



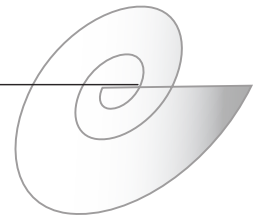
COMUNE
DI FIRENZE

Direzione Generale
Servizio statistica e toponomastica



Bollettino mensile di Statistica

n.48 - Febbraio 2015



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica

Servizio Statistica e Toponomastica

Dirigente

Riccardo Innocenti

Responsabile posizione Organizzativa Statistica

Gianni Dugheri

Progetto grafico

Maria Angela Sena

Composizione

Luca Pini

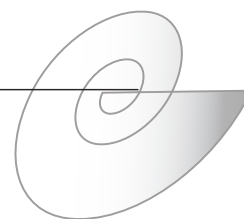
Collaborazione

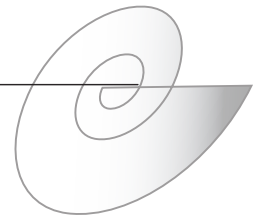
Stefano Magni



SOMMARIO

| | |
|--|----|
| Presentazione..... | 5 |
| Popolazione..... | 7 |
| Economia..... | 11 |
| Ambiente e territorio | 17 |
| Dati territoriali..... | 22 |
| La statistica per la città | |
| Indagine sul gradimento dei servizi demografici..... | 25 |





Presentazione

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, giungendo con questo al 48° numero. 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 si è concentrato sulle aree di nascita dei residenti nel Comune di Firenze. Sono state aggiunte anche tavole generali sulla dimensione demografica della città e sulle dimensioni territoriali.

Pubblichiamo anche i report completi di studi e ricerche che precedentemente erano editi nella collana "La statistica per la città". Questo mese viene presentata l'indagine sul gradimento dei servizi demografici.

Il bollettino, che dal prossimo numero assumerà una nuova veste grafica, ha una limitata tiratura cartacea, ma è disponibile in formato elettronico in rete civica e nel portale dell'ufficio comunale di statistica, all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.

La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.





Popolazione

- **I residenti a Firenze al 31 gennaio 2015 sono 377.552 di cui 58.711 stranieri.**
- **Dall'inizio dell'anno sono aumentati di 252 unità.**
- **L'incidenza dei residenti stranieri è pari al 15,6% del totale dei residenti; nel 1995 era straniero il 3,1% dei residenti.**
- **I residenti nati a Firenze sono 171.453 pari al 45,4% del totale.**
- **Alla fine del 2004 i residenti nati a Firenze erano 177.114 pari al 48,2% del totale.**
- **I residenti nati all'estero sono 67.051 pari al 17,2% del totale.**
- **Alla fine del 2004 i residenti nati all'estero erano 38.876 pari al 10,6% del totale.**

I residenti a Firenze al 31 gennaio 2015 sono 377.552 di cui 58.711 stranieri (il 15,6%). Dall'inizio del 2015 il numero dei residenti è aumentato di 252 unità.

Degli attuali residenti a Firenze, sono 171.501 i nati nel Comune di Firenze pari al 45,4% del totale.

La quota dei fiorentini nati a Firenze si è ridotta passando dal 48,2% sul totale dei residenti del 2004 al 45,4% del 2014. Ancora più marcato è il calo dei residenti nati nella Provincia di Firenze, diminuiti nei dieci anni considerati di 4.755 unità. Attualmente i nati nella Provincia rappresentano il 12,2% del totale dei residenti

Tabella 1. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita anni 2004 – 2013. Valori assoluti

| Luogo di nascita dei nati | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Comune di Firenze | 177.114 | 176.210 | 174.737 | 173.433 | 172.479 | 171.814 | 171.709 | 171.388 | 171.420 | 171.295 | 171.453 |
| Provincia di Firenze | 50.648 | 50.095 | 49.505 | 48.889 | 48.472 | 47.928 | 47.490 | 47.051 | 46.728 | 46.326 | 45.893 |
| Altre province della Toscana | 32.782 | 32.178 | 31.516 | 30.931 | 30.265 | 29.707 | 29.248 | 28.788 | 28.638 | 28.246 | 27.843 |
| Altre regioni italiane | 68.116 | 66.862 | 66.486 | 65.906 | 65.782 | 65.742 | 65.775 | 65.807 | 66.830 | 66.937 | 67.051 |
| Estero | 38.876 | 41.556 | 43.722 | 45.551 | 48.661 | 53.710 | 57.061 | 60.412 | 64.760 | 62.675 | 65.060 |
| Totale | 367.536 | 366.901 | 365.966 | 364.710 | 365.659 | 368.901 | 371.282 | 373.446 | 378.376 | 375.479 | 377.300 |

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



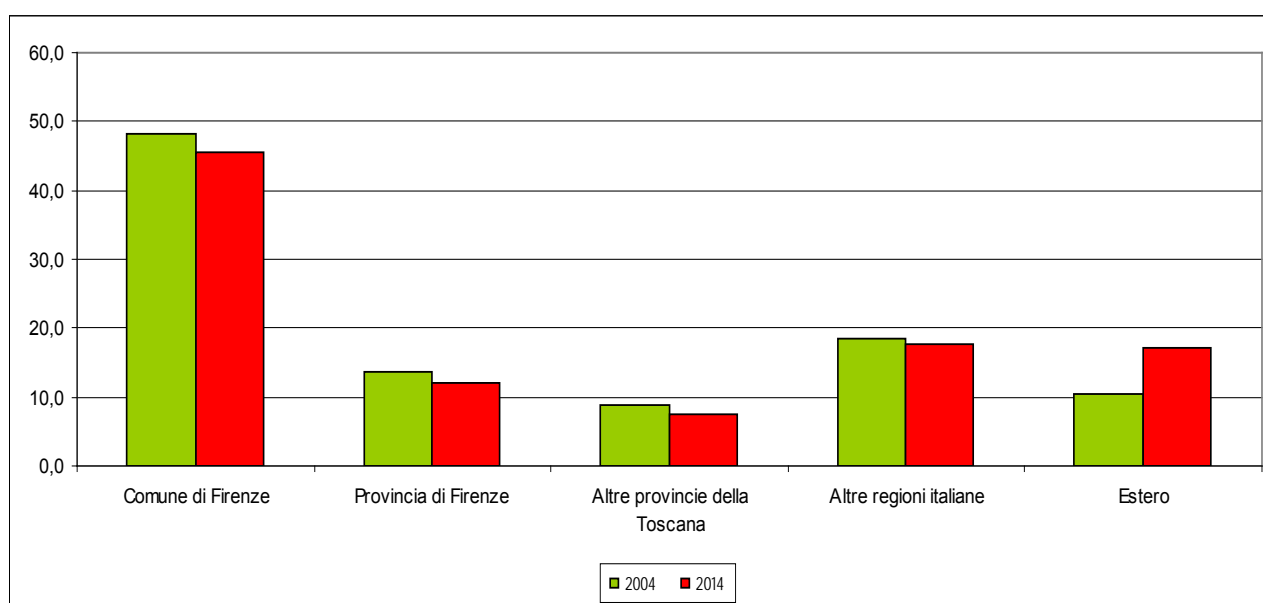
Sono diminuiti sensibilmente (-4.939) anche i residenti nati nelle altre province della Toscana la cui quota rappresenta il 7,4% del totale mentre dieci anni fa era l'8,9%. I residenti a Firenze nati nelle regioni italiane diverse dalla Toscana registrano un calo più contenuto rispetto alle altre categorie considerate: dal 2004 al 2014 sono diminuiti di poco più di mille residenti. Questi sono 67.051, il 17,8% del totale dei residenti, la seconda categoria più numerosa dopo i nati nel Comune di Firenze.

Tabella 2. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita anni 2004 – 2013. Valori percentuali

| Luogo di nascita dei nati | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Comune di Firenze | 48,2 | 48,0 | 47,7 | 47,6 | 47,2 | 46,6 | 46,2 | 45,9 | 45,3 | 45,6 | 45,4 |
| Provincia di Firenze | 13,8 | 13,7 | 13,5 | 13,4 | 13,2 | 13,0 | 12,8 | 12,6 | 12,3 | 12,4 | 12,2 |
| Altre province della Toscana | 8,9 | 8,8 | 8,6 | 8,5 | 8,3 | 8,1 | 7,9 | 7,7 | 7,6 | 7,5 | 7,4 |
| Altre regioni italiane | 18,5 | 18,2 | 18,3 | 18,0 | 18,0 | 17,7 | 17,7 | 17,6 | 17,7 | 17,8 | 17,8 |
| Esteri | 10,6 | 11,3 | 11,9 | 12,5 | 13,3 | 14,6 | 15,4 | 16,2 | 17,1 | 16,7 | 17,2 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

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

Grafico1. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita anni 2004 e 2014. Valori percentuali



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



L'unica categoria tra quelle considerate che registra un forte aumento è quella dei residenti nati all'estero: erano 38.876 alla fine del 2004 pari al 10,6% del totale, sono 65.060 alla fine del 2014 e rappresentano il 17,2% del totale dei residenti. La crescita è stata costante nel decennio 2004 – 2014 con la sola eccezione del 2013 per gli effetti della revisione dell'anagrafe basata sulle risultanze del censimento.

Tabelle demografiche al 31 gennaio 2015

Residenti per quartiere e genere e stranieri per quartiere

| Quartiere | F | M | Totale | Stranieri |
|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| 1 | 35.449 | 32.113 | 67.562 | 14.504 |
| 2 | 49.329 | 41.410 | 90.739 | 11.238 |
| 3 | 22.378 | 19.147 | 41.525 | 4.552 |
| 4 | 36.319 | 32.509 | 68.828 | 8.621 |
| 5 | 57.750 | 51.148 | 108.898 | 19.796 |
| Totale | 201.225 | 176.327 | 377.552 | 58.711 |

Residenti per quartiere e classi di età

| Classe di età | Quartiere | | | | | Totale |
|----------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0-14 | 7.661 | 10.868 | 5.187 | 8837 | 13.355 | 45.908 |
| 15-64 | 45.148 | 54.915 | 24.615 | 41.475 | 67.820 | 233.973 |
| 65 e oltre | 14.720 | 24.930 | 11.713 | 18.493 | 27.689 | 97.545 |
| Totale | 67.529 | 90.713 | 41.515 | 68.805 | 108.864 | 377.426 |

Famiglie residenti per numero di componenti e quartiere

| Componenti | Quartiere | | | | | Totale |
|-------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 21.878 | 20.931 | 8.352 | 13.023 | 24.499 | 88.683 |
| 2 | 7.734 | 11.571 | 5.306 | 8.961 | 13.608 | 47.180 |
| 3 | 4.412 | 6.991 | 3.234 | 5.526 | 8.289 | 28.452 |
| 4 | 2.609 | 4.368 | 2.141 | 3.529 | 5.126 | 17.773 |
| 5 | 725 | 1.009 | 517 | 879 | 1.256 | 4.386 |
| 6 | 186 | 224 | 133 | 217 | 405 | 1.165 |
| 7 e oltre | 91 | 123 | 68 | 144 | 259 | 685 |
| Totale | 37.635 | 45.217 | 19.751 | 32.279 | 53.442 | 188.324 |



Residenti in convivenza per quartiere

| Quartiere | Residenti in convivenza |
|---------------|-------------------------|
| 1 | 1.085 |
| 2 | 890 |
| 3 | 389 |
| 4 | 348 |
| 5 | 1.005 |
| Totale | 3.717 |

Saldo naturale e migratorio dal 1 gennaio al 31 gennaio 2015

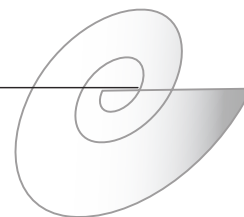
| Movimenti anagrafici | | | |
|----------------------|------|------------------|-------|
| Saldo Naturale | -195 | Saldo Migratorio | 713 |
| Nati | 270 | Iscritti | 1.267 |
| Morti | 465 | Cancellati | 554 |

Residenti stranieri per area geografica di cittadinanza e genere e principali cittadinanze presenti

| | Maschi | Femmine | Totale |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Popolazione straniera europea | 4.785 | 8.755 | 13.540 |
| Popolazione straniera extraeuropea | 21.977 | 23.194 | 45.171 |
| Totale | 26.762 | 31.949 | 58.711 |
| <i>di cui</i> | | | |
| Romena | 3.286 | 5.321 | 8.607 |
| Peruviana | 2.695 | 3.691 | 6.386 |
| Albanese | 3.042 | 2.629 | 5.671 |
| Cinese | 2.840 | 2.785 | 5.625 |

Residenti per area di nascita

| Area di nascita | residenti |
|--|-----------|
| Nati nel Comune di Firenze | 171.501 |
| Nati nella Provincia di Firenze (escluso il Comune di Firenze) | 45.887 |
| - <i>di cui</i> a Bagno a Ripoli | 18.682 |
| - <i>di cui</i> a Fiesole | 5.715 |
| Nati in altre provincie della Toscana | 27.818 |
| Nati in altre regioni italiane | 67.110 |
| Nati all'estero | 65.236 |



Economia

- **La variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è +0,3% mentre a dicembre era -0,5%. La variazione annuale è -1,0% mentre a dicembre era -0,7%.**
- **Il carrello della spesa è diminuito di -0,3% rispetto a dicembre 2014.**
- **Le principali variazioni rispetto al mese precedente le abbiamo nelle divisioni Servizi ricettivi e di ristorazione (+4,8%), Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+1,1%) e Trasporti (-3,3%).**
- **Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i servizi di alloggio: +20,7% rispetto al mese precedente, +7,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente**
- **Sono in diminuzione i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (-7,2% rispetto al mese precedente), il trasporto passeggeri su rotaia (-0,4% rispetto a dicembre 2014) e il trasporto aereo passeggeri (-26,5% su base mensile e -9,9% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).**

Prezzi al Consumo

A Gennaio 2015, la variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è +0,3% mentre a dicembre era -0,5%. La variazione annuale è -1,0% mentre a dicembre era -0,7%.

