



# Bollettino mensile di statistica

*n.101  
luglio  
2019*





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*

<i>Presentazione</i> .....	5
<i>Demografia</i> .....	7
<i>Economia</i> .....	9
<i>Ambiente e Territorio</i> .....	15
<i>Dati territoriali</i> .....	18
La statistica per la città	
<i>Il gradimento dei Servizi Demografici e Territoriali- Anno 2018</i> .....	21



*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 del Comune di Firenze relativi all'anno 2018.*

*Il focus demografico di questo mese è la classificazione dei residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita.*

*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

Al 30 giugno 2019 i residenti di Firenze erano 374.940 di cui 60.334 stranieri pari al 16,1% del totale. Dall'inizio dell'anno i residenti sono diminuiti di 1.589 unità.

Degli attuali residenti a Firenze, sono 170.564 i nati nel Comune di Firenze pari al 45,3% del totale. La quota dei fiorentini nati a Firenze si è ridotta passando dal 46,6% sul totale dei residenti del 2009 al 45,3% del 2018. Ancora più marcato è il calo dei residenti nati nella Provincia di Firenze, diminuiti nei dieci anni considerati di 4.047 unità. Attualmente i nati nella provincia rappresentano l'11,7% del totale dei residenti.

Tabella 1. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita anni 2009 – 2018. Valori assoluti

Luogo di nascita dei nati	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Comune di Firenze	171.814	171.709	171.388	171.420	171.295	171.453	171.468	171.311	170.882	170.564
Provincia di Firenze	47.928	47.490	47.051	46.728	46.326	45.893	45.321	44.691	44.712	43.881
di cui Bagno a Ripoli	16.678	16.200	17.560	17.993	18.321	18.636	18.882	19.047	19.186	19.235
Altre province della Toscana	29.707	29.248	28.788	28.638	28.246	27.843	27.423	26.994	26.612	26.208
Altre regioni italiane	65.742	65.775	65.807	66.830	66.937	67.051	67.244	67.520	68.036	67.826
Eestero	53.710	57.061	60.412	64.760	62.675	65.060	66.718	67.109	67.150	68.050
Totale	368.901	371.283	373.446	378.376	375.479	377.300	378.174	377.625	377.392	376.529

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

Sono diminuiti sensibilmente (-3.499) anche i residenti nati nelle altre province della Toscana la cui quota rappresenta il 7,0% del totale dei residenti mentre dieci anni fa era l'8,1%.

I residenti a Firenze nati nelle regioni italiane diverse dalla Toscana sono 67.826 e registrano un aumento leggero: dal 2009 al 2018 sono aumentati di 2.084 unità.

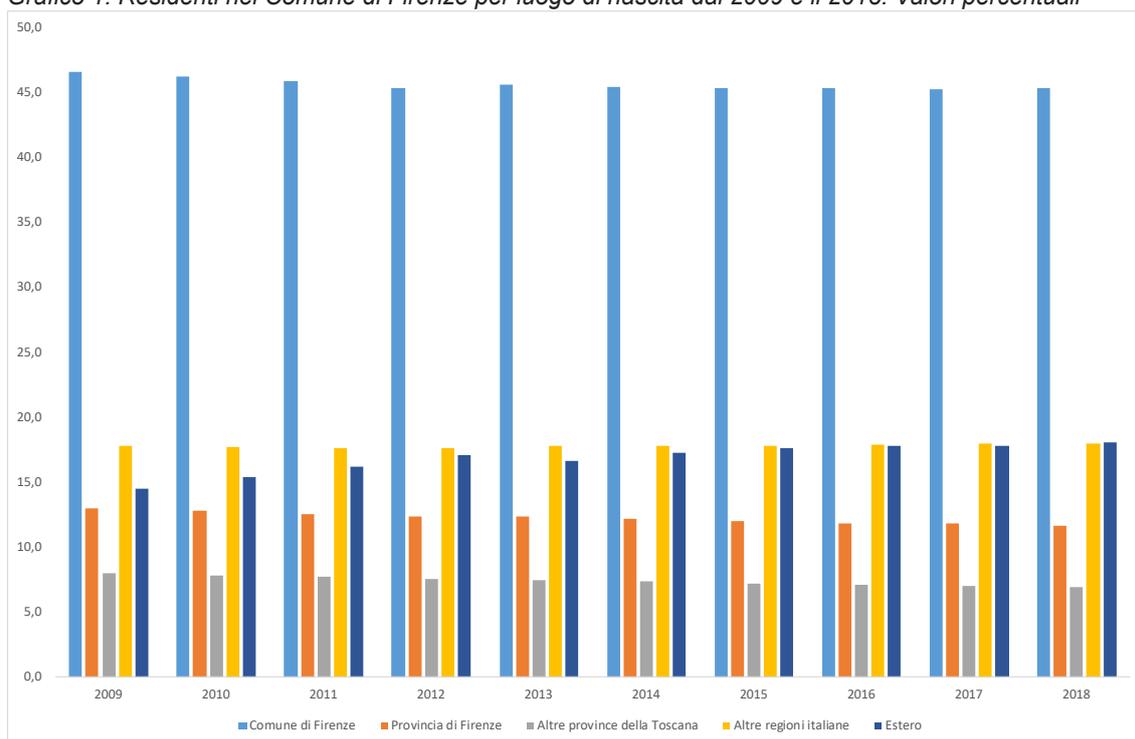
Tabella 2. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita anni 2009 – 2018. Valori percentuali

Luogo di nascita dei nati	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Comune di Firenze	46,6	46,2	45,9	45,3	45,6	45,4	45,3	45,4	45,3	45,3
Provincia di Firenze	13,0	12,8	12,6	12,3	12,3	12,2	12,0	11,8	11,8	11,7
di cui Bagno a Ripoli	4,5	4,4	4,7	4,8	4,9	4,9	5,0	5,0	5,1	5,1
Altre province della Toscana	8,1	7,9	7,7	7,6	7,5	7,4	7,3	7,1	7,1	7,0
Altre regioni italiane	17,8	17,7	17,6	17,7	17,8	17,8	17,8	17,9	18,0	18,0
Eestero	14,6	15,4	16,2	17,1	16,7	17,2	17,6	17,8	17,8	18,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

L'unica categoria tra quelle considerate che registra un forte aumento è quella dei residenti nati all'estero: erano 53.710 alla fine del 2009 pari al 14,6% del totale, sono 68.050 alla fine del 2018 e rappresentano il 18,1% del totale dei residenti. La crescita di coloro che sono nati all'estero è stata comunque costante nel decennio 2009 – 2018 con la sola eccezione del 2013 per gli effetti della revisione dell'anagrafe basata sulle risultanze del censimento.

Grafico 1. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita dal 2009 e il 2018. Valori percentuali



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

Nel valutare i dati dei nati nel Comune di Firenze, è necessario tenere conto che una parte consistente dei nati di Bagno a Ripoli sono sicuramente residenti a Firenze. Sommando ai nati a Firenze anche quelli nati a Bagno a Ripoli, il calo di nati nel Comune di Firenze appare più contenuto soprattutto grazie alla crescente quota dei nati a Bagno a Ripoli (tabelle 1 e 2) visto che in questo comune sono nati il 5,1% dei residenti a Firenze (nel 2009 erano il 4,5%).

## Prezzi al consumo

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di giugno 2019 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si è svolta dal 1 al 21 del mese di giugno su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

La variazione mensile è +0,7%, come a maggio. La variazione annuale è +0,7%, mentre a maggio era +0,1%.

A contribuire a questo risultato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni Servizi ricettivi e di ristorazione (+5,4%), Trasporti (+0,7%), Prodotti alimentari e bevande analcoliche (-1,0%) e Comunicazioni (-1,6%).

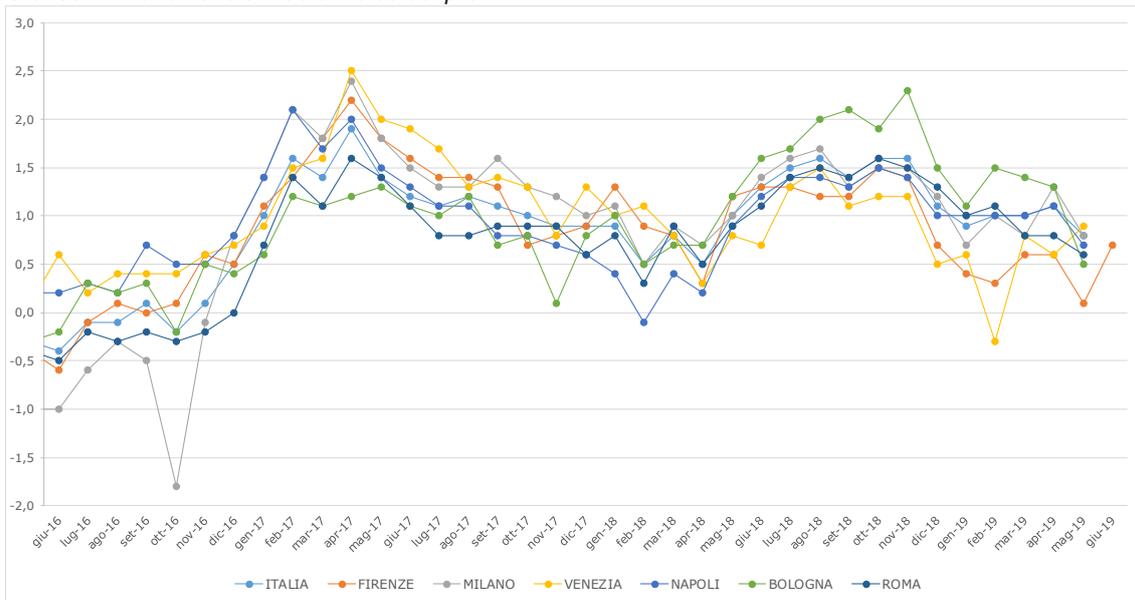
Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i servizi di alloggio (+19,8% rispetto al mese precedente, +5,1% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e i ristoranti, bar e simili (+0,2% su base mensile, +1,7% su base annuale).

Nella divisione Trasporti sono in diminuzione i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (-0,8% su base mensile, -0,9% su base annuale). In aumento il trasporto aereo passeggeri (+16,1% rispetto al mese precedente, +2,2% su base annuale), la manutenzione e riparazione mezzi di trasporto privati (+0,2% rispetto a maggio 2019, +1,9% su base annuale) e le automobili (+0,1% su base mensile, +1,5% su base annuale).

Per la divisione Prodotti alimentari e bevande analcoliche la variazione mensile è causata dagli aumenti dei pesci e prodotti ittici (+0,2% rispetto al mese precedente, -0,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e delle acque minerali, bevande analcoliche, succhi di frutta (+0,8% su base mensile, +0,3% su base annuale). In diminuzione pane e cereali (-0,4% su base mensile), la frutta (-6,8% rispetto al mese precedente, -1,1% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente), latte, formaggi e uova (-0,4% su base mensile) e i vegetali (1,7% rispetto a maggio 2019, +3,9% rispetto a giugno 2018).

Tra le Comunicazioni sono in diminuzione gli apparecchi telefonici e telefax (6,7% su base mensile, -21,0% su base annuale).

Grafico 1 - Variazione annuale indice dei prezzi.



### 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 -0,5% rispetto al mese precedente e sono variati di +0,4% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono variati di +2,4% rispetto a maggio 2019 mentre sono aumentati di +1,3% rispetto a giugno 2018. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono variati di -0,3% rispetto al mese precedente e di -0,1% su base annuale.

