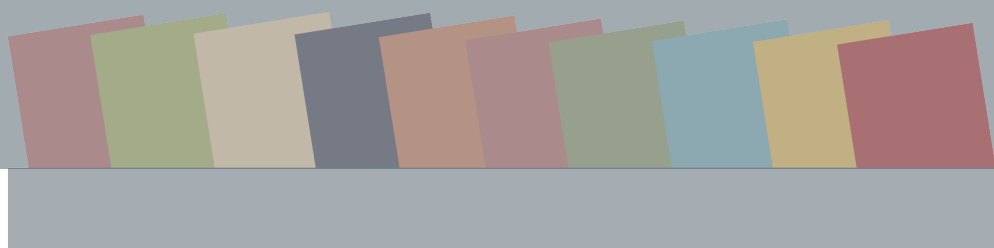


Direzione Generale
Servizio statistica e toponomastica

Bollettino mensile di statistica

Maggio 2016
n. 63





Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Statistica e toponomastica

Dirigente

Riccardo Innocenti

Responsabile Posizione Organizzativa Statistica

Gianni Dugheri



Composizione

Francesca Crescioli

Luca Pini

Collaborazione

Stefano Magni



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

Sommario

Presentazione	5
Popolazione	7
Tabelle demografiche	13
Economia	17
Ambiente e territorio.....	25
Dati territoriali	30
<i>La statistica per la città</i>	
Il servizio di Contact Center 055055	33

Presentazione

Sono ormai più di cinque anni che il Bollettino ha ripreso le pubblicazioni. La tiratura della versione cartacea è ridotta a qualche decina di copie, con una diffusione pressochè esclusiva via web.

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.

Questo mese vengono pubblicati i risultati dell'indagine sul gradimento del servizio di Contact Center 055055 del Comune di Firenze.

Nel focus demografico sono presi in esame alcuni dei parametri che descrivono la fecondità, sia delle residenti fiorentine sia delle residenti dei comuni della città metropolitana di Firenze.

Vengono inoltre riproposte ogni mese alcune serie di tabelle demografiche e su dati territoriali.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.

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

Popolazione

In sintesi

- *I residenti a Firenze al 30 aprile 2016 sono 377.924 di cui 59.682 stranieri (il 15,8%).*
- *Dall'inizio del 2016 il numero dei residenti è diminuito di 250 unità.*
- *Nel 2014 il numero medio di figli per donna a Firenze è 1,25; per le straniere è 1,68 mentre per le italiane è 1,09.*
- *Nel 2014 il numero medio di figli per donna nella città metropolitana di Firenze è 1,41; per le straniere è 1,94 mentre per le italiane è 1,27.*
- *A Firenze l'età media al parto è 32,2; per le italiane è 33,7 mentre per le straniere è 28,7.*
- *Nella città metropolitana di Firenze l'età media al parto è 32,1; per le italiane è 33,4 mentre per le straniere è 28,6*

I residenti a Firenze al 30 aprile 2016 sono 377.924 di cui 59.682 stranieri (il 15,8%). Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 250 unità.

Nel focus demografico di questo mese sono presi in esame alcuni dei parametri che descrivono la fecondità, sia delle residenti fiorentine sia delle residenti dei comuni della città metropolitana di Firenze. In particolare sono presentate e descritte le dinamiche dei tassi di fecondità totale (che corrispondono al numero di figli per donna) e l'età media al parto.

Il tasso di fecondità totale nel comune di Firenze è rimasto sostanzialmente stabile nell'arco temporale considerato: il valore minimo è stato registrato negli anni 2008 e 2009, pari a 1,05 mentre il valore più elevato si osserva nel 2012, con 1,27. Un incremento ancora troppo debole per ipotizzare una ripresa che difatti non è confermata negli anni successivi.

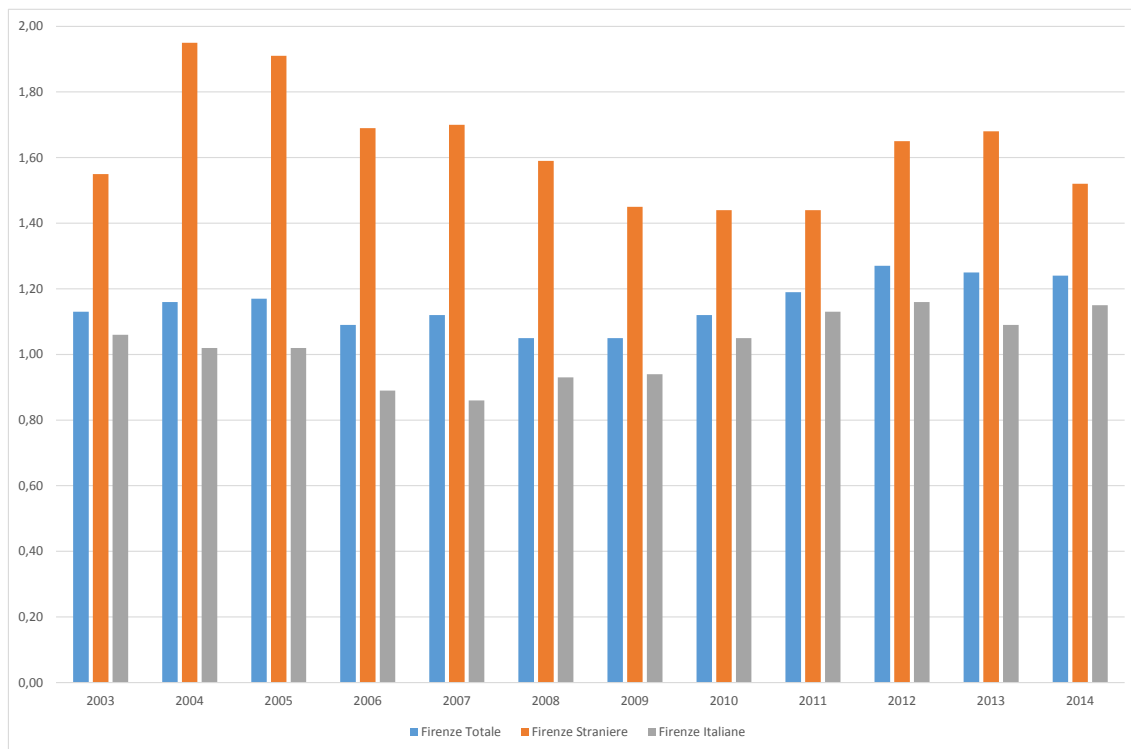
Tabella 1 – Tasso di fecondità totale delle residenti a Firenze e nella città metropolitana di Firenze per cittadinanza e totale dal 2003 al 2014

	Firenze			Città metropolitana		
	Totale	Straniere	Italiane	Totale	Straniere	Italiane
2003	1,13	1,55	1,06	1,21	2,32	1,11
2004	1,16	1,95	1,02	1,39	3,29	1,18
2005	1,17	1,91	1,02	1,35	2,82	1,17
2006	1,09	1,69	0,89	1,32	2,73	1,14
2007	1,12	1,70	0,86	1,37	2,79	1,16
2008	1,05	1,59	0,93	1,49	2,61	1,30
2009	1,05	1,45	0,94	1,43	2,41	1,24
2010	1,12	1,44	1,05	1,49	2,34	1,31
2011	1,19	1,44	1,13	1,42	2,14	1,25
2012	1,27	1,65	1,16	1,45	2,27	1,24
2013	1,25	1,68	1,09	1,41	1,94	1,27
2014	1,24	1,52	1,15	1,37	1,79	1,27

Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat

Come si può meglio comprendere dal grafico 1, il tasso di fecondità totale delle residenti straniere è significativamente più elevato rispetto a quello delle italiane, anche se la differenza si sta riducendo negli ultimi anni. Dopo avere registrato un valore relativamente elevato negli anni 2004 e 2005, pari rispettivamente a 1,95 e a 1,91, il tasso di fecondità totale delle straniere si è progressivamente ridotto fino 1,44, registrato sia nel 2010 sia nel 2011, per poi avere nuovamente una piccola crescita nei 3 anni successivi (valore più alto nel 2013 con 1,68). Il tasso di fecondità delle italiane, dopo aver registrato il valore minimo di 0,86 nel 2007, è risalito fino a 1,16 nel 2012, per poi avere una lieve flessione nel 2013 con un valore di 1,09 e successivamente una ripresa fino a 1,15 del 2014. La riduzione dello scarto fra il tasso di fecondità delle straniere e quello delle italiane sembra confermare la tendenza, già nota negli studi demografici, secondo la quale le immigrate straniere seguono inizialmente il modello riproduttivo della popolazione di provenienza per poi tendere progressivamente ad assumere comportamenti più vicini alla popolazione di immigrazione.

Grafico 1 – Tasso di fecondità totale delle residenti a Firenze per cittadinanza dal 2003 al 2014



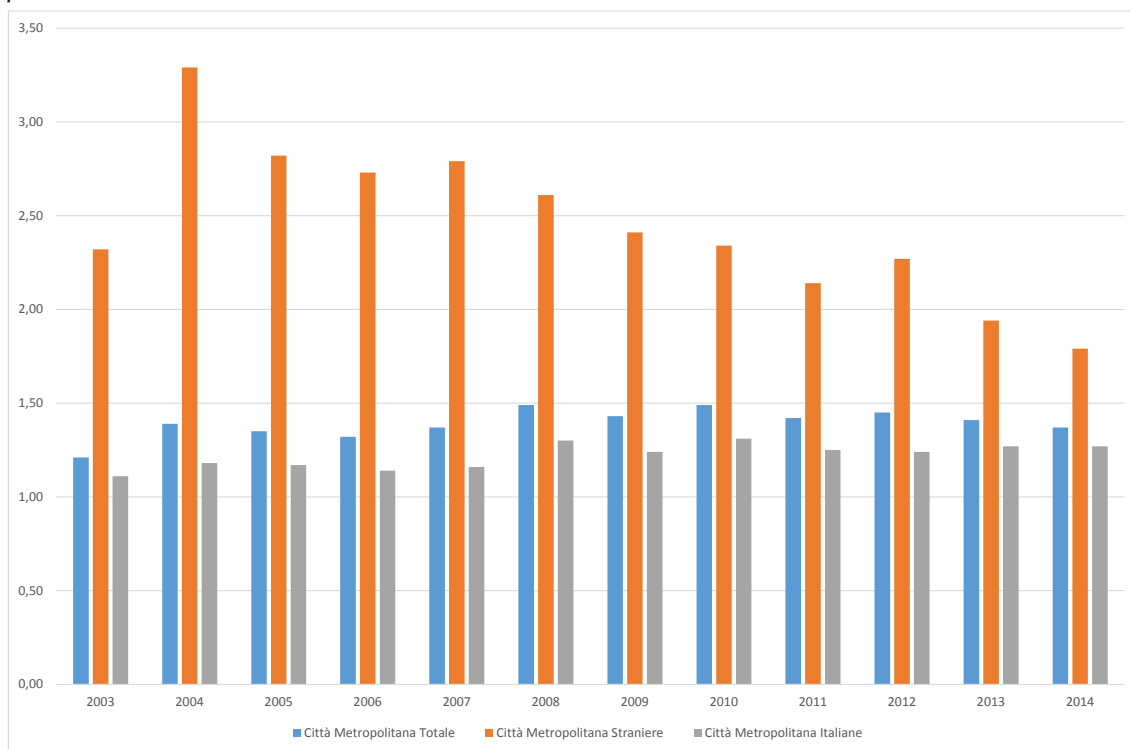
Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat

La tendenza che si registra per la città metropolitana fiorentina non è molto diversa da quella osservata per Firenze, con un calo del tasso di fecondità totale per le straniere e una leggera ripresa per le italiane. Si evidenzia comunque come i valori della città metropolitana nel suo complesso siano più elevati di quelli di Firenze, sia per la componente italiana sia per quella straniera. Nel caso delle straniere appare ancora più evidente il calo del tasso di fecondità, visto che nel 2004 era addirittura superiore a 3,00, mentre nel 2013 e nel 2014 è stato inferiore anche a 2,00.

Anche per la città metropolitana fiorentina è necessaria una certa cautela prima di poter parlare di ripresa del tasso di fecondità, perché le variazioni registrate sono ancora troppo piccole. Ci troviamo infatti, in termini assoluti, in una situazione di bassa natalità con riferimento al valore che garantirebbe il ricambio generazionale, pari a 2,1 figli per donna.

Il dato della città metropolitana è comunque in linea con la media nazionale, pari a 1,35 figli per donna.

Grafico 2 – Tasso di fecondità totale delle residenti nella città metropolitana di Firenze per cittadinanza dal 2003 al 2014



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat

Il tasso di fecondità è correlato con l'età media al parto che risulta (tabella 2) in costante crescita sia a Firenze sia nell'area fiorentina, sia per le italiane sia per le straniere.

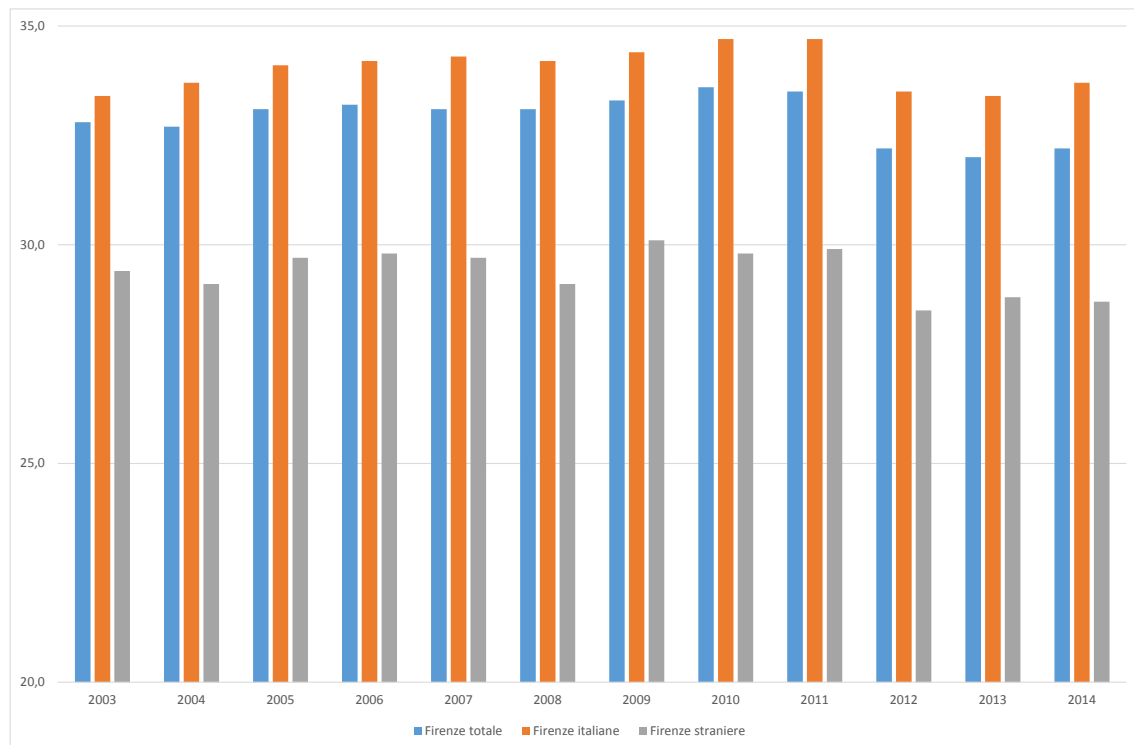
L'età media al parto delle madri residenti nel comune di Firenze ha subito una lieve crescita fino al 2010 con un picco di 33,6 anni, per poi ridiscendere lievemente fino ai 32 anni del 2013. L'andamento osservato sul totale è simile anche se si distingue tra cittadine italiane e straniere. Nella città metropolitana si osserva invece un lieve aumento costante.

