



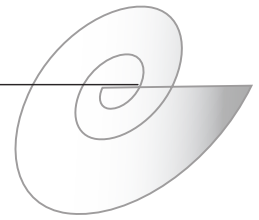
COMUNE
DI FIRENZE

Direzione Sistemi informativi
Servizio statistica e toponomastica



Bollettino mensile di Statistica

Aprile 2014



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica

Direzione Sistemi informativi
Servizio Statistica e toponomastica
Direttore
Riccardo Innocenti
Responsabile Posizione Organizzativa Statistica
Gianni Dugheri

Progetto grafico
Maria Angela Sena

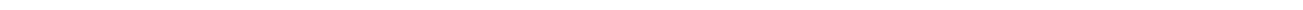
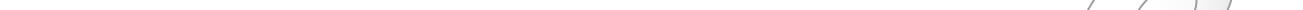
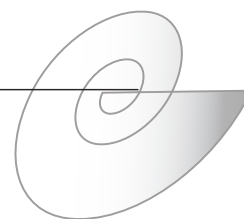
Composizione
Francesca Crescioli
Collaborazione
Stefano Magni

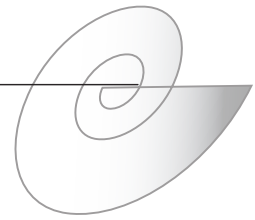
Pubblicazione realizzata ai sensi della Legge 16 novembre 1939, n. 1823



SOMMARIO

Presentazione	5
Popolazione	7
Economia.....	10
Ambiente e territorio	15
La statistica per la città. Studi e ricerche	
Utilizzo e gradimento dei servizi online della rete civica.	21
Le imprese artigiane nel comune di Firenze. Anni 2009-2013.....	73

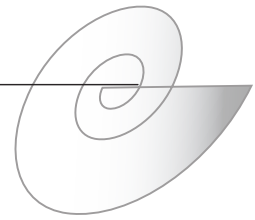




La necessità di produrre un focus sui principali dati statistici disponibili ogni mese ha indotto l'ufficio comunale di statistica di Firenze a impegnarsi nella pubblicazione di un bollettino mensile a partire da marzo 2011. A differenza di altre e più celebrate pubblicazioni con questo nome, sia nazionali, sia settoriali, sia di altre amministrazioni comunali, questo bollettino non ha una struttura fissa, con tabelle che si ripetono ogni volta con dati aggiornati. Pur mantenendo una struttura per capitoli, presenta di volta in volta brevi sintesi su aspetti di interesse desumibili dalle banche dati e dagli archivi statistici a disposizione. Questo mese il focus demografico è sulla composizione dei nuclei familiari dei residenti fiorentini. Pubblichiamo anche i report completi di studi e ricerche che precedentemente erano editi nella collana "La statistica per la città". Questo mese vengono presentati i risultati delle rilevazioni sull'utilizzo e sul gradimento dei servizi online della rete civica e alcuni dati sulle imprese artigiane attive nel comune di Firenze dal 2009 al 2013.

Il bollettino ha una limitata tiratura cartacea, ma è disponibile in formato elettronico in rete civica e nel portale dell'ufficio associato di statistica dell'area fiorentina, 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 marzo 2014 sono 376.389 di cui 57.001 stranieri.***
- ***Dall'inizio dell'anno sono aumentati di 910 unità.***
- ***I nuclei familiari sono 187.505.***
- ***Il 46,9% dei nuclei familiari è composto da una sola persona.***
- ***Nel quartiere 1 la percentuale dei nuclei familiari composti da un'unica persona è del 58,0%.***
- ***Il quartiere con maggiore vocazione familiare è il quartiere 4, dove le coppie con figli sono 7.221 pari al 22,4% del totale delle famiglie.***
- ***I nuclei familiari con l'intestatario di scheda di famiglia straniero sono 27.128 pari al 14,5% del totale dei nuclei familiari***
- ***Il 59,2% dei nuclei familiari con intestatario straniero è composto da una sola persona***

I residenti a Firenze al 31 marzo 2014 sono 376.389 di cui 57.001 stranieri. Dall'inizio dell'anno sono aumentati di 910 unità.

Analizzando le tipologie familiari che compongono i residenti fiorentini, si evidenzia la più elevata presenza di famiglie unipersonali nel quartiere 1, con una quota del 58,0% delle famiglie presenti. Le famiglie unipersonali sono comunque la tipologia più diffusa in tutti e cinque i quartieri con percentuali sempre oltre il 40% sul totale delle famiglie. Il quartiere 4 risulta avere la percentuale relativamente più bassa di famiglie unipersonali, evidenziando una struttura familiare che privilegia le coppie con figli con il 22,4%, confermando una maggiore vocazione "famigliare" di questo quartiere rispetto agli altri. Il quartiere 3 è quello che ha la maggiore presenza di famiglie monogenitoriali con il 15,9% seguito a breve distanza dal quartiere 4 con 15,8%.



Tabella 1 - Famiglie residenti a Firenze al 31 marzo 2014 per tipologia e quartiere di residenza. Valori assoluti

tipologia	1	2	3	4	5	totale
unipersonali	21.737	20.859	8.276	12.839	24.150	87.861
monogenitoriali	4.968	6.805	3.131	5.061	7.784	27.749
coppie sole	3.698	6.659	3.140	5.410	7.866	26.773
coppie con figli	5.108	8.713	4.208	7.201	10.406	35.636
altro	1.992	2.015	910	1.610	2.959	9.486
totale	37.503	45.051	19.665	32.121	53.165	187.505

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 marzo 2014.

Tabella 2 - Famiglie residenti a Firenze al 31 marzo 2014 per tipologia e quartiere di residenza. Valori percentuali di colonna

tipologia	1	2	3	4	5	totale
unipersonali	58,0	46,3	42,1	40,0	45,4	46,9
monogenitoriali	13,2	15,1	15,9	15,8	14,6	14,8
coppie sole	9,9	14,8	16,0	16,8	14,8	14,3
coppie con figli	13,6	19,3	21,4	22,4	19,6	19,0
altro	5,3	4,5	4,6	5,0	5,6	5,1
totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 marzo 2014.

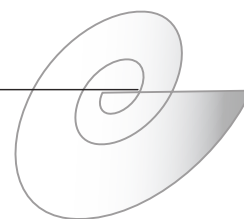
Analoghe considerazioni possono essere fatte per quanto riguarda la distribuzione delle “famiglie straniere”, cioè le famiglie il cui intestatario di scheda di famiglia è straniero. Sul territorio fiorentino, anche in questo caso le famiglie unipersonali sono maggiormente presenti nel quartiere 1, al contrario il quartiere 4 continua a evidenziare la sua vocazione “famigliare” con la maggior presenza di coppie straniere con figli.

Tabella 3 - Famiglie residenti a Firenze al 31 marzo 2014 con intestatario di scheda di famiglia straniero per tipologia e quartiere di residenza. Valori assoluti

tipologia	1	2	3	4	5	totale
unipersonali	5.053	3.338	1.233	1.929	4.503	16.056
monogenitoriali	826	683	278	529	1.240	3.556
coppie sole	237	138	41	69	219	704
coppie con figli	839	743	347	687	1.283	3.899
altro	779	481	218	388	1.047	2.913
totale	7.734	5.383	2.117	3.602	8.292	27.128

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 marzo 2014.

Rispetto al totale delle famiglie, quelle straniere sono in prevalenza composte da una sola persona, oltre il 59% del totale, con percentuali ancora più elevate sia nel quartiere 1 sia nel quartiere 2. Altri dati da evidenziare sono una maggiore presenza di famiglie straniere definite di altro tipo che percentualmente hanno una presenza doppia rispetto al totale, 10,7% contro il 5,1%; inoltre, tra gli stranieri è praticamene

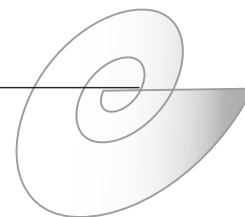


irrilevante la presenza di coppie sole che rappresentano solo il 2,6% del totale mentre sono il 14,3% delle famiglie complessive

Tabella 4 - Famiglie residenti a Firenze al 31 marzo 2014 con intestatario di scheda di famiglia straniero per tipologia e quartiere di residenza. Percentuali di colonna.

tipologia	1	2	3	4	5	totale
unipersonali	65,3	62,0	58,2	53,6	54,3	59,2
monogenitoriali	10,7	12,7	13,1	14,7	15,0	13,1
coppie sole	3,1	2,6	1,9	1,9	2,6	2,6
coppie con figli	10,8	13,8	16,4	19,1	15,5	14,4
altro	10,1	8,9	10,3	10,8	12,6	10,7
totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 marzo 2014.



Economia

- **A Marzo, la variazione mensile dei prezzi al consumo è stata di +0,5% mentre a febbraio era -0,6%. La variazione annuale è +0,5% mentre a febbraio era +0,4%.**
- **Le principali variazioni mensili si sono registrate nelle divisioni Prodotti alimentari, bevande analcoliche (-0,5%), Abbigliamento e calzature (+0,9%), Mobili e articoli per la casa (+0,4%) e Servizi ricettivi e di ristorazione (+3,5%).**
- **Nella divisione Prodotti alimentari, bevande analcoliche, la variazione mensile è dovuta alle diminuzioni delle carni (-0,4%), della frutta (-3,5%) e dei vegetali (2,1%). Pane e cereali sono in aumento di +0,2%.**
- **Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i servizi di alloggio (+14,8% rispetto a febbraio 2014 e +5,3% rispetto a marzo 2013).**
- **Il carrello della spesa ha registrato un calo mensile pari a -0,1%.**

Prezzi al consumo

A Marzo, la variazione mensile è +0,5% mentre a febbraio era -0,6%. La variazione annuale è +0,5% mentre a febbraio era +0,4%.

A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, soprattutto le variazioni nella divisione Prodotti alimentari, bevande analcoliche (-0,5%), Abbigliamento e calzature (+0,9%), Mobili e articoli per la casa (+0,4%) e Servizi ricettivi e di ristorazione (+3,5%).

Nella divisione Prodotti alimentari, bevande analcoliche, la variazione di -0,5% su base mensile è dovuta alle diminuzioni delle carni (-0,4%), della frutta (-3,5%) e dei vegetali (-2,1%). Pane e cereali sono in aumento di +0,2%.

Nella divisione Abbigliamento e calzature la variazione è dovuta all'aumento dei prezzi degli indumenti (+1,0%) e delle scarpe ed altre calzature (+0,4%).

Nella divisione Mobili e articoli per la casa la variazione mensile (+0,4%) è il risultato degli aumenti dei servizi per la pulizia e la manutenzione della casa (+1,2%) e della diminuzione dei beni non durevoli per la casa (0,5%).

Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i servizi di alloggio (+14,8% rispetto a febbraio 2014 e +5,3% rispetto a marzo 2013).

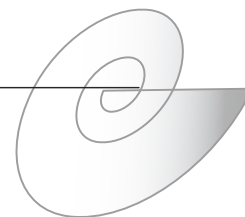
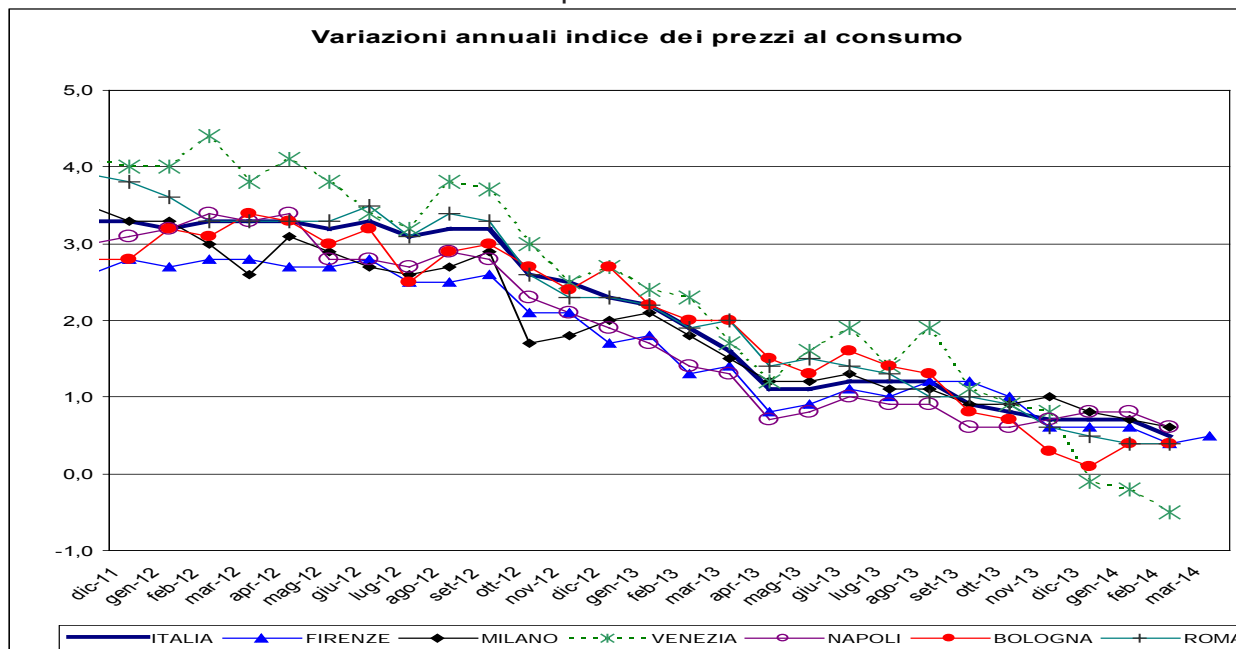


Grafico 1 - Variazioni annuali indice dei prezzi al consumo.



Fonte: elaborazione su dati Istat

I prodotti per frequenza di acquisto¹

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono diminuiti di -0,2 rispetto al mese precedente e sono in aumento di +0,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +1,3% rispetto a febbraio 2014; quelli a bassa frequenza sono invariati rispetto a febbraio e diminuiti di -0,5% rispetto a un anno fa.

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.

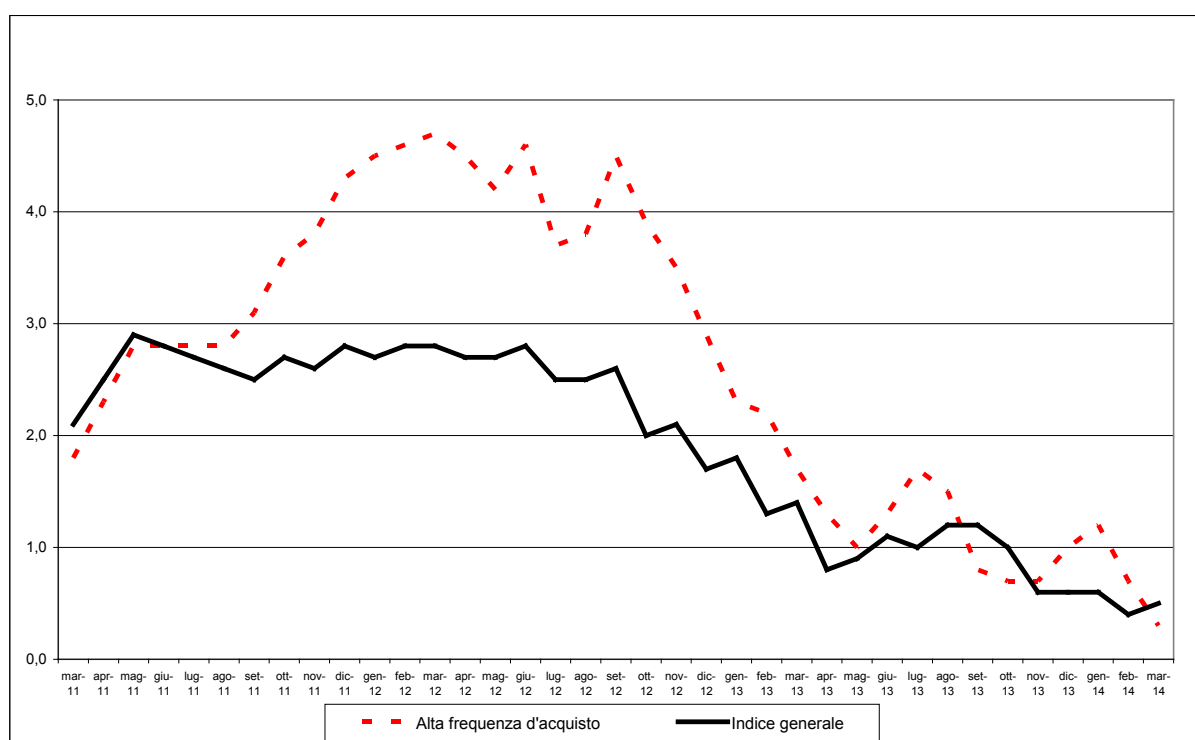
Prodotti a bassa frequenza di acquisto: comprendono gli elettrodomestici, i servizi ospedalieri, l'acquisto dei mezzi di trasporto, i servizi di trasloco, gli apparecchi audiovisivi, fotografici e informatici, gli articoli sportivi.



Tabella 5 - Indici dei prezzi al consumo, per prodotti a diversa frequenza di acquisto. Marzo 2014, variazioni percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Mar-14/Feb-14	Mar-14/Mar-13
Alta frequenza	-0,2	+0,3
Media frequenza	+1,3	+1,0
Bassa frequenza	0,0	-0,5
Indice generale	+0,5	+0,5

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.



Fonte: elaborazione su dati Istat

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare a marzo 2014 una variazione di -0,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,3%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +0,9%. I beni energetici sono in diminuzione di -3,5% rispetto a marzo 2013. I tabacchi fanno registrare una variazione nulla rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici è +1,0%. L'indice generale esclusi energetici è +0,9%.



Il confronto con i dati nazionali evidenzia come Firenze abbia a marzo 2014 un'inflazione in linea con la media nazionale (+0,4%). Non esistono differenze significative con le altre maggiori città italiane.

Alcuni confronti sul livello dei prezzi al consumo

L'Istat fornisce all'Osservatorio Nazionale Prezzi presso il Ministero dello Sviluppo Economico la media delle quotazioni rilevate di alcuni prodotti di largo consumo per le città che effettuano l'elaborazione autonoma dell'indice.

Tabella 6 - Prezzi medi di alcuni prodotti rilevati in alcune città italiane (5,9% del paniere di Firenze); Febbraio 2014

Città	Acqua minerale	Biscotti frollini	Caffè espresso al bar	Carta igienica	Dentifricio	Latte fresco	Olio extra vergine di oliva	Pane	Parmigiano Reggiano	Riso
Ancona	2,75	3,64	0,94	2,39	2,93	1,57	5,46	3,65	19,6	3,08
Aosta	2,84	3,57	1,02	1,89	2,54	1,48	5,48	3,02	17,23	2,79
Arezzo	1,75	3,48	0,96	1,75	2,82	1,52	5,82	2,18	18,27	2,31
Bari	1,89	3,80	0,71	1,59	1,59	1,45	4,35	2,67	17,58	2,67
Bologna	2,65	3,70	1,04	1,88	2,81	1,37	5,73	3,81	19,58	2,86
Cagliari	2,80	3,34	0,85	1,55	2,00	1,28	5,65	2,80	19,51	2,47
Firenze	2,05	3,89	1,00	2,02	3,10	1,61	5,62	1,99	19,42	2,26
Genova	2,55	4,56	0,98	1,88	2,60	1,66	5,49	3,3	19,30	2,48
Grosseto	2,38	3,77	0,92	1,67	2,93	1,60	5,36	2,28	18,46	2,23
Milano	2,31	4,49	0,97	2,3	2,37	1,38	6,07	3,51	20,03	2,76
Napoli	1,92	2,96	0,85	1,28	1,91	-	4,82	1,94	18,18	2,11
Palermo	2,40	3,6	0,90	1,45	2,35	1,47	5,41	2,74	20,24	2,28
Parma	2,88	3,44	0,99	1,62	4,32	1,29	4,75	3,00	18,54	2,54
Perugia	1,81	3,39	0,91	1,18	2,53	1,51	5,01	1,88	18,06	2,00
Pistoia	2,64	-	0,97	1,76	2,18	1,57	5,95	1,94	19,39	2,21
Roma	2,71	4,42	0,82	2,39	2,87	1,63	5,75	2,45	18,51	2,84
Torino	2,45	3,54	1,04	1,43	2,24	1,56	5,14	2,66	19,19	2,83
Trento	1,93	3,21	1,06	1,99	1,55	1,14	4,39	2,74	21,84	2,05
Udine	2,12	3,64	1,01	1,82	2,15	1,54	4,93	3,73	19,81	2,62
Venezia	2,14	3,42	0,99	1,85	2,55	-	4,75	4,66	21,45	2,67

Fonte: Dati forniti da Istat per l'Osservatorio prezzi del Ministero dello Sviluppo Economico

I prezzi rilevati dall'Istituto Nazionale di Statistica sono raccolti ai fini dell'indagine sui prezzi al consumo; tale indagine ha come obiettivo principale quello di fornire degli indicatori sulle variazioni dei prezzi intervenute nei prodotti appartenenti a un paniere scelto in maniera rappresentativa della spesa per consumi delle famiglie. In altre parole, la rilevazione dei prezzi viene effettuata con criteri metodologici tali da quantificare le variazioni, mentre i dati raccolti non consentono di effettuare confronti spaziali sui livelli dei prezzi. La tabella quindi non può consentire di stabilire quali città siano più care e quali meno.



Si riportano per alcuni prodotti le medie delle quotazioni rilevate e le variazioni dei relativi indici riferite a febbraio 2014:

Prodotto	Note	Prezzo Corrente	Var. % a.p.	Var. % m.p.
Pane	al kg	1,99	1,0	0,0
Carne fresca di vitello 1° taglio	al kg	19,38	1,0	0,0
Petto di pollo	al kg	10,09	2,5	0,0
Prosciutto crudo	al kg	27,70	1,1	0,0
Olio extravergine di oliva	al litro	5,62	1,5	0,2
Latte fresco	al litro	1,61	5,2	0,3
Patate	al kg	1,22	17,7	-0,8
Pomodori da insalata	al kg	2,36	-3,5	1,0
Mele	al kg	1,86	-0,8	-0,8
Insalata	al kg	1,94	-10,6	-0,7
Pasta di semola di grano duro	al kg	1,69	1,8	-0,6
Parmigiano reggiano	al kg	19,42	-0,1	0,0
Detersivo per lavatrice	al litro	2,70	-5,0	-4,2
Riparazione auto – equilibratura gomme		41,62	0,3	0,0
Rossetto per labbra		13,61	2,7	0,0
Dopobarba		7,68	-1,4	0,0
Rosa		4,87	1,5	7,0
Benzina verde al fai da te	al litro	1,681	-3,7	-0,5
Gasolio per auto al fai da te	al litro	1,612	-3,7	-0,6
Camera d'albergo 4-5 stelle		165,36	-1,5	-7,9
Camera d'albergo 3 stelle		65,99	-2,0	-27,2
Camera d'albergo 1-2 stelle		64,56	5,7	-18,0
Pasto al ristorante		29,22	0,7	0,0
Pasto al fast food		6,77	3,0	0,0
Pasto in pizzeria (margherita + coperto + bibita)		9,61	0,8	0,0
Caffetteria al bar (Caffè espresso)		1,00	1,0	0,0

Fonte: Dati della Rilevazione dei Prezzi al consumo



Ambiente e Territorio

Climatologia

Per il mese di marzo sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti, dalla stazione ubicata presso la Facoltà di Ingegneria a Santa Marta, quota slm di m 84,24 (nel comune la quota minima slm è 28 m., la massima 334, nel centro storico 50).

In tabella 7 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 24,8°C, è stata registrata il giorno 20 e la temperatura minima, pari a 1,1°C, nei giorni 3 e 25.

