

Direzione Servizi Territoriali Integrati  
Servizio Statistica e Toponomastica



# Bollettino mensile di statistica

n.86  
aprile  
2018





Sistema Statistico Nazionale  
*Comune di Firenze*  
*Ufficio Comunale di Statistica*



*Servizio statistica e toponomastica*  
Dirigente  
**Chiara Marunti**



Responsabile Alta Professionalità Statistica  
**Gianni Dugheri**

Hanno collaborato  
**Francesca Crescioli**  
**Massimiliano Sifone**  
**Luca Pini**

Impaginazione e composizione  
**Luca Pini**



<i>Presentazione</i> .....	5
<i>Popolazione</i> .....	7
<i>Economia</i> .....	11
<i>Ambiente e Territorio</i> .....	17
<i>Dati territoriali</i> .....	22
La statistica per la città	
<i>Il gradimento dei Servizi Demografici</i> .....	25



*Il Bollettino di Statistica ha ripreso le pubblicazioni con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web. Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.*

*Questo mese vengono pubblicati i risultati dell'indagine sul gradimento dei Servizi Demografici.*

*Il focus di questo mese è incentrato sul ruolo dell'immigrazione straniera a Firenze negli ultimi 10 anni dal 2008 al 2017.*

*Vengono inoltre riproposte ogni mese alcune serie di tabelle demografiche comprensive di alcuni dati demografici previsionali per il comune e per la città metropolitana e di dati territoriali.*

*Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica. Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.*

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



## Popolazione

I residenti a Firenze al 28 febbraio 2018 sono 377.294 di cui 61.023 stranieri (il 16,2%). Dall'inizio del 2018 il numero dei residenti è diminuito di 98 unità.

Il focus di questo mese vuole fornire qualche dato circa il ruolo dell'immigrazione straniera a Firenze negli ultimi 10 anni dal 2008 al 2017. La tabella 1 mostra come il numero dei residenti complessivi a Firenze al 2008 al 2017 registri una crescita complessiva di +3,2%. Tuttavia questo modesto incremento si compone di un calo da parte dei residenti di cittadinanza italiana di -2,6% (pari a oltre 35.000 residenti in valore assoluto) a fronte di un forte aumento dei residenti stranieri pari a +181,3%.

Tabella 1: residenti a Firenze al 31 dicembre 2000 e 31 dicembre 2017 per cittadinanza

	2008	2017	var.% 2017/2008
italiani	324.874	316.527	-2,6
stranieri	40.870	60.865	48,9
totale	365.744	377.392	3,2

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafi ci al 31 dicembre degli anni indicati

L'analisi degli stessi dati per quartiere ci mostra come ci sia una certa differenza nelle dinamiche demografiche. In tutti i quartieri si registrano aumenti complessivi della popolazione residente abbastanza contenuti sia in termini relativi sia in termini assoluti (tabella 2). I quartieri 2 e 5 fanno registrare gli aumenti maggiori con, rispettivamente, +4,3% e +4,5%; più contenute le variazioni negli altri quartieri.

In tutti i quartieri si registra un calo dei residenti di cittadinanza italiana e un forte incremento dei residenti di cittadinanza straniera. Il quartiere 1 è quello che fa registrare la maggiore perdita di residenti di cittadinanza italiana con 16,3% pari a una perdita di oltre 10.000 residenti italiani.

Una perdita significativa di residenti italiani si registra anche per il quartiere 5 con -5,2% pari a -2.863 residenti. Il quartiere 4 è quello che fa registrare il maggiore incremento percentuale di residenti stranieri con +59,3% corrispondente a 3.280 residenti. Il quartiere 5 fa registrare un aumento dei residenti stranieri pari a +56,7% pari a +7.422 residenti, il maggiore incremento in valore assoluto tra i quartieri. Il quartiere 1 è quello che fa registrare l'incremento percentuale relativamente più contenuto con +31,1% tra il 2008 e il 2017; tuttavia il quartiere 1 è quello caratterizzato dalla maggiore presenza in percentuale di residenti stranieri con il 21,9% come si può vedere dal grafico 1. È molto significativa anche la presenza di stranieri nel quartiere 5: sono stranieri 20.096 dei residenti del quartiere pari al 18,4% del totale (grafico 1).

Da segnalare infine che il quartiere 4 nel 2000 era il quartiere con la percentuale minore e da allora ha visto quasi quadruplicare la presenza di residenti con cittadinanza straniera.

Tabella 2: residenti a Firenze al 31 dicembre 2008 e 31 dicembre 2017 per quartiere e cittadinanza

		quartiere 1		
	2008	2017	var.% 2017/2008	
italiani	55.054	52.191	-5,2	
stranieri	11.319	14.837	31,1	
<b>totale</b>	<b>66.373</b>	<b>67.028</b>	<b>1,0</b>	

		quartiere 2		
	2008	2017	var.% 2017/2008	
italiani	80.318	79.811	-0,6	
stranieri	7.775	12.105	55,7	
<b>totale</b>	<b>88.093</b>	<b>91.916</b>	<b>4,3</b>	

		quartiere 3		
	2008	2017	var.% 2017/2008	
italiani	37.431	36.258	-3,1	
stranieri	3.156	4.601	45,8	
<b>totale</b>	<b>40.587</b>	<b>40.859</b>	<b>0,7</b>	

		quartiere 4		
	2008	2017	var.% 2017/2008	
italiani	61.184	60.144	-1,7	
stranieri	5.535	8.815	59,3	
<b>totale</b>	<b>66.719</b>	<b>68.959</b>	<b>3,4</b>	

		quartiere 5		
	2008	2017	var.% 2017/2008	
italiani	90.887	88.123	-3,0	
stranieri	13.085	20.507	56,7	
<b>totale</b>	<b>103.972</b>	<b>108.630</b>	<b>4,5</b>	

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre degli anni indicati

Nel grafico 2 sono confrontate le percentuali di stranieri sul totale della popolazione per l'Italia, la ripartizione dell'Italia Centrale, la Toscana, la Città Metropolitana di Firenze e il Comune di Firenze.

Il Comune di Firenze ha una presenza percentuale di stranieri al 2017 quasi doppia rispetto alla media nazionale (16,1% contro 8,3%). Anche la Città Metropolitana di Firenze e la Regione Toscana sono sensibilmente sopra al dato medio italiano. Per tutti i livelli territoriali indicati nel grafico 2, sono particolarmente significativi gli incrementi percentuali registrati tra il 2008 e il 2017.



Grafico 1 – percentuali di residenti stranieri sul totale della residenti per i 5 quartieri e per Firenze anni 2008 e 2017

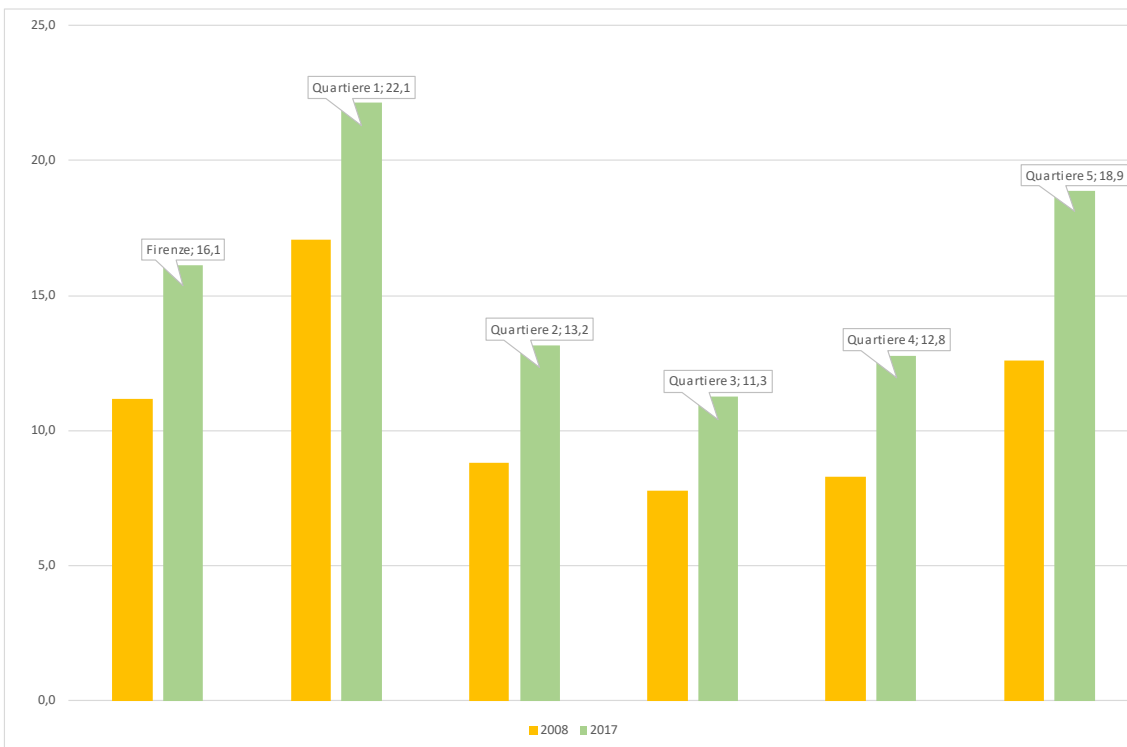
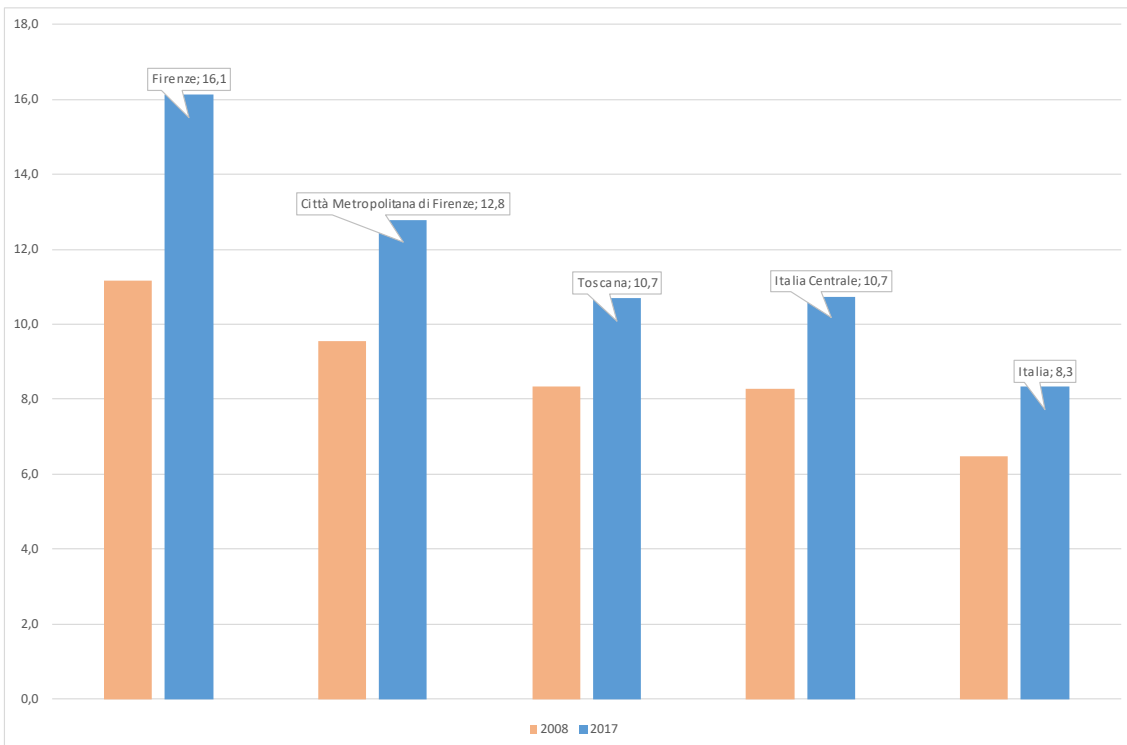


Grafico 2 – percentuali di residenti stranieri sul totale della residenti per il Comune di Firenze, la Città Metropolitana di Firenze, la Toscana, l'Italia Centrale e l'Italia anni 2008 e 2017



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre degli anni indicati



## Prezzi al Consumo

A marzo, la variazione mensile è +0,3% mentre a febbraio era -0,2%. La variazione annuale è +0,8% mentre a febbraio era +0,9%.

