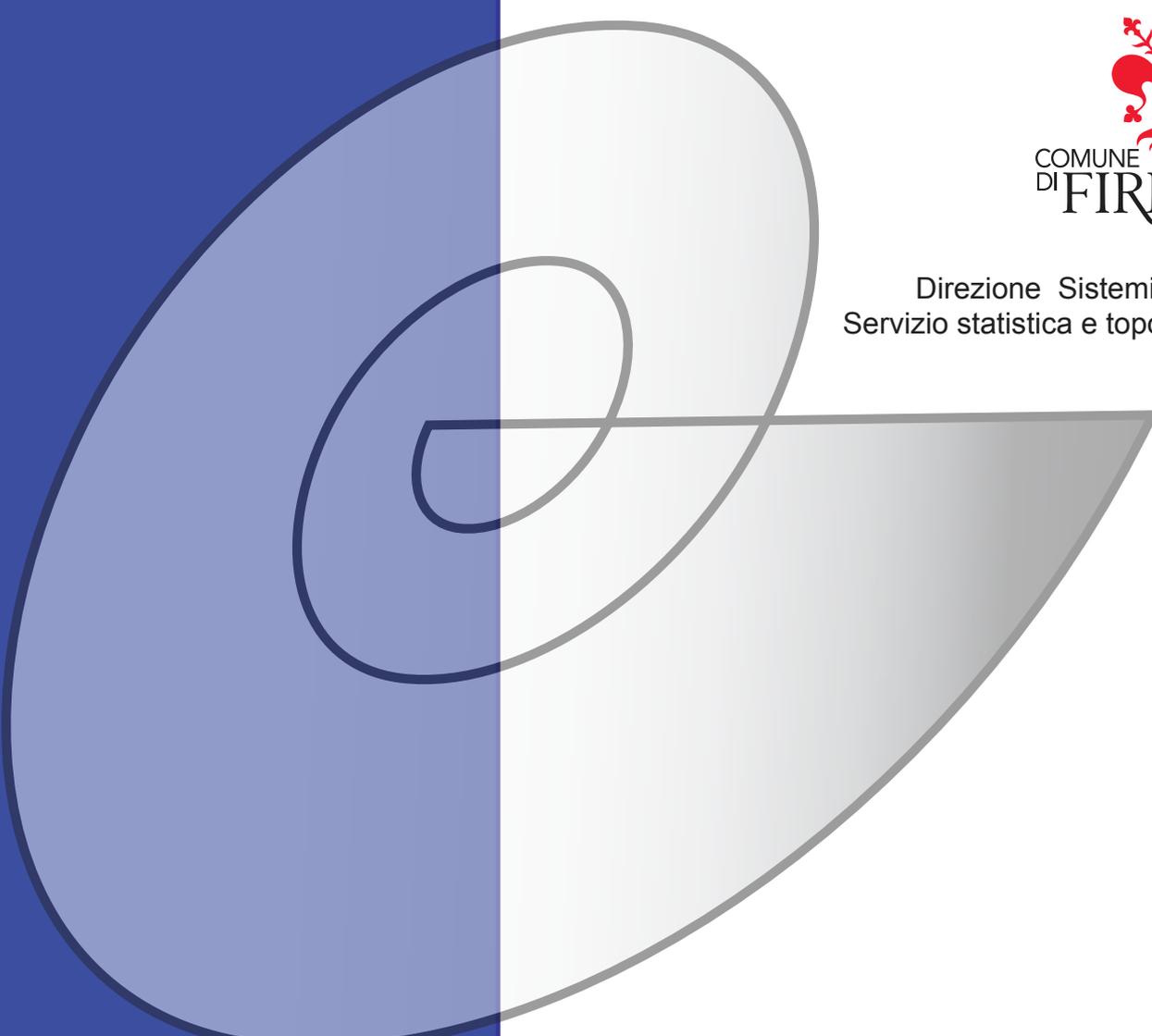


COMUNE  
DI FIRENZE

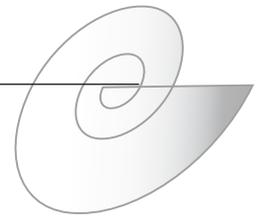
Direzione Sistemi informativi  
Servizio statistica e toponomastica



# Bollettino mensile di Statistica

Febbraio 2014

---



Sistema Statistico Nazionale  
Comune di Firenze  
Ufficio Comunale di Statistica

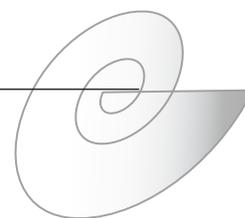
Direzione Sistemi informativi  
Servizio Statistica e toponomastica  
Direttore  
**Riccardo Innocenti**  
Responsabile Posizione Organizzativa Statistica  
**Gianni Dugheri**

Progetto grafico  
**Maria Angela Sena**

Composizione  
**Francesca Crescioli**  
Collaborazione  
**Stefano Magni**

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

---

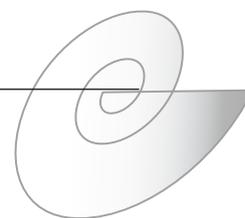


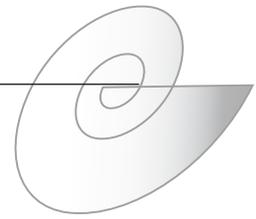
---

## SOMMARIO

Presentazione .....	5
Popolazione .....	7
Economia.....	10
Ambiente e territorio .....	15
La statistica per la città. Studi e ricerche	
Il gradimento dei servizi demografici del Comune di Firenze. Anno 2013 .....	21

---



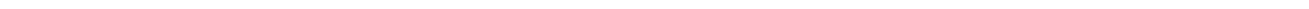
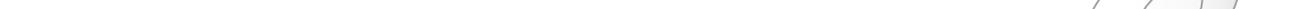
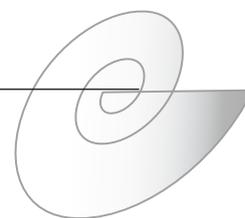


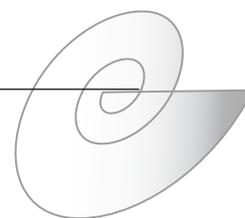
---

*La necessità di produrre un focus sui principali dati statistici disponibili ogni mese ha indotto l'ufficio comunale di statistica di Firenze a impegnarsi nella pubblicazione di un bollettino mensile a partire da marzo 2011. A differenza di altre e più celebrate pubblicazioni con questo nome, sia nazionali, sia settoriali, sia di altre amministrazioni comunali, questo bollettino non ha una struttura fissa, con tabelle che si ripetono ogni volta con dati aggiornati. Pur mantenendo una struttura per capitoli, presenta di volta in volta brevi sintesi su aspetti di interesse desumibili dalle banche dati e dagli archivi statistici a disposizione. Questo mese il focus demografico è sul luogo di nascita dei residenti fiorentini dal 2004 al 2013. Pubblichiamo anche i report completi di studi e ricerche che precedentemente erano editi nella collana "La statistica per la città". Questo mese vengono presentati i risultati della rilevazione sul gradimento dei servizi demografici del Comune di Firenze.*

*Il bollettino ha una limitata tiratura cartacea, ma è disponibile in formato elettronico in rete civica e nel portale dell'ufficio associato di statistica dell'area fiorentina, all'indirizzo <http://statistica.fi.it>. La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.*

---





## Popolazione

- ***I residenti a Firenze al 31 gennaio 2014 sono 375.885 di cui 56.287 stranieri.***
- ***Dall'inizio dell'anno i residenti sono aumentati di 406 unità.***
- ***I residenti nati a Firenze sono 171.295 pari al 45,6% 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 62.675 pari al 16,7% 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 2014 sono 375.885 di cui 56.287 stranieri. Dall'inizio dell'anno i residenti sono aumentati di 406 unità.

Degli attuali residenti a Firenze, sono 171.295 i nati nel Comune di Firenze pari al 45,6% del totale.

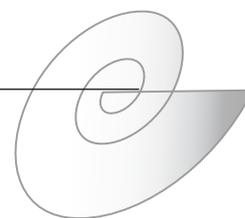
La quota dei fiorentini nati a Firenze si è ridotta passando dal 48,2% sul totale dei residenti del 2004 al 45,6% del 2013. Ancora più marcato è il calo dei residenti nati nella Provincia di Firenze, diminuiti nei dieci anni considerati di oltre quattro mila unità. Attualmente i nati nella Provincia rappresentano il 12,3% 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
Comune di Firenze	177.114	176.210	174.737	173.433	172.479
Provincia di Firenze	50.648	50.095	49.505	48.889	48.472
Altre province della Toscana	32.782	32.178	31.516	30.931	30.265
Altre regioni italiane	68.116	66.862	66.486	65.906	65.782
Esteri	38.876	41.556	43.722	45.551	48.661
Totale	367.536	366.901	365.966	364.710	365.659

Luogo di nascita dei nati	2009	2010	2011	2012	2013
Comune di Firenze	171.814	171.709	171.388	171.420	171.295
Provincia di Firenze	47.928	47.490	47.051	46.728	46.326
Altre province della Toscana	29.707	29.248	28.788	28.638	28.246
Altre regioni italiane	65.742	65.775	65.807	66.830	66.937
Esteri	53.710	57.061	60.412	64.760	62.675
Totale	368.901	371.282	373.446	378.376	375.479

Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici al 31 gennaio 2014



Sono diminuiti sensibilmente (-4.536) anche i residenti nati nelle altre province della Toscana la cui quota rappresenta il 7,5% del totale mentre dieci anni fa era l'8,9%.

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

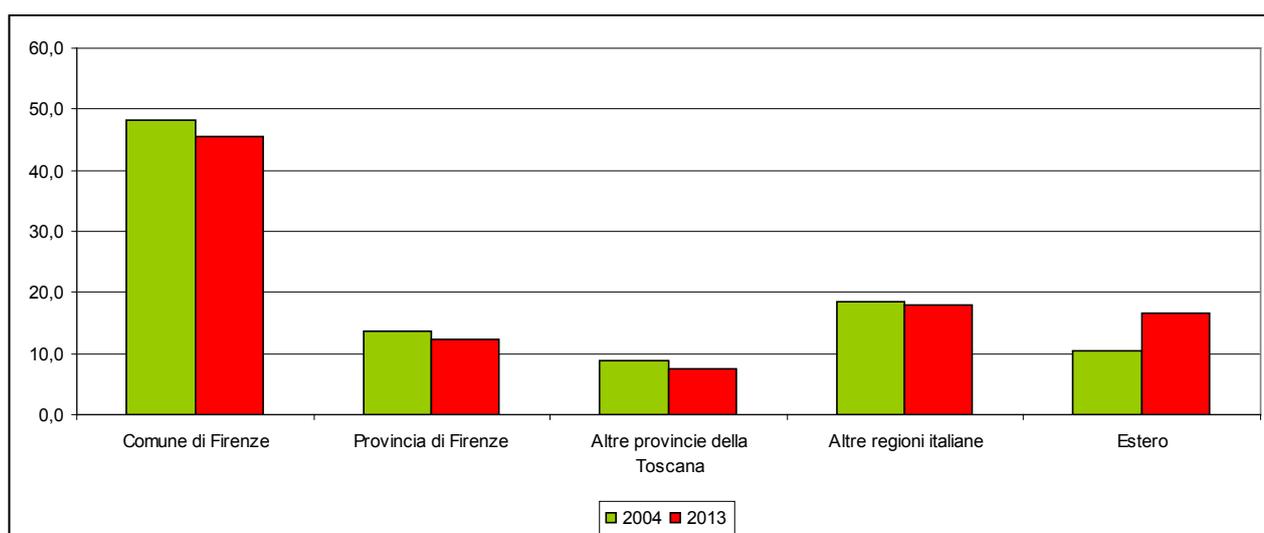
Luogo di nascita dei nati	2004	2005	2006	2007	2008
Comune di Firenze	48,2	48,0	47,7	47,6	47,2
Provincia di Firenze	13,8	13,7	13,5	13,4	13,3
Altre province della Toscana	8,9	8,8	8,6	8,5	8,3
Altre regioni italiane	18,5	18,2	18,2	18,1	18,0
Estero	10,6	11,3	11,9	12,5	13,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

