

di statistica

Bollettino mensile



**n.171
maggio
2025**



**Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze**

Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente

Chiara Marunti



Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica

Gianni Dugheri

Hanno collaborato

Francesca Crescioli

Elisa Bacci

Composizione grafica

Luca Pini

<i>Presentazione.....</i>	<i>5</i>
<i>Popolazione.....</i>	<i>7</i>
<i>Statistiche demografiche al 30 aprile 2025.....</i>	<i>10</i>
<i>Prezzi al consumo</i>	<i>12</i>
<i>Clima aprile 2025.....</i>	<i>17</i>
<i>Dati territoriali</i>	<i>23</i>
 <i>La statistica per la città</i>	
<i>Il gradimento dei servizi demografici e territoriali (Anno 2024).....</i>	<i>25</i>
<i>Il report sulle biblioteche comunali fiorentine (Anno 2024).....</i>	<i>57</i>

Il Bollettino di Statistica viene pubblicato in versione cartacea con una tiratura ridotta ad una 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 il report sul gradimento dei servizi demografici e territoriali e quello sulle biblioteche comunali fiorentine relativi all'anno 2024.

L'approfondimento demografico di questo mese presenta un'analisi della speranza di vita dei residenti nella provincia di Firenze mettendo a confronto due anni: il 1993 e il 2024

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

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni>.

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

Popolazione

I residenti a Firenze al 30 aprile 2025 sono 365.427 di cui 59.425 stranieri (il 16,3% del totale). Dall'inizio del 2025 il numero di residenti è diminuito di 538 unità.

L'approfondimento demografico di questo mese presenta un'analisi della speranza di vita dei residenti nella provincia di Firenze mettendo a confronto due anni: il 1993 e il 2024. Sull'anno più recente viene poi fatto un focus per genere ed effettuato un paragone con gli indici dei principali capoluoghi italiani.

La speranza di vita esprime il numero medio di anni che restano da vivere ai sopravvissuti all'età x. Di seguito si riportano i valori per i residenti nella provincia di Firenze al 1993 e al 2024.

Tabella 1 - Speranza di vita residenti provincia di Firenze - anni 1993 e 2024

Età	1993	2024	Età	1993	2024	Età	1993	2024
0	78,70	84,66	31	48,93	54,15	62	20,45	24,65
1	78,19	83,85	32	47,98	53,17	63	19,63	23,76
2	77,22	82,85	33	47,02	52,18	64	18,82	22,88
3	76,25	81,85	34	46,07	51,19	65	18,03	22,01
4	75,28	80,86	35	45,12	50,21	66	17,25	21,15
5	74,30	79,87	36	44,16	49,22	67	16,48	20,30
6	73,31	78,88	37	43,20	48,24	68	15,73	19,46
7	72,32	77,89	38	42,24	47,26	69	14,98	18,63
8	71,33	76,89	39	41,28	46,28	70	14,26	17,81
9	70,34	75,90	40	40,32	45,31	71	13,54	17,00
10	69,36	74,91	41	39,37	44,33	72	12,84	16,19
11	68,37	73,91	42	38,42	43,35	73	12,14	15,39
12	67,38	72,92	43	37,47	42,38	74	11,47	14,60
13	66,40	71,92	44	36,53	41,41	75	10,82	13,83
14	65,41	70,92	45	35,59	40,44	76	10,21	13,07
15	64,43	69,93	46	34,66	39,47	77	9,61	12,33
16	63,46	68,94	47	33,73	38,51	78	9,04	11,59
17	62,48	67,95	48	32,80	37,55	79	8,48	10,88
18	61,51	66,96	49	31,87	36,60	80	7,96	10,19
19	60,54	65,98	50	30,95	35,65	81	7,47	9,53
20	59,57	64,99	51	30,04	34,71	82	7,00	8,90
21	58,60	64,01	52	29,13	33,77	83	6,55	8,28
22	57,62	63,02	53	28,23	32,84	84	6,11	7,69
23	56,65	62,04	54	27,33	31,92	85	5,71	7,13
24	55,68	61,05	55	26,44	31,00	86	5,31	6,59
25	54,71	60,06	56	25,56	30,08	87	4,93	6,07
26	53,74	59,08	57	24,69	29,16	88	4,56	5,55
27	52,77	58,09	58	23,82	28,25	89	4,21	5,07
28	51,81	57,11	59	22,96	27,35	90	3,88	4,64
29	50,85	56,12	60	22,12	26,45			
30	49,89	55,14	61	21,28	25,55			

Fonte: indicatori demografici Istat <https://demo.istat.it/>

Si osserva come la speranza di vita alla nascita sia aumentata di quasi 6 anni nell'arco di 30 anni passando da 78,70 del 1993 a 84,66 del 2024.

La differenza si riduce man mano che l'età aumenta: a 45 anni la speranza di vita è di 35,59 anni nel 1993 e di 40,44 nel 2024; a 65 anni la differenza si riduce a 4 anni con 18,03 anni nel 1993 e 22,01 nel 2024; a 75 anni i valori sono 10,82 nel 1993 e 13,83 nel 2024 con una differenza ancora minore (3 anni).

Relativamente all'anno 2024 si presentano i valori della speranza di vita per alcune età distinti per genere.

Tabella 2 - Speranza di vita residenti provincia di Firenze per genere - anno 2024

Età	M	F	totale
0	82,95	86,46	84,66
45	38,85	42,10	40,44
65	20,64	23,39	22,01
75	12,75	14,88	13,83
85	6,49	7,64	7,13

Fonte: indicatori demografici Istat <https://demo.istat.it/>

Si osserva che il divario è sempre a favore delle femmine nonostante si riduca con l'aumentare dell'età.

Per finire offriamo un confronto a livello territoriale sia con il dato nazionale sia con le principali province italiane.

Tabella 3 - Speranza di vita residenti per provincia e Italia - anno 2024

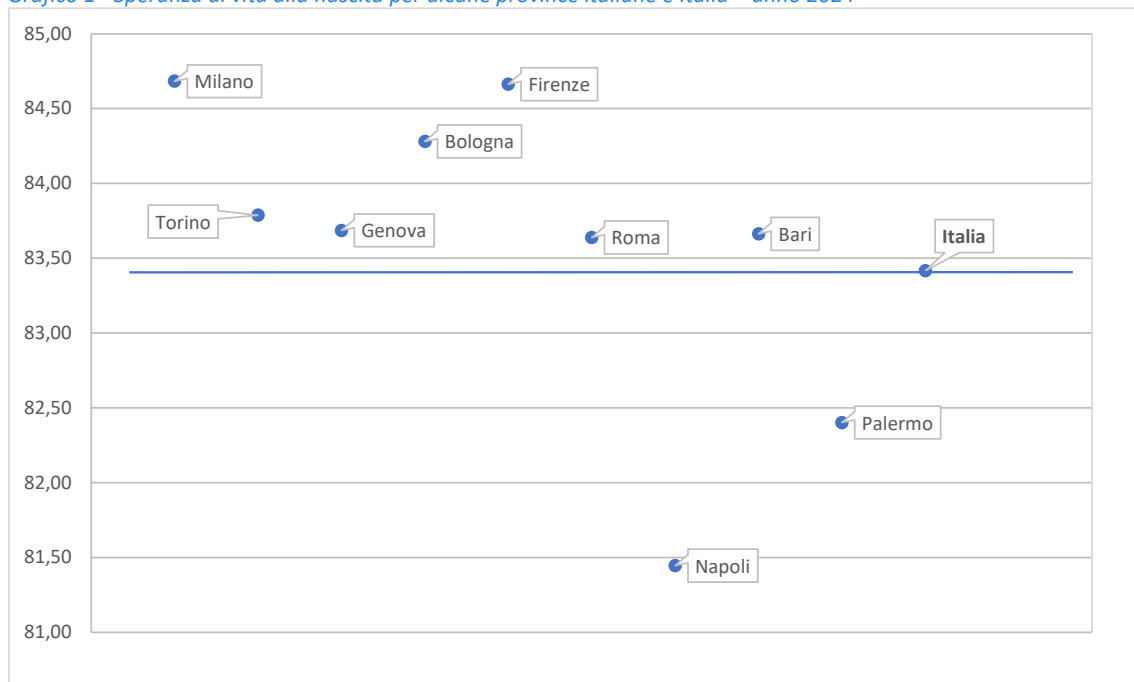
Età	Milano	Torino	Genova	Bologna	Firenze	Roma	Napoli	Bari	Palermo	Italia
0	84,68	83,79	83,69	84,28	84,66	83,64	81,45	83,66	82,40	83,42
65	22,03	21,38	21,26	21,74	22,01	21,27	19,73	21,36	20,48	21,21
75	13,96	13,43	13,40	13,70	13,83	13,36	12,14	13,32	12,62	13,27
85	7,33	6,94	7,02	7,04	7,13	7,01	6,21	6,82	6,47	6,86

Fonte: indicatori demografici Istat <https://demo.istat.it/>

Nella comparazione con le altre realtà nazionali Firenze si colloca in una posizione molto buona relativamente alla speranza di vita: per tutte le età osservate l'indicatore riporta il secondo valore più elevato (dopo Milano) e sempre al di sopra del valore nazionale.

Nel grafico seguente si illustra la speranza di vita alla nascita per le varie province: si osserva come sotto la media italiana (83,42) si collochino Palermo e Napoli rispettivamente con 82,40 e 81,45. Valori più vicini alla media nazionale si hanno per Bari (83,66), Genova (83,69) e Roma (83,64). Firenze riporta il valore di 84,66 anni.

Grafico 1 - Speranza di vita alla nascita per alcune province italiane e Italia – anno 2024



Statistiche demografiche al 30 aprile 2025

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso

Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	di cui Stranieri
1	30.043	32.750	62.793	14.251
2	41.280	48.266	89.546	11.659
3	18.478	21.534	40.012	4.795
4	31.576	35.017	66.593	8.677
5	50.825	55.658	106.483	20.043
Totale	172.202	193.225	365.427	59.425

Popolazione residente suddivisa per quartiere e classe di età

Classe età	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
0-14	5.996	9.162	3.918	6.970	11.126	37.172
15-64	40.782	54.431	24.362	40.734	67.344	227.653
65 E OLTRE	16.015	25.953	11.732	18.889	28.013	100.602
Totale	62.793	89.546	40.012	66.593	106.483	365.427

Numero di famiglie per quartiere e numero di componenti

Componenti	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
1	22.077	22.734	9.351	14.213	26.968	95.343
2	7.199	11.166	5.003	8.717	12.878	44.963
3	3.814	6.616	3.060	4.934	7.440	25.864
4	2.405	4.334	1.949	3.358	4.979	17.025
5	573	930	474	789	1.246	4.012
6	164	201	112	230	409	1.116
7 E OLTRE	68	97	49	134	225	573
Totale	36.300	46.078	19.998	32.375	54.145	188.896

Numero di conviventi per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
886	702	273	342	1.090	3.293

Popolazione straniera residente

	Maschi	Femmine	Totale
UE	4.197	7.724	11.921
EXTRA UE	22.781	24.723	47.504
<i>Principali cittadinanze</i>			
• Albania	2.393	2.160	4.553
• Peru'	2.976	3.801	6.777
• Repubblica Popolare Cinese	2.872	3.183	6.055
• Romania	2.663	4.404	7.067

Popolazione residente per luogo di nascita	
Residenti	Totale
Nati dal Comune di Firenze	163.653
Nati nella Provincia Firenze (escluso Firenze)	39.147
<i>di cui Bagno a Ripoli</i>	19.474
<i>di cui Fiesole</i>	4.586
Nati in altre province della Toscana	23.581
Nati in altre regioni italiane	66.931
Nati estero	72.090

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO NATURALE	
Saldo naturale	-744
Morti	1.422
Nati	678

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO MIGRATORIO	
Saldo migratorio	839
Cancellati	4.144
Iscritti	4.983

Indice di vecchiaia per quartiere*					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
267,1	283,3	299,4	271,0	251,8	270,6

* **L'indice di vecchiaia** è il rapporto fra l'ammontare della popolazione anziana (65 anni e oltre) a quella giovanile (da 0 a 14 anni), per 100. L'indice ci dice quanti anziani si contano per ogni 100 giovanissimi ovvero indica il grado di invecchiamento di una popolazione.

Indice di dipendenza per quartiere*					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
54,0	64,5	64,2	63,5	58,1	60,5

* **L'indice di dipendenza** è il rapporto tra l'ammontare della popolazione in età non attiva (0-14 anni e 65 anni e più) e popolazione in età attiva (15-64 anni), moltiplicato per 100. L'indice ci dice quanti individui ci sono in età non attiva ogni 100 in età attiva, fornendo indirettamente una misura della sostenibilità della struttura di una popolazione.

Prezzi al consumo

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento 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.

Gli indici dei prezzi al consumo per il mese di aprile 2025 hanno avuto i seguenti andamenti:

PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	16,2	0,9	1,2
Bevande alcoliche e tabacchi	2,8	0,1	1,1
Abbigliamento e calzature	5,2	0,2	0,6
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	12,4	-3,5	4,1
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,2	0,4	-0,9
Servizi sanitari e spese per la salute	7,8	0,0	1,0
Trasporti	16,1	0,7	-0,8
Comunicazioni	1,9	-0,3	-4,5
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,3	-0,4	0,7
Istruzione	0,8	0,0	4,6
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,9	6,6	3,5
Altri beni e servizi	9,3	0,3	1,5
INDICE GENERALE	100,0	0,7	1,2

La variazione mensile è +0,7%, a marzo era +0,4%. La variazione annuale è +1,2% invariata rispetto a marzo.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori ad aprile 2025 sono variati di +0,3% rispetto a un anno fa. I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +3,0% rispetto a marzo 2024.

Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di -0,3% su base annua.

INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO

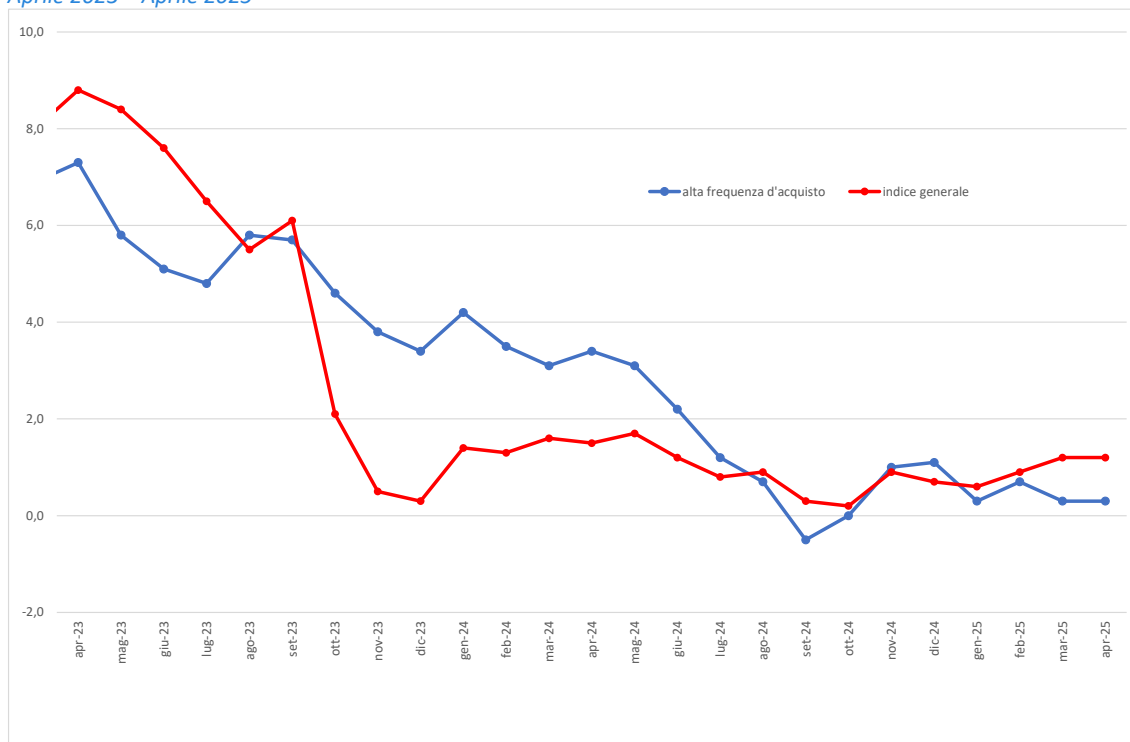
Aprile e marzo 2025, variazioni tendenziali percentuali

Tipologia di prodotto	aprile-25/aprile-24	marzo-25/marzo-24
Alta frequenza	0,3	0,3
Media frequenza	3,0	2,8
Bassa frequenza	-0,3	-0,4
Indice tendenziale generale	+1,2	+1,2

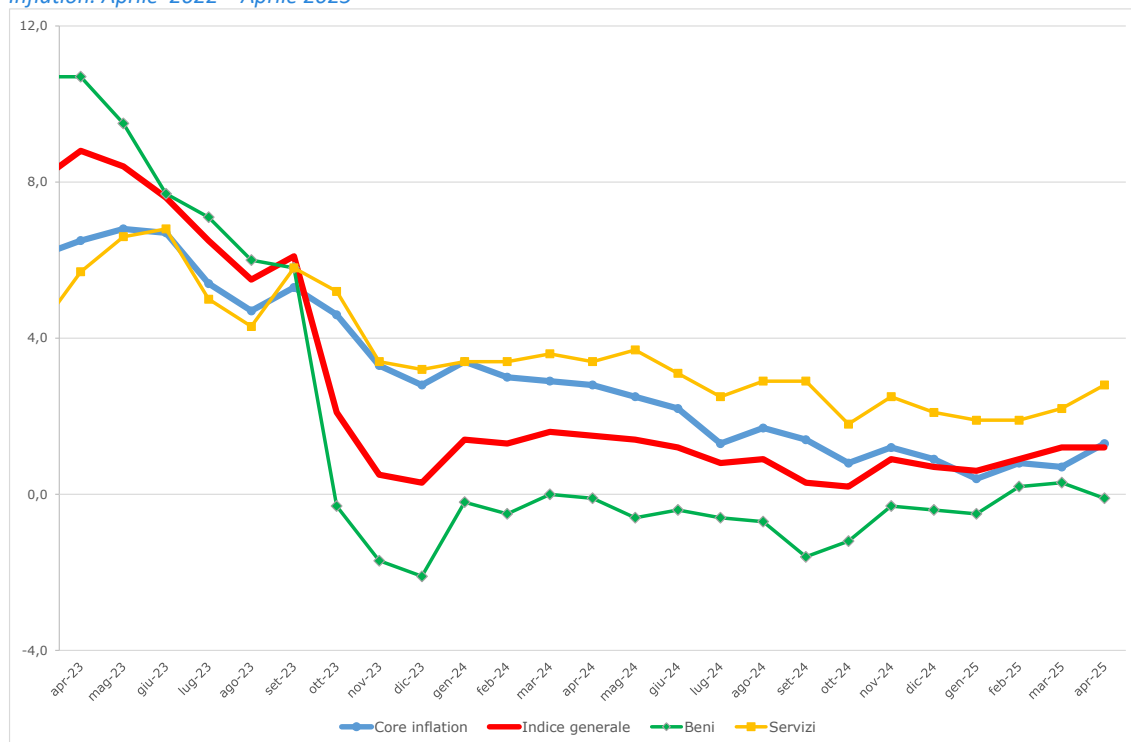
I beni, che pesano nel paniere per circa il 54%, hanno fatto registrare una variazione di -0,1% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 46%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +2,8%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +0,9%. I beni energetici sono una diminuzione di -3,5% rispetto ad aprile 2024. I tabacchi fanno registrare una variazione di +3,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +1,3% su base annuale.

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto. Aprile 2023 – Aprile 2025

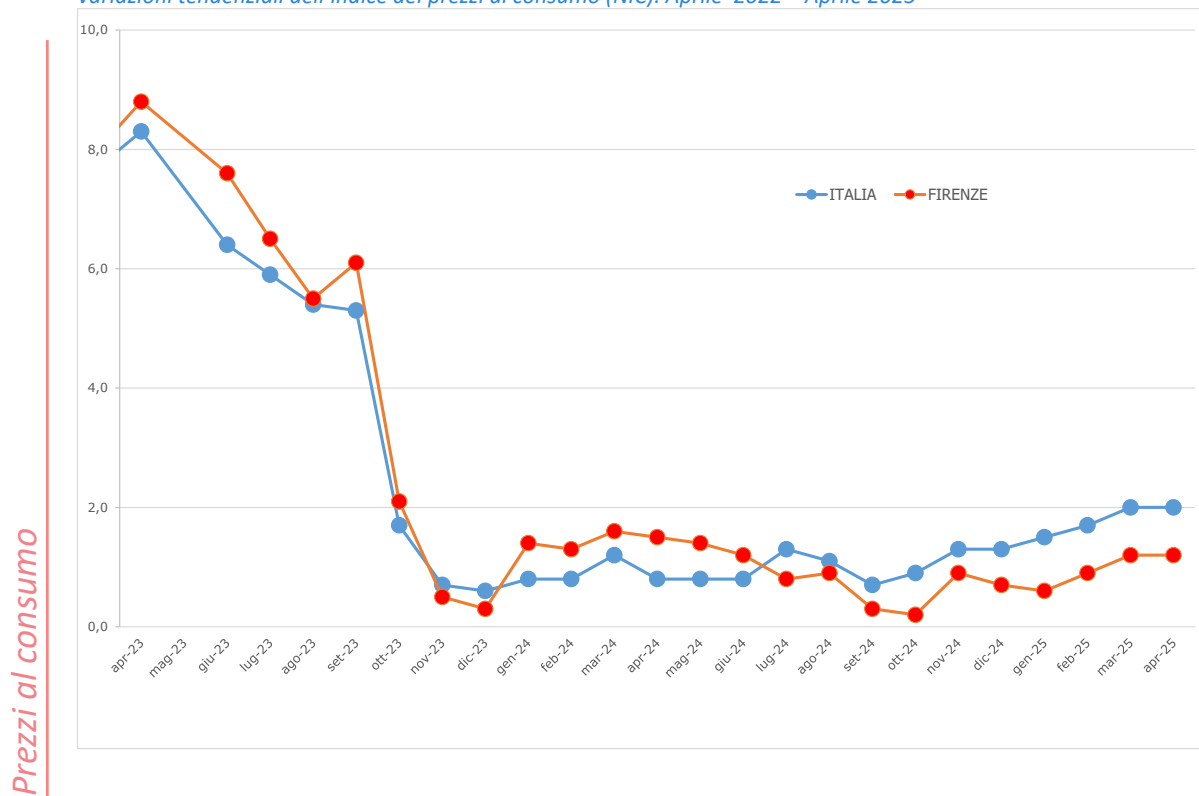


Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation. Aprile 2022 – Aprile 2025

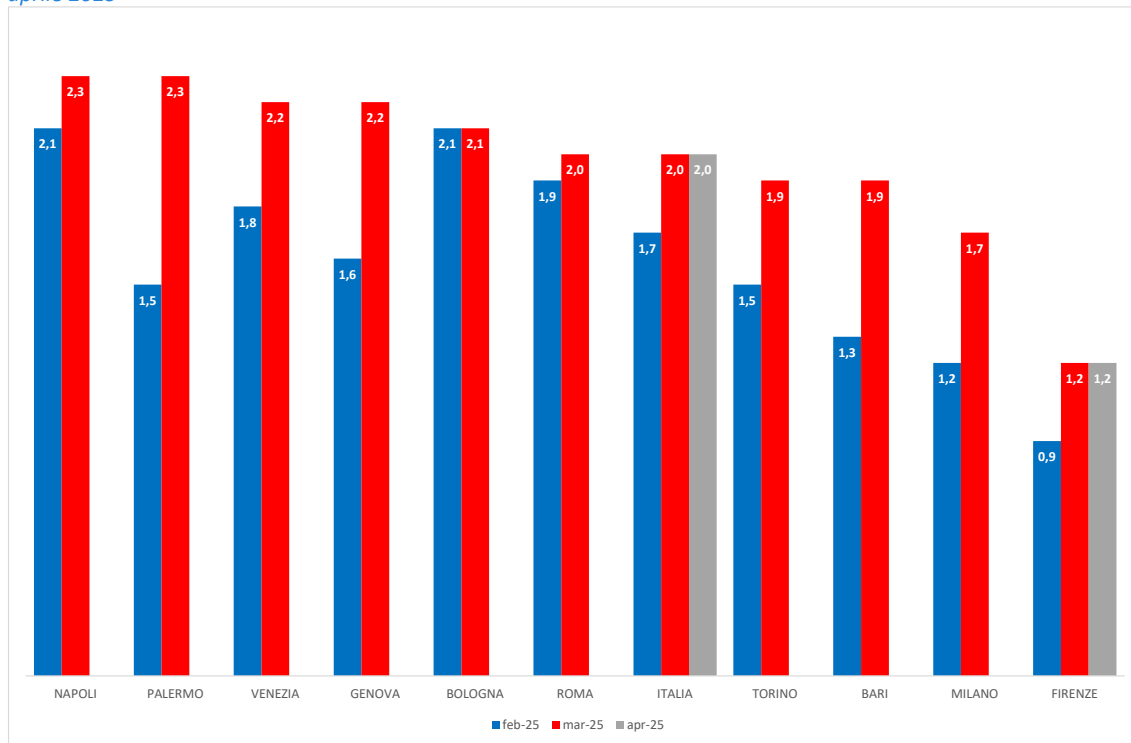


Negli ultimi mesi i prezzi a Firenze sono cresciuti di meno rispetto sia alla media nazionale sia alle principali città italiane.

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC). Aprile 2022 – Aprile 2025



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) per l'Italia, Firenze e alcune città italiane. Febbraio, marzo, aprile 2025



Clima aprile 2025

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 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 26,3°C, si è registrata il giorno 30 e quella minima, pari a 4,7 °C, il giorno 7.

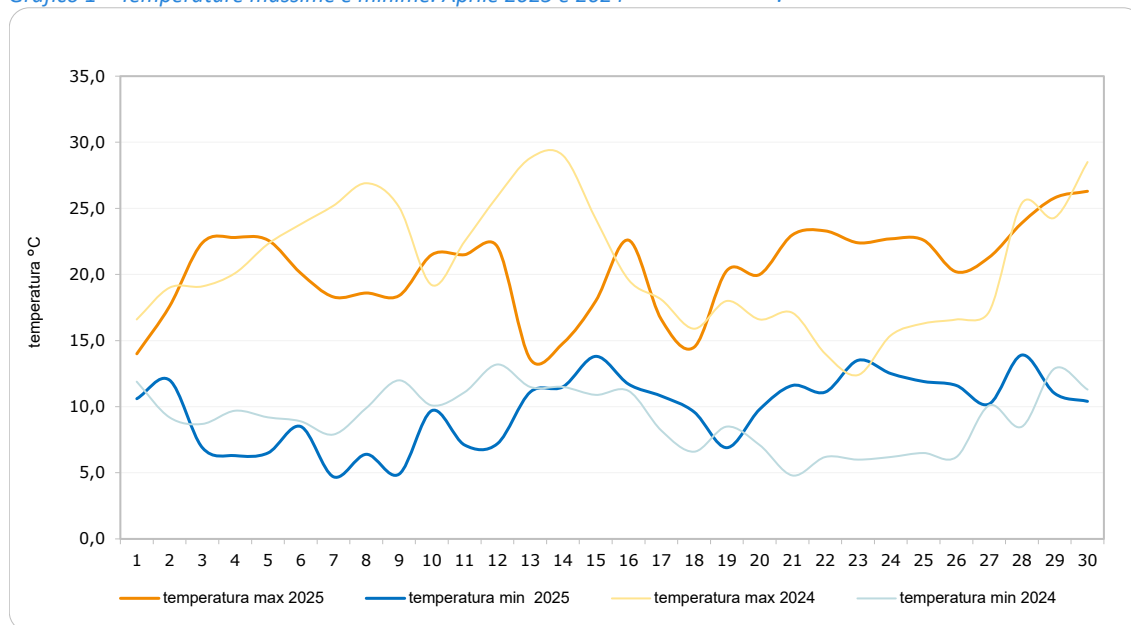
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Aprile 2025 e 2024

Giorno	Aprile 2025		Aprile 2024	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	14,0	10,6	16,6	11,9
2	17,6	12,0	19,0	9,2
3	22,4	6,9	19,1	8,7
4	22,8	6,3	20,1	9,7
5	22,6	6,5	22,3	9,2
6	20,1	8,5	23,8	8,9
7	18,3	4,7	25,2	7,9
8	18,6	6,4	26,9	9,9
9	18,4	4,9	25,1	12,0
10	21,5	9,7	19,2	10,1
11	21,5	7,1	22,5	11,1
12	22,1	7,2	25,9	13,2
13	13,6	11,1	28,8	11,5
14	14,8	11,5	29,0	11,5
15	18,0	13,8	24,2	10,9
16	22,6	11,7	19,6	11,2
17	16,6	10,8	18,1	8,2
18	14,5	9,6	15,9	6,6
19	20,3	6,9	18,0	8,5
20	20,0	9,8	16,6	7,1
21	23,0	11,6	17,1	4,8
22	23,3	11,1	14,0	6,2
23	22,4	13,5	12,4	6,0
24	22,7	12,5	15,4	6,2
25	22,6	11,9	16,3	6,5
26	20,2	11,6	16,6	6,2
27	21,3	10,2	17,2	10,1
28	23,9	13,9	25,4	8,5
29	25,8	11,0	24,3	12,9
30	26,3	10,4	28,5	11,3

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di aprile 2025 a confronto con aprile 2024.