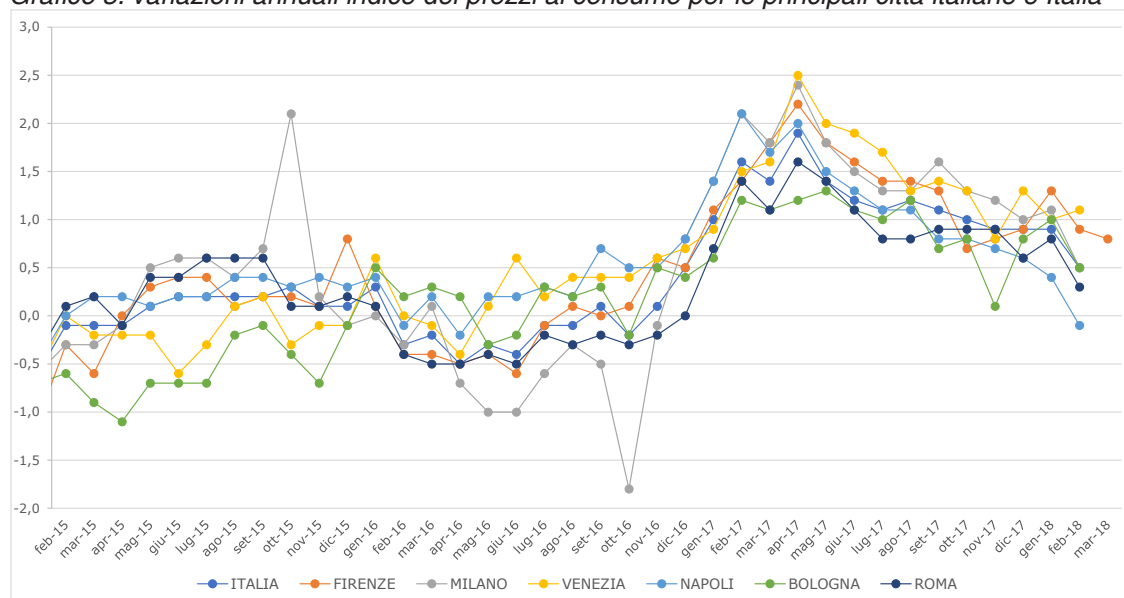
A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+0,6%), Trasporti (+0,4%) e Servizi ricettivi e di ristorazione (+1,3%).

Nei Prodotti alimentari e bevande analcoliche, la variazione mensile è causata dagli aumenti dei vegetali (+2,0% rispetto al mese precedente, -1,7% su base annuale), delle carni (+0,7% rispetto al mese precedente, +2,2% su base annuale), di pane e cereali (+0,9% su base mensile) e di latte, formaggi e uova (+0,8% rispetto al mese precedente, +3,0% rispetto a marzo 2017). In diminuzione la frutta (-4,2% rispetto al mese precedente).

Nella divisione Trasporti sono in diminuzione i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (-1,1% rispetto al mese precedente, +0,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente). In aumento il Trasporto aereo passeggeri (+16,9% su base mensile, +20,2% su base annuale).

Tra i Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i Servizi di alloggio (+5,3% rispetto al mese precedente e +5,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e i ristoranti, bar e simili (+0,2% su base mensile e +0,7% su base annuale).

Grafico 3: variazioni annuali indice dei prezzi al consumo per le principali città italiane e Italia



Fonte: elaborazione su dati Istat

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

*Il carrello della spesa:*

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono variati di +0,3% rispetto al mese precedente e di +0,9% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono variati di +0,5% rispetto a febbraio 2018 mentre sono variati di +1,2% rispetto a marzo 2017. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono invariati rispetto all'anno scorso e aumentati di +0,1% rispetto al mese precedente.

*Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti a diversa frequenza di acquisto. Marzo 2018, variazioni percentuali (base 2010=100)*

Tipologia di prodotto	Marzo-18/Marzo-17	Marzo-18/Febbraio-18
Alta frequenza	+0,9	+0,3
Media frequenza	+1,2	+0,5
Bassa frequenza	0,0	+0,1
Indice generale	+0,8	+0,3

I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione di +1,0% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +0,7%.

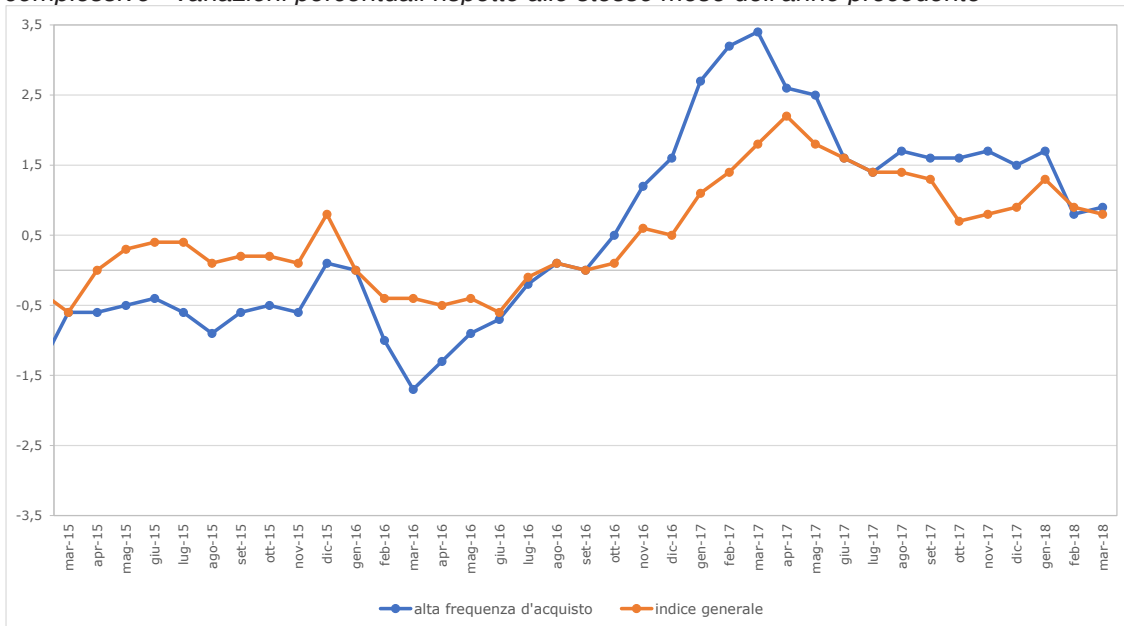
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +1,6%. I beni energetici sono in aumento di +3,1% rispetto a marzo 2017. I tabacchi fanno registrare una variazione +2,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione annuale pari a +0,7%. A marzo 2018 l'inflazione media nazionale è +0,9% su base annuale.

<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.*

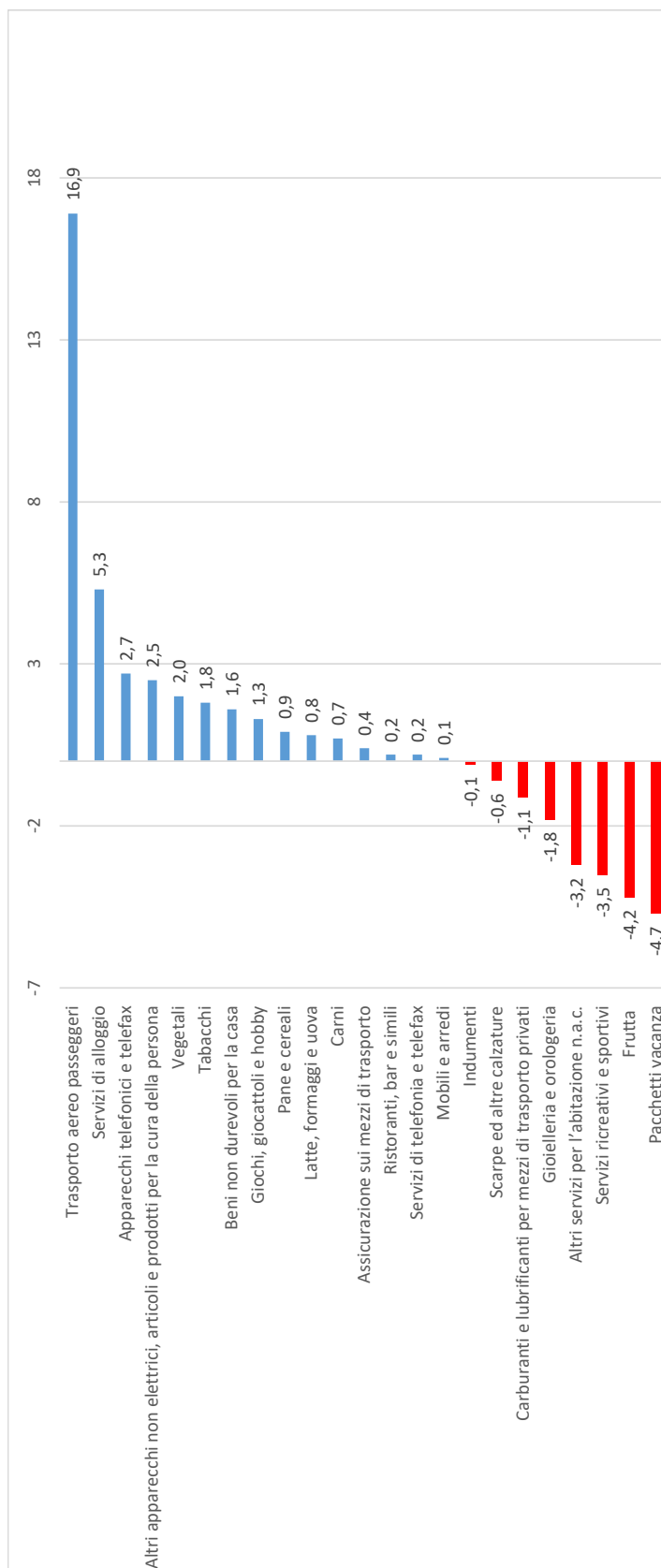
Grafico 4 - Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti ad alta frequenza di acquisto e complessivo - variazioni percentuali rispetto allo stesso mese dell'anno precedente