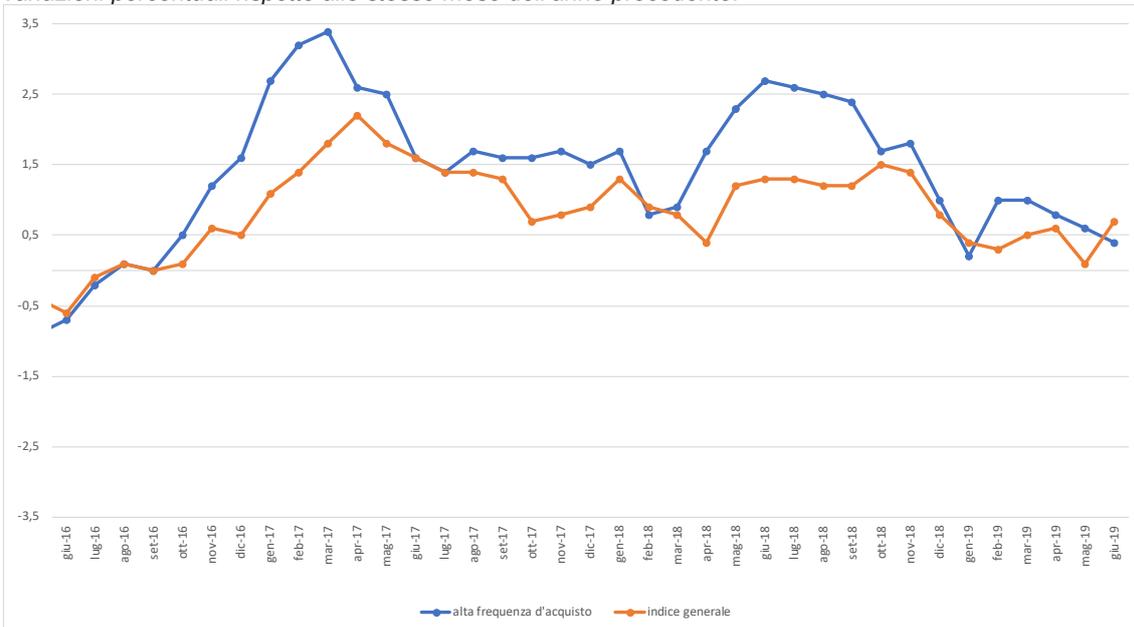
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO  
Maggio 2019, variazioni percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Giugno-19/Giugno-18	Giugno-19/Maggio-19
Alta frequenza	+0,4	-0,5
Media frequenza	+1,3	+2,4
Bassa frequenza	-0,1	-0,3
Indice generale	+0,7	+0,7

<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 2 - Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti ad alta frequenza di acquisto e complessivo - variazioni percentuali rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.



I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione di +0,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,2%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a -0,4%. I beni energetici sono in aumento di +2,7% rispetto a giugno 2018. I tabacchi fanno registrare una variazione +2,9% 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 +0,5%.

Grafico 3 - Variazioni Congiunturali – Giugno 2019.

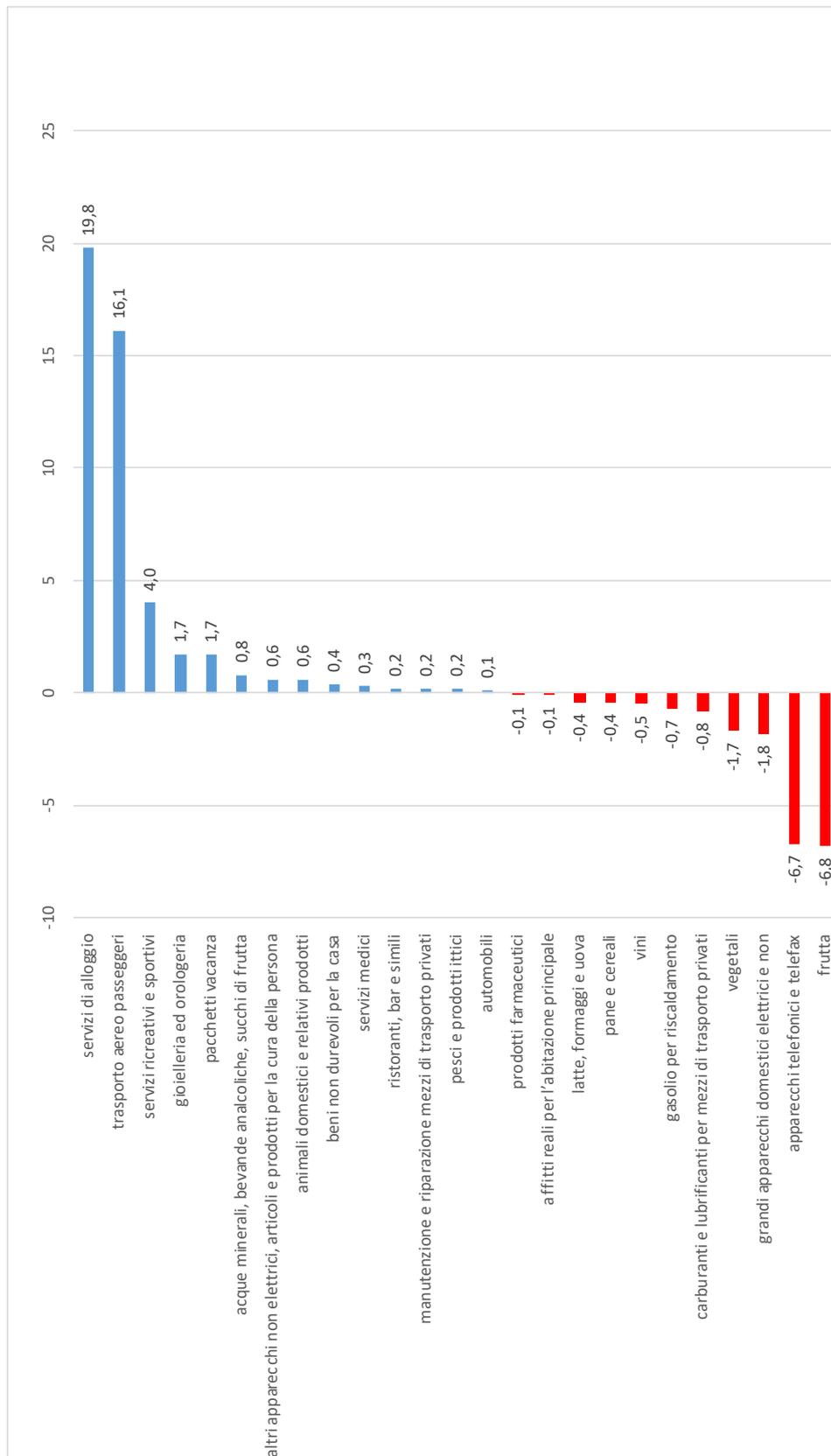
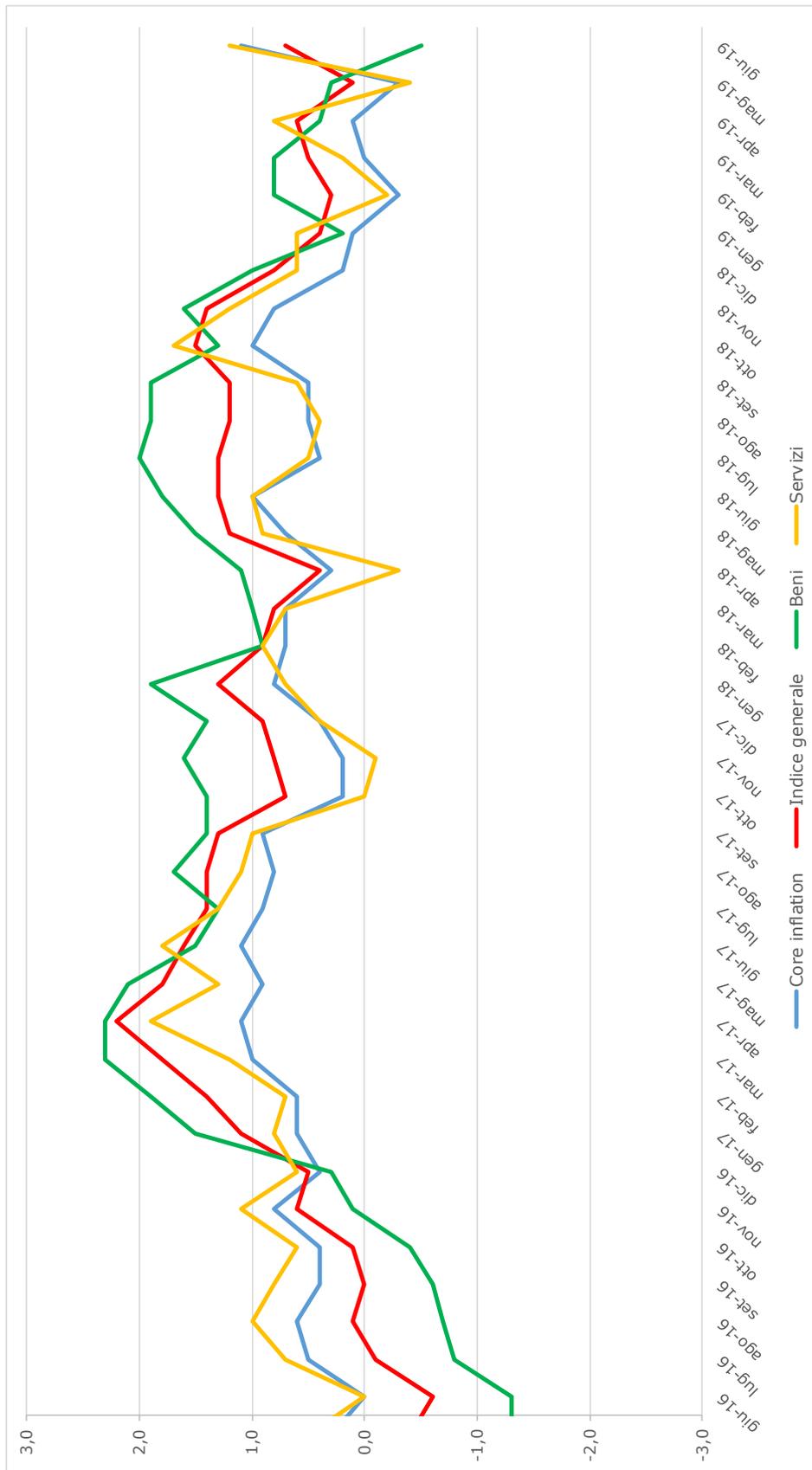


Grafico 4 - Core inflation, indice generale, beni, servizi Variazioni Tenzionali – Giugno 2019.





## 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 41,4°C, si è registrata il giorno 27 giugno e quella minima, pari a 12,0°C, il giorno 1.