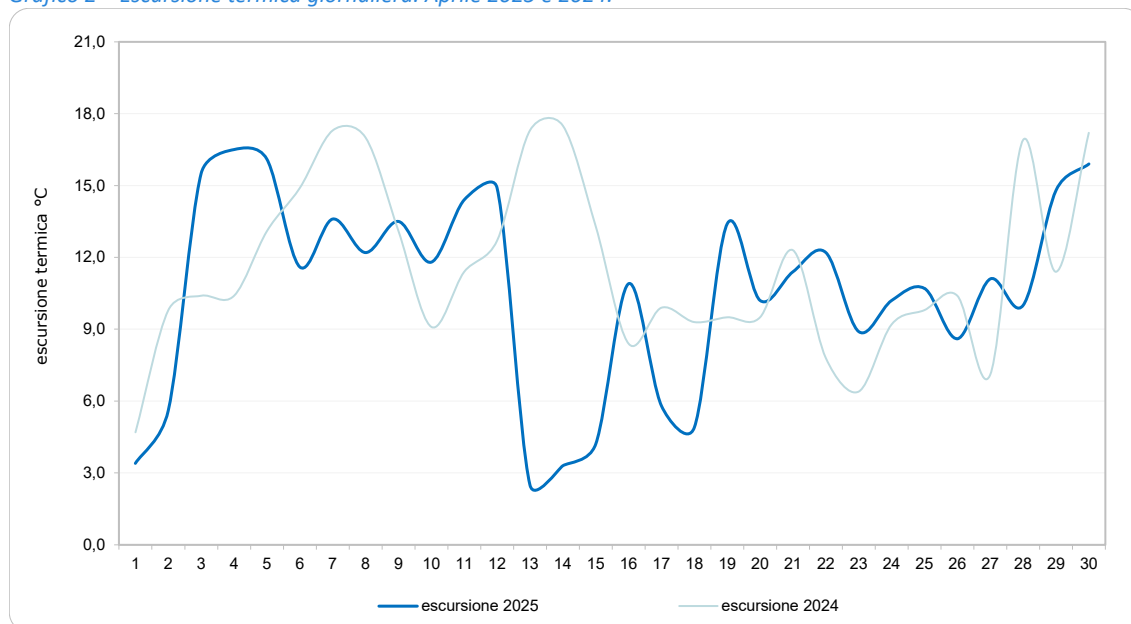
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Aprile 2025 e 2024



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 4 con 16,5°C; nel 2024 è stata di 17,5°C registrata il giorno 14.

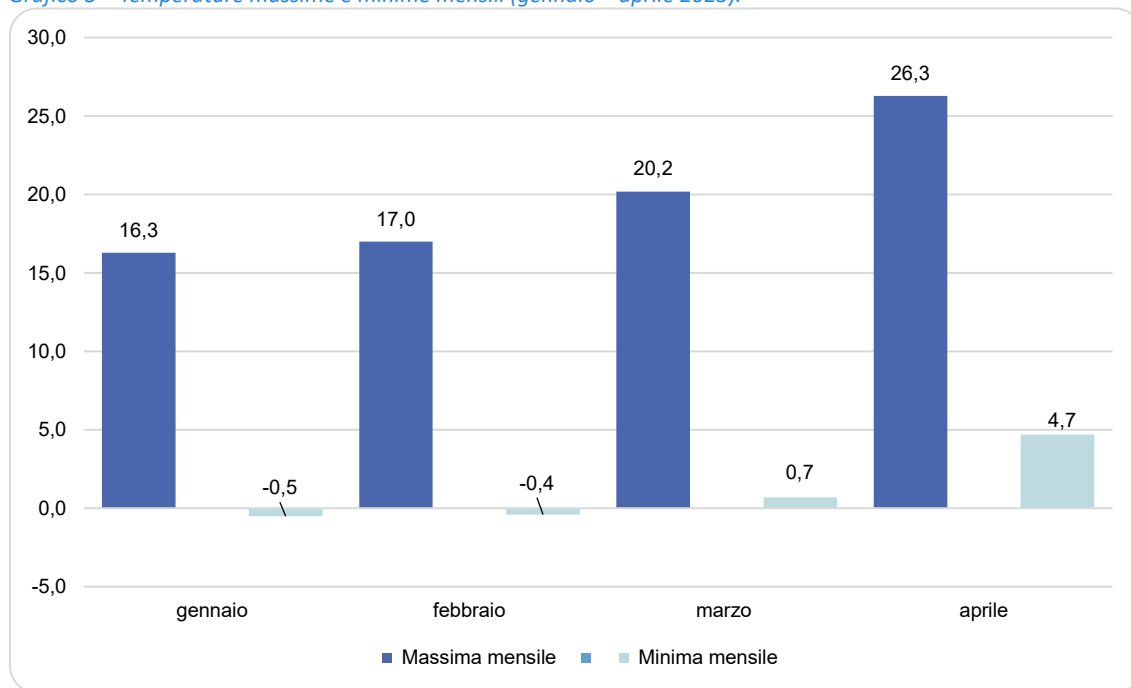
Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Aprile 2025 e 2024.



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

Nel grafico 3 vengono riportate le temperature mensili massime e minime da gennaio 2025.

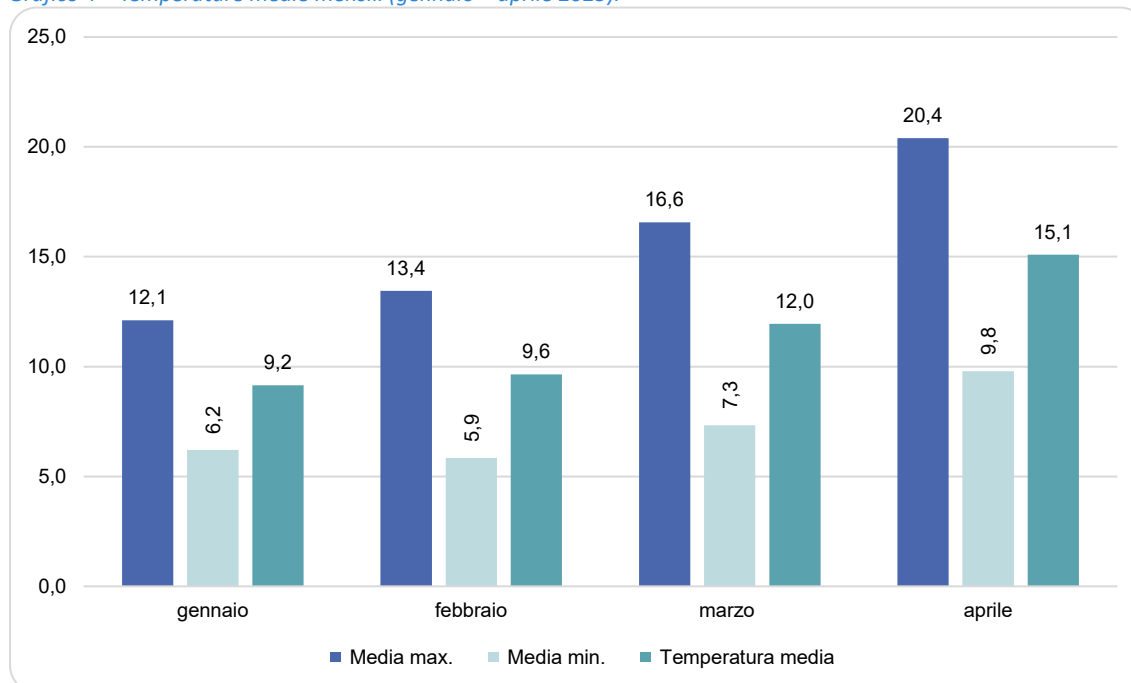
Grafico 3 – Temperature massime e minime mensili (gennaio – aprile 2025).



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

Nel grafico 4 vengono riportate le temperature medie da gennaio 2025.

Grafico 4 – Temperature medie mensili (gennaio – aprile 2025).



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

Nel mese di aprile sono caduti complessivamente 98,8 mm di pioggia in 7 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2024, nel mese di aprile, erano caduti complessivamente 66,2 mm di pioggia in 8 giorni piovosi.

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di aprile 2025 e 2024 e i relativi giorni piovosi.

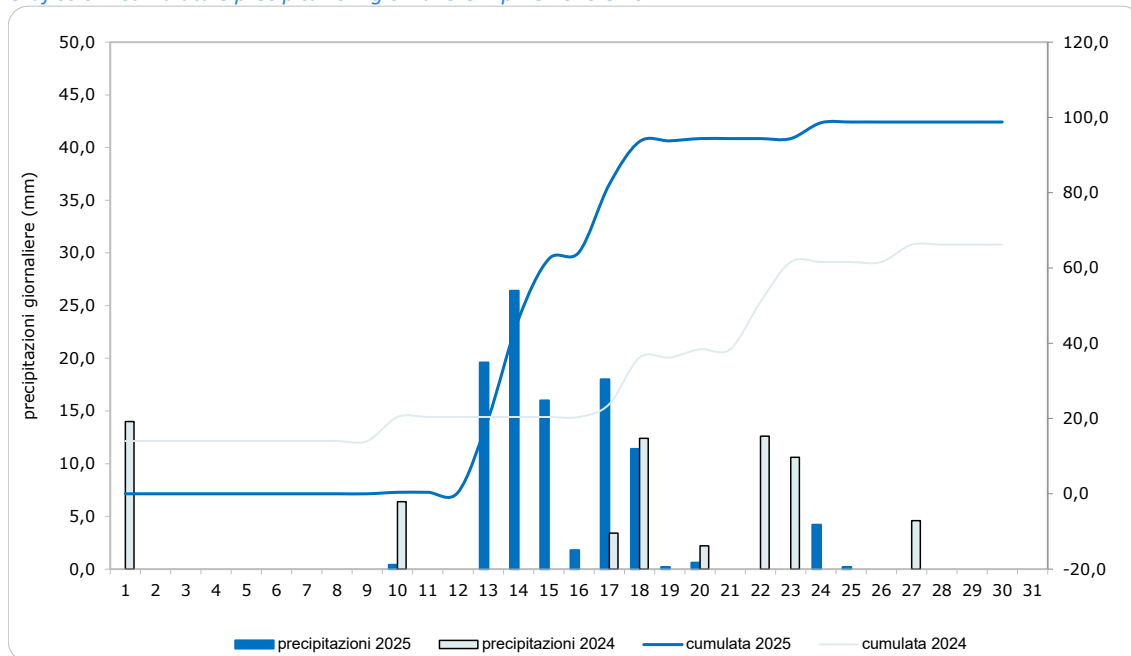
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Aprile 2025 e 2024.

Giorno	mm pioggia	
	2025	2024
1	0,0	14,0
2	0,0	0,0
3	0,0	0,0
4	0,0	0,0
5	0,0	0,0
6	0,0	0,0
7	0,0	0,0
8	0,0	0,0
9	0,0	0,0
10	0,4	6,4
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	19,6	0,0
14	26,4	0,0
15	16,0	0,0
16	1,8	0,0
17	18,0	3,4
18	11,4	12,4
19	0,2	0,0
20	0,6	2,2
21	0,0	0,0
22	0,0	12,6
23	0,0	10,6
24	4,2	0,0
25	0,2	0,0
26	0,0	0,0
27	0,0	4,6
28	0,0	0,0
29	0,0	0,0
30	0,0	0,0
totali	98,8	66,2
giorni piovosi	7	8

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

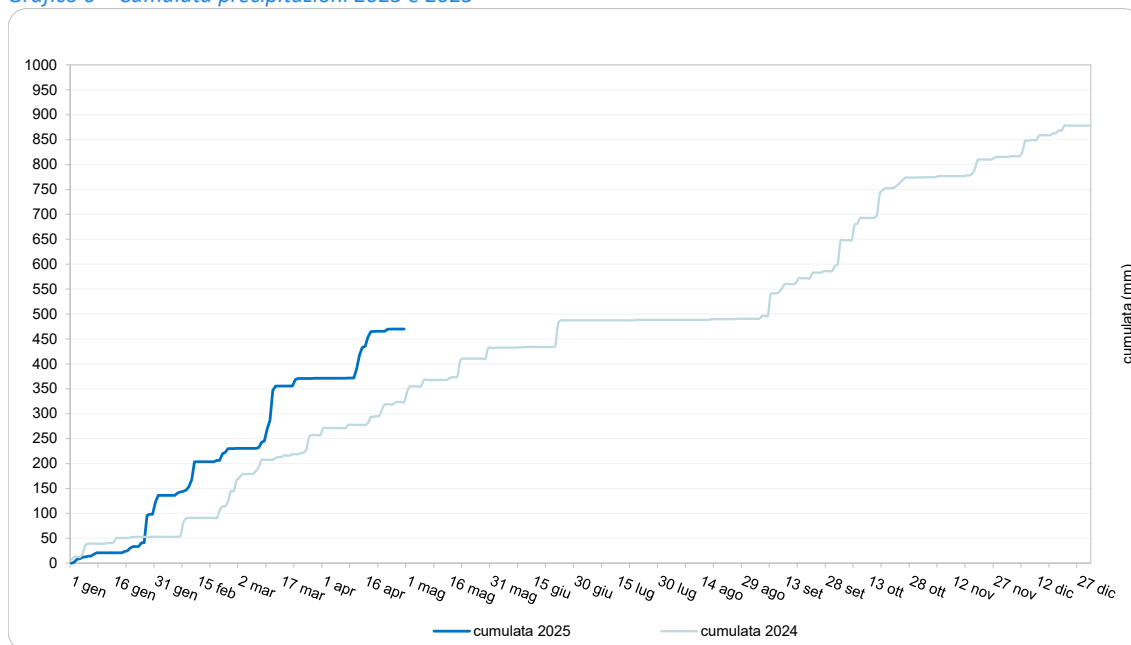
I grafici 5 e 6 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di aprile e la cumulata annuale delle precipitazioni (2025 e al 2024).