Tabella 7 – Temperature giornaliere minime e massime per il mese di marzo 2014 e 2013.

giorno	marzo 2014		marzo 2013	
	temperatura max	temperatura min	temperatura max	temperatura min
1	10,3	5,6	9,4	-0,5
2	15,5	3,6	12,3	5,4
3	12,9	1,1	16,0	-2,0
4	12,3	6,5	19,1	-1,6
5	13,6	6,5	13,7	0,6
6	14,9	5,2	10,3	7,7
7	18,2	8,2	14,1	8,0
8	15,6	8,2	13,8	11,0
9	16,8	5,9	15,5	10,0
10	13,8	6,2	17,3	9,2
11	14,4	6,0	14,4	7,3
12	18,8	3,8	15,2	6,8
13	22,3	1,5	9,3	3,3
14	22,0	2,3	10,3	2,8
15	18,6	2,3	9,8	0,5
16	20,7	4,0	11,3	-2,6
17	20,2	7,4	10,0	1,9
18	20,9	9,3	14,4	7,1
19	19,4	8,5	14,6	6,2
20	24,8	5,1	13,3	3,0
21	21,4	7,4	16,8	2,6
22	17,3	10,3	14,4	2,6
23	14,1	6,2	16,6	4,2
24	12,6	3,8	15,4	8,8
25	15,5	1,1	9,8	5,5
26	14,8	6,2	6,8	4,3
27	13,9	8,8	14,5	4,4
28	19,2	8,3	17,0	6,8
29	23,0	3,8	15,1	11,2
30	23,0	5,5	15,2	9,6
31	21,8	4,8	15,2	6,7

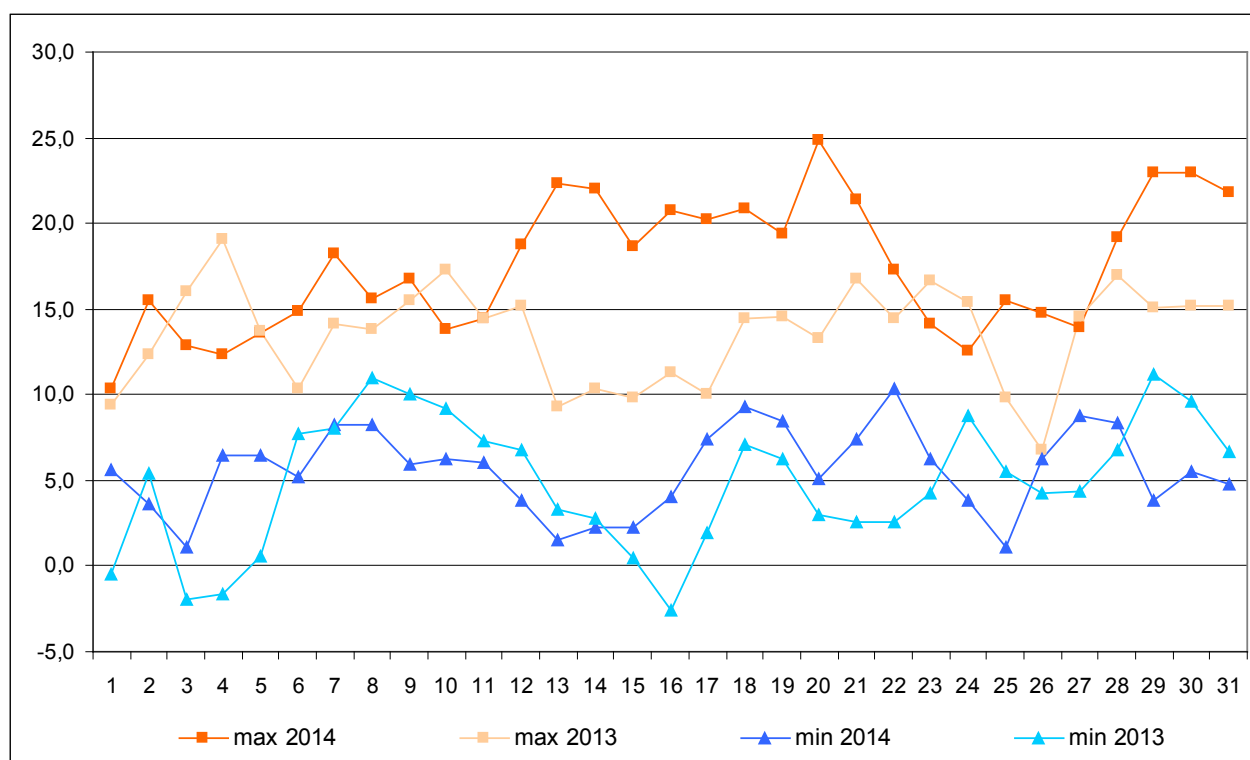
Fonte: Servizio Idrologico Regionale



Il grafico 3 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di marzo 2014 a confronto con marzo 2013. Si osserva che dal giorno 12 al giorno 22 le temperature del 2014, in particolare le massime, sono più elevate rispetto al 2013 mentre all'inizio del mese e fino al 27 risultano in linea con l'anno precedente. Gli ultimi giorni del mese le temperature massime salgono nuovamente oltre i 20,0°C.

La massima escursione termica (temperatura massima-temperatura minima) si è registrata il 13 marzo con 20,8°C; nel 2013 è stata di 20,7°C e si è registrata il 4 marzo.

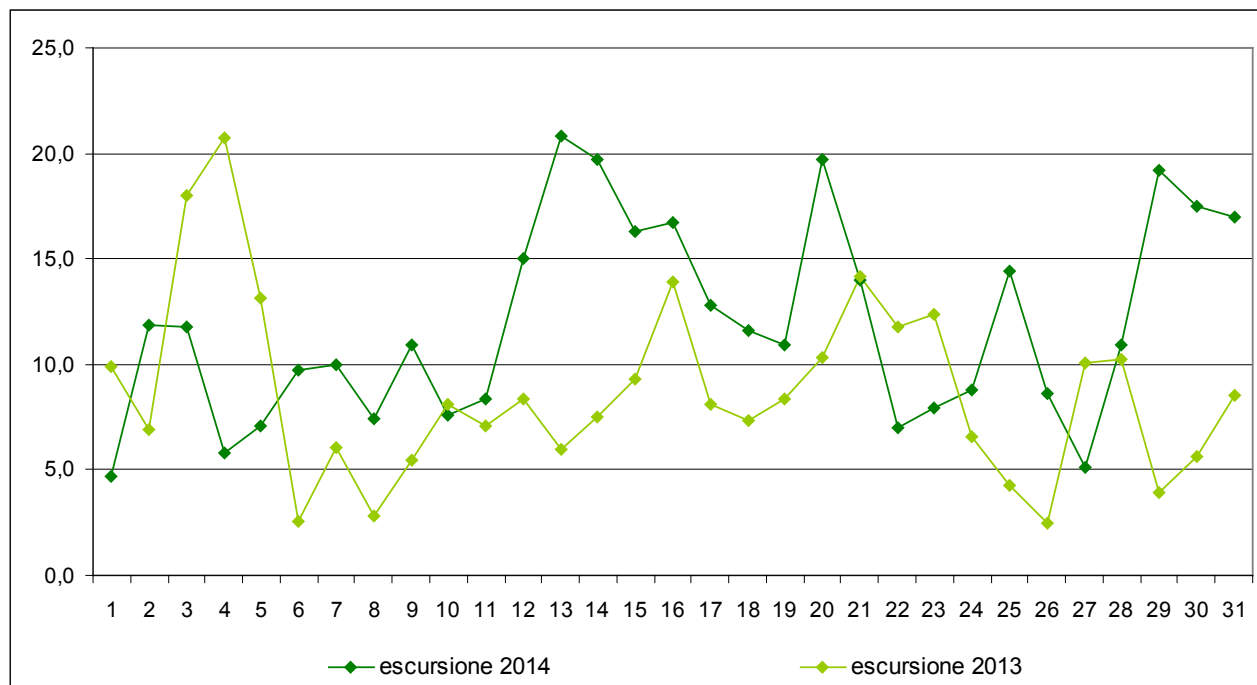
Grafico 3 – Temperatura registrata dal Servizio Idrologico Regionale per il mese di marzo 2014 e 2013.



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



Grafico 4 – Escursione termica giornaliera (Tmax – Tmin). Mese di marzo 2014 e 2013.



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

La temperatura media mensile per il mese di marzo 2014 è stata di 11,6°C. Nel 2013 è stata di 9,3°C.

Nel mese di marzo sono caduti complessivamente 32,8 mm di pioggia, per un totale di 6 giorni piovosi (giorni con precipitazione maggiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 23 marzo con 11,6 mm.

Rispetto a marzo 2013 le precipitazioni sono state molto meno intense, l'anno scorso erano caduti infatti 197,2 mm in 18 giorni piovosi. La tabella 8 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di febbraio 2014 e 2013 e i relativi giorni piovosi.



Tabella 8 – Precipitazioni e giorni piovosi. Marzo 2014 e 2013.

giorno	mm pioggia	
	2014	2013
1	3,4	0,0
2	0,0	0,0
3	0,0	0,0
4	2,6	0,0
5	2,8	0,0
6	0,0	10,8
7	0,0	3,4
8	0,0	7,6
9	0,0	12,6
10	0,0	12,0
11	0,0	34,8
12	0,0	14,8
13	0,0	13,4
14	0,0	14,2
15	0,0	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	0,0	27,2
19	0,0	6,8
20	0,0	0,0
21	0,0	11,2
22	1,0	0,0
23	11,6	0,0
24	11,0	4,6
25	0,0	1,0
26	0,0	2,8
27	0,0	5,6
28	0,4	0,0
29	0,0	2,8
30	0,0	0,2
31	0,0	11,4
Totale	32,8	197,2
gg piovosi	6	18

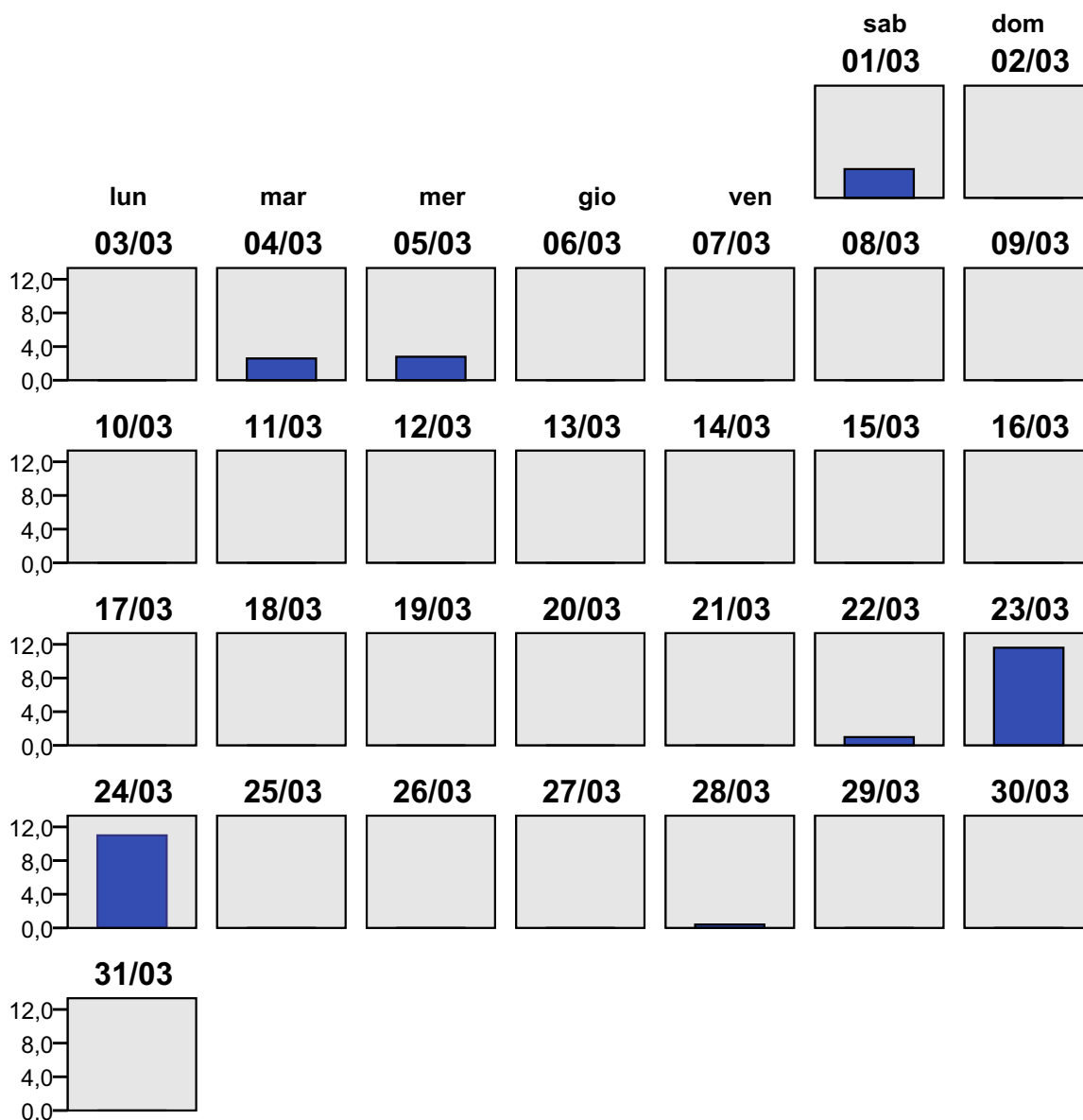
Fonte: Servizio Idrologico Regionale

A differenza dell'anno precedente, nel 2014 si osserva un prolungato periodo con assenza di piogge dal 6 al 21 marzo.

Nel grafico 5 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.



Grafico 5 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm) per il mese di marzo 2014.



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

Il grafico 6 rappresenta la cumulata delle precipitazioni per i mesi di marzo 2014 e 2013.

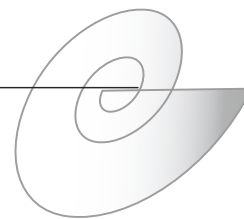
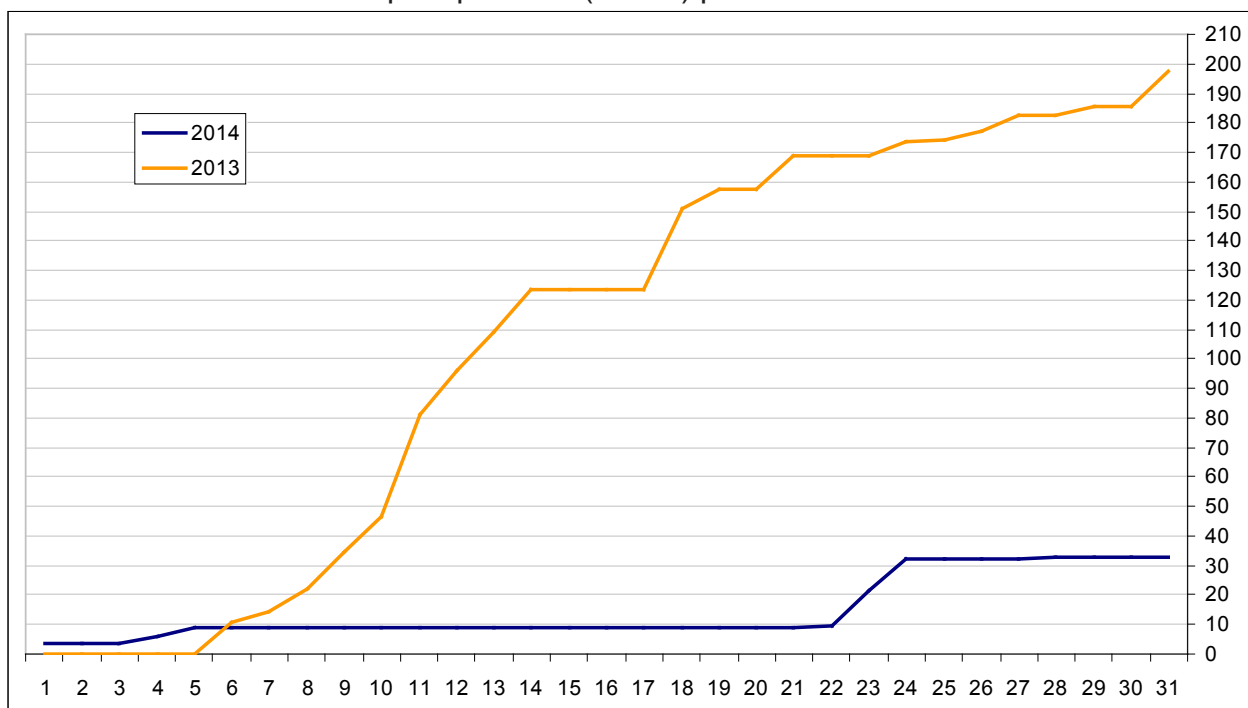


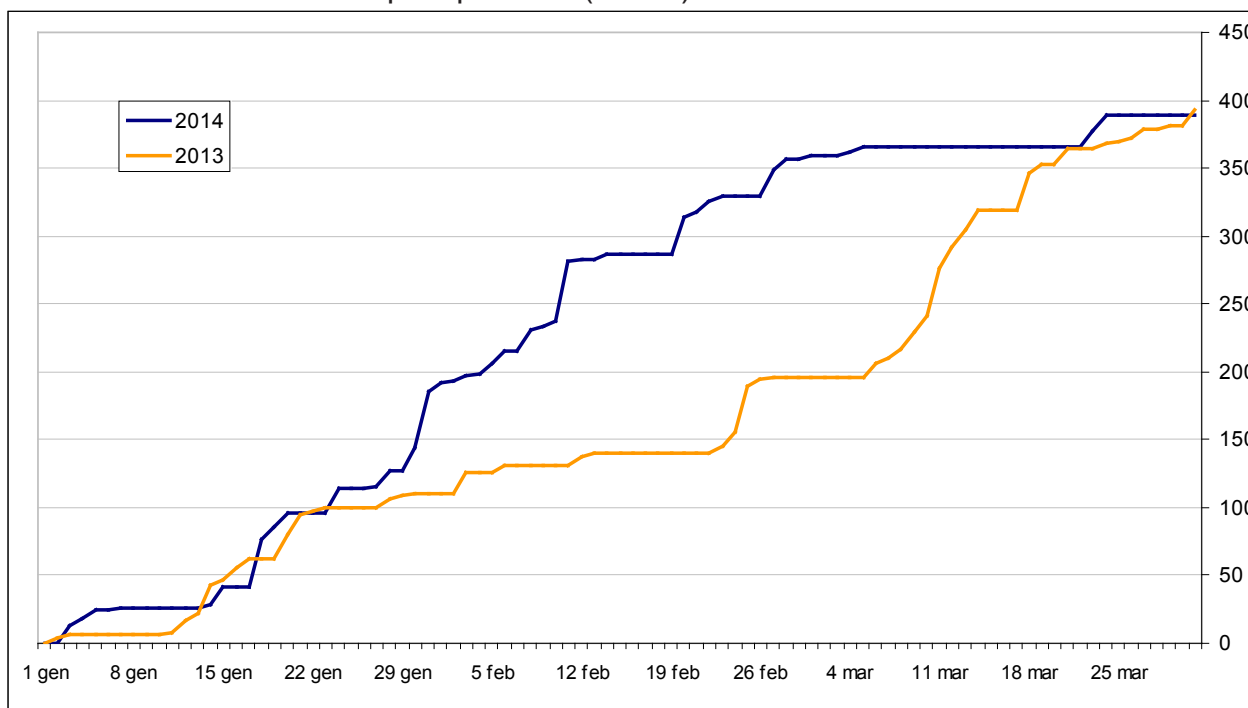
Grafico 6 – Cumulata delle precipitazioni (in mm) per marzo 2014 e 2013.



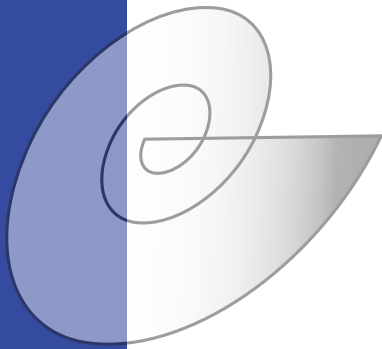
Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Si riporta anche la cumulata delle precipitazioni per i primi tre mesi del 2014 e del 2013 (cfr. grafico 8): le scarse piogge di marzo riportano il totale a un valore simile a quello del 2013.

Grafico 7 – Cumulata delle precipitazioni (in mm) da inizio anno 2014 e 2013.



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



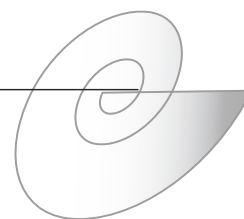
La statistica per la città

Studi e ricerche

**Utilizzo e gradimento
dei servizi online della rete civica**

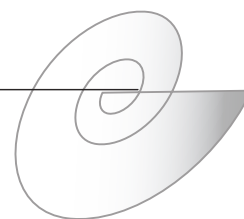
a cura di
Francesca Crescioli





Indice

Premessa.....	25
L'indagine.....	26
Sintesi dei risultati - I fase	28
Sintesi dei risultati - II fase	31
I risultati – prima fase.....	33
<i>La rete civica</i>	33
<i>Gli open data</i>	36
<i>Le App</i>	38
<i>Le mappe e il Geoportale</i>	40
<i>L'Agenda servizi prenotabili</i>	41
<i>Iscrizione nidi d'infanzia e spazi gioco educativi</i>	43
<i>Pagamento servizi di supporto alla scuola</i>	44
<i>Pagamento sanzioni amministrative</i>	46
<i>Prenotazione e stampa certificati anagrafici, stato civile ed elettorale</i>	47
<i>Valutazioni trasversali ai servizi</i>	49
<i>Caratteristiche della popolazione</i>	52
I risultati – seconda fase.....	54
<i>Certificati facili – prenotazione e stampa diretta (certificati anagrafici, stato civile ed elettorale)</i>	54
<i>Caratteristiche degli intervistati</i>	57
<i>Deposito attestazione di prestazione energetica</i>	59
<i>Caratteristiche degli intervistati</i>	61
<i>Iscrizione nidi d'infanzia e spazi gioco educativi</i>	62
<i>Caratteristiche degli intervistati</i>	64
Appendice	66
<i>Questionario – fase I</i>	66
<i>Questionario – fase II</i>	70





Premessa

La pubblica amministrazione ha sviluppato nel tempo modalità tradizionali relativamente efficienti per assicurare i rapporti con i soggetti della società; ad esempio, si ricorda lo sviluppo degli URP (Uffici Relazioni con il Pubblico), i SUAP (Sportelli Unici per le Attività Produttive) e uffici analoghi. È solo con lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e, soprattutto, di Internet che è stato possibile affrontare il tema dei rapporti con il pubblico in modo più organico e cominciare a sviluppare un approccio basato sulla multicanalità.

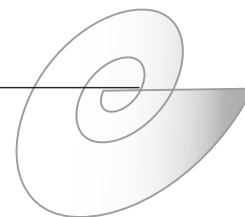
All'aumento dei canali, ossia delle modalità utilizzabili dal privato per accedere all'amministrazione, consegue una maggiore prossimità dell'amministrazione, una sua più facile raggiungibilità da parte di cittadini e imprese e, pertanto, un potenziale incremento della qualità dell'accesso dei privati all'amministrazione. Poter ricorrere non a uno solo, ma a tanti canali di rapporto con l'amministrazione, consente una migliore e più approfondita diffusione delle informazioni, che è uno dei presupposti per la costruzione di una amministrazione più trasparente e aperta al principio di partecipazione, oltre che più efficiente ed efficace.

Il ricorso alla multicanalità ha esplicitamente l'obiettivo di promuovere l'utilizzo dei servizi on-line in modo da soddisfare le diverse tipologie di utenti, offrendo loro una più ampia possibilità di scelta. Consente inoltre di attenuare la pressione sui canali di erogazione tradizionali, riducendo i costi di front-office", anche se non vengono eliminati del tutto gli accessi dal tradizionale sportello, data la presenza del divario digitale ancora forte in alcune fasce della popolazione.

In un simile scenario l'utente diventa non più solamente beneficiario del servizio, ma assume su di sé anche un ruolo di "valutatore" del servizio fruito. La finalità principale attribuita alle valutazioni degli utenti è di efficacia amministrativa ovvero di migliorare la qualità del servizio, rendendolo costantemente adeguato alle differenziate e mutevoli esigenze dell'utenza.

Attraverso il Portale dei Servizi online l'Amministrazione comunale di Firenze offre un servizio più trasparente e più vicino alle istanze dei suoi cittadini.

Il Portale dei Servizi online è parte del sito web istituzionale della Città di Firenze; entrambi gli strumenti sono in continua evoluzione e aggiornamento per contribuire a rendere limpida e visibile tutta l'attività amministrativa del Comune di Firenze e avvicinarla sempre più ai cittadini rendendo più stretto il rapporto tra istituzioni pubbliche e territorio, in una logica di partecipazione e condivisione.



Il portale permette ai cittadini e alle aziende che operano sul territorio comunale di accedere ai servizi del Comune (richiedere e ottenere certificati, iscriversi a servizi comunali, effettuare pagamenti online, consultare e scaricare modulistica direttamente da casa) come se avessero a disposizione uno sportello online 24 ore su 24.

L'indagine

Con lo scopo di monitorare l'utilizzo dei servizi offerti attraverso il sito istituzionale e avere un feedback sul livello di gradimento dei servizi fruiti è stata avviata un'indagine che ha previsto due fasi di rilevazione. La prima si è svolta dal 9 dicembre 2013 al 14 gennaio 2014, con interruzione per le festività natalizie, e ha coinvolto 2.000 cittadini fiorentini di età compresa fra i 18 e i 75 anni, con l'obiettivo di capire la frequenza di utilizzo e l'eventuale gradimento di alcuni servizi messi a disposizione dal Comune di Firenze attraverso la rete civica; la seconda si è svolta dal 3 al 12 febbraio 2014, ha coinvolto 1.500 utenti dei servizi scelti fra quelli usati con maggiore frequenza, con lo scopo di valutarne l'efficacia ed evidenziarne le principali criticità.

I tre servizi presi in esame sono stati la prenotazione e stampa dei certificati, il deposito attestato prestazione energetica (A.P.E.) e l'iscrizione ai nidi d'infanzia/spazi gioco educativi.

Per entrambe le rilevazioni è stata utilizzata la metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing): l'intervista viene condotta telefonicamente da un intervistatore che gestisce il colloquio ponendo le domande e registrando le risposte sul computer. Tale metodo oltre a garantire maggior riservatezza all'intervistato, consente il controllo dell'andamento dell'intervista riducendo il margine di errore, rende più veloci le successive operazioni di elaborazione dei dati e permette di contenere i costi raggiungendo rapidamente le persone in vaste aree.

La scelta è stata particolarmente favorevole per la seconda fase d'indagine, poiché la lista dei soggetti da contattare, fornita dalla Direzione Sistemi informativi, era completa di tutti i recapiti telefonici. Nel primo caso invece il campione di cittadini, con le relative sostituzioni, è stato estratto dall'archivio anagrafico aggiornato al 30 novembre 2013 suddividendo la popolazione di partenza in sotto-popolazioni in base al quartiere di residenza, al genere e alla fascia di età (18-30, 31-60 e 61-75) dell'individuo e mantenendo le stesse proporzioni nel campione estratto (stratificazione).