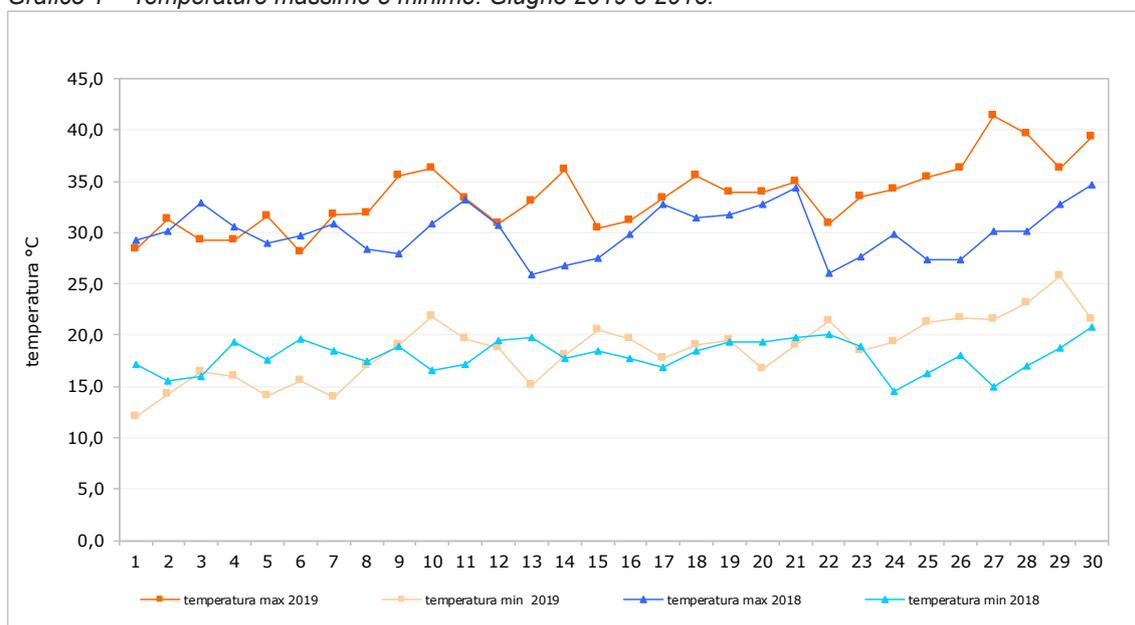
Tabella 1 – Temperature giornaliere minime e massime. Giugno 2019 e 2018

Giorno	Giugno 2019		Giugno 2018	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	28,4	12,0	29,2	17,2
2	31,3	14,3	30,2	15,6
3	29,3	16,4	32,9	16,0
4	29,3	16,0	30,6	19,4
5	31,6	14,1	28,9	17,6
6	28,1	15,5	29,7	19,6
7	31,8	13,9	30,8	18,4
8	31,9	17,0	28,4	17,4
9	35,6	19,1	27,9	18,9
10	36,2	21,8	30,9	16,5
11	33,4	19,7	33,2	17,2
12	30,8	18,8	30,7	19,5
13	33,0	15,1	25,9	19,8
14	36,1	18,0	26,8	17,8
15	30,4	20,5	27,5	18,4
16	31,1	19,6	29,9	17,7
17	33,3	17,8	32,8	16,9
18	35,5	19,0	31,5	18,4
19	34,0	19,5	31,7	19,4
20	34,0	16,7	32,7	19,4
21	34,9	19,0	34,4	19,8
22	30,8	21,4	26,1	20,0
23	33,5	18,4	27,6	18,9
24	34,2	19,3	29,9	14,5
25	35,4	21,3	27,4	16,3
26	36,3	21,7	27,4	18,1
27	41,4	21,5	30,2	14,9
28	39,6	23,2	30,2	17,0
29	36,2	25,7	32,8	18,8
30	39,3	21,5	34,6	20,8

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di giugno 2019 a confronto con giugno 2018.

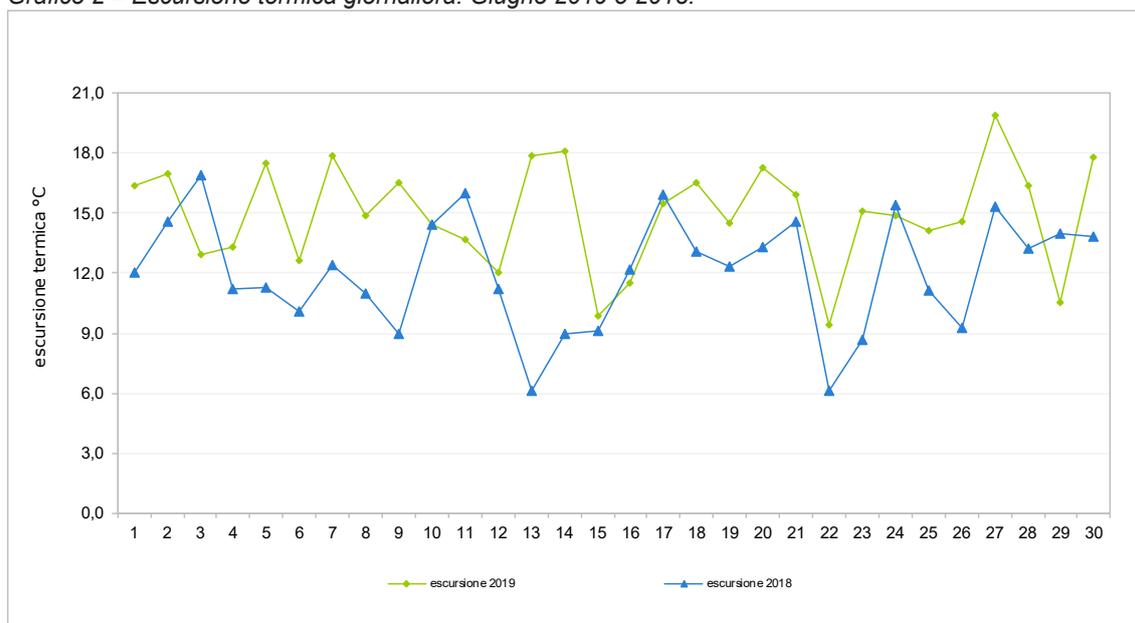
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Giugno 2019 e 2018.



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 27 con 19,9°C; nel 2018 è stata di 16,9°C registrata il giorno 3.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Giugno 2019 e 2018.

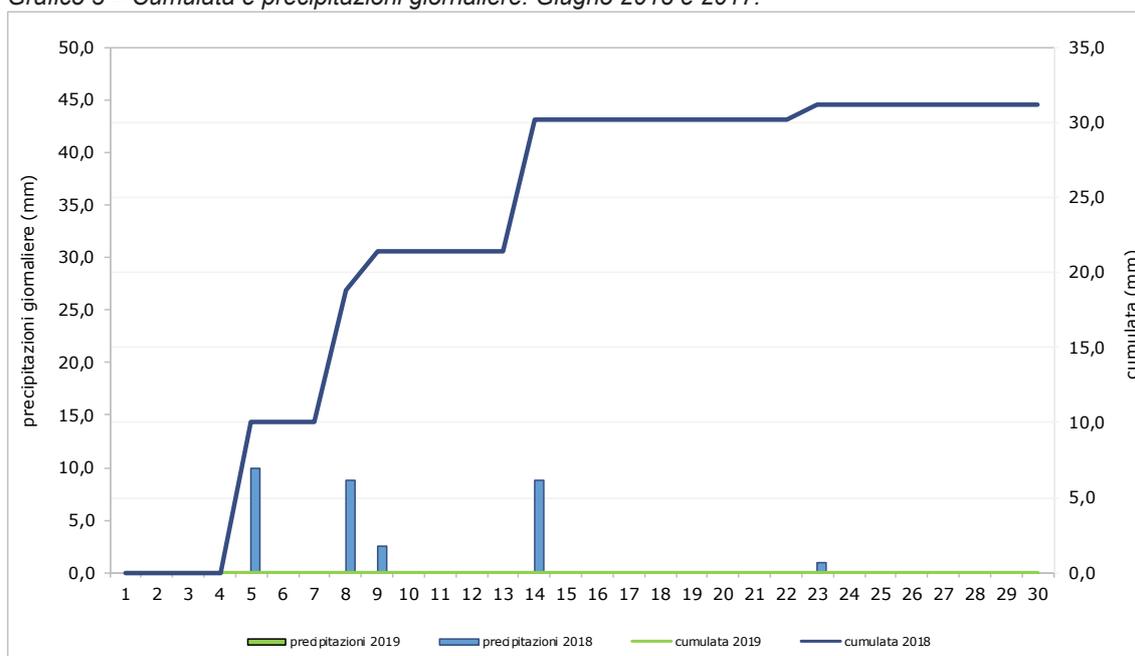


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di giugno sono caduti complessivamente 0 mm di pioggia (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2018 erano caduti 31.2 mm di pioggia in 5 giorni piovosi. L'ultima volta che si era verificato un evento simile è stato nel 2012 anno in cui si registrarono 63 giorni consecutivi di siccità (dal 13 giugno al 14 agosto).

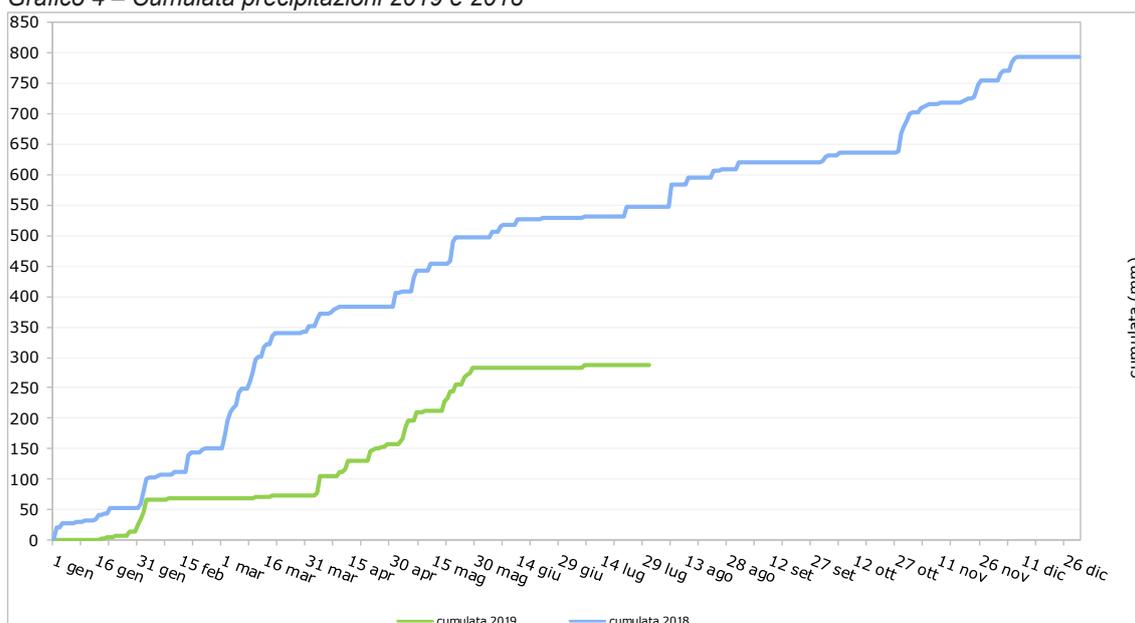
I grafici 3 e 4 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di giugno (2019 e 2018) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2019 e al 2018.

Grafico 3 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Giugno 2018 e 2017.