A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni nelle divisioni Servizi ricettivi e di ristorazione (+4,8%), Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+1,1%) e Trasporti (-3,3%).

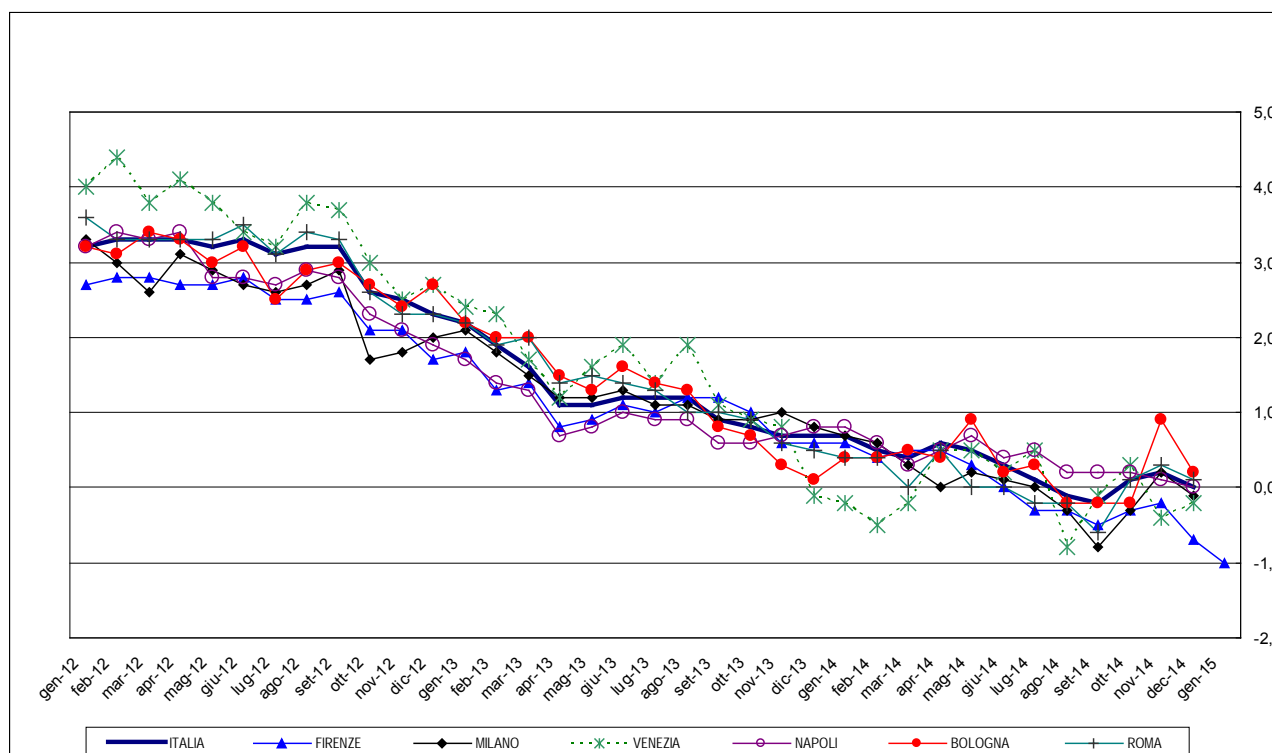
Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i servizi di alloggio (+20,7% rispetto al mese precedente, +7,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).

Per la divisione Prodotti alimentari e bevande analcoliche, la variazione positiva su base mensile è dovuta agli aumenti dei pesci e prodotti ittici (+3,2% rispetto al mese precedente, +2,1% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente), della frutta (+5,0% rispetto a dicembre) e dei vegetali (+3,3% rispetto al mese precedente). In diminuzione le carni (-0,5% rispetto al mese precedente, -3,0% rispetto a gennaio 2014).



La variazione positiva della divisione Trasporti (+0,3% rispetto a novembre 2014) è il risultato dell'aumento dei prezzi delle automobili (+0,5% rispetto al mese precedente, +1,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e degli altri servizi relativi ai mezzi di trasporto privati (+0,9% rispetto a dicembre 2014). In diminuzione i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (-7,2% rispetto al mese precedente), il trasporto passeggeri su rotaia (-0,4% rispetto a dicembre 2014) e il trasporto aereo passeggeri (-26,5% su base mensile e -9,9% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).

Grafico 2: variazioni annuali indice dei prezzi al consumo



Fonte: elaborazione su dati Istat

Tabella 1 – Variazione indice prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale (NIC) e altre tipologie di aggregazioni di voci di prodotto, mese di gennaio 2015

| Tipologia di indice | Variazione % congiunturale | Variazione % tendenziale |
|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| NIC Complessivo | 0,2 | -1,1 |
| Alta frequenza d'acquisto | -0,3 | -2,3 |
| Alimentari lavorati | 0,2 | -1,7 |
| Alimentari non lavorati | 2,4 | -2,4 |
| Beni energetici | -3,7 | -9,7 |
| Servizi regolamentati | 0,3 | -1,5 |
| Servizi non regolamentati | 0,7 | 0,6 |
| Componente di fondo (core inflation) | 0,4 | -0,1 |

Fonte: Elaborazione Ufficio comunale di statistica di Firenze 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 sia rispetto a dicembre 2014 (-0,3%) sia rispetto allo stesso mese dell'anno precedente (-2,3%).

I prodotti a media frequenza di acquisto registrano una variazione di +0,8% rispetto al mese scorso. Quelli a bassa frequenza +0,1%.

Tabella 2 - INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO Gennaio 2015, variazioni percentuali (base 2010=100)

| Tipologia di prodotto | Gen-15/Dic-14 | Gen-15/Gen-14 |
|------------------------|---------------|---------------|
| Alta frequenza | -0,3% | -2,3% |
| Media frequenza | 0,8% | -0,2% |
| Bassa frequenza | 0,1% | -0,3% |
| Indice generale | +0,3% | -1,0% |

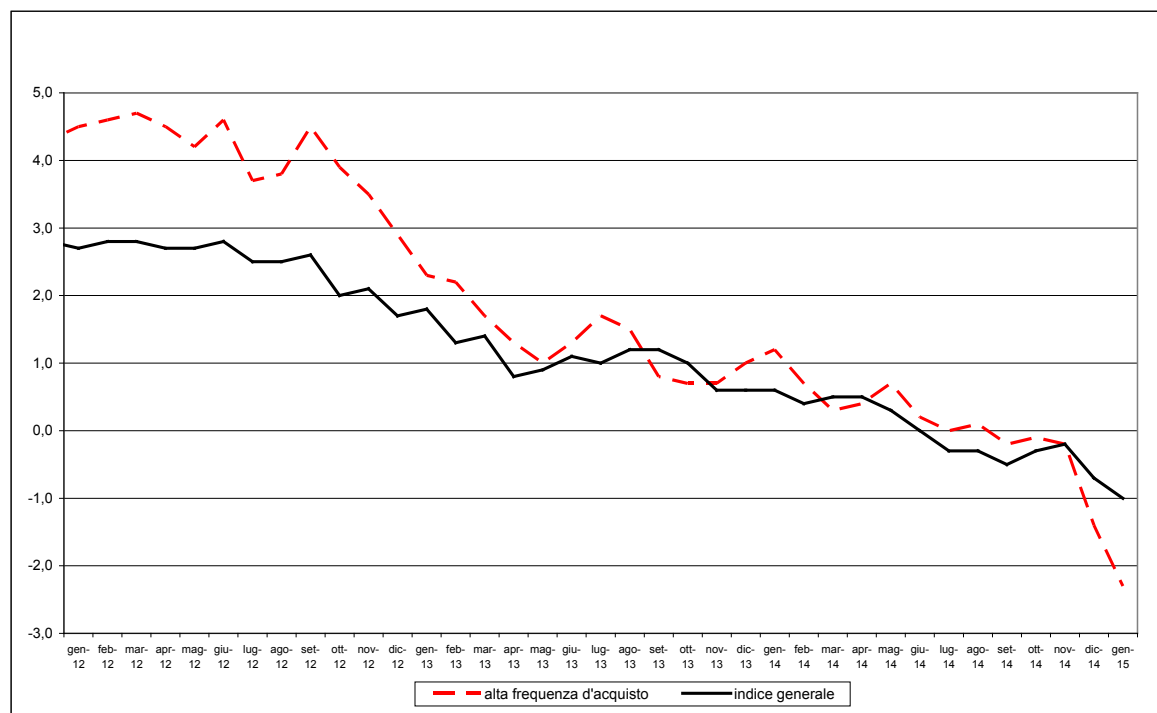
I beni, che pesano nel paniere per circa il 53%, hanno fatto registrare a gennaio 2015 una variazione di -2,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 47%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +0,6%.

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

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



Grafico 3 - 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

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a -1,9%. I beni energetici sono in diminuzione di -9,7% rispetto a gennaio 2014. I tabacchi fanno registrare una variazione -0,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione nulla.

Il confronto con i dati nazionali evidenzia come Firenze abbia a gennaio 2015 un'inflazione in linea con la media nazionale che è -0,6%. 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 3 - Prezzi medi di alcuni prodotti rilevati in alcune città italiane (5,9% del paniere di Firenze); Dicembre 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 | 2,81 | 3,68 | 0,94 | 2,4 | 2,90 | 1,45 | 5,49 | 3,69 | 19,60 | 2,96 |
| Aosta | 2,50 | 3,72 | 1,00 | 1,88 | 1,75 | 1,68 | 5,39 | 3,14 | 16,56 | 3,38 |
| Arezzo | 1,65 | 3,36 | 0,98 | 1,81 | 2,62 | 1,51 | 5,09 | 2,11 | 18,08 | 2,25 |
| Bari | 1,86 | 4,78 | 0,73 | 1,45 | 1,67 | 1,39 | 4,54 | 2,76 | 17,86 | 2,62 |
| Bologna | 2,66 | 3,75 | 1,05 | 1,81 | 2,88 | 1,38 | 5,88 | 3,97 | 19,66 | 2,93 |
| Cagliari | 3,01 | 3,35 | 0,83 | 1,54 | 1,87 | 1,38 | 5,38 | 2,83 | 19,82 | 2,42 |
| Firenze | 2,14 | 3,65 | 1,00 | 2,03 | 2,80 | 1,61 | 5,45 | 1,93 | 19,22 | 2,15 |
| Genova | 2,29 | 4,45 | 0,98 | 1,92 | 2,76 | 1,67 | 5,63 | 3,40 | 19,82 | 2,60 |
| Grosseto | 2,36 | 3,61 | 0,93 | 1,63 | 2,61 | 1,60 | 5,47 | 2,25 | 18,11 | 2,33 |
| Milano | 2,31 | 4,52 | 0,98 | 2,40 | 2,39 | 1,43 | 5,98 | 3,52 | 19,71 | 2,96 |
| Napoli | 1,99 | 3,12 | 0,85 | 1,24 | 1,77 | | 4,64 | 1,91 | 18,40 | 2,28 |
| Palermo | 2,43 | 3,22 | 0,91 | 1,52 | 2,22 | 1,47 | 5,05 | 2,73 | 19,45 | 2,22 |
| Parma | 2,87 | 3,53 | 0,99 | 1,61 | 4,37 | 1,30 | 4,79 | 2,99 | 18,57 | 2,63 |
| Perugia | 1,71 | 3,34 | 0,93 | 1,18 | 2,24 | 1,52 | 4,91 | 1,83 | 17,98 | 1,94 |
| Pistoia | 2,68 | 3,77 | 0,97 | 1,86 | 2,14 | 1,57 | 5,96 | 1,95 | 19,45 | 2,25 |
| Roma | 2,64 | 4,33 | 0,83 | 2,28 | 2,83 | 1,63 | 5,68 | 2,48 | 18,62 | 2,89 |
| Torino | 2,38 | 3,48 | 1,04 | 1,46 | 2,25 | 1,56 | 5,12 | 2,66 | 18,76 | 2,91 |
| Trento | 1,65 | 3,27 | 1,04 | 2,05 | 1,54 | | 4,32 | 2,81 | 21,85 | 2,01 |
| Udine | 2,07 | 3,63 | 1,01 | 1,71 | 2,04 | 1,53 | 4,93 | 3,71 | 19,79 | 2,74 |
| Venezia | 2,23 | 3,50 | 0,99 | 1,85 | 2,39 | 1,25 | 4,90 | 4,67 | 20,29 | 2,88 |