Tabella 2 – Età media al parto delle residenti a Firenze e città metropolitana per cittadinanza dal 2003 al 2014

	Firenze			Città metropolitana		
	totale	italiane	straniere	totale	italiane	straniere
2003	32,8	33,4	29,4	31,8	32,6	27,2
2004	32,7	33,7	29,1	31,5	32,7	27,0
2005	33,1	34,1	29,7	31,7	32,8	27,5
2006	33,2	34,2	29,8	31,8	32,9	27,5
2007	33,1	34,3	29,7	31,6	32,9	27,5
2008	33,1	34,2	29,1	31,7	33,1	27,4
2009	33,3	34,4	30,1	31,9	33,3	27,7
2010	33,6	34,7	29,8	32,0	33,4	28,1
2011	33,5	34,7	29,9	32,0	33,4	28,3
2012	32,2	33,5	28,5	32,0	33,4	28,3
2013	32,0	33,4	28,8	32,0	33,2	28,5
2014	32,2	33,7	28,7	32,1	33,4	28,6

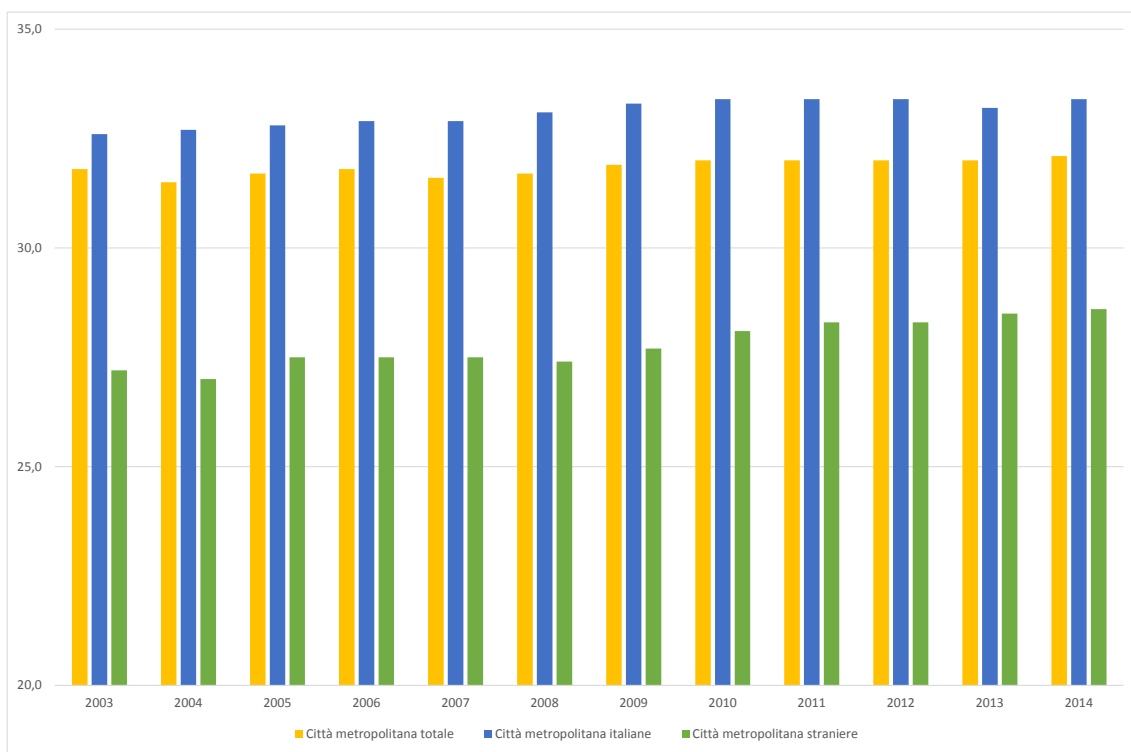
Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat

Grafico 3 - Età media al parto delle residenti a Firenze per cittadinanza dal 2003 al 2014



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat

Grafico 4 - Età media al parto delle residenti nella città metropolitana di Firenze per cittadinanza dal 2003 al 2014



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat

Tabelle demografiche al 30 aprile 2016*Residenti per quartiere e genere e stranieri per quartiere*

Quartiere	M	F	Totale	Stranieri
1	31.907	35.381	67.288	14.668
2	41.509	49.477	90.986	11.465
3	19.137	22.401	41.538	4.623
4	32.510	36.445	68.955	8.779
5	51.412	57.745	109.157	20.147
Totale	176.475	201.449	377.924	59.682

Residenti per quartiere e classi di età

Classe di età	Quartiere					Totale
	1	2	3	4	5	
0-14	7.592	10.872	5.155	8.763	13.346	45.728
15-64	44.990	55.301	24.745	41.502	68.160	234.698
65 e oltre	14.675	24.794	11.630	18.674	27.623	97.396
Totale	67.257	90.967	415530	68.939	109.129	377.822

Famiglie residenti per numero di componenti e quartiere

Componenti	Quartiere					Totale
	1	2	3	4	5	
1	21.966	21.113	8.440	13.303	24.906	89.728
2	7.657	11.484	5.272	8.927	13.546	46.886
3	4.380	6.953	3.184	5.497	8.179	28.193
4	2.599	4.478	2.185	3.521	5.191	17.974
5	708	1.021	507	872	1.283	4.391
6	181	184	139	241	407	1.162
7 e oltre	92	129	66	137	250	674
Totale	37.583	45.372	19.793	32.498	53.762	189.008

Residenti in convivenza per quartiere

Quartiere	Residenti in convivenza
1	1.121
2	874
3	394
4	333
5	1.005
Totale	3.727

Saldo naturale e migratorio dal 1 gennaio al 30 aprile 2016

Movimenti anagrafici			
Saldo Naturale	-561	Saldo Migratorio	1.520
Nati	1.009	Iscritti	4.195
Morti	1.570	Cancellati	2.675

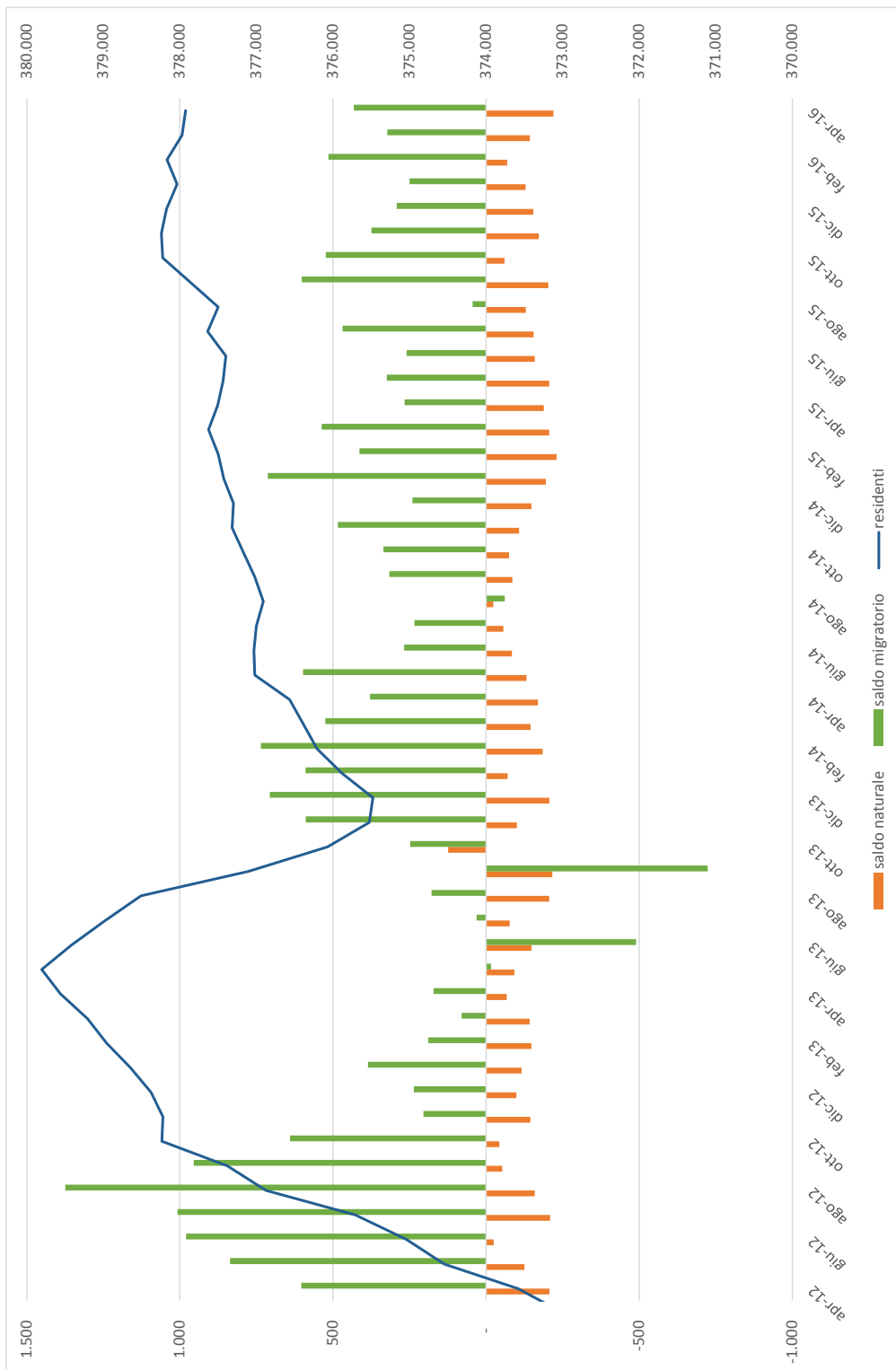
Residenti stranieri per area geografica di cittadinanza e genere e principali cittadinanze presenti

	Maschi	Femmine	Totale
Popolazione straniera europea	4.625	8.631	13.256
Popolazione straniera extraeuropea	22.391	24.035	46.426
Totale	27.016	32.666	59.682
<i>di cui</i>			
Romena	3.307	5.439	8.746
Peruviana	2.675	3.643	6.318
Cinese	2.978	2.980	5.958
Albanese	2.942	2.596	5.538

Residenti per area di nascita

Area di nascita	residenti
Nati nel Comune di Firenze	171.478
Nati nella Provincia di Firenze (escluso il Comune di Firenze)	45.075
- <i>di cui</i> a Bagno a Ripoli	18.943
- <i>di cui</i> a Fiesole	5.604
Nati in altre province della Toscana	27.231
Nati in altre regioni italiane	67.132
Nati all'estero	67.008

Saldi naturale e migratorio e popolazione residente aprile 2012 – aprile 2016



Economia

- *Ad aprile, la variazione mensile dell'indice prezzi al consumo è +0,8%, mentre a marzo era +0,1%. La variazione annuale è -0,5% mentre a marzo era -0,4%.*
- *Il carrello della spesa è aumentato di +0,4%, invariato rispetto a marzo.*
- *Le principali variazioni si sono registrate per le divisioni Servizi ricettivi e di ristorazione e Trasporti.*
- *A marzo il prezzo medio rilevato del dentifricio è stato di 2,84€, ad Aosta 3,07€, a Trento 1,37€*
- *A marzo il prezzo medio dei biscotti è stato di 3,70€ al chilo, a Bari 3,02€, a Milano 4,59€*

Prezzi al Consumo

Ad Aprile, la variazione mensile è +0,8%, mentre a marzo era +0,1%. La variazione annuale è -0,5% mentre a marzo era -0,4%.

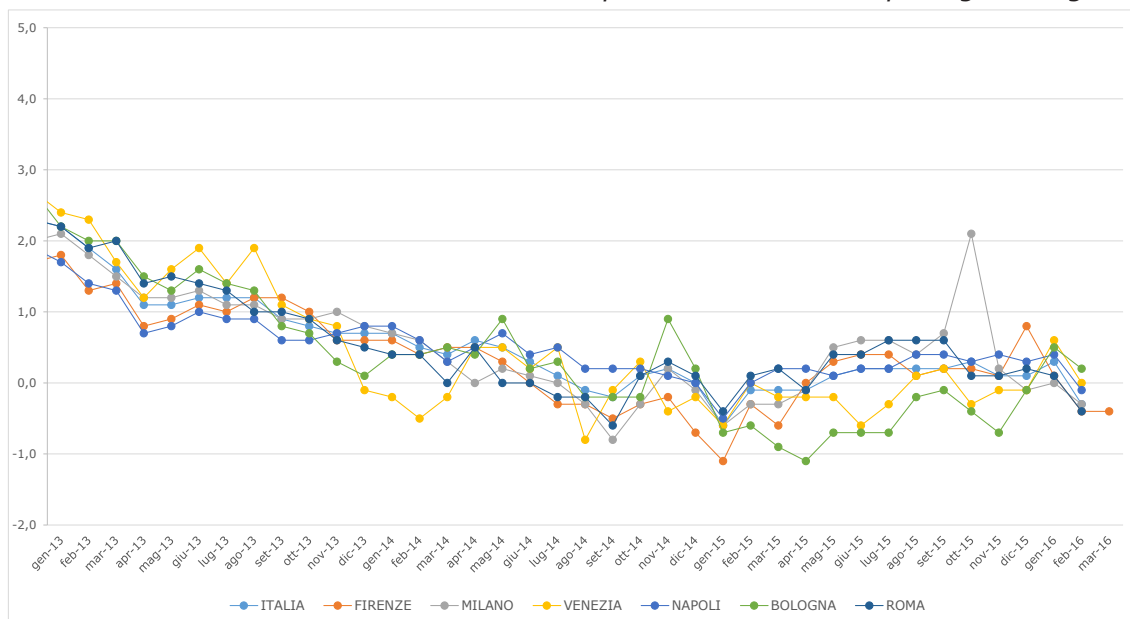
A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni Servizi ricettivi e di ristorazione e Trasporti.

Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione (+5,9% rispetto al mese precedente) sono in aumento i servizi di alloggio: +20,2% rispetto a marzo 2016, -3,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

Nella divisione Trasporti sono in aumento i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (+1,4% rispetto al mese precedente ma +12,3% rispetto a un anno fa) e il trasporto aereo passeggeri (+5,1% rispetto al mese precedente -4,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente). In diminuzione il trasporto marittimo: -3,0% rispetto a marzo 2106 e -9,0% rispetto ad aprile 2015.

Nella divisione Abitazione, acqua, energia elettrica, gas e altri combustibili si registra la forte diminuzione dell'energia elettrica: -4,0% su base mensile e -2,3% rispetto ad aprile 2015.

Grafico 5 – Variazioni annuali dell'indice NIC per l'Italia e alcuni capoluoghi di regione



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 aumentati di +0,4% rispetto al mese precedente. Rispetto allo stesso mese dell'anno precedente sono diminuiti di -1,3%.

I prodotti a media frequenza di acquisto registrano una variazione di +1,5% rispetto a marzo 2016 e -0,1% ad aprile 2015. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono invariati rispetto a marzo 2016 e in aumento di +0,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

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.

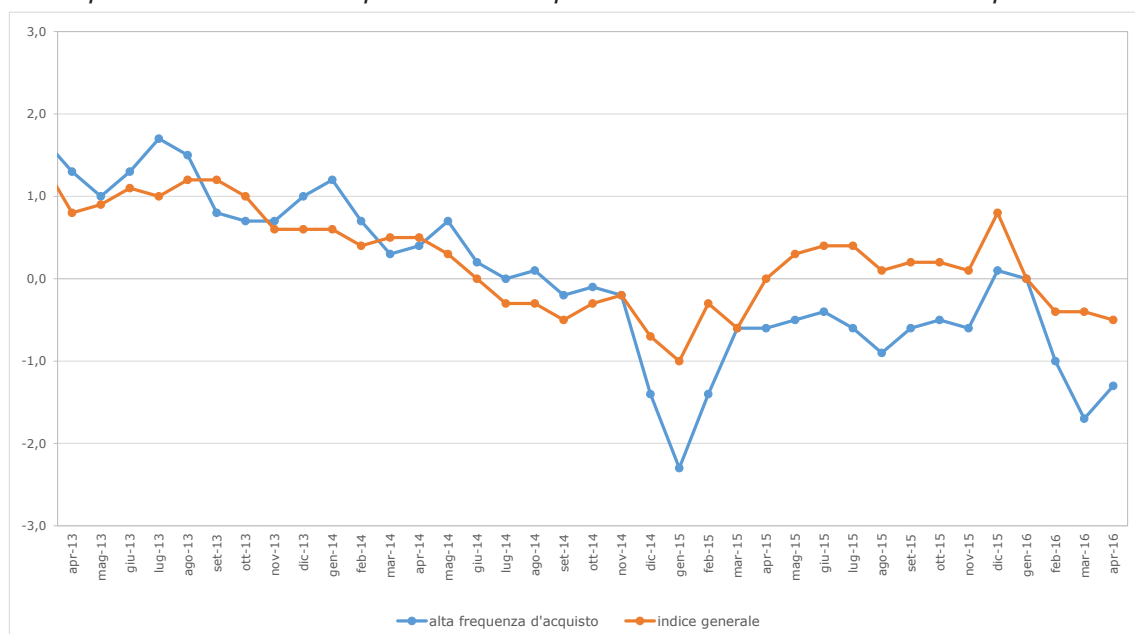
Prodotti a bassa frequenza di acquisto: comprendono gli elettrodomestici, i servizi ospedalieri, l'acquisto dei mezzi di trasporto, i servizi di trasloco, gli apparecchi audiovisivi, fotografici e informatici, gli articoli sportivi.

Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti a diversa frequenza di acquisto

Aprile 2016, variazioni percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Apr-16/Mar-16	Apr-16/Apr-15
Alta frequenza	0,4	-1,3
Media frequenza	1,5	-0,1
Bassa frequenza	0,0	0,8
Indice generale	+0,8	-0,5

Grafico 6 - 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 52%, hanno fatto registrare una variazione di -1,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +0,4%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a -1,0%. I beni energetici sono in diminuzione di -6,5% rispetto ad aprile 2016. I tabacchi fanno registrare una variazione -0,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +0,4%.

Il confronto con i dati nazionali evidenzia come Firenze abbia ad Aprile 2016 un'inflazione in linea con la media nazionale che è -0,4% su base annuale. 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); Marzo 2016

Città	Acqua minerale	Biscotti	Caffè espresso al bar	Carta igienica	Dentifricio	Latte fresco	Olio e.v.o.	Pane	Parmigiano Reggiano	Riso
Ancona	2,85	3,42	0,96	2,18	3,07	1,43	5,36	3,54	19,60	3,13
Aosta			1,02	2,10			6,06	3,35	16,95	3,59
Arezzo	1,76	3,29	1,00	2,02	3,04	1,45	5,79	2,26	18,17	2,13
Bari	1,80	3,02	0,75	1,49	1,77	1,38	5,26	2,88	17,01	2,51
Bologna	2,63	3,74	1,08	1,84	2,63	1,24	6,20	4,04	19,46	2,86
Cagliari	3,26	3,28	0,88	1,70	1,67	1,47	5,85	2,88	18,67	2,55
Firenze	2,16	3,70	1,00	2,20	2,84	1,55	6,35	2,09	19,21	2,15
Genova	2,42	4,22	0,99	1,96	2,71	1,58	6,64	3,52	18,99	2,76
Grosseto	2,22	3,46	0,94	1,67	2,70	1,54	5,82	2,36	18,05	2,42
Milano	2,26	4,59	0,99	2,36	2,28	1,49	6,74	3,57	19,98	3,00
Napoli	1,87	3,03	0,86	1,23	1,77	1,54	5,31	1,90	17,73	2,18
Palermo	2,39	3,35	0,93	1,68	2,37	1,43	6,23	2,73	18,22	2,38
Parma	2,88	3,43	1,00	1,78		1,38	5,62	3,12	18,19	2,74
Perugia	1,69	3,32	0,96	1,11	2,49	1,36	5,19	1,85	17,69	1,99
Pistoia	2,71	3,86	0,98	1,97	2,26	1,61	6,64	1,91	19,07	2,51
Roma	2,62	4,42	0,85	2,30	2,69	1,52	6,02	2,48	18,31	2,99
Torino	2,36	3,36	1,04	1,44	2,15	1,56	5,74	2,73	18,89	2,97
Trento	1,52	3,25	1,04	2,08	1,37		5,14	2,79	19,41	1,92
Udine	1,98	3,60	1,03	1,76	2,04	1,53	5,72	3,54	19,06	2,44
Venezia	1,74	3,19	1,02	1,61	2,57	1,26	5,44	4,70	18,39	3,00

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

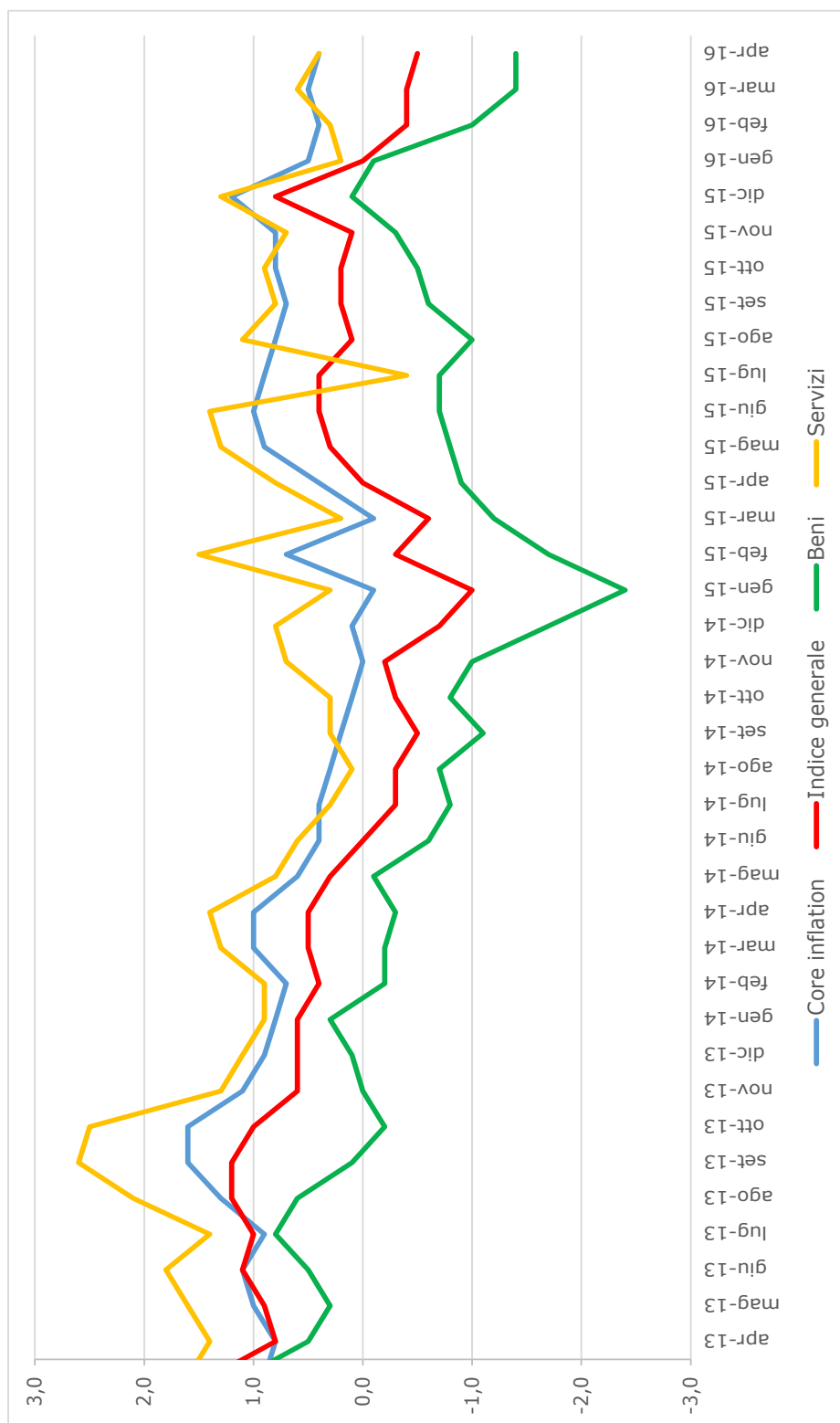
I prezzi rilevati dall'Istituto Nazionale di Statistica sono raccolti ai fini dell'indagine sui prezzi al consumo; tale indagine ha come obiettivo principale quello di fornire degli indicatori sulle variazioni dei prezzi intervenute nei prodotti appartenenti a un paniere scelto in maniera rappresentativa 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 Marzo 2016:

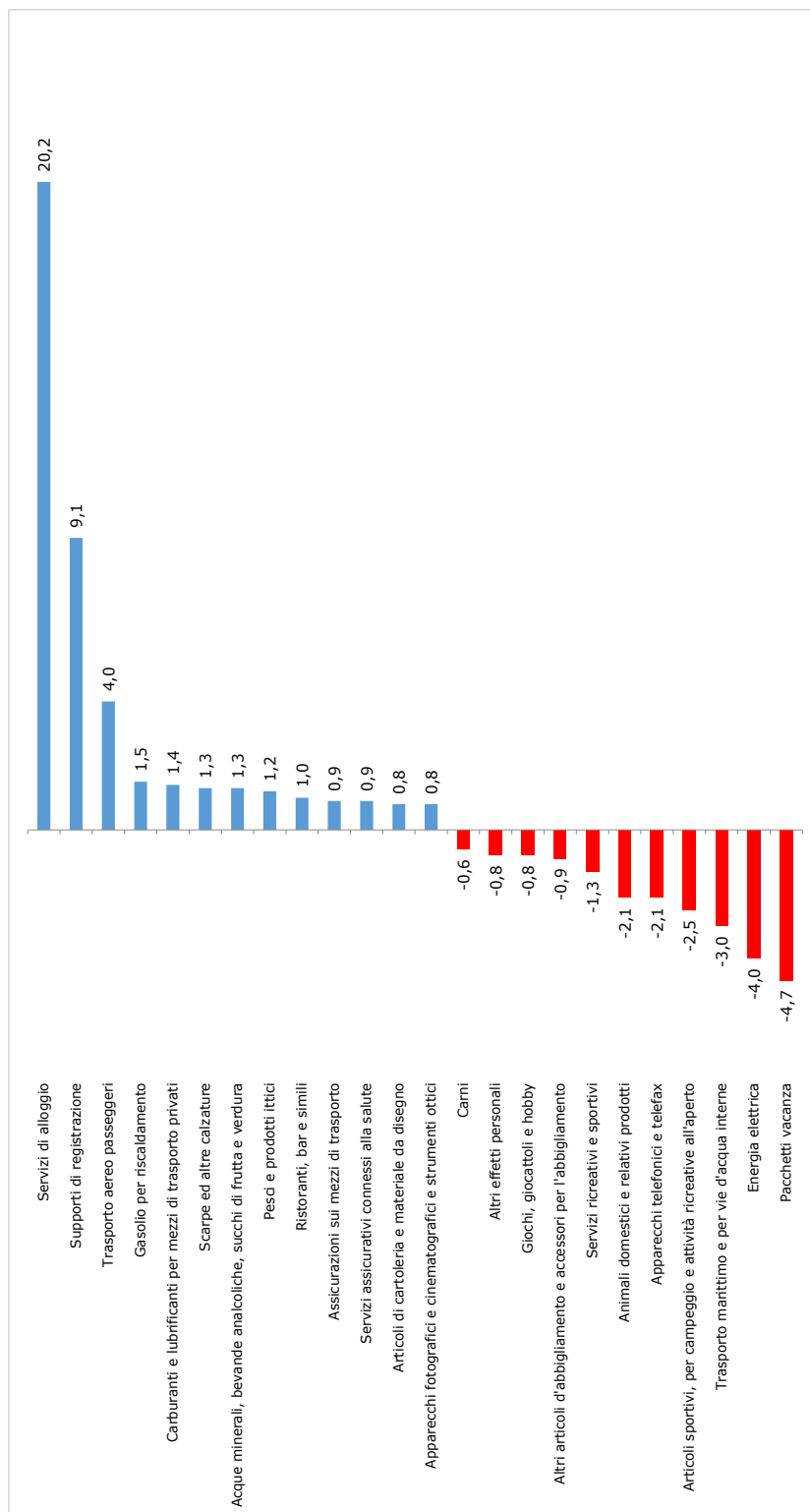
Prodotto	Note	Prezzo Corrente	Var. % a.p.	Var. % m.p.
Pane	al kg	2,09	3,2	0,0
Carne fresca di vitello 1° taglio	al kg	19,18	-0,2	-0,1
Petto di pollo	al kg	9,03	1,9	0,0
Prosciutto crudo	al kg	28,09	2,5	-0,2
Olio extravergine di oliva	al litro	6,35	6,4	-0,2
Latte fresco	al litro	1,55	0,0	0,0
Patate comuni tonde	al kg	1,10	15,7	-3,1
Pomodori da insalata lisci tondi	al kg	2,09	-10,5	-2,7
Mele golden delicious	al kg	1,47	-0,7	0,5
Insalata lattuga cappuccia	al kg	1,67	-8,4	-3,8
Pasta di semola di grano duro	al kg	1,64	0,0	0,5
Parmigiano reggiano	al kg	19,21	0,3	0,1
Detersivo per lavatrice	al litro	2,47	-	-0,8
Riparazione auto – equilibratura gomme		41,62	0,9	0,0
Rossetto per labbra		12,76	-	0,2
Dopobarba		8,73	-	-1,7
Rosa		4,35	12,2	-0,3
Benzina verde al fai da te	al litro	1,350	-12,0	-0,1
Gasolio per auto al fai da te	al litro	1,193	-17,0	2,0
Camera d'albergo 4-5 stelle		200,83	-5,2	26,3
Camera d'albergo 3 stelle		83,50	4,8	21,6
Camera d'albergo 1-2 stelle		66,82	-5,3	21,4
Pasto al ristorante		30,41	1,6	0,0
Pasto al fast food		8,07	0,6	0,0
Pasto in pizzeria (margherita + coperto + bibita)		9,78	0,8	0,0
Caffetteria al bar (Caffè espresso)		1,00	0,5	0,0