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

Grafico 4 – Cumulata precipitazioni 2019 e 2018



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
<b>Totali aree verdi</b>	<b>579,73</b>	<b>100,00</b>
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		2.376
di cui:		
Via		1.814
Piazza		199
Viale		95
Numeri civici		108.375
di cui:		
Neri		85.153
Rossi		23.222
<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	1.580
di cui:		1.246 neri
		334 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 e Territoriali

Anno 2018

A cura di  
*Francesca Crescioli*

Sistema Statistico Nazionale  
*Comune di Firenze*  
*Ufficio Comunale di Statistica*  
*Servizio Statistica e Toponomastica*

Dirigente  
**Chiara Marunti**

A.P. Statistica  
**Gianni Dugheri**

A cura di  
**Francesca Crescioli**

Programmazione e supervisione CATI  
**Luca Pini, Stefano Poli**

Rilevatori:  
**Bartoloni Taira**  
**Basile Chiara**  
**Buracchi Marilena**  
**Francioni Maria Grazia**  
**Lastrucci Alessandro**  
**Mariti Luca**  
**Mengoni Maurizio**  
**Rigacci Antonio**  
**Zoppi Riccardo**

<i>Premessa</i> .....	24
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	25
<i>I risultati</i> .....	26
<i>I Punti Anagrafici decentrati (PAD)</i> .....	26
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i> .....	30
<i>I Servizi Online</i> .....	32
<i>Il progetto RETI DIFFUSE</i> .....	33
<i>L'Ufficio Elettorale</i> .....	33
<i>Gli sportelli U.R.P.</i> .....	34
<i>Valutazione complessiva</i> .....	36
<i>Caratteristiche della popolazione</i> .....	38
<i>Metodologia di campionamento</i> .....	41
<i>Appendice</i> .....	42
<i>Questionario</i> .....	42
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i> .....	46

## Premessa

È giunta ormai al sesto anno consecutivo l'indagine sul gradimento dei servizi demografici, quest'anno estesa al servizio sportelli U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico) che è stato incluso nella Direzione Servizi Territoriali Integrati.

Obiettivo della rilevazione è il monitoraggio della soddisfazione degli utenti dei servizi di anagrafe, stato civile, elettorale e sportello U.R.P. 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 è stata inserita tutta una sezione di domande relative alla conoscenza e utilizzo degli sportelli U.R.P.. Nessuna variazione invece alle domande sui servizi demografici.

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 19 novembre al 6 dicembre 2018. Gli intervistatori sono dipendenti comunali iscritti in un'apposita graduatoria approvata a luglio 2018.

## Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 90,9% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 36,6% (33,3% 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 (61,2%), il rilascio di certificati (19,2%) e altri servizi (11,7%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (53,2%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano molto positivi (competenza 86,2% e cortesia 87,4%); le valutazioni più critiche sono per giorni e orari di apertura (59,7% di positivi) e tempo di attesa (58,9% di positivi).
- Il 62,7% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- La maggior parte della popolazione (80,2%) dichiara di non aver sentito parlare dell'App Qurami, il 14,4% la conosce ma non l'ha utilizzata e il 5,4% l'ha utilizzata.
- Il 58,2% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 5,0% (pari al 2,9% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata globalmente positiva.
- Il 30,1% della popolazione è a conoscenza della possibilità di richiedere telefonicamente alcuni dei servizi dell'Ufficio di Stato Civile; solo il 6,3% di essi (pari all'1,9% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 57,2% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 34,4% (pari al 19,7% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali di accesso.
- Il 44,8% di coloro che non hanno le credenziali di accesso al portale online (che rappresenta il 36,0% dell'intera popolazione), sarebbe interessato a riceverle.
- Il 37,0% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. L'8,9% di essi, pari al 3,3% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente.
- Il 67,4% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 20,0% (pari al 13,5% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- I servizi offerti dagli sportelli U.R.P. sono conosciuti dal 50,0% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 13,4% (6,7% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- La maggior parte degli utenti ha usufruito di un servizio diverso da quelli elencati (52,2%), il 16,4% per informazioni e il 10,5% sia per accesso agli atti sia per richiesta bonus energetico.
- Lo sportello U.R.P. al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (59,6%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale degli sportelli U.R.P. risultano molto positivi (competenza 83,6% e cortesia 85,1%); la valutazione più critica è per il tempo di attesa (56,5% di positivi).
- Il 64,8% della popolazione è favorevole all'apertura di sabato mattina degli sportelli U.R.P.
- Complessivamente il 75,0% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici e territoriali di cui ha usufruito, il 16,4% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 3,0% non positiva.
- Il 26,9% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 60,4% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava.

## I risultati

### I Puntii Anagrafici Decentrati (PAD)

I Puntii 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 90,9% le conosce, in calo di circa 1 punto percentuale rispetto al 2017. Le percentuali più elevate si rilevano fra i maschi (92,2%) e fra adulti (31-60 anni; 93,8% - cfr. Tabella 1).

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

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
si	89,9	92,2	81,9	93,8	90,4	90,9
no	10,1	7,8	18,1	6,2	9,6	9,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 36,6% ha usufruito del servizio nell'ultimo anno, pari al 33,3% dell'intera popolazione. In particolare il 61,2% per il rinnovo e/o il rilascio della carta d'identità, il 6,6% per effettuare un cambio di abitazione e/o residenza, il 19,2% per il rilascio di un certificato e il restante 12,9% per altri motivi. Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2016, 2017 e 2018 ed evidenzia come, annualmente, il servizio più utilizzato sia il rilascio/rinnovo del documento di identità.

Di tale servizio si sono avvalsi maggiormente le femmine (62,1%) e i giovani (79,5%). Fra gli adulti si osservano percentuali superiori alla media per il cambio di abitazione/residenza (9,4% contro la media del 6,6%) e per la richiesta di certificati (22,5% contro la media del 19,2%); il primo è utilizzato maggiormente dai maschi (7,6%), la seconda dalle femmine (20,9% - cfr. Tabella 2).

Grafico 1 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2016, 2017 e 2018.

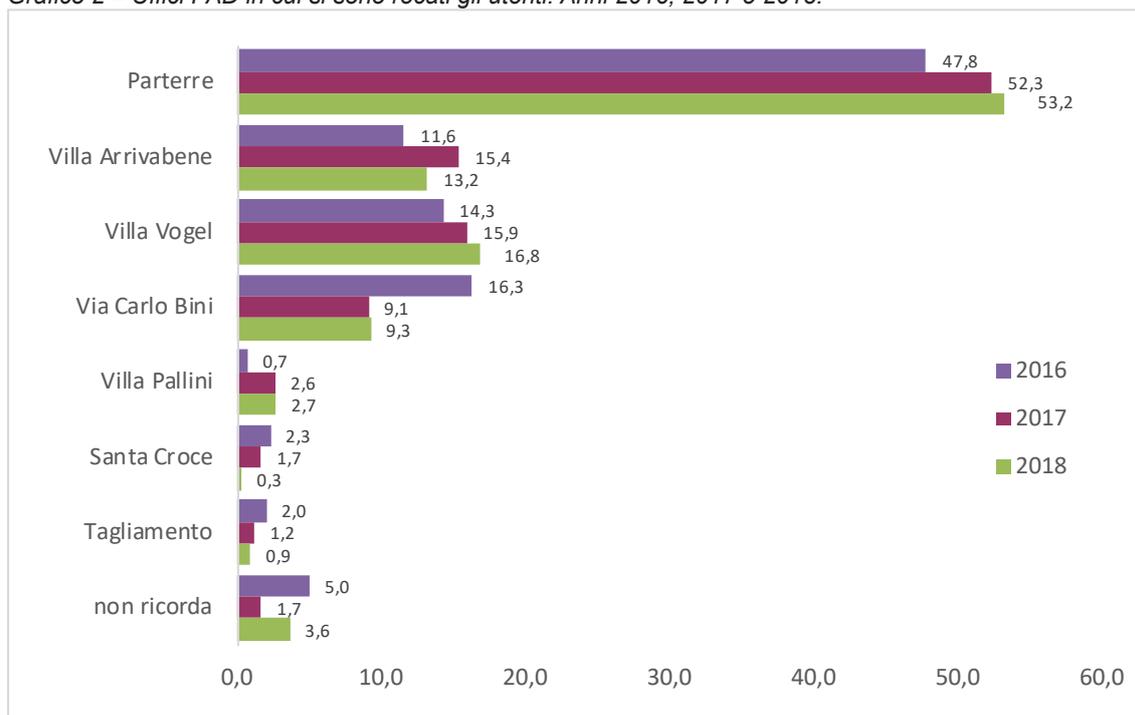


Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-30	31-60	61+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	62,1	60,2	79,5	56,6	60,8	61,2
cambio abitazione/residenza	5,9	7,6	6,1	9,4	2,0	6,6
certificati	20,9	17,1	8,1	22,5	18,6	19,2
autentiche	1,1	1,4	2,1	1,6	0,0	1,2
altro	10,1	13,7	4,1	9,9	18,7	11,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I PAD sono dislocati in sette 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 (53,2%); il PAD di Villa Vogel registra il 16,8% di utenti mentre Villa Arrivabene il 13,2%; presso il PAD di Via Carlo Bini si è recato il 9,3% degli utenti. Quest'ultimo punto anagrafico conferma la quota di utenza del 2017, in deciso calo rispetto al 2016. Rilevano un ulteriore lieve calo anche i PAD Santa Croce e Tagliamento (servizio su prenotazione) che anche lo scorso anno avevano un'utenza limitata (cfr. Grafico 2).

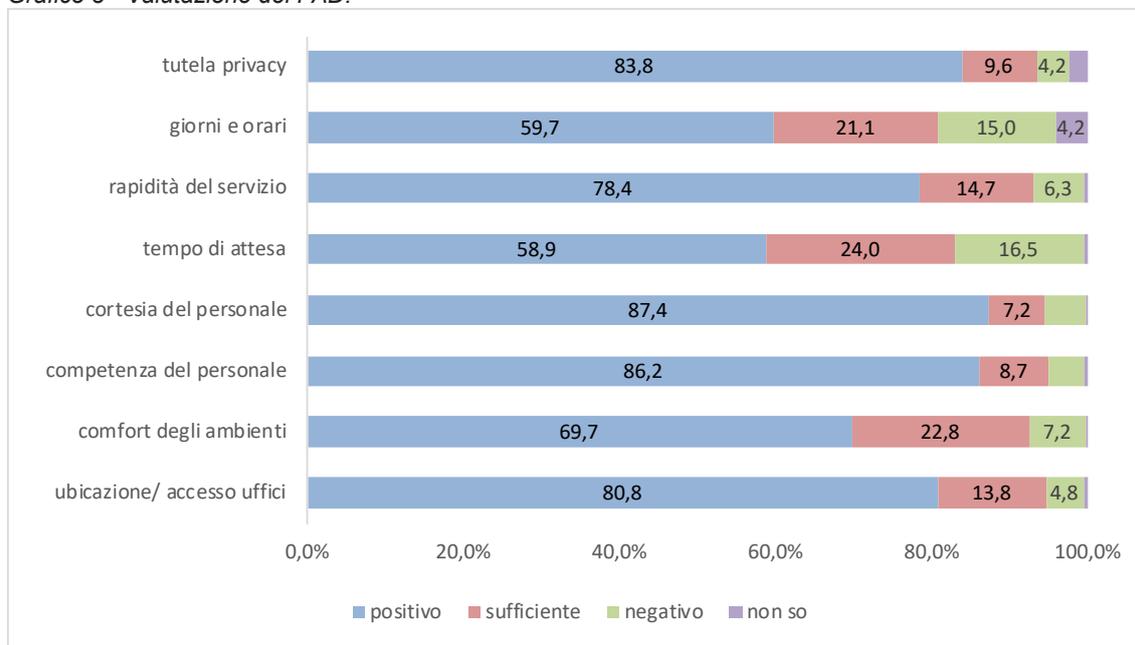
Grafico 2 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2016, 2017 e 2018.