Fonte: elaborazione su dati Istat

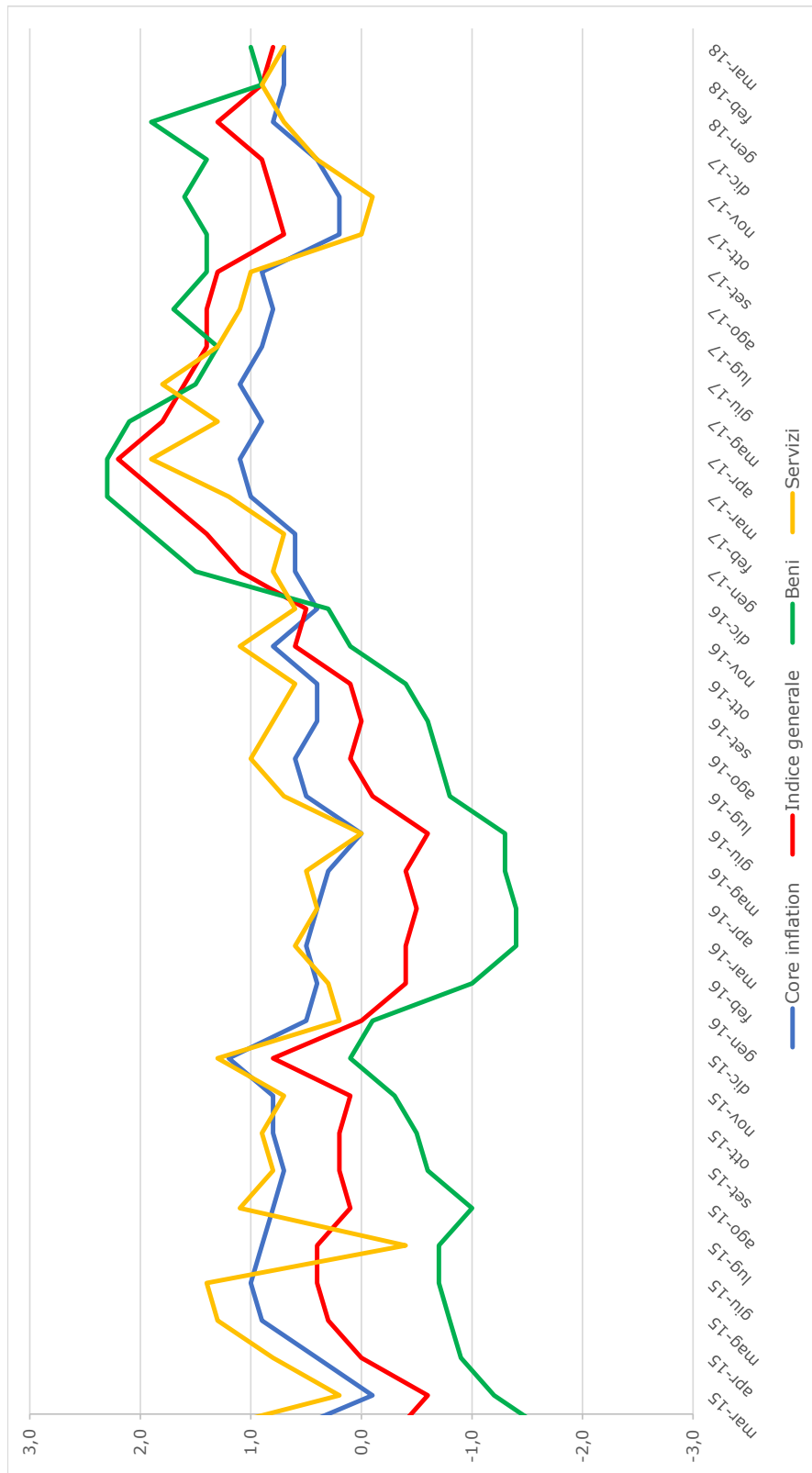
Variazioni Congiunturali – Marzo 2018

ECONOMIA



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre degli anni indicati

Core inflation, indice generale, beni, servizi – Variazioni Tendenziali – Marzo 2018



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre degli anni indicati





## Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 20,5°C, si è registrata il giorno 30 e quella minima, pari a -1,3°C, il giorno 1.

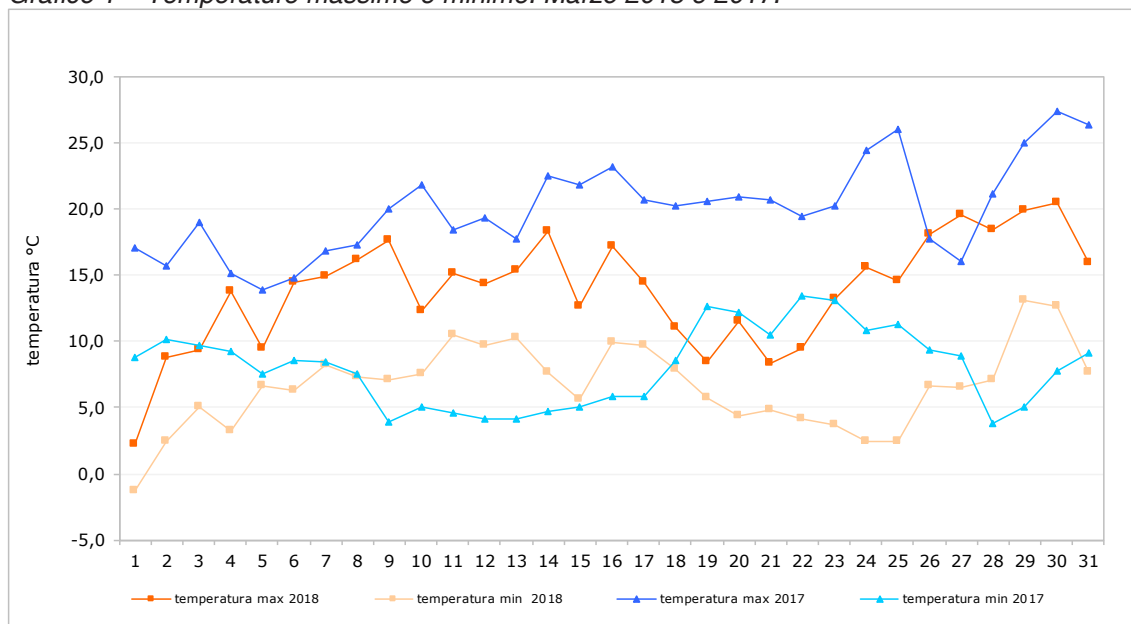
Tabella 1 – Temperature giornaliere minime e massime. Marzo 2018 e 2017

Giorno	Marzo 2018		Marzo 2017	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	2,2	-1,3	17,1	8,8
2	8,8	2,4	15,7	10,2
3	9,4	5,0	19,0	9,7
4	13,8	3,2	15,1	9,2
5	9,5	6,6	13,9	7,6
6	14,5	6,3	14,8	8,6
7	14,9	8,2	16,8	8,5
8	16,2	7,3	17,3	7,5
9	17,7	7,1	20,0	3,9
10	12,3	7,5	21,8	5,0
11	15,2	10,5	18,4	4,6
12	14,3	9,7	19,3	4,2
13	15,4	10,3	17,8	4,1
14	18,3	7,7	22,5	4,7
15	12,7	5,6	21,9	5,1
16	17,2	9,9	23,2	5,9
17	14,5	9,7	20,7	5,8
18	11,1	7,9	20,2	8,6
19	8,5	5,7	20,6	12,6
20	11,5	4,4	20,9	12,2
21	8,3	4,8	20,7	10,5
22	9,5	4,1	19,5	13,5
23	13,2	3,7	20,3	13,1
24	15,6	2,4	24,5	10,8
25	14,6	2,4	26,0	11,3
26	18,1	6,6	17,8	9,4
27	19,6	6,5	16,1	8,9
28	18,4	7,1	21,2	3,8
29	19,9	13,1	25,0	5,1
30	20,5	12,6	27,4	7,8
31	16,0	7,7	26,4	9,1

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di marzo 2018 a confronto con marzo 2017.

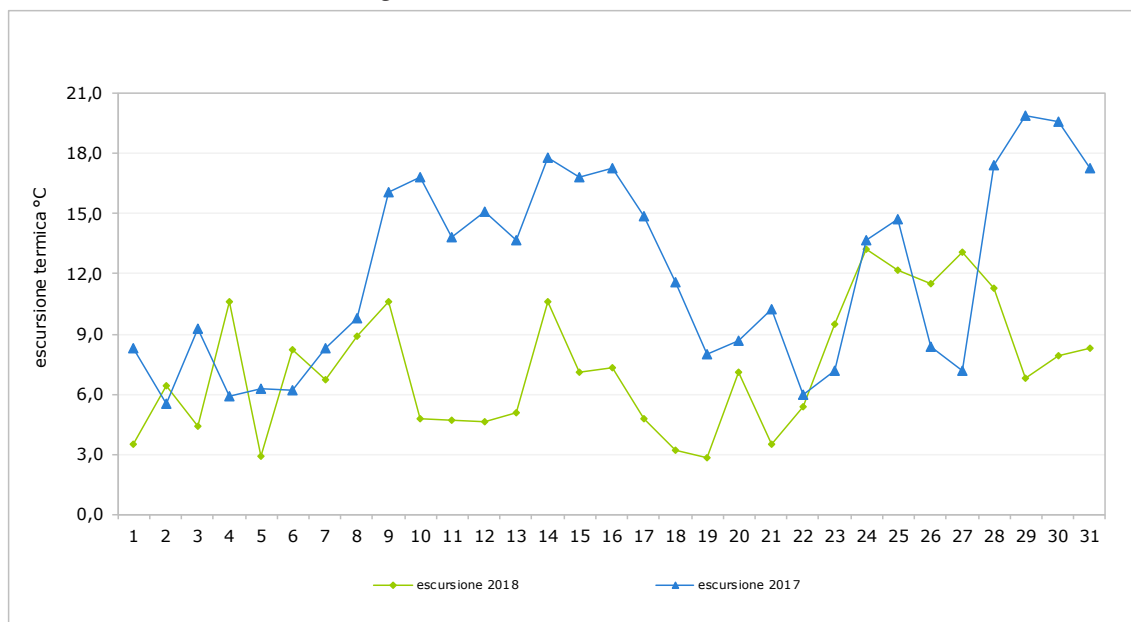
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Marzo 2018 e 2017.



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

La massima escursione termica si è registrata il 24 marzo con 13,2°C; nel 2017 è stata di 19,9°C registrata il giorno 29.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Marzo 2018 e 2017.

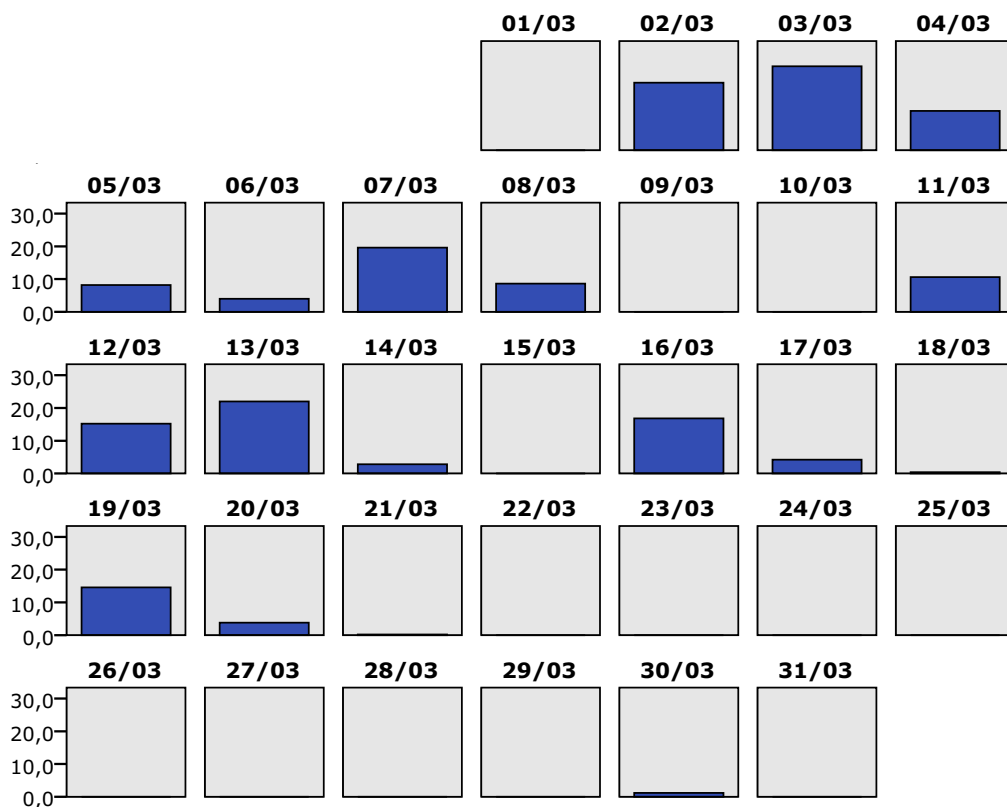


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di marzo sono caduti complessivamente 190,4 mm di pioggia in 16 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 3 marzo con 25,6 mm. Nel 2017 erano caduti 54,6 mm di pioggia in 5 giorni piovosi.

Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 3 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Marzo 2018.



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

La tabella 3 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di marzo 2018 e 2017 e i relativi giorni piovosi.

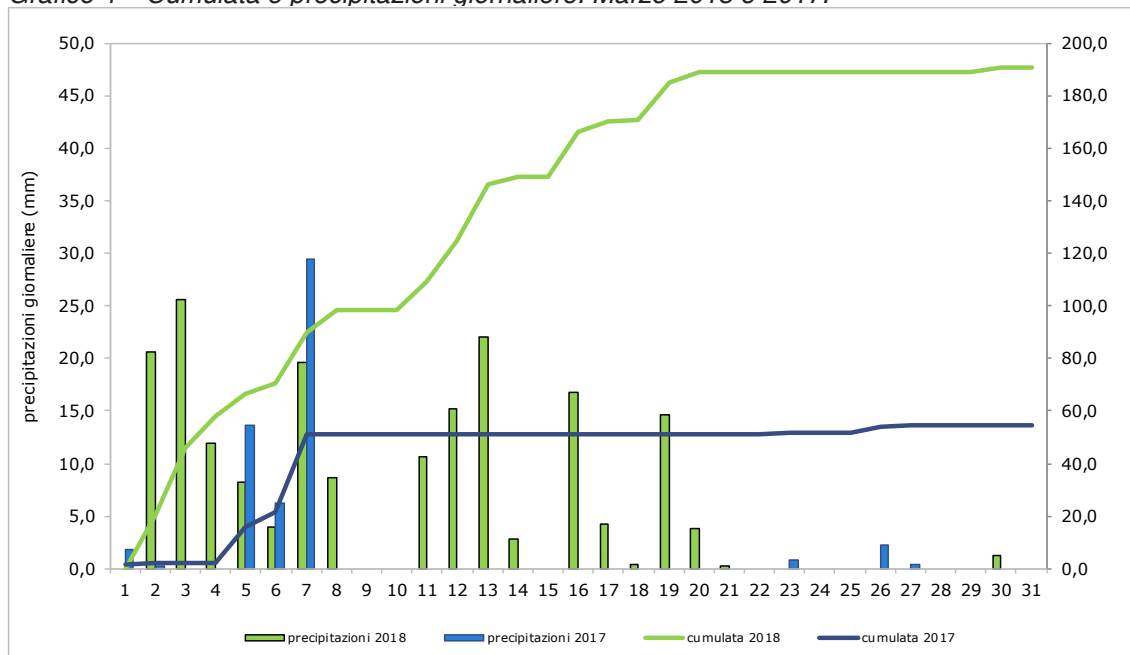
Tabella 3 – Precipitazioni e giorni piovosi. Marzo 2018 e 2017.

Giorno	mm pioggia	
	2018	2017
1	0,0	1,8
2	20,6	0,2
3	25,6	0,0
4	12,0	0,0
5	8,2	13,6
6	4,0	6,2
7	19,6	29,4
8	8,6	0,0
9	0,0	0,0
10	0,0	0,0
11	10,6	0,0
12	15,2	0,0
13	22,0	0,0
14	2,8	0,0
15	0,0	0,0
16	16,8	0,0
17	4,2	0,0
18	0,4	0,0
19	14,6	0,0
20	3,8	0,0
21	0,2	0,0
22	0,0	0,0
23	0,0	0,8
24	0,0	0,0
25	0,0	0,0
26	0,0	2,2
27	0,0	0,4
28	0,0	0,0
29	0,0	0,0
30	1,2	0,0
31	0,0	0,0
Totale	190,4	54,6
Giorni piovosi	16	5

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

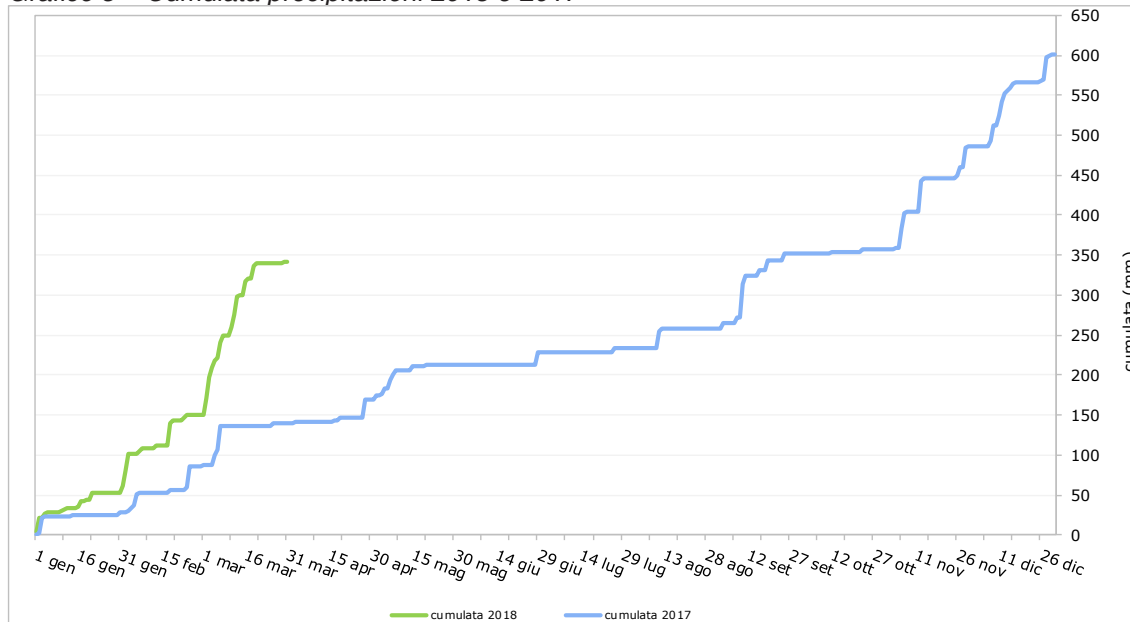
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di marzo (2018 e 2017) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2018 e al 2017.

Grafico 4 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Marzo 2018 e 2017.



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

Grafico 5 – Cumulata precipitazioni 2018 e 2017



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

TERRITORIO

## 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
<small>(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)</small>		
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		2.362
di cui:		
Via		1.810
Piazza		198
Viale		94
Numeri civici		108.010
di cui:		
Neri		84.757
Rossi		23.253
<small>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</small>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.576
di cui:		1.241 neri
		335 rossi

<b>Fiumi</b>			
(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

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

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)





*La statistica per la città*

## Il gradimento dei Servizi Demografici

Anno 2017

*a cura di  
Francesca Crescioli*



Programmazione e supervisione CATI

**Luca Pini, Stefano Poli**

Rilevatori

**Claudia Baldi**

**Sabrina Bartoli**

**Cinzia Cantelli**

**Manuela Centi**

**Marco Consigli**

**Paola Falorni**

**Maria Benedetta Favino**

**Nicoletta Gonnelli**

**Alessandra Pezzi**

**Donatella Piazza**

**Eleonora Puro**

**Antonio Ventura**

<i>Premessa</i> .....	29
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	30
<i>I risultati</i> .....	31
<i>I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)</i> .....	31
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i> .....	35
<i>I Servizi Online</i> .....	36
<i>Il progetto reti Diffuse</i> .....	37
<i>L'Ufficio elettorale</i> .....	38
<i>Valutazione complessiva</i> .....	38
<i>Caratteristiche della popolazione</i> .....	40
<i>Metodologia del campionamento</i> .....	43
<i>Appendice</i> .....	44
<i>Questionario</i> .....	44
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i> .....	48



## Premessa

È giunta ormai al quinto anno consecutivo l'indagine sul gradimento dei servizi, svolta per conto della Direzione Servizi Demografici.

Obiettivo della rilevazione è il monitoraggio della soddisfazione degli utenti dei servizi di anagrafe, stato civile ed elettorale cercando di comprendere quali siano i fattori determinanti del gradimento e di ricavare elementi utili per sviluppare eventuali azioni di miglioramento.

Rispetto all'anno precedente sono state apportate lievi modifiche allo strumento di rilevazione in termini di adeguamento e aggiornamento dei parametri oggetto di indagine. In particolare sono state aggiunte alcune domande sulla conoscenza e utilizzo del progetto 'Reti diffuse' che offre la possibilità di ritirare alcuni certificati presso una serie di punti decentrati in città (sindacati, tabaccherie, edicole ecc.) senza doversi recare a uno sportello anagrafico.

È stato intervistato un campione rappresentativo di residenti del Comune di Firenze e questo ha permesso di valutare anche la diffusione delle varie tipologie di servizi.

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel periodo dal 27 novembre al 7 dicembre 2017. Gli intervistatori sono dipendenti comunali iscritti in un'apposita graduatoria approvata ad aprile 2016 a seguito del conseguimento dell'idoneità in un test di selezione e in base a un punteggio per titoli. 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 2012 n° 213 recepita dal Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Firenze (delibera del Consiglio Comunale n° 8 del 7 febbraio 2013 modificata da deliberazione n. 72 del 16.12.2015).

## Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 92,0% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 45,2% (41,6% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- Le attività principali dei PAD sono state il rilascio e/o il rinnovo del documento d'identità (62,7%), il rilascio di certificati (23,1%) e il cambio di residenza/abitazione (7,7%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (52,3%).
- Nel complesso i giudizi sui vari aspetti relativi alle strutture, al personale e al servizio ricevuto sono positivi, in particolare la competenza e la cortesia del personale (92,8% e 92,6%), la tutela della privacy (89,9%) e la rapidità del servizio (87,5%).
- Il 64,5% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- La maggior parte della popolazione (87,7%) dichiara di non aver sentito parlare dell'App Qurami, il 9,6% la conosce ma non l'ha utilizzata e solo il 2,7% l'ha utilizzata.
- Il 61,4% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 7,2% (pari al 4,4% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 31,9% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 4,7% di essi (pari all'1,5% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 57,4% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 26,3% (pari al 15,1% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali di accesso.
- Fra coloro che sono in possesso delle credenziali di accesso al portale online del Comune, il 40,4% (pari al 6,1% dell'intera popolazione) ha utilizzato il servizio negli ultimi 12 mesi e lo ha valutato positivamente.
- Il 35,7% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 30,3% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.
- Il 65,4% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 12,7% (pari all'8,3% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- Complessivamente il 90,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 6,5% ne ha dato una valutazione sufficiente e solamente lo 0,8% non positiva.
- Le valutazioni positive a livello complessivo (90,7%) registrano il valore più elevato dal 2013.
- Il 28,8% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 65,3% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava.

## 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. È stato chiesto agli intervistati se fossero al corrente delle attività di questi uffici e ne è risultato che il 92,0% le conosce, in calo di circa 3 punti percentuali rispetto al 2016. Le percentuali più elevate si rilevano fra i maschi (94,6%) e fra giovani (18-30 anni; 92,9%) e adulti (31-60 anni; 92,6% - cfr. Tabella 1).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	89,8	94,6	92,9	92,6	90,8	92,0
no	10,2	5,4	7,1	7,4	9,2	8,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 45,2% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 41,6% dell'intera popolazione. In particolare il 62,7% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 7,7% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 23,1% per il rilascio di un certificato e il restante 6,5% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2015, 2016 e 2017 ed evidenzia come, annualmente, il servizio più utilizzato sia il rilascio/rinnovo del documento di identità.