Fonte: Dati della Rilevazione dei Prezzi al consumo

Core inflation, indice generale, beni, servizi – Variazioni Tendenziali - Aprile 2016



Variazioni Congiunturali – Aprile 2016



Ambiente e territorio

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 m s.l.m. In tabella 4 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 29,1°C, si è registrata il 6 aprile e la temperatura minima, pari a 7,1 °C il giorno 26.

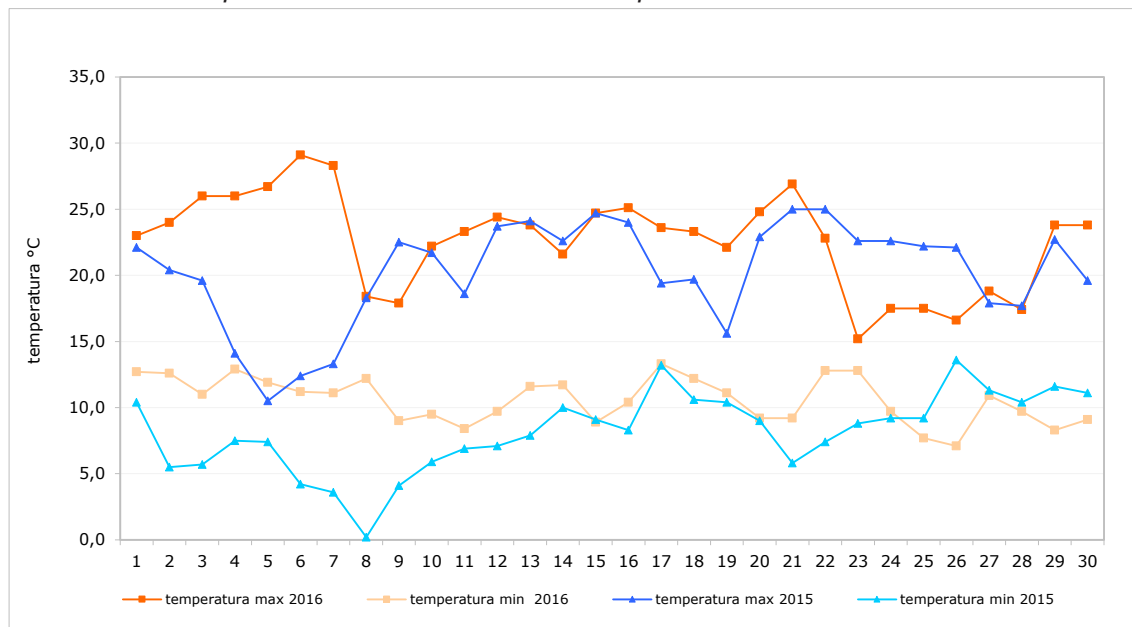
Tabella 4 – Temperature giornaliere minime e massime. Aprile 2016 e 2015

Giorno	Aprile 2016		Aprile 2015	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	23,0	12,7	22,1	10,4
2	24,0	12,6	20,4	5,5
3	26,0	11,0	19,6	5,7
4	26,0	12,9	14,1	7,5
5	26,7	11,9	10,5	7,4
6	29,1	11,2	12,4	4,2
7	28,3	11,1	13,3	3,6
8	18,4	12,2	18,3	0,2
9	17,9	9,0	22,5	4,1
10	22,2	9,5	21,7	5,9
11	23,3	8,4	18,6	6,9
12	24,4	9,7	23,7	7,1
13	23,8	11,6	24,1	7,9
14	21,6	11,7	22,6	10,0
15	24,7	8,9	24,7	9,1
16	25,1	10,4	24,0	8,3
17	23,6	13,3	19,4	13,2
18	23,3	12,2	19,7	10,6
19	22,1	11,1	15,6	10,4
20	24,8	9,2	22,9	9,0
21	26,9	9,2	25,0	5,8
22	22,8	12,8	25,0	7,4
23	15,2	12,8	22,6	8,8
24	17,5	9,7	22,6	9,2
25	17,5	7,7	22,2	9,2
26	16,6	7,1	22,1	13,6
27	18,8	10,9	17,9	11,3
28	17,4	9,7	17,7	10,4
29	23,8	8,3	22,7	11,6
30	23,8	9,1	19,6	11,1

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 7 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di aprile 2016 a confronto con aprile 2015.

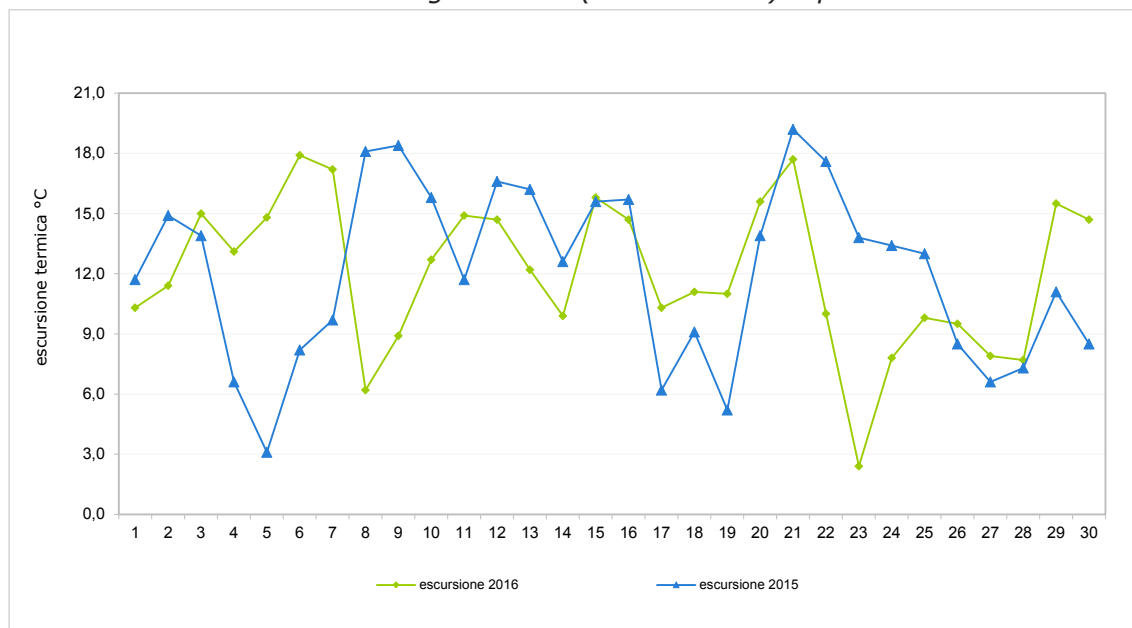
Grafico 7 – Temperature massime e minime. Aprile 2016 e 2015.



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

La massima escursione termica si è registrata il 6 aprile con 17,9 °C; nel 2015 è stata di 19,2 °C registrati il giorno 21.

Grafico 8 – Escursione termica giornaliera (Tmax – Tmin). Aprile 2016 e 2015.



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

La temperatura media mensile di aprile 2016 è stata di 16,6°C mentre nel 2015 fu di 14,2°C.

Nel mese di aprile sono caduti complessivamente 42,2 mm di pioggia, in 4 giorni piovosi (giorni con precipitazione maggiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 24 aprile con 23,4 mm. Nel 2015 erano caduti 76,4 mm di pioggia in 7 giorni piovosi. La tabella 5 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di aprile 2016 e 2015 e i relativi giorni piovosi.

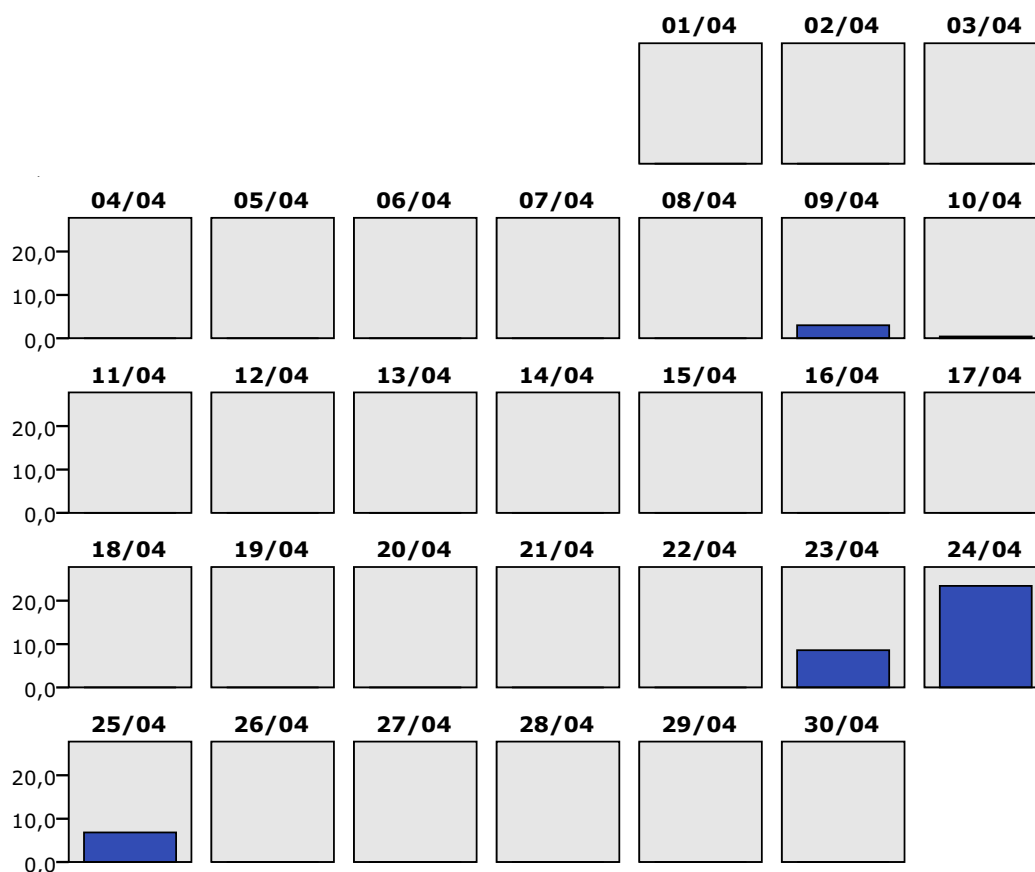
Tabella 5 – Precipitazioni e giorni piovosi. Aprile 2016 e 2015.

Giorno	2016	2015
1	0,0	0,0
2	0,0	0,0
3	0,0	0,0
4	0,0	0,0
5	0,0	36,0
6	0,0	0,0
7	0,0	0,0
8	0,0	0,0
9	3,0	0,0
10	0,4	0,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	0,0	0,0
15	0,0	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	0,0	1,2
19	0,0	0,8
20	0,0	0,0
21	0,0	0,0
22	0,0	0,0
23	8,6	0,0
24	23,4	3,0
25	6,8	0,0
26	0,0	0,0
27	0,0	6,4
28	0,0	17,0
29	0,0	10,4
30	0,0	1,6
Totale	42,2	76,4
gg piovosi	4	7

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 9 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

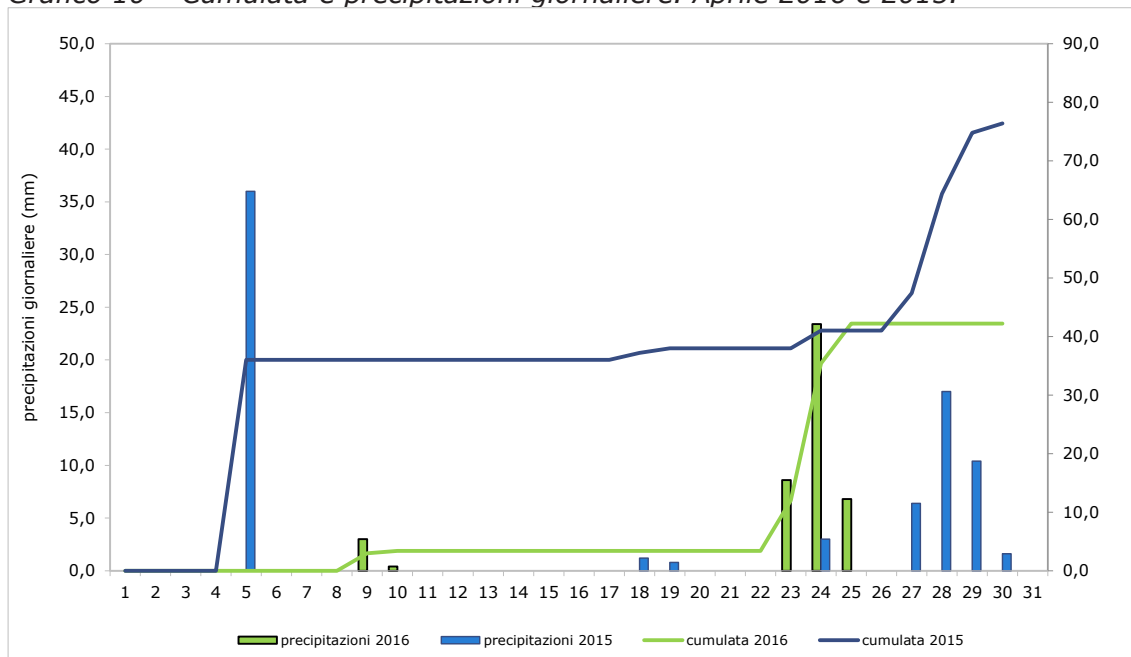
Grafico 9 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Aprile 2016.