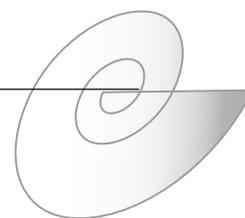
Luogo di nascita dei nati	2009	2010	2011	2012	2013
Comune di Firenze	46,6	46,2	45,9	45,3	45,6
Provincia di Firenze	13,0	12,8	12,6	12,3	12,3
Altre province della Toscana	8,1	7,9	7,7	7,6	7,5
Altre regioni italiane	17,8	17,7	17,6	17,7	17,8
Estero	14,6	15,4	16,2	17,1	16,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici al 31 gennaio 2014

Grafico1. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita anni 2004 e 2013. Valori percentuali



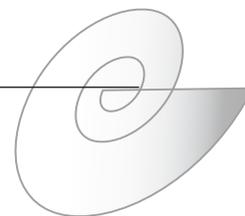
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 gennaio 2014



---

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 64.760 alla fine del 2013 e rappresentano il 17,1% del totale dei residenti. La crescita è stata costante nel decennio 2004 – 2013 con la sola eccezione del 2013: questa non dovrebbe rappresentare però un'inversione di tendenza ma solo un effetto della revisione dell'anagrafe basata sulle risultanze del censimento.

Quanto espresso dovrebbe valere anche per altre localizzazioni territoriali come i nati nel Comune di Firenze e nelle altre regioni italiane che hanno visto aumentare la propria quota percentuale, probabilmente solo perché meno toccate dalle cancellazioni post censuarie.



## Economia

- **A gennaio la variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è stata +0,7% mentre a dicembre era nulla. La variazione annuale è +0,6% come a dicembre.**
- **Le principali variazioni mensili si sono registrate nelle divisioni Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+0,2%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+3,4%) e Trasporti (+0,1%).**
- **Nella divisione Prodotti alimentari e bevande analcoliche, la variazione di +1,2% su base mensile è causata principalmente dagli aumenti dei pesci e prodotti ittici (+2,5%), dei vegetali (+6,6%) e della frutta (+2,1%).**
- **Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento di servizi di alloggio (+13,6% rispetto a dicembre 2013 e -2,2% rispetto a gennaio 2013).**
- **Nella divisione dei Trasporti sono in aumento i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (+0,3% rispetto a dicembre 2013 e -0,6% rispetto a gennaio 2013), le automobili (+1,3%) e la manutenzione e riparazione mezzi di trasporto privati (+0,3%).**
- **Il carrello della spesa ha registrato un aumento mensile pari a +0,6%.**

### Prezzi al consumo

A gennaio, la variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è stata +0,7% mentre a dicembre era nulla. La variazione annuale è +0,6% come a dicembre 2013. A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, soprattutto le variazioni nella divisione Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+0,2%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+3,4%) e Trasporti (+0,1%).

Nella divisione Prodotti alimentari e bevande analcoliche, la variazione di +1,2% su base mensile è causata principalmente dagli aumenti dei pesci e prodotti ittici (+2,5%), dei vegetali (+6,6%) e della frutta (+2,1%).

Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento di servizi di alloggio (+13,6% rispetto a dicembre 2013 e -2,2% rispetto a gennaio 2013).

Nella divisione dei Trasporti sono in aumento i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (+0,3% rispetto a dicembre 2013 e -0,6% rispetto a gennaio 2013), le automobili (+1,3%) e la manutenzione e riparazione mezzi di trasporto privati (+0,3%).

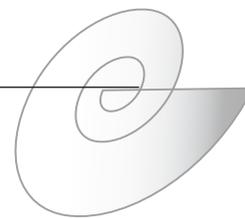
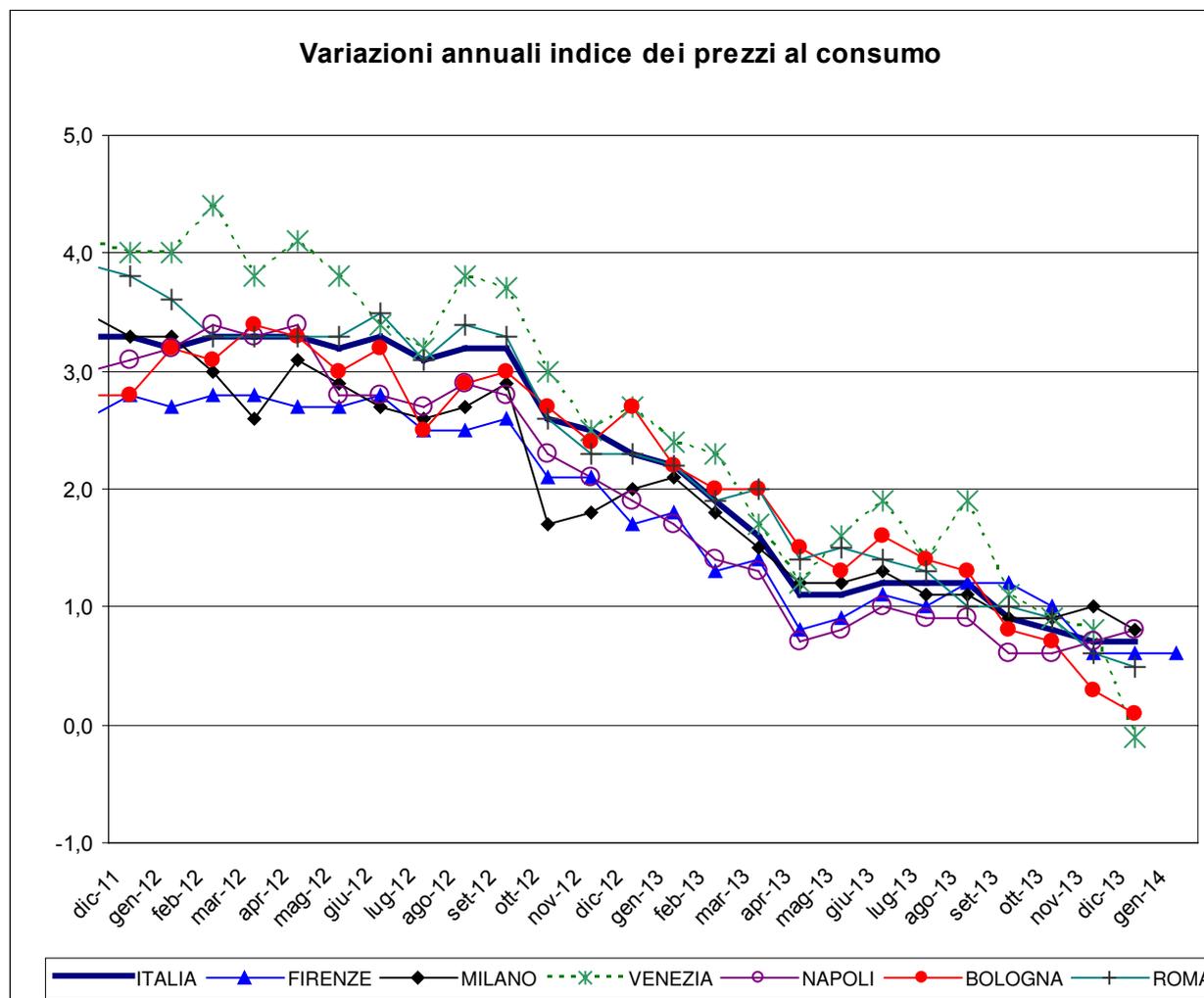


Grafico 2 - Variazioni annuali indice dei prezzi al consumo.



Fonte: elaborazione su dati Istat

## I prodotti per frequenza di acquisto<sup>1</sup>

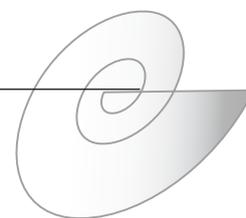
I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono aumentati di +0,6% rispetto al mese precedente e sono in aumento di +1,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

<sup>1</sup> 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.

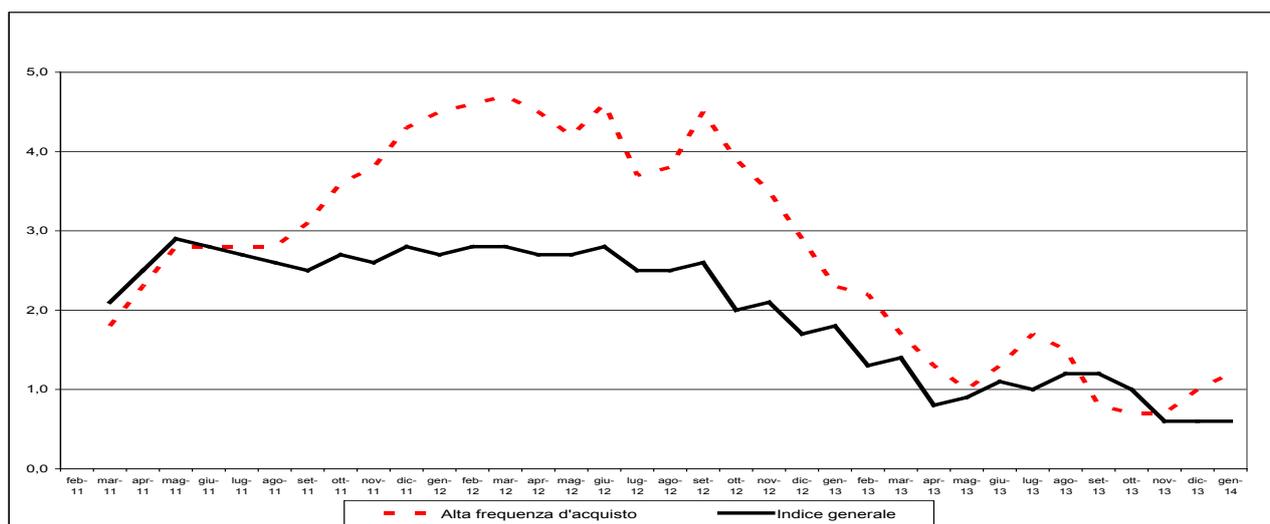


I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +1,1% rispetto a dicembre 2013; quelli a bassa frequenza sono aumentati di +0,3% rispetto al mese precedente.

Tabella 3 - Indici dei prezzi al consumo, per prodotti a diversa frequenza di acquisto. Gennaio 2014, variazioni percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Gen-14/Dic-13	Gen-14/Gen-13
Alta frequenza	+0,6	+1,2
Media frequenza	+1,1	+0,4
Bassa frequenza	+0,3	-0,5
<b>Indice generale</b>	<b>+0,7</b>	<b>+0,6</b>

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.

