.	5.070	1,6
Totale	319.831	100,0

Tabella 5 – Importanza delle pattuglie in prossimità dei cantieri della tramvia.

	N	%
moltissimo	31.725	9,9
molto	84.394	26,4
abbastanza	105.445	33,0
poco	31.921	10,0
per niente	8.518	2,7
non so	57.827	18,1
Totale	319.831	100,0

Tabella 6 – Consenso all'aumento presidi in divisa sul territorio.

	N	%
Sì	255.137	79,8
No	31.186	9,8
Non so	31.381	9,8
n.r.	2.126	0,7
Totale	319.831	100,0

Tabella 7 - Valutazione porte telematiche.

	N	%
moltissimo	50.877	15,9
molto	119.559	37,4
abbastanza	89.205	27,9
poco	40.237	12,6
per niente	10.380	3,2
n.r.	9.573	3,0
Totale	319.831	100,0

Tabella 8 - Efficacia attività per la sicurezza stradale.

	N	%
controlli generalizzati per guida sotto effetto di alcol e/o droga	127.098	39,7
interventi strutturali di miglioramento	63.689	19,9
campagne di sicurezza stradale	24.645	7,7
incontri nelle scuole	64.913	20,3
utilizzo misuratori di velocità, rilevazione passaggio a semaforo rosso	34.900	10,9
altro	4.587	1,4
Totale	319.831	100,0

Tabella 9 - Conoscenza servizi "Isoradio 103.3"

	N	%
Sì	109.224	34,2
No	210.606	65,8
Totale	319.831	100,0

Tabella 10 - Efficacia servizi "Isoradio 103.3"

	N	%
moltissimo	10.136	9,3
molto	46.315	42,4
abbastanza	39.709	36,4
poco	7.203	6,6
per niente	1.602	1,5
non so	4.259	3,9
Totale	109.224	100,0

Tabella 11 – Conoscenza sito web.

	N	%
Sì	60.233	18,8
No	259.598	81,2
Totale	319.831	100,0

Tabella 12 – Utilità sito web.

	N	%
Moltissimo	2.938	4,9
Molto	17.305	28,7
Abbastanza	29.063	48,3
Poco	5.887	9,8
Non so	4.773	7,9
n.r.	266	0,4
Totale	60.233	100,0

Tabella 13 – Suggerimenti per migliorare l'efficacia dell'informazione sul sito.

Elenco dei suggerimenti
aggiornamento ingorghi più frequente
al momento no
auspica miglioramenti
campagna pubblicitaria semplice
creare una app offline semplice per i cittadini
difficoltà di navigazione
e' ben fatto
informazioni più chiare
inserimento numero di targa per cercare macchina portata via dal carro attrezzi
inserire sul sito web la possibilità di inserire i reclami e/o suggerimenti
maggior attenzione sul degrado e toponomastica zona ponte a Ema maggior precisione sui nomi
maggior chiarezza
maggior informazione
maggiore attenzione alle segnalazioni dei cittadini
maggiore chiarezza e rendere più immediato
maggiore chiarezza per il pagamento delle multe on line.
maggiore semplicità
migliorare le informazioni sulla viabilità evidenziati in maniera più chiara
migliore accessibilità ai dati in quanto difficile accedere alle ricerche
non è di facile navigazione
non è molto funzionale
non immediato per navigare le informazioni non si trovano bene
non immediato utilizzo
non proprio intuitivo
non si riesce più a parlare con i vigili!!
normativa sull'ambiente per bruciare le foglie
notificare immediatamente le contravvenzioni soprattutto le contravvenzioni in serie autovelox
occorre evidenziare i recapiti telefonici ed indirizzi e-mail dei vigili e i presidi sul territorio per pagare multe
più indicazioni sul traffico
più informazione sulle strade chiuse e contro alcool
più informazioni
poco intuitivo
potrebbe essere più chiaro nella formulazione delle domande e avere maggiori alternative
renderlo più immediato
suggerisce segnalazione per pulizia delle strade
troppo complesso poco agevole ai non addetti
una grafica diversa
va incrementato e alimentato dal sito delle altre forze dell'ordine (sinergie)

Tabella 14 - Priorità in ambito di sicurezza stradale.

	N	%
Contrasto/prevenzione comportamenti pericolosi alla guida	182.479	57,1
Contrasto soste abusive	76.640	24,0
Viabilità	34.384	10,8
Rilevazione incidenti stradali	26.327	8,2
Totale	319.831	100,0

Tabella 15 - Priorità in ambito di sicurezza urbana.

	N	%
Contrasto degrado urbano	115.850	36,2
Tutela quiete pubblica (movida)	58.607	18,3
Presidio dei quartieri	112.335	35,1
Utilizzo spazi pubblici	33.038	10,3
Totale	319.831	100,0

Tabella 16 - Priorità in ambito di sicurezza del consumatore.

	N	%
Contrasto abusivismo commerciale	109.474	34,2
Tutela del consumatore	74.847	23,4
Contrasto dipendenze	38.858	12,1
Contrasto all'evasione	96.651	30,2
Totale	319.831	100,0

Tabella 17 - Priorità in ambito di sicurezza del territorio.

	N	%
Contrasto abbandono di rifiuti	161.111	50,4
Contrasto attività rumorose	51.668	16,2
Contrasto violazioni edilizie	47.372	14,8
Tutela Verde Pubblico	59.679	18,7
Totale	319.831	100,0

Tabella 18 - Valutazione efficienza complessiva della PM.

	N	%
Moltissimo	19.419	6,1
Molto	79.356	24,8
Abbastanza	148.801	46,5
Poco	44.013	13,8
Per niente	4.528	1,4
n.r.	23.714	7,4
Totale	319.831	100,0

Tabella 19 – Genere.

	N	%
Maschio	147.628	46,2
Femmina	172.202	53,8
Totale	319.831	100,0

Tabella 20 - Età in classi.

	N	%
18-30	43.665	13,7
31-60	157.833	49,3
61+	118.332	37,0
Totale	319.831	100,0

Tabella 21 - Titolo di studio.

	N	%
Laurea o superiore	90.829	28,4
Diploma maturità	143.573	44,9
Scuola media inferiore	50.492	15,8
Licenza elementare	23.982	7,5
Nessun titolo	1.600	0,5
n.r.	9.354	2,9
Totale	319.831	100,0

Tabella 22 - Condizione occupazionale.

	N	%
Occupato	164.766	51,5
Disoccupato in cerca di occupazione	17.050	5,3
Casalinga/o	10.117	3,2
Studente	22.298	7,0
Ritirato dal lavoro	97.861	30,6
Altra condizione	1.063	0,3
n.r.	6.676	2,1
Totale	319.831	100,0

Tabella 23 - Posizione nella professione.

	N	%
Dirigente-quadro	18.119	11,0
Impiegato	65.886	40,0
Operaio	27.158	16,5
Altro dipendente	1.871	1,1
Atipici	1.057	0,6
Autonomo	44.006	26,7
n.r	6.670	4,0
Totale	164.766	100,0