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

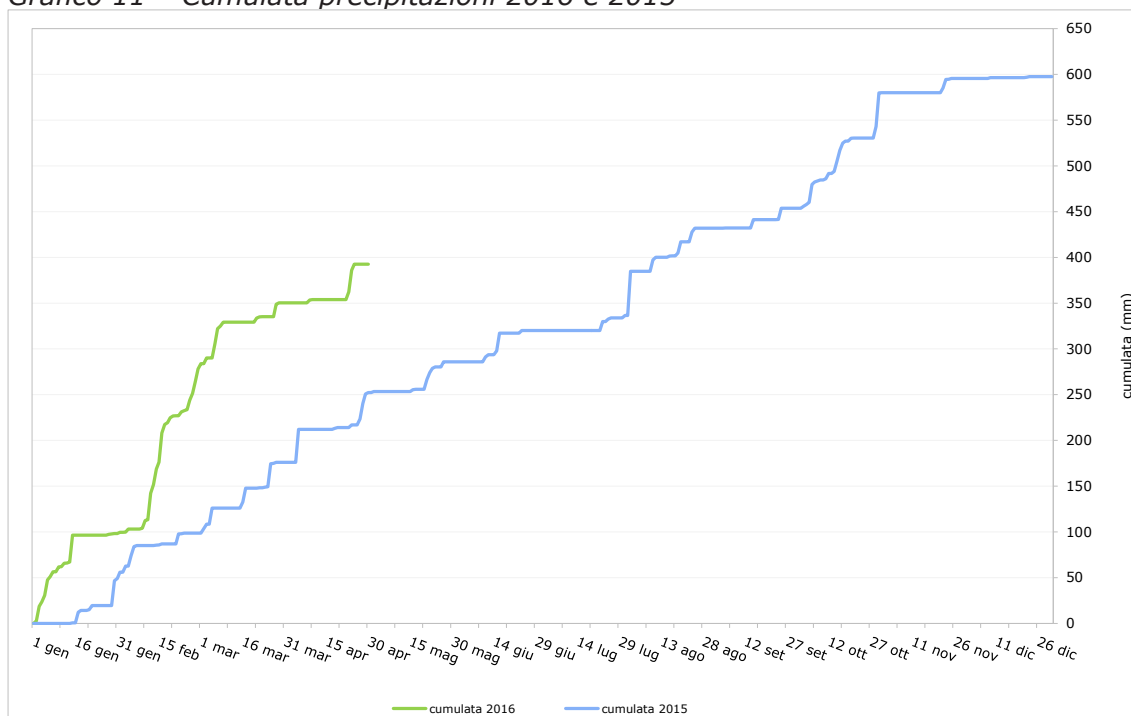
I grafici 10 e 11 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di aprile (2016 e 2015) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2016 e al 2015.

Grafico 10 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Aprile 2016 e 2015.



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

Grafico 11 – Cumulata precipitazioni 2016 e 2015



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

Dati territoriali**Territorio**

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

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

Sezioni di censimento 2011	2.185
Aree di censimento 2011	21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	128,38	22,14
Q2 – Campo di Marte	72,88	12,57
Q3 – Gavinana Galluzzo	82,18	14,17
Q4 – Isolotto Legnaia	155,06	26,75
Q5 – Rifredi	141,23	24,37
Totali aree verdi	579,73	100,00
Giardino	178,46	
Parco	180,32	
Area giochi	7,58	
Area cani	12,27	
Aree sportive in aree pubbliche	164,79	

Strade e numeri civici

Toponimi	2.344
<i>di cui:</i>	
Via	1.796
Piazza	192
Viale	92
Numeri civici	107.739
<i>di cui:</i>	
Neri	84.454
Rossi	23.285
<i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i>	
La strada con più numeri:	Via Pisana
<i>di cui:</i>	
	1.576
	1.241 neri
	335 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

Il servizio di Contact Center 055055

A cura di
Francesca Crescioli

Coordinamento indagine
Lucia Di Iasio - Linea Comune

Indagine CATI
Scenari S.r.l.

Sommario

Premessa	37
Sintesi dei risultati.....	39
I risultati	40
Valutazione complessiva	48
Caratteristiche della popolazione osservata	50
L'indagine.....	53
Questionario	54
Risultati - Frequenze delle risposte.....	56

Premessa

Linea Comune SpA è una società a partecipazione interamente pubblica, nata a fine 2005 per gestire il Centro Servizi Territoriale multicanale e integrato dell'area fiorentina al quale aderiscono la Città Metropolitana di Firenze, il Comune di Firenze e 21 enti locali del territorio.

Linea Comune supporta gli Enti soci nella realizzazione ed erogazione di servizi a cittadini, professionisti e imprese in modalità multicanale (web, telefono, mobile, smart card), attraverso una piattaforma tecnologica unica e condivisa che gestisce per conto degli Enti l'interazione con l'utenza.

Il Contact Center 055055 è uno dei canali che Linea Comune S.p.a. gestisce in house per conto degli Enti soci che ne hanno fatto richiesta, ovvero per i Comuni di Bagno a Ripoli, Fiesole, Firenze, Scandicci e Sesto Fiorentino. Si tratta di un servizio multiente, unificato per il territorio fiorentino, che costituisce ormai da 11 anni un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative.

Ad oggi il contact center 055055 accoglie, ascolta, informa, indirizza e orienta il cittadino su uffici e servizi degli Enti aderenti, effettua prenotazioni per servizi specifici, raccoglie segnalazioni e suggerimenti, svolge la funzione di centralino e gestisce le richieste dell'utente al primo livello, inoltrando quelle più specialistiche e personali agli uffici preposti (secondo livello). Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, e gestisce in media oltre 300.000 contatti l'anno. Nel 90% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Il fattore di successo dello 055055 è rappresentato dalla collaborazione stretta e quotidiana tra il primo e il secondo livello e dai continui refresh formativi tenuti direttamente dai responsabili dei vari servizi dei Comuni agli operatori dello 055055; tutto ciò garantisce informazioni certificate e sempre aggiornate.

Gli operatori di primo livello che rispondono allo 055055 sono dipendenti di Gepin Contact, una società selezionata da Linea Comune tramite gara a evidenza pubblica.

Il contact center 055055 è considerato un'eccellenza nel territorio fiorentino, grazie al lavoro quotidiano di una nutrita e unita squadra di persone che ogni giorno, con impegno e dedizione, si prende cura delle richieste dei cittadini;

in particolare, gli operatori di primo livello del servizio 055055, i referenti dei Comuni aderenti che fanno da raccordo tra contact center e uffici e lo staff di Linea Comune.

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

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

L'indagine è stata condotta da Scenari s.r.l..

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

Di grande utilità è anche il confronto con l'indagine del 2013, al fine di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio e in relazione ai tre aspetti analizzati.

Sintesi dei risultati

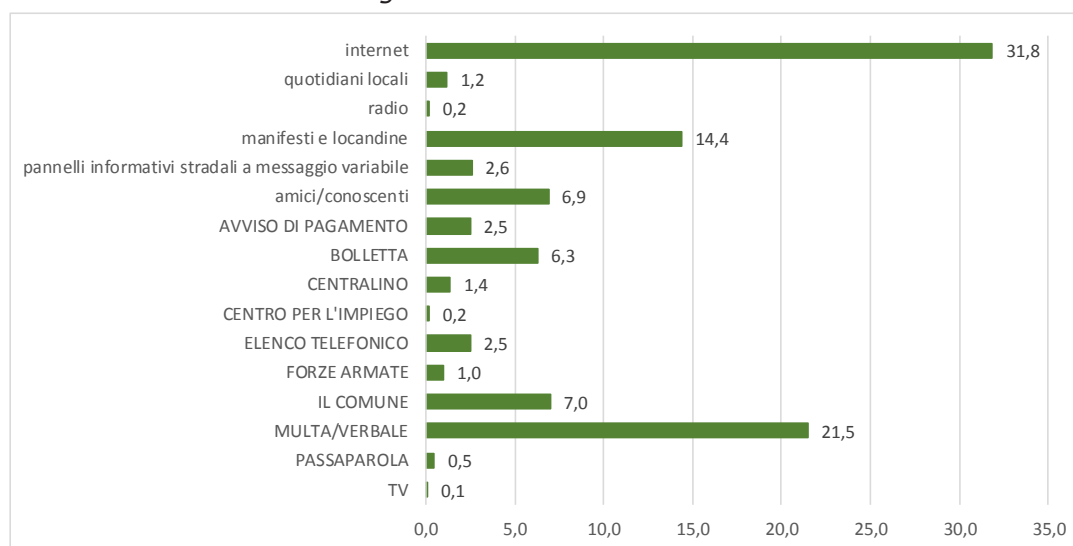
Sono stati intervistati 1.002 utenti selezionati casualmente da una lista di 2721 soggetti che avevano rilasciato il consenso a essere ricontattati per un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto dallo 055055. I dati sono stati raccolti tramite indagine telefonica condotta da Scenari s.r.l. Di seguito i principali risultati:

- I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (31,8%), i verbali di contravvenzione (21,5%) e i manifesti/locandine affissi (14,4%).
- Il 78,4% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese, il 15,7% almeno una volta al mese e il restante 5,9% almeno una volta alla settimana.
- Il 44,5% degli utenti ha valutato minima l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 48,1% accettabile, il 5,9% un po' troppo lunga e solamente l'1,5% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, la disponibilità e la professionalità degli operatori sono quasi totalmente positivi, registrando percentuali superiori al 90,0% di giudizi ottimi/buoni.
- Nell'83,9% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 10,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 4,1% a volte, e solamente nell'1,9% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- L'86,9% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 10,0% quasi sempre, il 2,1% a volte, e solamente l'1,0% non lo ha valutato positivamente.
- Il 79,2% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 15,2% ha dovuto telefonare più volte, l'1,3% ha trovato una soluzione solamente dopo essere stato ricontattato dall'ufficio competente e nel 4,3% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 63,2% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, il 30,0% affidabili mentre il 6,8% le ha giudicate talvolta contraddittorie.
- La quasi totalità degli intervistati (94,0%) ha avuto fiducia negli operatori e non ha mai avvertito la necessità di verificare attraverso altri canali la correttezza di quanto gli era stato indicato.
- Gli utenti ritengono utile il Contact Center per chiedere informazioni (94,0%), segnalazioni (92,6%), reclami e lamentele (92,3%), informazioni personalizzate (93,8%) e per le prenotazioni (93,5%).
- L'86,7% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

I risultati

La prima domanda posta agli utenti intervistati è finalizzata a conoscere quali sono i canali tramite cui sono venuti a conoscenza del servizio. La domanda prevede la scelta da un elenco di risposte o la possibilità di fornire una risposta aperta. Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (31,8%); di seguito si collocano i verbali/multe con il 21,5%, prima di manifesti e locandine affissi (14,4%). Seguono ancora gli uffici comunali (7,0%), gli amici e conoscenti (6,9%) e le bollette (6,3%). Il Grafico 1 illustra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine 2013 si osserva che internet rimane il canale principale attraverso cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center; in calo amici e conoscenti (-14,7%) mentre aumentano multe/verbali (+12,6%) e manifesti e locandine (+6,7%).

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



Indipendentemente dal genere, internet è il canale principale attraverso cui gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio (maschi 35,5%, femmine 28,6%); i verbali/multe sono il secondo canale per gli uomini (27,7% contro il 16,0% delle donne) mentre per le donne al secondo posto ci sono i manifesti/locandine (17,9% contro il 10,4% degli uomini); gli uffici comunali, amici e conoscenti e bollette sono canali di conoscenza del servizio più diffusi fra le donne (rispettivamente 9,0%, 8,5% e 7,7% contro 4,7%, 5,1% e 4,7% degli uomini).