Grafico 5 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Aprile 2025 e 2024.



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

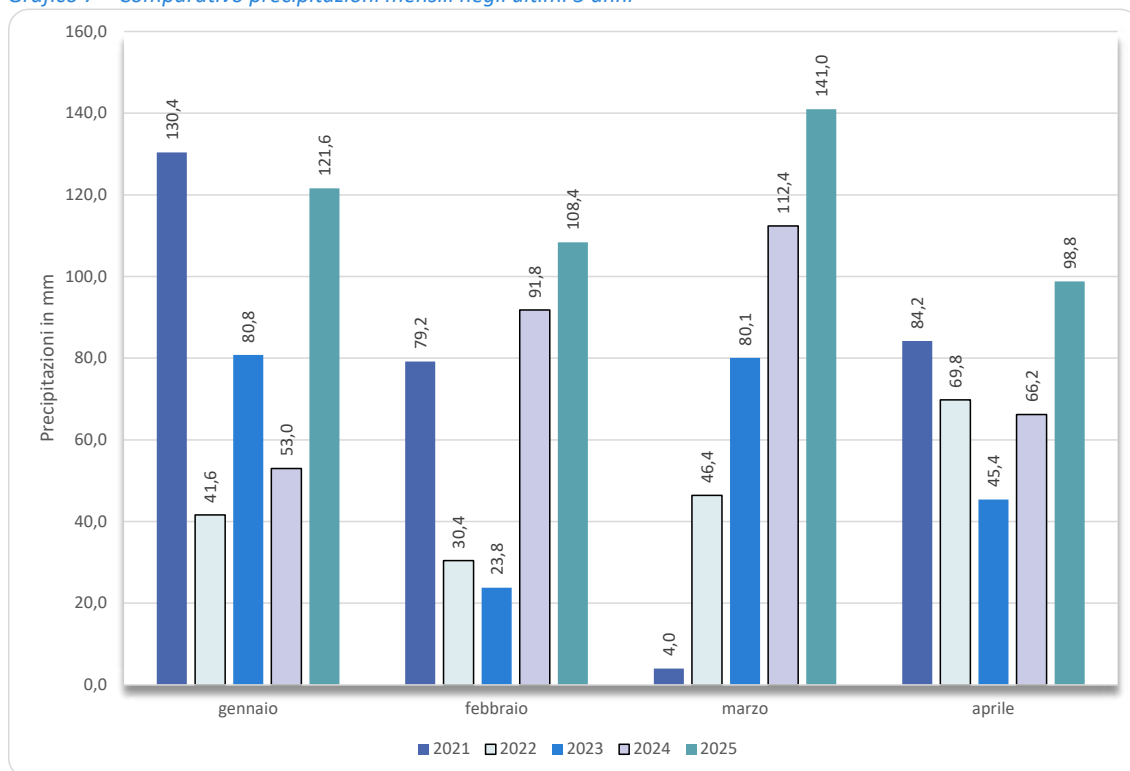
Grafico 6 – Cumulata precipitazioni 2025 e 2025



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

Nel grafico 7 vengono comparate le precipitazioni mensili relative agli ultimi 5 anni.

Grafico 7 – Comparativo precipitazioni mensili negli ultimi 5 anni



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

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		1013 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<i>(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)</i>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
Totali aree verdi	871,04	100
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
<i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 rossi

Fiumi*(da opendata Autorità di Bacino)*

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

di cui:

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

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati*(da Anagrafe Comunale Immobili)*

47.807

di cui:

Residenziale	30.162
Commerciale	1.198
Servizi	1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

*Il gradimento dei servizi
demografici e territoriali*

Anno 2024

A cura di
Francesca Crescioli



<i>Premessa</i>	30
<i>Sintesi dei risultati</i>	31
<i>I risultati</i>	
<i>L'ufficio anagrafe</i>	32
<i>I Punti Anagrafici decentrati (PAD)</i>	34
<i>L'Ufficio di Stato Civile</i>	39
<i>I Servizi OnLine</i>	40
<i>Il progetto Reti Diffuse</i>	41
<i>L'Ufficio Elettorale</i>	41
<i>Valutazione complessiva</i>	42
<i>Caratteristiche della popolazione</i>	44
<i>Appendice</i>	
<i>Questionario</i>	47
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i>	53

Premessa

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.

L'indagine sul gradimento dei servizi demografici è stata effettuata per l'undicesimo anno consecutivo e rispetto all'anno scorso il questionario è rimasto invariato.

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

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel mese di dicembre 2024. L'indagine è stata affidata alla ditta esterna IZI S.p.a.

I rilevatori, con numeri telefonici della città di Firenze messi a disposizione dalla ditta, hanno coperto le quote fornite, considerando soltanto genere e classe di età (18-34 anni, 35-54 e 55 anni e oltre) per un Totale di 6 strati, tralasciando invece il quartiere di residenza. 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 intervistate in ciascuno strato.

L'interruzione della continuità con le indagini precedenti, nonché la leggera differenza nella ripartizione delle età (solitamente era 18-30 anni, 31-60 e 61 e oltre) sono da tenere presenti quando, nella presentazione dei risultati, si effettuano i confronti con le indagini passate che talvolta restituiscono differenze importanti.

Sintesi dei risultati

- I servizi offerti dall'Ufficio Anagrafe sono conosciuti dall'87,1% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 54,5% (47,4% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- I servizi offerti dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) sono conosciuti dal 49,5% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 52,2% (25,8% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 73,1% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 54,9% (40,1% 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 (39,1%) e il rilascio di certificati (18,5%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (37,9%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano positivi (competenza 75,5% e cortesia 76,3%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (59,3% di positivi) e per giorni e orari di apertura (62,0% di positivi).
- L'81,7% degli utenti del Parterre (12,4% dell'intera popolazione) è a conoscenza della possibilità di poter prenotare online l'appuntamento per la CIE, nonostante l'abbia utilizzata il 61,3% (9,3% di tutta la popolazione).
- Il 66,7% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 65,2% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. Fra coloro che li conoscono il 30,5% (pari al 19,9% dell'intera popolazione) se ne è avvalso nell'ultimo anno. La valutazione è risultata nel complesso buona.
- Il 38,1% della popolazione è a conoscenza della possibilità di ordinare telefonicamente alcuni certificati di Stato Civile; il 29,2% di essi (pari all'11,1% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 69,6% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 38,2% (pari al 26,6% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nella maggioranza dei casi (87,2%).
- Il 47,9% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. Il 37,8% di essi, pari al 18,1% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato molto positivamente.
- Il 66,8% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 49,1% (pari al 32,8% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- Complessivamente il 75,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 19,2% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 3,7% non positiva.
- Il 30,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 60,0% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava e il 4,8% è rimasto deluso.

I risultati

L'Ufficio Anagrafe

Presso l'Ufficio Anagrafe del Comune si richiedono i cambi di residenza, i cambi di abitazione, le iscrizioni dall'estero, la registrazione delle convivenze di fatto, le certificazioni storico anagrafiche ecc. L'87,1% dei cittadini è a conoscenza di questi servizi. Di questi il 45,5% afferma di non averne utilizzato nessuno nell'ultimo anno e sono soprattutto ultra55enni; il 33,9% il cambio di residenza o abitazione, più maschi e in percentuale decrescente all'aumentare dell'età; il 24,3% le certificazioni storico-anagrafiche, prevalentemente inferiori di 55 anni senza differenze di genere; il 5,2% la registrazione della convivenza di fatto, soprattutto giovani fra 18 e 34 anni; il 4,6% la rettifica anagrafica, più maschi e giovani sotto i 34 anni e il 7,5% un altro servizio, più femmine e individui sopra i 55 anni.

Grafico 1 – Servizi utilizzati presso l'Ufficio Anagrafe. Anno 2024

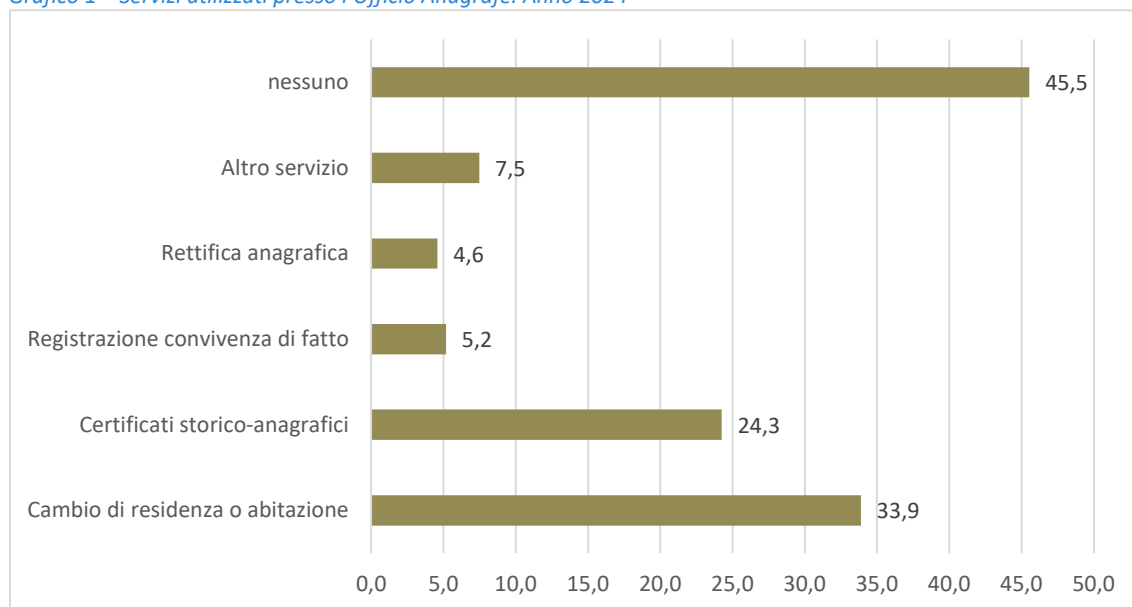


Tabella 1 – Utilizzo servizi anagrafici per genere ed età (percentuali di colonna)

	M	F	18-34 anni	35-54 anni	55 e più anni	Totale
Cambio di residenza o abitazione	35,1	32,8	47,9	36,4	26,5	33,9
Certificati storico-anagrafici	23,6	24,8	29,6	30,4	17,9	24,3
Registrazione convivenza di fatto	5,4	5,0	11,2	2,1	4,8	5,2
Rettifica anagrafica	5,8	3,5	8,3	2,8	4,3	4,6
Altro servizio	5,8	8,9	5,3	6,7	8,8	7,5
nessuno	46,4	44,8	26,6	44,5	53,9	45,5

Circa la metà dei cittadini (49,5%) dichiara di conoscere invece i servizi offerti dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) e sono soprattutto individui giovani senza distinzione di genere. Nell'ultimo anno il 47,8% di questi non ha utilizzato nessun servizio, prevalentemente maschi e sopra 34 anni di età; il 31,0% ha utilizzato il cambio di abitazione o residenza online, soprattutto femmine e individui di età inferiore a 54 anni; il 38,3% i certificati anagrafici, il 18,9% la rettifica anagrafica e il 14,6% un altro servizio, per tutti più femmine e della fascia di età intermedia 35-54 anni.

Grafico 2 – Servizi utilizzati presso l'Ufficio Anagrafe. Anno 2024

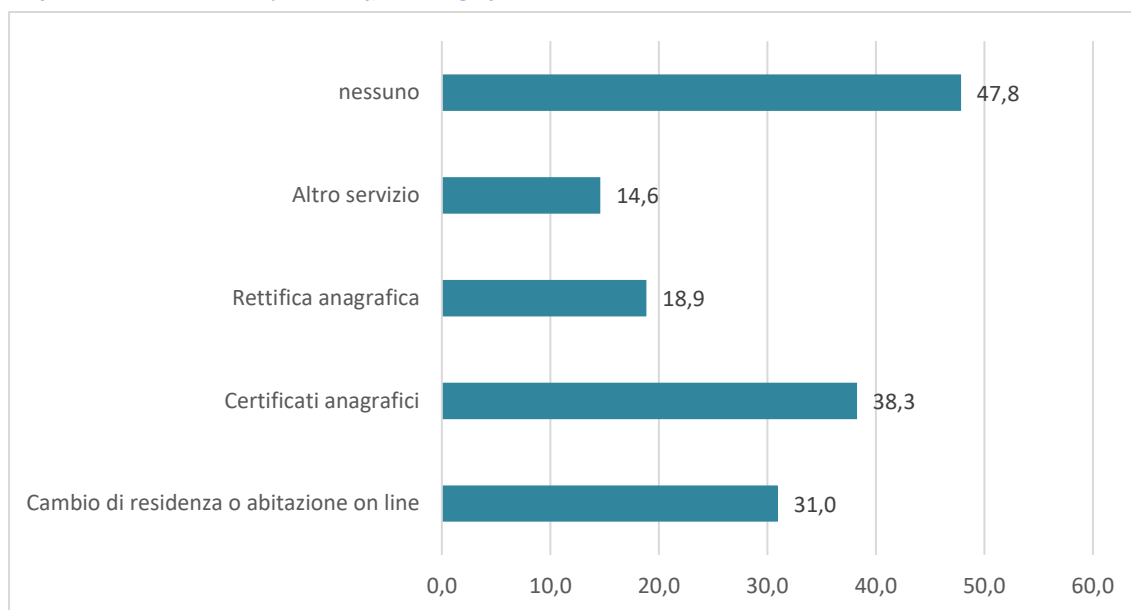


Tabella 2 – Utilizzo servizi anagrafici ANPR per genere ed età (percentuali di colonna)

	M	F	18-34 anni	35-54 anni	55 e più anni	Totale
cambio di residenza o abitazione on line	23,1	37,7	35,5	35,3	26,5	31,0
certificati anagrafici	28,3	46,8	38,5	46,3	33,4	38,3
rettifica anagrafica	8,3	27,9	17,3	26,3	15,1	18,9
altro servizio	4,4	23,4	7,7	24,9	11,4	14,6
nessuno	49,5	46,4	21,2	55,8	54,5	47,8

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD)

I Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono uffici presso i quali si possono chiedere certificati, come quelli di residenza o di stato di famiglia, fare la carta d'identità.

È stato chiesto agli intervistati se fossero al corrente delle attività di questi uffici e ne è risultato che il 73,1% le conosce, in calo di oltre 13 punti percentuali rispetto al 2023 (86,5%). Le percentuali più elevate si rilevano fra le femmine (74,2%) e fra gli over 55 (75,1% - cfr. Tabella 3).