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 dicembre 2014:

| Prodotto | Note | Prezzo Corrente | Var. % a.p. | Var. % m.p. |
|---|----------|-----------------|-------------|-------------|
| Pane | al kg | 1,93 | 0,2 | 0,0 |
| Carne fresca di vitello 1° taglio | al kg | 19,22 | -0,8 | 0,0 |
| Petto di pollo | al kg | 9,59 | -4,9 | -1,0 |
| Prosciutto crudo | al kg | 27,60 | -0,4 | 0,0 |
| Olio extravergine di oliva | al litro | 5,45 | -1,6 | -1,0 |
| Latte fresco | al litro | 1,61 | 2,3 | -0,5 |
| Patate comuni tonde | al kg | 1,06 | -19,4 | -2,6 |
| Pomodori da insalata lisci tondi | al kg | 2,23 | 8,1 | 0,7 |
| Mele golden delicious | al kg | 1,39 | -15,1 | -4,1 |
| Insalata lattuga cappuccia | al kg | 1,75 | 5,6 | -0,3 |
| Pasta di semola di grano duro | al kg | 1,61 | -4,8 | -3,5 |
| Parmigiano reggiano | al kg | 19,22 | -1,2 | -0,4 |
| Detersivo per lavatrice | al litro | 2,89 | -9,5 | -2,6 |
| Riparazione auto – equilibratura gomme | | 41,62 | 0,0 | 0,0 |
| Rossetto per labbra | | 13,88 | 0,9 | 0,0 |
| Dopobarba | | 7,85 | -0,4 | 0,0 |
| Rosa | | 4,14 | -7,1 | 0,0 |
| Benzina verde al fai da te | al litro | 1,568 | -8,1 | -4,3 |
| Gasolio per auto al fai da te | al litro | 1,507 | -8,6 | -3,1 |
| Camera d'albergo 4-5 stelle | | 194,76 | 5,8 | -8,9 |
| Camera d'albergo 3 stelle | | 66,39 | -5,4 | -9,3 |
| Camera d'albergo 1-2 stelle | | 70,54 | -0,5 | -2,7 |
| Pasto al ristorante | | 29,37 | 0,8 | 0,6 |
| Pasto al fast food | | 7,06 | 4,3 | 0,3 |
| Pasto in pizzeria (margherita + coperto + bibita) | | 9,70 | 1,0 | 0,5 |
| Caffetteria al bar (Caffè espresso) | | 1,00 | 0,5 | -0,1 |

Fonte: Dati della Rilevazione dei Prezzi al consumo



Ambiente e Territorio

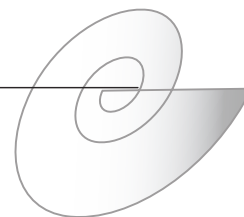
Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Facoltà di Ingegneria a Santa Marta, quota s.l.m. di m 84,24 (nel comune la quota minima s.l.m. è 28 m., la massima 334, nel centro storico 50). In tabella 4 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 16,4°C, si è registrata il 15 gennaio e la temperatura minima, pari a -1,9°C, il giorno 28.

Tabella 4 – Temperature giornaliere minime e massime. Gennaio 2015 e 2014

| giorno | Gennaio 2015 | | Gennaio 2014 | |
|--------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | temperatura max | temperatura min | temperatura max | temperatura min |
| 1 | 7,8 | 1,2 | 11,0 | -1,5 |
| 2 | 12,7 | 0,3 | 8,7 | 2,0 |
| 3 | 8,8 | 4,0 | 11,3 | 7,4 |
| 4 | 15,2 | 8,8 | 14,8 | 10,8 |
| 5 | 12,7 | 2,3 | 14,8 | 6,2 |
| 6 | 12,7 | -0,4 | 14,3 | 1,8 |
| 7 | 10,9 | 3,9 | 13,4 | 2,8 |
| 8 | 14,2 | 5,5 | 11,0 | 3,1 |
| 9 | 12,0 | 8,4 | 13,4 | 6,4 |
| 10 | 12,8 | 11,1 | 12,3 | 6,9 |
| 11 | 12,7 | 7,8 | 15,5 | 7,1 |
| 12 | 14,6 | 2,7 | 14,3 | 3,9 |
| 13 | 14,9 | 1,8 | 7,6 | 1,5 |
| 14 | 13,2 | 7,2 | 11,4 | 7,6 |
| 15 | 16,4 | 8,7 | 13,7 | 3,7 |
| 16 | 12,8 | 9,5 | 10,2 | 3,3 |
| 17 | 13,9 | 8,1 | 12,6 | 10,0 |
| 18 | 13,2 | 2,9 | 14,0 | 11,0 |
| 19 | 10,7 | -0,3 | 15,4 | 9,6 |
| 20 | 11,8 | 2,9 | 15,9 | 9,2 |
| 21 | 12,7 | 7,1 | 12,9 | 8,4 |
| 22 | 11,8 | 8,6 | 12,0 | 4,0 |
| 23 | 11,6 | 8,6 | 10,8 | 1,4 |
| 24 | 13,8 | 7,8 | 10,1 | 5,2 |
| 25 | 10,2 | 5,5 | 12,0 | 0,7 |
| 26 | 9,7 | 1,9 | 12,6 | -1,3 |
| 27 | 9,1 | -1,8 | 5,4 | 1,2 |
| 28 | 10,6 | -1,9 | 8,1 | -0,3 |
| 29 | 8,2 | -1,6 | 9,4 | -3,0 |
| 30 | 10,0 | 0,7 | 10,4 | 4,7 |
| 31 | 8,0 | -0,4 | 11,3 | 8,8 |

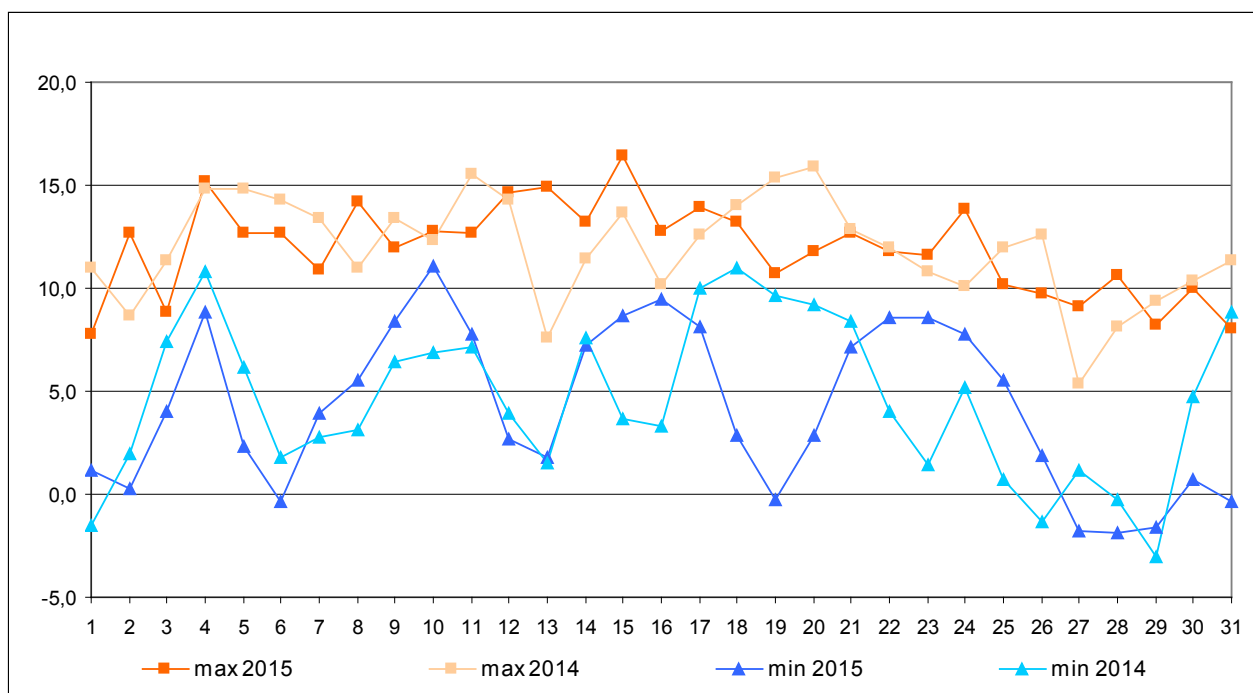
Fonte: Servizio Idrologico Regionale



Il grafico 4 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di gennaio 2015 a confronto con gennaio 2014. Si osserva una certa uniformità nei valori relativi alle temperature massime.

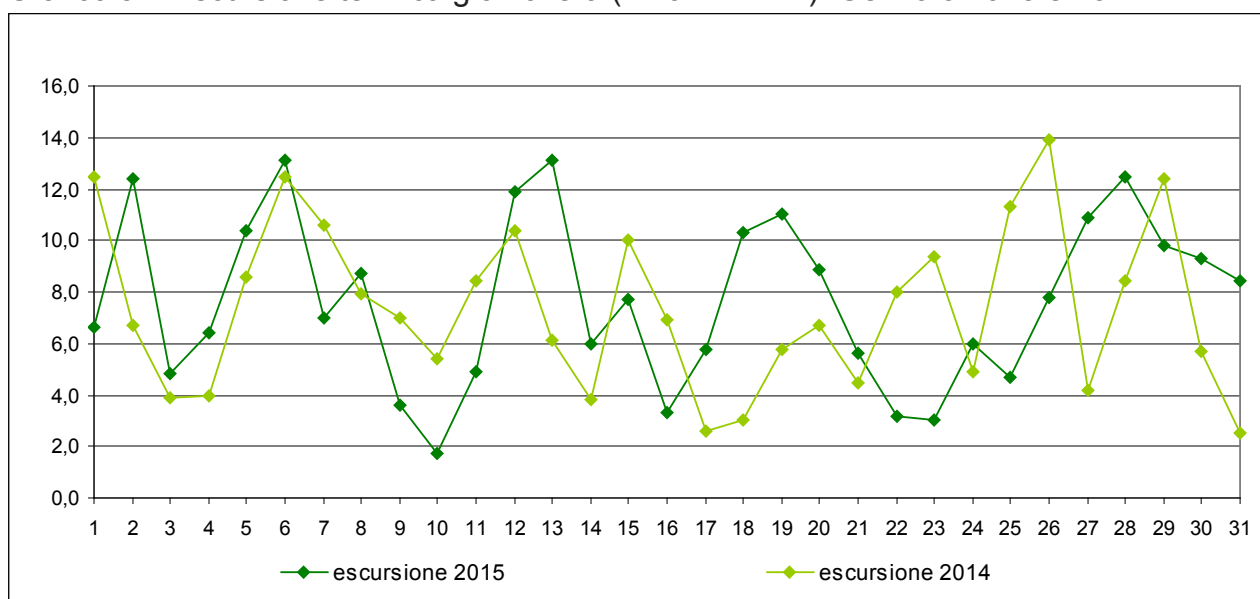
La massima escursione termica si è registrata il 13 gennaio con 13,1°C; nel 2014 è stata di 13,9°C registrati il giorno 26.

Grafico 4 – Temperature massime e minime. Gennaio 2015 e 2014.



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

Grafico 5 – Escursione termica giornaliera (Tmax – Tmin). Gennaio 2015 e 2014.



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



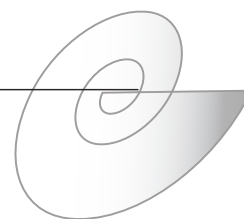
La temperatura media mensile di gennaio 2015 è stata di 8,1°C. Nel 2014 è stata di 8,3°C. Nel mese di gennaio sono caduti complessivamente 50,0 mm di pioggia in 7 giorni piovosi (giorni con precipitazione maggiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 30 gennaio con 28,6 mm.

Nel 2014 erano caduti 185,2 mm di pioggia in 13 giorni piovosi. La tabella 5 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di gennaio 2015 e 2014 e i relativi giorni piovosi.

Tabella 5 – Precipitazioni e giorni piovosi. Gennaio 2015 e 2014.