Per la rilevazione sui cittadini sono state effettuate 2.000 interviste. In totale i contatti sono stati 3.212 e sono stati registrati 383 rifiuti a collaborare (11,9%) e 483 casi di

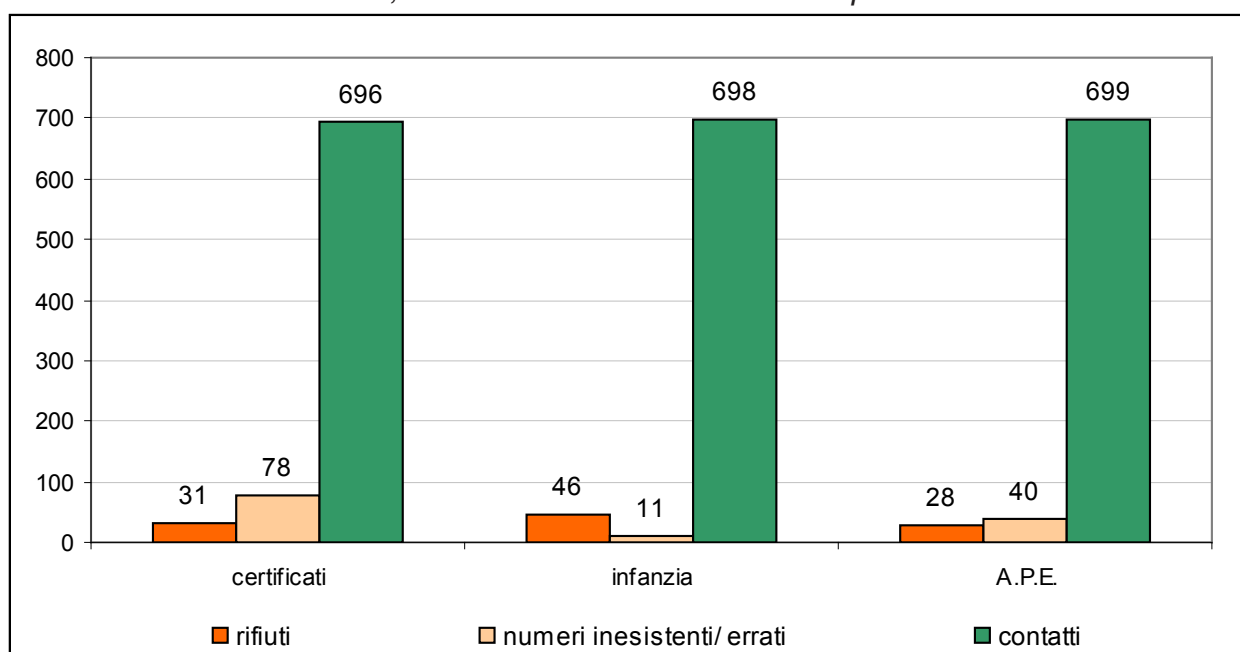


numeri telefonici errati o inesistenti (15,0%); inoltre non è stato possibile contattare 8.564 soggetti, che sono stati opportunamente sostituiti, perché non è stato trovato il recapito telefonico. Ciascuna intervista è durata in media fra 3 e 4 minuti.

Per la rilevazione sugli utenti sono state effettuate 1.500 interviste, 500 utenti per ciascun servizio considerato.

Per ogni servizio considerato, i contatti complessivi sono stati circa 700, ovvero tutti quelli forniti in ciascuna lista. Si sono registrati rifiuti a collaborare in percentuali che variano fra il 4,0% per il deposito attestato prestazione energetica (A.P.E.) e il 6,6% per l'iscrizione ai nidi d'infanzia/spazi gioco educativi; più ampio il divario per i casi di recapiti errati o inesistenti, il minimo è per l'iscrizione ai nidi d'infanzia/spazi gioco educativi (1,6%), il massimo per la prenotazione e stampa dei certificati (11,2%).

Grafico 1 – Numero contatti, rifiuti e numeri inesistenti/errati per servizio.





Sintesi dei risultati – I fase

Nella prima fase di indagine sono stati intervistati 2.000 cittadini fiorentini di età compresa fra 18 e 75 anni sul tema dei servizi accessibili dalla rete civica del Comune di Firenze. Di seguito i principali risultati:

Rete civica

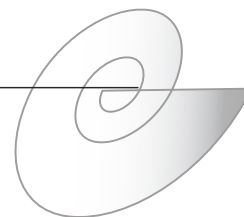
- Il 25,5% degli intervistati dice di aver acceduto raramente alla rete civica www.comune.fi.it nei 12 mesi precedenti l'indagine; il 3,5% almeno una volta a settimana.
- La più alta percentuale di utenti si trova fra gli occupati (37,2% - media 29,0%); sono però i disoccupati ad accedere con maggiore frequenza (3,7% - media 1,3%).
- L'85,8% degli utenti ritiene molto o abbastanza funzionale l'organizzazione dei contenuti del sito.
- Il 93,6% degli utenti ritiene molto o abbastanza chiaro il linguaggio utilizzato nel sito.
- Il 59,2% di coloro che hanno acceduto alla rete civica ha trovato facilmente ciò di cui aveva bisogno, il 31,7% con qualche difficoltà e solo il 4,3% non lo ha trovato.

Open data

- Il 4,1% degli intervistati sa cosa sono gli open data e il 20,8% di essi ha acceduto alla sezione dedicata della rete civica nei 12 mesi precedenti l'indagine.
- L'82,3% degli utenti ritiene abbastanza funzionale l'organizzazione dei contenuti, il 5,9% molto.
- Il linguaggio utilizzato nella sezione open data risulta molto (23,5%) o abbastanza (76,5%) chiaro per tutti gli utenti.
- Il 58,8% di coloro che hanno acceduto agli open data ha trovato facilmente le informazioni che cercava, il 35,3% con qualche difficoltà.

App

- Il 3,7% degli intervistati ha acceduto alla sezione dedicata della rete civica app. comune.fi.it nei 12 mesi precedenti l'indagine.
- Il 65,7% degli utenti ritiene abbastanza funzionale l'organizzazione dei contenuti, il 22,0% molto.
- Il linguaggio utilizzato nella sezione app risulta molto (30,2%) o abbastanza (61,6%) chiaro per gli utenti.
- Il 58,8% di coloro che hanno acceduto alle app ha trovato facilmente le informazioni che cercava, il 34,3% con qualche difficoltà e solo l'1,4% non le ha trovate.



Mappe

- Nei 12 mesi precedenti l'indagine il 17,6% degli intervistati ha visualizzato mappe dal sito del Comune di Firenze, perlopiù in maniera sporadica.
- Il 52,2% ritiene che le mappe siano abbastanza facili da consultare, il 30,2% molto facili, il 14,5% poco e il 3,1% per niente facili.

Agenda servizi prenotabili

- Nei 12 mesi precedenti l'indagine il 3,0% degli intervistati ha utilizzato un servizio dall'Agenda servizi prenotabili.
- Il 45,8% ritiene che la modalità di accesso al servizio sia poco complessa, ma per il 35,6% la procedura è abbastanza complicata.
- L'86,5% degli utenti ritiene che le informazioni per il corretto utilizzo del servizio siano abbastanza o molto adeguate.
- Solo il 3,4% valuta la modalità di utilizzo del servizio complessa.

Iscrizione online ai nidi d'infanzia/spazi gioco educativi

- Nei 12 mesi precedenti l'indagine l'1,8% degli intervistati ha utilizzato l'iscrizione ai nidi d'infanzia/spazi gioco educativi online.
- Il 28,0% degli utenti ritiene la modalità di accesso al servizio abbastanza complessa.
- Il 94,5% degli utenti ritiene le informazioni che guidano nel corretto utilizzo del servizio abbastanza o molto adeguate.
- La modalità di utilizzo del servizio risulta efficace e veloce per il 38,7% e di media difficoltà per il restante 61,3%.

Pagamento online servizi di supporto alla scuola

- Nei 12 mesi precedenti l'indagine l'1,2% degli intervistati ha utilizzato il pagamento online dei servizi di supporto alla scuola.
- Il 21,7% degli utenti ritiene abbastanza o molto complesso accedere al servizio.
- Il 95,4% degli utenti ritiene le informazioni che guidano nel corretto utilizzo del servizio abbastanza o molto adeguate.
- La modalità di utilizzo del servizio risulta efficace e veloce per il 52,1% e di media difficoltà per il restante 47,9%.

Pagamento online sanzioni amministrative

- Nei 12 mesi precedenti l'indagine il 3,4% degli intervistati ha utilizzato il pagamento sanzioni amministrative online.
- Il 38,8% degli utenti ritiene poco complesso accedere al servizio, il 22,5% per niente.



-
- Il 92,5% degli utenti ritiene le informazioni che guidano nel corretto utilizzo del servizio abbastanza o molto adeguate.
 - Solo per il 3,0% degli utenti la modalità di utilizzo del servizio risulta complessa.

Prenotazione e/o stampa certificati online

- Nei 12 mesi precedenti l'indagine il 2,8% degli intervistati ha prenotato o stampato un certificato online.
- L'accesso al servizio è ritenuto poco o per niente complesso dal 65,6% degli utenti.
- L'83,6% valuta abbastanza o molto adeguate le informazioni che guidano al corretto utilizzo del servizio.
- La modalità di utilizzo del servizio risulta complessa solo per l'1,8% degli utenti.

Accesso ai servizi e soddisfazione complessiva

- Il 41,3% degli utenti ha utilizzato le credenziali fornite dagli uffici e il 20,6% la tessera sanitaria/CNS per accedere ai servizi.
- Il 91,4% degli utenti dichiara molto o abbastanza facile l'utilizzo delle credenziali d'accesso ai servizi.
- Fra gli strumenti che gli utenti vorrebbero trovare nel portale dell'Area Servizi il più richiesto è l'interazione tramite twitter, facebook ecc. (52,3%).
- L'accesso ai servizi online è effettuato principalmente dalla propria abitazione (79,9%).
- Il 49,2% degli utenti si dichiara abbastanza soddisfatto della semplificazione amministrativa ottenuta con l'accesso ai servizi online, il 14,4% è molto soddisfatto, ma si rilevano il 18,6% e il 17,8% di utenti rispettivamente poco e per niente soddisfatti.



Sintesi dei risultati – Il fase

Nella seconda fase di indagine sono stati intervistati 1.500 utenti dei servizi online più utilizzati allo scopo di valutarne l'efficacia. Di seguito i principali risultati:

Servizio di prenotazione e/o stampa certificati

- Il 93,0% degli utenti del servizio prenotazione e stampa certificati ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare.
- Il 78,8% non ha trovato nessuna difficoltà nel compilare i dati necessari per ottenere il certificato richiesto.
- L'86,0% è riuscito facilmente a stampare o prenotare il certificato, solo l'1,8% ha concluso l'iter con molte difficoltà.
- L'87,0% ha soddisfatto totalmente le proprie esigenze (tipo certificato, modalità di consegna ecc.).
- Solamente l'8,6% degli utenti ha richiesto un certificato che prevedeva il pagamento di oneri.
- Il 90,2% degli utenti pensa che il servizio garantisca il rispetto della privacy.
- Il servizio è molto efficiente per il 63,2% degli intervistati e abbastanza efficiente per il 34,2%.
- Il 73,6% degli utenti non preferirebbe l'accesso al servizio tramite smartphone/mobile.

Servizio di deposito attestato prestazione energetica (A.P.E.)

- Il 91,8% degli utenti del servizio deposito attestazione di prestazione energetica ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare.
- Il 60,4% non ha trovato nessuna difficoltà nel compilare i dati necessari per presentare la pratica.
- Il 74,2% non ha trovato nessuna difficoltà nell'allegare la documentazione necessaria per presentare la pratica.
- Il 72,8% è riuscito facilmente ad avere il codice identificativo della pratica e il relativo numero di protocollo, solo il 2,6% ha concluso l'iter con molte difficoltà.
- Il servizio è molto efficiente per il 45,0% degli intervistati e abbastanza efficiente per il 51,4%.
- L'87,4% degli utenti non preferirebbe l'accesso al servizio tramite smartphone/mobile.



Servizio di iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi

- Il 93,6% degli utenti del servizio iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare.
- Il 78,0% non ha trovato nessuna difficoltà nel compilare i dati necessari per presentare la domanda di iscrizione.
- L'84,4% è riuscito facilmente a stampare la ricevuta della domanda di iscrizione, solo il 2,6% ha concluso l'iter con molte difficoltà.
- L'82,4% ha incontrato poca o nessuna difficoltà nell'utilizzo del servizio di accettazione/rinuncia del posto assegnato, il 6,2% lo ritiene molto difficile da utilizzare.
- Il servizio è molto efficiente per il 55,2% degli intervistati e abbastanza efficiente per il 38,8%.
- Il 71,6% degli utenti non preferirebbe l'accesso al servizio tramite smartphone/mobile.



I risultati – prima fase

La prima fase d'indagine ha coinvolto 2.000 cittadini fiorentini. Dato l'argomento trattato abbiamo scelto di limitare l'età a 75 anni. Di seguito si presentano i principali risultati ottenuti. Le numerosità indicate nelle tabelle riguardano l'intera popolazione di riferimento. E' stato operato il cosiddetto riporto all'universo, procedura statistica con la quale le unità appartenenti al campione intervistato rappresentano anche le unità della popolazione che non sono state incluse nel campione. In pratica, a ogni unità rispondente è stato attribuito un peso campionario (detto anche coefficiente di riporto all'universo) pari al numero di unità della popolazione che l'unità stessa rappresenta. Tutti i soggetti di un medesimo strato (sottopopolazione di individui accomunati dallo stesso quartiere di residenza, genere e classe di età) hanno il medesimo coefficiente di riporto all'universo.

La rete civica

Uno dei ruoli chiave del sito istituzionale dell'amministrazione è di favorire il rapporto fra Cittadino e Pubblica Amministrazione basandosi su parametri di efficienza, trasparenza e semplificazione. Nel corso degli anni c'è stato sempre un maggiore impegno per garantire all'interno del sito della rete civica del Comune di Firenze, la fruibilità e l'accesso a servizi tipici di un'Amministrazione orientata al miglioramento continuo della relazione con cittadini, professionisti e imprese.

Nonostante questo però il 71,0% della popolazione osservata dichiara di non aver mai avuto accesso nei 12 mesi precedenti l'indagine alla rete civica www.comune.fi.it; il 25,5% dice di averlo fatto raramente e il restante 3,5% almeno una volta a settimana.

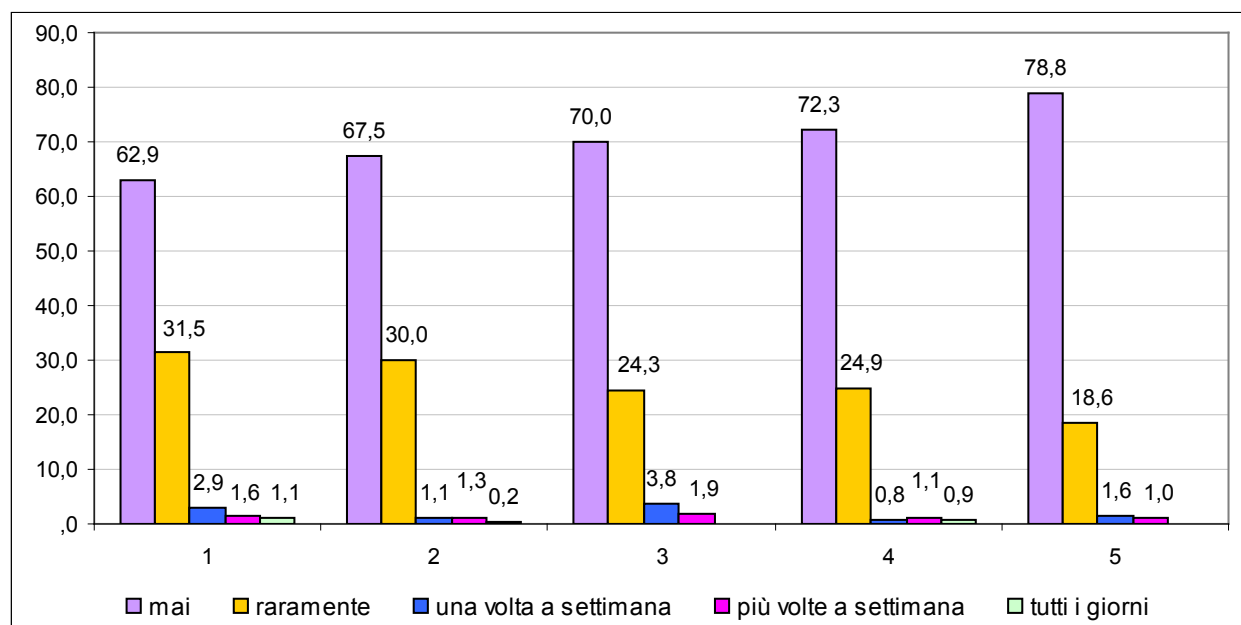
Tabella 1 - Frequenza di accesso alla rete civica negli ultimi 12 mesi.

	Frequenza	Percentuale
mai	191.905	71,0
raramente	68.776	25,5
una volta a settimana	4.882	1,8
più volte a settimana	3.522	1,3
tutti i giorni	1.096	0,4
Totale	270.181	100,0

Fra i più assidui visitatori ci sono i residenti del centro storico (5,6%) e del quartiere di Gavinana-Galluzzo (5,7%).



Grafico 2 - Frequenza di accesso alla rete civica negli ultimi 12 mesi per quartiere di residenza. Valori percentuali sul totale di quartiere.



Non si osservano differenze significative fra maschi e femmine mentre per età è la classe intermedia (31-60 anni) ad accedere più frequentemente al sito.

Tabella 2 - Frequenza di accesso alla rete civica negli ultimi 12 mesi per genere.

	F		M		Totale	
	N	%	N	%	N	%
mai	100.783	70,9	91.122	71,2	191.905	71,0
raramente	35.667	25,1	33.110	25,9	68.776	25,5
una volta a settimana	3.255	2,3	1.627	1,3	4.882	1,8
più volte a settimana	2.030	1,4	1.492	1,2	3.522	1,3
tutti i giorni	406	0,3	690	0,5	1.096	0,4
Totale	142.141	100,0	128.040	100,0	270.181	100,0

Tabella 3 - Frequenza di accesso alla rete civica negli ultimi 12 mesi per classe di età.

	18-30		31-60		61-75		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
mai	30.660	70,0	108.803	67,9	52.441	79,2	191.905	71,0
raramente	11.893	27,2	44.890	28,0	11.993	18,1	68.776	25,5
una volta a settimana	550	1,3	3.255	2,0	1.077	1,6	4.882	1,8
più volte a settimana	676	1,5	2.172	1,4	674	1,0	3.522	1,3
tutti i giorni	0	0,0	1.096	0,7	0	0,0	1.096	0,4
Totale	43.779	100,0	160.216	100,0	66.186	100,0	270.181	100,0

Si osserva inoltre che frequenze maggiori di accesso corrispondono a utenti che hanno titoli di studio più elevati mentre coloro che sono in possesso di licenza elementare o media riportano percentuali molto superiori alla media di nessun accesso al sito istituzionale (93,0% e 84,8%, rispettivamente, contro la media del 71,0%).



Tabella 4 - Frequenza di accesso alla rete civica negli ultimi 12 mesi per titolo di studio. Valori percentuali di colonna.

	laurea	diploma di maturità	licenza media inferiore	licenza elementare	nessun titolo	n.r.	Totale
mai	53,3	68,8	84,8	93,0	100,0	93,2	71,0
raramente	40,1	27,6	13,7	7,0	0,0	6,8	25,5
una volta a settimana	3,9	1,6	0,8	0,0	0,0	0,0	1,8
più volte a settimana	2,3	1,5	0,5	0,0	0,0	0,0	1,3
tutti i giorni	0,4	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per condizione occupazionale la più alta percentuale di utenti si trova fra gli occupati (37,2% contro la media del 29,0%); essi registrano valori più alti della media per frequenze di accesso nell'ultimo anno rare (32,4% vs 25,5% di media) o settimanali (2,6% vs 1,8% di media) mentre per più accessi alla settimana si riscontra una percentuale più elevata fra i disoccupati in cerca di occupazione (3,7% vs %1,3 di media).

Tabella 5 - Frequenza di accesso alla rete civica negli ultimi 12 mesi per condizioni occupazionali. Valori percentuali di colonna.

	occupato	disoccupato in cerca di occupazione	casalinga	studente	ritirato dal lavoro	altro	n.r.	Totale
mai	62,8	77,7	83,8	72,6	79,2	84,2	93,5	71,0
raramente	32,4	17,9	16,2	25,8	18,0	15,8	6,5	25,5
una volta a settimana	2,6	0,8	0,0	1,1	1,4	0,0	0,0	1,8
più volte a settimana	1,4	3,7	0,0	0,5	1,4	0,0	0,0	1,3
tutti i giorni	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Degli utilizzatori, la maggior parte ritiene molto o abbastanza funzionale l'organizzazione dei contenuti del sito (85,8%) e molto o abbastanza chiaro il linguaggio utilizzato (93,6%). Per entrambi gli aspetti non si rilevano differenze sostanziali per genere mentre per età sono i 61-75enni e i 31-60enni a essere più critici, anche se fra i primi si osservano percentuali più elevate della media anche per la valutazione massima.

Tabella 6 – Valutazione funzionalità dei contenuti della rete civica per classe di età.

	18-30		31-60		61-75		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
molto	1.887	14,4	6.931	13,5	2.967	21,6	11.785	15,1
abbastanza	10.017	76,4	36.493	71,0	8.894	64,7	55.404	70,8
poco	1.079	8,2	7.039	13,7	1.614	11,7	9.733	12,4
per niente	135	1,0	950	1,8	269	2,0	1.354	1,7
Totale	13.119	100,0	51.413	100,0	13.745	100,0	78.276	100,0



Tabella 7 – Valutazione chiarezza del linguaggio della rete civica per classe di età.

	18-30		31-60		61-75		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
molto	5.001	38,1	12.885	25,1	4.577	33,3	22.462	28,7
abbastanza	7.714	58,8	35.143	68,4	7.957	57,9	50.814	64,9
poco	404	3,1	2.982	5,8	1.076	7,8	4.462	5,7
per niente	0	0,0	402	0,8	135	1,0	537	0,7
Totale	13.119	100,0	51.413	100,0	13.745	100,0	78.276	100,0

Conferma la buona strutturazione dell'informazione il fatto che il 59,2% di coloro che hanno acceduto alla rete civica ha trovato facilmente ciò di cui aveva bisogno e il 31,7% con qualche difficoltà. Il 4,3% non ha trovato le informazioni che cercava mentre il 4,8% non cercava niente in particolare ma stava solo navigando.

Tabella 8 – Reperimento informazioni cercate sulla rete civica.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
facilmente	46.324	59,2	59,2
con qualche difficoltà	24.785	31,7	90,8
no	3.387	4,3	95,2
non cercavo, stavo solo navigando	3.780	4,8	100,0
Totale	78.276	100,0	

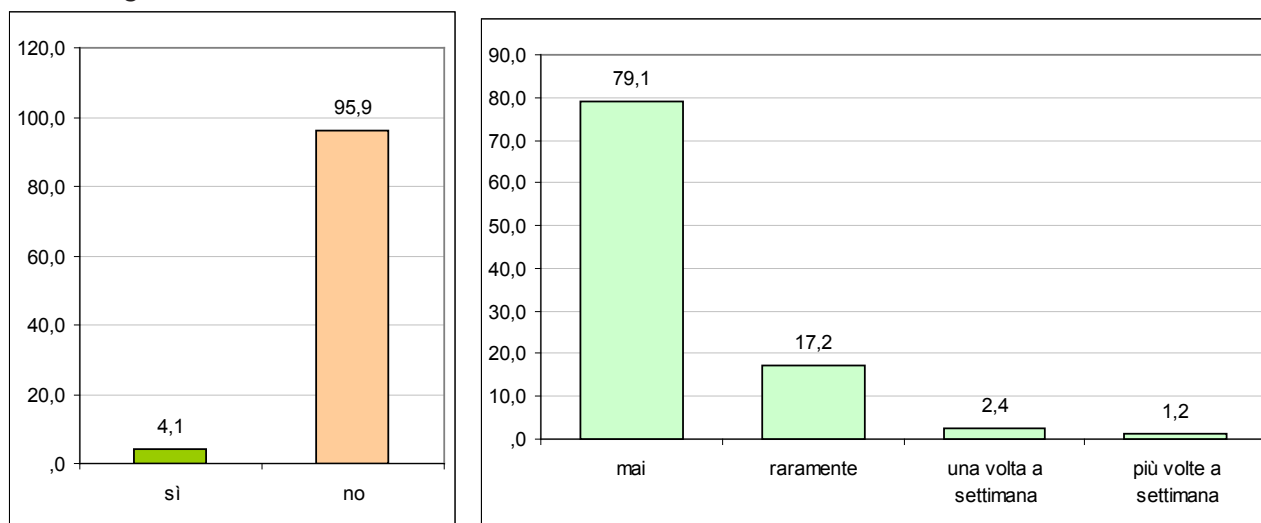
Gli open data

Nell'ottica di una pubblica amministrazione aperta ai cittadini, sia in termini di trasparenza sia di partecipazione diretta, anche attraverso il ricorso alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, da alcuni anni il Comune di Firenze sta mettendo a disposizione degli utenti una crescente mole di informazioni, raccolte per area tematica, in forma di file di dati non aggregati ma pronti per l'elaborazione da parte dell'utilizzatore finale. Si tratta dei cosiddetti 'dati aperti' (open data), ovvero dati liberamente accessibili a tutti, privi di brevetti o altre forme di controllo che ne limitino la riproduzione e le cui restrizioni di copyright eventualmente si limitano a obblighi di citazione della fonte.

Si tratta di un servizio di una certa specificità. Infatti solo il 4,1% della popolazione intervistata sa che cosa sono gli open data e di essi il 20,8% ha acceduto alla sezione dedicata della rete civica opendata.comune.fi.it almeno una volta nei 12 mesi precedenti l'indagine.



Grafico 3 – Conoscenza open-data e frequenza di accesso alla relativa sezione della rete civica negli ultimi 12 mesi.



La maggior parte degli utenti ha conosciuto il servizio da solo cercando sul web (35,4%), altri tramite comunicazione dell'amministrazione (23,5%), tramite amici/colleghi (17,7%) o tramite stampa (11,8%).