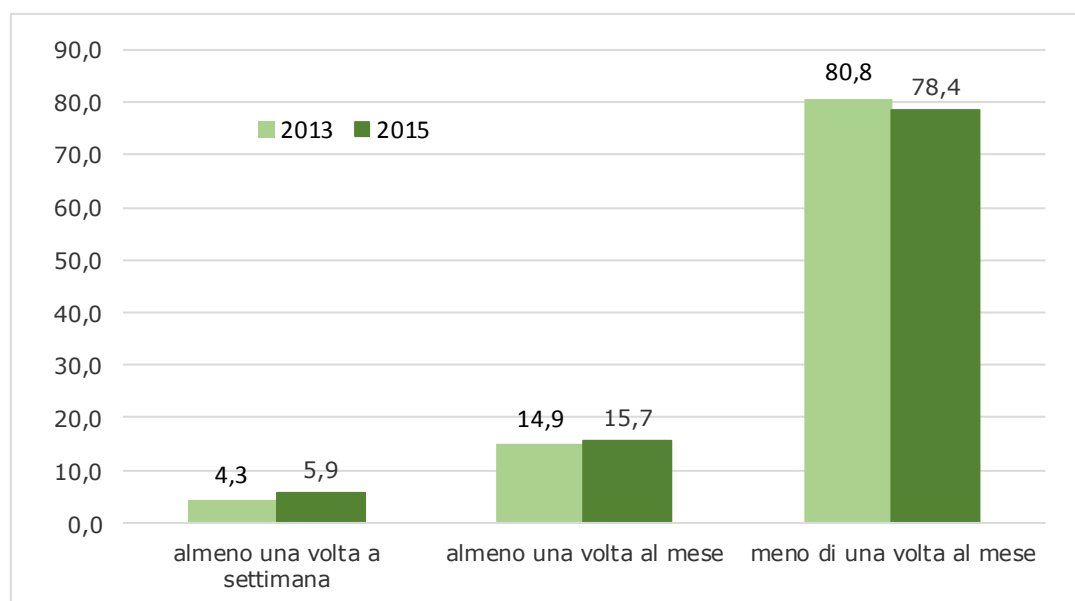
Internet è il canale più diffuso fra i giovani con età inferiore a 30 anni (44,4%) ma anche fra gli adulti di età compresa fra 31 e 60 anni (41,7%) mentre gli anziani con età superiore ai 60 anni dichiarano di essere venuti a conoscenza del servizio principalmente attraverso manifesti e locandine (30,7%). Da notare una consistente percentuale di giovani e adulti (22,2% e 22,5%) che hanno conosciuto il servizio di Contact Center tramite i verbali/multe (cfr. Tabella 1). L'informazione presso gli uffici comunali è più diffusa fra gli anziani (11,7%) mentre sono prevalentemente i giovani che vengono al corrente del servizio tramite amici e conoscenti (15,6%).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	n.r.	Totale
Internet	35,5	28,6	44,4	41,7	18,4	25,6	31,8
Quotidiani	1,3	1,1	0,0	1,2	2,5	0,8	1,2
Radio	0,2	0,2	2,2	0,0	0,6	0,0	0,2
Manifesti/locandine	10,4	17,9	8,9	10,5	30,7	12,2	14,4
Pannelli informativi stradali	2,8	2,4	0,0	2,9	4,3	1,8	2,6
Amici/conoscenti	5,1	8,5	15,6	6,6	8,0	5,7	6,9
Avviso di pagamento	3,2	1,9	4,4	2,0	1,8	3,1	2,5
Bolletta	4,7	7,7	0,0	3,4	2,5	11,7	6,3
Centralino	1,1	1,7	2,2	1,0	2,5	1,3	1,4
Centro per l'impiego	0,2	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2
Elenco telefonico	1,5	3,4	0,0	1,0	6,1	2,8	2,5
Forze armate	0,9	1,1	0,0	1,2	0,0	1,3	1,0
Il Comune	4,7	9,0	0,0	4,7	11,7	8,3	7,0
Multa/verbale	27,7	16,0	22,2	22,5	10,4	24,9	21,5
Passaparola	0,9	0,2	0,0	0,5	0,6	0,5	0,5
TV	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0	0,0	0,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

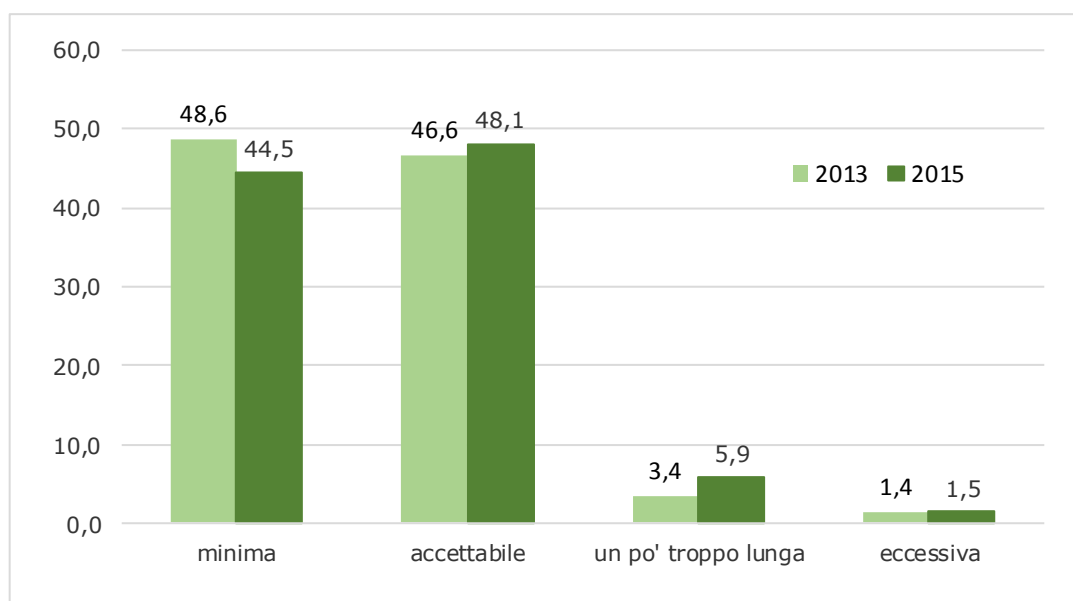
Successivamente è stato chiesto agli utenti con quale frequenza hanno usufruito del servizio nei tre mesi precedenti la rilevazione e di valutarne alcuni aspetti. La maggior parte degli utenti (78,4%) ha contattato lo 055055 meno di una volta al mese, il 15,7% almeno una volta al mese e il restante 5,9% almeno una volta alla settimana. La frequenza di utilizzo del servizio non si scosta molto da quella rilevata nel 2013 (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Frequenza di utilizzo del servizio negli ultimi 3 mesi. Anni 2013 e 2015.



Il primo aspetto valutato del servizio riguarda la durata dell'attesa che precede il contatto diretto con l'operatore. Complessivamente gli utenti sono soddisfatti e nel dettaglio il 44,5% ha valutato minima l'attesa, il 48,1% accettabile, il 5,9% un po' troppo lunga e solamente l'1,5% eccessiva (cfr. Grafico 3). Rispetto al 2013 la durata dell'attesa iniziale è leggermente aumentata.

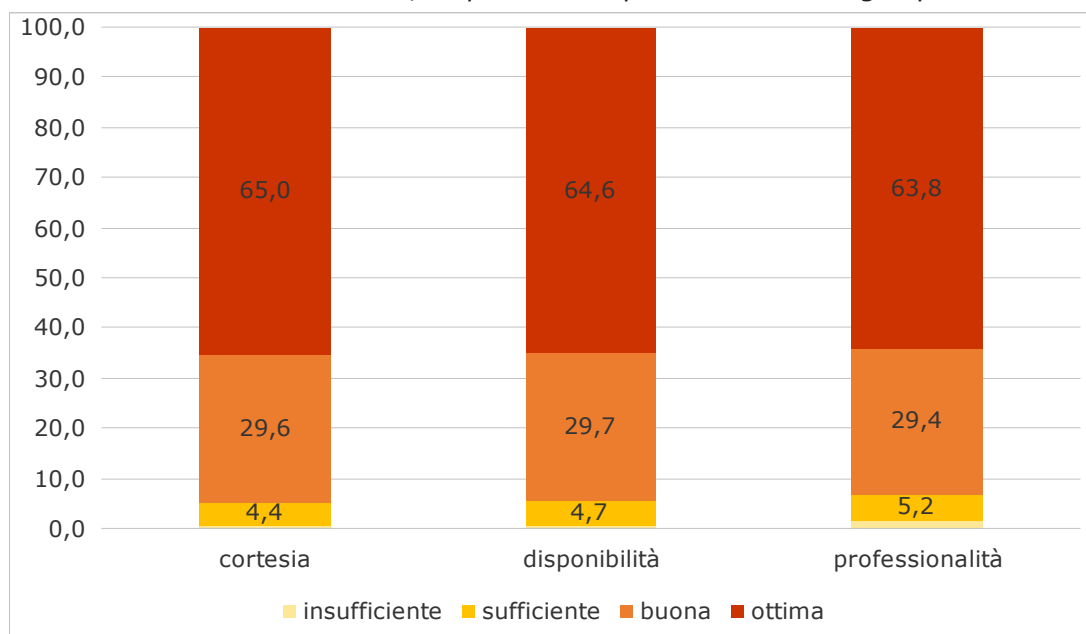
Grafico 3 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore. Anni 2013 e 2015.



Si è passati poi alla valutazione dell'operatore, in particolare l'utente è stato chiamato a esprimere un giudizio su una scala a 4 livelli (ottimo, buono, sufficiente e insufficiente) sulla cortesia, sulla disponibilità e sulla professionalità dell'addetto che gli ha risposto al telefono.

Le valutazioni sono molto positive: l'ottimo si attesta circa al 65% e il buono circa al 30% per tutti gli aspetti (cfr. Grafico 4).

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



Le valutazioni sono sostanzialmente invariate rispetto al 2013 (cfr. Grafico 4a).

Sempre in merito agli operatori, è stato chiesto di valutare l'atteggiamento con cui essi si confrontano con l'utente, in particolare se hanno posto domande per comprendere meglio le richieste. Nell'83,9% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 10,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 4,1% a volte, e solamente per il restante 1,9% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 5). Anche in questo caso non si osservano significative differenze rispetto ai risultati del 2013.

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

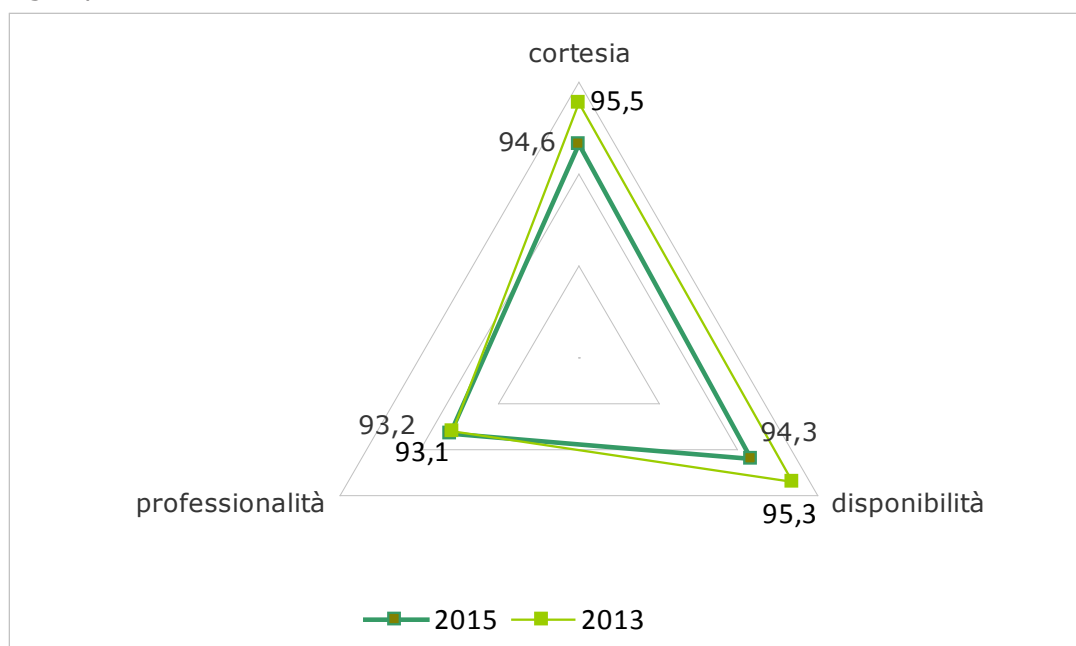
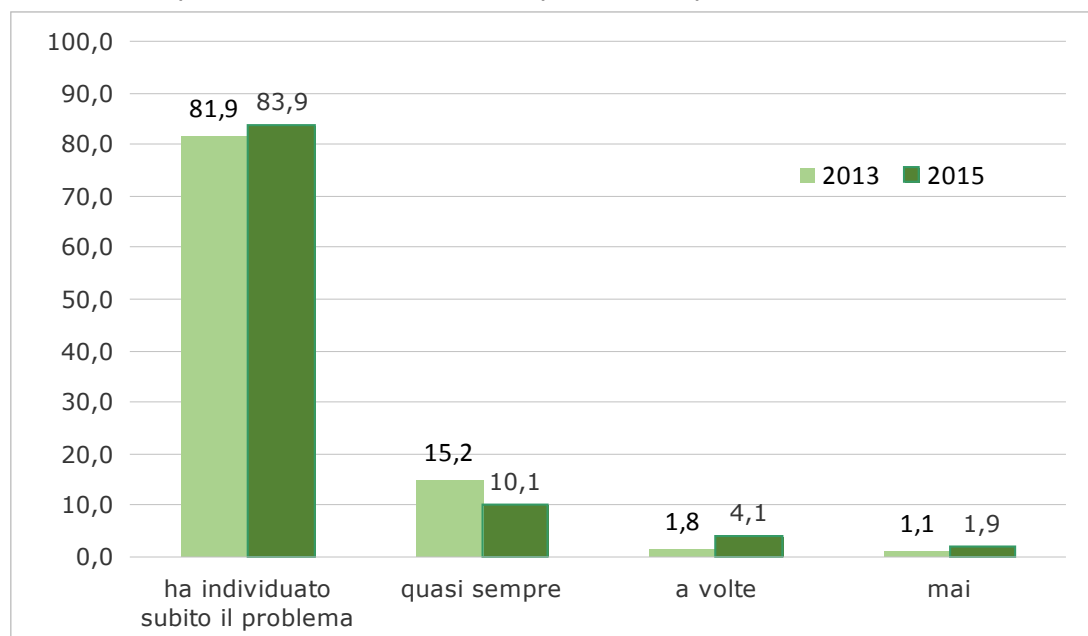


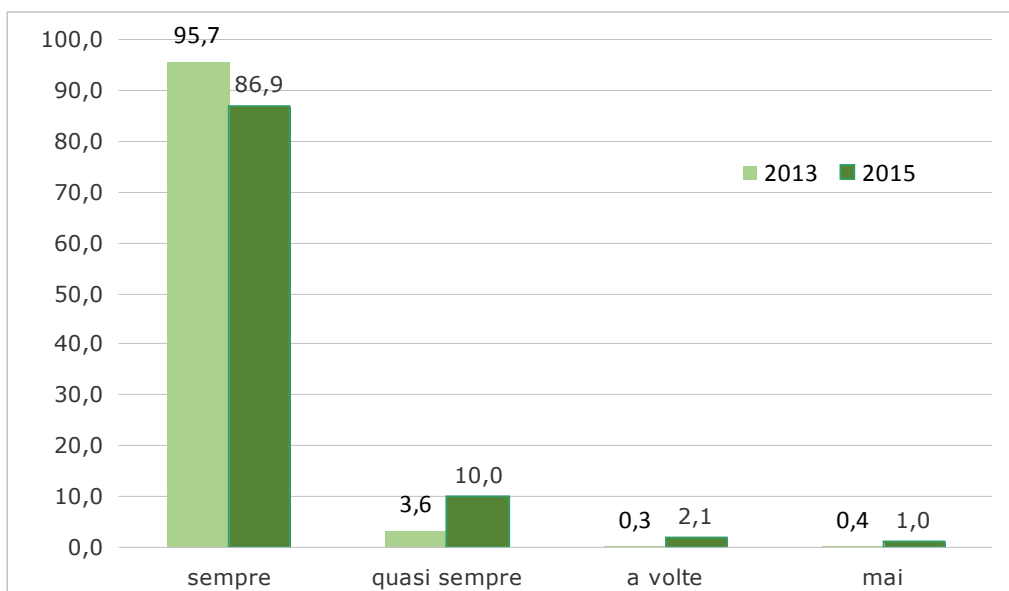
Grafico 5 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema. Anni 2013 e 2015



Uno degli aspetti fondamentali per chi si interfaccia col pubblico è esprimersi con un linguaggio chiaro e comprensibile. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasse queste caratteristiche. L'86,9% lo ha ritenuto sempre comprensibile, il 10,0% quasi sempre, il 2,1% a volte, e solamente l'1,0% non ha valutato positivamente questo aspetto (cfr. Grafico 6). Coloro che hanno risposto "a volte" oppure "mai" hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute.