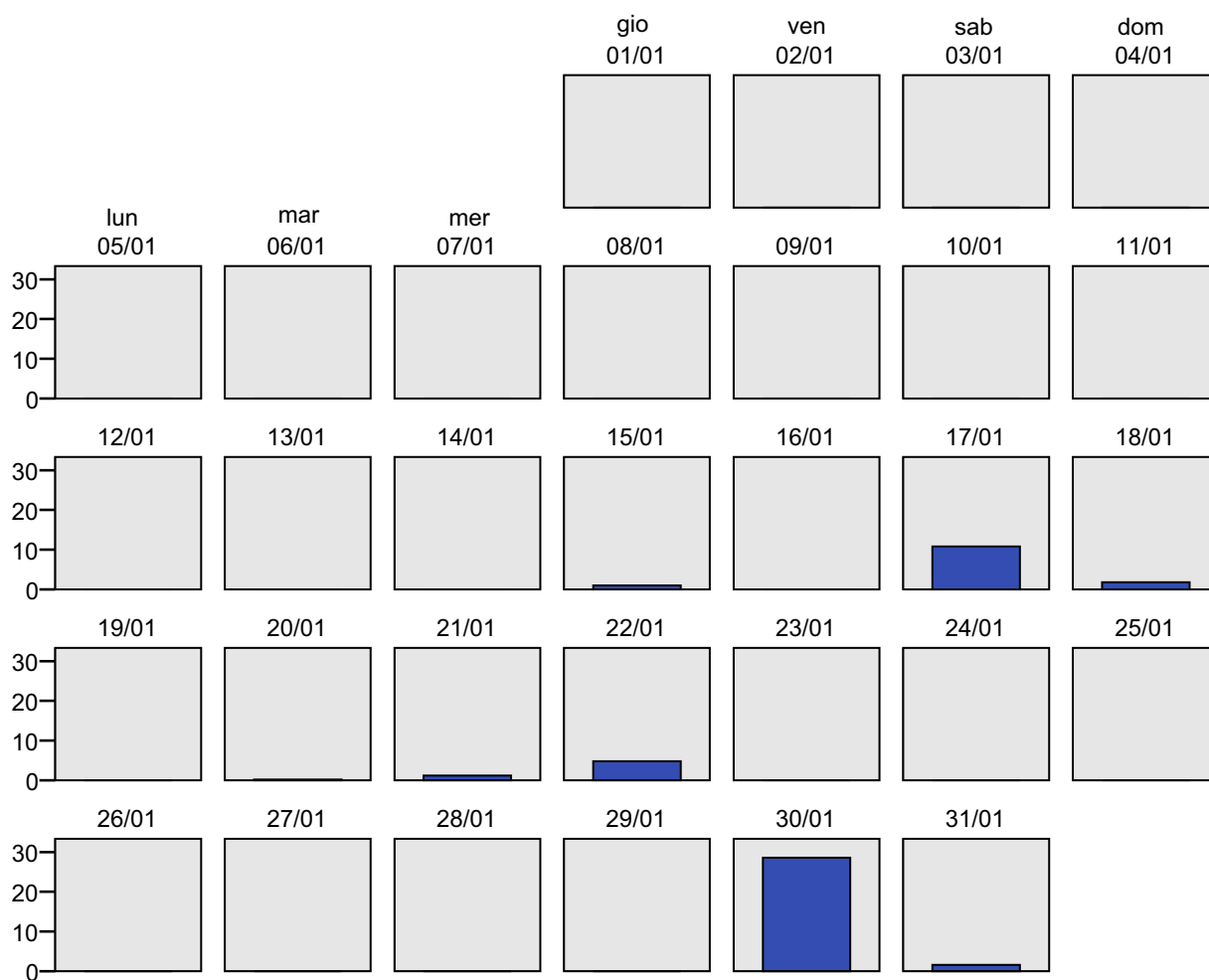
| Gennaio | mm pioggia | |
|-------------------|-------------|--------------|
| | 2015 | 2014 |
| 1 | 0,0 | 0,0 |
| 2 | 0,0 | 0,0 |
| 3 | 0,0 | 13,6 |
| 4 | 0,0 | 5,0 |
| 5 | 0,0 | 6,2 |
| 6 | 0,0 | 0,4 |
| 7 | 0,0 | 0,2 |
| 8 | 0,0 | 0,0 |
| 9 | 0,0 | 0,0 |
| 10 | 0,0 | 0,0 |
| 11 | 0,0 | 0,0 |
| 12 | 0,0 | 0,0 |
| 13 | 0,0 | 0,2 |
| 14 | 0,0 | 3,2 |
| 15 | 1,0 | 12,8 |
| 16 | 0,0 | 0,0 |
| 17 | 10,8 | 0,0 |
| 18 | 1,8 | 34,6 |
| 19 | 0,0 | 9,4 |
| 20 | 0,2 | 9,8 |
| 21 | 1,2 | 0,0 |
| 22 | 4,8 | 0,0 |
| 23 | 0,0 | 0,2 |
| 24 | 0,0 | 18,4 |
| 25 | 0,0 | 0,0 |
| 26 | 0,0 | 0,0 |
| 27 | 0,0 | 1,0 |
| 28 | 0,0 | 11,8 |
| 29 | 0,0 | 0,0 |
| 30 | 28,6 | 16,6 |
| 31 | 1,6 | 41,8 |
| Totale | 50,0 | 185,2 |
| gg piovosi | 7 | 13 |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

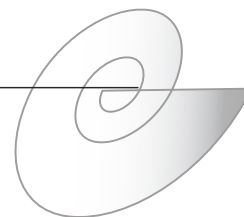


Nel grafico 6 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 6 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Gennaio 2015.

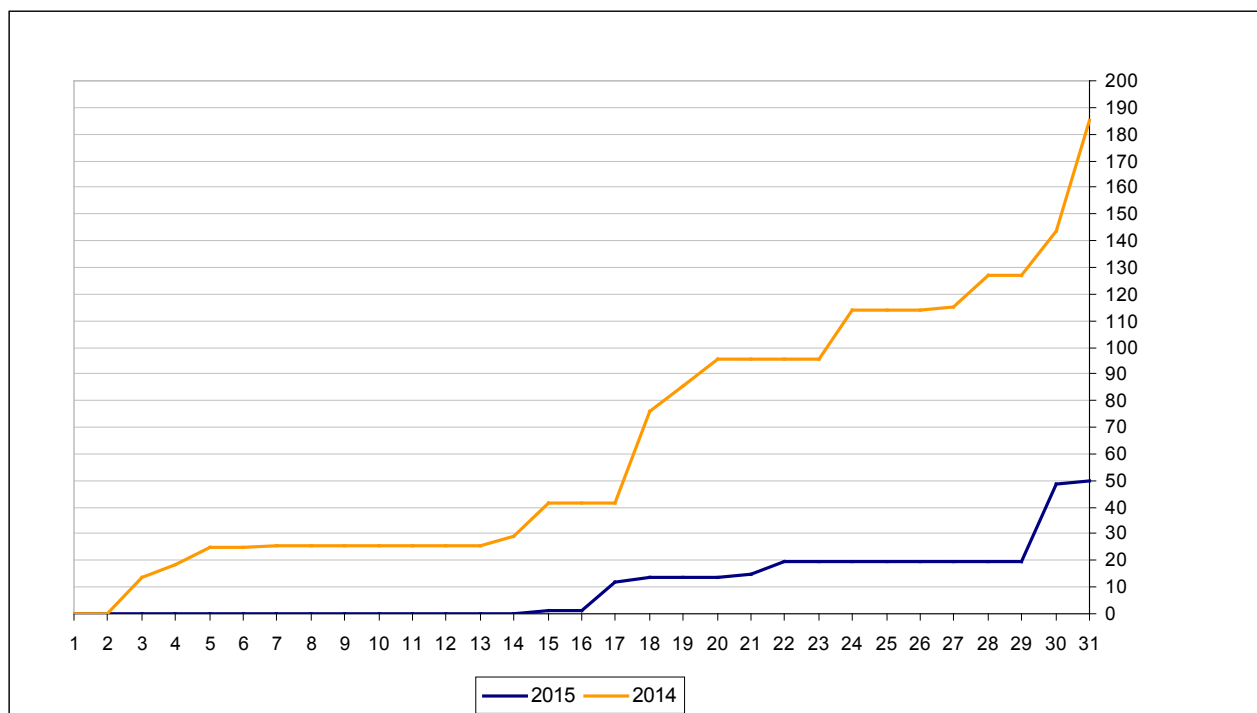


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale



Il grafico 7 rappresenta la cumulata delle precipitazioni per i mesi di gennaio 2015 e 2014.

Grafico 7 – Cumulata delle precipitazioni (in mm). Gennaio 2015 e 2014.



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



Dati territoriali

Territorio

| | | |
|------------------|----------------------|-------------|
| Quota massima | | 341 metri |
| Quota minima | | 20 metri |
| Quota media | | 83 metri |
| Superficie | | 102 kmq |
| Lunghezza strade | | 974 km |
| la più lunga | Via Bolognese | 6.536 metri |
| la più corta | Volta dei Mazzucconi | 13 metri |

(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)

| | |
|----------------------------|-------|
| Sezioni di censimento 2011 | 2.185 |
| Aree di censimento 2011 | 21 |

Verde

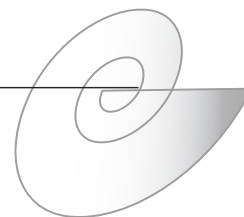
ha

(da opendata Direzione Ambiente)

| | |
|---------------------------------|--------|
| Aree verdi | 580,60 |
| Q1 - Centro Storico | 129,35 |
| Q2 - Campo di Marte | 72,86 |
| Q3 - Gavinana Galluzzo | 82,18 |
| Q4 - Isolotto Legnaia | 155,04 |
| Q5 - Rifredi | 141,17 |
| Giardino | 179,35 |
| Parco | 180,34 |
| Area giochi | 7,57 |
| Area cani | 12,26 |
| Aree sportive in aree pubbliche | 164,79 |

Strade e numeri civici

| | | |
|---|------------|------------|
| Toponimi | 2.337 | |
| <i>di cui:</i> | | |
| Via | 1.796 | |
| Piazza | 190 | |
| Viale | 92 | |
| Numeri civici | 107.502 | |
| <i>di cui:</i> | | |
| Neri | 84.181 | |
| Rossi | 23.321 | |
| <i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i> | | |
| La strada con più numeri | Via Pisana | 1.578 |
| <i>di cui:</i> | | 1.241 neri |
| | | 337 rossi |



Fiumi

(da opendata Autorità di Bacino)

Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino 61,46 km

di cui:

| | | | |
|------------------|----------|-------------------|---------|
| Fiume Arno | 14,65 km | Torrente Terzolle | 5,96 km |
| Torrente Mugnone | 9,43 km | Fiume Greve | 5,87 km |
| Canale Macinante | 7,90 km | Torrente Ema | 4,87 km |

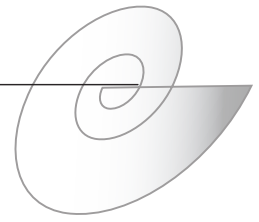
Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati

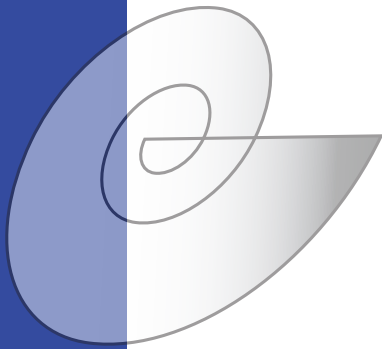
(da Anagrafe Comunale Immobili) 47.812

di cui:

| | |
|--------------|--------|
| Residenziale | 29.715 |
| Commerciale | 1.229 |
| Servizi | 1.043 |

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)



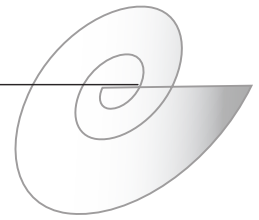


La statistica per la città

Studi e ricerche

Indagine sul gradimento
dei servizi demografici
2014

A cura di Paola Balzamo e Roberta Gatti



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica

Collaborazione
Paola Balzamo
Roberta Gatti

Rilevatori
Elisabetta D'Agostino
Giada Esposito
Laura Faraci
Erminia Giordano
Elena Lombardi
Michela Novi
Alessio Ortolani



SOMMARIO

| | |
|---|----|
| Premessa..... | 28 |
| Sintesi dei risultati..... | 29 |
| I risultati | 30 |
| • I punti anagrafici decentrati | 30 |
| • L'Ufficio di Stato Civile..... | 33 |
| • I Servizi Online | 34 |
| • L'Ufficio Elettorale..... | 36 |
| • Valutazione complessiva | 36 |
| Caratteristiche della popolazione..... | 38 |
| Metodologia di campionamento..... | 41 |
| Appendice..... | 42 |
| • Questionario | 42 |
| • Risultati - Frequenze delle risposte..... | 47 |



Premessa

Il fine ultimo delle indagini di Customer Satisfaction (CS) risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini e di riprogettare l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici così come previsto dalla legge 7 dicembre 2013 n° 213) recepita dal Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Firenze (delibera del Consiglio Comunale n° 8 del 7 febbraio 2013), che affida all'ufficio di statistica la competenza per la realizzazione di indagini e analisi pertinenti.

In questo disegno si inquadra la presente indagine richiesta dalla Direzione Servizi Demografici sul gradimento dei servizi erogati sia per misurare la soddisfazione dei cittadini/utenti sia per verificare il mantenimento e il miglioramento del livello di qualità. La scelta di intervistare un campione rappresentativo dei residenti del Comune di Firenze ha permesso anche di valutare la diffusione di alcune tipologie di servizi.

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI: sono stati intervistati 1.209 cittadini nel periodo dal 17 al 27 novembre 2014.

La valutazione delle informazioni oggetto del rapporto contribuirà a mettere a punto gli strumenti di miglioramento della qualità dei servizi osservati.