Tabella 9 – Conoscenza della sezione open-data della rete civica.

	Frequenza	Percentuale
da solo cercando sul web	809	35,4
amici/colleghi	405	17,7
comunicazioni AC	537	23,5
stampa	269	11,8
twitter	132	5,8
altro	135	5,9
Totale	2.288	100,0

L'esigua numerosità degli utenti non permette eccessivi approfondimenti. Comunque, a livello complessivo le valutazioni sul servizio sono positive. Per quanto riguarda l'organizzazione dei contenuti, l'82,3% lo ritiene abbastanza funzionale, il 5,9 molto e l'11,8% poco; il linguaggio utilizzato risulta molto (23,5%) o abbastanza (76,5%) chiaro per tutti gli utenti.

Tabella 10 – Valutazione funzionalità dei contenuti e chiarezza del linguaggio della sezione open-data.

funzionalità contenuti			chiarezza linguaggio		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
molto	135	5,9	molto	537	23,5
abbastanza	1.884	82,3	abbastanza	1.751	76,5
poco	270	11,8			
Totale	2.288	100,0	Totale	2.288	100,0



Il 5,9% degli utenti non stava cercando niente in particolare, ma stava solamente navigando; tutti gli altri hanno trovato le informazioni che cercavano, la maggior parte (58,8%) facilmente, il 35,3% con qualche difficoltà.

Tabella 11 – Reperimento informazioni cercate nella sezione open-data.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
facilmente	1.346	58,8	58,8
con qualche difficoltà	808	35,3	94,1
non cercavo, stavo solo navigando	134	5,9	100,0
Totale	2.288	100,0	

Le App

Come altre pubbliche amministrazioni anche il Comune di Firenze sta sperimentando le applicazioni informatiche per smartphone e tablet.

Alcune di queste, tramite autenticazione, permettono di comunicare con il Comune sia per ricevere dati personali, sia per richiedere ed effettuare servizi sempre più interattivi. Altre applicazioni invece non richiedono autenticazione e permettono di ricevere informazioni e contenuti su vari temi della città, come lo sport, il turismo, gli eventi, la cultura, e di effettuare segnalazioni sulle aree tematiche che ricadono nei cosiddetti 100 luoghi di Firenze.

Come per gli open data, il servizio risulta essere di nicchia dato che solo il 3,7% della popolazione osservata dichiara di aver acceduto alla sezione della rete civica app. comune.fi.it nei 12 mesi precedenti l'intervista.

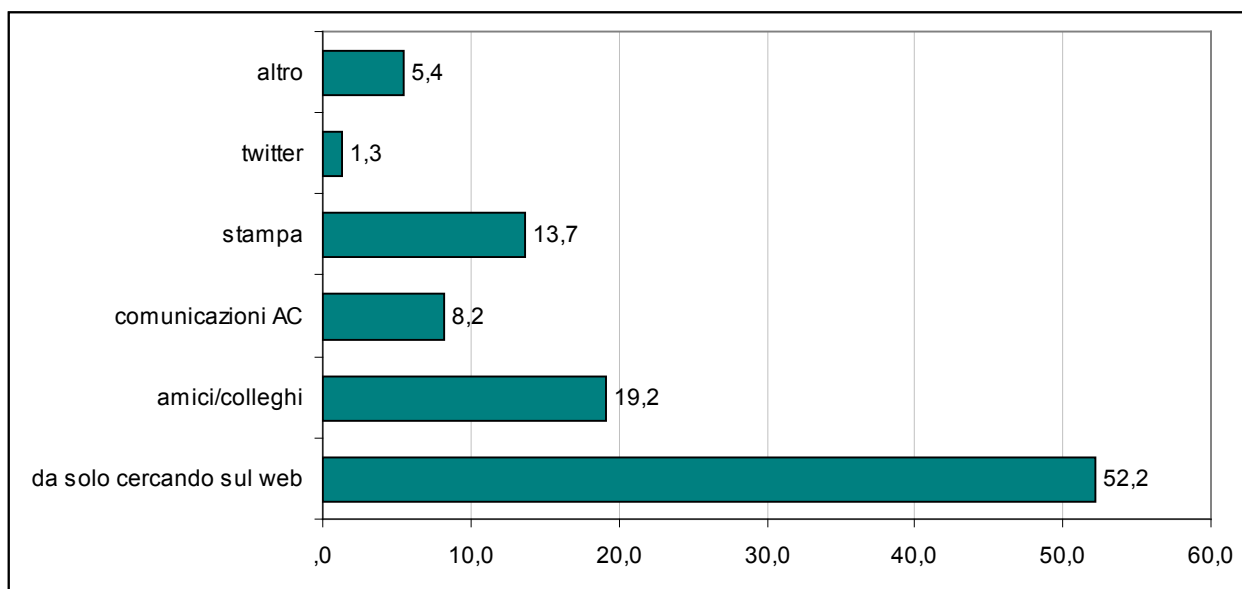
Tabella 12 - Frequenza di accesso alla sezione App della rete civica negli ultimi 12 mesi.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
Mai	260.315	96,3	96,3
Raramente	9.324	3,5	99,8
una volta a settimana	541	0,2	100,0
Totale	270.181	100,0	

Per la maggior parte si tratta di persone che hanno conosciuto il servizio da sole cercando sul web (52,2%), in minoranza tramite il passaparola di amici/colleghi (19,2%) e le comunicazioni su stampa (13,7%).



Grafico 4 – Conoscenza sezione App della rete civica.



Il 58,8% ha trovato facilmente ciò che stava cercando, il 34,3% con qualche difficoltà e solo l'1,4% non ha soddisfatto le proprie necessità.

Tabella 13 – Reperimento informazioni cercate nella sezione App.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
facilmente	5.804	58,8	58,8
con qualche difficoltà	3.385	34,3	93,1
no	135	1,4	94,5
non cercavo, stavo solo navigando	541	5,5	100,0
Totale	9.866	100,0	

Le valutazioni sono molto buone: il linguaggio è ritenuto molto o abbastanza chiaro dal 91,8% degli utenti e l'organizzazione dei contenuti è molto o abbastanza funzionale per l'87,7%.

Tabella 10 – Valutazione funzionalità dei contenuti e chiarezza del linguaggio della sezione App.

funzionalità contenuti				chiarezza linguaggio			
	Frequenza	%	% cumulata		Frequenza	%	% cumulata
molto	2.166	22,0	22,0	molto	2.976	30,2	30,2
abbastanza	6.485	65,7	87,7	abbastanza	6.080	61,6	91,8
poco	944	9,6	97,3	poco	539	5,5	97,3
per niente	271	2,7	100,0	per niente	271	2,7	100,0
Totale	9.866	100,0		Totale	9.866	100,0	



Le mappe e il Geoportale

Il Comune di Firenze mette a disposizione, tramite il sito istituzionale, informazioni di vario genere localizzabili sul territorio e visualizzabili su mappe più o meno interattive. Fra queste si citano le mappe diffuse per i mondiali di ciclismo 2013, quelle reperibili da opendata-geoportale, il piano regolatore generale prg.comune.fi.it ecc.

Nei 12 mesi precedenti l'indagine ha visualizzato mappe dal sito del Comune di Firenze il 17,6% della popolazione osservata; la maggior parte lo ha fatto in maniera sporadica. A utilizzare maggiormente il servizio sono le femmine (18,5% contro 16,5% dei maschi) e la fascia di età 18-30 anni (20,4%; 17,4% i 31-60enni e 16,1% i 61-75enni), nonostante lo facciano raramente.

Tabella 15 - Frequenza di accesso alle mappe negli ultimi 12 mesi per genere.

	F		M		Totale	
	N	%	N	%	N	%
mai	115.787	81,5	106.880	83,5	222.667	82,4
raramente	24.188	17,0	19.938	15,6	44.126	16,3
una volta a settimana	1.487	1,0	1.087	0,8	2.575	1,0
più volte a settimana	544	0,4	134	0,1	678	0,3
tutti i giorni	135	0,1	0	0,0	135	0,0
Totale	142.141	100,0	128.040	100,0	270.181	100,0

Tabella 16 - Frequenza di accesso alle mappe negli ultimi 12 mesi per classe di età.

	18-30		31-60		61-75		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
mai	34.852	79,6	132.274	82,6	55.541	83,9	222.667	82,4
raramente	8.518	19,5	26.041	16,3	9.566	14,5	44.126	16,3
una volta a settimana	271	0,6	1.629	1,0	675	1,0	2.575	1,0
più volte a settimana	138	0,3	271	0,2	269	0,4	678	0,3
tutti i giorni	0	0,0	0	0,0	135	0,2	135	0,0
Totale	43.779	100,0	160.216	100,0	66.186	100,0	270.181	100,0

Il 71,8% è venuto a conoscenza del servizio cercando sul web, il 13,4% tramite amici/colleghi e il 7,7% per comunicazione dell'Amministrazione.

Tabella 17 – Conoscenza delle mappe presenti in rete civica.

	Frequenza	Percentuale
da solo cercando sul web	34.128	71,8
amici/colleghi	6.357	13,4
comunicazioni AC	3.658	7,7
comunicazioni colleghi professionisti	940	2,0
altro	2.430	5,1
Totale	47.514	100,0



Il 52,2% ritiene che le mappe siano abbastanza facili da consultare, il 30,2% molto facili, il 14,5% poco e il 3,1% per niente facili. Valutazioni più elevate riguardo alla facilità di consultazione delle mappe sono date dai maschi (85,3% contro la media dell'82,4%) e dai giovani di età compresa fra i 18 e i 30 anni (86,4% contro la media dell'82,2%).

Tabella 18 – Valutazione facilità di consultazione delle mappe per genere.

	F		M		Totale	
	N	%	N	%	N	%
molto	7.701	29,2	6.651	31,4	14.352	30,2
abbastanza	13.387	50,8	11.405	53,9	24.792	52,2
poco	4.049	15,4	2.832	13,4	6.880	14,5
per niente	1.217	4,6	272	1,3	1.489	3,1
Totale	26.354	100,0	21.160	100,0	47.514	100,0

Tabella 19 – Valutazione facilità di consultazione delle mappe per classe di età.

	18-30		31-60		61-75		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
molto	2.970	33,3	8.420	30,1	2.962	27,8	14.352	30,2
abbastanza	4.738	53,1	14.529	52,0	5.526	51,9	24.792	52,2
poco	946	10,6	4.182	15,0	1.753	16,5	6.880	14,5
per niente	274	3,1	811	2,9	404	3,8	1.489	3,1
Totale	8.927	100,0	27.942	100,0	10.645	100,0	47.514	100,0

L'Agenda servizi prenotabili

Dal sito istituzionale si può accedere, tramite autenticazione, a una serie di servizi per i quali è possibile prendere una prenotazione online. Si tratta dell'Agenda servizi prenotabili che include, fra gli altri, il cambio di residenza, il cambio di abitazione, la prenotazione della pubblicazione di matrimonio ecc.

Nei 12 mesi precedenti l'indagine ha prenotato un servizio dalla rete civica del Comune di Firenze il 3,0% della popolazione osservata e perlopiù è capitato raramente.

Tabella 15 - Frequenza di accesso al servizio Agenda servizi prenotabili negli ultimi 12 mesi.

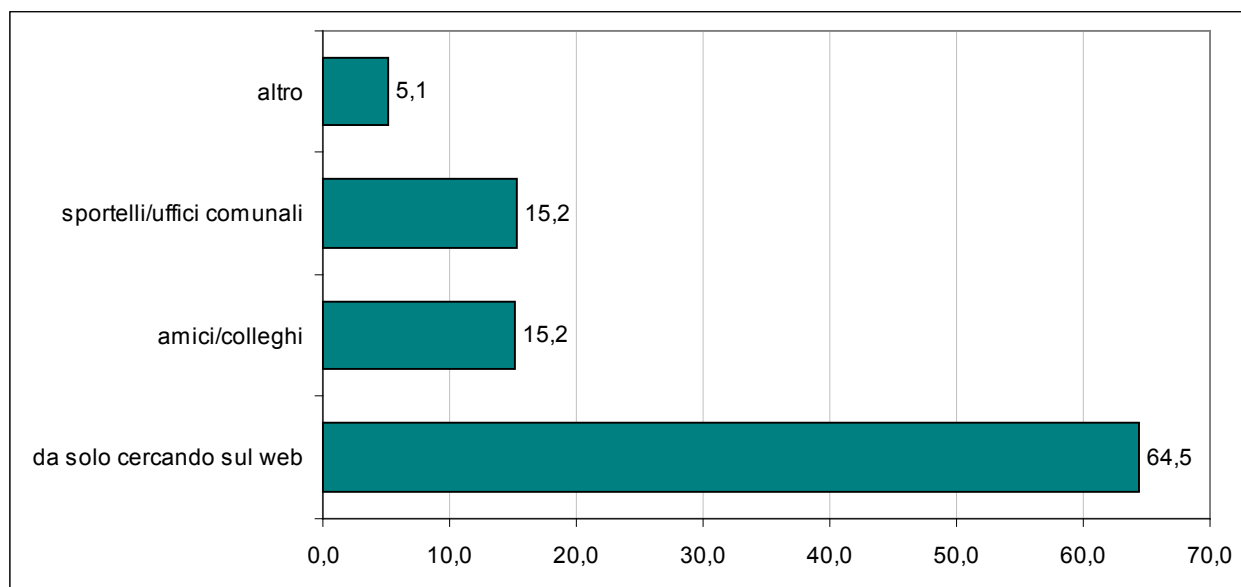
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
mai	262.203	97,0	97,0
raramente	7.303	2,7	99,7
una volta a settimana	540	0,2	99,9
più volte a settimana	135	0,1	100,0
Totale	270.181	100,0	

La maggior parte degli utenti ha conosciuto il servizio cercando sul web (64,5%), il



15,2% tramite sportelli/uffici dell'amministrazione e ancora il 15,2% tramite amici/collegli.

Grafico 5 – Conoscenza servizio Agenda servizi prenotabili della rete civica.



Il 45,8% ritiene che la modalità di accesso al servizio sia poco complessa e l'11,9% per niente complessa, ma per il 35,6% la procedura è abbastanza complicata e per 6,7% molto complicata.

Tabella 21 – Valutazione complessità della modalità di accesso all'Agenda servizi prenotabili

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	537	6,7	6,7
abbastanza	2.841	35,6	42,3
poco	3.651	45,8	88,1
per niente	949	11,9	100,0
Totale	7.978	100,0	

Una volta fatta l'autenticazione sembra che il percorso divenga più semplice; infatti l'86,5% ritiene che le informazioni per il corretto utilizzo del servizio siano abbastanza o molto adeguate e solo il 3,4% valuta la modalità di utilizzo del servizio complessa contro il 66,1% che la ritiene di media difficoltà e il 30,5% efficace e veloce.

Tabella 22 – Valutazione informazioni per uso corretto servizio Agenda servizi prenotabili.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	1.487	18,6	18,6
abbastanza	5.415	67,9	86,5
poco	941	11,8	98,3
per niente	135	1,7	100,0
Totale	7.978	100,0	



Tabella 23 – Valutazione modalità di utilizzo del servizio Agenda servizi prenotabili.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
complessa	268	3,4	3,4
di media difficoltà	5.274	66,1	69,5
efficace e veloce	2.436	30,5	100,0
Totale	7.978	100,0	

Iscrizione nidi d'infanzia e spazi gioco educativi

Da diversi anni il Comune di Firenze ha attivato, fra i servizi online che necessitano di autenticazione, l'iscrizione ai nidi d'infanzia e spazi gioco educativi.

Nei 12 mesi precedenti l'indagine l'1,8% della popolazione osservata ha utilizzato questo servizio. Il 72,3% è venuto a conoscenza del servizio da solo, il 19,5% tramite amici o colleghi e l'8,2% tramite gli sportelli o uffici comunali.

Tabella 24 – Utilizzo del servizio iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi.

	Frequenza	Percentuale
sì	4.897	1,8
no	265.284	98,2
Totale	270.181	100,0

Tabella 25 – Conoscenza del servizio iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi.

	Frequenza	Percentuale
da solo cercando sul web	3.540	72,3
amici/colleghi	954	19,5
sportelli/uffici comunali	403	8,2
Totale	4.897	100,0

Quello che crea maggiore difficoltà è la modalità di accesso: il 28,0% degli utenti la ritiene abbastanza complessa mentre, una volta autenticati, le informazioni che guidano nel corretto utilizzo del servizio sono ritenute abbastanza o molto adeguate dal 94,5% degli utenti e la modalità di utilizzo del servizio risulta efficace e veloce per il 38,7%, e di media difficoltà per il restante 61,3%.



Grafico 6 – Valutazione complessità della modalità di accesso e informazioni per uso corretto del servizio iscrizione nidi d’infanzia/spazi gioco educativi.

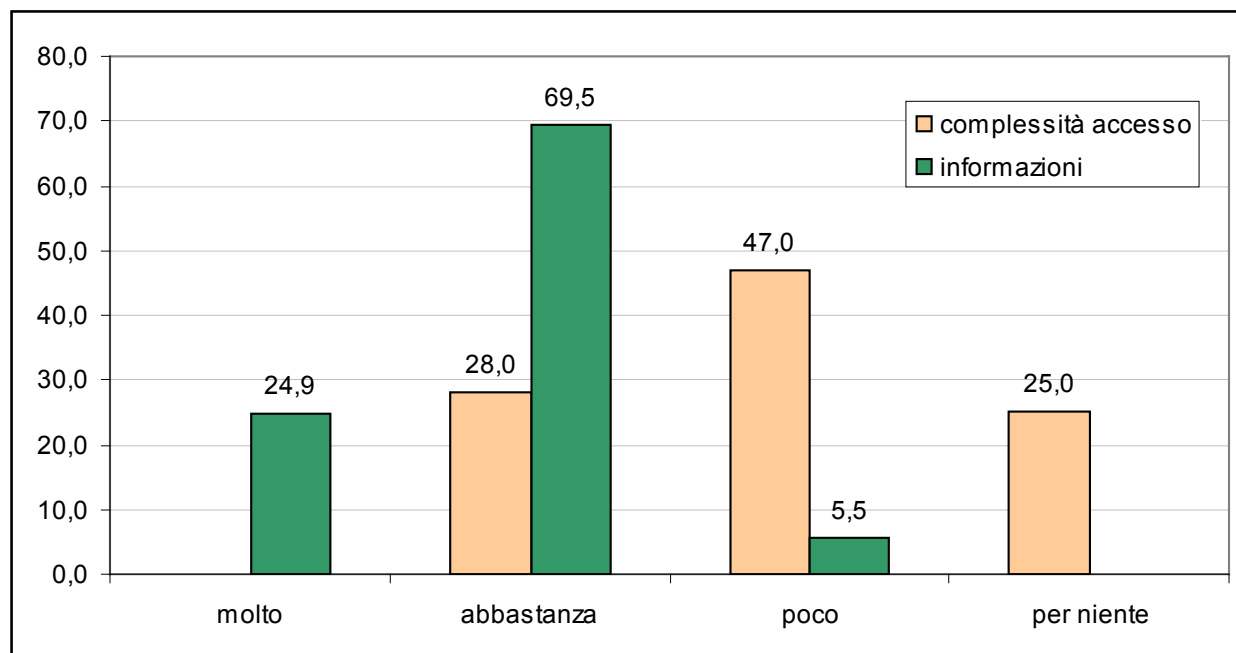


Tabella 26 – Valutazione modalità di utilizzo del servizio iscrizione nidi d’infanzia/spazi gioco educativi.

	Frequenza	Percentuale
di media difficoltà	2.999	61,3
efficace e veloce	1.897	38,7
Totale	4.897	100,0

Pagamento servizi di supporto alla scuola

Fra i servizi relativi all’istruzione il Comune di Firenze rende disponibile il pagamento online dei servizi di supporto alla scuola come la refezione scolastica, il trasporto degli alunni, il pre e post scuola. Il servizio è accessibile dalla rete civica per gli utenti accreditati.

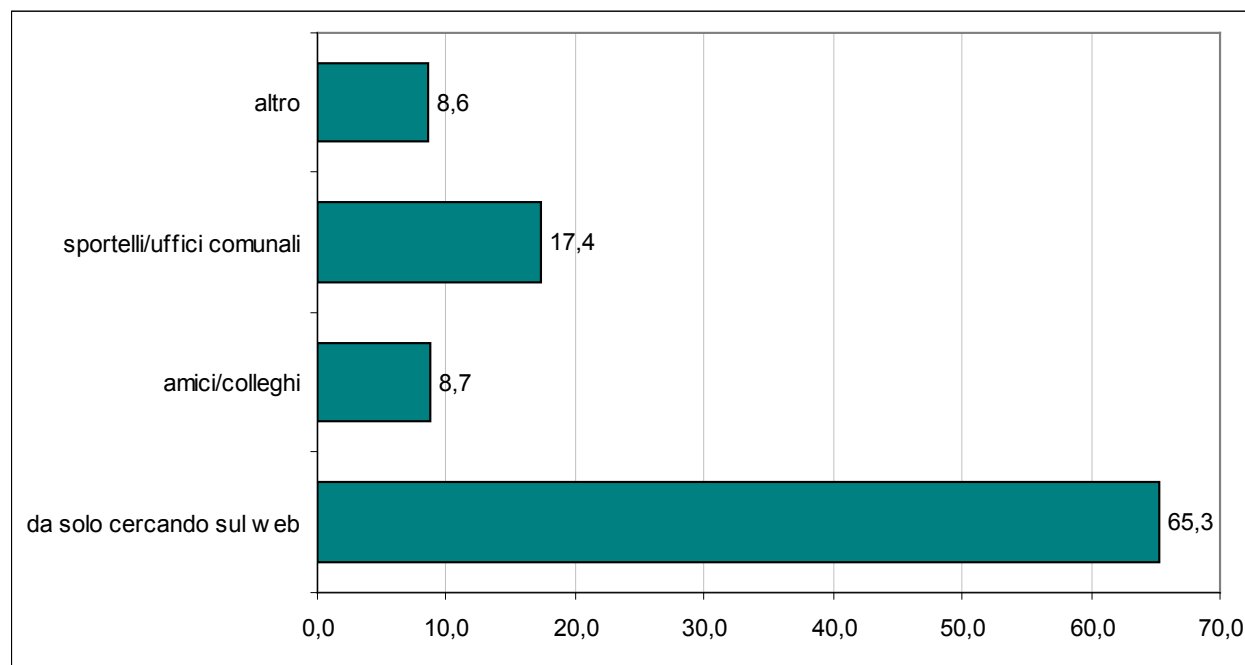
Nei 12 mesi precedenti l’indagine l’1,2% della popolazione osservata ha utilizzato questo servizio. Il 65,3% è venuto a conoscenza del servizio da solo, il 17,4% tramite sportelli o uffici comunali, l’8,7% tramite il passaparola di amici e colleghi.

Tabella 27 – Utilizzo del servizio pagamento servizi di supporto alla scuola.

	Frequenza	Percentuale
sì	3.111	1,2
no	267.070	98,8
Totale	270.181	100,0



Grafico 7 – Conoscenza del servizio pagamento servizi di supporto alla scuola.



Di nuovo, ciò che crea maggiore difficoltà è la modalità di accesso: il 21,7% degli utenti la ritiene abbastanza o molto complessa mentre, una volta autenticati, le informazioni che guidano nel corretto utilizzo del servizio sono ritenute abbastanza o molto adeguate dal 95,4% degli utenti e la modalità di utilizzo del servizio risulta efficace e veloce per il 52,1% e di media difficoltà per il restante 47,9%.

Tabella 28 – Valutazione complessità della modalità di accesso e informazioni per uso corretto del servizio pagamento servizi di supporto alla scuola.

complessità modalità di accesso				informazioni per uso del servizio			
	N	%	% cumulata		N	%	% cumulata
molto	133	4,3	4,3	molto	809	26,0	26,0
abbastanza	542	17,4	21,7	abbastanza	2.160	69,4	95,4
poco	1.492	48,0	69,7	poco	142	4,6	100,0
per niente	943	30,3	100,0				
Totale	3.111	100,0		Totale	3.111	100,0	

Tabella 29 – Valutazione modalità di utilizzo del servizio pagamento servizi di supporto alla scuola.

	Frequenza	Percentuale
di media difficoltà	1.490	47,9
efficace e veloce	1.620	52,1
Totale	3.111	100,0



Pagamento sanzioni amministrative

Dalla rete civica del Comune di Firenze è possibile effettuare il pagamento delle sanzioni relative a violazioni al codice della strada e violazioni a norme diverse dal codice della strada accertate dalla polizia municipale. In questo caso il servizio è ad accesso libero.

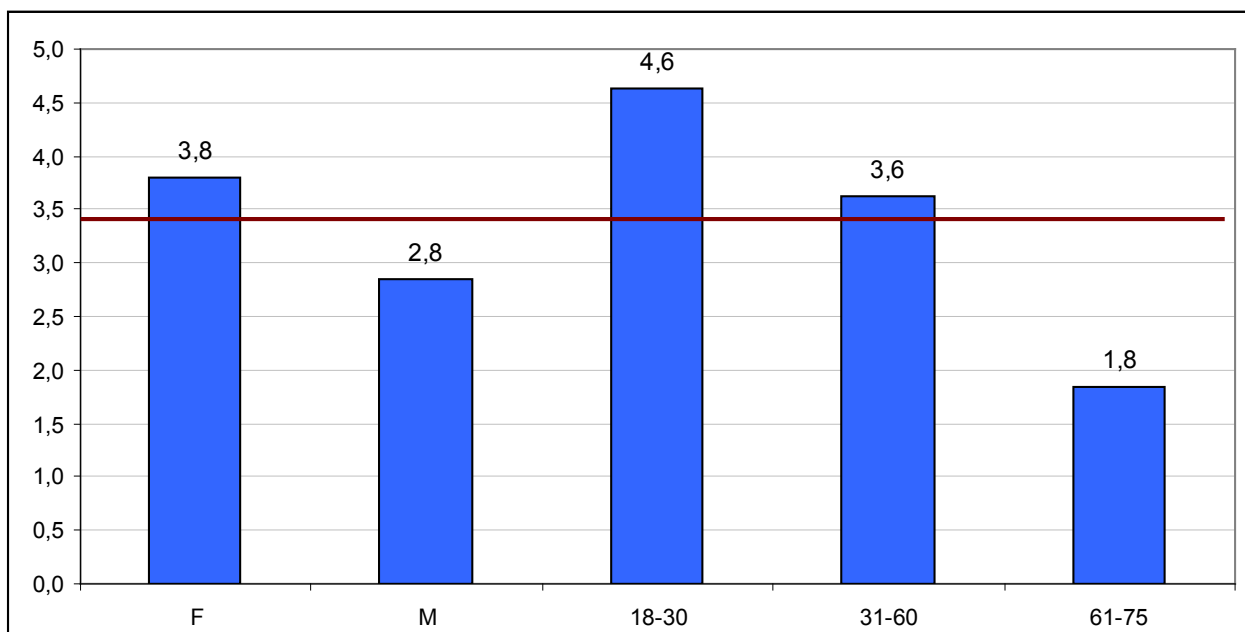
Nei 12 mesi precedenti l'indagine il 3,4% della popolazione osservata ha utilizzato questo servizio.