Tabella 3 – Conoscenza dei PAD, per genere ed età (percentuali di colonna).

	F	M	18-34	35-54	55 e +	Totale
si	74,2	71,9	73,9	69,6	75,1	73,1
no	25,8	28,1	26,1	30,4	24,9	26,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra coloro che sono a conoscenza dei PAD, il 54,9% ha usufruito di almeno un servizio nell'ultimo anno, pari al 40,1% dell'intera popolazione. In particolare, il 39,1% per il rilascio/rinnovo della carta d'identità, il 18,5% per i certificati (residenza, stato di famiglia, esistenza in vita...), il 7,5% per l'autenticazione di documenti e il 2,7% per altri motivi.

Il Grafico 1 mette a confronto l'utilizzo dei servizi negli anni 2022, 2023 e 2024 ed evidenzia come, annualmente, il servizio più utilizzato sia il rilascio/rinnovo del documento di identità, nonostante negli ultimi due anni abbia subito un forte decremento passando dal 61,4% del 2022 al 39,1% del 2024.

Di tale servizio si sono avvalsi maggiormente gli individui dai 18 ai 34 anni (57,8%) e in leggera prevalenza di genere femminile (40,2%). Anche la richiesta di certificati è più diffusa fra le femmine (20,7%) e fra i giovani (23,2% contro la media del 18,5%). Sono sempre i giovani a prevalere per l'autenticazione di documenti (11,6% contro il 7,5% di media) senza grosse differenze di genere. L'utilizzo di altri servizi riporta una quota superiore alla media per le femmine (3,3%) mentre non evidenzia differenze sostanziali per età (Tabella 4).

Grafico 3 – Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2022, 2023 e 2024.

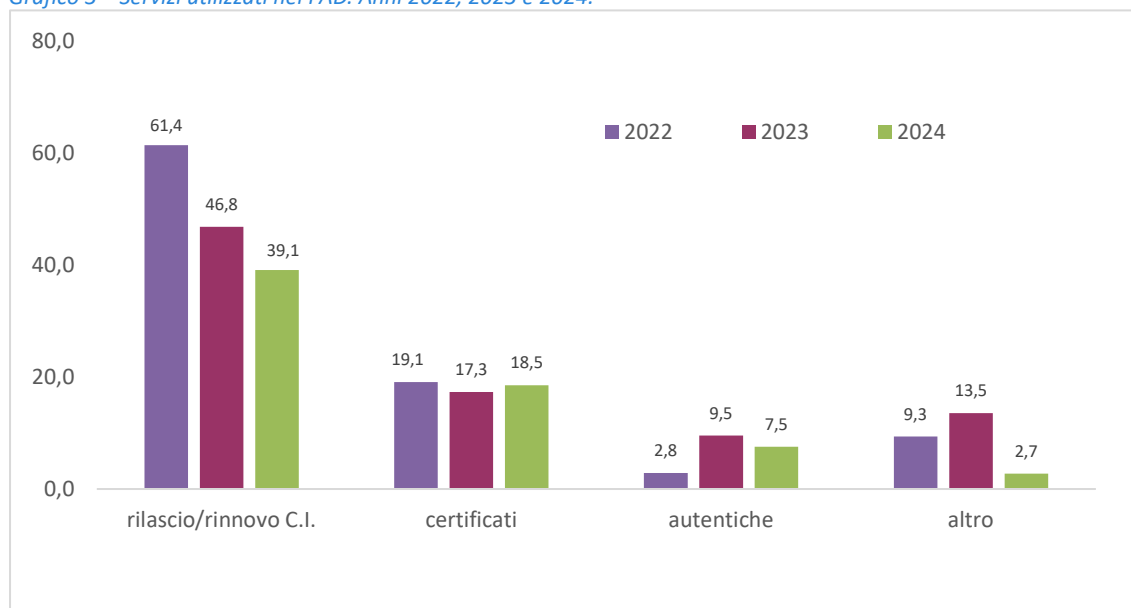
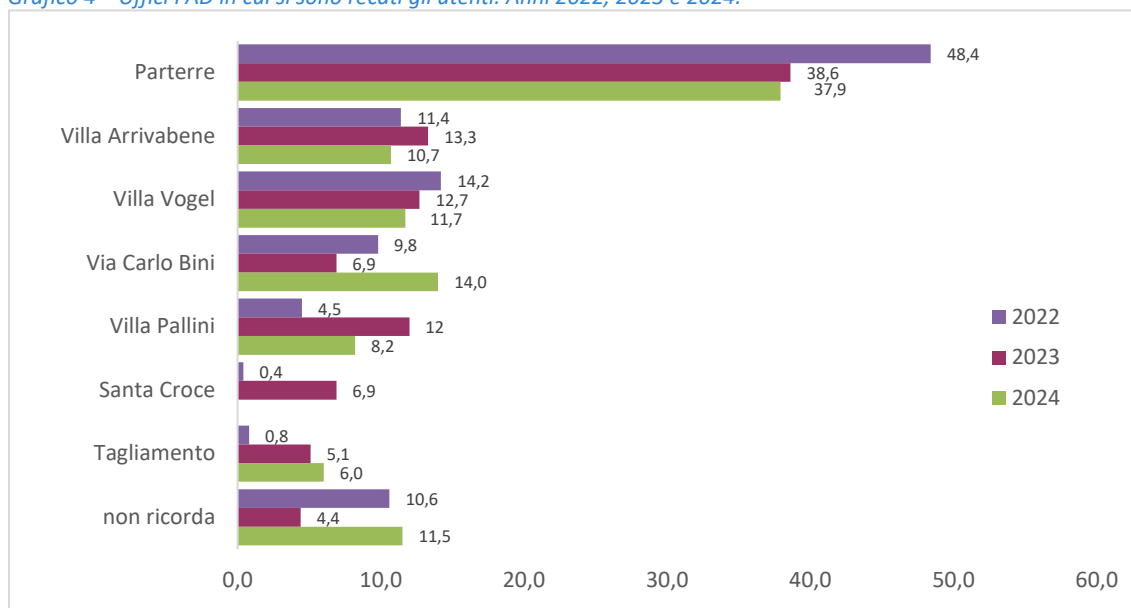


Tabella 4 - Servizi utilizzati nei PAD, per genere ed età.

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
rilascio/rinnovo C.I.	37,9	40,2	57,8	28,4	38,1	39,1
certificati	15,8	20,7	23,2	16,7	17,7	18,5
autentiche	8,1	7,1	11,6	6,7	6,4	7,5
altro	2,1	3,3	2,7	2,7	2,8	2,7

I PAD sono dislocati in sei sedi sul territorio comunale: Parterre, Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini, Villa Pallini e Via Tagliamento. Il PAD presente al Parterre risulta quello più frequentato (37,9%); il PAD di Via Carlo Bini registra il 14,0% di utenti, quello di Villa Vogel l'11,7% e quello di Piazza Alberti (Villa Arrivabene) il 10,7%; presso il PAD di Villa Pallini si è recato l'8,2% degli utenti e in quello di Tagliamento il 6,0%. Risulta l'11,5% di utenti che non ricorda dove si è recato (cfr. Grafico 4).

Grafico 4 – Uffici PAD in cui si sono recati gli utenti. Anni 2022, 2023 e 2024.



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 5 mostra i risultati relativi ai giudizi espressi dagli intervistati per il 2024 mentre nel grafico 6 tali giudizi sono messi a confronto con quelli dei due anni precedenti. Rispetto al 2023 quasi tutti gli aspetti considerati mostrano un aumento delle valutazioni positive della soddisfazione a svantaggio di quelle intermedie e, nella maggior parte dei casi, anche di quelle negative. Nel dettaglio risultano elevati i giudizi positivi per la tutela della privacy (77,6%), in crescita di 1,7 punti rispetto all'anno precedente e per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia 75,5% e 76,3%, rispettivamente variati di -0,5 e +2,8 punti percentuali rispetto all'anno precedente). Buone le valutazioni positive per l'ubicazione/accesso agli uffici (76,1%, +4,5 punti rispetto al 2023) e per il comfort degli ambienti (72,5%, +8,2 punti rispetto al 2023). La rapidità del servizio registra il 63,3% di giudizi positivi, in calo di 1,3 punti rispetto al 2023 mentre il tempo di attesa passa dal 54,5% di valutazioni positive al 59,3% (+4,8 punti), più basso dei giorni e orari di apertura, che registrano il 62,0%, recuperando 5,7 punti rispetto al 2023 - cfr. Grafico 6).

Grafico 5 - Valutazione dei PAD.

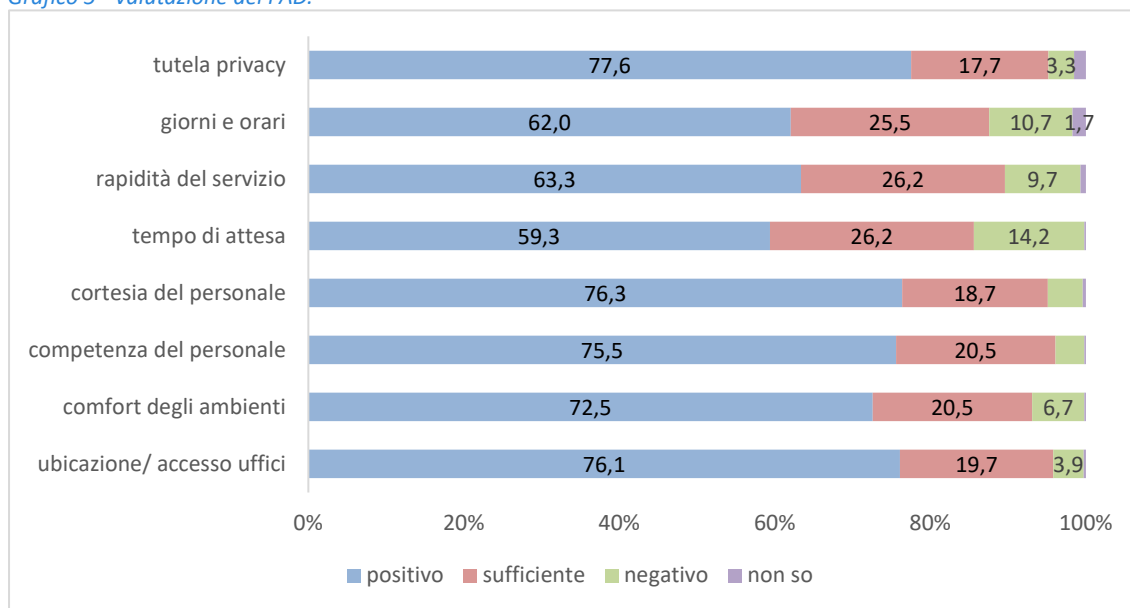
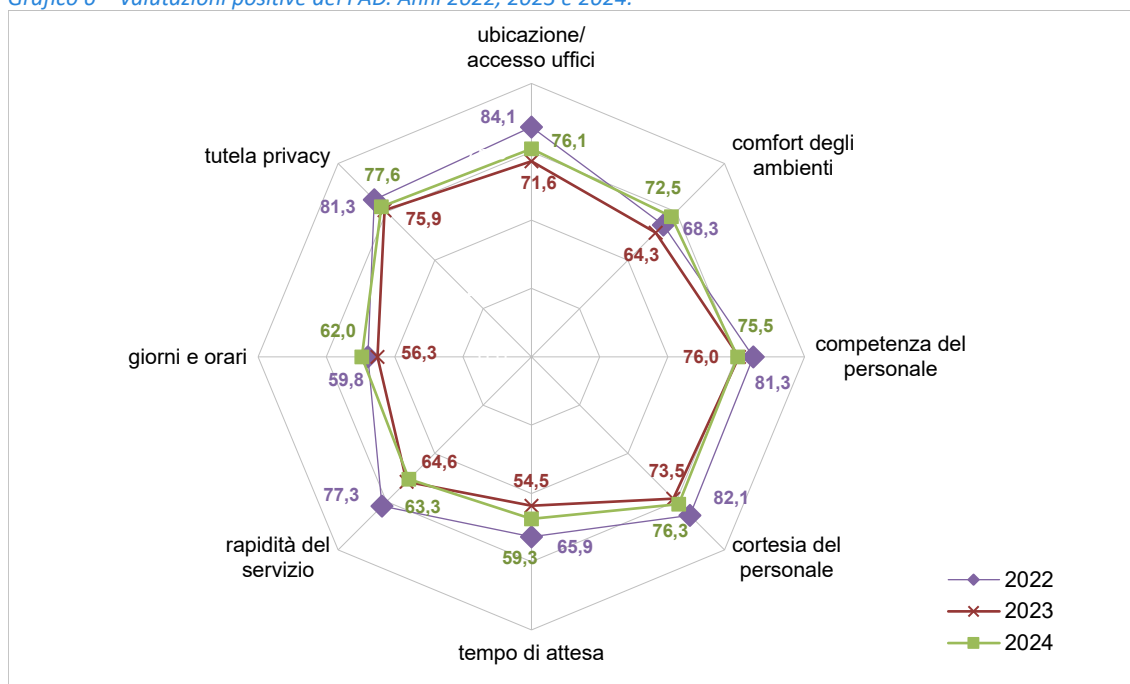


Grafico 6 – Valutazioni positive dei PAD. Anni 2022, 2023 e 2024.

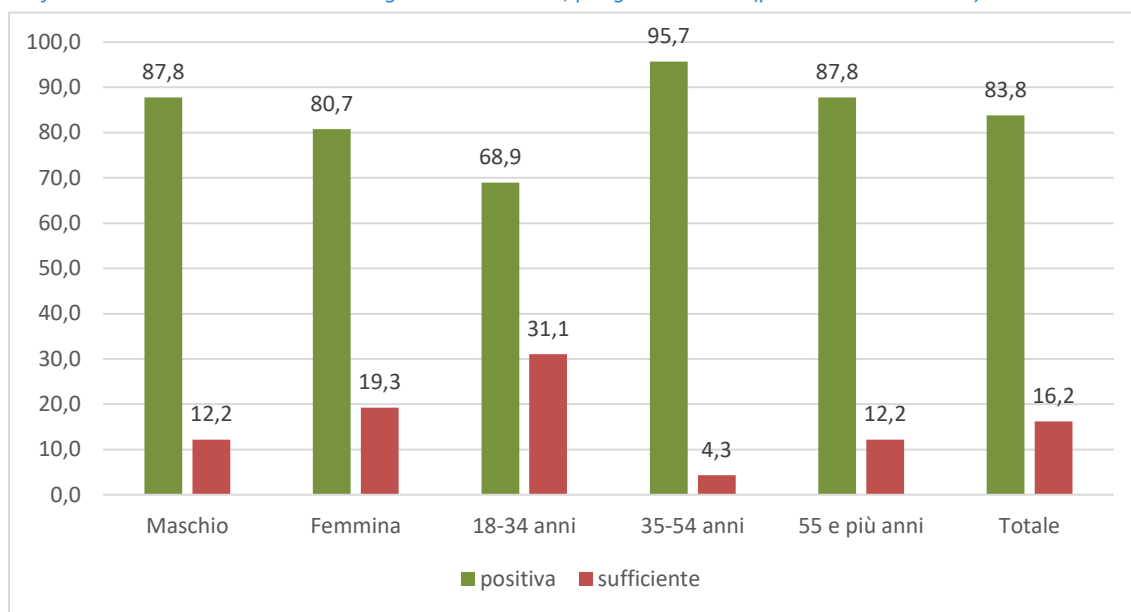


Solo a coloro che si sono recati presso il PAD del Parterre è stato chiesto se fossero a conoscenza della possibilità di prenotare online l'appuntamento per il rilascio della Carta di identità elettronica anche attraverso l'agenda ministeriale¹. Nel caso l'avessero utilizzata ne è stata chiesta una valutazione dell'utilità.