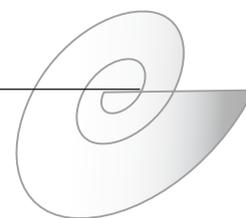


Fonte: elaborazione su dati Istat

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare a gennaio 2014 una variazione di +0,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +0,8%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +2,0%. I beni energetici sono in diminuzione di -1,5% rispetto a gennaio 2013. I tabacchi fanno registrare una variazione nulla rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici è +0,8%. L'indice generale esclusi energetici è +0,8%.



Il confronto con i dati nazionali evidenzia come Firenze abbia a gennaio 2014 un'inflazione in linea con la media nazionale (+0,7%). Non esistono differenze significative con le altre maggiori città italiane.

### Alcuni confronti sul livello dei prezzi al consumo

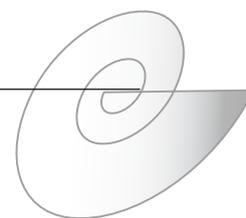
L'Istat fornisce all'Osservatorio Nazionale Prezzi presso il Ministero dello Sviluppo Economico la media delle quotazioni rilevate di alcuni prodotti di largo consumo per le città che effettuano l'elaborazione autonoma dell'indice.

Tabella 4 - Prezzi medi di alcuni prodotti rilevati in alcune città italiane (5,9% del paniere di Firenze); Dicembre 2013

Città	Acqua minerale	Biscotti frollini	Caffè espresso al bar	Carta igienica	Dentifricio	Latte fresco	Olio extra vergine di oliva	Pane	Parmigiano Reggiano	Riso
Ancona	2,39	3,65	0,94	2,21	2,91	1,55	5,51	3,65	19,22	3,11
Aosta	2,84	3,59	1,02	1,91	2,51	1,46	5,63	3,02	17,37	2,87
Arezzo	1,72	3,32	0,95	1,76	2,82	1,64	5,86	2,17	18,27	2,32
Bari	1,89	3,80	0,72	1,61	1,60	1,46	4,35	2,67	17,70	2,69
Bologna	2,59	3,69	1,03	1,88	2,80	1,35	5,75	3,81	19,43	2,82
Cagliari	2,87	3,45	0,85	1,56	2,00	1,50	5,89	2,77	19,47	2,47
Firenze	2,15	3,73	1,00	2,07	3,11	1,60	5,61	1,99	18,21	2,13
Genova	2,51	4,56	0,97	1,95	2,76	1,59	5,49	3,29	19,58	2,49
Grosseto	2,47	3,75	0,88	1,80	2,90	1,59	5,55	2,28	18,58	2,24
Milano	2,25	4,44	0,98	2,31	2,37	1,57	6,09	3,45	20,22	2,74
Napoli	1,90	3,04	0,84	1,28	1,91	1,53	4,89	1,99	18,09	2,17
Palermo	2,45	3,43	0,89	1,50	2,22	1,51	5,41	2,71	19,68	2,31
Parma	2,88	3,44	0,99	1,62	4,32	1,29	4,75	3,00	18,56	2,53
Perugia	1,60	3,39	0,91	1,09	2,63	1,49	5,07	1,88	18,06	2,02
Pistoia	2,67	4,26	0,97	1,71	2,22	1,63	6,10	2,03	19,61	2,20
Roma	2,74	4,36	0,83	2,33	2,74	1,63	5,79	2,45	18,79	2,8
Torino	2,48	3,60	1,04	1,41	2,24	1,55	5,05	2,68	19,28	2,83
Udine	2,22	3,66	1,00	1,81	2,25	1,59	5,01	3,78	19,87	2,49
Venezia	2,12	3,41	0,99	2,11	2,77	1,45	5,25	4,66	20,14	2,76

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

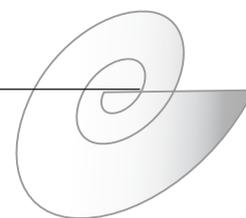
I prezzi rilevati dall'Istituto Nazionale di Statistica sono raccolti ai fini dell'indagine sui prezzi al consumo; tale indagine ha come obiettivo principale quello di fornire degli indicatori sulle variazioni dei prezzi intervenute nei prodotti appartenenti a un paniere scelto in maniera rappresentativa 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 2013:

<b>Prodotto</b>	<b>Note</b>	<b>Prezzo Corrente</b>	<b>Var. % a.p.</b>	<b>Var. % m.p.</b>
Pane	al kg	1,99	1,4	0,0
Carne fresca di vitello 1° taglio	al kg	14,80	0,6	0,3
Petto di pollo	al kg	10,09	3,3	0,2
Prosciutto crudo	al kg	27,64	1,4	0,0
Olio extravergine di oliva	al litro	5,61	3,3	-0,6
Latte fresco	al litro	1,60	3,1	0,0
Patate	al kg	1,23	22,5	3,1
Pomodori da insalata	al kg	2,13	-8,7	7,7
Mele	al kg	1,86	-0,4	-3,5
Insalata	al kg	1,71	-10,5	6,4
Pasta di semola di grano duro	al kg	1,67	2,0	0,0
Parmigiano reggiano	al kg	18,58	0,2	-0,4
Detersivo per lavatrice	al litro	2,86	0,5	-0,7
Riparazione auto – equilibratura gomme		41,62	2,0	0,0
Carrozziere – sostituzione e verniciatura portiera		1471,67	0,8	0,0
Rossetto per labbra		13,56	1,8	-0,2
Dopobarba		7,77	-2,8	-0,2
Rosa		4,61	-1,6	0,0
Benzina verde al fai da te	al litro	1,704	0,1	1,1
Gasolio per auto al fai da te	al litro	1,637	-1,8	0,8
Camera d'albergo 4-5 stelle		166,92	4,0	-9,3
Camera d'albergo 3 stelle		68,63	-11,4	-2,2
Camera d'albergo 1-2 stelle		68,89	4,4	-2,8
Pasto al ristorante		29,27	1,3	0,0
Pasto al fast food		6,67	3,0	0,7
Pasto in pizzeria (margherita + coperto + bibita)		9,59	0,6	0,2
Caffetteria al bar (Caffè espresso)		1,00	1,0	0,0

Fonte: Dati della Rilevazione dei Prezzi al consumo



## Ambiente e Territorio

### Climatologia

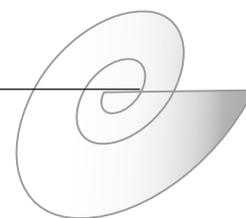
Per il mese di gennaio sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Facoltà di Ingegneria a Santa Marta, quota slm di m 84,24 (nel comune la quota minima slm è 28 m., la massima 334, nel centro storico 50).

In tabella 5 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 15,9°C, si è registrata il giorno 20 e la temperatura minima, pari a -3,0°C, il giorno 29.

Tabella 5 – Temperature giornaliere minime e massime per il mese di gennaio 2014 e 2013.

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

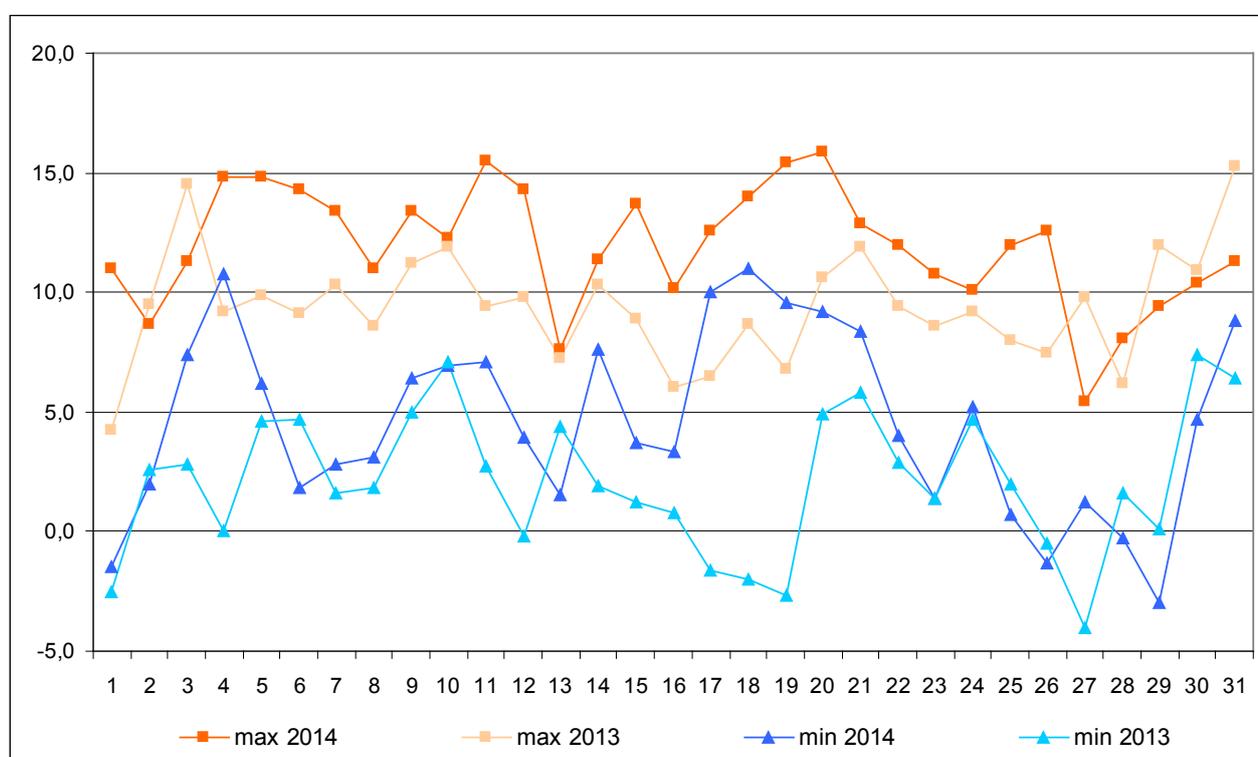
Fonte: Servizio Idrologico Regionale



Il grafico 4 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di gennaio 2014 a confronto con gennaio 2013. Si osserva che nel 2014 le temperature sono più elevate rispetto all'anno precedente, in particolare le massime. Negli ultimi giorni del mese sono le temperature del 2013 a superare quelle del 2014 nonostante le differenze siano di modesta entità.

La massima escursione termica si è registrata il 26 gennaio con 13,9°C; nel 2012 è stata di 13,8°C registrati il giorno 27.

Grafico 4 – Temperatura registrata dal Servizio Idrologico Regionale per il mese di gennaio 2014 e 2013.