Di tale servizio si sono avvalsi maggiormente i maschi (63,4%) e gli ultrasessantenni (64,2%). Fra gli adulti si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (10,0% contro la media del 7,7%) senza differenze fra i generi mentre la richiesta di certificati è utilizzata maggiormente da maschi, giovani e anziani (rispettivamente 25,4%, 25,1% e 25,2% contro la media del 23,1% - cfr. Tabella 2).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2015, 2016 e 2017.

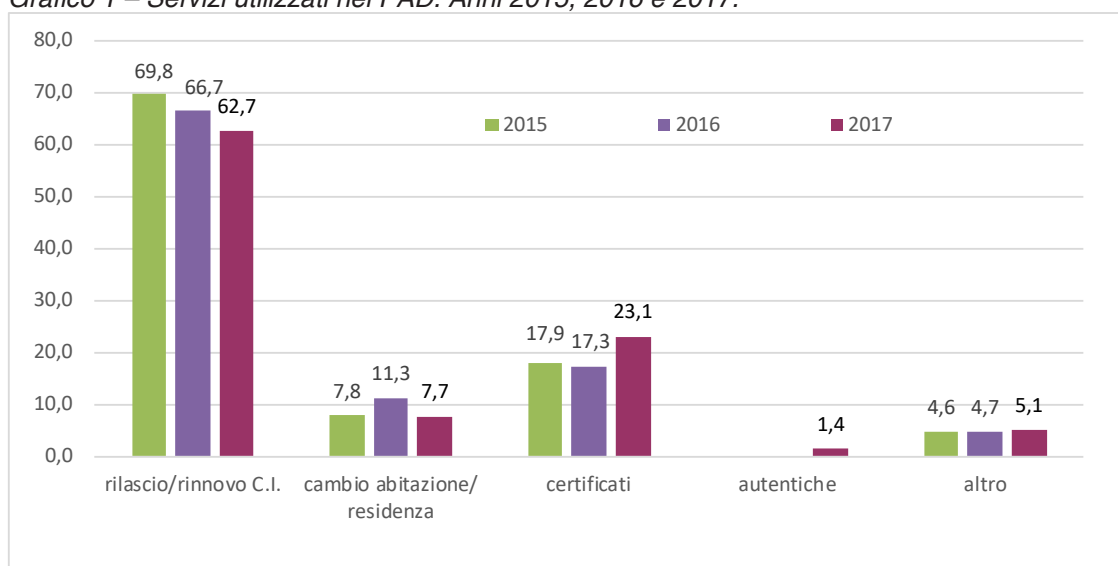
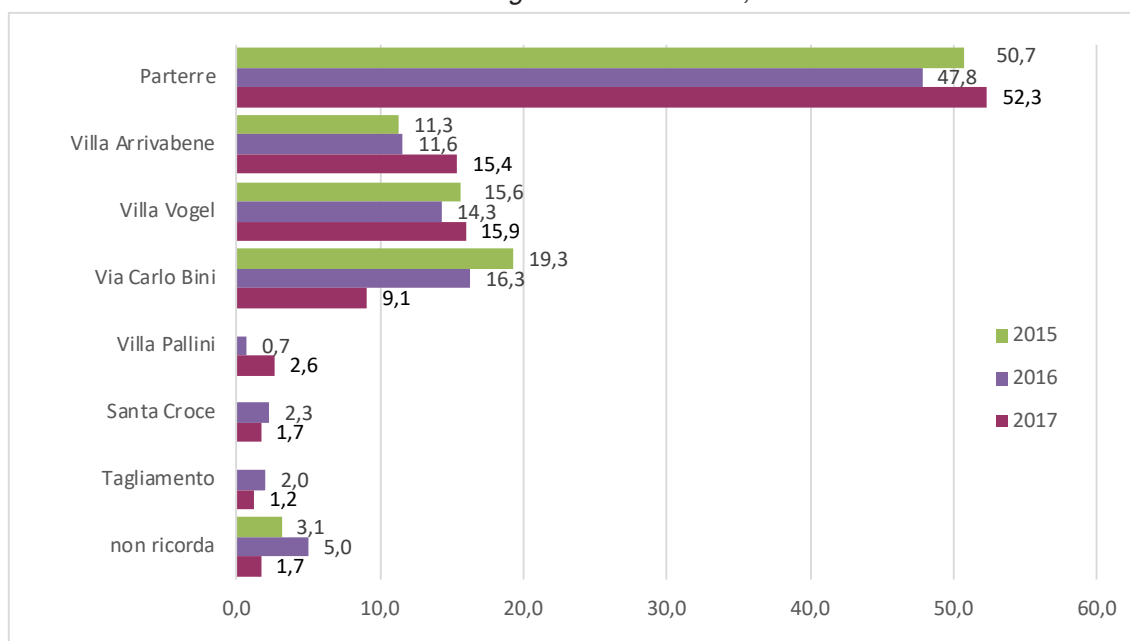


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	62,0	63,4	61,5	62,2	64,2	62,7
cambio abitazione/residenza	7,8	7,6	5,8	10,0	4,1	7,7
certificati	20,3	25,4	25,1	21,6	25,2	23,1
autentiche	1,0	1,8	1,9	1,2	1,6	1,4
altro	8,9	1,8	5,7	5,0	4,9	5,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in 7 sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini, Villa Pallini, Santa Croce e Via Tagliamento. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (52,3%); il PAD di Villa Vogel registra il 15,9% di utenti mentre Villa Arrivabene il 15,4%; presso il PAD di Via Carlo Bini si è recato il 9,1% degli utenti. Quest'ultimo punto anagrafico rileva un deciso calo rispetto all'anno precedente in favore delle altre sedi. Rilevano un calo anche i PAD Santa Croce e Tagliamento (servizio su prenotazione) che anche lo scorso anno avevano un'utenza limitata (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2015, 2016 e 2017.



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 non positivo (scarso e insufficiente). Il grafico 3 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati per il 2017. Globalmente i giudizi risultano molto positivi, in particolare per gli aspetti che



riguardano il personale (competenza e cortesia – 92,8% e 92,6% rispettivamente), in crescita rispetto al 2016. Prosegue il trend crescente di valutazioni positive per il tempo di attesa e la tutela della privacy (rispettivamente 82,0% e 89,9%) mentre registra un lieve calo la rapidità del servizio (87,5%; -1,9% rispetto al 2016). Valutazioni positive anche se in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente per l'ubicazione degli uffici (85,1% contro l'86,4% del 2016), il comfort degli ambienti (81,5% contro l'82,7% del 2016) e i giorni e orari di apertura (81,2% contro l'81,7% del 2016 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.

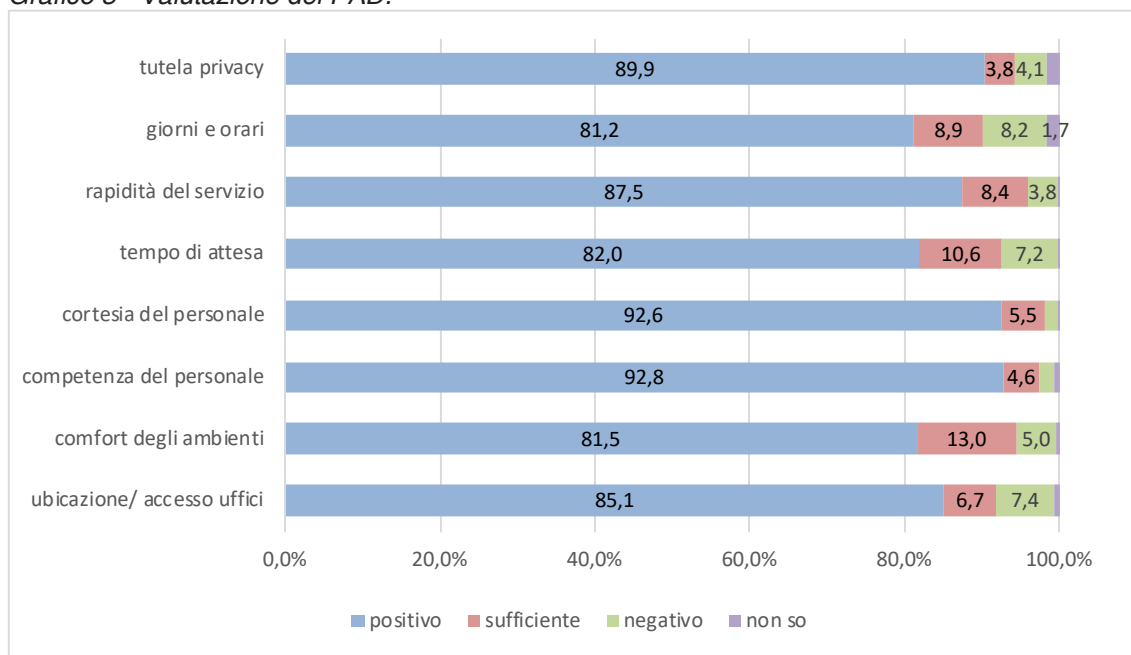
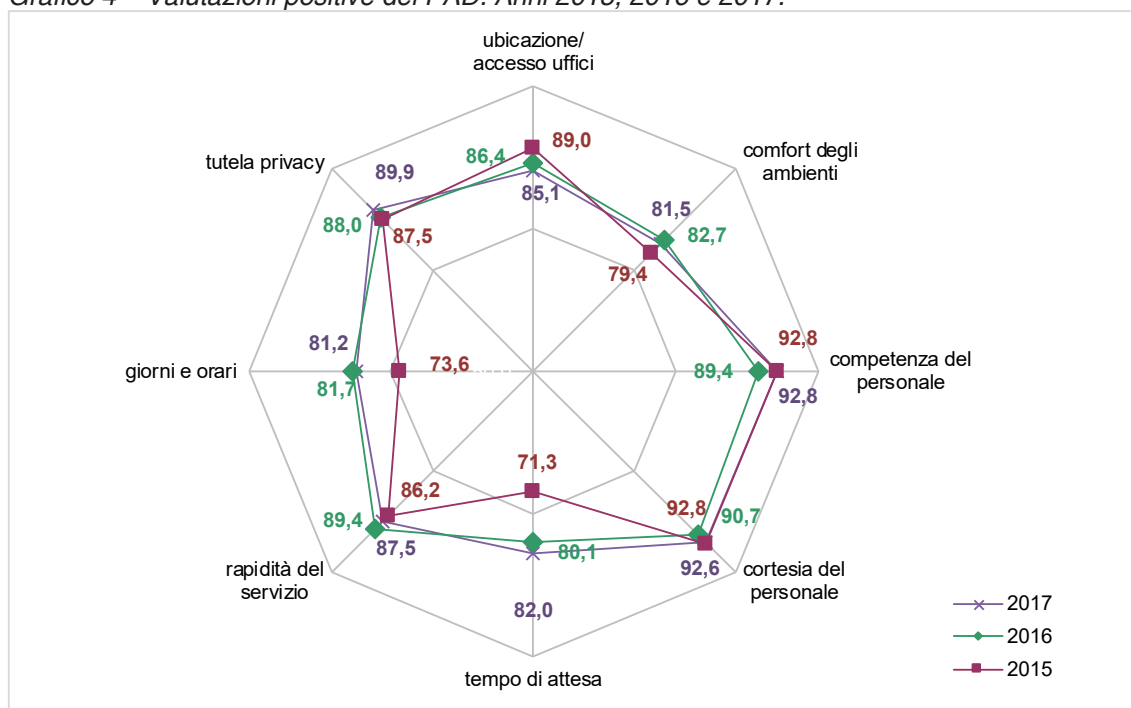


Grafico 4 – Valutazioni positive dei PAD. Anni 2015, 2016 e 2017.