¹ <https://www.prenotazionicie.interno.gov.it/>

Nel complesso risulta che l'81,7% degli utenti del PAD al Parterre è a conoscenza di questa possibilità e sono soprattutto femmine (89,1%) e individui di età superiore ai 34 anni (83,8% 35-54 anni e 84,8% 55 e oltre); il 61,3% l'ha utilizzata e ne è molto soddisfatto (83,8% di valutazioni positive e 16,2% di intermedia con nessun giudizio negativo. Risultano più soddisfatti i maschi (87,8%) e la fascia di età intermedia col 95,7% di valutazioni positive (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 – Valutazioni dell'utilità dell'agenda ministeriale, per genere ed età (percentuali di colonna).



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 66,7% degli intervistati risulta favorevole, in particolare soggetti con età compresa fra 35 e 54 anni (71,5%) e maschi (70,0% - cfr. Tabella 5). Elevata la quota di indecisi (non so 17,8%).

Tabella 5 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina, per genere ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
sì	70,0	63,9	67,8	71,5	63,0	66,7
no	11,8	18,7	17,6	9,4	18,7	15,5
non so	18,2	17,4	14,6	19,1	18,2	17,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio di Stato Civile²

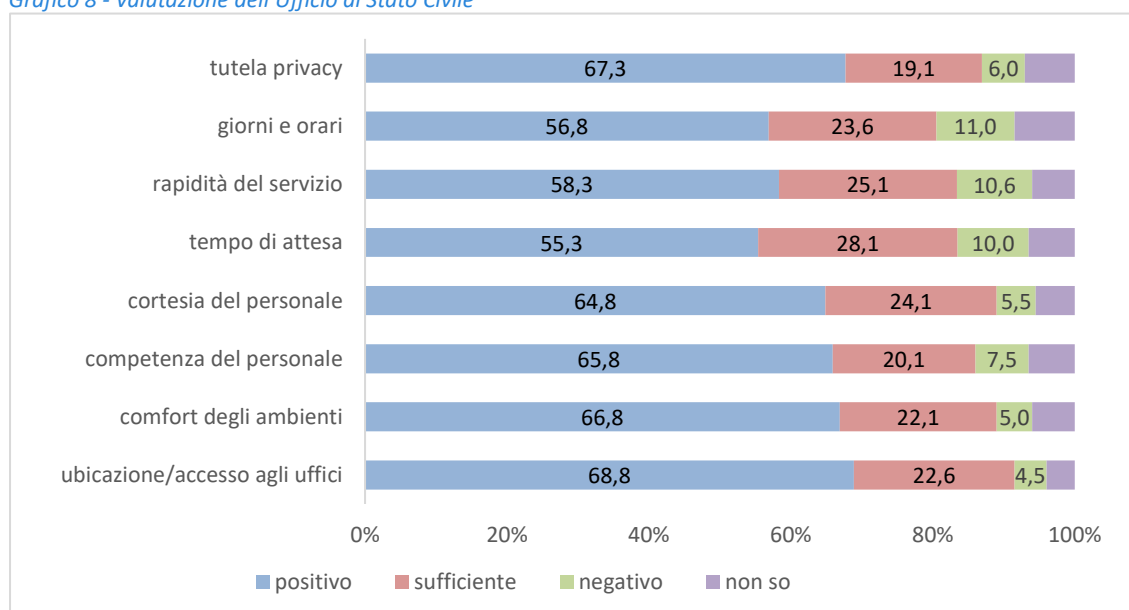
L'Ufficio di Stato Civile del Comune è la struttura a cui i cittadini si rivolgono per costituire o modificare le posizioni giuridiche (chiamati status del cittadino) quali la nascita, la cittadinanza, il matrimonio o l'unione civile, la separazione personale tra i coniugi, il divorzio e la morte, che spettano alle persone nella famiglia, nello Stato e nella comunità giuridica. Riguardo alla conoscenza del servizio è risultato che il 65,2% dei rispondenti ne è informato, leggermente più femmine e individui sopra i 54 anni (66,3% e 70,2% rispettivamente, cfr. Tabella 6).

Tabella 6 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
sì	63,9	66,3	64,8	58,0	70,2	65,2
no	36,1	33,7	35,2	42,0	29,8	34,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fra gli intervistati che conoscono l'Ufficio di Stato Civile, il 30,5% ha usufruito dei servizi (pari al 19,9% dell'intera popolazione) nei 12 mesi precedenti l'indagine: il 14,3% per le pubblicazioni di matrimonio, il 10,3% per presentare una denuncia di morte, il 4,0% per il riconoscimento della cittadinanza italiana, il 5,7% per prenotare la sala per il matrimonio, il 5,5% per l'istanza di cremazione e il 5,5% per altri servizi. Come per i PAD è stato chiesto un giudizio per differenti aspetti del servizio. I risultati sono nel complesso buoni: l'ubicazione/accesso agli uffici e il comfort degli ambienti insieme alla tutela della privacy registrano i giudizi positivi più elevati (68,8%, 66,8% e 67,3% rispettivamente); la competenza e la cortesia del personale ottengono il 65,8% e il 64,8% rispettivamente di valutazioni positive; la rapidità del servizio registra il 58,3% di giudizi positivi, i giorni e orari di apertura il 56,8% e il tempo di attesa il 55,3% (cfr. grafico 8).

Grafico 8 - Valutazione dell'Ufficio di Stato Civile



2 Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è bassa (soprattutto quella del 2022), 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 (estratti, copie integrali o certificati plurilingue di nascita, matrimonio o morte). Il 38,1% ne è a conoscenza, in particolare persone con età superiore ai 55 anni e di genere maschile (39,0% e 39,9% rispettivamente, cfr. Tabella 7). Fra questi il 29,2%, che rappresenta l'11,1% dell'intera popolazione, ha fatto richieste telefoniche negli ultimi 12 mesi, esprimendo prevalentemente valutazioni positive sul servizio ricevuto. Nel dettaglio il 41,4% degli utenti esprime un giudizio ottimo, il 46,8% buono, l'8,1% sufficiente, e il 3,6% scarso.

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

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
sì	39,9	36,5	45,7	32,0	39,0	38,1
no	60,1	63,5	54,3	68,0	61,0	61,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I Servizi Online³

Un'intera sezione del questionario è dedicata alla rilevazione delle opinioni relativamente ai servizi online offerti dalla Direzione Servizi Territoriali. Infatti, alcuni servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili in rete, fra questi il cambio di indirizzo, certificati, pubblicazioni di matrimonio, ecc.

Il 69,6% della popolazione ha dichiarato di conoscere la possibilità di usufruire di alcuni servizi online, in particolare persone di età compresa fra 18 e 34 anni (72,4% cfr. Tabella 8).

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

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
sì	69,7	69,5	72,4	69,3	68,7	69,6
no	30,3	30,5	27,6	30,7	31,3	30,4
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 38,2% (pari al 26,6% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno, valutandolo positivamente nell'87,2% dei casi, cui si aggiunge il 9,4% di giudizi sufficienti.

3 Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è bassa (soprattutto quella del 2022), 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 Territoriali, coordinato dall'assessorato all'organizzazione e dai presidenti dei cinque quartieri cittadini, attivo già da diversi 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 47,9% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di alcuni punti decentrati di rilasciare certificati e sono più i maschi (50,0%) e i 18-34enni (52,2% - cfr. tabella 9). Il 37,8% di essi, pari al 18,1% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nel 90,1% dei casi.

Tabella 9 - Conoscenza ritiro certificati presso punti decentrati, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
sì	50,0	46,1	52,2	47,0	46,7	47,9
no	50,0	53,9	47,8	53,0	53,3	52,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'Ufficio Elettorale⁴

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 66,8% della popolazione è a conoscenza di questi servizi, e sono soprattutto 18-34enni (71,4%) e femmine (68,5%).

Fra coloro che sono informati sui servizi offerti dall'Ufficio Elettorale, il 49,1% (pari al 32,8% dell'intera popolazione) ne ha usufruito durante l'ultima consultazione elettorale e i giudizi espressi in merito sono stati molto positivi (89,3% buono + ottimo, 7,0% sufficiente).

4 Dato che l'entità numerica di coloro che hanno usufruito del servizio è bassa (soprattutto quella del 2022), la significatività dei risultati è minore rispetto a casi rilevati più frequenti. Pertanto non è stato effettuato il confronto con gli anni precedenti.

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 75,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in crescita di 5,1 punti percentuali rispetto al 2023. Diminuiscono le valutazioni sufficienti (19,2%, era 23,5% nel 2023) e anche i giudizi negativi passano dal 5,7% al 3,7% (cfr. Grafico 6). Risultano più soddisfatti i 35-54enni (81,4%) e soggetti di genere maschile (79,7% - cfr. tabella 10).

Grafico 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici. Anni 2022, 2023 e 2024.

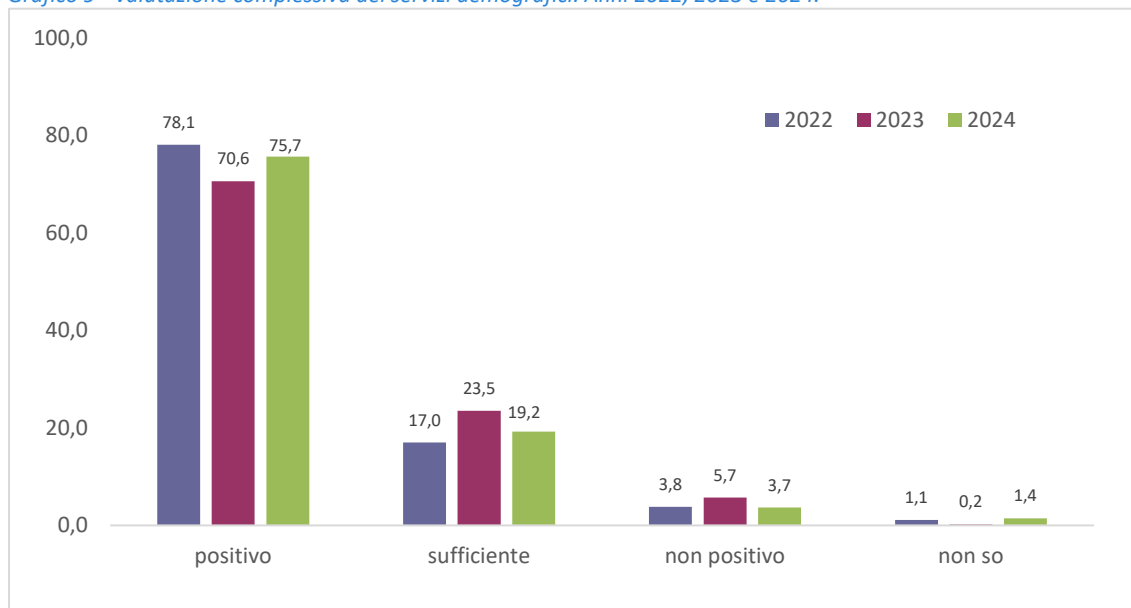


Tabella 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
positivo	79,7	72,3	76,7	81,4	71,3	75,7
sufficiente	15,7	22,1	17,6	13,7	23,7	19,2
non positivo	3,8	3,5	3,8	2,2	4,6	3,7
non so	0,7	2,1	1,9	2,7	0,4	1,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda le aspettative dell'utente, il 30,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore di quanto atteso, il 60,0% lo ha valutato in linea con le proprie aspettative e il 4,8% è rimasto deluso. I maschi registrano una quota superiore alla media per il gradimento inferiore alle aspettative (5,6%) così come i giovani e gli ultra55enni (5,6% e 6,0% rispettivamente); la fascia intermedia riporta una percentuale più elevata di valutazioni in linea con le aspettative (65,6%) mentre sono di nuovo i 18-34enni e gli over55 a essere più soddisfatti di quanto si aspettassero (32,1% e 33,2% rispettivamente, cfr. tabella 11).

Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta ancora il valore percentuale più elevato, in leggero calo rispetto al 2023 (-2,1 punti percentuali). Aumentano le valutazioni positive 'meglio di come me lo aspettavo' (+2,0 punti percentuali) mentre quelle negative 'peggio di come me lo aspettavo' diminuiscono (-3,4 punti percentuali); i 'non so' salgono di 3,5 punti (cfr. Grafico 10).

Grafico 10 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente. Anni 2022, 2023 e 2024.