La valutazione del linguaggio è leggermente peggiorata rispetto al 2013.

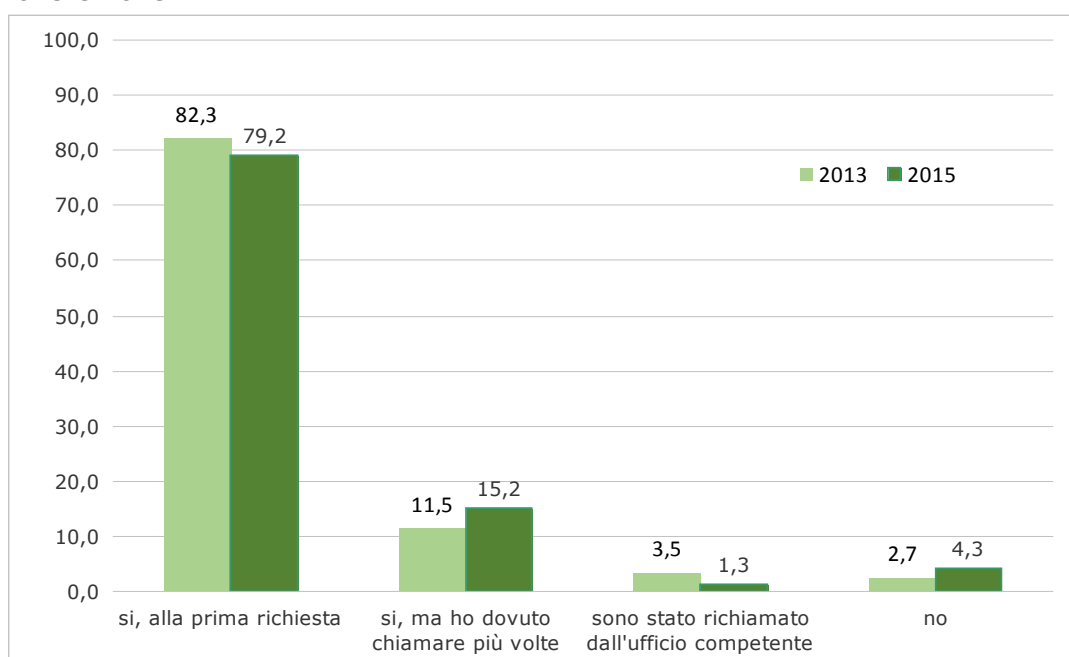
Grafico 6 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori. Anni 2013 e 2015.



Per quanto riguarda l'esito del contatto si osserva che il 79,2% degli intervistati, dopo aver esposto il proprio problema agli operatori del Contact Center, ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 15,2% ha dovuto richiamare più volte, l'1,3% è stato ricontattato dall'ufficio competente e nel 4,3% dei casi gli utenti non hanno ottenuto le informazioni che cercavano. I risultati in generale sono più che positivi ma, rispetto al 2013, si rileva una maggior percentuale di utenti che hanno dovuto effettuare più di una chiamata prima di ottenere l'informazione desiderata (+3,7%), una diminuzione dei ricontatti da parte degli uffici competenti (-2,2%) e un aumento di coloro che non sono riusciti a risolvere il loro problema (+1,6%, cfr. Grafico 7).

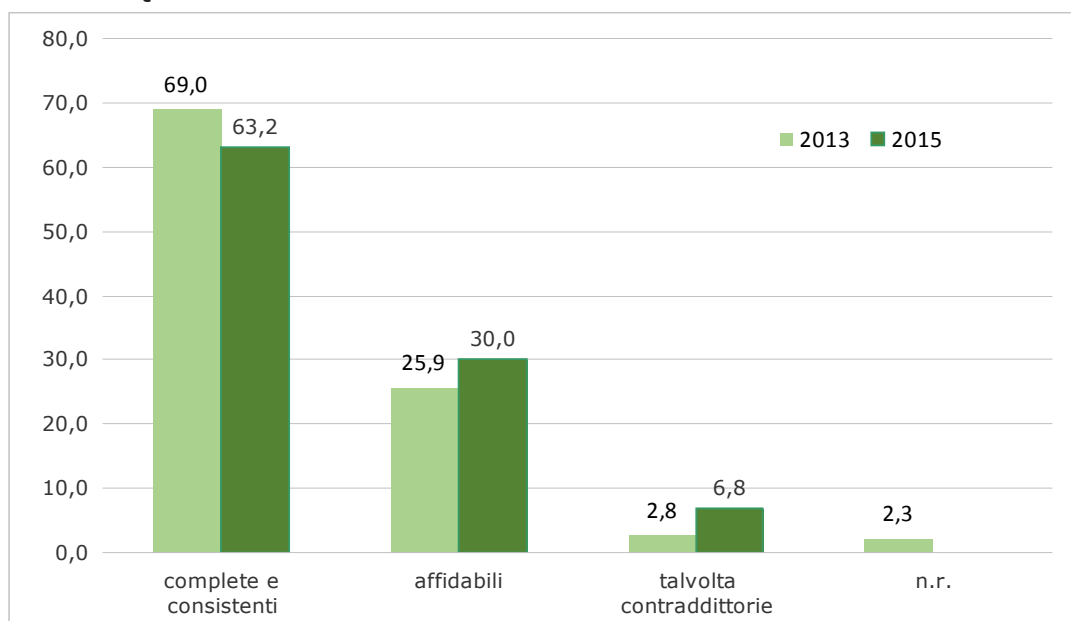
Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 53,8% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 7,7% solo parzialmente e il restante 38,5% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 69,7% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 29,6% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e lo 0,7% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

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



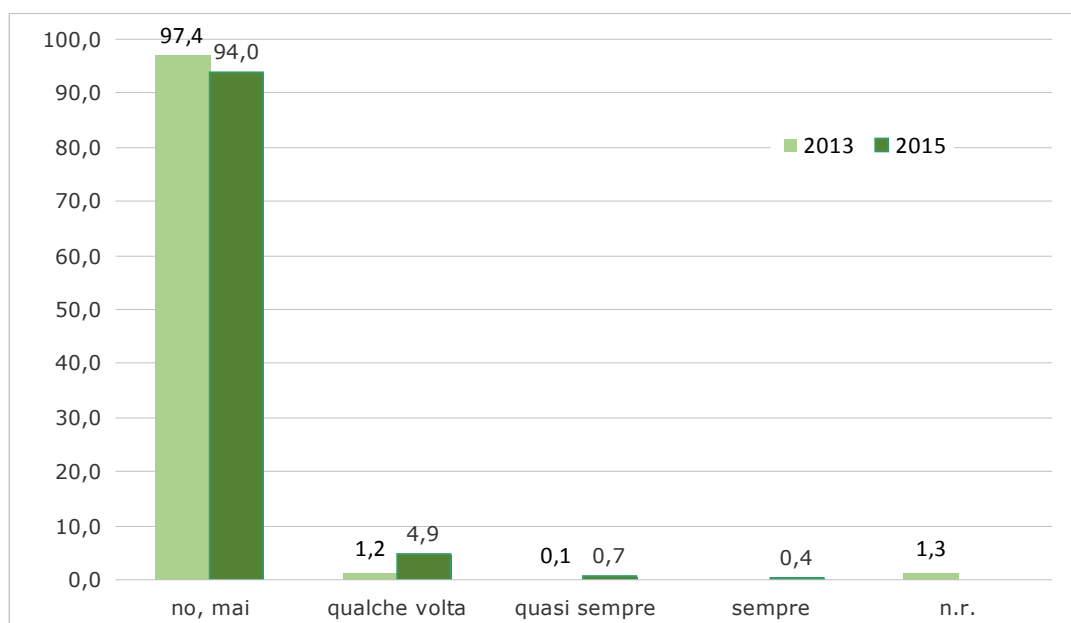
Un altro aspetto preso in esame è la qualità delle informazioni ricevute dagli utenti del Contact Center. Si osserva che il 63,2% degli utenti ritiene che le informazioni siano complete e consistenti, il 30,0% affidabili e il 6,8% le giudica talvolta contraddittorie (cfr. Grafico 8). Il livello di qualità, come nel 2013, rimane elevato: l'affidabilità dell'informazione riceve un punteggio maggiore (+4,1%) a scapito della completezza e consistenza (-5,8%).

Grafico 8 - Qualità delle informazioni ricevute. Anni 2013 e 2015



Sempre in merito alla qualità delle informazioni ricevute, la grande maggioranza degli intervistati (94,0%) dichiara di non aver mai verificato, attraverso altri canali, che le indicazioni degli operatori del Contact Center fossero scorrette. Anche questo aspetto rimane in linea con quanto espresso nel 2013, nonostante sia leggermente aumentata la percentuale di coloro che qualche volta hanno riscontrato errori nelle indicazioni del Contact Center (+3,7%, cfr. Grafico 9).

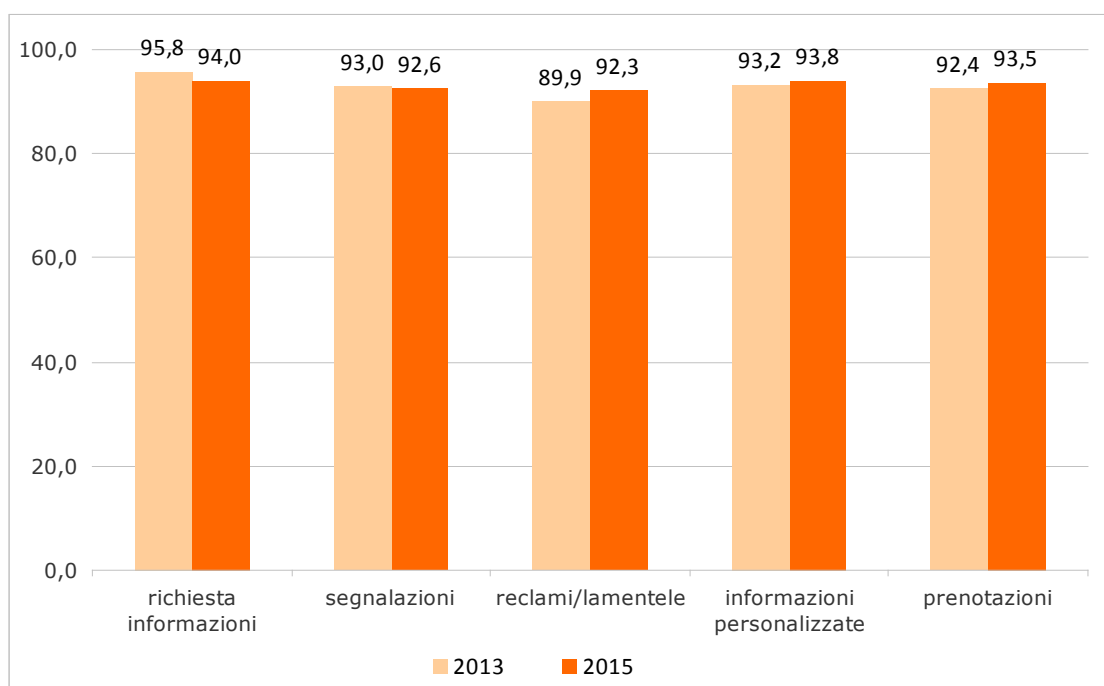
Grafico 9 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali. Anni 2013 e 2015.



Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (94,0%), effettuare segnalazioni (92,6%), inoltrare reclami e lamentele (92,3%), richiedere informazioni personalizzate (93,8%) e per prendere prenotazioni (93,5%, cfr. Grafico 10). I valori si scostano di poco da quelli rilevati nel 2013. Fra gli ulteriori possibili ambiti di utilità del servizio indicati dagli utenti i principali sono la segnalazione di problemi di ordine pubblico e il settore amministrativo.

Grafico 10 - Giudizio sull'utilità del Contact Center. Anni 2013 e 2015.



Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione da ottimo a insufficiente. La Tabella 2 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che 86,7% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

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

	%	% cumulata
ottimo	38,4	38,4
buono	48,3	86,7
sufficiente	9,6	96,3
insufficiente	3,7	100,0
Totale	100,0	-

In ultimo, è stato scelto di porre un quesito aperto riguardante eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio. Le risposte sono state analizzate e categorizzate al meglio. Il 26,3% degli utenti ha ritenuto opportuno rispondere a questa domanda e la Tabella 3 mostra la distribuzione percentuale delle tipologie di suggerimenti ricevute. Il 22,3% ritiene utile migliorare la comunicazione delle pratiche all'ente, il 20,5% assumere più dipendenti competenti, il 20,1% migliorare l'intervento degli enti e il 17,4% la richiesta di feedback delle pratiche.