La App Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code è ancora sconosciuta alla maggior parte degli utenti: l'87,7% dichiara di non averne sentito parlare, il 9,6% la conosce ma non l'ha utilizzata e solo il 2,7% l'ha utilizzata. I maschi la conoscono più delle femmine e per età i meglio informati sono gli adulti (31-60 anni - cfr. tabella 3).

I pochi utenti che hanno provato l'applicazione sono molto soddisfatti.

Tabella 3 – Conoscenza App Qurami, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si, l'ho utilizzata	4,2	1,3	2,0	2,9	2,4	2,7
si ma non l'ho utilizzata	13,6	6,2	5,0	12,0	5,7	9,6
no	82,2	90,6	92,6	85,0	91,8	87,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Indipendentemente dall'aver usufruito dei servizi anagrafici nell'ultimo anno, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura degli uffici il sabato mattina. Il 64,5% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (69,0%) e con età non superiore ai 60 anni (66,4% per i giovani e 73,4% per la classe 31-60 anni). Si osserva anche il 15,0% di valutazioni non date (cfr. Tabella 4).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	69,0	60,6	66,4	73,4	51,3	64,5
no	16,4	24,0	15,7	15,1	30,0	20,5
non so	14,6	15,3	17,9	11,5	18,8	15,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## L'Ufficio di Stato Civile<sup>1</sup>

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.

Riguardo alla conoscenza del servizio è risultato che il 61,4% dei rispondenti ne è informato, in particolare gli anziani (68,3%, cfr. Tabella 5).

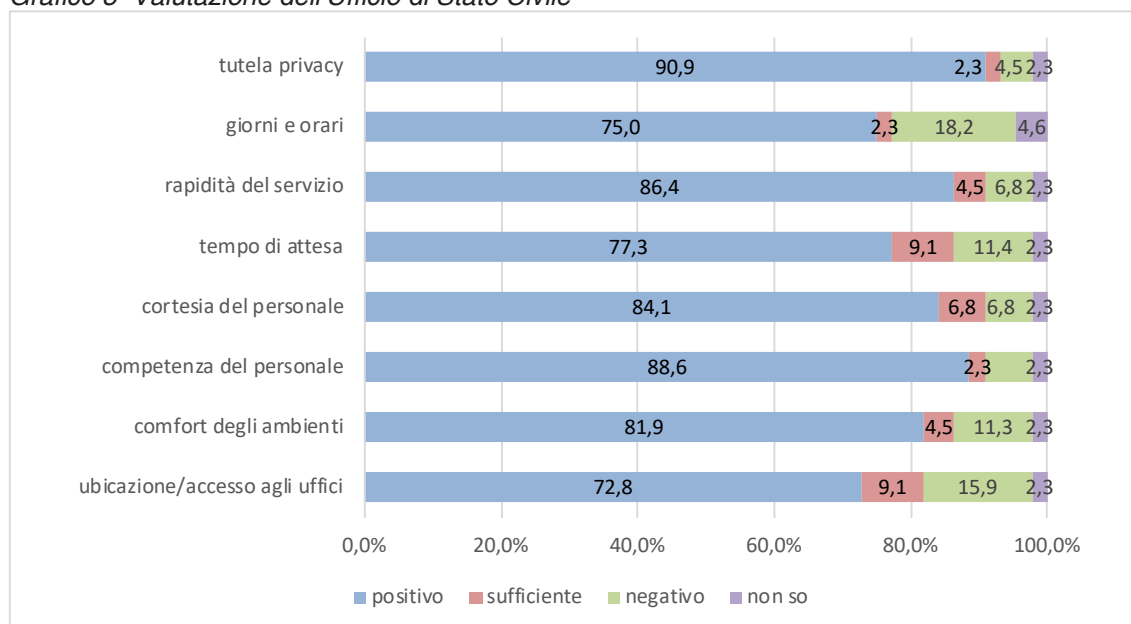
Tabella 5 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	59,7	62,8	51,3	59,2	68,3	61,4
no	40,3	37,2	48,7	40,8	31,7	38,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 7,2% ha usufruito dei servizi (pari al 4,4% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 22,8% per le pubblicazioni di matrimonio, il 15,9% per presentare una denuncia di morte, il 9,1% per presentare un'istanza di cremazione e il 40,9% per altri servizi.

Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono globalmente positivi (cfr. grafico 5): la tutela della privacy ottiene il 90,9% di giudizi positivi; molto buone anche le valutazioni per la competenza e la cortesia del personale (88,6% e 84,1% rispettivamente) e per la rapidità del servizio (86,4%). Meno soddisfacenti ma comunque ben sopra il 70% i risultati per l'ubicazione/accesso agli uffici (72,8%), per i giorni e orari di apertura (75,0%) e per il tempo di attesa (77,3%).

Grafico 5 Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile



<sup>1</sup> Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

Successivamente è stato chiesto agli utenti se fossero informati sulla possibilità di ordinare telefonicamente i certificati di stato civile. Il 31,9% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (39,2%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 4,7%, che rappresenta l'1,5% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo un giudizio buono (69,9%) o ottimo (30,1%) sul servizio ricevuto.

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	30,5	33,1	29,3	27,4	39,2	31,9
no	69,5	66,9	70,7	72,6	60,8	68,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## I Servizi Online<sup>2</sup>

Un'intera sezione del questionario è dedicata alla rilevazione delle opinioni relativamente ai servizi online offerti dalla Direzione Servizi demografici. Infatti alcuni servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili in rete, fra questi il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni di matrimonio, ecc. Il 57,4% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età compresa fra 31 e 60 anni (62,2%, 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	58,8	56,2	55,8	62,2	51,3	57,4
no	41,2	43,8	44,2	37,8	48,7	42,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda l'accesso al portale online del Comune, fra coloro che sono al corrente della possibilità di usufruire dei servizi in rete il 26,3% (pari al 15,1% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali, in particolare adulti (35,1%) e senza significative differenze per genere (cfr. Tabella 8). Di questi il 40,4%, pari al 6,1% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'86,9% dei casi.

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	26,0	26,7	24,3	35,1	12,1	26,3
no	74,0	73,3	75,7	64,9	87,9	73,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

<sup>2</sup> Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

Per quanto riguarda coloro che non sono in possesso delle credenziali di accesso, il 35,7% (corrispondente al 30,3% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare maschi (41,1%), giovani (43,1%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (48,6%, cfr. Tabella 9).

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	41,1	31,2	43,1	48,6	17,9	35,7
no	58,9	68,8	56,9	51,4	82,1	64,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## Il progetto RETI DIFFUSE

Il progetto "Reti diffuse" è un servizio ideato dalla direzione Servizi Demografici, coordinato dall'assessorato all'organizzazione e dai presidenti dei cinque quartieri cittadini, avviato già da un paio di anni. Obiettivo del progetto è facilitare l'accesso ai servizi anagrafici e demografici, soprattutto per quei cittadini che abitano nelle zone più lontane dal centro. Grazie alla collaborazione di associazioni, centri del volontariato, attività economiche e di altre realtà presenti sul territorio che diventano veri e propri sportelli è possibile richiedere i certificati più utilizzati: famiglia, residenza e contestuale (ovvero famiglia+residenza). Per la prima volta dall'attivazione del servizio ne è stata richiesta la conoscenza e l'eventuale valutazione.

Il 30,6% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (34,2%) e gli anziani (37,8% - cfr. tabella 10). Il 6,2% di essi, pari all'1,9% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nell'89,5% dei casi.

Tabella 10 - Conoscenza ritiro certificati presso punti decentrati, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	34,2	27,5	24,3	27,2	37,8	30,6
no	65,8	72,5	75,7	72,8	62,2	69,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## L'Ufficio Elettorale<sup>3</sup>

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 65,4% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (67,8%) e gli anziani (67,5%).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, l'12,7% (pari al 8,3% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati quasi totalmente positivi (96,4% sufficiente+buono+ottimo).

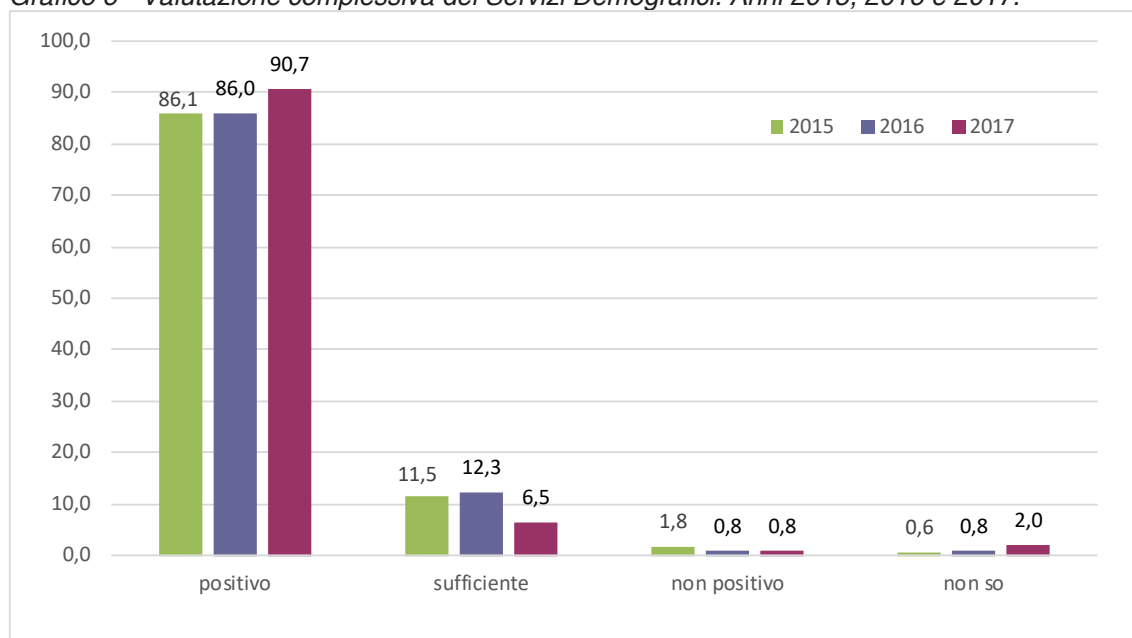
## Valutazione complessiva

Le ultime due domande del questionario sono rivolte solo a coloro che hanno utilizzato almeno uno dei servizi demografici nell'anno precedente l'indagine. In particolare, sono state chieste una valutazione complessiva del servizio e una valutazione rispetto alle aspettative dell'utente.

Il 90,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti ed è il valore più elevato dal 2013; il 6,5% li ha valutati sufficienti e solo lo 0,8% ha espresso un giudizio non positivo (cfr. Grafico 6).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati con età compresa fra 31 e 60 anni (87,7%, cfr. tabella 11). Nessuna differenza si rileva per genere.

Grafico 6 - Valutazione complessiva dei Servizi Demografici. Anni 2015, 2016 e 2017.



<sup>3</sup> Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è molto bassa, la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	92,2	89,3	91,4	89,4	92,9	90,7
sufficiente	6,0	6,9	6,9	8,2	3,3	6,5
non positivo	0,4	1,1	0,0	0,7	1,3	0,8
non so	1,3	2,7	1,7	1,8	2,6	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 28,8% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 65,3% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e solo il 3,4% è rimasto deluso. Le femmine (33,4%) e gli anziani (34,0%, cfr. tabella 12) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Dal confronto con i due anni precedenti emerge che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta sempre il valore percentuale più elevato, nonostante vari da circa il 60,0% del 2015 a oltre il 70,0% del 2016; risulta in linea con i due anni precedenti anche il 'meglio di come me lo aspettavo' con il 28,8% (era il 26,5% nel 2016 e il 32,6 nel - cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2015, 2016 e 2017.