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 2018 mentre nel grafico 4 tali giudizi sono

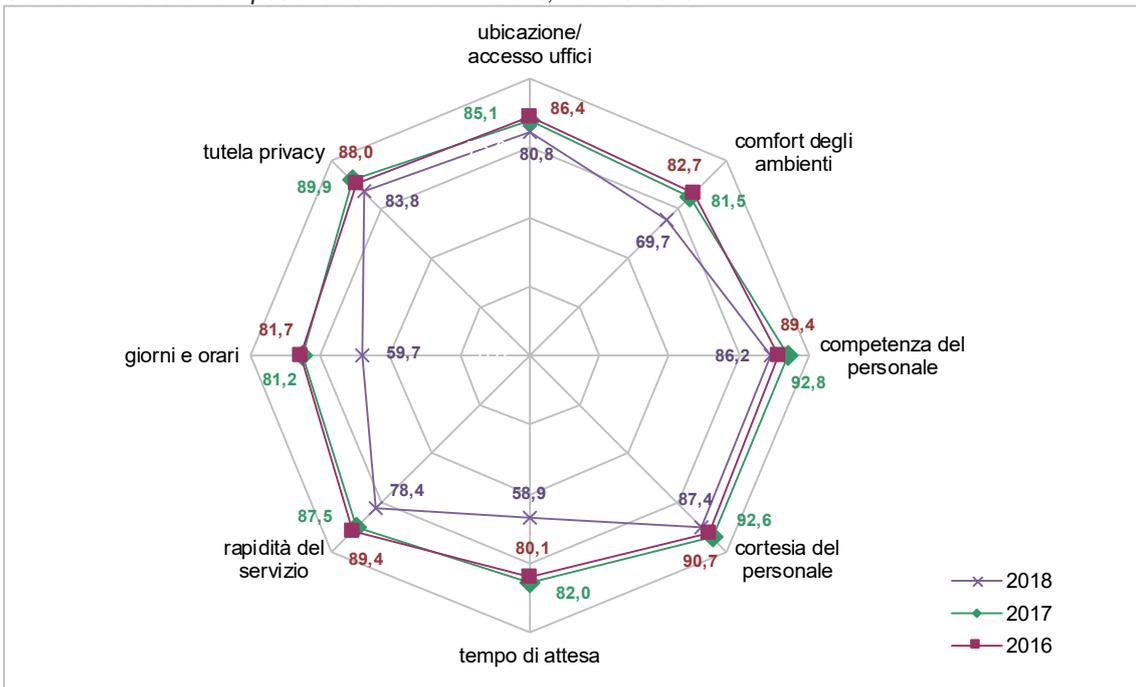
messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. A livello complessivo si osserva un calo generalizzato della soddisfazione rispetto al 2017: per tutti gli aspetti considerati gran parte delle valutazioni positive si sono spostate sulla sufficienza; fanno eccezione giorni e orari di apertura e tempo di attesa che registrano una crescita maggiore nelle valutazioni negative. Nel dettaglio risultano ancora molto positivi i giudizi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 86,2% e 87,4% rispettivamente) e sono fra quelli che registrano un calo minore rispetto al 2017. Molto buone anche le valutazioni per la tutela della privacy (83,3%), l'ubicazione/ accesso agli uffici (80,8%) e la rapidità del servizio (78,4%), in calo più limitato rispetto ad altri aspetti. Valutazioni in più forte diminuzione si sono registrate per il comfort degli ambienti (69,7% di giudizi positivi, -11,8 punti percentuali rispetto al 2017) e soprattutto per giorni e orari di apertura (59,7%, -21,5 punti rispetto al 2017) e tempi di attesa (58,9%, -23,1 punti rispetto al 2017 - cfr. Grafico 4).

Grafico 3 - Valutazione dei PAD.



La App Qurami con la quale scaricare il biglietto elettronico elimina code è ancora sconosciuta alla maggior parte degli utenti: l'80,2% dichiara di non averne sentito parlare (in calo rispetto all'87,7% del 2017), il 14,4% la conosce ma non l'ha utilizzata e solo il 5,4% 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).

Grafico 4 – Valutazioni positive dei PAD. Anni 2016, 2017 e 2018.



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
sì, l'ho utilizzata	6,8	4,3	6,1	6,6	2,9	5,4
sì ma non l'ho utilizzata	15,1	13,9	10,3	15,4	14,7	14,4
no	78,1	81,8	83,6	78,0	82,4	80,2
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 62,7% degli intervistati risulta favorevole, in particolare maschi (64,9%) e con età non superiore ai 60 anni (72,5% per i giovani e 75,4% per la classe 31-60 anni - 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
sì	64,9	60,8	72,5	75,4	41,3	62,7
no	32,1	33,7	23,9	23,2	50,0	33,0
non so	3,0	5,5	3,6	1,4	8,7	4,4
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 58,2% dei rispondenti ne è informato, in particolare adulti e anziani (rispettivamente 59,8% e 60,8%, cfr. Tabella 5).

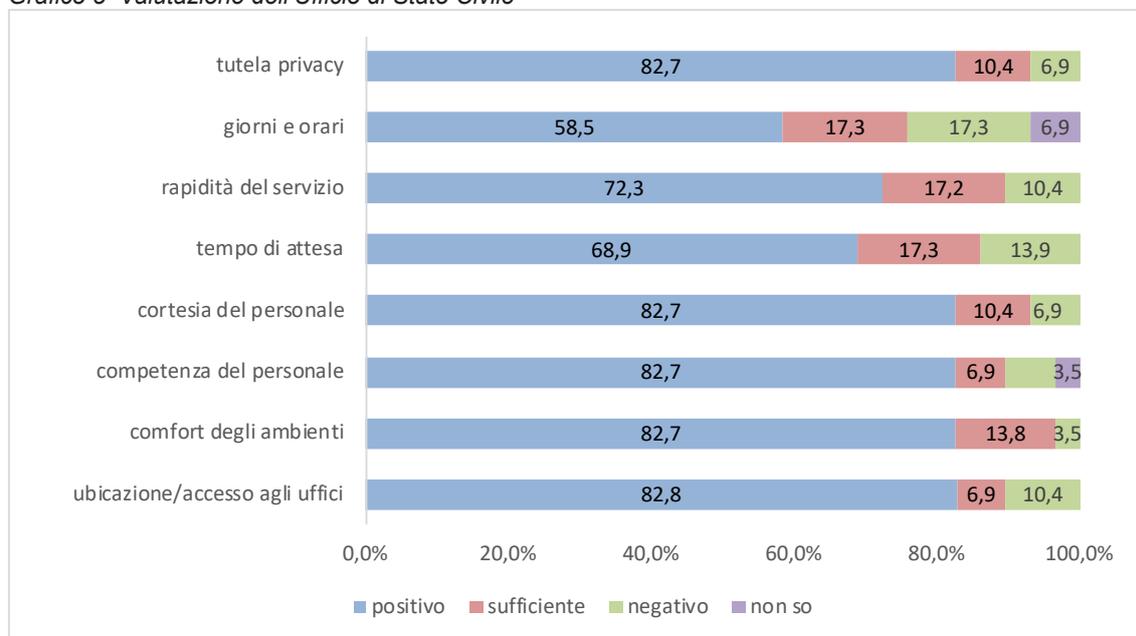
Tabella 5 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	58,2	58,2	45,7	59,8	60,8	58,2
no	41,8	41,8	54,3	40,2	39,2	41,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 5,0% ha usufruito dei servizi (pari al 2,9% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 30,9% per le pubblicazioni di matrimonio, il 31,0% per presentare una denuncia di morte, il 6,9% per il riconoscimento della cittadinanza italiana e il 27,7% 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): gli aspetti relativi al personale (competenze e cortesia) insieme alla tutela della privacy, all'ubicazione/accesso agli uffici e al comfort degli ambienti ottengono l'82,7% di giudizi positivi; buone anche le valutazioni per la rapidità del servizio (72,3%) e per il tempo di attesa (68,9%). I giorni e gli orari di apertura risultano soddisfare bene le esigenze del 58,5% degli utenti.

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 30,1% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 60 anni (38,9%, cfr. Tabella 6). Fra questi solo il 6,3%, che rappresenta l'1,9% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 47,3% degli utenti esprime un giudizio buono, il 36,8% ottimo, il 10,6% sufficiente e il 5,3% scarso.

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	31,9	28,8	18,1	27,4	38,9	30,1
no	68,4	71,2	81,9	72,6	61,1	69,9
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 57,2% 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 (61,2%, 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	60,4	54,5	41,4	61,2	57,7	57,2
no	39,6	45,5	58,6	38,8	42,3	42,8
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 34,4% (pari al 19,7% dell'intera popolazione) è in possesso delle credenziali, in particolare adulti (43,6%) e uomini (39,6% - cfr. Tabella 8). Di questi il 30,5%, pari al 6,0% dell'intera popolazione, ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'81,6% dei casi, cui si aggiunge il 13,4% di giudizi sufficienti.

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	39,6	29,6	29,9	43,6	22,1	34,4
no	60,4	70,4	70,1	56,4	77,9	65,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda coloro che non sono in possesso delle credenziali di accesso, il 44,8% (corrispondente al 36,0% dell'intera popolazione) sarebbe interessato ad averle, in particolare maschi (49,8%), giovani (48,7%) e adulti con età compresa fra i 31 e i 60 anni (59,8%, 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	49,8	40,9	48,7	59,8	25,8	44,8
no	50,2	59,1	51,3	40,2	74,2	55,2
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.

## 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 quattro 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).

Anche quest'anno è stata richiesta la conoscenza e l'eventuale valutazione del servizio nel caso se ne fosse usufruito.

Il 37,0% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (38,5%) e gli anziani (46,8% - cfr. tabella 10). L'8,9% di essi, pari al 3,3% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nell'87,8% 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	38,5	35,8	20,3	34,5	46,8	37,0
no	61,5	64,2	79,7	65,5	53,2	63,0
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 67,4% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono più i maschi (70,4%) e gli anziani (71,2%).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, il 20,0% (pari al 13,5% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati quasi totalmente positivi (94,1% sufficiente+buono+ottimo).

<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.

**Gli sportelli U.R.P. (Uffici Relazioni con il Pubblico)**

Gli sportelli U.R.P. sono uffici presso i quali si possono richiedere informazioni sulle attività e sui servizi del Comune, che rilasciano le credenziali di accesso per i servizi online, ricevono le istanze per l'ottenimento delle agevolazioni economiche (i cosiddetti bonus energia, gas e idrico), garantiscono il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione, ospitano servizi aggiuntivi in alcune sedi (sportello di orientamento e informazione legale al cittadino, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti), distribuiscono la modulistica per usufruire di un servizio comunale e i modelli Unico e 730, consegnano e ritirano i tesserini venatori ecc.. Sono presenti tre sedi sul territorio comunale.