Sintesi dei risultati

- I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 78,2% degli intervistati. Di questi, il 39,1% ha usufruito dei servizi offerti nell'ultimo anno.
- Le attività principali dei PAD sono state il rilascio e/o il rinnovo delle carte d'identità (72,7%), il cambio di residenza/abitazione (14,6%) e il rilascio certificati (8,4%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli intervistati (45,4%).
- Complessivamente i giudizi sui vari aspetti relativi alle strutture, al personale e al servizio ricevuto sono positivi, in particolare la competenza (89,2%) e la cortesia del personale (88,9%).
- Il 46,4% del campione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- L'Ufficio di Stato Civile è conosciuto dal 29,8% del campione. Fra questi solo il 3,9% degli utenti si è rivolto nell'ultimo anno per richiedere un servizio. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 31,1% è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; il 5,3% degli utenti ha usufruito di questa possibilità esprimendo complessivamente una valutazione positiva del servizio.
- Il 52,9% del campione è a conoscenza della possibilità di espletare alcuni servizi online. Il 19,7% di questi dichiara di essere in possesso delle credenziali di accesso affermando, il 39,7%, di aver utilizzato negli ultimi 12 mesi il portale online del Comune per ricevere servizi, valutandolo positivamente.
- Il 26,0% di coloro che sono senza credenziali d'accesso, è interessato a riceverle.
- L'Ufficio Elettorale è conosciuto dal 38,0% dei cittadini intervistati, di cui il 13,3% vi si è rivolto durante l'ultima consultazione elettorale. Nessuno ha espresso un giudizio negativo sul servizio.
- Complessivamente il 62,6% degli intervistati ha giudicato positivamente i servizi demografici ricevuti, il 12,9% sufficiente e solamente l'1,4% negativamente, anche se è elevata la quota di coloro che rispondono non so, 23%.
- Il 23,1% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 46,7% lo ha valutato in linea con quanto atteso, ma anche in questo caso va segnalata un'elevata quota di non so 24%.



I risultati

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono uffici presso i quali si possono chiedere certificati, fare la carta d'identità, richiedere il cambio di residenza.

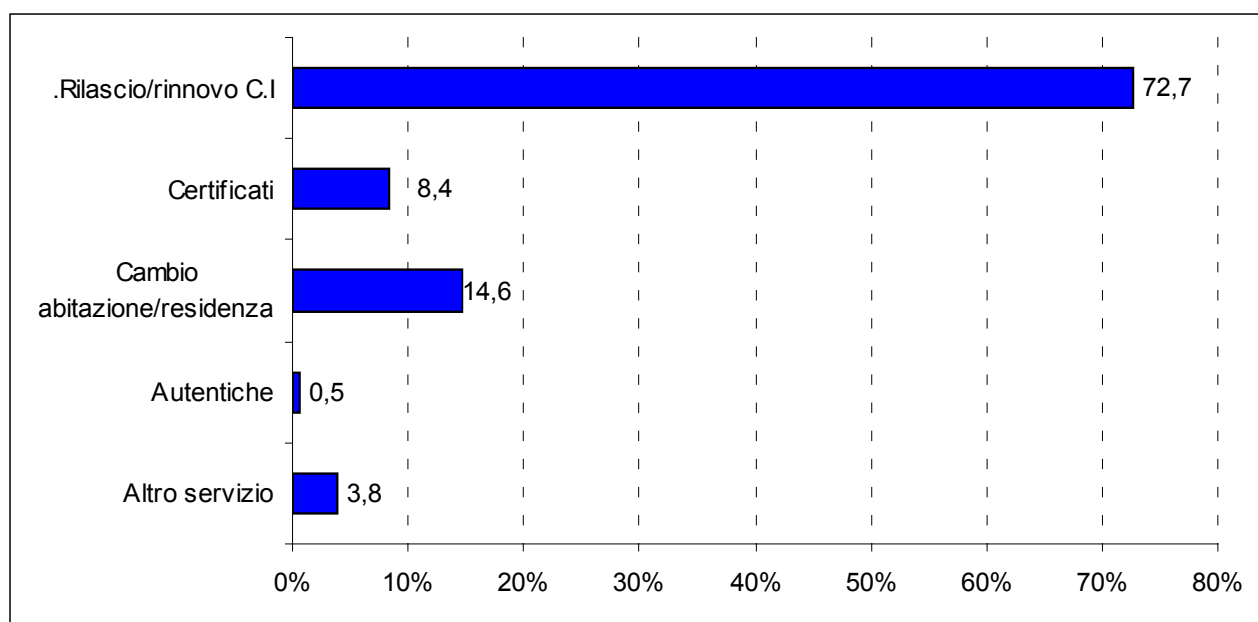
E' stato chiesto se gli intervistati fossero a conoscenza di questi uffici e ne è risultato che il 78,2% ne è informato. Per tutte le classi di età si sono registrate percentuali di conoscenza elevate: tra i giovani con età compresa fra i 18 e i 30 anni il 79,0%, tra gli anziani il 78,6% e tra gli adulti il 77,8% (cfr. Tabella 1).

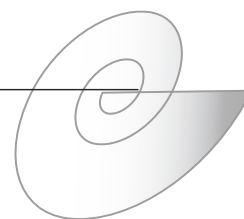
Tabella 1 – Conoscenza dei PAD, per fascia di età (percentuali di colonna).

| | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|--------|
| Si | 79,0 | 77,8 | 78,6 | 78,2 |
| No | 21,0 | 22,2 | 21,4 | 21,8 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 39,1% ha usufruito del servizio. In particolare il 72,7% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 14,6% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, l'8,4% per il rilascio di un certificato, lo 0,5% per l'autenticazione di documenti e il restante 3,8% per altri motivi (cfr. Grafico 1). Per fascia di età, si osserva che rispetto alla media le percentuali di coloro che si sono recati nei PAD per il rilascio/rinnovo delle C.I. sono più elevate fra gli anziani (82,6%) e i giovani (70,9%).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD.





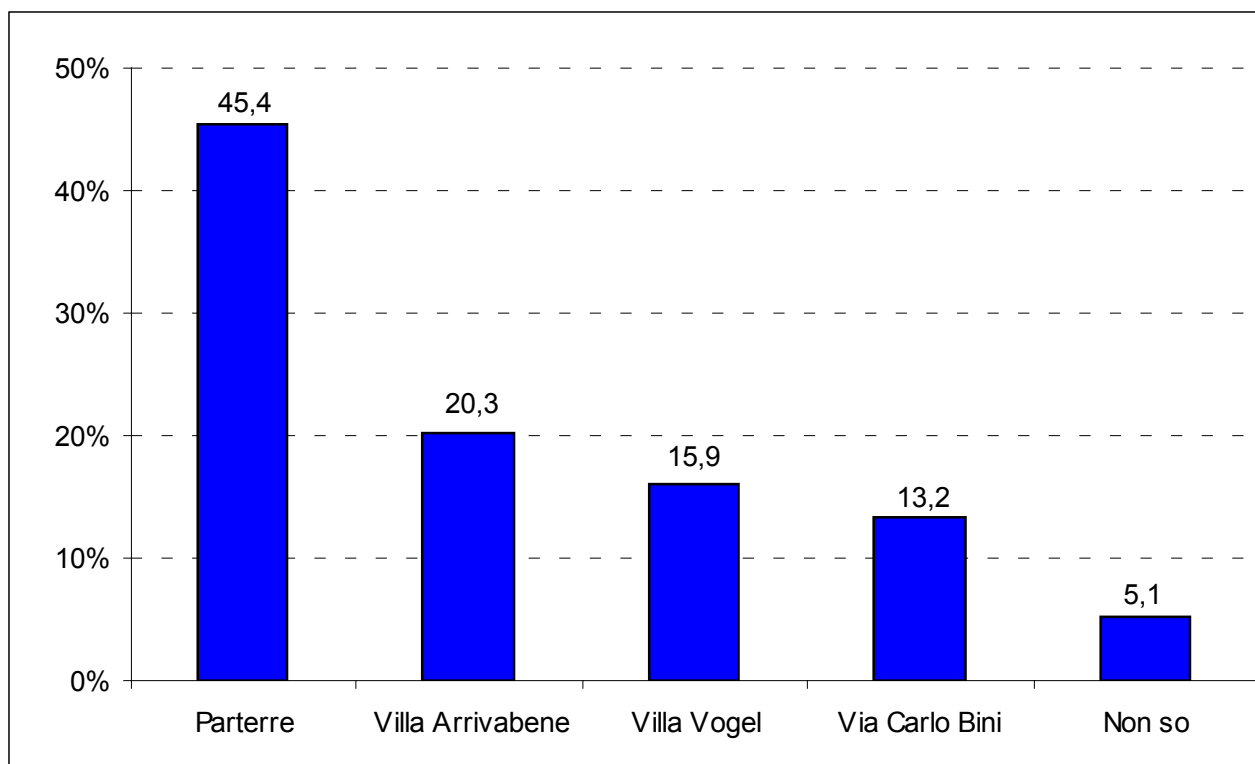
I giovani e gli adulti sono quelli che hanno usufruito di più del servizio “cambio di residenza,” rispettivamente il 21,8% dei casi e il 19,1%, mentre i certificati sono stati richiesti maggiormente dai cittadini di età compresa tra i 31 e i 60 anni in misura del 10,4% dei casi (cfr. Tabella 2).

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

| | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|-----------------------------|-------|-------|-------|--------|
| Rilascio/rinnovo C.I. | 70,9 | 66,1 | 82,6 | 72,7 |
| Cambio abitazione/residenza | 21,8 | 19,1 | 5,3 | 14,6 |
| Certificati | 5,5 | 10,4 | 6,8 | 8,4 |
| Autentiche | 0,0 | 0,5 | 0,8 | 0,5 |
| Altro servizio | 1,8 | 3,8 | 4,5 | 3,8 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

I PAD sono dislocati in 4 sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (45,4%), mentre il 20,3% si è recato a Villa Arrivabene, il 15,9% a Villa Vogel e il 13,2% in Via Carlo Bini (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti.





Agli utenti è stato chiesto di valutare diversi aspetti relativi ai PAD, riguardanti le strutture e le vie di accesso, il personale e la qualità del servizio ricevuto. Gli intervistati hanno dovuto esprimere un giudizio su una scala a 5 livelli (ottimo, buono, sufficiente, scarso, insufficiente) per ogni aspetto indagato. Per una maggior facilità di esposizione, i risultati sono stati aggregati in giudizio positivo (ottimo e buono), sufficiente e negativo (scarso e insufficiente). La tabella 3 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati. Globalmente i giudizi risultano positivi, in particolare per la competenza (89,2%), la cortesia del personale (88,9%), ubicazione/ accesso agli uffici (83,2%), la rapidità del servizio (81,4%), il comfort degli ambienti (78,6%) e i tempi di attesa (74,6%). Valutazioni positive, ma inferiori alle precedenti, si riscontrano nella tutela della privacy e nei giorni/orari di apertura giudicate in modo positivo rispettivamente dal 68,4% e dal 60% degli intervistati.

Tabella 3 - Valutazione dei PAD.

| | Ubicazione/ accesso agli uffici | Comfort degli ambienti | Competenza del personale | Cortesia | Tempi di attesa | Rapidità del servizio | Giorni e orari di apertura | Tutela della privacy e riservatezza |
|--------------|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------|---|
| Positivo | 83,2 | 78,6 | 89,2 | 88,9 | 74,6 | 81,4 | 61,6 | 68,4 |
| Sufficiente | 11,1 | 15,4 | 7,6 | 6,8 | 11,6 | 8,6 | 11,6 | 5,7 |
| Non positivo | 3,5 | 3,8 | 1,1 | 2,2 | 11,4 | 7,6 | 3,0 | 2,2 |
| Non so | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,6 | 1,6 | 23,0 | 22,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Riguardo ai giorni di apertura degli uffici, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura di sabato mattina. Il 46,4% degli intervistati, senza alcuna distinzione di genere, risulta favorevole contro un 42,6% che dichiara che non usufruirebbe del servizio il sabato. In particolare sarebbero interessati a questa possibilità il 57,6% circa degli intervistati con età compresa fra i 31 e i 60 anni (cfr. Tabella 4)

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

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Si | 46,5 | 46,4 | 56,3 | 57,6 | 29,3 | 46,4 |
| Non positivo | 42,9 | 42,3 | 35,3 | 35,0 | 54,4 | 42,6 |
| Non so | 10,6 | 11,3 | 8,4 | 7,4 | 16,3 | 11,0 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



L'Ufficio di Stato Civile¹

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

La prima domanda posta agli intervistati riguardava la conoscenza o meno del servizio ed è risultato che il 29,8% ne è informato, in particolare il 26,7% dei maschi e il 32,2% delle femmine. Gli adulti e gli anziani sono le fasce di età in cui è maggiormente diffusa la conoscenza dell'attività svolta da questo ufficio (rispettivamente il 32,6% e il 29,5%) (cfr. Tabella 5).