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

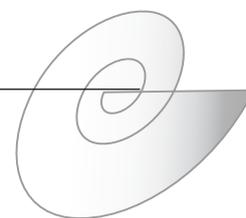
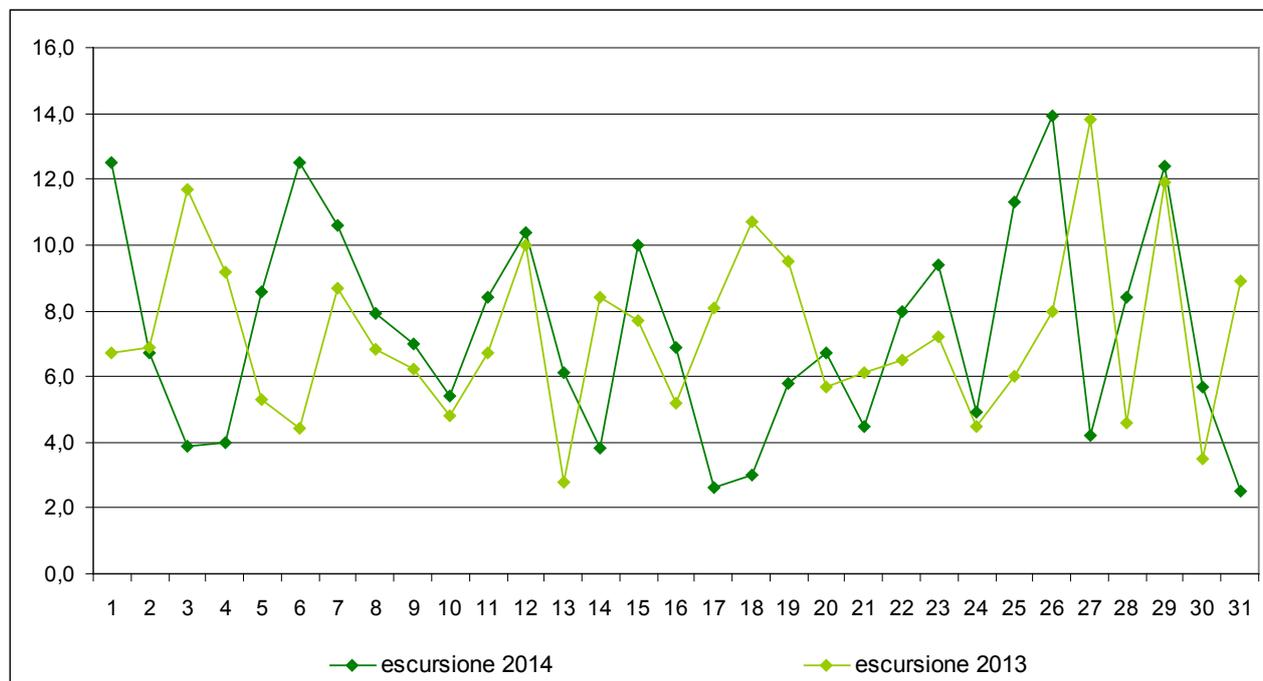


Grafico 5 – Escursione termica giornaliera (Tmax – Tmin). Mese di gennaio 2014 e 2013.



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

La temperatura media mensile di gennaio 2014 è stata di 8,3°C. Nel 2013 è stata di 5,8°C.

Nel mese di gennaio sono caduti complessivamente 185,2 mm di pioggia, per un totale di 13 giorni piovosi (giorni con precipitazione maggiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 31 gennaio con 41,8 mm.

Nel 2013 erano caduti 110,0 mm di pioggia in 15 giorni piovosi. La tabella 6 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di gennaio 2014 e 2013 e i relativi giorni piovosi.

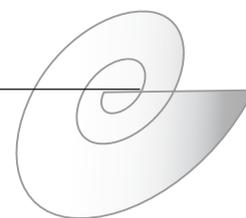


Tabella 6 – Precipitazioni e giorni piovosi. Gennaio 2014 e 2013.

giorno	mm pioggia	
	2014	2013
1	0,0	0,2
2	0,0	4,2
3	13,6	1,6
4	5,0	0,2
5	6,2	0,0
6	0,4	0,0
7	0,2	0,0
8	0,0	0,2
9	0,0	0,0
10	0,0	0,0
11	0,0	1,8
12	0,0	8,6
13	0,2	5,6
14	3,2	19,8
15	12,8	4,0
16	0,0	10,2
17	0,0	5,6
18	34,6	0,6
19	9,4	0,0
20	9,8	17,4
21	0,0	14,6
22	0,0	3,2
23	0,2	2,4
24	18,4	0,2
25	0,0	0,0
26	0,0	0,0
27	1,0	0,0
28	11,8	5,6
29	0,0	3,2
30	16,6	0,8
31	41,8	0,0
<b>Totale</b>	<b>185,2</b>	<b>110,0</b>
<b>gg piovosi</b>	<b>13</b>	<b>15</b>

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 6 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

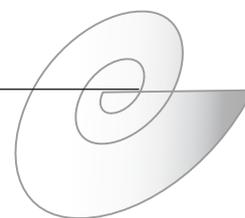
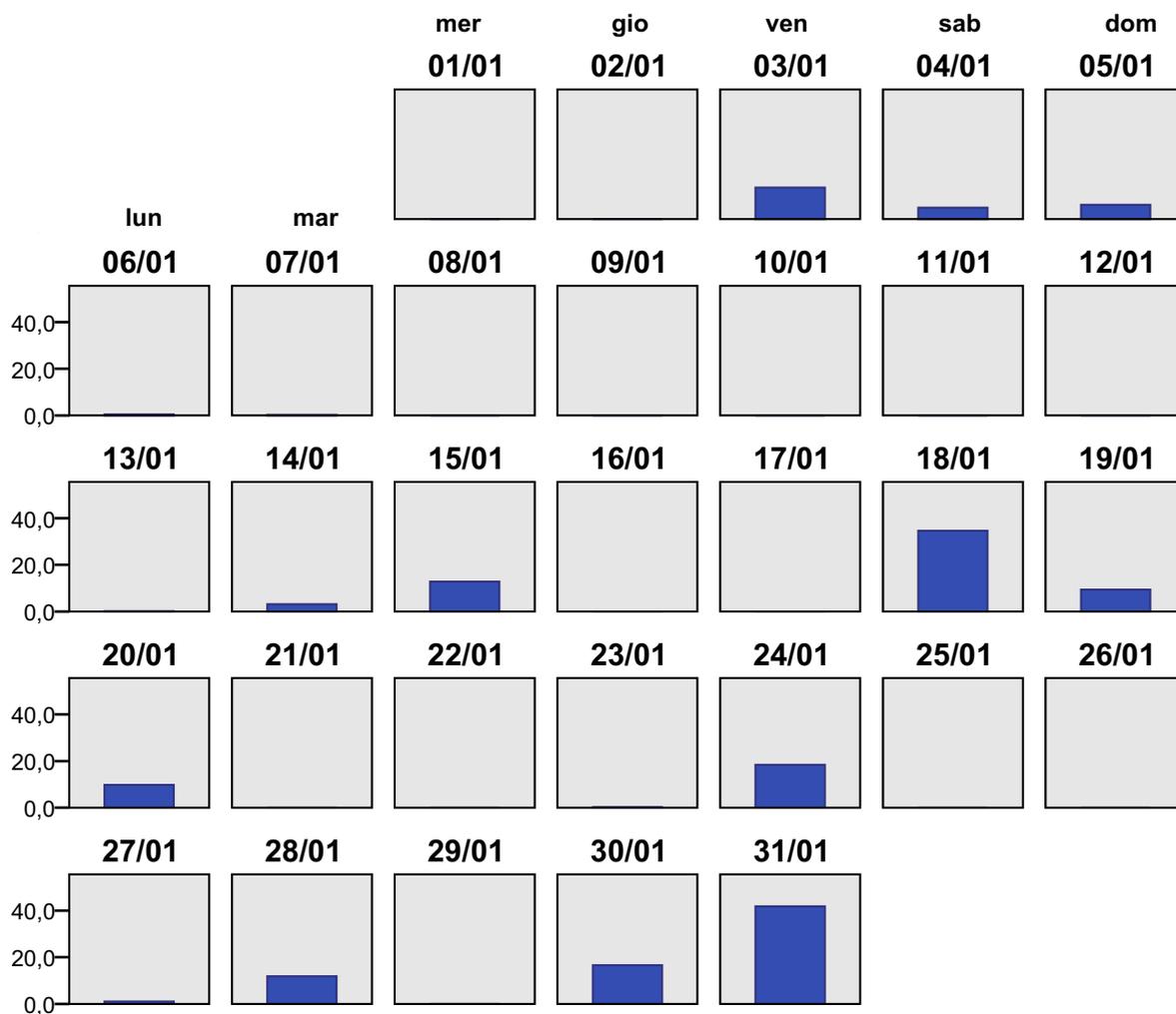


Grafico 6 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm) per il mese di gennaio 2014.



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

Il grafico 7 rappresenta la cumulata delle precipitazioni per i mesi di gennaio 2014 e 2013. L'andamento nei due anni è molto simile ma nell'ultima parte del mese le precipitazioni nel 2014 hanno subito una impennata.

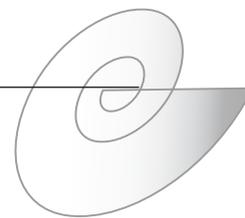
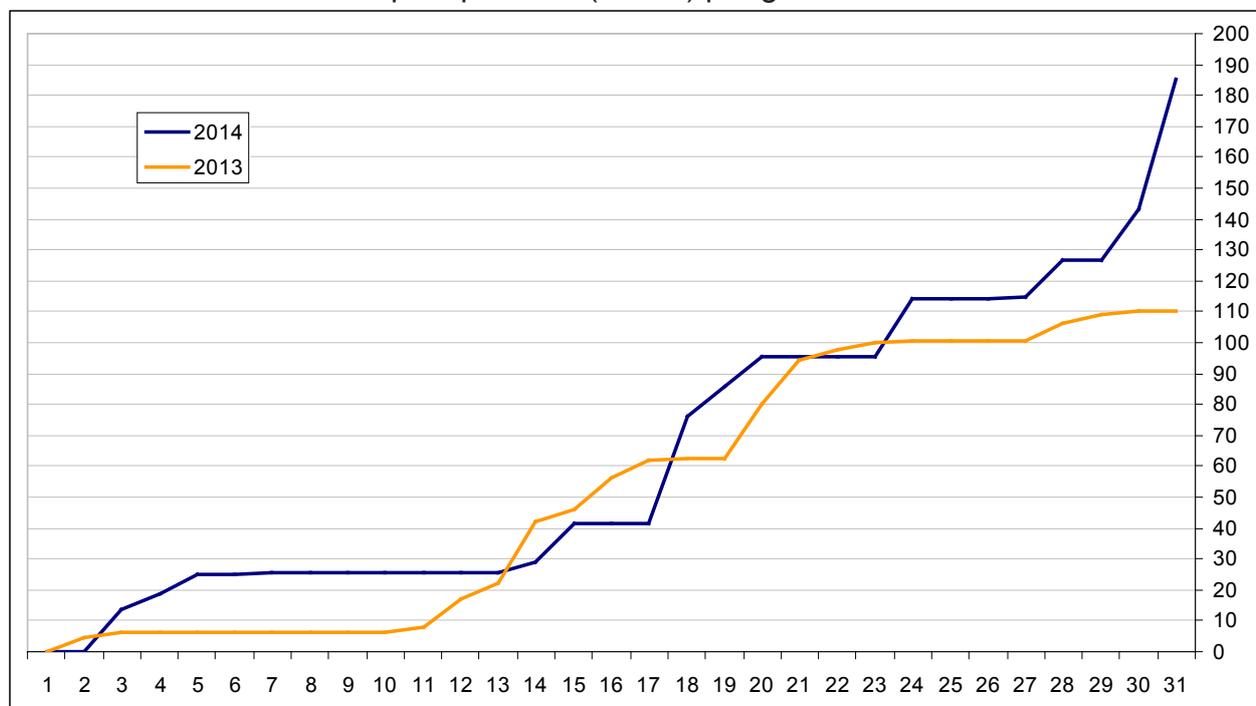
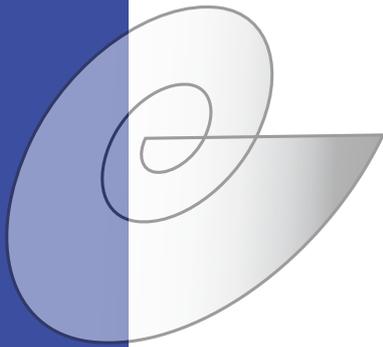


Grafico 7 – Cumulata delle precipitazioni (in mm) per gennaio 2014 e 2013.