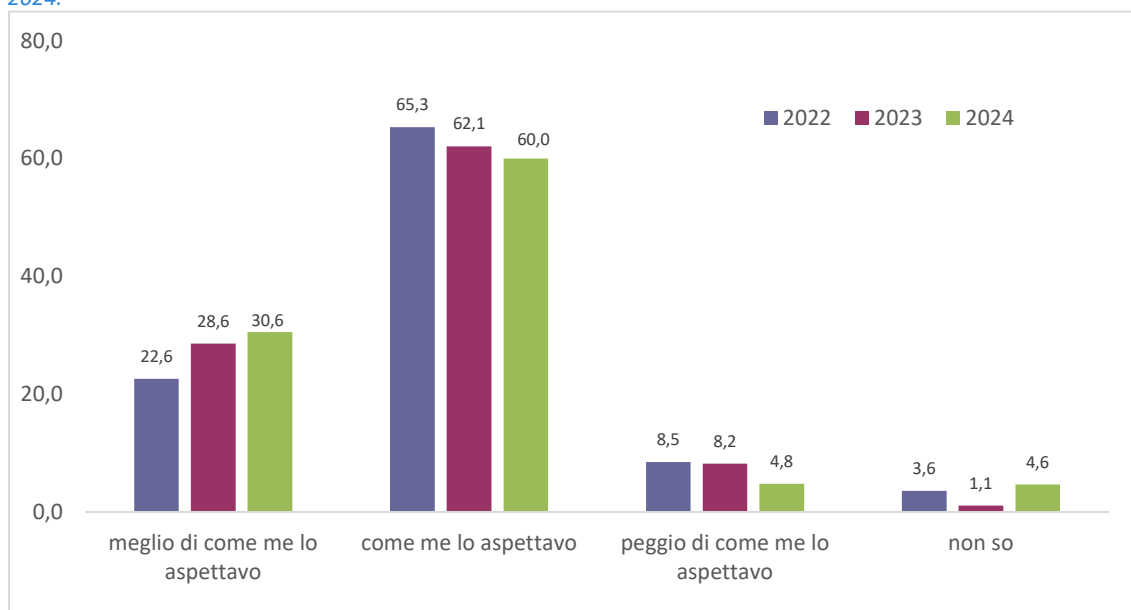


Tabella 11 - Valutazione complessiva dei servizi demografici rispetto alle aspettative dell'utente, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

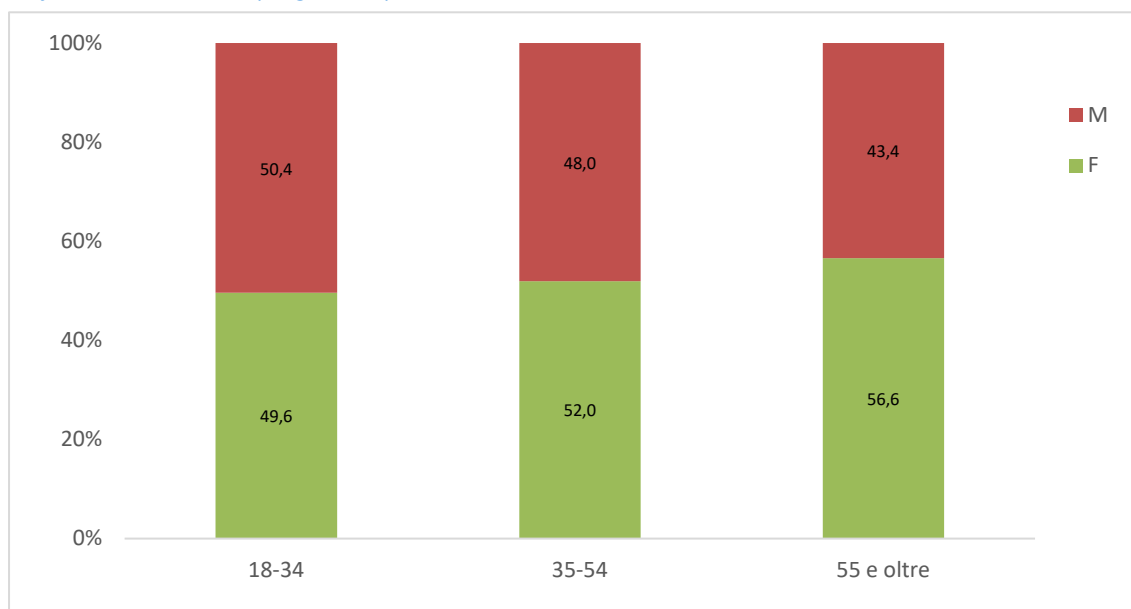
	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
meglio di come me lo aspettavo	30,4	30,7	32,1	25,1	33,2	30,6
come me lo aspettavo	60,2	59,9	57,9	65,6	57,6	60,0
peggio di come me lo aspettavo	5,6	4,1	5,6	2,2	6,0	4,8
non so	3,8	5,3	4,4	7,1	3,2	4,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Caratteristiche della popolazione

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

La popolazione intervistata è composta per il 53,7% da femmine e per il 46,3% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe 55 anni e più (48,1%), il 20,0% alla classe giovanile (18-34 anni) e il 32,0% alla classe 35-54 anni. 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 11 - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 31,4% degli intervistati è laureato o possiede un titolo superiore, il 58,5% è diplomato, il 6,9% ha la licenza media inferiore e lo 0,8% il titolo elementare. Si osserva una leggera prevalenza delle femmine fra i diplomati (59,7% - cfr. Tabella 12).

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 appartengono alle classi di età più giovani (59,8% per i giovani e 41,1% per la classe 35-54 anni), mentre coloro che hanno la licenza media inferiore ed elementare sono in prevalenza ultra55enni (8,7% e 1,2%, cfr. Tabella 12).

Tabella 12 - Distribuzione per genere e titolo di studio (percentuali di colonna).

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
laurea o superiore	31,8	31,0	59,8	41,1	13,1	31,4
diploma di maturità	57,0	59,7	35,2	48,3	74,9	58,5
scuola media inferiore	7,3	6,5	3,5	6,3	8,7	6,9
licenza elementare	1,1	0,6	0,0	0,6	1,2	0,8
nessun titolo	0,6	0,0	0,5	0,3	0,2	0,3
non risponde	2,1	2,2	1,0	3,5	1,9	2,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

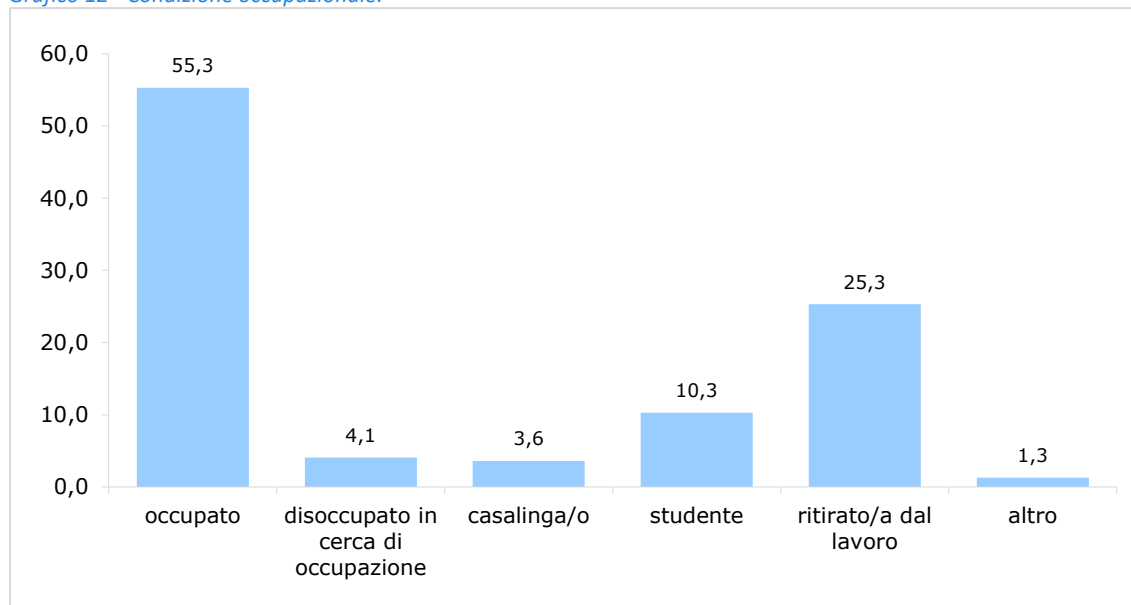
In merito alla condizione occupazionale il 55,3% della popolazione risulta occupato (56,3% uomini e 54,5% donne), il 25,3% è pensionato, il 4,1% è in cerca di occupazione, il 3,6% casalinga/o, il 10,3% studente e l'1,3% in altra condizione (cfr. Grafico 12).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: gli studenti sono quasi esclusivamente giovani (42,7%), i pensionati sono quasi tutti concentrati fra gli ultra55enni (51,8%). L'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra una maggioranza fra le femmine (4,7%) e fra i giovani (7,1% - cfr. Tabella 13).

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

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
occupato	56,3	54,5	48,2	87,8	36,7	55,3
disoccupato in cerca di occupazione	3,4	4,7	7,1	2,5	3,9	4,1
casalinga	,6	6,2	,0	3,8	5,0	3,6
studente	10,3	10,3	42,7	3,4	1,5	10,3
ritirato dal lavoro	27,8	23,2	,5	,9	51,8	25,3
altro	1,5	1,1	1,5	1,6	1,0	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 12 - Condizione occupazionale.



Il 50,3% di coloro che hanno un'occupazione lavora alle dipendenze come impiegato, più femmine e in quote decrescenti con l'aumentare dell'età, il 13,6% come operaio mentre il 21,2% lavora come autonomo, più uomini e più individui giovani e ultra55enni (cfr. Grafico 13 e tabella 14).

Grafico 13 - Posizione nella professione.

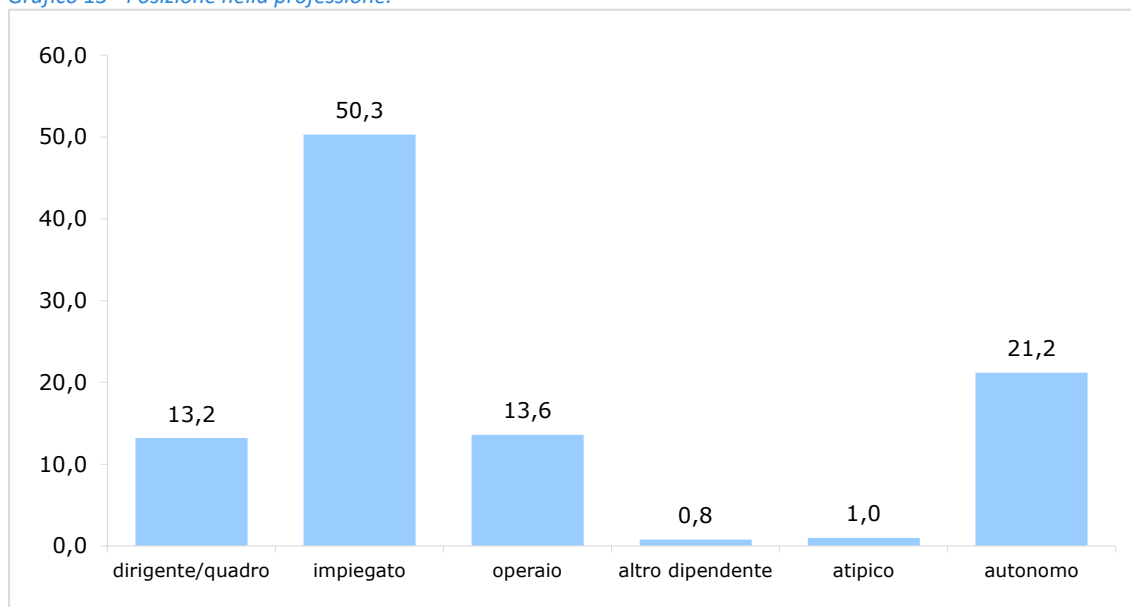


Tabella 14 - Distribuzione per posizione nella professione ed età (percentuali di colonna).

	M	F	18-34	35-54	55+	Totale
dirigente/quadro	15,7	11,0	6,2	12,8	17,5	13,2
impiegato	44,7	55,3	55,3	53,6	42,4	50,3
operaio	15,6	11,7	10,4	15,0	13,0	13,6
altro dipendente	0,4	1,0	2,1	0,7	0,0	0,8
atipico	0,4	1,7	1,0	1,8	0,0	1,0
autonomo	23,3	19,3	25,0	16,1	27,1	21,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Quasi tutti i rispondenti sono italiani (97,2%), l'1,4% sono cittadini europei e l'1,4% extracomunitari.

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.

ANAGRAFE

1. *Presso l'Ufficio Anagrafe del Comune si richiedono i cambi di residenza da altro comune, i cambi di abitazione (all'interno del Comune di Firenze), le iscrizioni dall'estero, le registrazioni delle convivenze di fatto, le certificazioni storico-anagrafiche, ecc.. Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dall'ufficio Anagrafe?*

- ☐ sì
- ☐ no → va a dom. 3

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

- ☐ sì, cambio di residenza o abitazione
- ☐ sì, certificati storico-anagrafici
- ☐ sì, registrazione convivenza di fatto
- ☐ sì, rettifica anagrafica
- ☐ sì, altro servizio
- ☐ no → va a dom. 3

3. E' a conoscenza dei servizi offerti dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)?

- ☐ sì
- ☐ no → va a dom. 5

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

- ☐ sì, cambio di residenza o abitazione on line
- ☐ sì, certificati anagrafici
- ☐ sì, rettifica anagrafica
- ☐ sì, altro servizio
- ☐ no → va a dom. 5

PAD – punti anagrafici decentrati

5. I Punti anagrafici decentrati sono uffici presso i quali si possono richiedere certificati (di residenza, stato di famiglia...), fare la carta di identità, ecc. Lei è a conoscenza di tali servizi offerti dai P.A.D.?

- ☐ sì
☐ no → va a dom. 9

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

- ☐ sì, rilascio/rinnovo carta d'identità
☐ 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. 9

7. Se sì, presso quale punto anagrafico?

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

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

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

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

- ☐ sì
☐ no
☐ non so

10. (solo a chi si è recato nei PAD Parterre) è a conoscenza della possibilità di prenotare online l'appuntamento per il rilascio della Carta di identità elettronica anche tramite l'agenda ministeriale all'indirizzo <https://www.prenotazionicie.interno.gov.it>?

- ☐ sì, l'ho utilizzata → va a dom. 11
- ☐ sì, ma non l'ho utilizzata → va a dom.12
- ☐ no → va a dom.12

11. (se l'ha utilizzata) Quanto la ritiene utile?

- ☐ moltissimo
- ☐ molto
- ☐ abbastanza
- ☐ poco
- ☐ per niente
- ☐ non so

STATO CIVILE

12. 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.15

13. 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. 15

14. 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							

15. 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. 18

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

- ☐ sì
- ☐ no → va a dom. 18

17. Come lo valuta?

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

SERVIZI ONLINE

18. 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. 21

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

- ☐ sì
- ☐ no → a dom. 21

20. Come lo valuta?

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

PROGETTO 'RETI DIFFUSE'

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

- ☐ sì
- ☐ no → va a dom. 24

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

- ☐ sì
- ☐ no → va a dom. 24

23. Se sì, come lo valuta?

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

ELETTORALE

24. *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. 27

25. 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. 27

26. se sì, come lo valuta?