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

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Si | 26,7 | 32,2 | 21,6 | 32,4 | 29,5 | 29,8 |
| No | 73,3 | 67,8 | 78,4 | 67,6 | 70,5 | 70,2 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fra coloro che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, solo il 3,9% degli intervistati ha usufruito dei servizi: il 50,0% per le pubblicazioni di matrimonio, il 42,9% per presentare una denuncia di morte e il 7,1% per l'istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana. Come per i PAD è stato chiesto ai cittadini un giudizio per i differenti aspetti. I risultati sono globalmente molto positivi (cfr. Tabella 6), da un minimo del 78,6% relativo al comfort degli ambienti, all'85,7% di gradimento per ubicazione/accesso agli uffici, giorni di apertura e tutela della privacy, al 92,9% per la cortesia, la competenza del personale, la rapidità del servizio e i tempi di attesa.

Tabella 6 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile (percentuali di colonna).

| | Ubicazione/ Accesso agli uffici | Comfort degli ambienti | Competenza del personale | Cortesia | Tempi di attesa | Rapidità del servizio | Giorni e orari di apertura | Tutela della privacy e riservatezza |
|--------------|---------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------|---|
| Positivo | 85,7 | 78,6 | 92,9 | 92,9 | 92,9 | 92,9 | 85,7 | 85,7 |
| Sufficiente | 7,1 | 14,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Non positivo | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Non so | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 14,3 | 14,3 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¹ Dato che il numero di coloro che hanno usufruito del servizio è molto basso, 1,2% dei rispondenti, la significatività campionaria dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti.



La seconda parte dell'indagine relativa agli Uffici di Stato Civile era mirata a sondare la conoscenza o meno della possibilità di ordinare telefonicamente alcuni dei servizi. Il 31,1% ne è a conoscenza, in particolare femmine (31,9%) e tra gli intervistati sono più informati quelli con età superiore ai 61 anni (37,8%, cfr. Tabella 7). Fra questi solo il 5,3% ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo un giudizio positivo nell'80,0% dei casi.

Tabella 7 - Conoscenza dei servizi telefonici per l'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Si | 30,0 | 31,9 | 15,0 | 30,3 | 37,8 | 31,1 |
| No | 70,0 | 68,1 | 85,0 | 69,7 | 62,2 | 68,9 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

I Servizi Online

Un'intera sezione del questionario è dedicata a sondare i giudizi riguardo ai servizi online offerti dal Comune. Infatti, alcuni servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili in rete, fra cui il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni di matrimonio, ecc.

Il 52,9% degli intervistati ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare maschi (53,2%), adulti (60,4%) e anziani (47,6%) (cfr. Tabella 8)

Tabella 8 - Conoscenza dei servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Si | 53,2 | 52,6 | 41,9 | 60,4 | 47,6 | 52,9 |
| No | 46,8 | 47,4 | 58,1 | 39,6 | 52,4 | 47,1 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

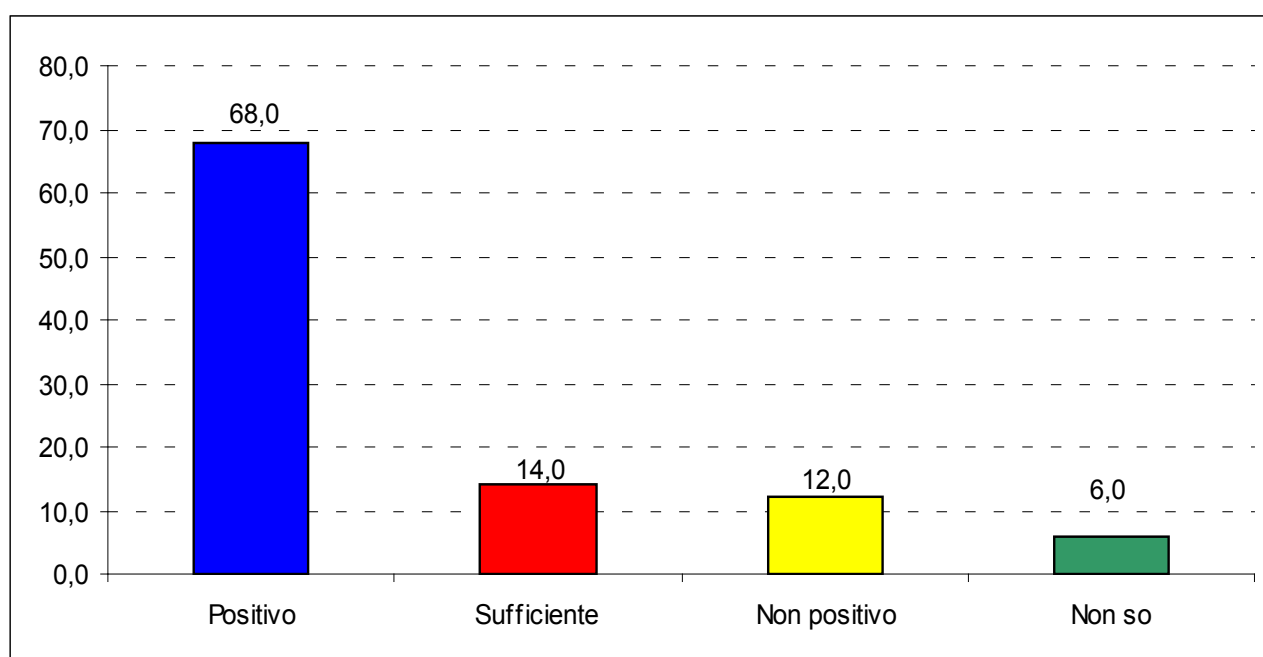
Per quanto riguarda la possibilità di accedere al portale online del Comune, il 19,7% è in possesso delle credenziali, in particolare maschi (23,2%) e adulti (27,8%, cfr. Tabella 9). Fra questi, il 39,7% degli intervistati ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nel 68,0% dei casi (cfr. Grafico 4).



Tabella 9 - Possesso delle credenziali di accesso per i servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Si | 23,2 | 16,9 | 18,6 | 27,8 | 7,6 | 19,7 |
| No | 76,8 | 83,1 | 81,4 | 72,2 | 92,4 | 80,3 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafico 4 - Valutazione dei Servizi Online.



Per quanto riguarda coloro che non sono in possesso delle credenziali di accesso, il 26,0% è interessato ad averle, in particolare maschi (24,0%), giovani (40,9%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (34,7%) (cfr. Tabella 10).

Tabella 10 - Interesse ad avere le credenziali d'accesso, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Si | 24,0 | 27,6 | 40,9 | 34,7 | 11,9 | 26,0 |
| No | 76,0 | 72,4 | 59,1 | 65,3 | 88,1 | 74,0 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



L'Ufficio Elettorale

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

Il 38,0% degli intervistati è a conoscenza di questi servizi, senza differenze di età e genere.

Fra coloro che sono a conoscenza, il 13,3% ha usufruito dei servizi durante l'ultima consultazione elettorale. I giudizi in merito al servizio sono stati complessivamente positivi.

Valutazione complessiva

Le ultime due domande del questionario sono rivolte solo a coloro che hanno utilizzato almeno uno dei servizi demografici. In particolare, è stata chiesta la valutazione complessiva del servizio e la valutazione rispetto alle aspettative dell'utente.

Il 62,6% ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, il 12,9% li ha valutati sufficienti e solo il 1,4% ha espresso un giudizio non positivo (cfr. Grafico 5). Anche in questo caso, va comunque considerata l'alta quota di rispondenti non so.

Per genere e fascia di età risultano più soddisfatte le femmine nel 67,5% dei casi e gli intervistati con età superiore ai 61 anni (66,7%) (cfr. Tabella 11).

Grafico 5- Valutazione complessiva dei Servizi Demografici.

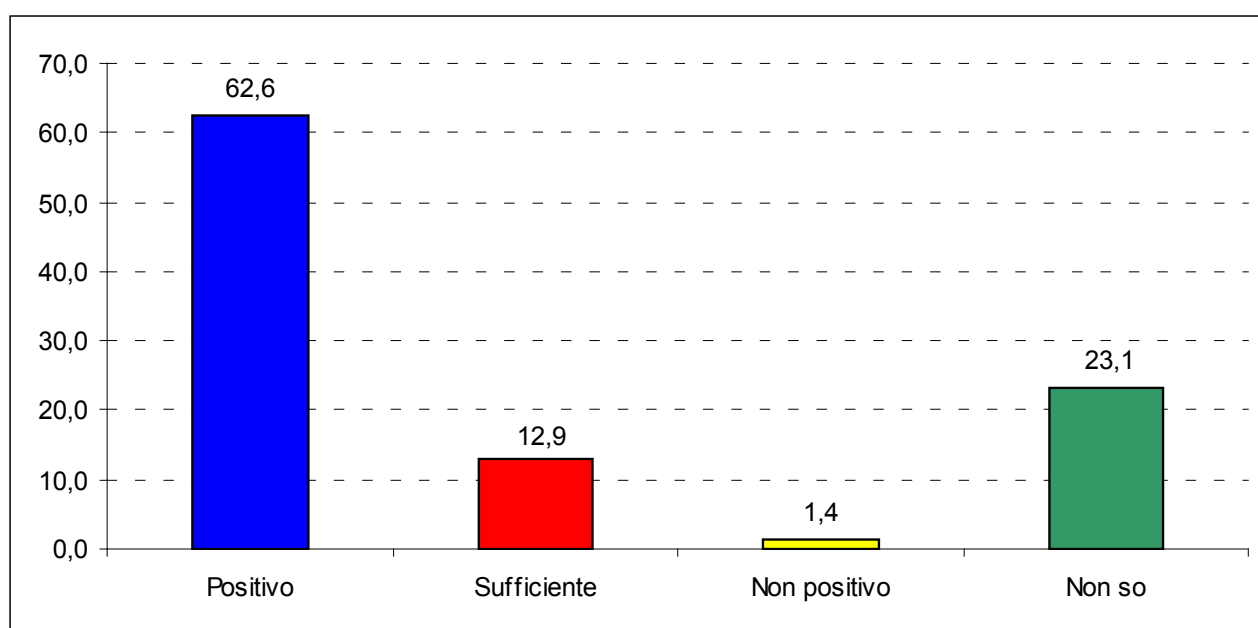




Tabella 11 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Positivo | 56,6 | 67,5 | 65,2 | 58,9 | 66,7 | 62,6 |
| Sufficiente | 13,8 | 12,2 | 15,2 | 14,5 | 9,8 | 12,9 |
| Non positivo | 0,5 | 2,1 | 0,0 | 0,9 | 2,6 | 1,4 |
| Non so | 29,1 | 18,1 | 19,7 | 25,7 | 20,9 | 23,1 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, dove il non so mantiene una quota alta, il 23,1% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di come atteso, il 46,7% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e solo il 6,2% è rimasto deluso (cfr. Grafico 6).

Per quanto concerne la valutazione complessiva, il 24,5% dei maschi e il 28,8% dei giovani (cfr. Tabella 12) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore di quello atteso.

Grafico 6 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente.

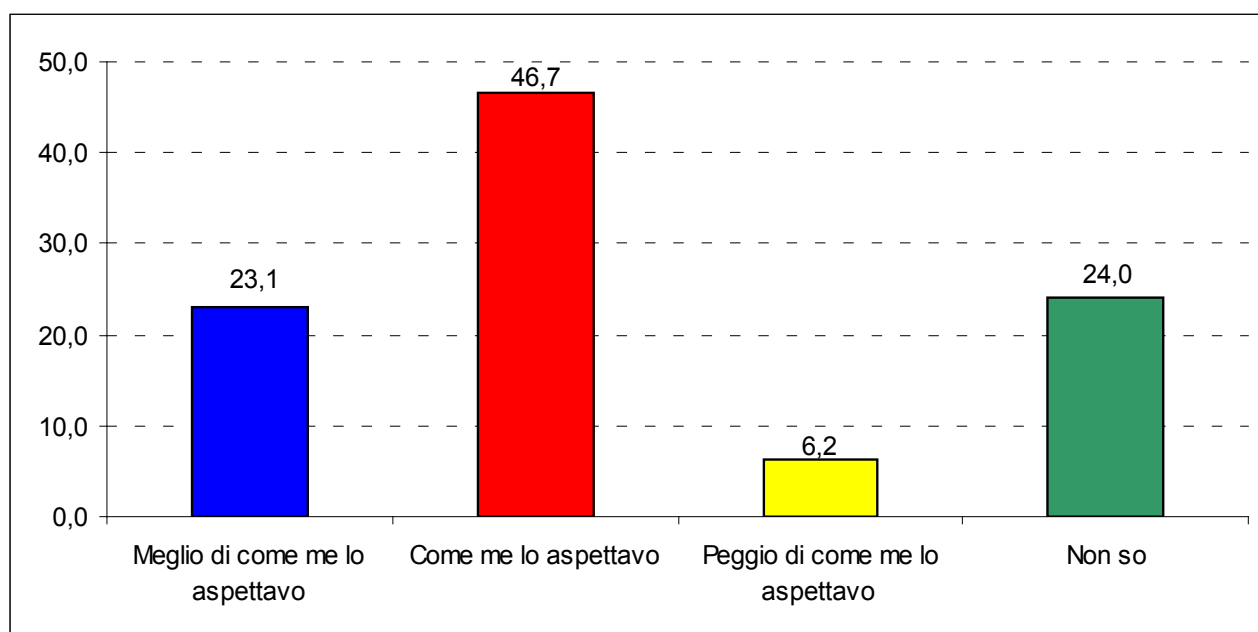


Tabella 12 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Meglio di come me lo aspettavo | 24,5 | 21,9 | 28,8 | 25,7 | 17,0 | 23,1 |
| Come me lo aspettavo | 40,8 | 51,5 | 45,5 | 39,3 | 57,5 | 46,7 |
| Peggio di come me lo aspettavo | 5,1 | 7,2 | 6,1 | 7,9 | 3,9 | 6,2 |
| Non so | 29,6 | 19,4 | 19,7 | 27,1 | 21,6 | 24,0 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