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



**La statistica per la città**

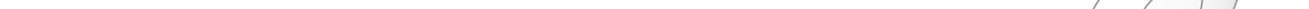
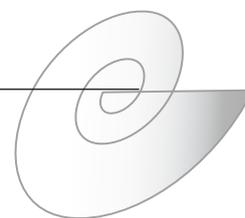
**Studi e ricerche**

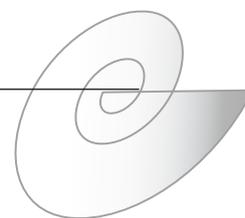
**Il gradimento dei servizi demografici  
del Comune di Firenze.**

**Anno 2013**

a cura di

Marco Colpo e Francesca Crescioli

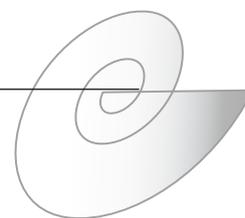




---

## Indice

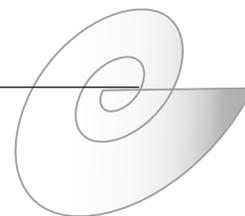
<b>Premessa.....</b>	<b>24</b>
<b>Sintesi dei risultati.....</b>	<b>25</b>
<b>I risultati.....</b>	<b>26</b>
<b>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) .....</b>	<b>26</b>
<b>L'Ufficio di Stato Civile .....</b>	<b>29</b>
<b>I Servizi Online .....</b>	<b>30</b>
<b>L'Ufficio Elettorale .....</b>	<b>31</b>
<b>Valutazione complessiva.....</b>	<b>32</b>
<b>Caratteristiche della popolazione .....</b>	<b>34</b>
<b>Metodologia di campionamento.....</b>	<b>37</b>
<b>Appendice .....</b>	<b>38</b>
<b>Questionario.....</b>	<b>38</b>
<b>Risultati – Frequenze delle risposte.....</b>	<b>42</b>



---

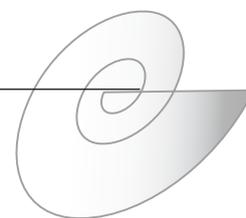
## Premessa

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). In questo disegno si inquadra la presente indagine richiesta dalla Direzione Servizi Demografici sul gradimento dei servizi erogati per misurare la soddisfazione dei cittadini/utenti e 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 1.200 cittadini nel periodo dal 4 al 15 novembre 2013. 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 dall'86,6% degli intervistati. Di questi, il 32,2% 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 (73,5%), il rilascio di certificati (14,3%) e il cambio di residenza/abitazione (7,4%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli intervistati (40,8%).
- Complessivamente i giudizi sui vari aspetti relativi alle strutture, al personale e al servizio ricevuto sono positivi, in particolare l'ubicazione/accesso agli uffici (85,1%), la competenza del personale (88,7%) e la tutela della privacy (88,7%).
- Il 63,8% del campione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- L'Ufficio di Stato Civile è conosciuto dal 63,2% del campione. Fra questi solo il 2,6% degli utenti si è rivolto nell'ultimo anno per richiedere un servizio. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 38,8% è a conoscenza di poter richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; il 4,4% degli utenti ha usufruito di questa possibilità valutando positivamente il servizio.
- Il 54,4% del campione è a conoscenza della possibilità di espletare alcuni servizi online. Di questi, il 21,5% è in possesso delle credenziali di accesso. Fra questi, il 28,4% ha utilizzato negli ultimi 12 mesi il portale online del Comune per ricevere servizi, valutandolo positivamente.
- Il 39,3% di coloro che non hanno credenziali d'accesso, è interessato a riceverle.
- L'Ufficio Elettorale è conosciuto dal 56,4% dei cittadini intervistati, di cui il 14,5% si è rivolto durante l'ultima consultazione elettorale. Nessuno ha espresso un giudizio negativo sul servizio.
- Complessivamente il 75,8% degli intervistati ha giudicato positivamente i servizi demografici ricevuti, il 19,3% sufficiente e solamente il 2,4% negativamente.
- Il 22,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 69,9% lo ha valutato in linea con quanto atteso.



## I risultati

### I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)

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

E' stato chiesto se gli intervistati fossero a conoscenza di questi uffici e ne è risultato che l'86,6% lo è. In particolare tra gli adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni l'89,9% e tra gli anziani l'85,9%, mentre una percentuale più bassa si è registrata fra i giovani (80,1%, cfr. Tabella 1).

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

	18-30	31-60	61+	Totale
si	80,1	88,9	85,9	86,6
no	19,9	11,1	14,1	13,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 32,2% ha usufruito del servizio. In particolare il 73,5% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 7,4% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 14,3% per il rilascio di un certificato, lo 0,6% per l'autenticazione di documenti e il restante 4,2% 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 i giovani (77,1%) e gli adulti (76,6%). I giovani sono quelli che hanno usufruito di più del cambio di residenza (11,4%) mentre adulti e anziani hanno maggiormente richiesto certificati (rispettivamente il 12,6% e il 19,0%, cfr. Tabella 2).

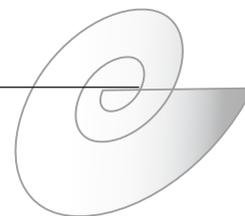


Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD.

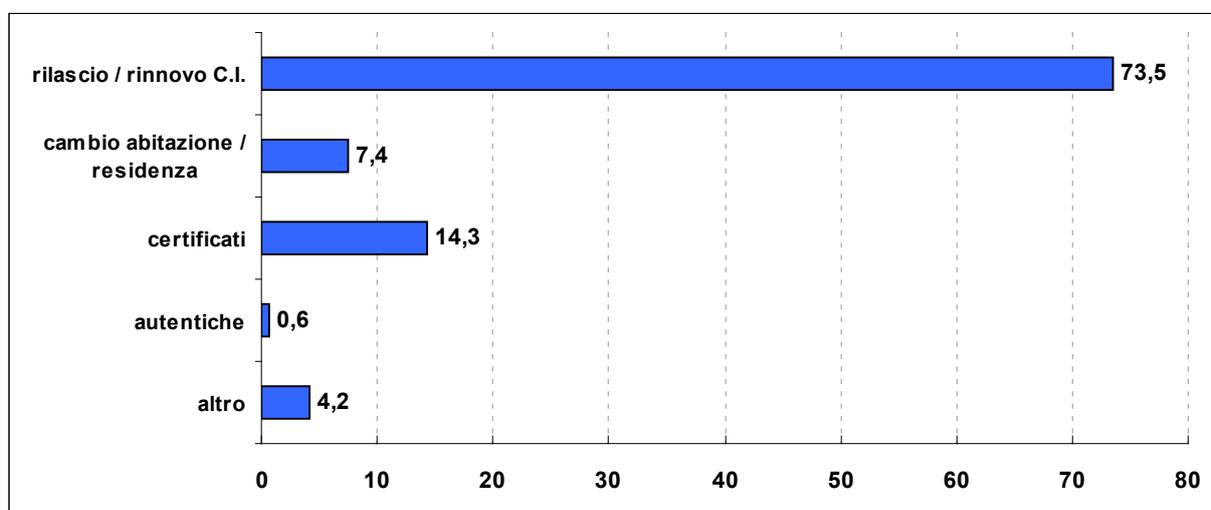
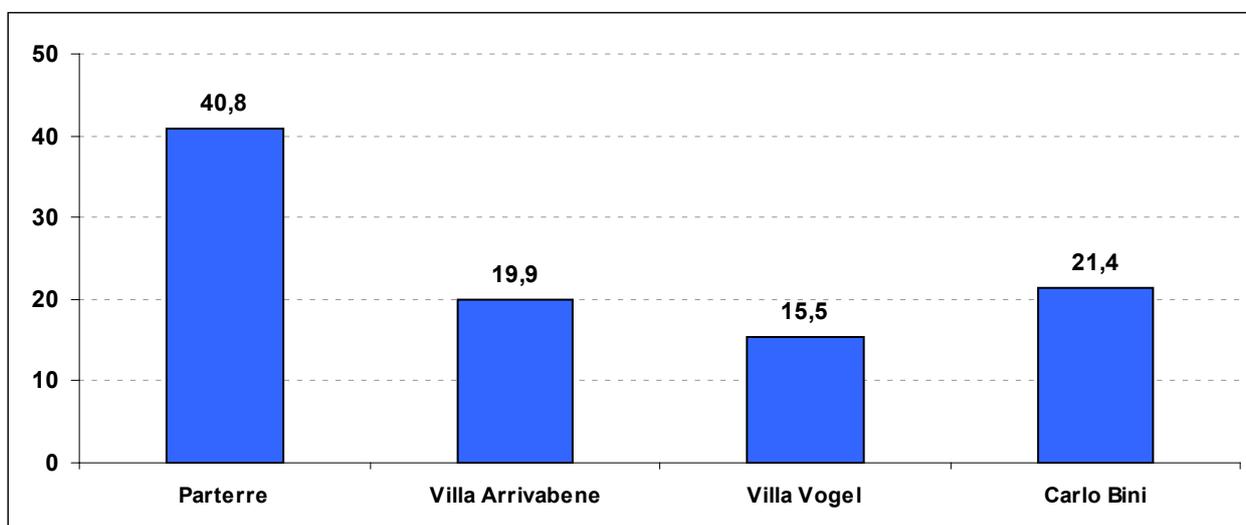


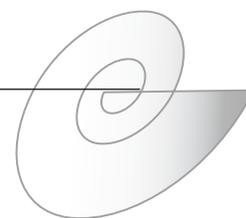
Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per fascia di età (percentuali di colonna).

	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo c.i.	77,1	76,6	68,3	73,5
cambio abitazione/residenza	11,4	7,4	6,3	7,4
certificati	5,7	12,6	19,0	14,3
autentiche	2,9	0,0	0,8	0,6
altro	2,9	3,4	5,6	4,2
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 (40,8%), mentre il 21,4% si è recato in Via Carlo Bini, il 19,9% a Villa Arrivabene e il 15,5% a Villa Vogel (cfr. Grafico 2).