Tabella 30 – Utilizzo del servizio pagamento sanzioni amministrative.

	Frequenza	Percentuale
sì	9.053	3,4
no	261.128	96,6
Totale	270.181	100,0

L'esiguità degli utenti non permette analisi troppo approfondite ma, con le dovute cautele, si può osservare che il servizio è maggiormente utilizzato da femmine (3,8% contro la media del 3,4%) e da giovani di età compresa fra 18 e 30 anni (4,6% contro la media del 3,4%).

Grafico 8 - Utilizzatori del servizio pagamento sanzioni amministrative per genere e classe di età. Valori percentuali sul totale di categoria (3,4=valore medio)



Oltre la metà degli utenti (52,3%) è venuto a conoscenza del servizio cercando autonomamente sul web, il 17,9% tramite amici/colleghi, il 17,9% presso sportelli e uffici comunali.



Tabella 31 - Conoscenza del servizio pagamento sanzioni amministrative.

	Frequenza	Percentuale
da solo cercando sul web	4.731	52,3
amici/colleghi	1.621	17,9
sportelli/uffici comunali	1.619	17,9
altro	1.082	12,0
Totale	9.053	100,0

Nonostante non siano richieste le credenziali per l'accesso, la modalità per entrare nel servizio è ritenuta abbastanza complessa dal 32,8% dell'utenza e molto complessa dal 5,9%.

Tabella 32 – Valutazione complessità della modalità di accesso servizio pagamento sanzioni amministrative.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	538	5,9	5,9
abbastanza	2.965	32,8	38,7
poco	3.514	38,8	77,5
per niente	2.035	22,5	100,0
Totale	9.053	100,0	

Il 92,5% valuta abbastanza o molto adeguate le informazioni che guidano nel corretto utilizzo del servizio. La modalità di utilizzo risulta efficace e veloce per il 55,3%, di media difficoltà per il 41,7% e complessa solo per il 3,0%.

Tabella 33 – Valutazione informazioni per uso corretto servizio e modalità di utilizzo del servizio pagamento sanzioni amministrative.

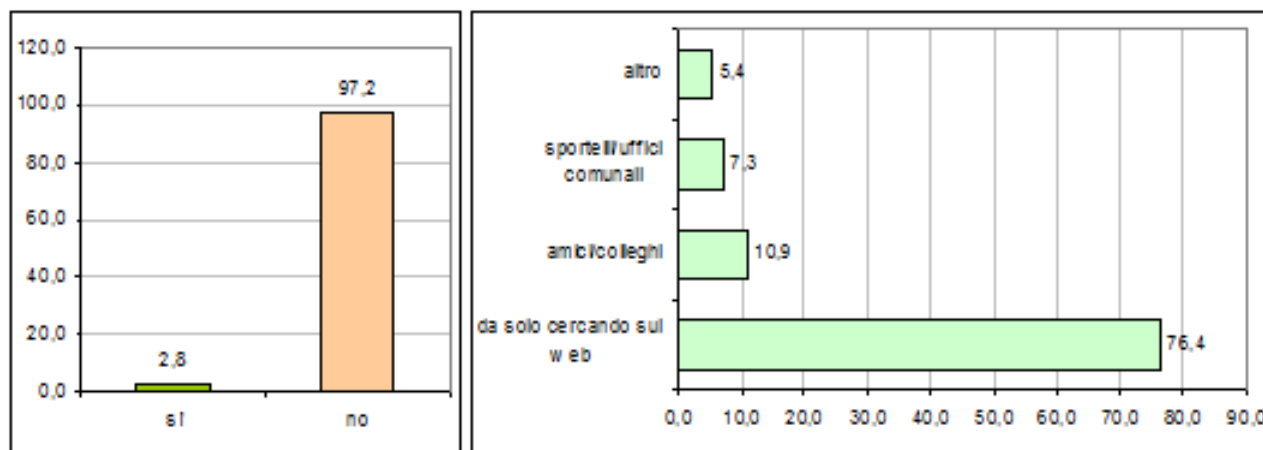
informazioni per uso del servizio			modalità di utilizzo		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
molto	2.164	23,9	complessa	269	3,0
abbastanza	6.213	68,6	di media difficoltà	3.775	41,7
poco	676	7,5	efficace e veloce	5.008	55,3
Totale	9.053	100,0	Totale	9.053	100,0

Prenotazione e stampa certificati anagrafici, stato civile ed elettorale

Un altro servizio accessibile dal sito istituzionale tramite autenticazione è la prenotazione e/o stampa diretta dei certificati anagrafici e di stato civile ed elettorali. Nei 12 mesi precedenti l'indagine il 2,8% della popolazione osservata ha utilizzato questo servizio. Gran parte degli utenti (76,4%) è venuto a conoscenza del servizio cercando autonomamente sul web, il 10,9% tramite amici/colleghi, il 7,3% presso sportelli e uffici comunali.



Grafico 9 – Utilizzo e conoscenza servizio prenotazione e stampa certificati.



L'accesso al servizio è ritenuto poco o per niente complesso dal 65,6% degli utenti, abbastanza complesso dal 29,0% e molto complesso dal 5,4%.

Tabella 34 – Valutazione complessità della modalità di accesso servizio prenotazione e stampa certificati.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	404	5,4	5,4
abbastanza	2.163	29,0	34,4
poco	3.942	52,9	87,3
per niente	945	12,7	100,0
Totale	7.455	100,0	

L'83,6% valuta abbastanza o molto adeguate le informazioni che guidano nel corretto utilizzo del servizio mentre per il 16,4% lo sono poco. La modalità di utilizzo risulta di media difficoltà per il 67,1%, efficace e veloce per il 31,1%, e complessa solo per l'1,8%.

Tabella 35 - Valutazione informazioni per uso corretto del servizio e modalità di utilizzo del servizio prenotazione e stampa certificati.

informazioni per uso del servizio			modalità di utilizzo		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
molto	953	12,8	complessa	135	1,8
abbastanza	5.281	70,8	di media difficoltà	4.999	67,1
poco	1.221	16,4	efficace e veloce	2.321	31,1
Totale	7.455	100,0	Totale	7.455	100,0



Valutazioni trasversali ai servizi

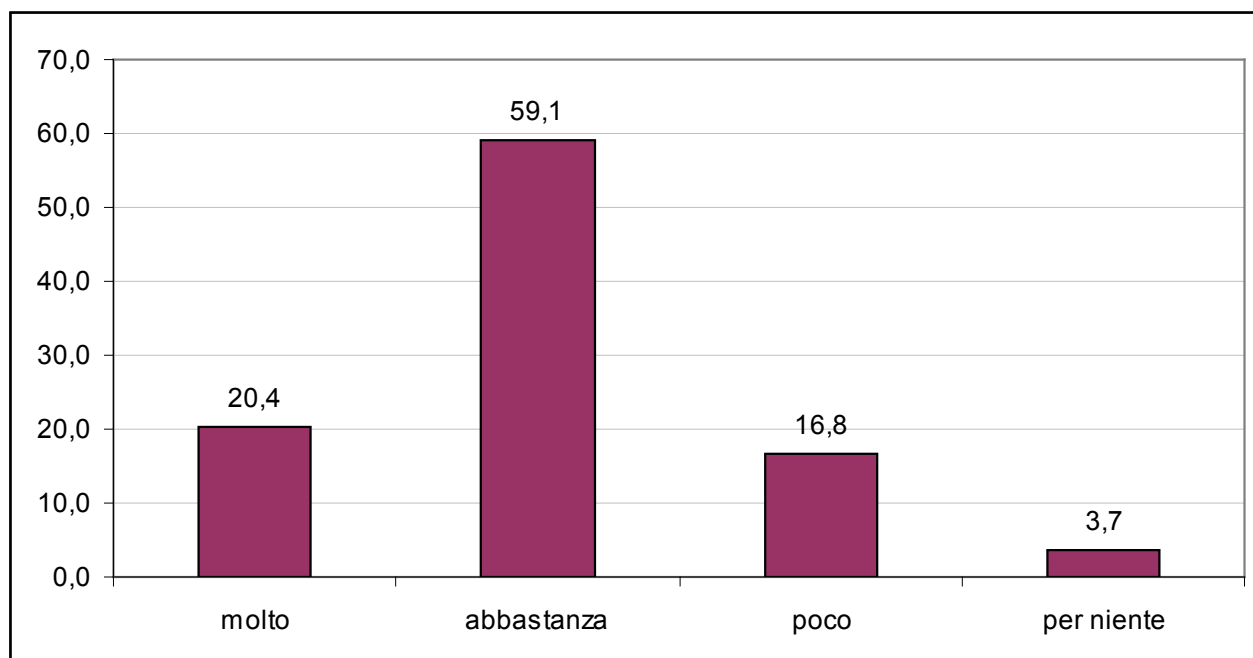
Del totale dei soggetti che hanno usufruito dei servizi online della rete civica il 38,1% non ha avuto bisogno di autenticarsi, il 41,3% ha utilizzato le credenziali fornite dagli uffici e il 20,6% la tessera sanitaria/CNS opportunamente attivate.

Tabella 36 – Utenti per modalità di accesso ai servizi.

	Frequenza	Percentuale
credenziali	7.331	41,3
tessera sanitaria/ CNS	3.660	20,6
nessuna	6.758	38,1
Totale	17.749	100,0

Il reperimento delle credenziali tramite la registrazione online e il ritiro della password presso uno sportello comunale è risultato abbastanza o molto facile per la maggior parte (79,5%) degli utenti che hanno scelto questa modalità di accesso, il restante 20,5% ha incontrato maggiori difficoltà.

Grafico 10 – Facilità reperimento credenziali (no TS/CNS) di accesso ai servizi.



Considerando insieme coloro che hanno acceduto con tessera sanitaria/CNS risulta che, una volta ottenuti i codici di accesso, l'utilizzo degli stessi non crea difficoltà al 91,4% dell'utenza.



Tabella 37 – Facilità utilizzo credenziali di accesso ai servizi.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	3.794	34,5	34,5
abbastanza	6.247	56,8	91,4
poco	674	6,1	97,5
per niente	276	2,5	100,0
Totale	10.991	100,0	

Di coloro che hanno utilizzato servizi per i quali poteva essere richiesto un pagamento (es. sanzioni amministrative o pagamento servizi supporto alla scuola) il 45,9% dichiara di non aver effettuato pagamenti, il 39,2% ritiene le commissioni bancarie applicate adeguate, il 9,2% le considera convenienti e il 5,7% troppo elevate.

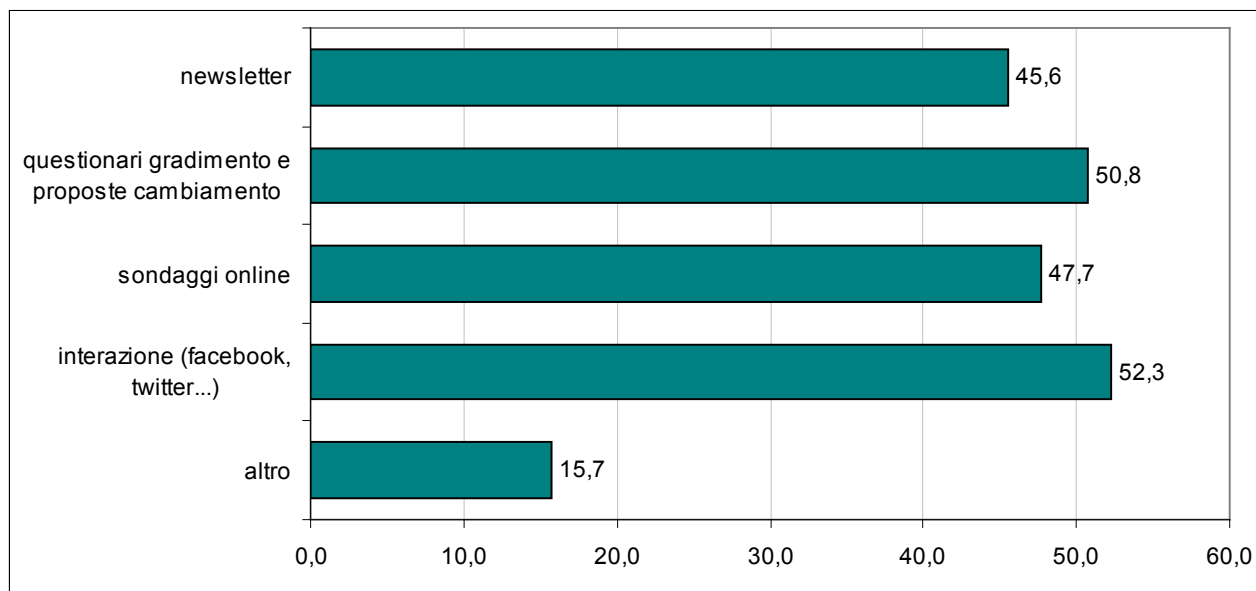
Tabella 38 – Valutazione commissioni bancarie applicate al pagamento online dei servizi.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
troppo elevate	673	5,7	5,7
adeguate	4.610	39,2	44,9
convenienti	1.079	9,2	54,1
non ho effettuato pagamenti	5.397	45,9	100,0
Totale	11.759	100,0	

Fra gli strumenti che gli utenti vorrebbero trovare nel portale dell'Area Servizi della rete civica i preferiti riguardano la partecipazione e la comunicazione più diretta con l'amministrazione, infatti quello che riscuote maggior successo riguarda le modalità di interazione online con l'amministrazione come facebook e twitter (52,3%), seguito da questionari sul gradimento dei servizi e sulla proposta di cambiamenti (50,8%). Il 47,7% degli utenti apprezzerrebbe sondaggi online su argomenti specifici e il 45,6% le newsletter.



Grafico 11 – Strumenti desiderati nel portale dell'area servizi della rete civica.



L'accesso ai servizi online della rete civica è effettuato, in larga maggioranza, dalla propria abitazione (79,9%), in particolare da tutte le categorie di persone che non posseggono un'occupazione e in misura minore dal luogo di lavoro (15,5%) dagli occupati. Si rileva anche un 2,6% di utenti che si collegano con il telefonino/ tablet in qualsiasi posto si trovino e si tratta principalmente di disoccupati in cerca di occupazione.

Tabella 39 – Utenti per luogo di accesso ai servizi e per condizione occupazionale.

	occupato	disoccupato	casalinga	studente	ritirato dal lavoro	altro	Totale
casa	72,9	90,9	95,1	90,7	92,5	100,0	79,9
lavoro	24,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,5
scuola/università	0,3	0,0	0,0	7,4	0,0	0,0	0,8
postazione pubblica	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
telefonino/tablet ovunque mi trovo	2,6	9,1	4,9	1,9	0,9	0,0	2,6
altro	0,0	0,0	0,0	0,0	6,5	0,0	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 49,2% dell'utenza si dichiara abbastanza soddisfatto della semplificazione delle procedure amministrative ottenuta attraverso l'accesso ai servizi online, il 14,4% è molto soddisfatto; si osserva ancora il 18,6% e il 17,8% di utenti rispettivamente poco e per niente soddisfatti.



Tabella 40 – Valutazione semplificazione accesso alle procedure amministrative.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	12.060	14,4	14,4
abbastanza	41.162	49,2	63,6
poco	15.573	18,6	82,2
per niente	14.873	17,8	100,0
Totale	83.668	100,0	

A dare le valutazioni più negative sono i maschi (20,2% contro la media del 17,8%) e gli appartenenti alla classe di età più elevata (23,6% contro la media del 17,8%).

Caratteristiche della popolazione

La popolazione osservata è composta per il 52,6% da femmine e per il 47,4% da maschi. Per età la classe più numerosa, anche perché più ampia, è quella centrale dei 31-60enni (59,3%); il 16,2% appartiene alla classe giovanile di età compresa fra i 18 e i 30 anni e il 24,5% ha un'età compresa fra 61 e 75 anni.

Tabella 41 – Popolazione osservata per genere e popolazione osservata per classe d'età.

	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
F	142.141	52,6	18-30	43.779	16,2
M	128.040	47,4	31-60	160.216	59,3
Totale	270.181	100,0	61-75	66.186	24,5
			Totale	270.181	100,0

Il 44,4% della popolazione ha un diploma di maturità, il 24,2% è laureato, il 19,7% ha la licenza media inferiore e il 6,4% quella elementare.

Tabella 42 – Popolazione osservata per titolo di studio.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
laurea	65.513	24,2	24,2
diploma di maturità	119.855	44,4	68,6
licenza media inferiore	53.342	19,7	88,4
licenza elementare	17.266	6,4	94,7
nessun titolo	404	0,1	94,9
n.r.	13.802	5,1	100,0
Totale	270.181	100,0	

Il 51,2% ha un'occupazione, il 21,6% è ritirato dal lavoro, il 9,3% è studente, il 6,8% è in cerca di occupazione e il 5,6% è casalinga.



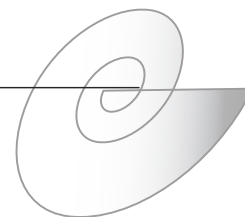
Tabella 43 – Popolazione osservata per condizione occupazionale.

	Frequenza	Percentuale
occupato	138.421	51,2
disoccupato in cerca di occupazione	18.261	6,8
casalinga	14.997	5,6
studente	25.141	9,3
ritirato dal lavoro	58.258	21,6
altro	2.567	1,0
n.r.	12.536	4,6
Totale	270.181	100,0

Degli occupati, oltre la metà è impiegato (51,3%), il 13,3% è operaio e il 12,9% pratica la libera professione.

Tabella 44 – Popolazione osservata occupata per posizione nella professione.

	Frequenza	Percentuale
dirigente	4.754	3,4
direttivo/quadro	8.248	6,0
impiegato	71.015	51,3
operaio	18.439	13,3
apprendista	1.217	0,9
co.co.co - co.co.pro.	542	0,4
prestazione d'opera occasionale	1.079	0,8
imprenditore	3.656	2,6
libero professionista	17.841	12,9
lavoratore in proprio	7.034	5,1
socio di cooperativa	535	0,4
n.r.	4.062	2,9
Totale	138.421	100,0



I risultati – seconda fase

La seconda fase d'indagine ha coinvolto nel complesso 1.500 utenti, 500 per ogni servizio considerato. I servizi scelti, dando preferenza a quelli con maggior numero di utenti, sono: la prenotazione e stampa dei certificati anagrafici (6.986 certificati online emessi nel 2013)¹, il deposito attestazione prestazione energetica (11.383 pratiche presentate online nel 2013)² e l'iscrizione asili nido/spazi gioco educativi (882 utenti nel 2013). Di seguito si presentano i principali risultati ottenuti.

Certificati facili – prenotazione e/o stampa diretta (certificati anagrafici, stato civile ed elettorale)

Il servizio *Certificati facili* del Comune di Firenze permette di stampare da casa certificati anagrafici o di stato civile senza pagare i diritti di segreteria; per i certificati che prevedono il pagamento del bollo, è sufficiente inserire il numero seriale della marca da bollo nello spazio apposito. Inoltre è possibile prenotare da casa certificati anagrafici o di stato civile che possono essere ritirati agli sportelli o inviati dal Comune per posta ordinaria all'indirizzo indicato.

Il servizio consente di selezionare il certificato desiderato e di procedere, se previsto per la tipologia di certificato, alla stampa immediata, oppure all'inoltro della richiesta all'ufficio, specificando la modalità di ritiro/invio tra quelle disponibili (ritiro presso gli sportelli indicati o invio per posta ordinaria), previo eventuale pagamento degli oneri previsti (diritti di segreteria, bollo, spese postali e di cancelleria).

Se il certificato deve essere utilizzato all'estero e necessita della legalizzazione della firma, occorre richiederlo a uno dei Punti anagrafici decentrati.

Dei 500 utenti intervistati la larga maggioranza ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare (93,0%).

¹ Il numero di certificati emessi non coincide con quello degli utenti in quanto uno stesso soggetto può aver prenotato e/o stampato più di un certificato.

² Il numero di pratiche presentate non coincide con quello degli utenti in quanto uno stesso soggetto può aver presentato più di una attestazione di prestazione energetica. Essendo gli intervistati in larga parte professionisti la probabilità che abbiano presentato più di una pratica a testa è molto elevata.



Tabella 45 – Chiarezza informazioni per il corretto utilizzo del servizio - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	204	40,8	40,8
abbastanza	261	52,2	93,0
poco	31	6,2	99,2
per niente	4	0,8	100,0
Totale	500	100,0	

Di fatto il 78,8% non ha trovato nessuna difficoltà nel compilare i dati necessari per ottenere il certificato richiesto e l'8,2% poca difficoltà.

Tabella 46 – Difficoltà compilazione dati - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	39	7,8	7,8
abbastanza	26	5,2	13,0
poco	41	8,2	21,2
per niente	394	78,8	100,0
Totale	500	100,0	

L'86,0% è riuscito facilmente a stampare o prenotare il certificato e il 12,2% con qualche difficoltà. Solo l'1,8% è arrivato in fondo all'iter con molte difficoltà.

Tabella 47 – Conclusione iter stampa/prenotazione certificati - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
facilmente	430	86,0	86,0
con qualche difficoltà	61	12,2	98,2
con molte difficoltà	9	1,8	100,0
Totale	500	100,0	

L'87,0% ha soddisfatto totalmente le proprie esigenze trovando l'opzione (combinazione di tipo certificato, modalità di consegna ecc.) che più lo appagava. L'8,2% non ha del tutto soddisfatto le proprie necessità, e il 4,8% non ha trovato l'opzione che gli occorreva.

Tabella 48 – Soddisfazione esigenze - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
sì	435	87,0	87,0
non del tutto	41	8,2	95,2
no	24	4,8	100,0
Totale	500	100,0	

Solamente l'8,6% degli utenti ha richiesto un certificato che prevedeva il pagamento di oneri; di questi il 58,1% ritiene che le commissioni bancarie applicate siano adeguate, il 34,9% le considera troppo elevate e il 7,0% convenienti.



Grafico 12 – Certificati a pagamento

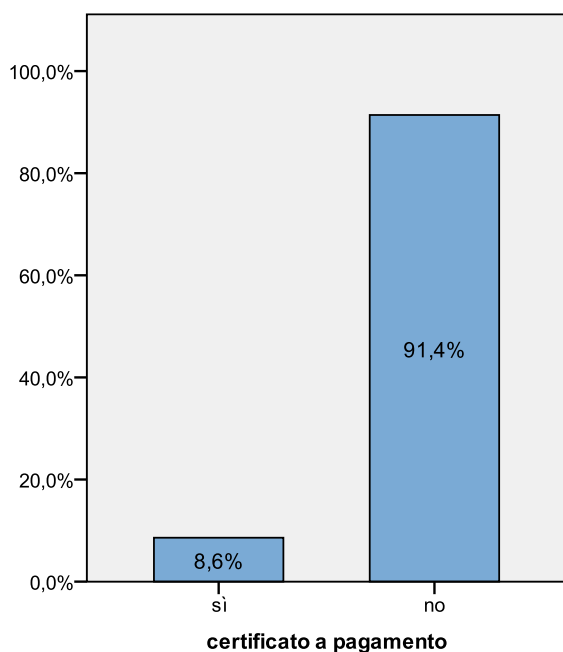
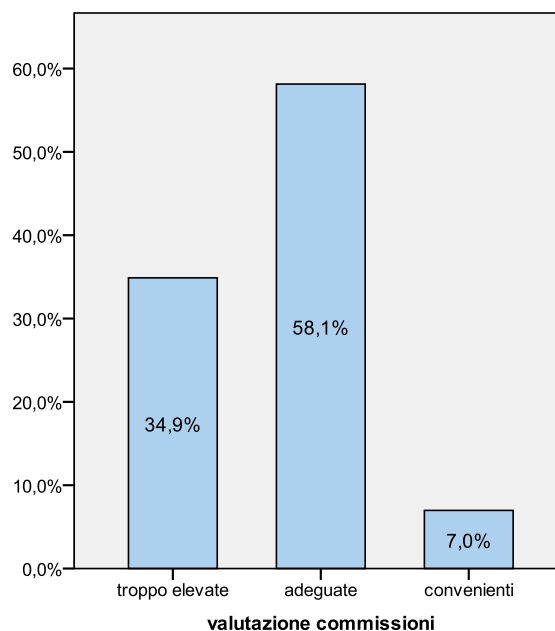


Grafico 13 - Valutazione delle commissioni bancarie applicate.



Il 90,2% degli utenti pensa che il servizio di prenotazione e stampa di certificati online garantisca il rispetto della privacy.