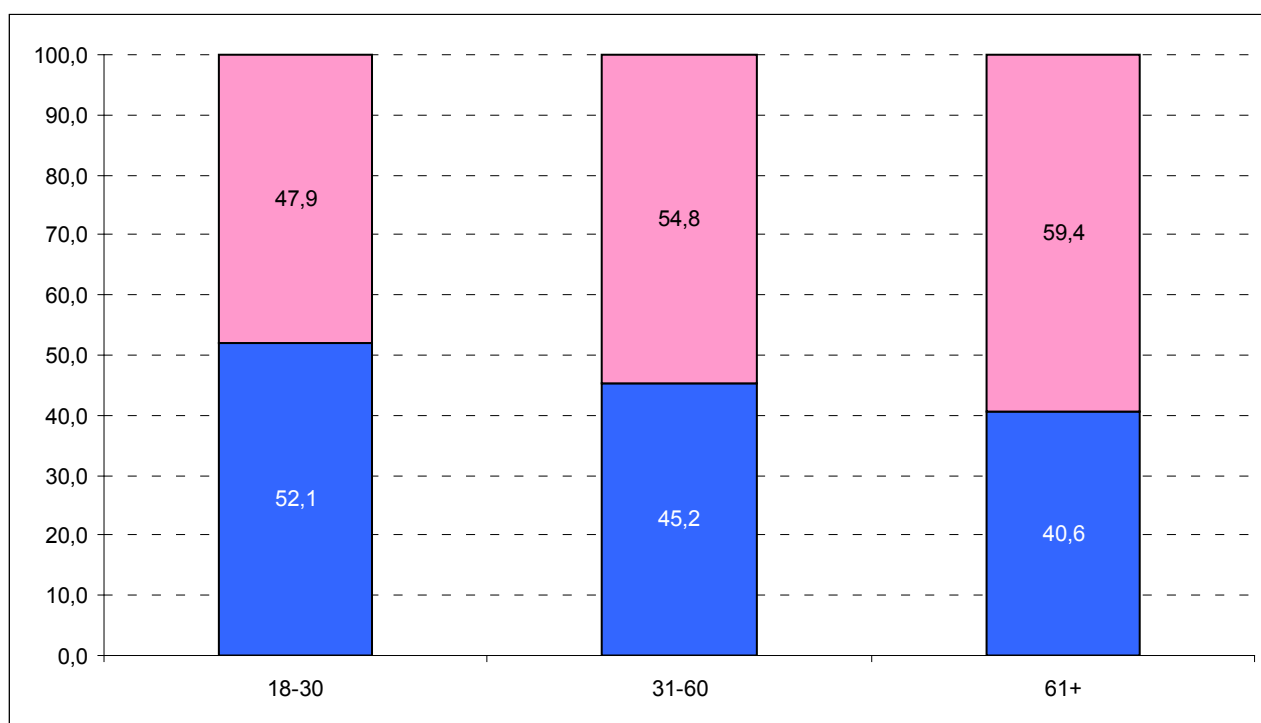


Caratteristiche della popolazione

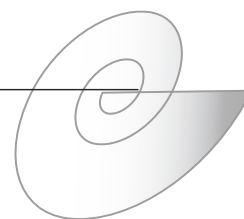
In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche della popolazione oggetto dell'indagine, a partire dalle variabili di strato utilizzate per la selezione del campione e le altre variabili strutturali rilevate dall'indagine, quali il titolo di studio e la condizione occupazionale e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

Il campione è composto per il 55,7% da femmine e per il 44,3% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (47,2%), il 39,0% alla classe "61 anni e oltre" e il 13,8% alla classe giovanile (18-30 anni). Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che mentre fra i giovani c'è un sostanziale equilibrio fra i generi, la proporzione di femmine tende a essere maggiore rispetto a quella dei maschi in maniera più evidente con l'aumentare dell'età (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 23,8% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore ulteriore, il 39,3% è diplomato, il 19,9% ha la licenza media inferiore e il 12,5% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate (25,4%) rispetto ai maschi (21,8%) (cfr. Tabella 13).



Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende a essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani 13.

Tabella 13 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).

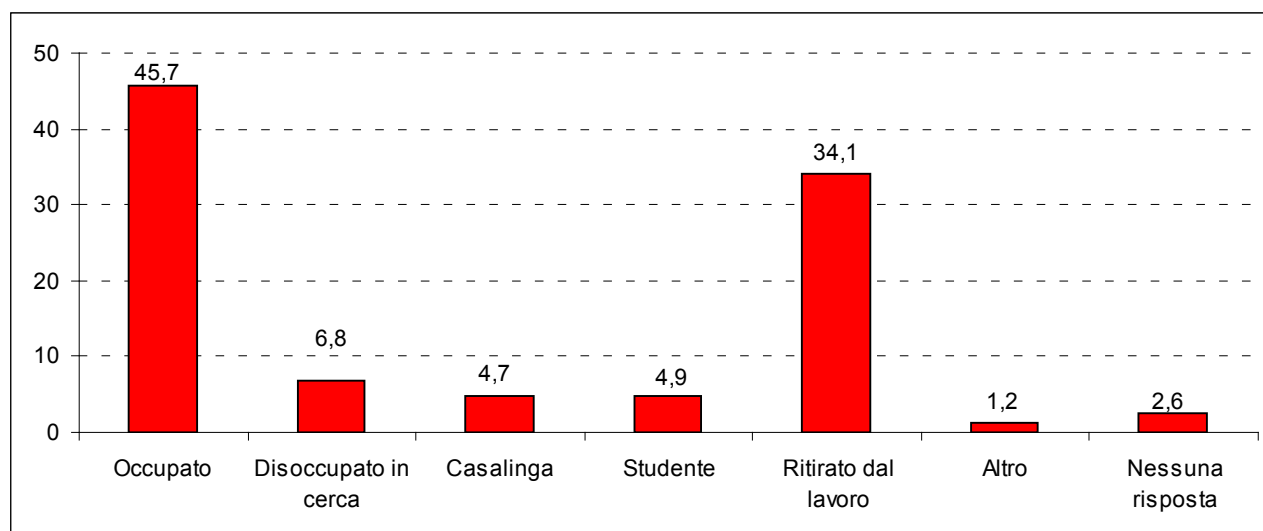
| | M | F | Totale |
|------------------------|-------|-------|--------|
| Laurea o superiore | 21,8 | 25,4 | 23,8 |
| Diploma di maturità | 41,2 | 37,7 | 39,3 |
| Scuola media inferiore | 22,2 | 18,1 | 19,9 |
| Licenza elementare | 10,3 | 14,3 | 12,5 |
| Nessun titolo | 2,1 | 1,3 | 1,7 |
| Nessuna risposta | 2,4 | 3,1 | 2,8 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Tabella 14 - Distribuzione per fascia di età e titolo di studio (percentuali di colonna).

| | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|------------------------|-------|-------|-------|--------|
| Laurea o superiore | 18,6 | 32,0 | 15,7 | 23,8 |
| Diploma di maturità | 56,9 | 45,4 | 25,7 | 39,3 |
| Scuola media inferiore | 23,4 | 18,6 | 20,4 | 19,9 |
| Licenza elementare | 0,0 | 0,9 | 31,0 | 12,5 |
| Nessun titolo | 0,0 | 0,9 | 3,2 | 1,7 |
| Nessuna risposta | 1,2 | 2,3 | 4,0 | 2,8 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

In merito alla condizione occupazionale il 45,7% della popolazione risulta occupato (50,9% uomini e 41,6% donne), il 34,1% è pensionato, il 4,9% studente, il 4,7% casalinga e il 6,8% in cerca di occupazione (cfr. Grafico 8).

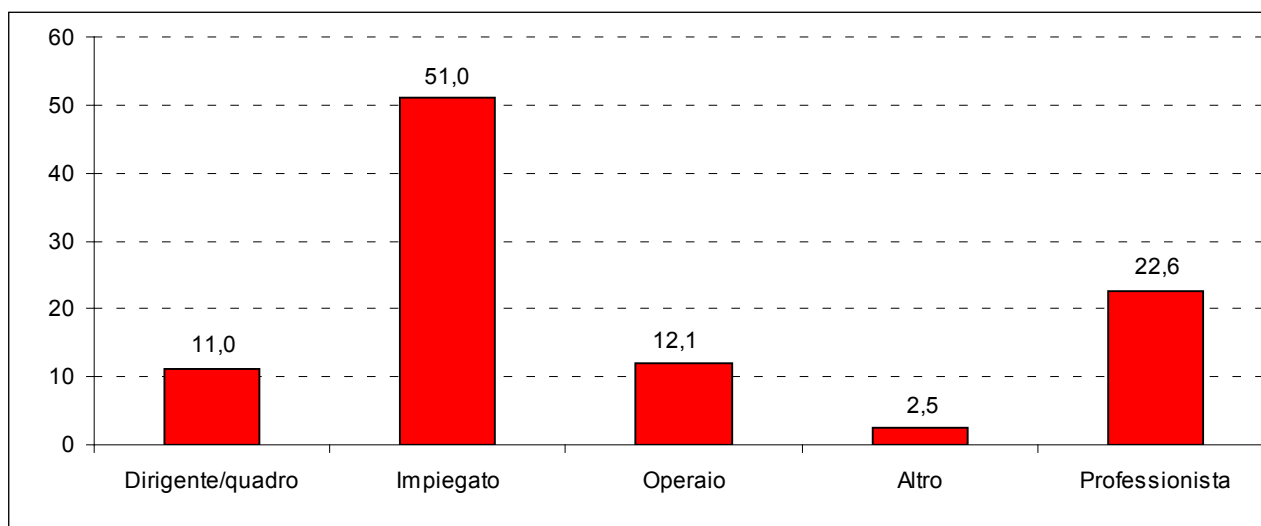
Grafico 8 - Condizione occupazionale.





Il 51,0% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (56,4%), il 12,1% come operaio mentre il 22,6% lavora autonomamente, prevalentemente uomini (cfr. Grafico 9).

Grafico 9 - Posizione nella professione.



La condizione occupazionale è legata alla classe di età; se è normale rilevare studenti fra i giovani e pensionati e casalinghe fra gli ultrasessantenni, risulta certamente più interessante l'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione. Il 12,6% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, ma anche la percentuale di quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni arriva a quasi il 10 per cento (9,8%) (cfr. Tabella 15).

Tabella 15 - Distribuzione per fascia di età e condizione occupazionale (percentuali di colonna).

| | 18-30 | | 31-60 | | 61+ | | Totale | |
|----------------------|-------|------|-------|------|-----|-------|--------|-------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Occupato | 84 | 50,3 | 447 | 78,3 | 22 | 4,7 | 553 | 45,7 |
| Disoccupato in cerca | 21 | 12,6 | 56 | 9,8 | 5 | 1,1 | 82 | 6,8 |
| Casalinga | 4 | 2,4 | 27 | 4,7 | 26 | 5,5 | 57 | 4,7 |
| Studente | 56 | 33,5 | 3 | 0,5 | 0 | 0,0 | 59 | 4,9 |
| Ritirato dal lavoro | 0 | 0,0 | 12 | 2,1 | 400 | 84,9 | 412 | 34,1 |
| Altro | 1 | 0,6 | 7 | 1,2 | 6 | 1,3 | 14 | 1,2 |
| Nessuna risposta | 1 | 0,6 | 19 | 3,3 | 12 | 2,5 | 32 | 2,6 |
| Totale | 167 | 100 | 571 | 100 | 471 | 100,0 | 1209 | 100,0 |



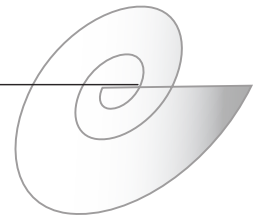
Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un *campionamento probabilistico² stratificato³*. Il campionamento iniziale della popolazione è avvenuto partendo dall'identificazione della popolazione di riferimento, ovvero i residenti nel comune di Firenze alla data del 30 agosto 2014, e successivamente dell'universo di selezione, composto da tutti coloro che hanno un'età superiore ai 18 anni. Dall'anagrafe della popolazione residente, è stato estratto un campione stratificato di 1.209 individui con relative sostituzioni. La stratificazione è una metodologia che consente di utilizzare le informazioni supplementari o ausiliarie per migliorare il disegno di campionamento. Essa consiste nella classificazione della popolazione in sub popolazioni, dette strati, sulla base delle informazioni ausiliarie (fattori noti che possono influire sul rapporto tra gli intervistati e l'oggetto dell'indagine) e nella selezione di campioni indipendenti da ciascuno strato. I vantaggi della stratificazione rispetto al campionamento semplice discendono dal fatto che la dimensione dei campioni negli strati anziché essere determinata dalla casualità dell'estrazione (come avverrebbe nel campionamento casuale semplice) è sotto controllo di chi la effettua. In particolare da ciascuno strato viene estratto un numero di unità proporzionale a quello presente nella popolazione.