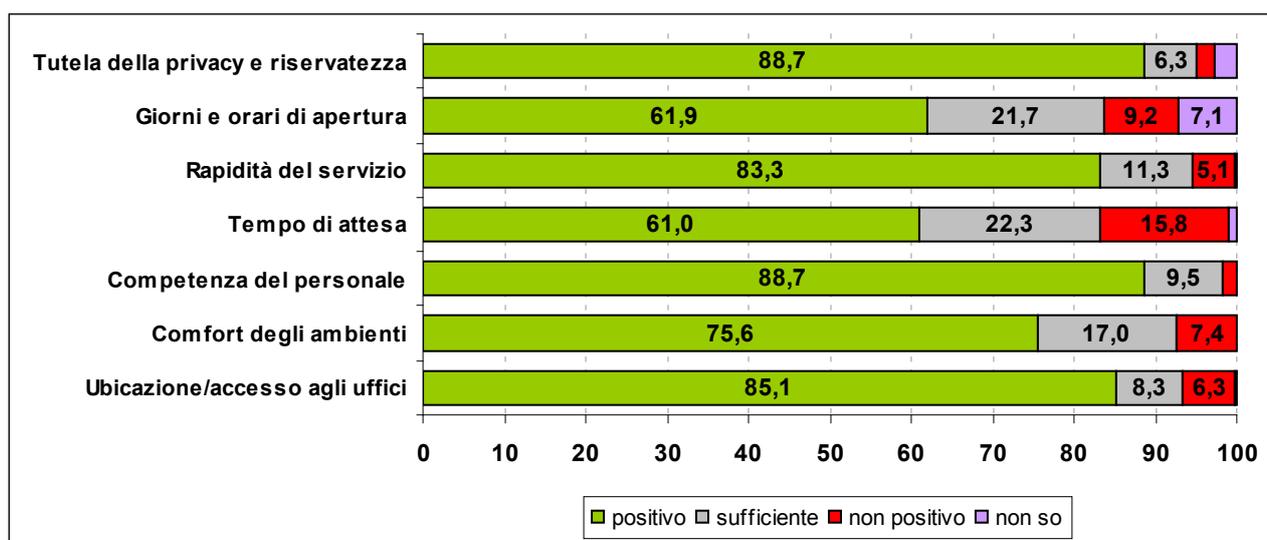
Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti.





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). Il grafico 3 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati. Globalmente i giudizi risultano positivi, in particolare per la tutela della privacy e la riservatezza (87,7%), la competenza del personale (88,7%), l'ubicazione e l'accesso agli uffici (85,1%) e la rapidità del servizio (83,3%). Seppur con una larga maggioranza di valutazioni positive, nella valutazione dei tempi di attesa e dei giorni/orari di apertura si registrano percentuali inferiori, rispettivamente 61,0% e 61,9%.

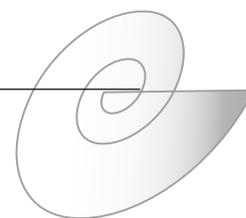
Grafico 3 - Valutazione dei PAD.



Riguardo ai giorni di apertura degli uffici, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura di sabato mattina. Il 63,8% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (68,3%) con età compresa fra i 31 e i 60 anni (79,0%, cfr. Tabella 3).

Tabella 3 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	68,3	59,9	66,9	79,0	41,5	63,8
non positivo	24,5	33,7	21,1	16,0	51,4	29,5
non so	7,2	6,3	12,0	5,0	7,1	6,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



## L'Ufficio di Stato Civile

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 62,3% lo è, in particolare per le femmine (66,3%) e gli adulti con età compresa fra i 31 e 60 anni (67,1%, cfr. Tabella 4).

*Tabella 4 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).*

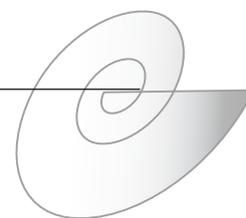
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	59,7	66,3	42,2	67,1	65,9	63,2
no	40,3	33,7	57,8	32,9	34,1	36,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, solo il 2,6% degli intervistati ha usufruito dei servizi: il 50,0% per presentare una denuncia di morte, il 20,0% per le pubblicazioni di matrimonio e il 30,0% per altri servizi. Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti. I risultati sono globalmente molto positivi (cfr. Tabella 5), da un minimo dell'85% per ubicazione/accesso e per rapidità del servizio al 90% per privacy e competenza, fatta eccezione per il 60% per i tempi di attesa.

*Tabella 5 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile (percentuali di colonna).*

	Ubicazione/accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
positivo	85,0	70,0	90,0	60,0	85,0	70,0	90,0
sufficiente	5,0	20,0	5,0	30,0	10,0	20,0	5,0
non positivo	10,0	10,0	5,0	10,0	5,0	5,0	5,0
non so	-	-	-	-	-	5,0	-
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 38,0% ne è a conoscenza, in particolare femmine (39,3%) con età superiore ai 60 anni (49,3%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 4,4% degli intervistati ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo un giudizio positivo (80,0%).



**Tabella 6 - 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	36,5	39,3	16,9	35,7	49,3	38,0
no	63,5	60,7	83,1	64,3	50,7	62,0
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 54,4% degli intervistati ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare maschi (56,5%), adulti (57,4%) e anziani (59,0%, cfr. Tabella 7).

**Tabella 7 - Conoscenza dei servizi online, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).**

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	56,5	52,9	32,5	57,4	59,0	54,5
no	43,5	47,1	67,5	42,6	41,0	45,5
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 21,5% è in possesso delle credenziali, in particolare maschi (26,1%) e adulti (25,1%, cfr. Tabella 8). Fra questi, il 28,4% degli intervistati ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente (cfr. Grafico 4).

**Tabella 8 - 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	26,1	17,2	18,5	25,1	17,2	21,5
no	73,9	82,8	81,5	74,9	82,8	78,5
Totale	100	100	100,0	100,0	100,0	100,0

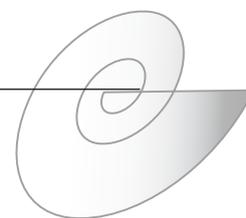
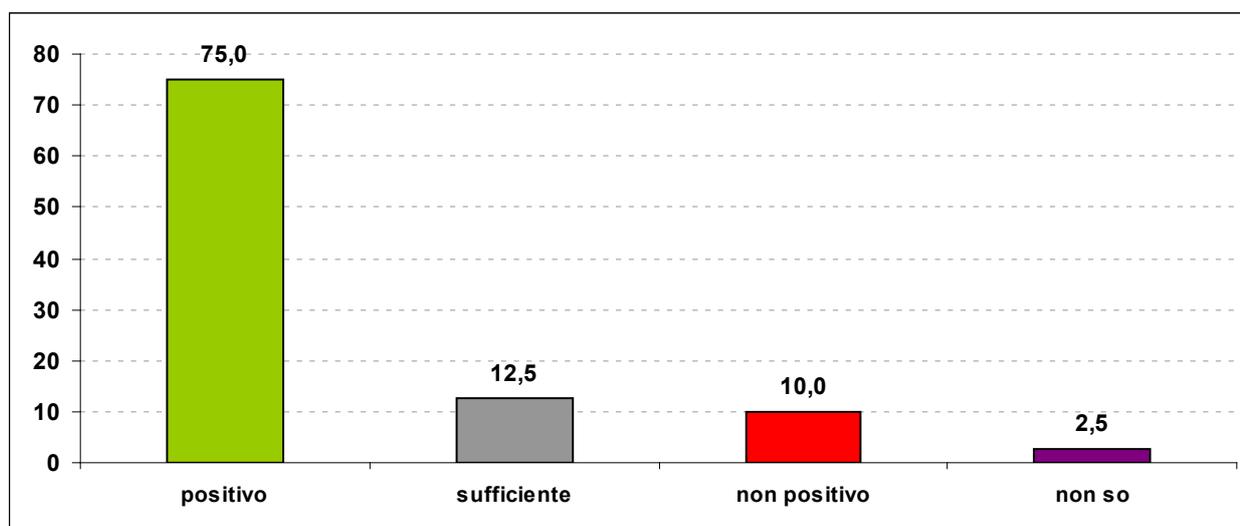


Grafico 4 - Valutazione dei Servizi Online.



Per quanto riguarda coloro che non sono in possesso delle credenziali di accesso, il 39,3% è interessato ad averle, in particolare maschi (42,6%), giovani (46,8%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (49,0%, cfr. Tabella 5).

Tabella 9 - Interesse ad avere le credenziali d'accesso, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

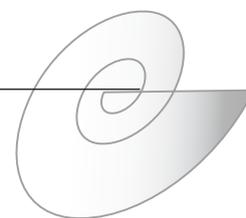
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	42,6	36,6	46,8	49,0	23,3	39,3
no	57,4	63,4	53,2	51,0	76,7	60,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 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 56,4% degli intervistati è a conoscenza di questi servizi, senza differenze di età e genere.

Fra coloro che sono a conoscenza, il 14,5% ha usufruito dei servizi durante l'ultima consultazione elettorale. I giudizi in merito al servizio sono stati totalmente 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 stato chiesto la valutazione complessiva del servizio e la valutazione rispetto alle aspettative dell'utente.

Il 75,8 ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, il 19,3% li ha valutati sufficienti e solo il 2,4% ha espresso un giudizio non positivo (cfr. Grafico 7).

Per genere e fascia di età risultano più soddisfatte le femmine (78,2%) e gli intervistati con età superiore ai 61 anni (76,9%, cfr. Tabella 9).

Grafico 7- Valutazione complessiva dei Servizi Demografici.

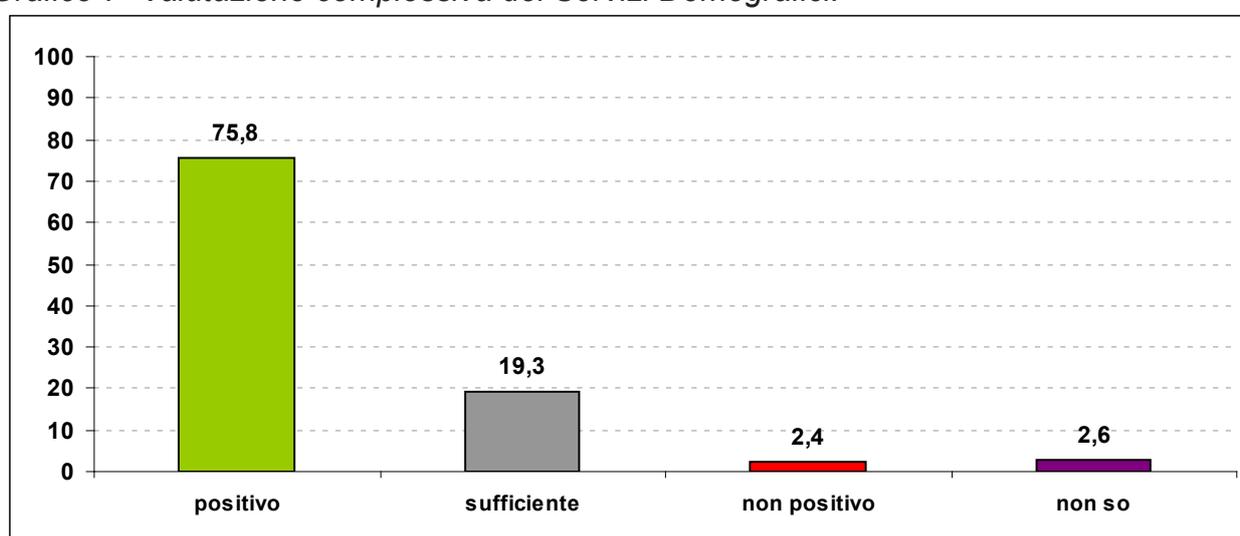
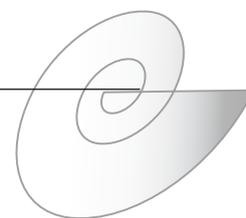