Tabella 49 – Percezione del rispetto della privacy - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
si	451	90,2	90,2
non del tutto	34	6,8	97,0
no	15	3,0	100,0
Totale	500	100,0	

Nel complesso il servizio è molto efficiente per il 63,2% degli intervistati e abbastanza efficiente per il 34,2%.

Tabella 50 – Efficienza complessiva del servizio - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	316	63,2	63,2
abbastanza	171	34,2	97,4
poco	10	2,0	99,4
per niente	3	,6	100,0
Totale	500	100,0	

La maggior parte degli utenti (73,6%) non preferirebbe l'accesso al servizio tramite smartphone/mobile qualora fosse possibile.



Tabella 51 – Preferenza eventuale accesso smartphone/mobile - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale
sì	95	19,0
no	368	73,6
non so	37	7,4
Totale	500	100,0

Caratteristiche degli intervistati

Gli utenti intervistati sono in maggioranza maschi (55,4%) e hanno prevalentemente un'età compresa fra i 36 e i 50 anni (59,0%); in particolare si osservano percentuali più elevate di femmine nelle classi di età fino a 50 anni mentre i maschi sono più presenti fra gli over 50.

Tabella 52 – Utenti intervistati per classe di età e genere - valori assoluti e percentuali di colonna.

classe di età	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
18-35	29	10,5	35	15,7	64	12,8
36-50	155	56,0	140	62,8	295	59,0
51-65	77	27,8	41	18,4	118	23,6
66 e oltre	16	5,8	7	3,1	23	4,6
Totale	277	100,0	223	100,0	500	100,0

Il titolo di studio è mediamente alto infatti il 92,8% ha un diploma di maturità (3 o 5 anni) o un titolo più elevato.

Tabella 53 – Utenti intervistati per titolo di studio - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
dottorato o specializzazione post laurea	12	2,4	2,4
laurea	222	44,4	46,8
laurea breve	6	1,2	48,0
diploma di maturità	211	42,2	90,2
qualifica professionale	13	2,6	92,8
licenza media inferiore	30	6,0	98,8
licenza elementare	4	0,8	99,6
non risponde	2	0,4	100,0
Totale	500	100,0	

L'86,4% ha un'occupazione e lavora prevalentemente come impiegato (59,0%) o come libero professionista (22,5%). Della prima categoria fanno parte soprattutto le femmine (62,9%), della seconda i maschi (24,8%).

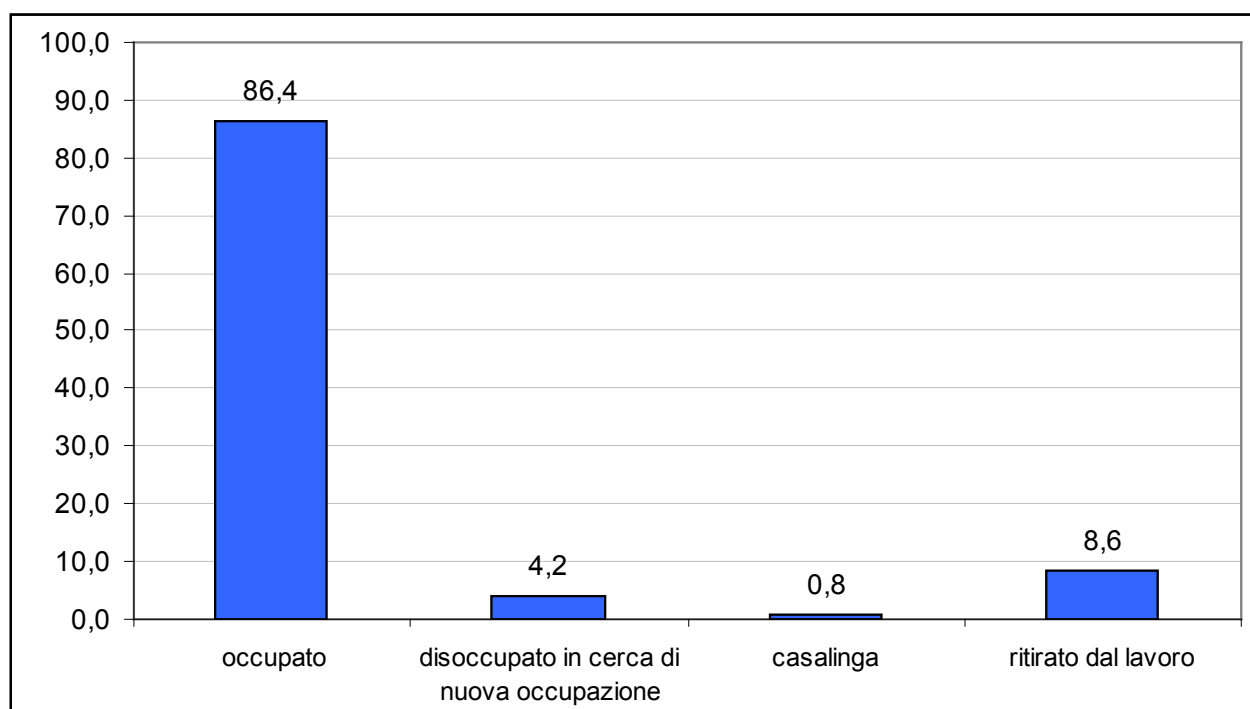


Tabella 54 – Utenti intervistati occupati per posizione nella professione e genere - valori assoluti e percentuali di colonna.

posizione nella professione	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
dirigente	7	2,9	2	1,0	9	2,1
direttivo/quadro	11	4,6	13	6,7	24	5,6
impiegato	133	55,9	122	62,9	255	59,0
operaio	18	7,6	8	4,1	26	6,0
apprendista	0	0,0	1	0,5	1	0,2
co.co.co - co.co.pro.	0	0,0	2	1,0	2	0,5
prestazione d'opera occasionale	0	0,0	1	0,5	1	0,2
imprenditore	5	2,1	0	0,0	5	1,2
libero professionista	59	24,8	38	19,6	97	22,5
lavoratore in proprio	3	1,3	4	2,1	7	1,6
non risponde	2	0,8	3	1,5	5	1,2
Totale	238	100,0	194	100,0	432	100,0

Coloro che non hanno un'occupazione sono ritirati dal lavoro per l'8,6%, disoccupati in cerca di occupazione per il 4,2% e casalinghe per lo 0,8%.

Grafico 13 – Utenti intervistati per condizione occupazionale.





Deposito attestazione di prestazione energetica

La certificazione energetica consente di conoscere la qualità di un immobile relativamente al consumo energetico.

La Legge n.90 del 3 agosto 2013 con modificazioni del D.L. 63/2013 recepisce la Direttiva 2010/31/UE, dettando le nuove regole sulla prestazione energetica degli edifici nuovi e di quelli oggetto di notevoli ristrutturazioni, attraverso un aggiornamento del D.Lgs. 192/2005. Tra le novità più rilevanti c'è l'obbligo per chi vende o affitta un immobile di allegare al contratto l'attestato di prestazione energetica dell'edificio, a pena di nullità.

Già da febbraio 2012 il Comune di Firenze aveva reso possibile la consegna degli attestati di certificazione energetica tramite la procedura di inoltro telematico. Da settembre 2013 la procedura era stata aggiornata secondo la nuova normativa.

La certificazione energetica si deve riferire a una singola unità immobiliare. Non sono accettate certificazioni che si riferiscono a più unità immobiliari.

Per ogni pratica, indipendentemente dalla modalità di inoltro, unitamente alla relazione della certificazione A.P.E., deve essere compilato anche il modello predisposto dall'ufficio.

In caso di invio telematico, la documentazione deve essere prodotta seguendo le indicazioni relative ai formati, alle modalità di acquisizione e sottoscrizione disponibili nell'area del portale servizi. I documenti devono essere sottoscritti con firma digitale in corso di validità e in conformità alle regole tecniche vigenti.

In caso di consegna allo sportello al pubblico, la documentazione deve essere presentata in duplice copia.

L'attestato di prestazione energetica è trasmesso a cura del soggetto certificatore abilitato che lo ha redatto.

Dei 500 utenti intervistati la larga maggioranza ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare (91,8%).

Tabella 55 – Chiarezza informazioni per il corretto utilizzo del servizio - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	166	33,2	33,2
abbastanza	293	58,6	91,8
poco	37	7,4	99,2
per niente	4	,8	100,0
Totale	500	100,0	



Di fatto l'86,2% ha trovato poca o nessuna difficoltà nel compilare i dati necessari per presentare la pratica e difficoltà ancora minore ha creato l'allegare la documentazione necessaria (il 93,6% ha incontrato poca o nessuna difficoltà).

Tabella 56 – Difficoltà compilazione dati - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	8	1,6	1,6
abbastanza	61	12,2	13,8
poco	129	25,8	39,6
per niente	302	60,4	100,0
Totale	500	100,0	

Tabella 57 – Difficoltà allegare documenti - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	10	2,0	2,0
abbastanza	22	4,4	6,4
poco	97	19,4	25,8
per niente	371	74,2	100,0
Totale	500	100,0	

Il 72,8% è riuscito facilmente ad avere il codice identificativo della pratica e il relativo numero di protocollo e il 24,6% con qualche difficoltà.

Tabella 58 – Conclusione iter deposito attestato prestazione energetica - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
facilmente	364	72,8	72,8
con qualche difficoltà	123	24,6	97,4
con molte difficoltà	13	2,6	100,0
Totale	500	100,0	

Al 9,0% degli utenti è capitato di essere ricontattato dall'ufficio a causa di dati non inseriti e necessari per la pratica.

Tabella 59 – Utenti ricontattati dall'ufficio per dati mancanti - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
sì	27	5,4	5,4
qualche volta	18	3,6	9,0
mai	455	91,0	100,0
Totale	500	100,0	

Nel complesso il servizio è molto efficiente per il 45,0% degli intervistati e abbastanza efficiente per il 51,4%.

Tabella 60 – Efficienza complessiva del servizio - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	225	45,0	45,0
abbastanza	257	51,4	96,4
poco	18	3,6	100,0
Totale	500	100,0	



La maggior parte degli utenti (87,4%) non preferirebbe l'accesso al servizio tramite smartphone/mobile qualora fosse possibile.

Tabella 61 – Preferenza eventuale accesso smartphone/mobile - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale
sì	45	9,0
no	437	87,4
non so	18	3,6
Totale	500	100,0

Caratteristiche degli intervistati

Gli utenti intervistati sono in larga maggioranza maschi (84,4%) e hanno un'età compresa fra i 36 e i 50 anni (52,5%).

Tabella 62 – Utenti intervistati per classe di età e genere - valori assoluti e percentuali di colonna.

classe di età	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
18-35	92	23,2	22	28,9	114	24,2
36-50	205	51,8	43	56,6	248	52,5
51-65	88	22,2	11	14,5	99	21,0
66 e oltre	11	2,8	0	0,0	11	2,3
Totale	396	100,0	76	100,0	472	100,0

Tutti gli utenti intervistati hanno un diploma di maturità (3 o 5 anni) o un titolo di studio più elevato.

Tabella 63 – Utenti intervistati per titolo di studio - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
dottorato o specializzazione post laurea	3	0,6	0,6
laurea	245	49,0	49,6
laurea breve	1	0,2	49,8
diploma di maturità	176	35,2	85,0
qualifica professionale	74	14,8	99,8
non risponde	1	0,2	100,0
Totale	500	100,0	

Il 99,4% è occupato, prevalentemente come libero professionista (98,6%) senza distinzione di genere.

Tabella 64 – Utenti intervistati occupati per posizione nella professione e genere - valori assoluti e percentuali di colonna.

posizione nella professione	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
impiegato	4	1,0	1	1,3	5	1,0
imprenditore	2	0,5	0	0,0	2	0,4
libero professionista	415	98,6	75	98,7	490	98,6
Totale	421	100,0	76	100,0	497	100,0



Iscrizione nidi d'infanzia e spazi gioco educativi

I nidi d'infanzia accolgono i bambini da 3 mesi a 3 anni mentre gli spazi gioco educativi accolgono i bambini da 18 mesi a 3 anni.

La domanda di iscrizione deve essere presentata dal genitore o da un tutore esercente la potestà genitoriale, residente a Firenze secondo due modalità: presso lo sportello previo appuntamento telefonico oppure online.

A termine del periodo delle iscrizioni viene stilata una graduatoria e in base al punteggio ottenuto il bambino potrà ottenere un posto in una struttura che può essere anche diversa da quella prescelta. In particolare nel caso dell'iscrizione online viene inviata una e-mail al genitore che contiene la comunicazione dell'eventuale posto assegnato e il link per accedere al servizio di accettazione/rinuncia del posto. Attraverso questo servizio è possibile accettare il posto, rinunciare al posto e non rimanere in lista di attesa, rinunciare al posto e rimanere in lista di attesa per altre strutture oppure rinunciare al posto e rimanere in lista di attesa per l'eventuale attribuzione di un buono servizio regionale.

Dei 500 utenti intervistati la larga maggioranza ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare (93,6%).

Tabella 65 – Chiarezza informazioni per il corretto utilizzo del servizio - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	258	51,6	51,6
abbastanza	210	42,0	93,6
poco	27	5,4	99,0
per niente	5	1,0	100,0
Totale	500	100,0	

Di fatto il 78,0% non ha trovato nessuna difficoltà nel compilare i dati necessari per presentare la domanda di iscrizione al nido d'infanzia o spazio gioco educativo, il 10,6% poca difficoltà.

Tabella 66 – Difficoltà compilazione dati - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	21	4,2	4,2
abbastanza	36	7,2	11,4
poco	53	10,6	22,0
per niente	390	78,0	100,0
Totale	500	100,0	

L'84,4% è riuscito facilmente a stampare la ricevuta della domanda di iscrizione e il 13,0% con qualche difficoltà. Il 2,6% è arrivato in fondo all'iter con molte difficoltà.



Tabella 67 – Conclusione iter iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
facilmente	422	84,4	84,4
con qualche difficoltà	65	13,0	97,4
con molte difficoltà	13	2,6	100,0
Totale	500	100,0	

L'82,4% ha incontrato poca o nessuna difficoltà nell'utilizzo del servizio di accettazione/rinuncia del posto assegnato; l'11,4% lo ritiene abbastanza difficile da utilizzare e il 6,2% molto difficile.

Tabella 68 – Difficoltà utilizzo servizio di accettazione/rinuncia posto assegnato - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
molto	31	6,2	6,2
abbastanza	57	11,4	17,6
poco	54	10,8	28,4
per niente	358	71,6	100,0
Totale	500	100,0	

Nel complesso il servizio di iscrizione ai nidi d'infanzia/spazi gioco educativi è molto efficiente per il 55,2% degli intervistati e abbastanza efficiente per il 38,8%. Si osserva che la valutazione è più sfavorevole per coloro che non hanno ottenuto l'iscrizione del bambino/a. Infatti, se per coloro che hanno ottenuto il posto il servizio è molto efficiente nel 58,1% dei casi (media 55,2%), la percentuale scende al 42,3% per coloro che sono rimasti in lista di attesa per altre strutture e al 42,9% per coloro che hanno rinunciato al posto; in particolare questi ultimi ritengono il servizio poco efficiente per il 14,3% contro la media del 4,0%.

Tabella 69 – Efficienza complessiva del servizio - valori assoluti e percentuali.

efficienza complessiva	ha ottenuto l'iscrizione									
	sì		no, sono rimasto in lista d'attesa per altre strutture		no, sono rimasto in lista d'attesa per buono servizio regionale		no, ho rinunciato al posto assegnato		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
molto	227	58,1	22	42,3	12	54,5	15	42,9	276	55,2
abbastanza	145	37,1	26	50,0	9	40,9	14	40,0	194	38,8
poco	11	2,8	4	7,7	0	,0	5	14,3	20	4,0
per niente	8	2,0	0	,0	1	4,5	1	2,9	10	2,0
Totale	391	100,0	52	100,0	22	100,0	35	100,0	500	100,0

La maggior parte degli utenti (71,6%) non preferirebbe l'accesso al servizio tramite smartphone/mobile qualora fosse possibile.



Tabella 70 – Preferenza eventuale accesso smartphone/mobile - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale
sì	105	21,0
no	358	71,6
non so	37	7,4
Totale	500	100,0

Caratteristiche degli intervistati

Gli utenti intervistati sono prevalentemente femmine (74,0%). Il 68,6% ha un'età compresa fra i 36 e i 50 anni, il 30,4% fra i 18 e i 35. Solo l'1,0% supera i 50 anni e si tratta di uomini.

Tabella 71 – Utenti intervistati per classe di età e genere - valori assoluti e percentuali di colonna

	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
18-35	31	23,8	121	32,7	152	30,4
36-50	94	72,3	249	67,3	343	68,6
51-65	5	3,8	0	0,0	5	1,0
Totale	130	100,0	370	100,0	500	100,0

Il 91,2% degli intervistati ha un diploma di maturità di 3 o 5 anni o un titolo di studio più elevato.

Tabella 72 – Utenti intervistati per titolo di studio - valori assoluti e percentuali.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
dottorato o specializzazione post laurea	16	3,2	3,2
laurea	220	44,0	47,2
laurea breve	7	1,4	48,6
diploma di maturità	200	40,0	88,6
qualifica professionale	13	2,6	91,2
licenza media inferiore	42	8,4	99,6
licenza elementare	1	0,2	99,8
non risponde	1	0,2	100,0
Totale	500	100,0	

L'85,0% degli utenti intervistati lavora, in particolare i maschi (96,9%). Fra le femmine si osservano percentuali superiori alla media di disoccupate in cerca di occupazione (11,1% contro l'1,5% dei maschi) e di casalinghe (6,2% contro la media del 4,8%).



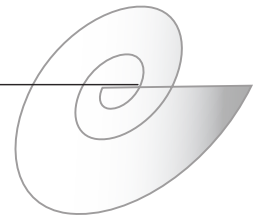
Tabella 73 – Utenti intervistati per condizione occupazionale e per genere - valori assoluti e percentuali di colonna.

condizione occupazionale	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
occupato	126	96,9	299	80,8	425	85,0
disoccupato in cerca di occupazione	2	1,5	41	11,1	43	8,6
casalinga	1	0,8	23	6,2	24	4,8
studente	0	0,0	3	0,8	3	0,6
non risponde	1	0,8	4	1,1	5	1,0
Totale	130	100,0	370	100,0	500	100,0

Coloro che hanno un'occupazione lavorano prevalentemente come impiegati (57,6%), liberi professionisti (16,2%) e operai (11,8%). Della prima categoria fanno parte soprattutto femmine (63,9%), la seconda è piuttosto equilibrata fra i generi, mentre nella terza prevalgono nettamente i maschi (22,2%).

Tabella 74 – Utenti intervistati occupati per posizione nella professione e genere - valori assoluti e percentuali di colonna.

posizione nella professione	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
dirigente	3	2,4	5	1,7	8	1,9
direttivo/quadro	12	9,5	20	6,7	32	7,5
impiegato	54	42,9	191	63,9	245	57,6
operaio	28	22,2	22	7,4	50	11,8
co.co.co - co.co.pro.	0	0,0	3	1,0	3	0,7
prestazione d'opera occasionale	0	0,0	1	0,3	1	0,2
imprenditore	1	0,8	2	0,7	3	0,7
libero professionista	22	17,5	47	15,7	69	16,2
lavoratore in proprio	6	4,8	8	2,7	14	3,3
Totale	126	100,0	299	100,0	425	100,0



Appendice

Questionario – fase I

1. Nell'ultimo anno, quante volte, in media, ha acceduto alla Rete Civica www.comune.fi.it?

- Mai →va a dom.5
Raramente
Una volta alla settimana
Più volte alla settimana
Tutti i giorni

2. Ritiene che l'organizzazione dei contenuti sia funzionale?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

3. Ritiene che il linguaggio utilizzato sia chiaro?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

4. Ha ottenuto le informazioni che cercava?

- Sì, facilmente
Sì, con qualche difficoltà
no
non cercavo, stavo solo navigando

4a. Sa di cosa si tratta quando si parla di open-data? sì no →va a dom 10

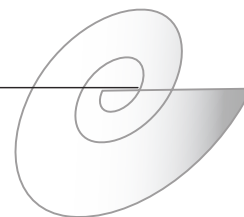
5. Nell'ultimo anno, quante volte, in media, ha acceduto alla sezione della Rete Civica opendata.comune.fi.it?

- Mai →va a dom.10
Raramente
Una volta alla settimana
Più volte alla settimana
Tutti i giorni

RIPETI domande 2, 3 e 4

9. Com'è venuto a conoscenza del servizio?

- Da solo, cercando sul web
Tramite amici/colleghi
Tramite comunicazioni dell'Amministrazione Comunale
Tramite stampa
Tramite twitter
Tramite face book
altro



10. Nell'ultimo anno, quante volte, in media, ha acceduto alla sezione della Rete Civica app.comune.fi.it?

- Mai → va a dom.15
Raramente
Una volta alla settimana
Più volte alla settimana
Tutti i giorni

RIPETI domande 2, 3 e 4

14. Com'è venuto a conoscenza del servizio?

- Da solo, cercando sul web
Tramite amici/colleghi
Tramite comunicazioni dell'Amministrazione Comunale
Tramite stampa
Tramite twitter
Tramite face book
altro

15. Nell'ultimo anno, quante volte, in media, ha acceduto alle mappe offerte dai siti del comune (es. mondiali di ciclismo, prg.comune.fi.it, mappe da opendata-geoportale)?

- Mai → va a dom.19
Raramente
Una volta alla settimana
Più volte alla settimana
Tutti i giorni

17. Ritiene che le rappresentazioni su mappa siano facilmente consultabili?

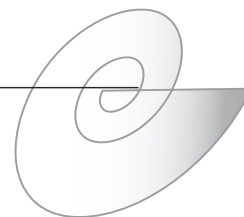
- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

18. Com'è venuto a conoscenza del servizio?

- Da solo, cercando sul web
Tramite amici/colleghi
Tramite comunicazioni dell'Amministrazione Comunale
Tramite comunicazione colleghi professionisti
Altro

19. Nell'ultimo anno, quante volte, in media, ha acceduto alla sezione della Rete Civica Agenda servizi prenotabili?

- Mai → va a dom.24
Raramente
Una volta alla settimana
Più volte alla settimana
Tutti i giorni



20. Com'è venuto a conoscenza del servizio?

- Da solo, cercando sul web
- Tramite amici/colleghi
- Tramite sportelli/uffici comunali
- Altro

21. Quanto ritiene complessa la modalità di accesso al servizio?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

22. Ritiene che le informazioni per utilizzare correttamente il servizio siano sufficienti?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

23. Come valuta la modalità di utilizzo del servizio?

- Complessa
- Di media difficoltà
- Efficace e veloce

24. Nell'ultimo anno ha acceduto al servizio della Rete Civica iscrizione asili nido/ spazi gioco educativi?

- no → va a dom.29
- sì

RIPETI domande 20, 21, 22 e 23

29. Nell'ultimo anno ha acceduto al servizio della Rete Civica pagamento servizi alla scuola?

- no → va a dom.34
- sì

RIPETI domande 20, 21, 22 e 23

34. Nell'ultimo anno ha acceduto al servizio della Rete Civica pagamento multe?

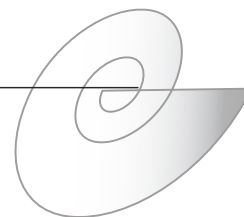
- no → va a dom. 39
- sì

RIPETI domande 20, 21, 22 e 23

39. Nell'ultimo anno ha acceduto al servizio della Rete Civica richiesta certificati anagrafici?

- no → va a dom. 44
- sì

RIPETI domande 20, 21, 22 e 23



44. (se ha risposto sì a dom. 19 o 24 o 29 o 39) Quale modalità di accesso ha utilizzato per usufruire dei servizi online?

- credenziali
tessera sanitaria CNS
nessuna →va a dom. 47

45. (se ha risposto sì a dom. 19 o 24 o 29 o 39) Ritiene che le credenziali siano facilmente reperibili?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

46. (se ha risposto sì a dom. 19 o 24 o 29 o 39) Ritiene che le credenziali siano facilmente utilizzabili?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

47. (se ha risposto sì a dom. 29 o 34) Come valuta le commissioni bancarie applicate al pagamento online del servizio?

- Troppo elevate
Adeguate
Convenienti
Non ho effettuato pagamenti

48. Quali tra questi strumenti vorrebbe trovare nel portale dell'Area Servizi della Rete civica?

	si	no
Newsletter istituzionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Questionari sul gradimento dei servizi e sulla proposta di cambiamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sondaggi online su argomenti specifici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modalità di interazione online con l'amministrazione comunale (Facebook, Twitter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

49. Da dove accede principalmente al portale dell'Area Servizi della Rete Civica ?

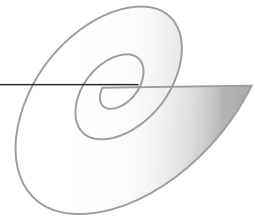
- da casa
dal lavoro
da scuola / Università
da postazione pubblica
da telefonino/tablet...ovunque mi trovo
altro

50. L'utilizzo dei servizi presenti nell'Area Servizi della Rete Civica le ha permesso di migliorare e semplificare il suo accesso alle procedure amministrative?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

ANAGRAFICA

Sesso, Data di nascita, Titolo di studio, Condizione occupazionale, Posizione nella professione (per gli occupati)



Questionario – fase II

Area Identità e cittadinanza (certificati anagrafe, stato civile, elettorale)

1. Ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

2. Ha incontrato difficoltà nel compilare i dati necessari per ottenere il certificato desiderato?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

3. Come è riuscito ad arrivare in fondo all'iter (ovvero stampare o prenotare il certificato)?

- Facilmente
con qualche difficoltà
con molte difficoltà

4. Rispetto alle sue esigenze, ha trovato l'opzione che la soddisfacesse completamente (tipo di certificato, uso, modalità di consegna...)?

- Sì
Non del tutto
No

5. Ha dovuto effettuare un pagamento per il certificato richiesto?

- Sì
no →va a dom.6

5a. Come valuta le commissioni bancarie applicate al pagamento online del servizio?