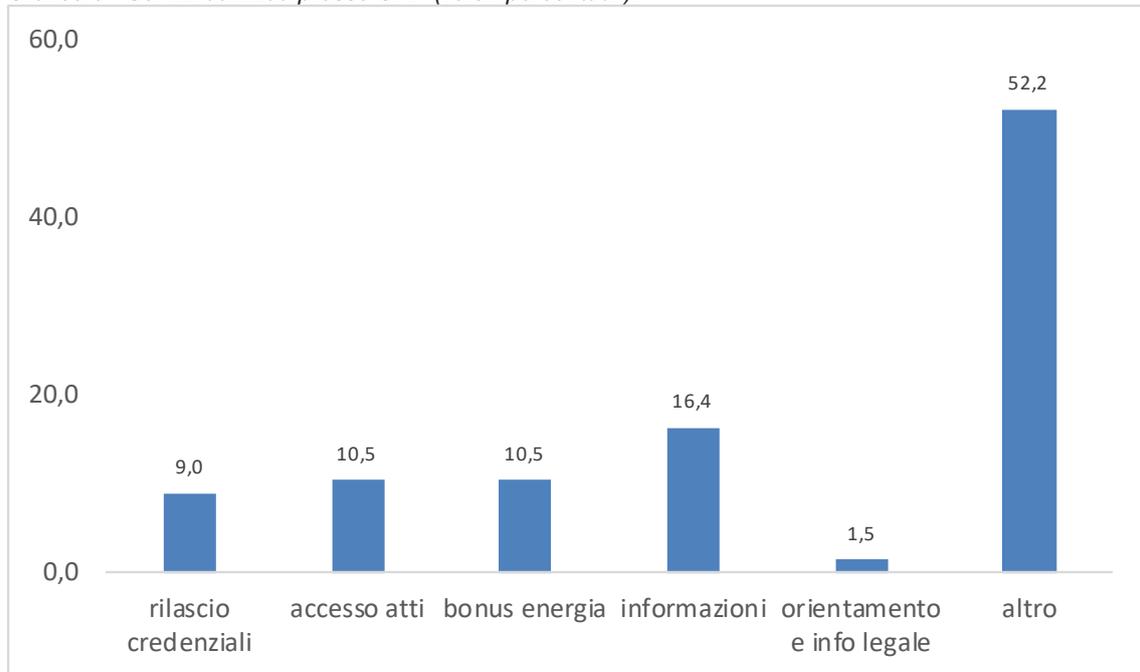
Il servizio è conosciuto dal 50,0% dei rispondenti, prevalentemente maschi (52,8%) e adulti (54,5%, cfr. Tabella 11).

Tabella 11 - Conoscenza degli sportelli U.R.P. per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	52,8	47,6	37,7	54,5	48,4	50,0
no	47,2	52,4	62,3	45,5	51,6	50,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che conoscono gli sportelli U.R.P., il 13,4% ha utilizzato il servizio (pari al 6,7% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 16,4% per richiesta informazioni, il 10,5% sia per accesso agli atti e sia per l'ottenimento di agevolazioni economiche, il 9,0% per il rilascio delle credenziali per i servizi online e il 52,2% per altri servizi (cfr. grafico 6).

Grafico 6 - Servizi utilizzati presso URP (valori percentuali).

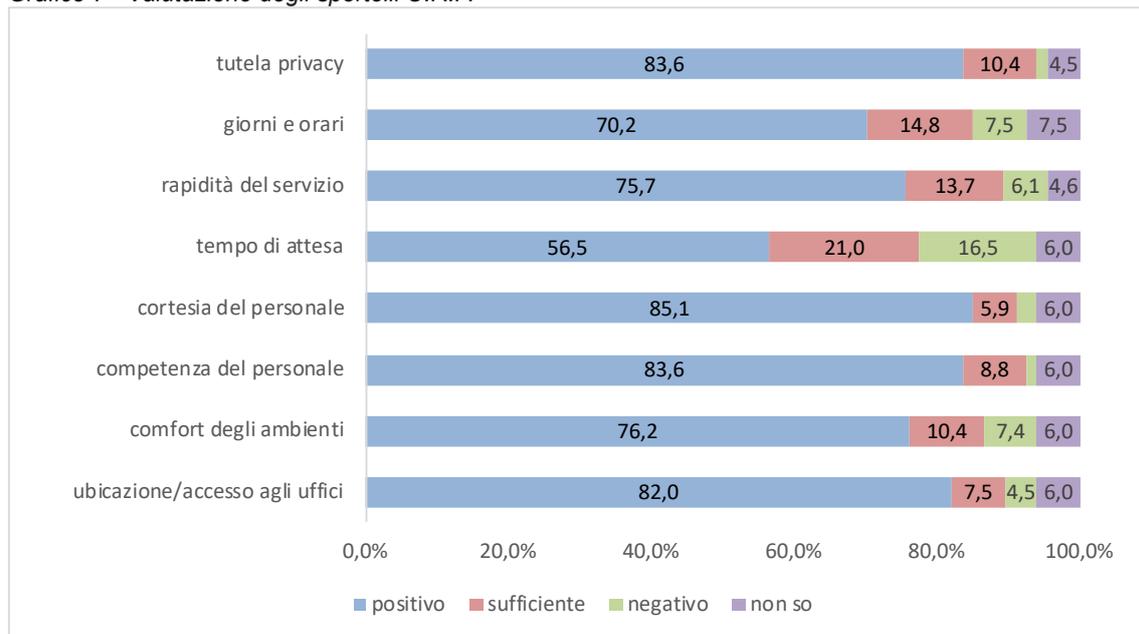


Gli sportelli U.R.P. sono dislocati in tre sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Vogel e Via Tagliamento. L'U.R.P. presente al Parterre risulta quello più frequentato (59,6%); quello di Villa Vogel registra il 19,5% di utenti mentre il 19,4% degli utenti non ricorda presso quale punto si è recato.

Agli utenti è stato chiesto di valutare, su una scala a 5 livelli (ottimo, buono, sufficiente, scarso, insufficiente), i soliti aspetti relativi al servizio utilizzato. Di nuovo i risultati sono stati aggregati in giudizio positivo (ottimo e buono), sufficiente e non positivo (scarso e insufficiente). Il grafico 7 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati.

A livello complessivo si osserva un buon livello di soddisfazione per tutti gli aspetti considerati. Nel dettaglio risultano molto positivi i giudizi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia – 83,6% e 85,1% rispettivamente); molto buone anche le valutazioni per la tutela della privacy (83,6%) e l'ubicazione/accesso agli uffici (82,0%). Leggermente più bassi i giudizi positivi, compensati però da quelli sufficienti, per il comfort degli ambienti (76,2%), per la rapidità del servizio (75,7%) e per giorni e orari di apertura (70,2%). La valutazione più negativa è registrata per i tempi di attesa che riportano la quota più elevata di opinioni negative (16,5%), il 21,0% di 'sufficienze' e il 56,5% di valutazioni positive (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione degli sportelli U.R.P.



Indipendentemente dall'aver usufruito dei servizi dello sportello U.R.P. nell'ultimo anno, è stato chiesto un parere in merito a una eventuale apertura degli uffici il sabato mattina. Il 64,8% degli intervistati risulta favorevole, in particolare individui con età non superiore ai 60 anni (74,7% per i giovani e 78,0% per la classe 31-60 anni - cfr. Tabella 12).

Tabella 12 - Valutazione apertura sportelli U.R.P. il sabato mattina, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
si	66,5	63,3	74,7	78,0	42,7	64,8
no	29,9	30,9	21,7	20,2	48,1	30,5
non so	3,6	5,7	3,6	1,8	9,2	4,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### Valutazione complessiva

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

Il 75,0% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in forte calo rispetto ai due anni precedenti. Tale calo è in gran parte compensato dalle valutazioni sufficienti (16,4%, in crescita di circa 10 punti percentuali rispetto al 2017). I giudizi negativi passano dallo 0,8% al 3,0% (cfr. Grafico 8).

Per fascia di età risultano più soddisfatti gli intervistati con età superiore ai 60 anni (82,1%) e nel dettaglio al crescere dell'età aumentano i giudizi positivi e diminuiscono quelli sufficienti. Di scarsa rilevanza le differenze per genere (cfr. tabella 13).

Grafico 8 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali. Anni 2016, 2017 e 2018.

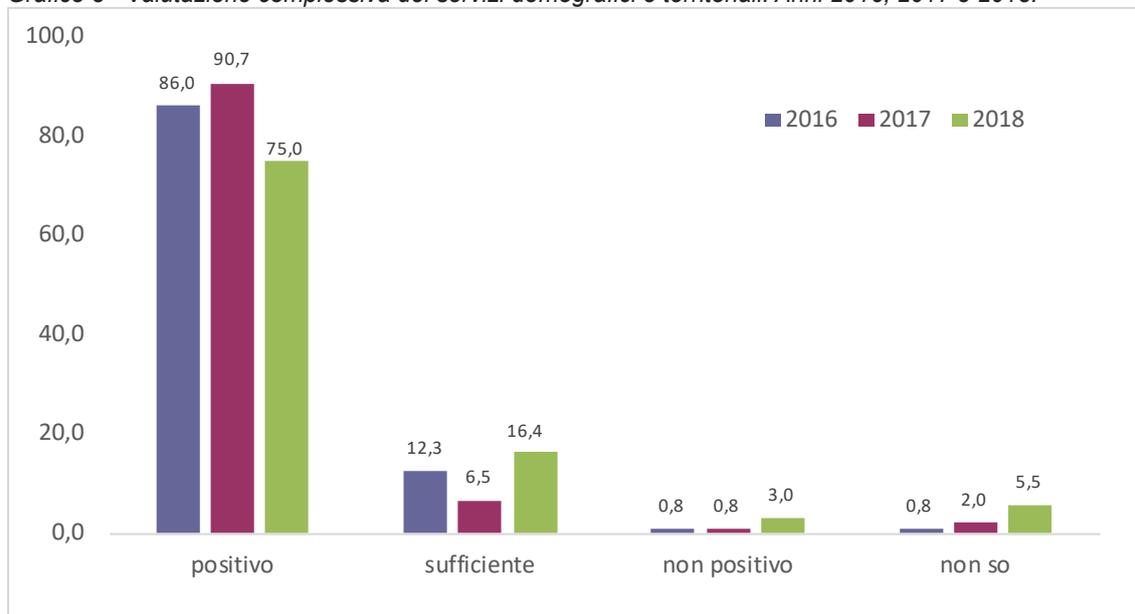


Tabella 13 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
positivo	75,6	74,5	65,9	72,9	82,1	75,0
sufficiente	16,5	16,4	26,1	17,4	10,9	16,4
non positivo	1,8	4,1	2,1	4,2	1,6	3,0
non so	6,1	5,0	6,0	5,5	5,3	5,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 26,9% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 60,4% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e il 5,2% è rimasto deluso. I maschi (28,3%) e gli adulti fra i 31 e i 60 anni (29,0%, cfr. tabella 14) sono le categorie che registrano un gradimento maggiore rispetto alle aspettative.

Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta ancora il valore percentuale più elevato, nonostante nel 2018 segni un ulteriore e marcato calo. Stabile il 'meglio di come me lo aspettavo' mentre cresce la percentuale di valutazioni non date (7,5%) e di quelle negative 'peggio di come me lo aspettavo' (5,2% - cfr. Grafico 9).

Grafico 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2016, 2017 e 2018.