In questa indagine la stratificazione è stata fatta in base al genere, alla classe di età (18-30, 31-60 e 61 e oltre) e al quartiere di residenza dell'individuo, per un totale di trenta strati.

L'obiettivo principale del piano di campionamento adottato è quello di ottenere un campione avente una struttura distribuita per genere ed età il più simile possibile a quella della popolazione di provenienza.

-
- 2 Si parla di campione probabilistico quando ricorrono le seguenti condizioni:
1. È possibile definire l'insieme di tutti i campioni distinti estraibili dalla popolazione;
 2. A ciascun membro di tale insieme è assegnabile a priori una probabilità di selezione;
 3. Stabilito il procedimento di stima vi è una corrispondenza univoca tra campione estratto e valore della stima che da esso si ricava.
- 3 L'adozione di un campione stratificato è soggetta a due condizioni:
1. Deve essere nota la proporzione di popolazione negli strati che si vogliono formare;
 2. Ogni unità della popolazione deve essere attribuibile senza equivoci a uno e uno soltanto dei possibili strati.
-



Appendice

Questionario

GRADIMENTO SERVIZI DEMOGRAFICI

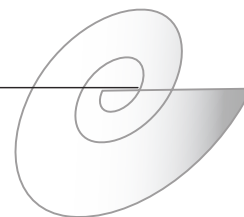
Le porrò alcune semplici domande riguardo ad alcuni servizi offerti dal comune per conoscere la sua opinione e migliorarne la qualità.

PAD – punti anagrafici decentrati

1. Gli sportelli anagrafici sono uffici presso i quali si possono richiedere certificati (di residenza, stato di famiglia...), fare la carta di identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione, ecc. Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dagli sportelli anagrafici?
 - sì
 - no, vai alla domanda 5

2. Se sì, ha utilizzato almeno un servizio nell' ultimo anno?
 - sì, rilascio/rinnovo carta d'identità
 - sì, cambio di abitazione o residenza
 - sì, certificati (residenza, stato di famiglia, esistenza in vita, nascita, matrimonio, morte, ecc..)
 - sì, autentiche (firme, documenti, fotografie...)
 - sì, altro servizio
 - no, vai alla domanda 5

3. Se sì, presso quale punto anagrafico?
 - Parterre – Piazza della Libertà
 - Villa Vogel – Via delle Torri
 - Villa Arrivabene – Piazza Alberti
 - Via Carlo Bini
 - non ricordo/non so



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

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

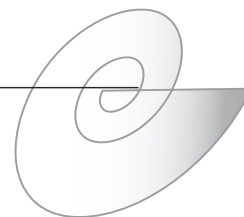
5. Nel caso dovesse usufruire (nuovamente) del servizio, preferirebbe farlo di sabato mattina?

- sì
- no
- non so

STATO CIVILE

6. Presso l'ufficio di stato civile del Comune si richiedono le pubblicazioni di matrimonio, si prenotano le sale per i matrimoni, si effettuano denunce di morte ecc). Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dall'ufficio di Stato civile

- sì
- no, vai alla domanda 9



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

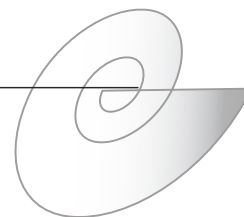
- sì, denuncia di morte
- sì, istanza di cremazione
- sì, pubblicazioni matrimonio
- sì, prenotazione sale per matrimonio
- sì, istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana
- sì, altro servizio
- no, vai alla domanda 9

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

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

9. E' a conoscenza della possibilità di ordinare per telefono i certificati di stato civile (quali estratti, copie integrali e certificati plurilingue di: nascita, matrimonio, morte)?

- sì
- no, vai alla domanda 12



10. Se sì, ha utilizzato il servizio nell' ultimo anno?

- sì
- no, vai alla domanda 12

11. Come lo valuta?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- insufficiente
- non so

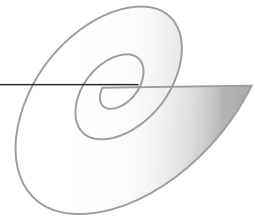
SERVIZI ONLINE

12. se sì, come lo valuta?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- insufficiente
- non so

13. (se sì ad almeno una delle domande 2, 7, 14, 18) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici del Comune di Firenze

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- insufficiente
- non so



14. (se sì ad almeno una delle domande 2, 7, 14, 18) Rispetto alle sue aspettative, com'è il servizio che ha ricevuto?

- meglio di come me lo aspettavo
- come me lo aspettavo
- peggio di come me lo aspettavo
- non so

Anagrafica intervistato

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



Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 16 – conoscenza dei PAD

| | N | % |
|--------|-------|-------|
| Si | 946 | 78,2 |
| No | 263 | 21,8 |
| Totale | 1.209 | 100,0 |

Tabella 17 - Servizi utilizzati nei PAD

| | N | % |
|-----------------------------------|-----|-------|
| Rilascio/rinnovo carta d'identità | 269 | 28,4 |
| Cambio di abitazione o residenza | 54 | 5,7 |
| Certificati | 31 | 3,3 |
| Autentiche | 2 | 0,2 |
| Altro servizio | 14 | 1,5 |
| No | 576 | 60,9 |
| Totale | 946 | 100,0 |

Tabella 18 - PAD in cui si sono recati gli utenti

| | N | % |
|--------------------|-----|-------|
| Parterre | 168 | 45,4 |
| Villa Arrivabene | 75 | 20,3 |
| Villa Vogel | 59 | 15,9 |
| Via Carlo Bini | 49 | 13,2 |
| Non ricordo-non so | 19 | 5,1 |
| Totale | 370 | 100,0 |

Tabella 19 - Valutazione dei PAD

| | Ubicazione/ accesso agli uffici | Comfort degli ambienti | Competenza del personale | Cortesia del personale | Tempo di attesa | Rapidità del servizio | Giorni e orari di apertura | Tutela della privacy e riservatezza |
|---------------|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------|---|
| Ottimo | 22,7 | 17,0 | 24,1 | 25,1 | 20,3 | 21,6 | 12,2 | 20,0 |
| Buono | 60,5 | 61,6 | 65,1 | 63,8 | 54,3 | 59,7 | 49,5 | 48,4 |
| Sufficiente | 11,1 | 15,4 | 7,6 | 6,8 | 11,6 | 8,6 | 11,6 | 5,7 |
| Scarso | 3,2 | 2,7 | 0,3 | 1,1 | 8,6 | 5,7 | 2,2 | 1,6 |
| Insufficiente | 0,3 | 1,1 | 0,8 | 1,1 | 2,7 | 1,9 | 0,8 | 0,5 |
| Non so | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,6 | 1,6 | 23,0 | 22,4 |
| Non risponde | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 1,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

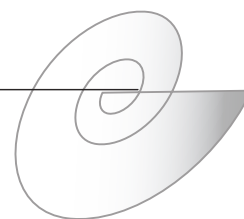


Tabella 20 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina

| | N | % |
|--------------|-------|-------|
| Si | 561 | 46,4 |
| Non positivo | 515 | 42,6 |
| Non so | 133 | 11,0 |
| Totale | 1.209 | 100,0 |

Tabella 21 – Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile

| | N | % |
|--------|-------|-------|
| Si | 360 | 29,8 |
| No | 849 | 70,2 |
| Totale | 1.209 | 100,0 |

Tabella 22 - Servizi utilizzati all'Ufficio di Stato Civile

| | N | % |
|---|-----|-------|
| Denuncia di morte | 6 | 1,7 |
| Istanza di cremazione | 0 | 0,0 |
| Pubblicazioni matrimonio | 7 | 1,9 |
| Prenotazione sale per matrimonio | 0 | 0,0 |
| Istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana | 1 | 0,3 |
| Altro servizio | 0 | 0,0 |
| No | 346 | 96,1 |
| Totale | 360 | 100,0 |

Tabella 23 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile

| | Ubicazione/ accesso agli uffici | Comfort degli ambienti | Competenza del personale | Cortesia del personale | Tempo di attesa | Rapidità del servizio | Giorni e orari di apertura | Tutela della privacy e riservatezza |
|---------------|---------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------------|---|
| Ottimo | 28,6 | 14,3 | 21,4 | 7,1 | 14,3 | 28,6 | 14,3 | 28,6 |
| Buono | 57,1 | 64,3 | 71,4 | 85,7 | 78,6 | 64,3 | 71,4 | 57,1 |
| Sufficiente | 7,1 | 14,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Scarso | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Insufficiente | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Non so | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 14,3 | 14,3 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

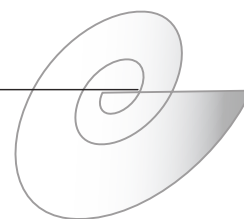


Tabella 24 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile

| | N | % |
|--------|-------|-------|
| Si | 376 | 31,1 |
| No | 833 | 68,9 |
| Totale | 1.209 | 100,0 |

Tabella 25 - Utilizzo dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile

| | N | % |
|--------|-----|-------|
| Si | 20 | 5,3 |
| No | 356 | 94,7 |
| Totale | 376 | 100,0 |

Tabella 26 - Valutazione dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile

| | N | % |
|---------------|----|-------|
| Ottimo | 4 | 20,0 |
| Buono | 12 | 60,0 |
| Sufficiente | 3 | 15,0 |
| Scarso | | 0,0 |
| Insufficiente | 1 | 5,0 |
| Non so | | 0,0 |
| Totale | 20 | 100,0 |

Tabella 27 – Conoscenza dei Servizi Online

| | N | % |
|--------|-------|-------|
| Si | 639 | 52,9 |
| No | 570 | 47,1 |
| Totale | 1.209 | 100,0 |

Tabella 28 - Possesso delle credenziali di accesso per i Servizi Online

| | N | % |
|--------|-----|-------|
| Si | 126 | 19,7 |
| No | 513 | 80,3 |
| Totale | 639 | 100,0 |

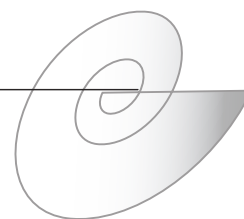


Tabella 29 – Utilizzo dei Servizi Online

| | N | % |
|--------|-----|-------|
| Si | 50 | 39,7 |
| No | 76 | 60,3 |
| Totale | 126 | 100,0 |

Tabella 30 - Valutazione dei Servizi Online

| | N | % |
|---------------|----|-------|
| Ottimo | 15 | 30,0 |
| Buono | 19 | 38,0 |
| Sufficiente | 7 | 14,0 |
| Scarso | 4 | 8,0 |
| Insufficiente | 2 | 4,0 |
| Non so | 3 | 6,0 |
| Totale | 50 | 100,0 |

Tabella 31 – Interesse nell'ottenere le credenziali di accesso ai Servizi Online

| | N | % |
|--------|-------|-------|
| Si | 282 | 26,0 |
| No | 801 | 74,0 |
| Totale | 1.083 | 100,0 |

Tabella 32 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale

| | N | % |
|--------|-------|-------|
| Si | 459 | 38,0 |
| No | 750 | 62,0 |
| Totale | 1.209 | 100,0 |

Tabella 33 - Utilizzo Ufficio Elettorale

| | N | % |
|--|-----|-------|
| La consegna a domicilio delle tessere elettorali | 48 | 10,5 |
| La richiesta allo sportello del duplicato della tessera elettorale | 11 | 2,4 |
| Altro servizio | 2 | 0,4 |
| No | 398 | 86,7 |
| Totale | 459 | 100,0 |



Tabella 34 – Valutazione Ufficio Elettorale

| | N | % |
|---------------|----|-------|
| Ottimo | 24 | 39,3 |
| Buono | 34 | 55,7 |
| Sufficiente | 2 | 3,3 |
| Scarso | | 0,0 |
| Insufficiente | | 0,0 |
| Non so | 1 | 1,6 |
| Totale | 61 | 100,0 |

Tabella 35 - Valutazione complessiva dei servizi demografici

| | N | % |
|---------------|-----|-------|
| Ottimo | 60 | 13,9 |
| Buono | 211 | 48,7 |
| Sufficiente | 56 | 12,9 |
| Scarso | 4 | 0,9 |
| Insufficiente | 2 | 0,5 |
| Non so | 100 | 23,1 |
| Totale | 433 | 100,0 |

Tabella 36 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente

| | N | % |
|--------------------------------|-----|-------|
| Meglio di come me lo aspettavo | 100 | 23,1 |
| Come me lo aspettavo | 202 | 46,7 |
| Peggio di come me lo aspettavo | 27 | 6,2 |
| Non so | 104 | 24,0 |
| Totale | 433 | 100,0 |