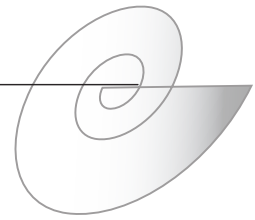
- Troppo elevate
Adeguate
Convenienti

6. Nel complesso quanto ritiene efficiente il servizio online certificati facili – prenotazione e stampa diretta (certificati anagrafe, stato civile ed elettorale) del Comune di Firenze?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

7. Ritiene che il servizio di prenotazione e stampa diretta di certificati online garantisca il rispetto della privacy?

- Sì
Non del tutto
No



Area Ambiente e territorio (deposito attestato prestazione energetica)

8. Ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

9. Ha incontrato difficoltà nel compilare i dati necessari per la presentazione della pratica di deposito?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

10. Ha incontrato difficoltà nell'allegare i documenti necessari per la presentazione della pratica di deposito?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

11. Come è riuscito ad arrivare in fondo all'iter (ovvero avere il codice identificativo della pratica e il relativo numero di protocollo)?

- Facilmente
con qualche difficoltà
con molte difficoltà

12. Le è capitato che l'ufficio la ricontattasse per richiedere dei dati non inseriti?

- sì
qualche volta
mai

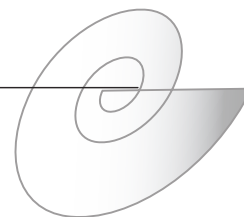
13. Nel complesso quanto ritiene efficiente il servizio online deposito attestato prestazione energetica (A.P.E.) del Comune di Firenze?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

Area istruzione (iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi)

14. Ritiene che le informazioni che guidano nell'utilizzo corretto del servizio siano chiare?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente
-



15. Ha incontrato difficoltà nel compilare i dati necessari per presentare la domanda di iscrizione?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

16. Come è riuscito ad arrivare in fondo all'iter (ovvero a stampare la ricevuta) ?

- Facilmente
con qualche difficoltà
con molte difficoltà

17. Ha incontrato difficoltà nell'utilizzo del servizio di accettazione/rinuncia del posto assegnato accessibile tramite il link inviatole per e-mail?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

18. Ha ottenuto l'iscrizione del bambino/a in un nido d'infanzia/spazio gioco che aveva indicato fra le preferenze?

- sì
no, sono rimasto in lista d'attesa per altre strutture
no, sono rimasto in lista d'attesa l'eventuale attribuzione di un buono servizio regionale
no, ho rinunciato al posto assegnato

19. Nel complesso quanto ritiene efficiente il servizio online iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi del Comune di Firenze?

- Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

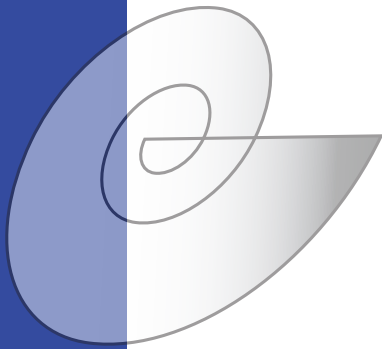
A TUTTI

20. Se fosse possibile accedere al servizio tramite smartphone/mobile lo preferirebbe al PC?

- Sì
No
Non so

ANAGRAFICA

- Genere
Data di nascita
Titolo di studio
Condizione occupazionale
Posizione nella professione (per gli occupati)



La statistica per la città

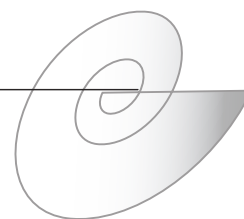
Studi e ricerche

Le imprese artigiane nel Comune di Firenze.

Anni 2009-2013.

a cura di

Marco Colpo e Francesca Crescioli

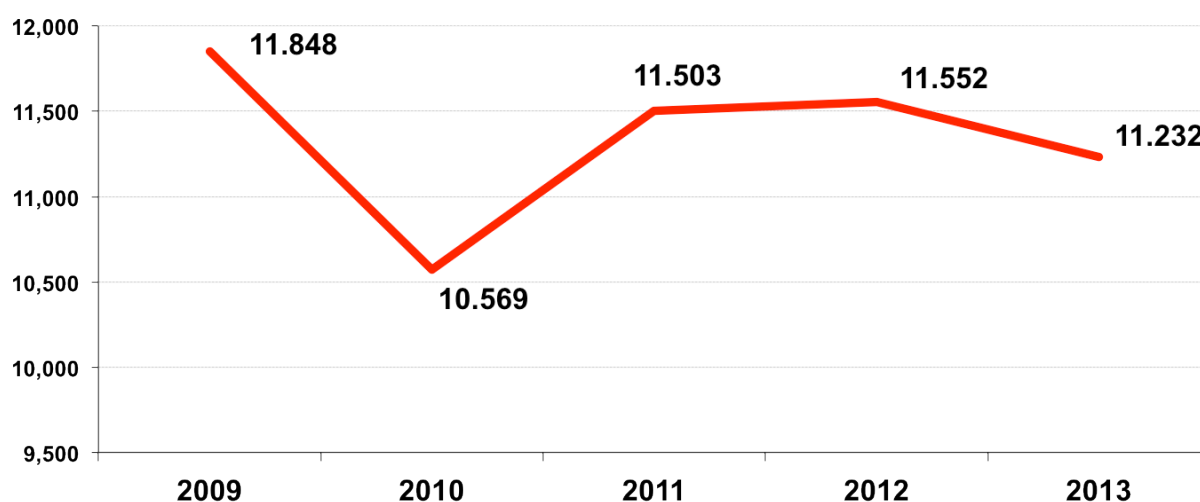




Le imprese artigiane nel Comune di Firenze. Anni 2009-2013.

In questo lavoro si presentano alcuni dati sulle imprese artigiane attive nel Comune di Firenze e il loro andamento dal 2009 al 2013. Successivamente viene proposto un focus su specifiche tipologie di impresa: riparazione autoveicoli, carrozzerie, lavanderie, parrucchieri e istituti di bellezza. Le imprese artigiane attive sul territorio comunale hanno subito un brusco calo dal 2009 al 2010, passando da 11.848 a 10.569 unità, nel 2011-2012 hanno nuovamente raggiunto quote vicino a 11.500 per poi scendere a 11.232 nel 2013.

Grafico 1 – Imprese artigiane attive a Firenze. Anni 2009-2013.



Considerando le prime dieci tipologie di impresa più presenti a Firenze si osserva che le imprese di lavori edili registrano frequenze di gran lunga superiori alle altre in tutti gli anni considerati, sempre sopra le 3.000 unità fatta eccezione per il 2010.

Seguono le imprese di installazione impianti elettrici, che oscillano fra le 1.000 e le 1.200 unità, e i servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici, con circa 1.000 unità. Le imprese di fabbricazione articoli in pelle stanno sotto le 500 unità fino al 2011, nei due anni successivi crescono molto avvicinandosi a 700.

Taxi e noleggio autovetture con conducente e riparazioni di mobili e oggetti di arredamento oscillano fra le 400 e le 460 unità. Sotto le 400 unità ci sono le imprese di riparazione auto, carrozzerie e autolavaggi, di trasporto merci, di lavorazione pietre e metalli preziosi e di pulizia generale (non specializzata). Si nota che il trasporto merci è l'unica categoria artigiana che dal 2009 al 2013 è in continuo calo.

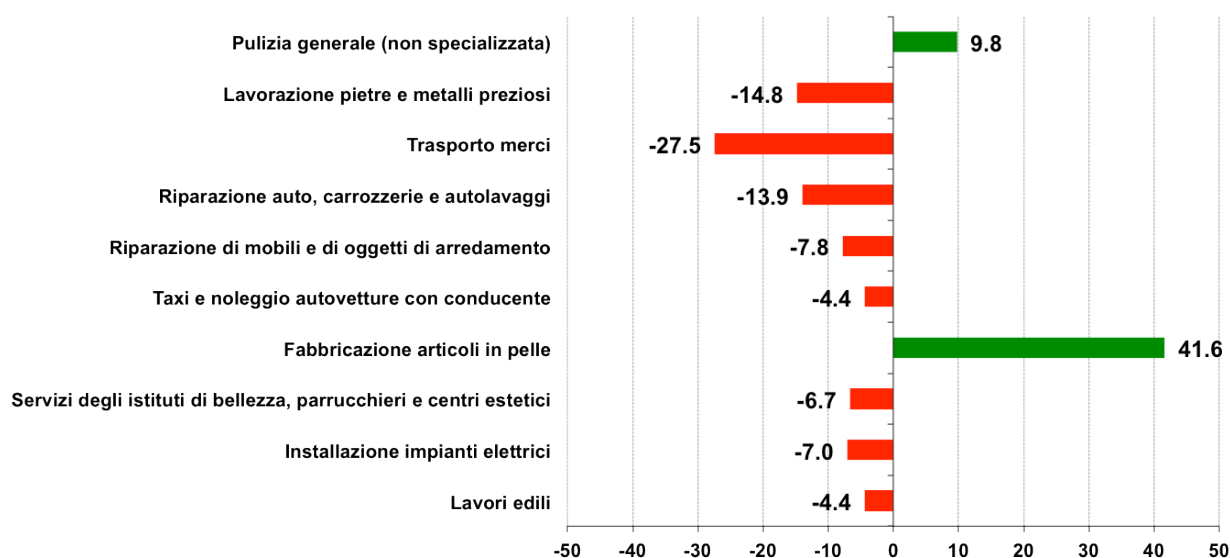


Tabella 1 – Imprese artigiane attive a Firenze per tipologia (prime 10 più frequenti). Anni 2009-2013.

Tipologia impresa	2009	2010	2011	2012	2013
Lavori edili	3.196	2.773	3.168	3.186	3.056
Installazione impianti elettrici	1.207	1.041	1.184	1.155	1.122
Servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici	1.052	969	1.025	1.013	982
Fabbricazione articoli in pelle	483	466	498	654	684
Taxi e noleggio autovetture con conducente	459	422	458	450	439
Riparazione di mobili e di oggetti di arredamento	438	404	424	414	404
Riparazione auto, carrozzerie e autolavaggi	424	376	394	391	365
Trasporto merci	357	297	289	273	259
Lavorazione pietre e metalli preziosi	324	289	288	297	276
Pulizia generale (non specializzata)	316	265	322	328	347

Mettendo a confronto il primo e l'ultimo anno considerati si osserva che le uniche due tipologie di impresa che registrano un incremento sono la fabbricazione di articoli in pelle (+41,6%) e, in misura minore, la pulizia generale (non specializzata) con +9,8%.

Grafico 2 – Variazioni percentuali imprese artigiane attive a Firenze 2009-2013 per tipologia.



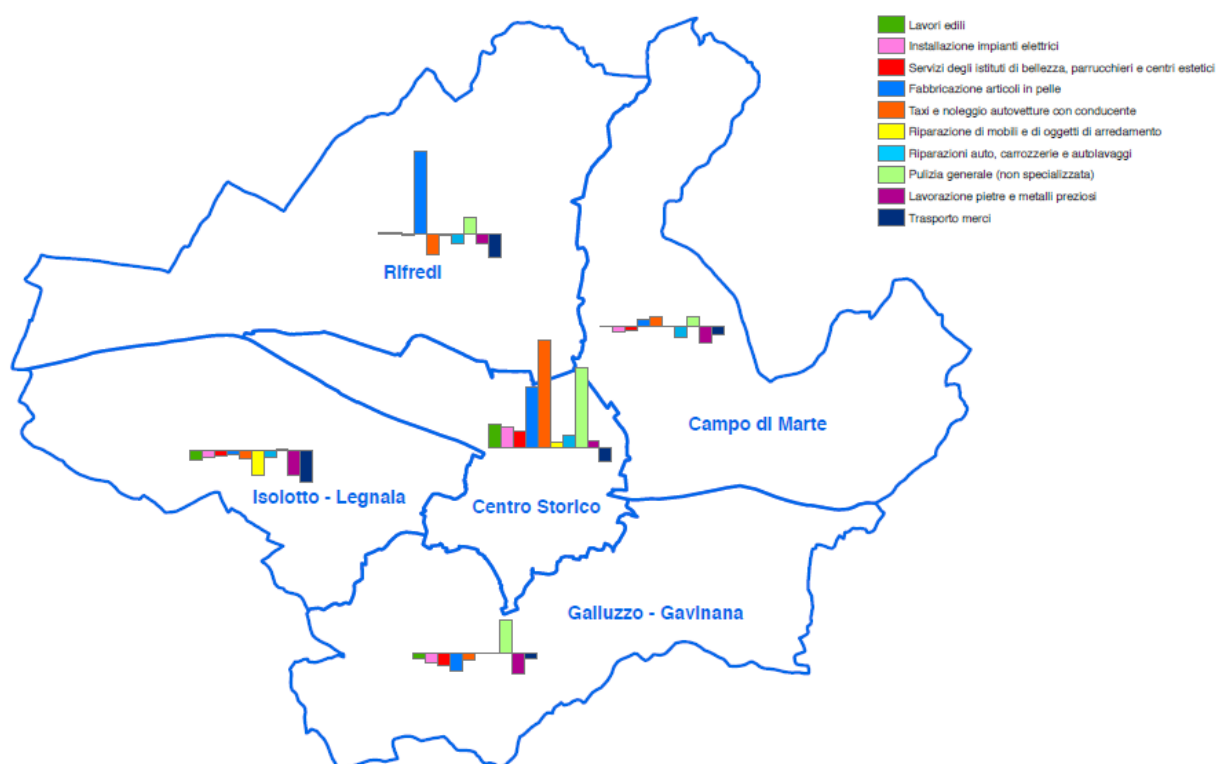
La distribuzione territoriale delle imprese artigiane evidenzia che il quartiere con maggiore concentrazione è quello di Rifredi, cui si avvicina molto il Centro storico, soprattutto dal 2011, con quote che si avvicinano alle 3.000 unità. Il quartiere col minor numero di imprese artigiane è Gavinana-Galluzzo con poco più di 1.000 unità.

Considerando di nuovo le prime dieci tipologie di impresa più presenti a Firenze e raffrontando la situazione per quartiere al 2009 e al 2013 si osserva che nel Centro storico, a eccezione del trasporto merci, sono aumentate tutte le tipologie di impresa in particolare taxi e noleggio autovetture con conducente, pulizia generale e



fabbricazione articoli in pelle. La pulizia generale è l'unica tipologia in crescita in tutti i quartieri. Nel quartiere di Rifredi è cresciuta fortemente la fabbricazione articoli in pelle mentre nei quartieri di Gavinana-Galluzzo e Isolotto-Legnaia tutte le tipologie hanno subito un calo. Nel quartiere di Campo di Marte le variazioni sono di minore entità: aumentano taxi e noleggio autovetture con conducente, pulizia generale e fabbricazione articoli in pelle, diminuiscono o rimangono stazionarie le altre categorie.

Cartogramma 1 – Variazioni percentuali imprese artigiane attive a Firenze 2009-2013 per tipologia e per quartiere.



Considerando per ciascun quartiere le dieci tipologie di impresa più presenti e mettendo a confronto il 2009 con il 2013, si ottengono i seguenti risultati.

Tabella 2 – Imprese artigiane attive nel Centro storico per tipologia (prime 10 più frequenti). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Lavori edili	466	447	594	610	594
Servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici	244	257	312	306	289
Installazione impianti elettrici	167	147	214	213	207
Lavorazione pietre e metalli preziosi	159	152	170	179	171
Riparazione di mobili e di oggetti di arredamento	149	152	159	154	159
Sartoria e confezione su misura di abbigliamento esterno	82	89	100	105	98
Attività di conservazione e restauro di opere d'arte	75	85	95	90	86
Taxi e noleggio autovetture con conducente	37	43	57	81	82
Gelaterie e pasticcerie	64	71	83	86	80
Lavorazione del legno	65	61	69	64	64



Nel Centro storico tutte le principali tipologie di impresa sono aumentate dal 2009 al 2013, in particolare sono più che raddoppiate le attività di taxi e noleggio autovetture con conducente (+121,6%). L'unico settore in leggero calo è la lavorazione del legno (-1,5%).

Grafico 3 – Variazioni percentuali imprese artigiane attive nel Centro storico 2009-2013 per tipologia.

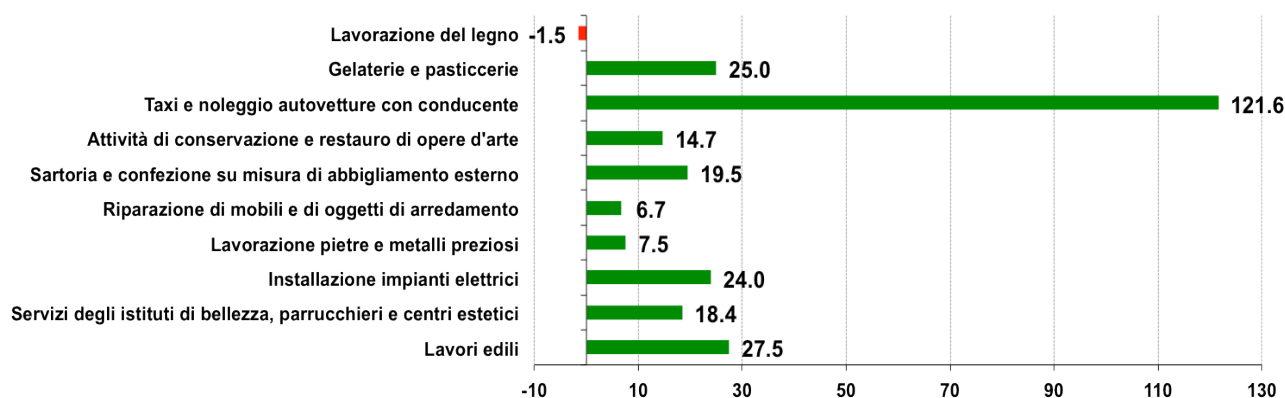


Tabella 3 – Imprese artigiane attive nel quartiere di Campo di marte per tipologia (prime 10 più frequenti). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Lavori edili	617	542	656	654	620
Installazione impianti elettrici	242	211	239	232	229
Servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici	239	227	231	233	228
Riparazione di mobili e di oggetti di arredamento	87	82	91	89	87
Pulizia generale (non specializzata)	78	58	80	86	87
Riparazione auto, carrozzerie e autolavaggi	98	89	95	90	86
Fabbricazione protesi dentarie, ortopediche e altre	80	80	85	87	85
Taxi e noleggio autovetture con conducente	70	63	80	79	78
Sartoria e confezione su misura di abbigliamento esterno	31	29	39	41	43
Gelaterie e pasticcerie	37	33	39	41	40

Nel quartiere di Campo di marte registrano una forte crescita le imprese di sartoria e confezioni su misura di abbigliamento esterno (+38,7%); in aumento anche pulizia generale (+11,5%) e taxi e noleggio autovetture con conducente (+11,4%), mentre hanno segno negativo le imprese di riparazione auto, carrozzerie e autolavaggi (-12,2%), l'installazione di impianti elettrici (-5,4%) e i servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici (-4,6%).



Grafico 4 – Variazioni percentuali imprese artigiane attive nel quartiere di Campo di Marte 2009-2013 per tipologia.

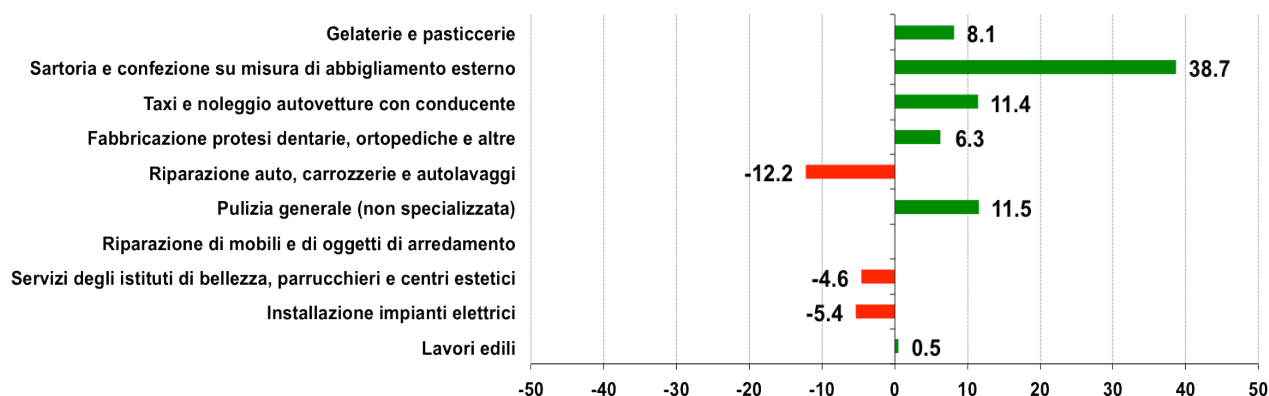


Tabella 4 – Imprese artigiane attive nel quartiere di Gavinana-Galluzzo per tipologia (prime 10 più frequenti). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Lavori edili	288	251	275	286	271
Installazione impianti elettrici	159	141	150	145	141
Servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici	98	86	86	87	84
Taxi e noleggio autovetture con conducente	75	71	65	69	69
Riparazione auto, carrozzerie e autolavaggi	44	42	45	47	44
Riparazione di mobili e di oggetti di arredamento	30	29	34	31	30
Trasporto merci	32	30	28	32	30
Pulizia generale (non specializzata)	19	22	26	24	26
Fabbricazione protesi dentarie, ortopediche e altre	29	28	30	27	26
Lavorazione pietre e metalli preziosi	30	26	25	26	23

Nel quartiere di Gavinana-Galluzzo tutte le principali tipologie di impresa artigiana hanno registrato un calo dal 2009 al 2013, a eccezione della pulizia generale che invece segna un aumento del 36,8%. Il settore più critico è la lavorazione di pietre e metalli preziosi (-23,3%), ma perdite superiori ai 10 punti percentuali le registrano anche i servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici (-14,3%), l'installazione di impianti elettrici (-11,3%) e la fabbricazione di protesi dentarie, ortopediche e altre (-10,3%).



Grafico 5 – Variazioni percentuali imprese artigiane attive nel quartiere di Gavinana-Galluzzo 2009-2013 per tipologia.

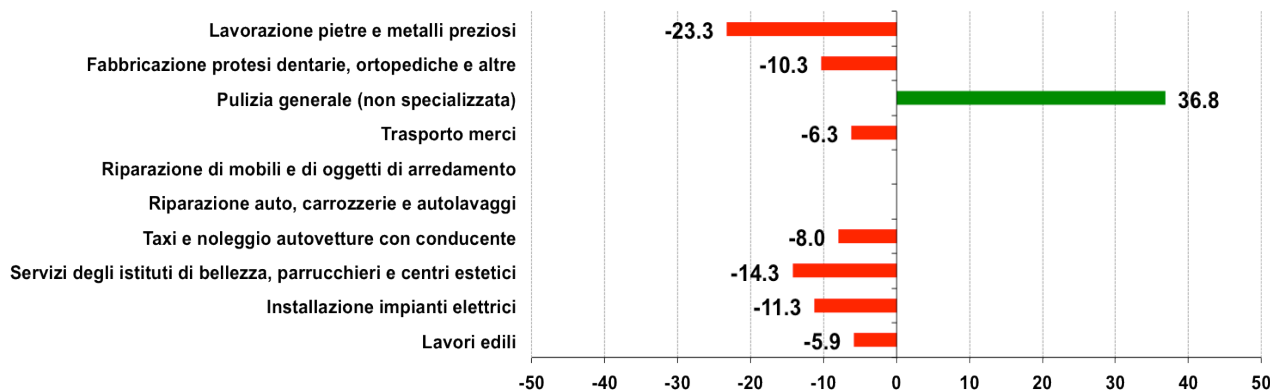


Tabella 5 – Imprese artigiane attive nel quartiere di Isolotto-Legnaia per tipologia (prime 10 più frequenti). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Lavori edili	617	552	568	585	552
Installazione impianti elettrici	246	217	242	237	227
Servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici	133	126	132	128	124
Taxi e noleggio autovetture con conducente	81	82	78	74	74
Pulizia generale (non specializzata)	72	68	74	70	73
Riparazione auto, carrozzerie e autolavaggi	70	61	71	71	65
Fabbricazione articoli in pelle	64	61	56	65	61
Trasporto merci	77	59	52	53	50
Fabbricazione protesi dentarie, ortopediche e altre	43	49	43	38	40
Riparazione di mobili e di oggetti di arredamento	50	47	41	42	36

Nel quartiere di Isolotto-Legnaia l'unica tipologia di impresa artigiana che presenta un lieve segnale di ripresa è la pulizia generale (+1,4%), tutte le altre sono in calo in particolare il trasporto merci (-35,1%) e la riparazione di mobili e di oggetti di arredamento (-28,0%).

Grafico 6 – Variazioni percentuali imprese artigiane attive nel quartiere di Isolotto-Legnaia 2009-2013 per tipologia.