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

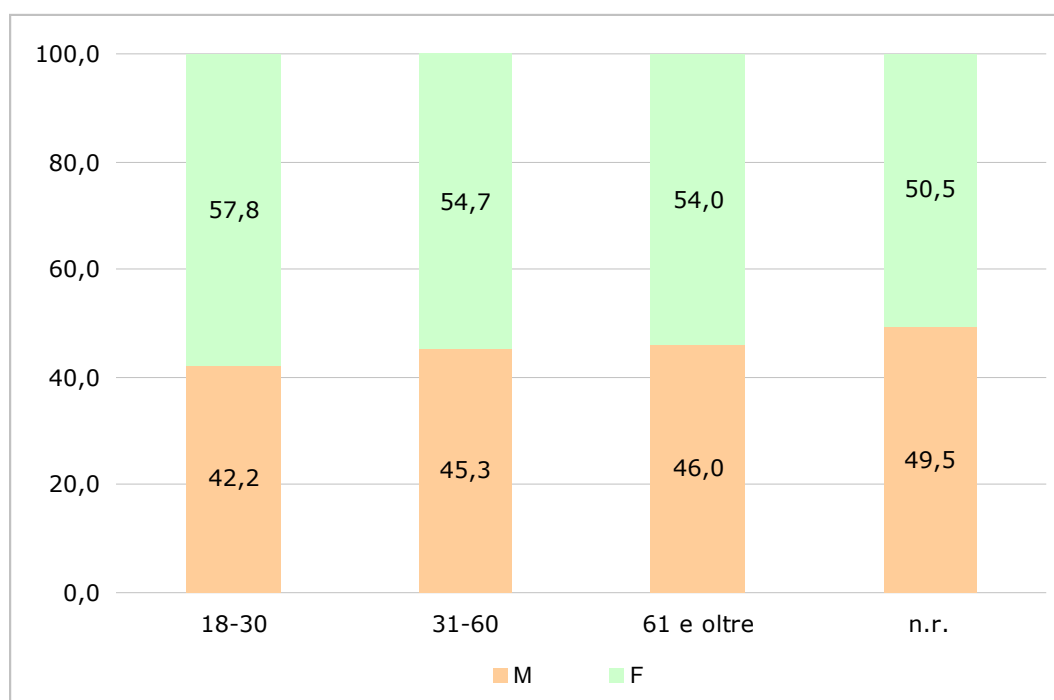
	%
Ampliare le fasce orarie e i settori di competenza	8,7
Assumere più dipendenti competenti	20,5
Migliorare l'intervento degli Enti	20,1
Migliorare la comunicazione delle pratiche all'ente	22,3
Pubblicizzare il servizio	3,4
Richiesta di feedback delle pratiche	17,4
Ridurre i tempi di attesa	7,6
Totale complessivo	100,0

Caratteristiche della popolazione osservata

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

La popolazione intervistata è composta per il 53,1% da femmine e per il 46,9% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (40,7%), il 4,5% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 16,3% alla classe "61anni e oltre"; si osserva anche un'elevata percentuale di non risposta (38,5%). Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la percentuale di femmine è sempre maggiore di quella dei maschi, anche per coloro che non dichiarano l'età (cfr. Grafico 11).

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



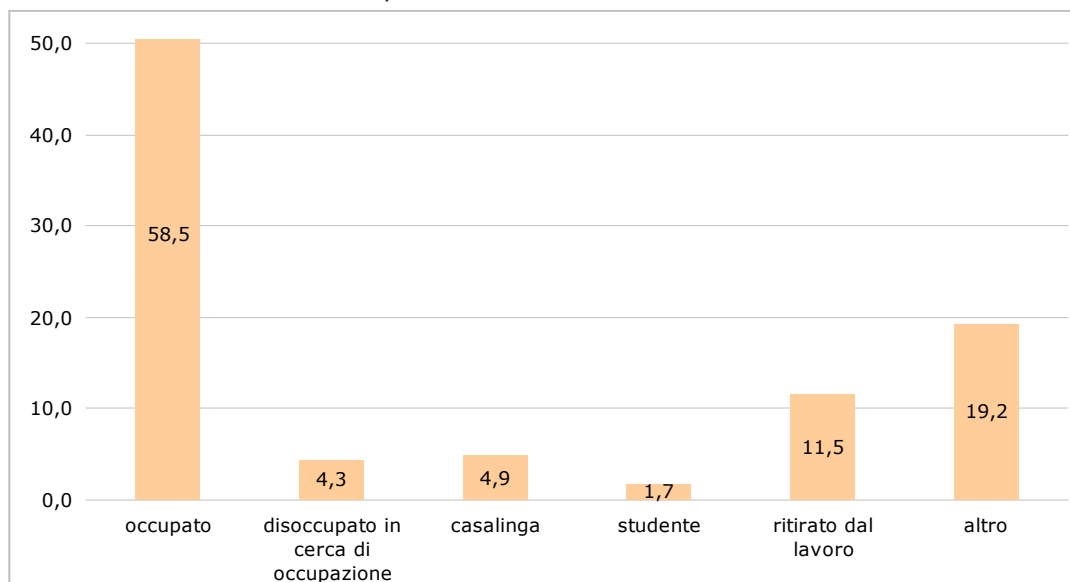
Il 23,4% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 29,4% è diplomato, l'8,3% ha la licenza media inferiore e il 2,7% il titolo elementare. Anche in questo caso si osserva una elevata percentuale di non risposta (35,8%). La tabella 4 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	n.r.	Totale
dottorato di ricerca	0,4	0,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,3
laurea	20,0	20,5	26,7	37,5	14,1	3,9	20,3
diploma universitario / laurea breve	1,1	4,3	22,2	1,5	1,8	2,3	2,8
diploma di maturità	26,0	28,6	46,7	43,6	30,7	6,5	27,3
diploma di qualifica professionale	2,6	0,8	0,0	2,9	1,2	0,5	1,6
diploma post maturità	0,2	0,8	0,0	1,0	0,0	0,3	0,5
licenza media inferiore	7,9	8,6	4,4	7,6	26,4	1,8	8,3
licenza elementare	1,9	3,4	0,0	0,2	14,7	0,5	2,7
nessun titolo	0,2	0,6	0,0	0,0	1,8	0,3	0,4
n.r.	39,8	32,3	0,0	4,9	9,2	83,9	35,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In merito alla condizione occupazionale il 58,5% degli intervistati risulta occupato, il 4,9% casalinga e il 4,3% in cerca di occupazione, l'1,7% studente, l'11,5% pensionato e il 19,2% in altra condizione (cfr. Grafico 12).

Grafico 12 - Condizione occupazionale.



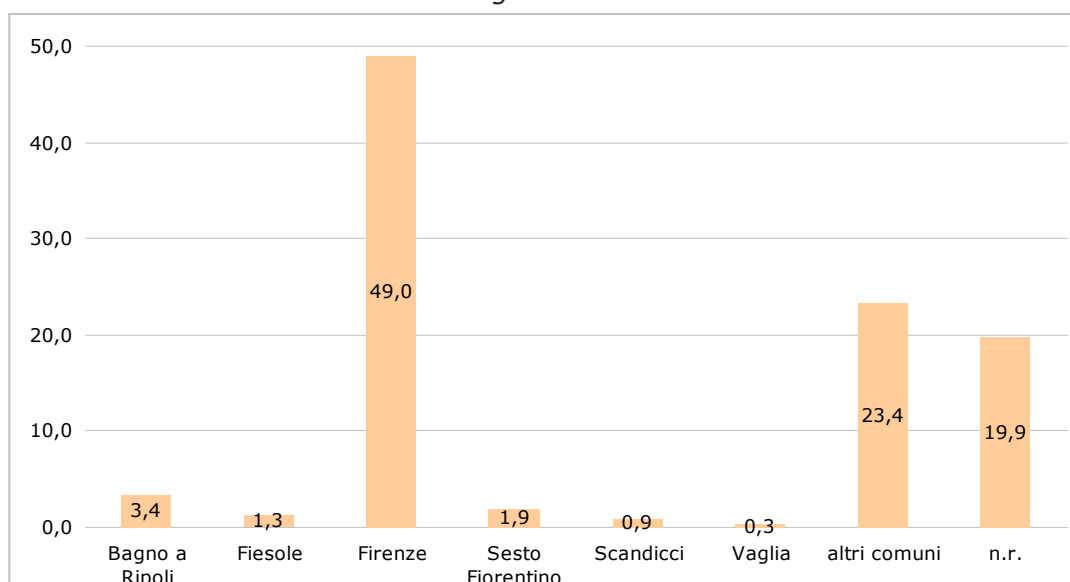
Il 53,9% degli occupati lavora alle dipendenze, in prevalenza come impiegato/a (45,1%); il 26,5% è autonomo, soprattutto liberi professionisti (17,1%) mentre il 19,6% non dichiara la sua posizione professionale (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Occupati per posizione professionale (percentuali di colonna).

	N	%	%cumulata
Dirigente/Funziionario	8	1,4	1,4
Impiegato/a	264	45,1	46,4
Operaio/a	44	7,5	53,9
Libero professionista	100	17,1	71,0
Imprenditore/trice	35	6,0	77,0
Titolare di piccola attività	20	3,4	80,4
n.r.	115	19,6	100,0
Totale	586	100,0	

È stato chiesto il comune di residenza degli utenti: sono stati esplicitati i comuni in cui il servizio di Contact center è attivo mentre coloro che hanno chiamato da un altro comune sono raggruppati nella modalità 'altri comuni'. Risulta che circa la metà degli intervistati risiede a Firenze (49,0%), il 3,4% a Bagno a Ripoli, l'1,9% a Sesto Fiorentino, l'1,3% a Fiesole, lo 0,9% a Scandicci e lo 0,3% a Vaglia; il 23,4% risiede in un comune in cui il servizio non è gestito da Linea Comune e il 19,9% ha preferito non rispondere (cfr. Grafico 13).

Grafico 13 - Comune di residenza degli utenti intervistati.



L'indagine

L'indagine è stata svolta con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) da Scenari s.r.l..

La lista degli utenti da intervistare era composta da 2.721 individui selezionati fra coloro che avevano contattato lo 055055 dall'inizio dell'anno e avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto. Le telefonate sono state effettuate dal 9 al 27 novembre 2015 e sono state realizzate 1.002 interviste, ciascuna durata in media tra i 5 e i 6 minuti. Del totale dei contatti il 47,0% ha dato esito a una non risposta, a un numero trovato occupato oppure a un numero inesistente mentre si è registrato il 16,0% di rifiuti a collaborare all'indagine.

Appendice

Questionario

1. Come è venuto a conoscenza del servizio di Contact Center del Comune?

internet
quotidiani locali
radio
manifesti e locandine
pannelli informativi stradali a messaggio variabile
amici/conoscenti
altro (specificare)

2. Negli ultimi tre mesi, con quale frequenza ha contattato il Contact Center?

almeno 1 volta a settimana
almeno 1 volta al mese
meno di 1 volta al mese

3. Come valuta la durata dell'attesa prima di parlare con un operatore?

minima
accettabile
un po' troppo lunga
eccessiva

4. Come valuta gli operatori telefonici in termini di:

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

5. Quando ha presentato un quesito, l'operatore ha cercato di comprendere meglio il problema ponendole delle domande?

ha individuato subito il problema
quasi sempre
a volte
mai

6. Il linguaggio usato dagli operatori è stato comprensibile e chiaro?

sempre
quasi sempre
a volte
mai

6.a Se ha risposto "no" o "a volte", indichi il motivo:

rispondono in modo generico
usano un linguaggio eccessivamente tecnico
altro:

7. Quando ha utilizzato il servizio di Contact Center ha avuto le informazioni di cui aveva bisogno?

si, alla prima richiesta
si, ma ho dovuto richiamare più volte
non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente
no

7.a (se è stato richiamato dall'ufficio competente) L'ufficio competente ha risolto il suo problema?

si
no
parzialmente

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

mai
qualche volta
sempre

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

complete e consistenti
affidabili
talvolta contraddittorie

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

no, mai
qualche volta
quasi sempre
sempre

10. Ritiene che il servizio di Contact Center sia uno strumento utile per:

informazioni: Si No
segnalazioni Si No
reclami/lamentele Si No
informazioni personalizzate Si No
prenotazioni Si No
altro:

11. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center

Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

12. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
internet	319	31,8
quotidiani locali	12	1,2
radio	2	0,2
manifesti e locandine	144	14,4
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	26	2,6
amici/conoscenti	69	6,9
avviso di pagamento	25	2,5
bolletta	63	6,3
centralino	14	1,4
centro per l'impiego	2	0,2
elenco telefonico	25	2,5
forze armate	10	1,0
il comune	70	7,0
multa/verbale	215	21,5
passaparola	5	0,5
tv	1	0,1
Totale	1.002	100,0

Tabella 2 - Frequenza di utilizzo del servizio negli ultimi 3 mesi.

	N	%
almeno 1 volta a settimana	59	5,9
almeno una volta al mese	157	15,7
meno di 1 volta al mese	786	78,4
Totale	1.002	100,0

Tabella 3 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore.

	N	%
minima	446	44,5
accettabile	482	48,1
un po' troppo lunga	59	5,9
eccessiva	15	1,5
Totale	1.002	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
ottimo	651	65,0
buono	297	29,6
sufficiente	44	4,4
insufficiente	10	1,0
Totale	1.002	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
ottimo	647	64,6
buono	298	29,7
sufficiente	47	4,7
insufficiente	10	1,0
Totale	1.002	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità.

	N	%
ottimo	639	63,8
buono	295	29,4
sufficiente	52	5,2
insufficiente	16	1,6
Totale	1.002	100,0

Tabella 7 - L'operatore ha posto domande per comprendere il problema.

	N	%
ha individuato subito il problema	841	83,9
quasi sempre	101	10,1
a volte	41	4,1
mai	19	1,9
Totale	1.002	100,0

Tabella 8 - Comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori.

	N	%
sempre	871	86,9
quasi sempre	100	10,0
a volte	21	2,1
mai	10	1,0
Totale	1.002	100,0

Tabella 9 - Valutazione linguaggio utilizzato dagli operatori: se NO o A VOLTE, perché?

	N	%
risposte generiche	28	90,3
linguaggio eccessivamente tecnico	1	3,2
altro	2	6,5

Tabella 10 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente.

	N	%
alla prima richiesta	794	79,2
ho dovuto chiamare più volte	152	15,2
sono stato richiamato dall'ufficio competente	13	1,3
no	43	4,3
Totale	1.002	100,0

Tabella 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: è stato ricontattato dall'ufficio competente.

	N	%
sì	7	53,8
no	5	38,5
parzialmente	1	7,7

Tabella 12 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: ha dovuto richiamare più volte.

	N	%
mai	106	10,6
qualche volta	45	4,5
sempre	1	0,1

Tabella 13 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
complete e consistenti	633	63,2
affidabili	301	30,0
talvolta contraddittorie	68	6,8
Totale	1.002	100,0

Tabella 14 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
mai	942	94,0
qualche volta	49	4,9
quasi sempre	7	,7
sempre	4	,4
Totale	1.002	100,0

Tabella 15 - Utilità del Contact Center.

		N	%
Chiedere informazioni	sì	942	94,0
	no	60	6,0
	Totale	1.002	100,0
Segnalazioni	sì	928	92,6
	no	74	7,4
	Totale	1.002	100,0
Reclami/lamentele	sì	925	92,3
	no	77	7,7
	Totale	1.002	100,0
Informazioni personalizzate	sì	940	93,8
	no	62	6,2
	Totale	1.002	100,0
Prenotazioni	sì	937	93,5
	no	65	6,5
	Totale	1.002	100,0

Tabella 16 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
ottimo	385	38,4	38,4
buono	484	48,3	86,7
sufficiente	96	9,6	96,3
insufficiente	37	3,7	100,0
Totale	1.002	100,0	