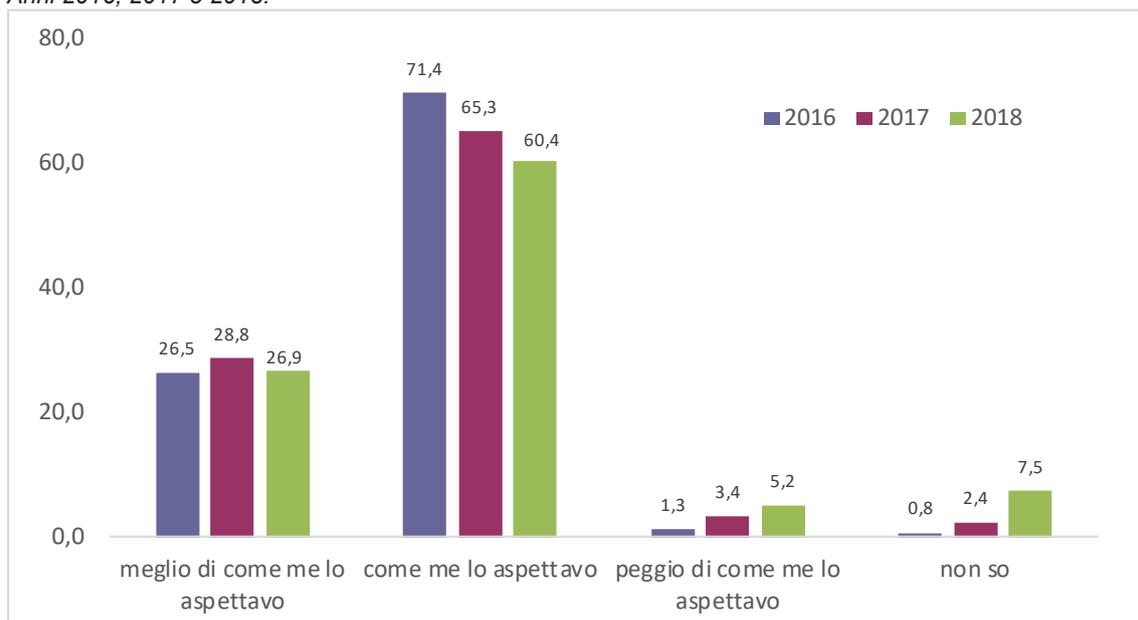


Tabella 14 - Valutazione complessiva dei servizi demografici e territoriali rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

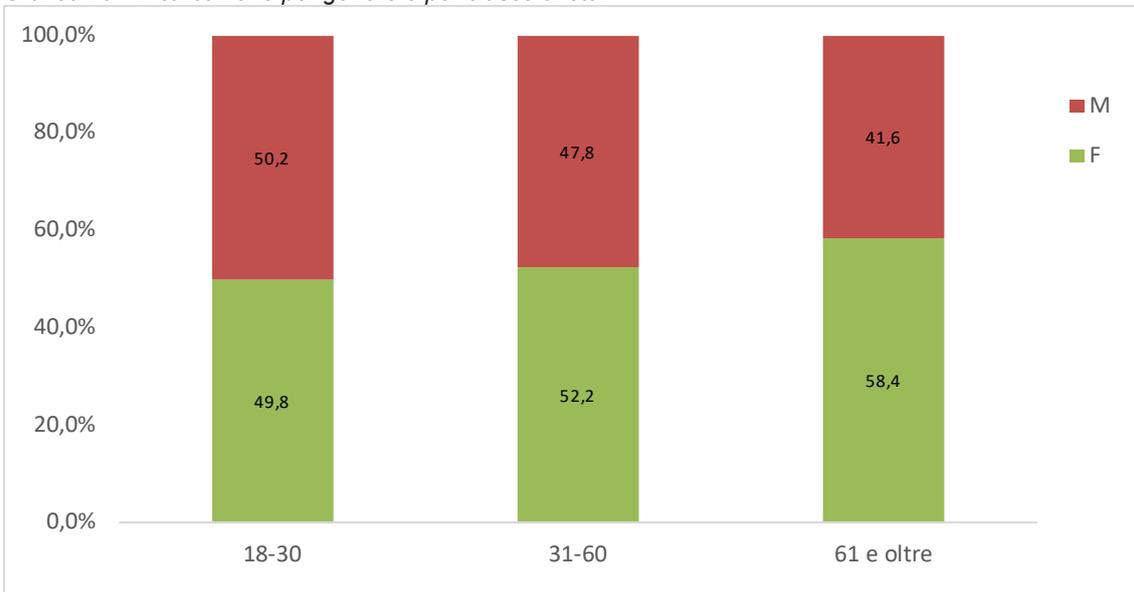
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
miglior di come me lo aspettavo	28,3	25,8	18,3	29,0	27,2	26,9
come me lo aspettavo	61,0	59,8	68,7	56,8	62,6	60,4
peggio di come me lo aspettavo	3,9	6,3	2,0	7,4	3,3	5,2
non so	6,7	8,1	11,1	6,8	7,0	7,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 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 54,1% da femmine e per il 45,9% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe 31-60 anni (50,1%), il 13,8% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 36,1% 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 10).

Grafico 10 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 31,3% degli intervistati è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 43,5% è diplomato, il 17,8% ha la licenza media inferiore e il 6,2% il titolo elementare. Per genere si osserva una maggiore percentuale di maschi laureati (32,0% contro il 30,7% delle femmine) e diplomati (45,9% contro 41,5% - cfr. Tabella 15).

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: 57,3% per i giovani e 42,5% per la classe 31-60 anni), coloro che hanno la licenza elementare sono in prevalenza ultrasessantenni (16,2%, cfr. Tabella 15).

Tabella 15 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	32,0	30,7	26,1	40,6	20,3	31,3
diploma di maturità	45,9	41,5	57,3	42,5	39,7	43,5
scuola media inferiore	18,0	17,7	15,1	15,2	22,4	17,8
licenza elementare	3,2	8,6	0,0	0,6	16,2	6,2
nessun titolo	0,2	0,6	0,0	0,4	0,6	0,4
non risponde	0,7	0,9	1,4	0,6	0,8	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In merito alla condizione occupazionale il 51,7% della popolazione risulta occupato (58,4% uomini e 46,1% donne), il 26,8% è pensionato, il 7,6% studente, il 6,2% è in cerca di occupazione, il 6,1% casalinga/o, e l'1,6% in altra condizione (cfr. Grafico 11).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (53,5%), pensionati e casalinghe registrano percentuali più elevate fra gli ultrasessantenni (71,2% e 10,7% rispettivamente). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 12,3% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 8,0% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 16).

Tabella 16 - Distribuzione per condizione occupazionale ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	58,4	46,1	32,7	84,0	14,2	51,7
disoccupato in cerca di occupazione	4,8	7,4	12,3	8,0	1,4	6,2
casalinga	0,9	10,5	1,4	4,0	10,7	6,1
studente	9,0	6,4	53,5	0,4	0,0	7,6
ritirato dal lavoro	25,3	28,1	0,0	2,2	71,2	26,8
altro	1,7	1,5	0,0	1,4	2,5	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 44,4% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato ed è prevalentemente di genere femminile (56,7%), l'11,8% come operaio mentre il 30,6% lavora come autonomo, prevalentemente uomini (39,3% - cfr. Grafico 12 e tabella 17).

Grafico 11 - Condizione occupazionale.

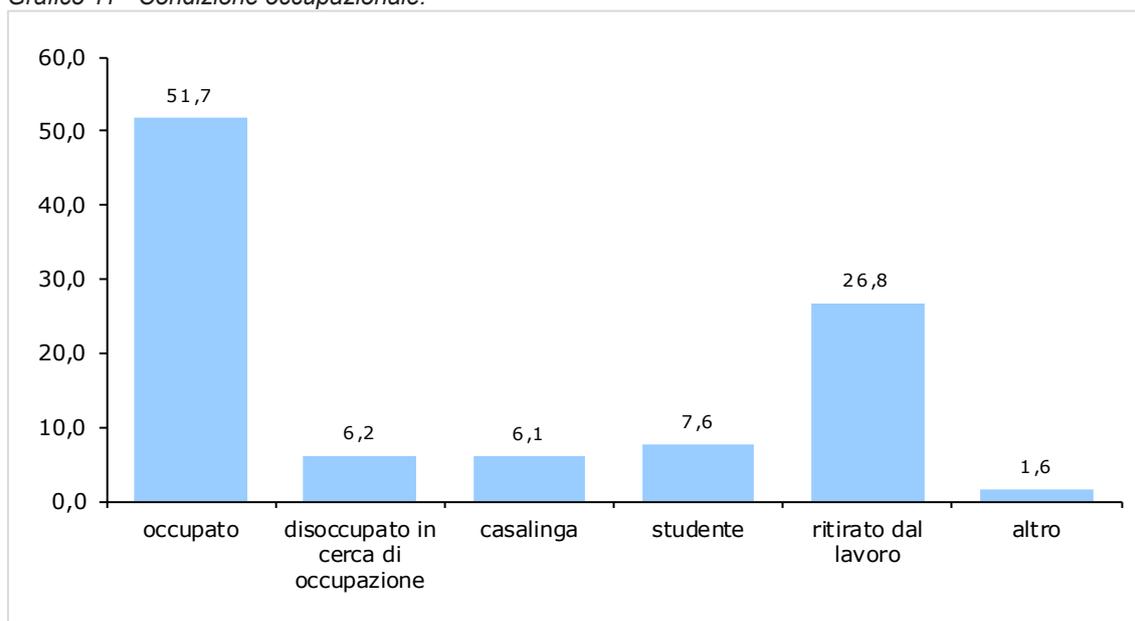


Grafico 12 - Posizione nella professione.

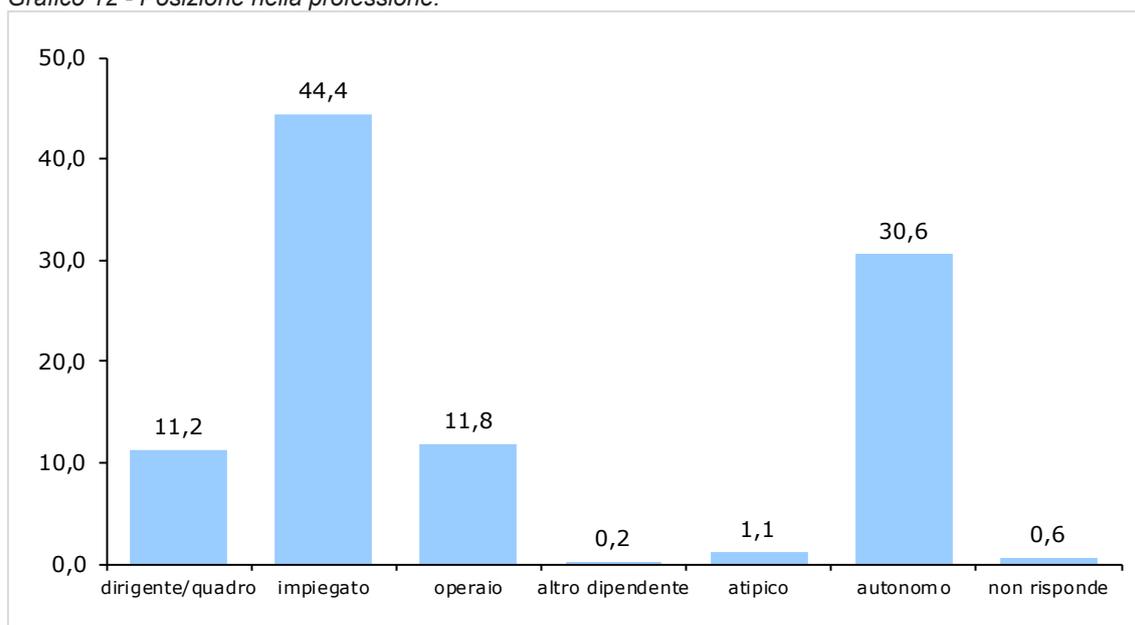


Tabella 15 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
dirigente/quadro	12,3	10,0	2,2	10,7	23,0	11,2
impiegato	33,1	56,7	53,4	46,1	23,1	44,4
operaio	13,9	9,6	22,1	11,7	3,9	11,8
altro dipendente	0,0	0,4	2,2	0,0	0,0	0,2
atipico	1,1	1,2	0,0	0,7	5,7	1,1
autonomo	39,3	21,3	20,1	30,1	44,3	30,6
n.r.	0,4	0,8	0,0	0,7	0,0	0,6
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 7 ottobre 2018, 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.