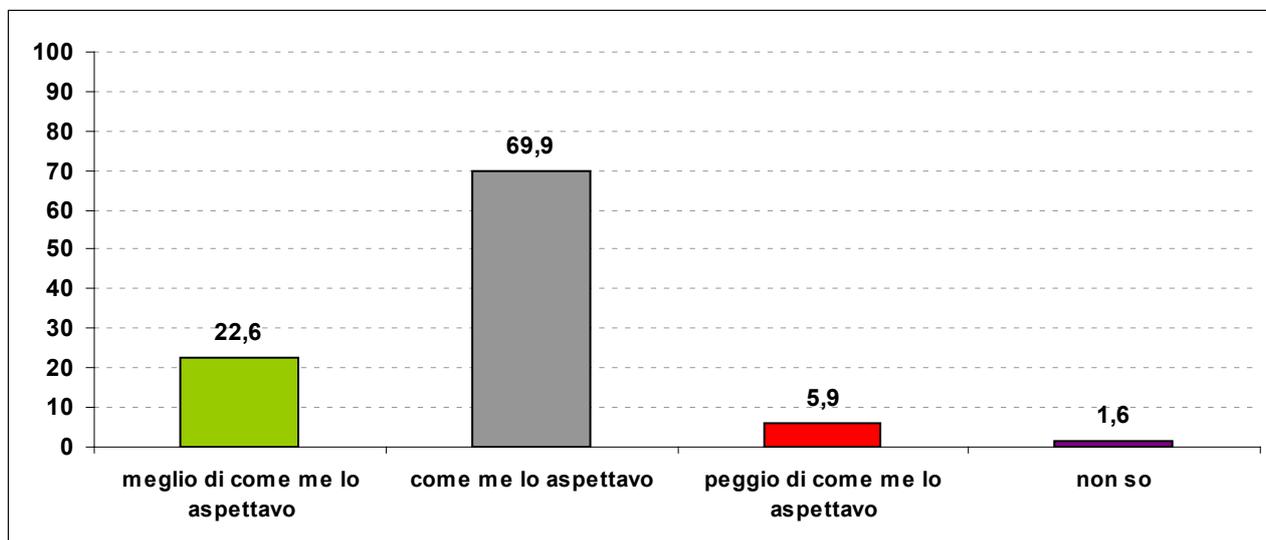
Tabella 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	72,8	78,2	73,6	75,6	76,9	75,8
sufficiente	21,5	17,5	22,6	18,7	19,0	19,3
non positivo	1,6	3,0	-	3,1	2,0	2,4
non so	4,2	1,3	3,8	2,7	2,0	2,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 22,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di come atteso, il 69,9% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e solo il 5,9% è rimasto deluso (cfr. Grafico 8). Come per la valutazione complessiva, le femmine (25,6%) e gli anziani (27,2%, cfr. Tabella 10) sono le categorie che registrano gradimento maggiore di quello atteso.

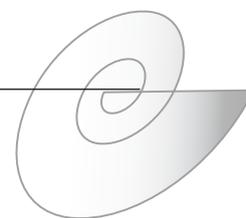


**Grafico 8 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente.**



**Tabella 10 - 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	18,8	25,6	22,6	19,6	27,2	22,6
come me lo aspettavo	72,8	67,5	62,3	72,9	68,0	69,9
peggio di come me lo aspettavo	6,8	5,1	9,4	6,2	4,1	5,9
non so	1,6	1,7	5,7	1,3	0,7	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

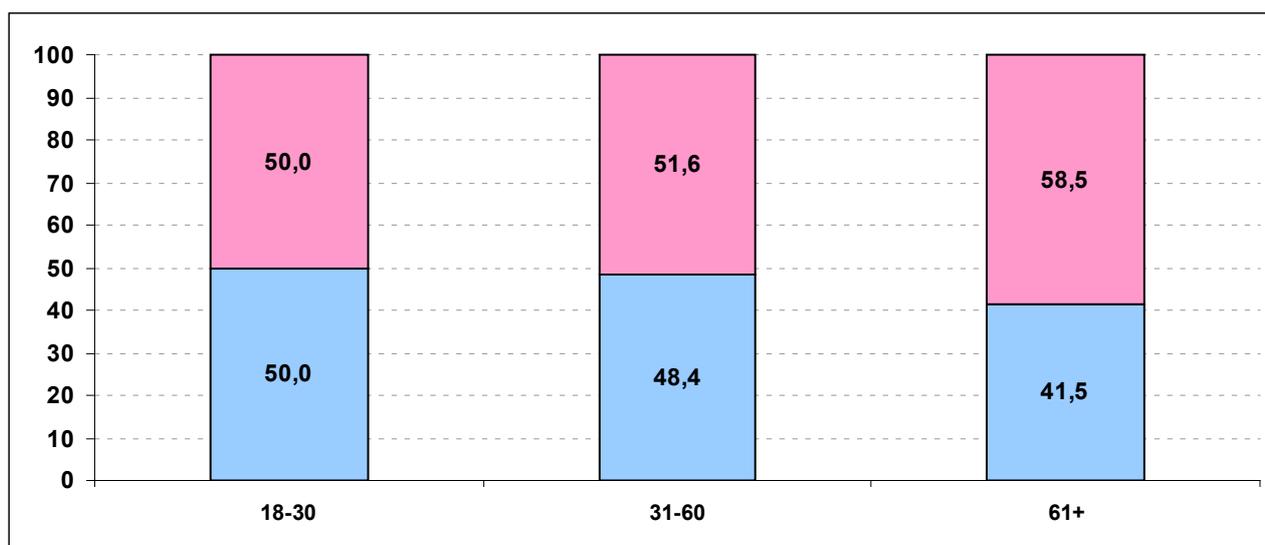


## Caratteristiche della popolazione

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 altre variabili strutturali rilevate dall'indagine, quali il titolo di studio e la condizione occupazionale e professionale.

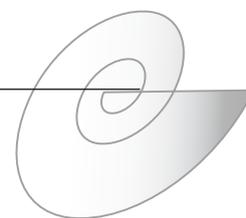
Il campione è composto per il 53,9% da femmine e per il 46,1% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (50,2%), il 13,8% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 36,0% alla classe "61anni e oltre". Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che mentre fra i giovani c'è un sostanziale equilibrio fra i generi, la proporzione di femmine tende a essere maggiore rispetto a quella dei maschi in maniera più evidente con l'aumentare dell'età (cfr. Grafico 9).

Grafico 9 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 23,7% dei cittadini è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 42,7% è diplomato, il 20,3% ha la licenza media inferiore e l'11,0% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate (25,9%) rispetto ai maschi (21,0%, cfr. Tabella 11).

Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende ad essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 62,7% per i giovani e 46,8% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (28,3%, cfr. Tabella 12).



**Tabella 11 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).**

	M	F	Totale
laurea o superiore	21,0	25,9	23,7
diploma di maturità	46,6	39,4	42,7
scuola media inferiore	23,0	18,0	20,3
licenza elementare	7,6	14,0	11,0
nessun titolo	0,2	0,8	0,5
n.r.	1,6	1,8	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0

**Tabella 12 - Distribuzione per fascia di età e titolo di studio (percentuali di colonna).**

	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	22,3	29,6	15,9	23,7
diploma di maturità	62,7	46,8	29,5	42,7
scuola media inferiore	13,9	19,2	24,4	20,3
licenza elementare	0,0	1,7	28,3	11,0
nessun titolo	0,0	0,5	0,7	0,5
n.r.	1,2	2,3	1,2	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

In merito alla condizione occupazionale il 46,2% della popolazione risulta occupato (52,2% uomini e 41,1% donne), il 31,7% è pensionato, il 7,6% studente, il 6,1% casalinga e il 6,0% in cerca di occupazione (cfr. Grafico 10).

Il 53,1% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (61,0%), il 13,5% come operaio mentre il 21,9% lavora autonomamente, prevalentemente uomini (cfr. Grafico 11).

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 dove si osserva che il 15,1% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 7,4% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 13).

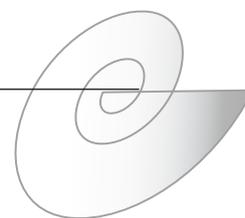


Grafico 10 - Condizione occupazionale.

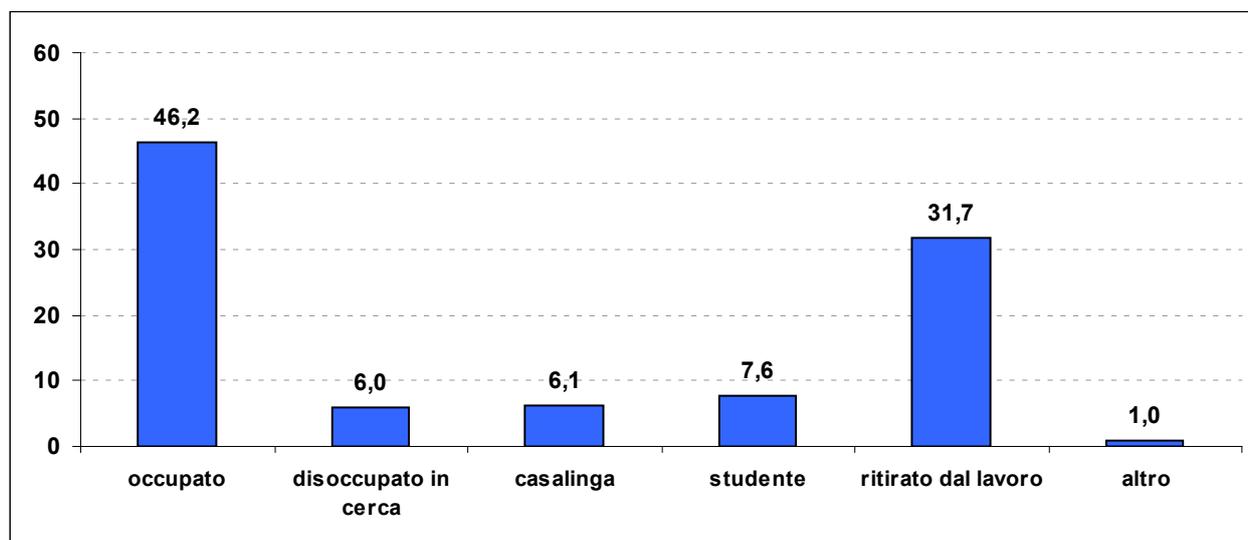


Grafico 11 - Posizione nella professione.

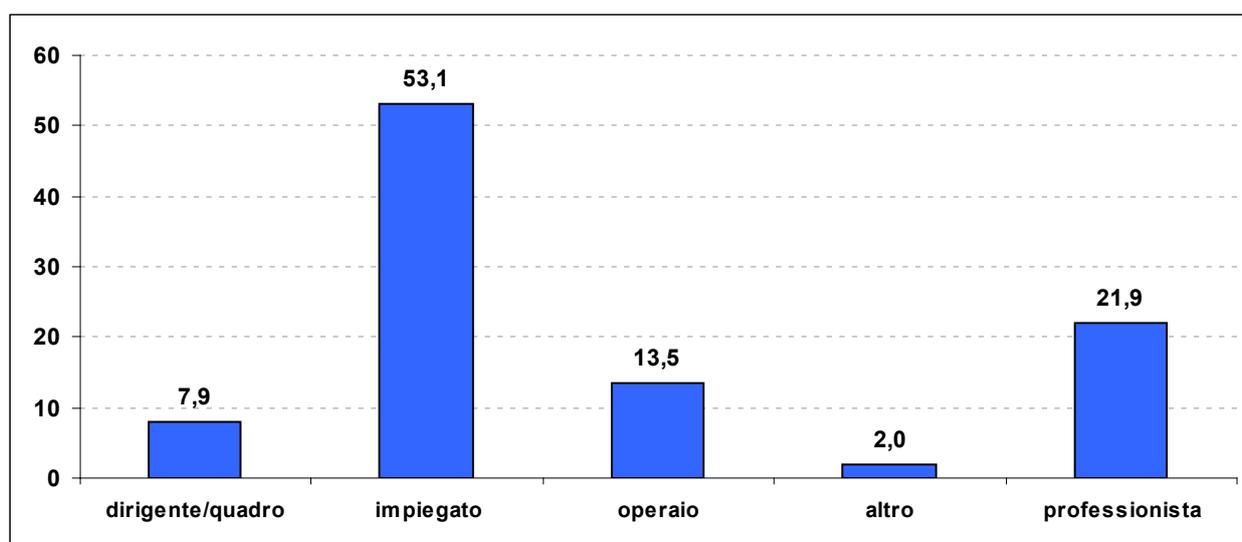
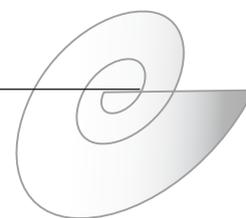


Tabella 13 - Distribuzione per fascia di età e condizione occupazionale (percentuali di colonna).