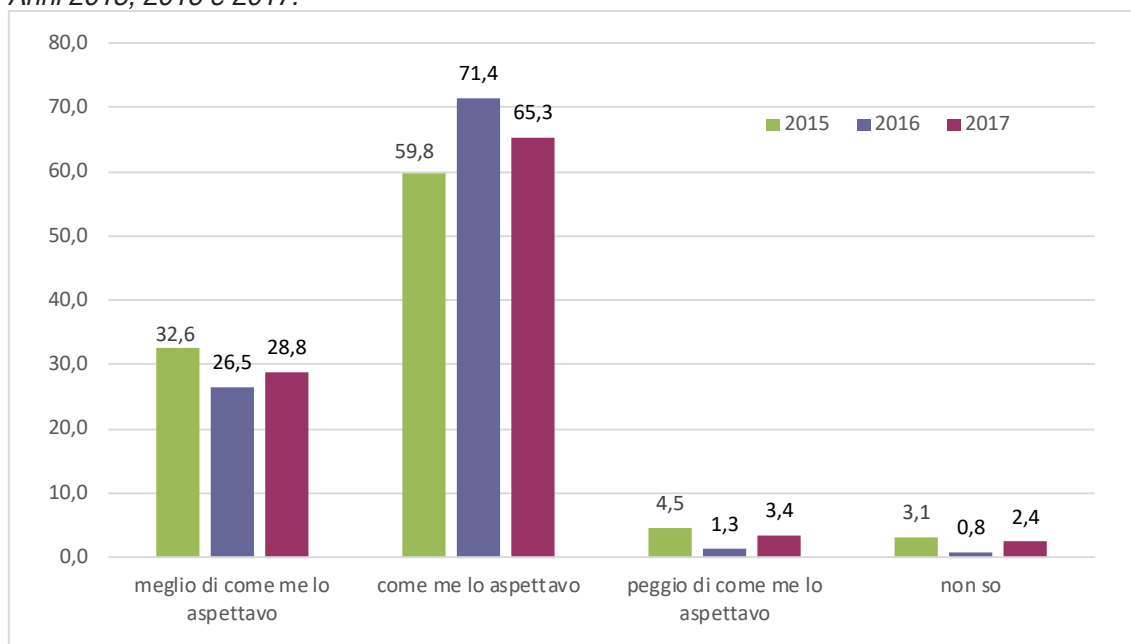


Tabella 4 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

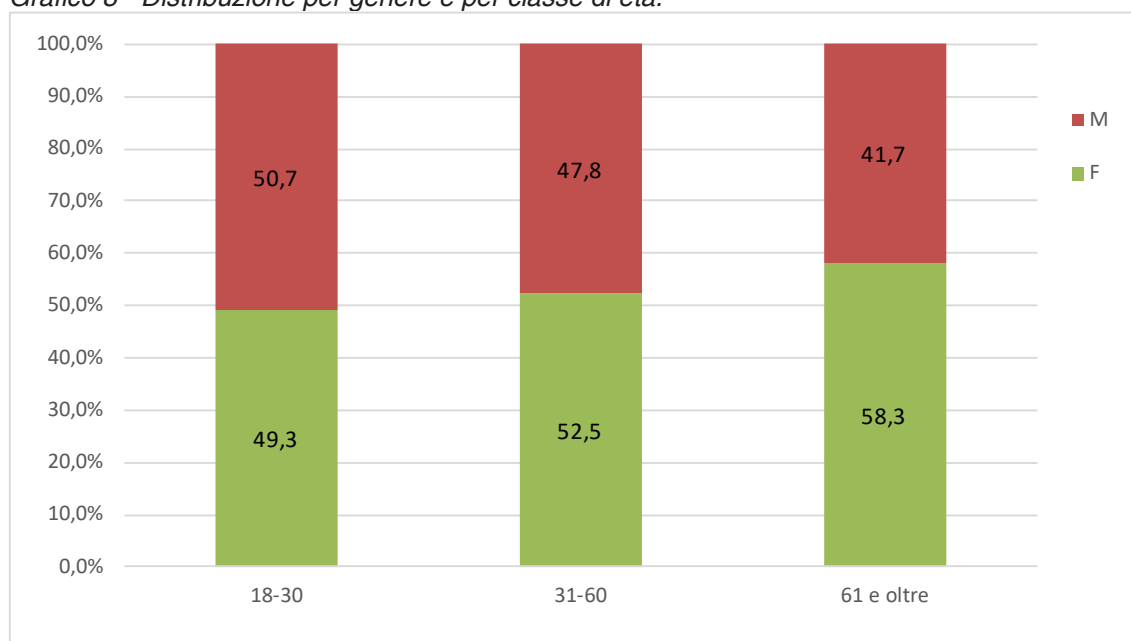
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	23,7	33,4	26,0	26,6	34,0	28,8
come me lo aspettavo	71,1	60,1	68,8	67,7	59,5	65,3
peggio di come me lo aspettavo	3,0	3,8	1,7	4,2	2,6	3,4
non so	2,2	2,7	3,5	1,4	3,9	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 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.

La popolazione intervistata è composta per il 54,0% da femmine e per il 46,0% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe 31-60 anni (50,4%), il 13,9% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 35,7% alla classe 61anni e oltre. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la proporzione di femmine tende a essere maggiore rispetto a quella dei maschi in maniera più evidente con l'aumentare dell'età (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 27,5% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 39,4% è diplomato, il 16,6% ha la licenza media inferiore e il 7,6% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di femmine laureate e diplomate (28,3% contro il 26,6% dei maschi) mentre è più elevata la percentuale di maschi diplomati (44,2% contro 35,3% - cfr. Tabella 13).

Si rileva un'associazione fra le variabili "titolo di studio" e "classe di età": con l'aumentare dell'età il titolo di studio tende ad essere più basso. In particolare i laureati e i diplomati appartengono alle classi di età più giovani (diploma: 47,0% per i giovani e 43,9% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (19,6%, cfr. Tabella 12).



Tabella 5 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	26,6	28,3	28,5	34,0	17,9	27,5
diploma di maturità	44,2	35,3	47,0	43,9	30,0	39,4
scuola media inferiore	16,8	16,5	15,1	13,3	21,9	16,6
licenza elementare	5,0	9,8	0,0	1,2	19,6	7,6
nessun titolo	0,0	0,4	0,0	0,0	0,6	0,2
non risponde	7,4	9,8	9,3	7,6	10,1	8,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In merito alla condizione occupazionale il 49,0% della popolazione risulta occupato (57,7% uomini e 41,6% donne), il 26,9% è pensionato, il 5,9% studente, il 5,3% è in cerca di occupazione, il 5,0% casalinga (esclusivamente donne), il 6,0% in cerca di occupazione e l'1,9% in altra condizione (cfr. Grafico 9).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (40,6%), pensionati e casalinghe registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (72,6% e 7,0% rispettivamente). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 12,2% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 6,8% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 14).

Tabella 64 - Distribuzione per condizione occupazionale ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	57,7	41,6	40,7	77,3	12,3	49,0
disoccupato in cerca di occupazione	4,1	6,3	12,2	6,8	0,6	5,3
casalinga	0,0	9,2	0,7	4,8	7,0	5,0
studente	6,7	5,1	40,6	0,4	0,0	5,9
ritirato dal lavoro	25,1	28,4	0,0	2,0	72,6	26,9
altro	6,3	9,3	5,7	8,7	7,6	7,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 44,3% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (51,6%), il 16,9% come operaio mentre il 24,5% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (26,1% - cfr. Grafico 10 e tabella 15).

Grafico 9 - Condizione occupazionale.

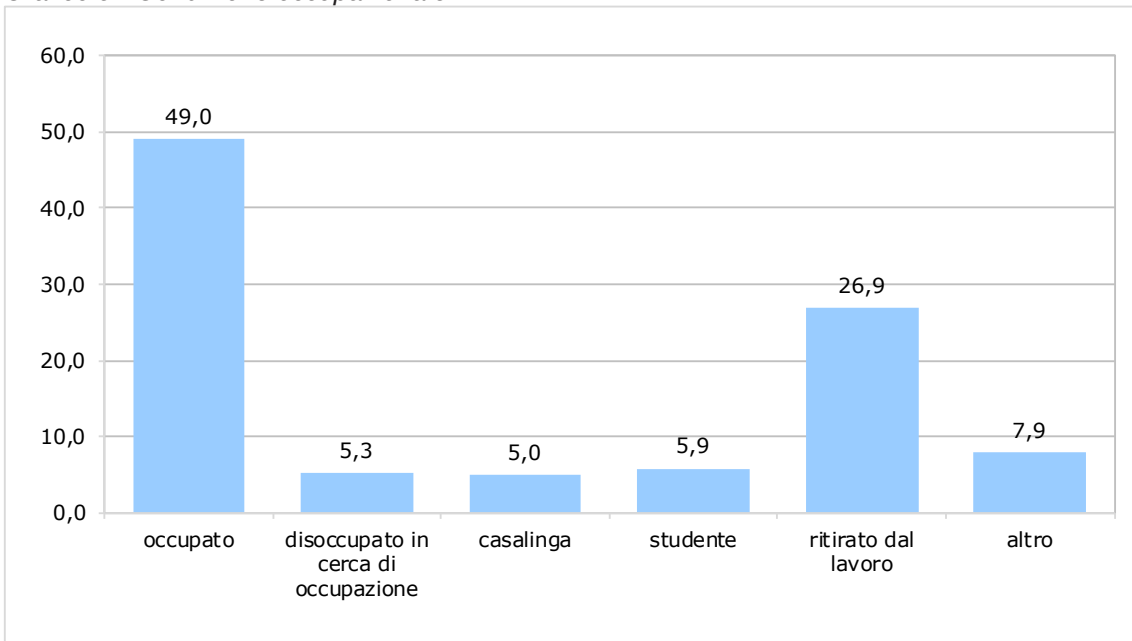


Grafico 10 - Posizione nella professione.