4 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.

5 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?*

- Parterre – p.za della Libertà
- Villa Arrivabene – P.za Alberti
- Villa Pallini – via Baracca
- Via Tagliamento
- Villa Vogel – Via delle Torri
- Via Carlo Bini
- P.za Santa Croce
- non ricordo-non so

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

	ottimo	buono	sufficiente	scarso	insufficiente	non so	non risponde
Ubicazione/accesso agli uffici							
Comfort degli ambienti							
Competenza del personale							
Cortesia del personale							
Tempo di attesa							
Rapidità del servizio							
Giorni e orari di apertura							
Tutela 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. 11

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							
Cortesìa 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. 25
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. 25
24. se sì, come lo valuta?  
 ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

#### GLI SPORTELLI U.R.P.

25. *Gli sportelli U.R.P. sono uffici presso i quali si possono richiedere informazioni sulle attività e sui servizi del Comune, rilasciano le credenziali di accesso per i servizi online, ricevono le istanze per l'ottenimento delle agevolazioni economiche (cosiddetti bonus energia, gas e idrico), il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione, ospitano servizi aggiuntivi in alcune sedi (sportello di orientamento e informazione legale al cittadino, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti), distribuiscono la modulistica per usufruire di un servizio comunale e i modelli Unico e 730, consegnano e ritirano i tesserini venatori ecc... Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dagli sportelli U.R.P.?*  
 sì  no va a dom. 29

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

- sì, rilascio credenziali di accesso per i servizi online
- sì, richiesta di accesso agli atti
- sì, richiesta bonus energia
- sì, richiesta informazioni
- sì, sportello di orientamento e informazione legale al cittadino
- sì, interpretariato assistenza ed orientamento per i servizi del Comune destinato ai non udenti
- sì, ritiro/consegna tesserino venatorio
- sì, altro servizio
- no → vada a dom. 29

27. Se sì, presso quale Sportello U.R.P.?

- Parterre – piazza della Libertà
- Villa Vogel – via delle Torri
- Tagliamento – via Tagliamento
- non ricordo-non so

28. Le chiedo di valutare alcuni aspetti del servizio, secondo la scala ottimo, buono...insufficiente (per CASES:permettere di copiare i giudizi di anagrafe):

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

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

- sì  no  non so

30. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23, 26) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi anagrafici e territoriali del Comune di Firenze?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente  non so

31. (se sì ad almeno una delle domande 2, 9, 16, 20, 23, 26) 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	285.326	90,9
no	28.463	9,1
Totale	313.789	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	63.970	22,4
cambio abitazione/residenza	6.929	2,4
certificati	20.047	7,0
autentiche	1.269	0,4
altro	12.242	4,3
no	180.869	63,4
Totale	285.326	100,0

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

	N	%
Parterre	55.559	53,2
Villa Arrivabene	13.781	13,2
Carlo Bini	9.665	9,3
Villa Vogel	17.569	16,8
Villa Pallini	2.808	2,7
Santa Croce	311	0,3
Tagliamento	959	0,9
non ricordo/non so	3.804	3,6
Totale	104.457	100,0

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	28,6	14,4	33,4	35,2	16,3	26,8	9,9	24,1
buono	52,2	55,3	52,7	52,1	42,6	51,6	49,8	59,7
sufficiente	13,8	22,8	8,7	7,2	24,0	14,7	21,1	9,6
scarso	3,0	5,4	3,3	2,7	9,6	3,9	10,5	2,1
insufficiente	1,8	1,8	1,2	2,4	6,9	2,4	4,5	2,1
non so	0,6	0,3	0,6	0,3	0,6	0,6	4,2	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

	N	%
sì	196.672	62,7
no	103.464	33,0
non so	13.652	4,4
Totale	313.789	100,0

Tabella 6 – Conoscenza App Qurami.

	N	%
sì, l'ho utilizzata	5.616	5,4
sì, ma non l'ho utilizzata	15.069	14,4
no	83.771	80,2
<b>Totale</b>	<b>104.457</b>	<b>100,0</b>

Tabella 7 – Valutazione utilità dell'App Qurami.

	N	%
moltissimo	1.882	33,5
molto	2.179	38,8
abbastanza	944	16,8
poco	297	5,3
Per niente	315	5,6
<b>Totale</b>	<b>5.616</b>	<b>100,0</b>

Tabella 8 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	182.583	58,2
no	131.206	41,8
<b>Totale</b>	<b>313.789</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
denuncia di morte	2.816	1,5
istanza di cremazione	0	0,0
pubblicazioni matrimonio	2.811	1,5
prenotazione sale per matrimonio	320	0,2
riconoscimento cittadinanza italiana	631	0,3
altro	2.517	1,4
no	173.487	95,0
<b>Totale</b>	<b>182.583</b>	<b>100,0</b>

Tabella 10 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile.

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	27,6	20,7	20,7	20,7	17,3	17,2	13,8	17,2
buono	55,1	62,0	62,0	62,0	51,6	55,1	44,7	65,5
sufficiente	6,9	13,8	6,9	10,4	17,3	17,2	17,3	10,4
scarso	6,9	3,5	3,5	6,9	10,4	10,4	10,4	3,5
insufficiente	3,4	0,0	3,5	0,0	3,5	0,0	6,9	3,4
non so	0,0	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	6,9	0,0
<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	94.394	30,1
no	219.395	69,9
<b>Totale</b>	<b>313.789</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
sì	5.961	6,3
no	88.433	93,7
<b>Totale</b>	<b>94.394</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
ottimo	2.195	36,8
buono	2.820	47,3
Sufficiente	630	10,6
scarso	316	5,3
<b>Totale</b>	<b>5.961</b>	<b>100,0</b>

Tabella 14 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
sì	179.473	57,2
no	134.316	42,8
<b>Totale</b>	<b>313.789</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
sì	61.787	34,4
no	117.686	65,6
<b>Totale</b>	<b>179.473</b>	<b>100,0</b>

Tabella 16 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
sì	18.816	30,5
no	42.971	69,5
<b>Totale</b>	<b>61.787</b>	<b>100,0</b>

Tabella 17 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	6.604	35,1
buono	8.755	46,5
sufficiente	2.521	13,4
scarso	625	3,3
non so	310	1,6
<b>Totale</b>	<b>18.816</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
sì	112.867	44,8
no	139.135	55,2
<b>Totale</b>	<b>252.002</b>	<b>100,0</b>

Tabella 19 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

	N	%
sì	116.109	37,0
no	197.680	63,0
<b>Totale</b>	<b>313.789</b>	<b>100,0</b>

Tabella 20 – Utilizzo punti decentrati.

	N	%
si	10.358	8,9
no	105.751	91,1
<b>Totale</b>	<b>116.109</b>	<b>100,0</b>

Tabella 21 - Valutazione punti decentrati.

	N	%
ottimo	5.043	48,7
buono	4.053	39,1
sufficiente	315	3,0
scarso	638	6,2
insufficiente	309	3,0
<b>Totale</b>	<b>10.358</b>	<b>100,0</b>

Tabella 22 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
si	211.618	67,4
no	102.171	32,6
<b>Totale</b>	<b>313.789</b>	<b>100,0</b>

Tabella 23 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	8.809	4,2
richiesta del duplicato della tessera elettorale	24.150	11,4
altro servizio	9.426	4,5
no	169.233	80,0
<b>Totale</b>	<b>211.618</b>	<b>100,0</b>

Tabella 24 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	11.936	28,2
buono	24.174	57,0
sufficiente	3.757	8,9
scarso	940	2,2
insufficiente	1.258	3,0
non so	320	0,8
<b>Totale</b>	<b>42.385</b>	<b>100,0</b>

Tabella 25 - Conoscenza sportelli U.R.P..

	N	%
si	156.890	50,0
no	156.899	50,0
<b>Totale</b>	<b>313.789</b>	<b>100,0</b>

Tabella 26 - Servizi utilizzati U.R.P. nell'ultimo anno.

	N	%
rilascio credenziali	1.882	1,2
accesso atti	2.198	1,4
bonus energia	2.199	1,4
informazioni	3.442	2,2
orientamento e informazione legale	310	0,2
altro	10.969	7,0
no	135.888	86,6
<b>Totale</b>	<b>156.890</b>	<b>100,0</b>

Tabella 27 – Sede U.R.P. in cui si sono recati gli utenti.

	N	%
Parterre	12.524	59,6
Villa Vogel	4.089	19,5
Tagliamento	316	1,5
non ricordo/non so	4.073	19,4
<b>Totale</b>	<b>21.001</b>	<b>100,0</b>

Tabella 28 - Valutazione degli sportelli U.R.P..

	Ubicazione/ accesso agli uffici	Comfort degli ambienti	Competenza del personale	Cortesia del personale	Tempo di attesa	Rapidità del servizio	Giorni e orari di apertura	Tutela della privacy e riservatezza
ottimo	22,4	15,0	30,0	34,5	14,9	21,3	17,9	18,0
buono	59,7	61,2	53,7	50,6	41,6	54,4	52,2	65,7
sufficiente	7,5	10,4	8,8	5,9	21,0	13,7	14,8	10,4
scarso	4,5	5,9	1,5	2,9	10,5	3,0	4,5	1,5
insufficiente	0,0	1,5	0,0	0,0	6,0	3,0	3,0	0,0
non so	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	4,6	7,5	4,5
<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 29 - Valutazione apertura sportelli U.R.P. il sabato mattina.

	N	%
sì	203.262	64,8
no	95.666	30,5
non so	14.860	4,7
<b>Totale</b>	<b>313.789</b>	<b>100,0</b>

Tabella 30 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	34.139	15,0
buono	136.316	60,0
sufficiente	37.269	16,4
scarso	3.464	1,5
insufficiente	3.456	1,5
non so	12.553	5,5
<b>Totale</b>	<b>227.197</b>	<b>100,0</b>

Tabella 31 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.

	N	%
miglior di come me lo aspettavo	61.140	26,9
come me lo aspettavo	137.189	60,4
peggio di come me lo aspettavo	11.926	5,2
non so	16.941	7,5
<b>Totale</b>	<b>227.197</b>	<b>100,0</b>



1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem clearly and concisely. This involves identifying the symptoms, the scope of the problem, and the impact it is having on the organization.

2. Once the problem has been defined, the next step is to gather information. This involves conducting research, talking to stakeholders, and collecting data that will help to understand the problem more fully.

3. The third step is to analyze the information that has been gathered. This involves identifying the causes of the problem, the underlying issues, and the factors that are contributing to the problem.

4. The fourth step is to develop a solution. This involves brainstorming ideas, evaluating the options, and selecting the most effective and feasible solution.

5. The final step is to implement the solution. This involves developing a plan, allocating resources, and putting the solution into action.

6. Once the solution has been implemented, it is important to monitor the results and evaluate the effectiveness of the solution. This involves tracking progress, measuring outcomes, and making adjustments as needed.

7. The final step in the process is to communicate the results of the problem-solving process. This involves sharing the findings with stakeholders, providing feedback, and documenting the process for future reference.

8. The final step in the process is to reflect on the experience and learn from it. This involves identifying what worked well, what didn't, and how the process can be improved for the future.

9. The final step in the process is to celebrate the success of the problem-solving process. This involves recognizing the contributions of all those who were involved in the process and celebrating the achievement of the solution.

10. The final step in the process is to ensure that the solution is sustainable. This involves putting in place mechanisms to monitor the solution over time and making adjustments as needed to ensure that it remains effective and relevant.