	18-30		31-60		61+		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
occupato	47	28,3	482	79,7	28	6,5	557	46,2
disoccupato in cerca	25	15,1	45	7,4	2	0,5	72	6,0
casalinga	1	0,6	35	5,8	38	8,8	74	6,1
studente	91	54,8	1	0,2	0	0,0	92	7,6
ritirato dal lavoro	1	0,6	19	3,1	362	83,4	382	31,7
altro	0	0,0	10	1,7	2	0,5	12	1,0
n.r.	1	0,6	13	2,1	2	0,5	16	1,3
Totale	166	100,0	605	100,0	434	100,0	1.205	100,0



## Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un *campionamento probabilistico*<sup>1</sup> *stratificato*<sup>2</sup>. 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 settembre 2013, 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 1.200 individui con relative sostituzioni. La stratificazione è una metodologia che consente di utilizzare le informazioni supplementari o ausiliarie per migliorare il disegno di campionamento. Essa consiste nella classificazione della popolazione in sub popolazioni, dette strati, sulla base delle informazioni ausiliarie (fattori noti che possono influire sul rapporto tra gli intervistati e l'oggetto dell'indagine) e nella selezione di campioni indipendenti da ciascuno strato. I maggiori vantaggi della stratificazione discendono dal fatto che la dimensione dei campioni negli strati anziché essere determinata dalla casualità dell'estrazione (come avverrebbe nel campionamento casuale semplice) è sotto controllo di chi la effettua. In particolare da ciascuno strato viene estratto un numero di unità proporzionale a quello presente nella popolazione.

In questa indagine la stratificazione è stata fatta in base al 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.

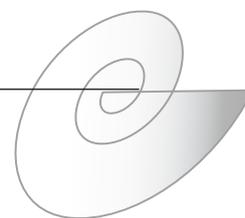
---

<sup>1</sup> Si parla di *campione probabilistico* quando ricorrono le seguenti condizioni:

- È possibile definire l'insieme di tutti i campioni distinti estraibili dalla popolazione;
- A ciascun membro di tale insieme è assegnabile a priori una probabilità di selezione ;
- Stabilito il procedimento di stima vi è una corrispondenza univoca tra campione estratto e valore della stima che da esso si ricava.

<sup>2</sup> 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

##### 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 → va a dom. 5

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

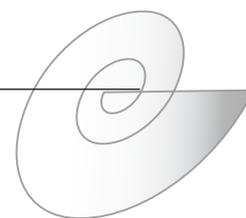
- sì, rilascio/rinnovo carta d'identità
- sì, cambio di abitazione o residenza
- sì, certificati (residenza, stato di famiglia, esistenza in vita, nascita, matrimonio, morte, ecc..)
- sì, autentiche (firme, documenti, fotografie...)
- sì, altro servizio
- no → va a dom. 5

3. Se sì, presso quale punto anagrafico?

- Parterre – p.za della Libertà       Villa Vogel – Via delle Torri
- Villa Arrivabene – P.za 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 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 → va a dom.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 → va a dom. 9

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

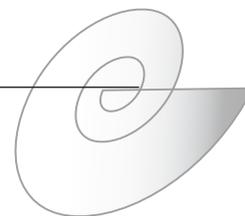
	ottimo	buono	sufficiente	scarso	insufficiente	non so	non risponde
Ubicazione/accesso uffici							
Comfort degli ambienti							
Competenza del personale							
Cortesìa del personale							
Tempo di attesa							
Rapidità del servizio							
Giorni e orari di apertura							
Tutela della privacy e riservatezza							

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 →va a dom. 12

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

- sì    no →va a dom. 12



11. Come lo valuta?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

## SERVIZI ONLINE

12. *Alcuni dei servizi di anagrafe e stato civile (quali il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni matrimonio, ecc.) possono essere richiesti tramite internet. E' a conoscenza di questa possibilità?*

- sì  no → va a dom. 16

13. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?

- sì  no → va a dom. 16

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

- sì  no

15. Come lo valuta?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

16. Sarebbe interessato ad avere le credenziali per accedere ai servizi online?

- sì  no

## ELETTORALE

17. *L'Ufficio elettorale del Comune effettua la consegna a domicilio delle tessere elettorali; può inoltre essere richiesto il duplicato in caso di smarrimento/ furto/ deterioramento. Lei è a conoscenza di questi servizi offerti dall'ufficio elettorale?*

- sì  no → va a dom. 20

18. Nell'ultima consultazione elettorale ha utilizzato il servizio?

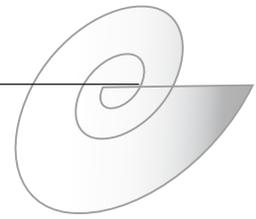
- sì, la consegna a domicilio delle tessere elettorali  
 sì, la richiesta allo sportello del duplicato della tessera elettorale  
 sì, altro servizio  
 no → va a dom. 20

19. se sì, come lo valuta?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

20. (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



- 
21. (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**

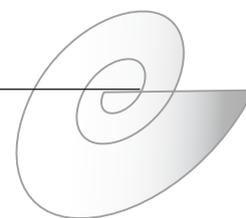
Genere

Data di nascita

Titolo di studio

Condizione occupazionale

Posizione nella professione



## Risultati – Frequenze delle risposte

*Tabella 14 - Conoscenza dei PAD.*

	N	%
sì	1044	86,6
no	161	13,4
Totale	1205	100,0

*Tabella 15 - Servizi utilizzati nei PAD.*

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	247	23,7
cambio abitazione/residenza	25	2,4
certificati	48	4,6
autentiche	2	0,2
altro	14	1,3
no	708	67,8
Totale	1044	100,0

*Tabella 16 - PAD in cui si sono recati gli utenti.*

	N	%
Parterre	137	40,8
Villa Arrivabene	67	19,9
Villa Vogel	52	15,5
Carlo Bini	72	21,4
non ricordo/non so	8	2,4
Totale	336	100,0

*Tabella 17 - Valutazione dei PAD.*

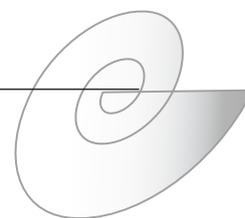
	Ubicazione/accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	20,5	10,1	21,1	13,7	25,3	11,6	21,4
buono	64,6	65,5	67,6	47,3	58,0	50,3	67,3
sufficiente	8,3	17,0	9,5	22,3	11,3	21,7	6,3
scarso	3,0	6,0	0,6	8,0	2,4	5,1	1,2
insufficiente	3,3	1,5	1,2	7,7	2,7	4,2	1,2
non so	0,3	0,0	0,0	0,9	0,3	7,1	2,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

*Tabella 18 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.*

	N	%
sì	769	63,8
non positivo	355	29,5
non so	81	6,7
Totale	1205	100,0

*Tabella 19 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.*

	N	%
sì	762	63,2
no	443	36,8
Totale	1205	100,0



**Tabella 20 - Servizi utilizzati all'Ufficio di Stato Civile.**

	N	%
denuncia di morte	10	1,3
istanza di cremazione	0	0,0
pubblicazioni matrimonio	4	0,5
prenotazione sale per matrimonio	0	0,0
istanza per riconoscimento cittadinanza italiana	0	0,0
altro	6	0,8
no	742	97,4
Totale	762	100,0

**Tabella 21 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile.**

	Ubicazione/accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	30,0	25,0	15,0	15,0	20,0	20,0	20,0
buono	55,0	45,0	75,0	45,0	65,0	50,0	70,0
sufficiente	5,0	20,0	5,0	30,0	10,0	20,0	5,0
scarso	5,0	10,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
insufficiente	5,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0
non so	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**Tabella 22 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.**

	N	%
sì	458	38,0
no	747	62,0
Totale	1205	100,0

**Tabella 23 - Utilizzo dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.**

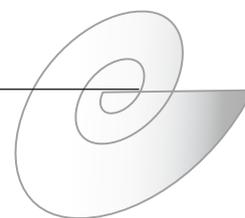
	N	%
sì	20	4,4
no	438	95,6
Totale	458	100,0

**Tabella 24 - Valutazione dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.**

	N	%
ottimo	6	30,0
buono	5	25,0
sufficiente	5	25,0
scarso	2	10,0
insufficiente	1	5,0
non so	1	5,0
Totale	20	100,0

**Tabella 25 - Conoscenza dei Servizi Online.**

	N	%
sì	657	54,5
no	548	45,5
Totale	1205	100,0



**Tabella 26 - Possesso delle credenziali di accesso per i Servizi Online.**

	N	%
sì	141	21,5
no	516	78,5
Totale	657	100,0

**Tabella 27 - Utilizzo dei Servizi Online**

	N	%
sì	40	28,4
no	101	71,6
Totale	141	100,0

**Tabella 28 - Valutazione dei Servizi Online.**

	N	%
ottimo	6	15,0
buono	24	60,0
sufficiente	5	12,5
scarso	1	2,5
insufficiente	3	7,5
non so	1	2,5
Totale	40	100,0

**Tabella 29 - Interesse nell'ottenere le credenziali di accesso ai Servizi Online.**

	N	%
sì	418	39,3
no	646	60,7
Totale	1064	100,0

**Tabella 30 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.**

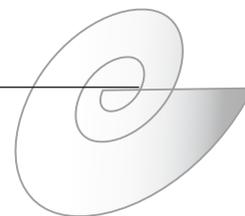
	N	%
sì	681	56,5
no	524	43,5
Totale	1205	100,0

**Tabella 31 - Utilizzo Ufficio Elettorale.**

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	89	13,1
richiesta del duplicato della tessera elettorale	8	1,2
altro servizio	2	0,3
no	582	85,5
Totale	681	100,0

**Tabella 32 - Valutazione Ufficio Elettorale.**

	N	%
ottimo	17	17,2
buono	37	37,4
sufficiente	45	45,5
scarso	0	0,0
insufficiente	0	0,0
non so	0	0,0
Totale	99	100,0



*Tabella 33 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.*

	N	%
ottimo	54	12,7
buono	268	63,1
sufficiente	82	19,3
scarso	6	1,4
insufficiente	4	0,9
non so	11	2,6
Totale	425	100,0

*Tabella 34 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.*

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	96	22,6
come me lo aspettavo	297	69,9
peggio di come me lo aspettavo	25	5,9
non so	7	1,6
Totale	425	100,0