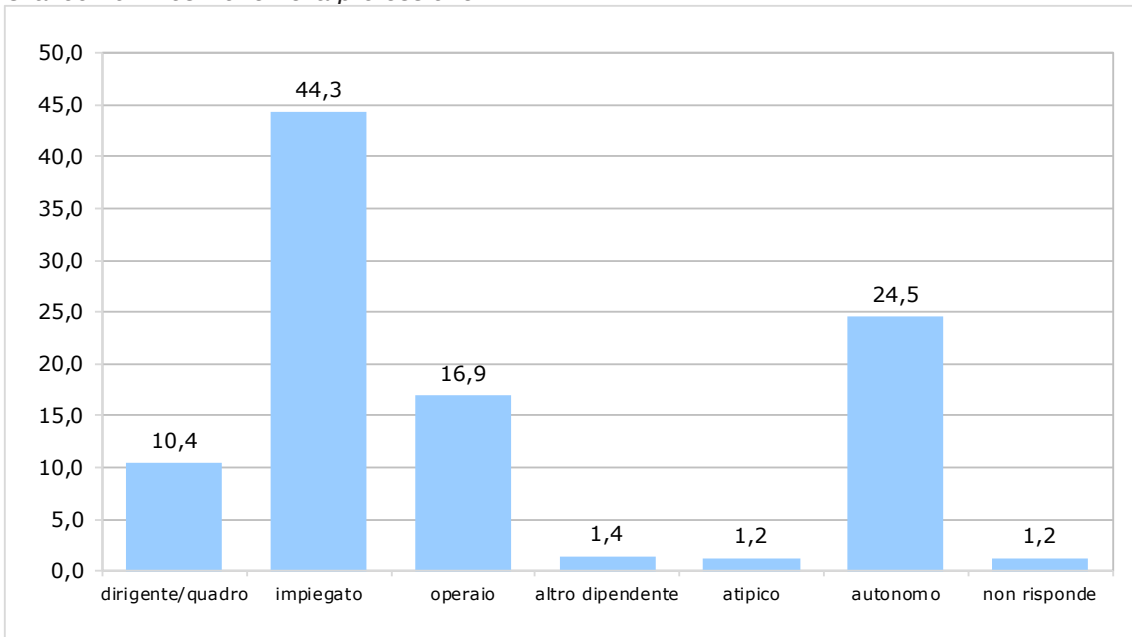


Tabella 7 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	13,2	7,1	3,5	10,8	15,9	10,4
impiegato	38,1	51,6	42,2	44,7	43,2	44,3
operaio	20,4	12,9	28,1	16,7	4,6	16,9
altro dipendente	0,4	2,6	5,2	0,8	2,2	1,4
atipico	1,1	1,3	5,2	0,8	0,0	1,2
autonomo	26,1	22,6	13,9	25,2	31,8	24,5
n.r.	0,8	1,8	1,8	1,0	2,3	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## Metodologia di campionamento

L'indagine è stata effettuata utilizzando un campionamento probabilistico<sup>4</sup> stratificato<sup>5</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 2017, 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 1.000 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.

Affinché le unità appartenenti al campione rappresentino anche le unità della popolazione che non vi sono incluse, a ogni unità rispondente è stato attribuito un peso campionario (detto anche coefficiente di riporto all'universo), che indica il numero di unità della popolazione che l'unità stessa rappresenta. Tale peso è pari all'inverso della frazione di campionamento ovvero al rapporto fra il totale delle unità della popolazione e il numero di unità estratte in ciascuno strato.

<sup>4</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>5</sup> L'adozione di un campione stratificato è soggetta a due condizioni:  
Deve essere nota la proporzione di popolazione negli strati che si vogliono formare;  
Ogni unità della popolazione deve essere attribuibile senza equivoci a uno e uno soltanto dei possibili strati.

# Appendice

## Questionario

### GRADIMENTO SERVIZI DEMOGRAFICI

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

#### PAD – punti anagrafici decentrati

1. Gli sportelli anagrafici sono uffici presso i quali si possono richiedere certificati (di residenza, stato di famiglia...), fare la carta di identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione, ecc. Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dagli sportelli anagrafici?

sì    no → 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?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Parterre – p.za della Libertà   | <input type="checkbox"/> Villa Vogel – Via delle Torri |
| <input type="checkbox"/> Villa Arrivabene – P.za Alberti | <input type="checkbox"/> Via Carlo Bini                |
| <input type="checkbox"/> Villa Pallini – via Baracca     | <input type="checkbox"/> P.za Santa Croce              |
| <input type="checkbox"/> Via Tagliamento                 | <input type="checkbox"/> non ricordo-non so            |

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

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

5. Nel caso dovesse usufruire (nuovamente) del servizio, preferirebbe farlo di sabato mattina?
- sì    no    non so
6. Conosce la app Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico eliminacode?
- sì, l'ho utilizzata → va a dom. 7  
 sì, ma non l'ho utilizzata    no → va a dom.8
7. (se l'ha utilizzata) Quanto la ritiene utile?
- sì, l'ho utilizzata

**STATO CIVILE**

8. 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.11
9. 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
10. Le chiedo di valutare alcuni aspetti del servizio, secondo la scala ottimo, buono... insufficiente:

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

11. 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. 14

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

- sì  no → va a dom. 14

13. Come lo valuta?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

### SERVIZI ONLINE

14. 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. 18

15. Ha le credenziali per accedere a tali servizi?

- sì  no → va a dom. 18

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

- sì  no

17. Come lo valuta?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so  
→ a dom. 19

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

- sì  no

### PROGETTO 'RETI DIFFUSE'

19. Alcuni certificati possono essere rilasciati presso una serie di punti decentrati in città (sindacati, tabaccherie, edicole ecc.) senza doversi recare a uno sportello anagrafico. È a conoscenza di questa possibilità?

- sì  no → va a dom. 22

20. Se sì, ha utilizzato almeno una volta il servizio nell'ultimo anno?

- sì  no → va a dom. 22

21. Se sì, come lo valuta?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

### ELETTORALE

22. 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

23. 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

24. se sì, come lo valuta?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

25. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici del Comune di Firenze?

- ottimo    buono    sufficiente    scarso    insufficiente    non so

26. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23) 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 1 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
sì	292.868	92,0
no	25.426	9,0
<b>Totale</b>	<b>318.294</b>	<b>100,0</b>

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	83.093	28,4
cambio abitazione/residenza	10.204	3,5
certificati	30.555	10,4
autentiche	1.911	0,7
altro	6.701	2,3
no	160.404	54,8
<b>Totale</b>	<b>292.868</b>	<b>100,0</b>

Tabella 3 - PAD in cui si sono recati gli utenti.

	N	%
Parterre	69.330	52,3
Villa Arrivabene	20.388	15,4
Carlo Bini	12.066	9,1
Villa Vogel	21.118	15,9
Villa Pallini	3.502	2,6
Santa Croce	2.222	1,7
Tagliamento	1.607	1,2
non ricordo/non so	2.231	1,7
<b>Totale</b>	<b>132.464</b>	<b>100,0</b>

Tabella 4 - Valutazione dei PAD.

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	15,9	8,7	17,3	19,0	9,1	13,7	7,4	11,5
buono	69,3	72,9	75,5	73,6	72,8	73,8	73,8	78,4
sufficiente	6,7	13,0	4,6	5,5	10,6	8,4	8,9	3,8
scarso	5,5	3,8	1,0	1,0	5,0	3,6	7,2	3,1
insufficiente	1,9	1,2	1,0	0,7	2,2	0,2	1,0	1,0
non so	0,7	0,5	0,7	0,2	0,2	0,2	1,7	2,2
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tabella 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

	N	%
sì	205.309	64,5
no	65.258	20,5
non so	47.727	15,0
<b>Totale</b>	<b>318.294</b>	<b>100,0</b>



Tabella 6 – Conoscenza App Qurami.

	N	%
sì, l'ho utilizzata	3.513	2,7
sì, ma non l'ho utilizzata	12.764	9,6
no	116.187	87,7
<b>Totale</b>	<b>132.464</b>	<b>100,0</b>

Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Qurami.

	N	%
moltissimo	637	18,2
molto	1.916	54,5
abbastanza	643	18,3
poco	317	9,0
<b>Totale</b>	<b>3.513</b>	<b>100,0</b>

Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	195.404	61,4
no	122.890	38,6
<b>Totale</b>	<b>318.294</b>	<b>100,0</b>

Tabella 9 - Servizi utilizzati all'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
denuncia di morte	2.220	1,1
istanza di cremazione	1.271	0,7
pubblicazioni matrimonio	3.192	1,6
prenotazione sale per matrimonio	633	0,3
riconoscimento cittadinanza italiana	952	0,5
altro	5.720	2,9
no	181.416	92,8
<b>Totale</b>	<b>195.404</b>	<b>100,0</b>

Tabella 10 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile.

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesìa del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	9,1	11,4	20,5	20,5	15,9	16,0	9,1	25,1
buono	63,6	70,5	68,1	63,6	61,4	70,5	65,9	65,9
sufficiente	9,1	4,5	2,3	6,8	9,1	4,5	2,3	2,3
scarso	9,1	9,1	4,5	4,6	6,8	4,5	13,7	2,3
insufficiente	6,8	2,2	2,2	2,2	4,6	2,2	4,5	2,2
non so	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	4,6	2,3
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tabella 11 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	101.520	31,9
no	216.774	68,1
<b>Totale</b>	<b>318.294</b>	<b>100,0</b>

Tabella 12 - Utilizzo dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	4.778	4,7
no	96.742	95,3
Totale	101.520	100,0

Tabella 13 - Valutazione dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
ottimo	1.280	26,8
buono	3.181	66,6
non so	317	6,6
Totale	4.778	100,0

Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
sì	182.718	57,4
no	135.576	42,6
Totale	318.294	100,0

Tabella 15 - Possesso delle credenziali di accesso per i Servizi Online.

	N	%
sì	48.077	26,3
no	134.641	73,7
Totale	179.403	100,0

Tabella 16 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
sì	19.417	40,4
no	28.660	59,6
Totale	48.077	100,0

Tabella 17 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	5.737	29,5
buono	11.130	57,3
sufficiente	1.909	9,8
scarso	641	3,3
Totale	19.417	100,0

Tabella 18 - Interesse nell'ottenere le credenziali di accesso ai Servizi Online.

	N	%
sì	96.467	35,7
no	173.750	64,3
Totale	270.217	100,0

Tabella 19 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

	N	%
sì	97.409	30,6
no	220.885	69,4
Totale	318.294	100,0

Tabella 20 – Utilizzo punti decentrati.

	N	%
sì	6.039	6,2
no	91.370	93,8
<b>Totale</b>	<b>97.409</b>	<b>100,0</b>

Tabella 21 - Valutazione punti decentrati.

	N	%
ottimo	1.591	26,3
buono	3.816	63,2
sufficiente	317	5,3
insufficiente	315	5,2
<b>Totale</b>	<b>6.039</b>	<b>100,0</b>

Tabella 22 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
sì	208.148	65,4
no	110.146	34,6
<b>Totale</b>	<b>318.294</b>	<b>100,0</b>

Tabella 23 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	8.264	4,0
richiesta del duplicato della tessera elettorale	16.268	7,8
altro servizio	1.905	0,9
no	181.711	87,3
<b>Totale</b>	<b>208.148</b>	<b>100,0</b>

Tabella 24 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	6.052	17,0
buono	17.835	69,1
sufficiente	1.589	11,5
scarso	323	1,8
non so	636	0,6
<b>Totale</b>	<b>26.437</b>	<b>100,0</b>

Tabella 25 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	21.986	14,0
buono	120.345	76,7
sufficiente	10.191	6,5
scarso	1.271	0,8
non so	3.173	2,0
<b>Totale</b>	<b>156.966</b>	<b>100,0</b>

Tabella 26 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	45.244	28,8
come me lo aspettavo	102.517	65,3
peggio di come me lo aspettavo	5.399	3,4
non so	3.806	2,4
<b>Totale</b>	<b>159.566</b>	<b>100,0</b>









1. The first step in the process of identifying a problem is to recognize that a problem exists. This often involves gathering information and data about the situation.

2. Once a problem is identified, the next step is to define the problem clearly. This involves determining the scope of the problem and the specific goals that need to be achieved.

3. After defining the problem, the next step is to generate potential solutions. This often involves brainstorming and considering different perspectives.

4. Once potential solutions are generated, the next step is to evaluate them. This involves comparing the solutions against the goals and constraints of the problem.

5. After evaluating the solutions, the next step is to select the best solution. This often involves weighing the pros and cons of each option.

6. Once a solution is selected, the next step is to implement it. This involves putting the solution into action and monitoring its progress.

7. Finally, the last step in the process is to evaluate the results. This involves assessing whether the solution has effectively solved the problem and whether the goals have been achieved.

8. The process of identifying a problem and finding a solution is often iterative. It may be necessary to go back to earlier steps if the current solution does not work.

9. It is important to communicate throughout the process. This involves sharing information and ideas with others who are involved in the problem-solving process.

10. Finally, it is important to document the process. This involves keeping a record of the steps taken and the results achieved. This can be helpful for future reference and for learning from the experience.