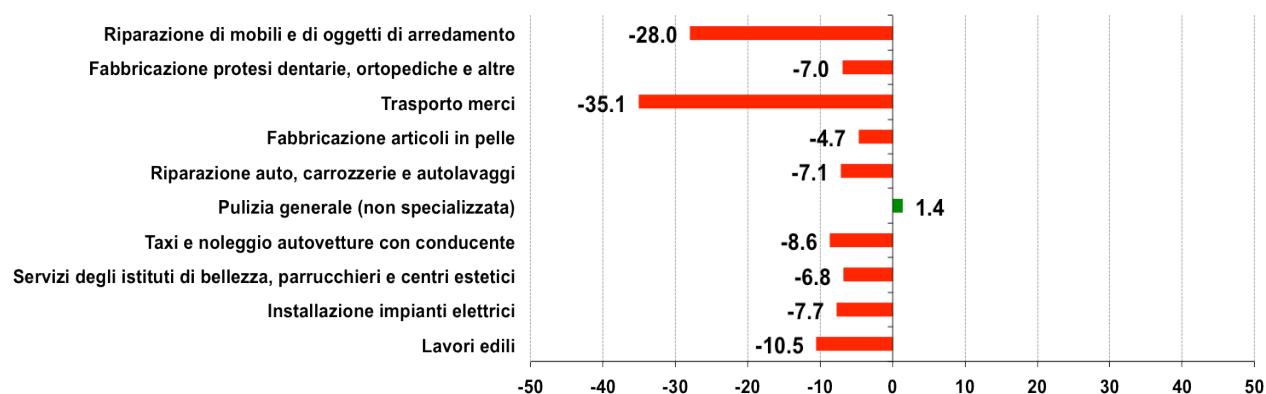


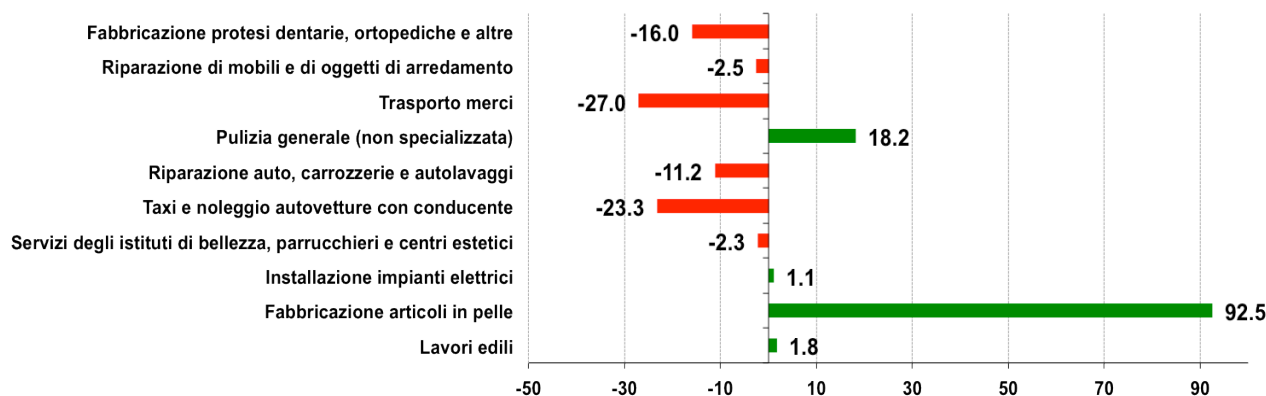


Tabella 6 – Imprese artigiane attive nel quartiere di Rifredi per tipologia (prime 10 più frequenti). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Lavori edili	857	808	877	873	872
Fabbricazione articoli in pelle	214	305	290	392	412
Installazione impianti elettrici	272	265	286	289	275
Servizi degli istituti di bellezza, parrucchieri e centri estetici	221	204	224	221	216
Taxi e noleggio autovetture con conducente	159	142	154	130	122
Riparazione auto, carrozzerie e autolavaggi	107	101	102	102	95
Pulizia generale (non specializzata)	77	68	78	76	91
Trasporto merci	122	105	102	96	89
Riparazione di mobili e di oggetti di arredamento	79	73	83	80	77
Fabbricazione protesi dentarie, ortopediche e altre	50	52	47	46	42

Nel quartiere di Rifredi registrano un calo di oltre 20 punti percentuali le imprese attive nel settore del trasporto merci (-27,0%) e dei taxi e noleggio autovetture con conducente (-23,3%). In forte crescita la fabbricazione articoli in pelle (+92,5%) e, in misura minore, la pulizia generale (+18,2%).

Grafico 7 – Variazioni percentuali imprese artigiane attive nel quartiere di Rifredi 2009-2013 per tipologia.



Focalizziamo adesso l'analisi su quattro settori: riparazioni meccaniche di autoveicoli, riparazione di carrozzerie di autoveicoli, lavanderie e tintorie e servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere, istituti di bellezza.

L'andamento nel periodo 2009-2013 è caratterizzato da un calo più deciso nel 2010, una lieve ripresa nel 2011-2012 e un nuovo calo nel 2013 che ha portato tutti i settori sotto il livello del 2009.



Tabella 7 – Imprese artigiane attive a Firenze per tipologia (4 selezionate). Anni 2009-2013.

Tipologia impresa	2009	2010	2011	2012	2013
Riparazioni meccaniche di autoveicoli	266	243	251	255	240
Riparazione di carrozzerie di autoveicoli	138	119	129	124	114
Lavanderie, tintorie	118	103	113	116	114
Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere, istituti di bellezza	868	815	856	841	809

Grafico 8 – Imprese artigiane attive a Firenze per tipologia (4 selezionate). Anni 2009-2013.

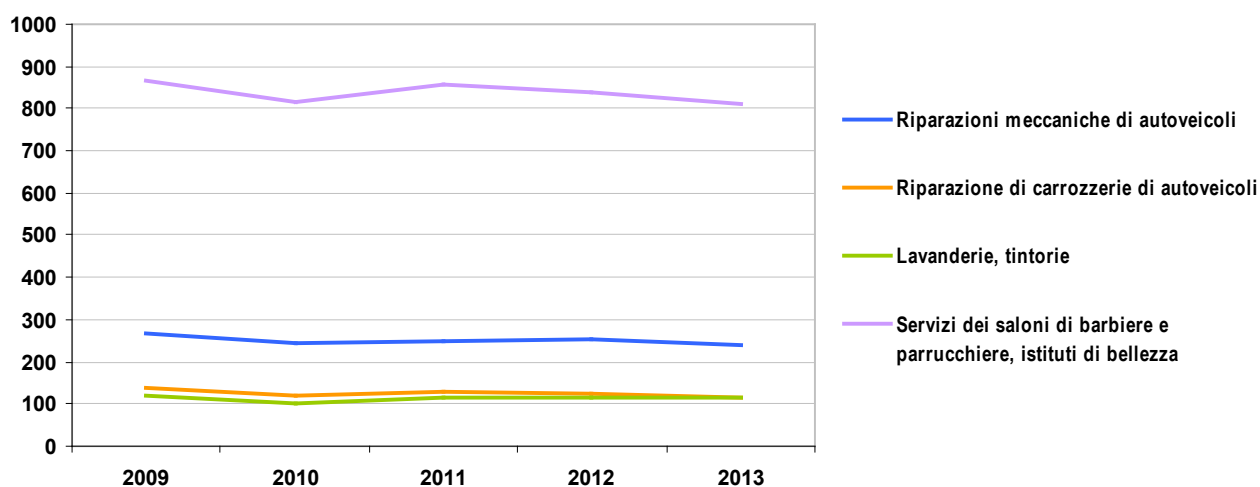
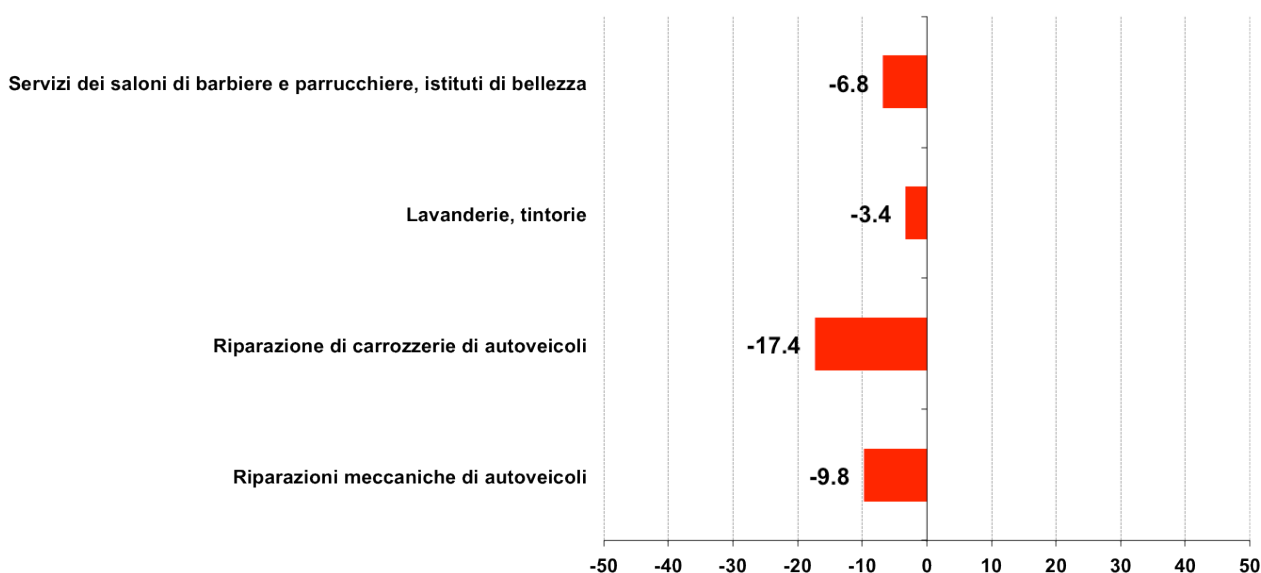
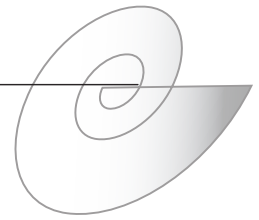


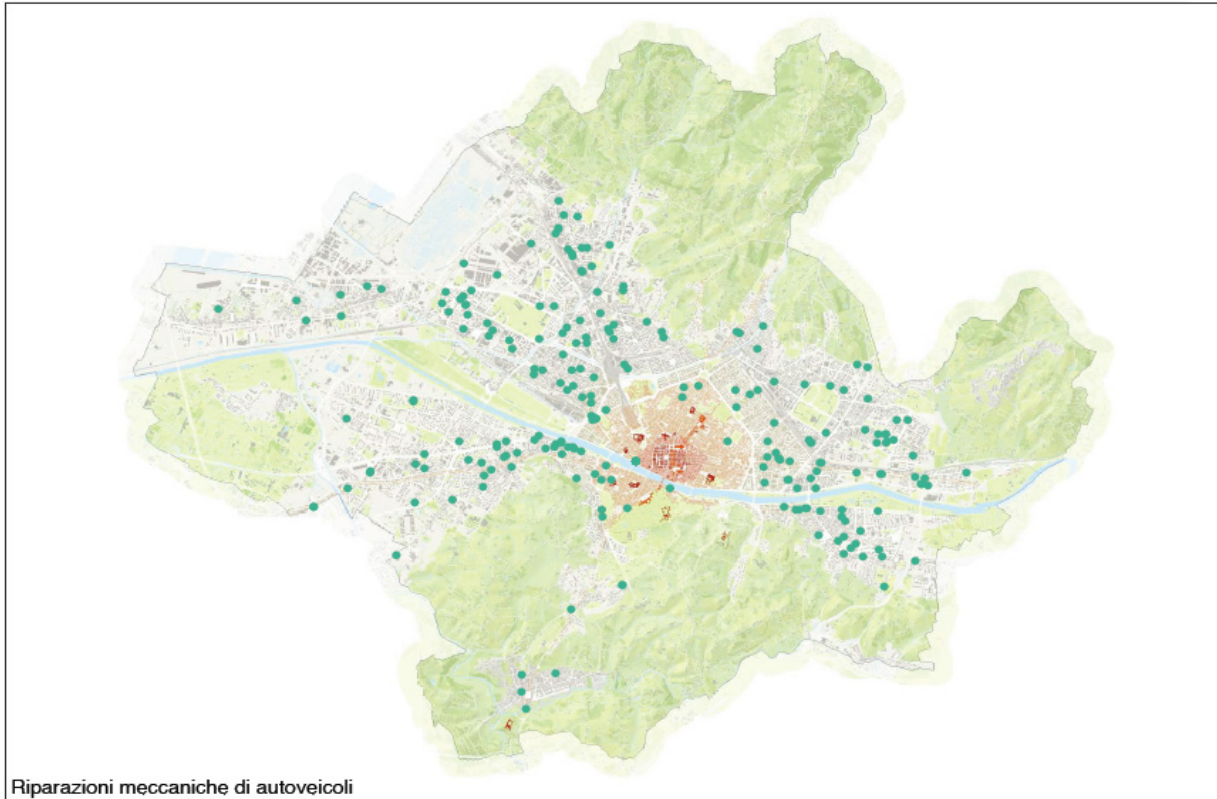
Grafico 9 – Variazioni percentuali imprese artigiane attive 2009-2013 per tipologia (4 selezionate).



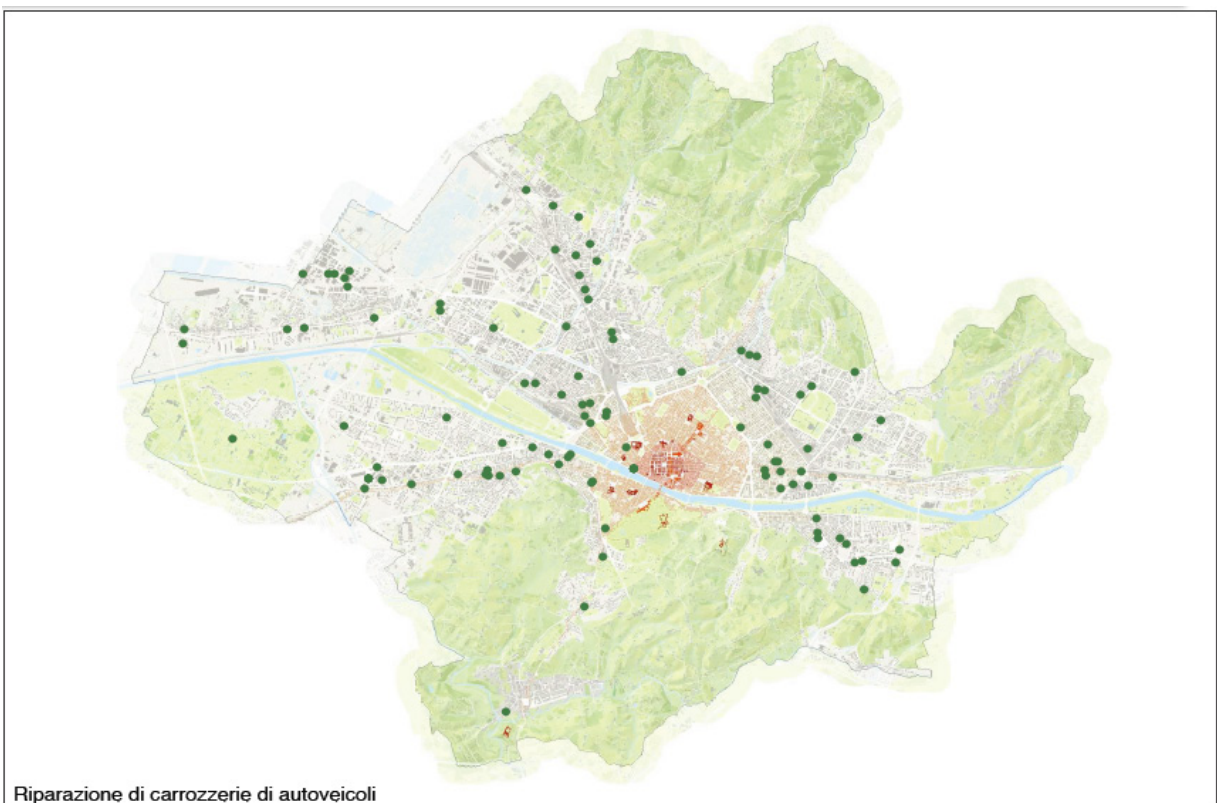
Si riporta di seguito la distribuzione sul territorio comunale delle quattro tipologie di impresa considerate, al 2013.

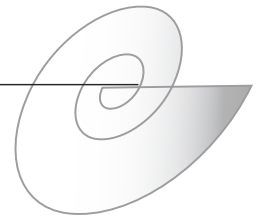


Cartogramma 2 – Localizzazione delle imprese di riparazioni meccaniche di autoveicoli - 2013.

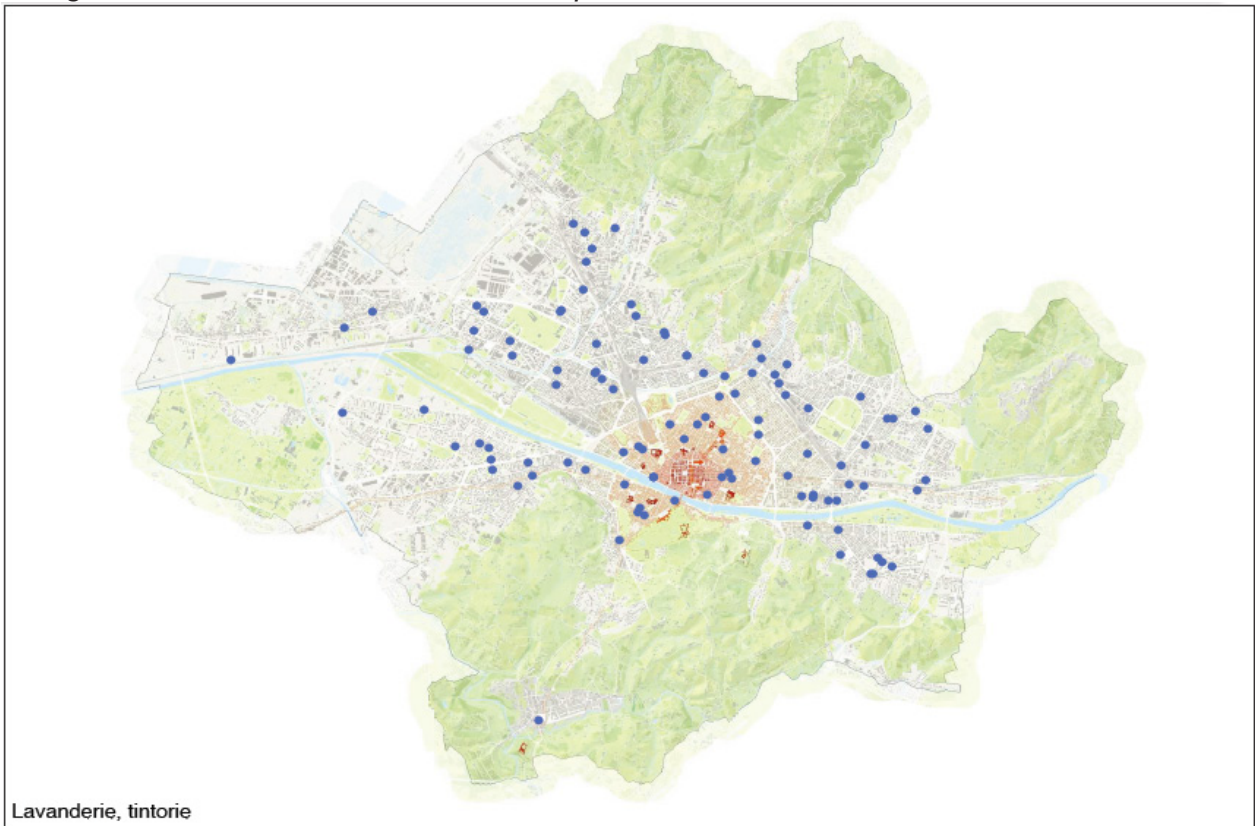


Cartogramma 3 – Localizzazione delle imprese di riparazione di carrozzerie di autoveicoli - 2013.

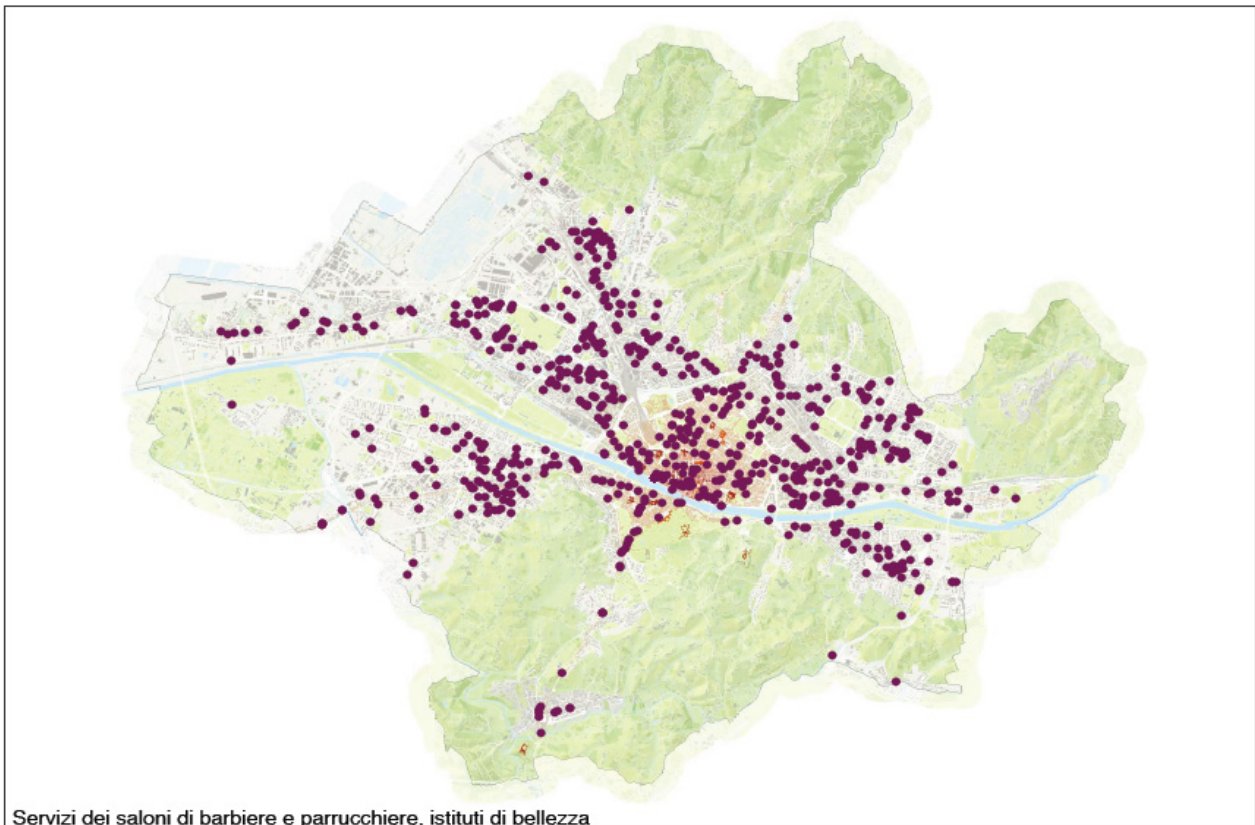




Cartogramma 4 – Localizzazione delle imprese di lavanderia, tintoria - 2013.



Cartogramma 5 – Localizzazione delle imprese di servizi di saloni di barbiere e parrucchiere, istituti di bellezza - 2013.





L'andamento delle 4 tipologie di impresa considerate è diverso nei singoli quartieri: nel centro storico si rileva la crescita di tutti i settori osservati (dal +7% al +27%) eccetto la riparazione di carrozzerie di autoveicoli che rimane stazionario. In maniera speculare, nel quartiere di Gavinana-Galluzzo tutti i settori sono in calo (da -3% al -18%) tranne la riparazione di carrozzerie di autoveicoli che rimane stazionario. Nel quartiere di Campo di marte la riparazione di carrozzerie di autoveicoli è l'unico settore che registra un incremento (+4,0%) mentre le riparazioni meccaniche di autoveicoli segnano il calo più pesante (-17,4%). Nei quartieri di Isolotto-Legnaia e di Rifredi sono in crescita le lavanderie, tintorie (+9,1% e +4,0% rispettivamente), mentre diminuiscono gli altri settori. In particolare il calo più evidente riguarda in entrambi i quartieri la riparazione di carrozzerie di autoveicoli (-14,3% e -21,6%).

Tabella 8 – Imprese artigiane attive nel Centro storico per tipologia (4 selezionate). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Riparazioni meccaniche di autoveicoli	33	30	44	45	42
Riparazione di carrozzerie di autoveicoli	20	15	22	22	20
Lavanderie, tintorie	28	30	33	32	30
Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere, istituti di bellezza	206	217	270	266	250

Tabella 9 – Imprese artigiane attive a Campo di marte per tipologia (4 selezionate). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Riparazioni meccaniche di autoveicoli	69	60	63	61	57
Riparazione di carrozzerie di autoveicoli	25	25	28	26	26
Lavanderie, tintorie	31	26	27	28	29
Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere, istituti di bellezza	193	186	189	189	185

Tabella 10 – Imprese artigiane attive a Gavinana-Galluzzo per tipologia (4 selezionate). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Riparazioni meccaniche di autoveicoli	31	28	30	33	30
Riparazione di carrozzerie di autoveicoli	12	13	13	12	12
Lavanderie, tintorie	11	6	8	10	9
Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere, istituti di bellezza	77	74	70	69	65

Tabella 11 – Imprese artigiane attive a Isolotto-Legnaia per tipologia (4 selezionate). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Riparazioni meccaniche di autoveicoli	39	36	40	41	38
Riparazione di carrozzerie di autoveicoli	28	22	28	27	24
Lavanderie, tintorie	11	15	14	12	12
Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere, istituti di bellezza	109	103	110	107	102

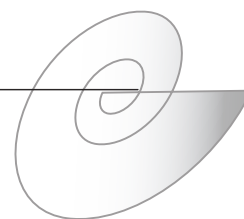


Tabella 12 – Imprese artigiane attive a Rifredi per tipologia (4 selezionate). Anni 2009-2013.

	2009	2010	2011	2012	2013
Riparazioni meccaniche di autoveicoli	63	61	64	65	63
Riparazione di carrozzerie di autoveicoli	37	34	33	34	29
Lavanderie, tintorie	25	18	25	26	26
Servizi dei saloni di barbieri e parrucchiere, istituti di bellezza	186	176	187	182	175