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

27. (se sì ad almeno una delle domande 6, 13, 19, 22, 25) Potrebbe dare una valutazione complessiva dei servizi demografici del Comune di Firenze?

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

28. (se sì ad almeno una delle domande 6, 13, 19, 22, 25) 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

Cittadinanza

Titolo di studio:

- Laurea o titolo superiore
- Licenza media superiore
- Licenza media inferiore o di avviamento professionale
- Licenza elementare
- Nessun titolo
- Non voglio rispondere

condizione professionale:

- Occupato
Non occupato:
- Disoccupato in cerca di occupazione
- Casalinga/o
- Studente
- Ritirato/a dal lavoro (pensionato)
- Altra condizione (inabile, anziano, benestante o simili)

(Se occupato) E la sua posizione nella professione?

Alle dipendenze

- dirigente
- direttivo/quadro
- impiegato intermedio
- operaio subalterno e assimilati
- apprendista
- lav. a domicilio per imprese

Un lavoro di

- Collaborazione coordinata e continuativa (con o senza progetto)
- Prestazione d'opera occasionale

Autonomo

- imprenditore
- libero professionista
- lavoratore in proprio
- socio di cooperativa
- coadiuvante familiare

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 - Conoscenza Ufficio Anagrafe.

	N	%
sì	276.882	87,1
no	41.033	12,9
Totale	317.915	100,0

Tabella 2 - Servizi utilizzati Anagrafe.

	N	%
cambio abitazione/residenza	93.827	33,9
Certificati storico-anagrafici	67.146	24,3
Registrazione convivenze di fatto	14.310	5,2
Rettifica anagrafica	12.699	4,6
altro	20.679	7,5
no	126.104	45,5

Tabella 3 - Conoscenza servizi di ANPR.

	N	%
sì	157.355	49,5
no	160.560	50,5
Totale	317.915	100,0

Tabella 4 - Servizi utilizzati ANPR.

	N	%
Cambio abitazione/residenza online	48.725	31,0
Certificati anagrafici	60.190	38,3
Rettifica anagrafica	29.668	18,9
altro	22.985	14,6
no	75.280	47,8

Tabella 5 - Conoscenza dei PAD.

	N	%
sì	232.397	73,1
no	85.518	26,9
Totale	317.915	100,0

Tabella 6 - Servizi utilizzati nei PAD.

	N	%
rilascio/rinnovo c.i.	90.965	39,1
certificati	42.967	18,5
autentiche	17.491	7,5
altro	6.365	2,7
no	104.863	45,1

Tabella 7 - PAD in cui si sono recati gli utenti.

	N	%
Parterre	48.317	37,9
Villa Vogel	14.947	11,7
Villa Arrivabene	13.691	10,7
Carlo Bini	17.846	14,0
Villa Pallini	10.496	8,2
Tagliamento	7.621	6,0
non ricordo/non so	14.616	11,5
Totale	127.534	100,0

Tabella 8 - 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	28,7	18,9	25,1	28,1	19,2	22,9	17,4	29,9
buono	47,4	53,6	50,4	48,2	40,1	40,4	44,6	47,7
sufficiente	19,7	20,5	20,5	18,7	26,2	26,2	25,5	17,7
scarso	2,2	5,5	2,7	2,5	8,5	4,7	6,0	2,0
insufficiente	1,7	1,2	1,0	2,0	5,7	5,0	4,7	1,3
non so	0,3	0,2	0,2	0,4	0,2	0,7	1,7	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 9 - Valutazione apertura dei PAD il sabato mattina.

	N	%
sì	212.018	66,7
no	49.322	15,5
non so	56.575	17,8
Totale	317.915	100,0

Tabella 10 – Conoscenza possibilità di fissare appuntamento CIE su agenda ministeriale.

	N	%
sì, l'ho utilizzata	29.595	61,3
sì, ma non l'ho utilizzata	9.841	20,4
no	8.881	18,4
Totale	48.317	100,0

Tabella 11 – Valutazione utilità appuntamento tramite agenda ministeriale.

	N	%
moltissimo	12.091	40,9
molto	12.717	43,0
abbastanza	4.786	16,2
Totale	29.595	100,0

Tabella 12 - Conoscenza dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
sì	207.256	65,2
no	110.659	34,8
Totale	317.915	100,0

Tabella 13 - Servizi utilizzati all'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
denuncia di morte	21.291	10,3
Istanza di cremazione	11.467	5,5
pubblicazioni matrimonio	29.573	14,3
prenotazione sale per matrimonio	11.754	5,7
Istanza per riconoscimento cittadinanza italiana	8.264	4,0
altro	11.429	5,5
no	143.970	69,5

Tabella 14 - 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	16,7	14,6	17,3	17,5	13,0	12,4	10,9	19,9
buono	43,7	42,8	40,7	39,7	32,2	33,4	36,7	41,7
sufficiente	21,9	24,5	24,4	23,8	27,3	28,4	26,9	18,6
scarso	3,5	3,4	2,3	3,7	8,7	8,1	7,2	2,1
insufficiente	1,1	0,8	1,5	2,0	3,5	2,9	4,5	1,8
non so	13,1	13,9	13,8	13,4	15,2	14,8	14,0	15,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	13,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 15 - Conoscenza dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
Sì	121.090	38,1
No	196.825	61,9
Totale	317.915	100,0

Tabella 16 - Utilizzo dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
Sì	35.304	29,2
No	85.786	70,8
Totale	121.090	100,0

Tabella 17 - Valutazione dei servizi telefonici dell'Ufficio di Stato Civile.

	N	%
ottimo	14.624	41,4
buono	16.538	46,8
sufficiente	2.868	8,1
scarso	1.273	3,6
insufficiente	0	0,0
Totale	35.304	100,0

Tabella 18 - Conoscenza dei Servizi Online.

	N	%
sì	221.279	69,6
no	96.636	30,4
Totale	317.915	100,0

Tabella 19 - Utilizzo dei Servizi Online

	N	%
Sì	84.608	88,2
No	136.671	61,8
Totale	221.279	100,0

Tabella 20 - Valutazione dei Servizi Online.

	N	%
ottimo	38.791	45,8
buono	35.009	41,4
sufficiente	7.948	9,4
scarso	2.544	3,0
insufficiente	317	0,4
Totale	84.608	100,0

Tabella 21 - Conoscenza rilascio certificati presso punti decentrati.

	N	%
Sì	152.258	47,9
No	165.657	52,1
Totale	317.915	100,0

Tabella 22 – Utilizzo punti decentrati.

	N	%
Sì	57.551	37,8
No	94.707	62,2
Totale	152.258	100,0

Tabella 23 - Valutazione punti decentrati.

	N	%
ottimo	18.435	32,0
buono	33.397	58,0
sufficiente	4.453	7,7
scarso	1.265	2,2
insufficiente	0	0,0
Totale	57.551	100,0

Tabella 24 - Conoscenza dell'Ufficio Elettorale.

	N	%
Sì	212.409	66,8
No	105.506	33,2
Totale	317.915	100,0

Tabella 25 - Utilizzo Ufficio Elettorale.

	N	%
consegna a domicilio delle tessere elettorali	46.401	21,8
richiesta del duplicato della tessera elettorale	48.995	23,1
altro servizio	8.921	4,2
No	108.092	50,9
Totale	212.409	100,0

Tabella 27 - Valutazione Ufficio Elettorale.

	N	%
ottimo	36.568	35,1
buono	56.621	54,3
sufficiente	7.314	7,0
scarso	1.906	1,8
insufficiente	1.270	1,2
non so	638	0,6
Totale	104.317	100,0

Tabella 27 – Valutazione complessiva dei servizi demografici.

	N	%
ottimo	36.889	18,6
buono	113.521	57,1
sufficiente	38.182	19,2
scarso	6.354	3,2
insufficiente	952	0,5
non so	2.878	1,4
Totale	198.775	100,0

Tabella 28 - Valutazione dei servizi demografici in base alle aspettative dell'utente.

	N	%
meglio di come me lo aspettavo	60.735	30,6
come me lo aspettavo	119.276	60,0
peggio di come me lo aspettavo	9.524	4,8
non so	9.241	4,6
Totale	198.775	100,0

La statistica per la città

*Report sulle biblioteche
comunali fiorentine*

Anno 2024





<i>Introduzione.....</i>	<i>62</i>
<i>Le biblioteche comunali fiorentine</i>	<i>63</i>
<i>Le risorse delle biblioteche</i>	
<i>Gli spazi a disposizione dell'utenza.....</i>	<i>64</i>
<i>Apertura al pubblico - Orario di apertura</i>	<i>66</i>
<i>Giorni di apertura al pubblico</i>	<i>67</i>
<i>Il patrimonio documentario</i>	<i>69</i>
<i>L'utenza</i>	
<i>Gli iscritti.....</i>	<i>73</i>
<i>Presenze in biblioteca</i>	<i>77</i>
<i>Presenza alle attività culturali e di formazione</i>	<i>79</i>
<i>Gruppi culturali</i>	<i>83</i>
<i>Consulenze digitali</i>	<i>86</i>
<i>Questionario di gradimento del servizio di consulenze digitali</i>	<i>87</i>
<i>I servizi</i>	
<i>Prestiti.....</i>	<i>88</i>
<i>Prestiti per classi Dewey</i>	<i>91</i>
<i>Servizi di prestito esterni</i>	<i>99</i>
<i>Punti prestito BiblioCoop</i>	<i>99</i>
<i>Servizio di prestito a domicilio (SPAD)</i>	<i>99</i>
<i>Indici biblioteconomici.....</i>	<i>100</i>

Introduzione

Il Sistema delle Biblioteche Comunali Fiorentine si è confermato una realtà di riferimento per lo spazio urbano, un'importante pluralità di luoghi di scambio e di contaminazione culturale per tutti i cittadini e le cittadine.

Il 2024 è stato un anno denso di avvenimenti per tutte le 13 biblioteche comunali e i 2 punti di lettura esterni. La biblioteca De André ha riaperto a febbraio completamente ristrutturata e con nuovi arredi. Altre due sedi hanno riaperto al pubblico ampliando ulteriormente l'offerta sul territorio: la Biblioteca dei ragazzi, nel cuore di Santa Croce e il Punto di lettura Gori nel Quartiere 4. Altre due biblioteche, la Pietro Thouar e Palagio di Parte Guelfa sono state riaperte a inizio 2025 con nuovi servizi e adeguamento delle barriere architettoniche. Tutto ciò conferma l'intenzione dell'Amministrazione Comunale di investire nelle biblioteche e la volontà di renderle sempre più funzionali e adeguate alle esigenze culturali dei cittadini.

In gran parte delle biblioteche comunali fiorentine sono nati e si sono consolidati numerosi gruppi culturali, costituiti da utenti che si riuniscono periodicamente in uno spazio dedicato della biblioteca per condividere interessi e passioni comuni come quelle per la lettura, declinata in varie tipologie, e la fotografia. La crescita delle nostre biblioteche è stata nel tempo costante.

Dopo la pandemia del 2020 che ha lasciato in eredità una forte dispersione culturale, negli ultimi quattro anni si è continuato a registrare una tendenza in crescita delle presenze in biblioteca: per il 2024 sono stati 756.446 gli ingressi totali, mentre ammonta a 13.478 il numero dei nuovi iscritti. Positivo anche il numero degli utenti attivi: 30.170 sono, infatti, le persone che nel corso dell'anno hanno effettuato almeno un'operazione di prestito.

Significativo anche il numero delle presenze alle attività culturali e formative organizzate dalle 13 biblioteche del Sistema: alle tante iniziative pensate per un pubblico che comprenda tutte le fasce d'età, hanno partecipato ben 73.237 persone, di cui 57.833 adulti e 15.404 bambini. Una risposta importante da parte della comunità, a conferma del reale bisogno di coltivare relazioni sociali e di dedicarsi all'apprendimento permanente come palestra per il raggiungimento del benessere intellettuale.

Un bilancio complessivo davvero positivo, con risultati che mostrano il frutto di un lavoro intenso e continuo, sempre volto all'alimentazione e alla cura dell'identità culturale della nostra città, per la quale continueremo ad impegnarci molto.

Giovanni Bettarini
Assessore alla Cultura
del Comune di Firenze

Le Biblioteche Comunali Fiorentine

Le Biblioteche comunali fiorentine sono la rete di pubblica lettura della città di Firenze. Offrono spazi accoglienti, risorse e servizi per l'informazione, la cultura e l'intrattenimento di tutti i cittadini.

Il sistema delle BCF, con 13 biblioteche comunali e 2 punti di lettura esterni, è così articolato:

- 2 biblioteche di interesse cittadino (quartiere 1): **Biblioteca delle Oblate e Palagio di Parte Guelfa**;
- 9 biblioteche di quartiere: **Biblioteca De Andrè e Pietro Thouar** per il quartiere 1; **Biblioteca Mario Luzi e Dino Pieraccioni** per il quartiere 2; **Biblioteca Villa Bandini e Galluzzo** per il quartiere 3; **BiblioteCanova Isolotto** per il quartiere 4; **Biblioteca Filippo Buonarroti e Orticoltura** per il quartiere 5;
- Biblioteca scolastica **Leonardo da Vinci** nel quartiere 5;
- **Biblioteca dei Ragazzi** dedicata a bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, nel quartiere 1;
- **Bibliobus** cittadino, afferente a **BiblioteCanova Isolotto**;
- **Punto di lettura Luciano Gori** nel quartiere 4, afferente a **BiblioteCanova Isolotto**

Sul territorio si trovano anche 6 punti di prestito esterni BiblioCoop, all'interno dei centri commerciali Unicoop Firenze, non facenti parte del Sistema bibliotecario comunale, ma per i quali le biblioteche gestiscono il patrimonio documentario e si occupano della formazione del personale volontario impiegato.

Ogni punto prestito BiblioCoop è associato ad una biblioteca comunale:

- Quartiere 2: Coop Cimabue – collegata alla biblioteca Mario Luzi
- Quartiere 3: Coop Gavinana – collegata alla biblioteca Villa Bandini
- Quartiere 4: Coop Ponte a Greve – collegata a BiblioteCanova Isolotto
- Quartiere 5: Coop Novoli e Coop Piagge – collegate alla biblioteca Buonarroti
- Quartiere 5: Coop Leopoldo – collegata alla biblioteca Orticoltura

Le risorse delle biblioteche

Con il termine risorse si intendono tutti gli strumenti di cui le biblioteche dispongono per impostare l'erogazione dei servizi e per produrre risultati finalizzati al soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali dell'utenza. In particolare ci riferiamo a spazi e attrezzatura informatica, orario di apertura al pubblico e patrimonio documentario.

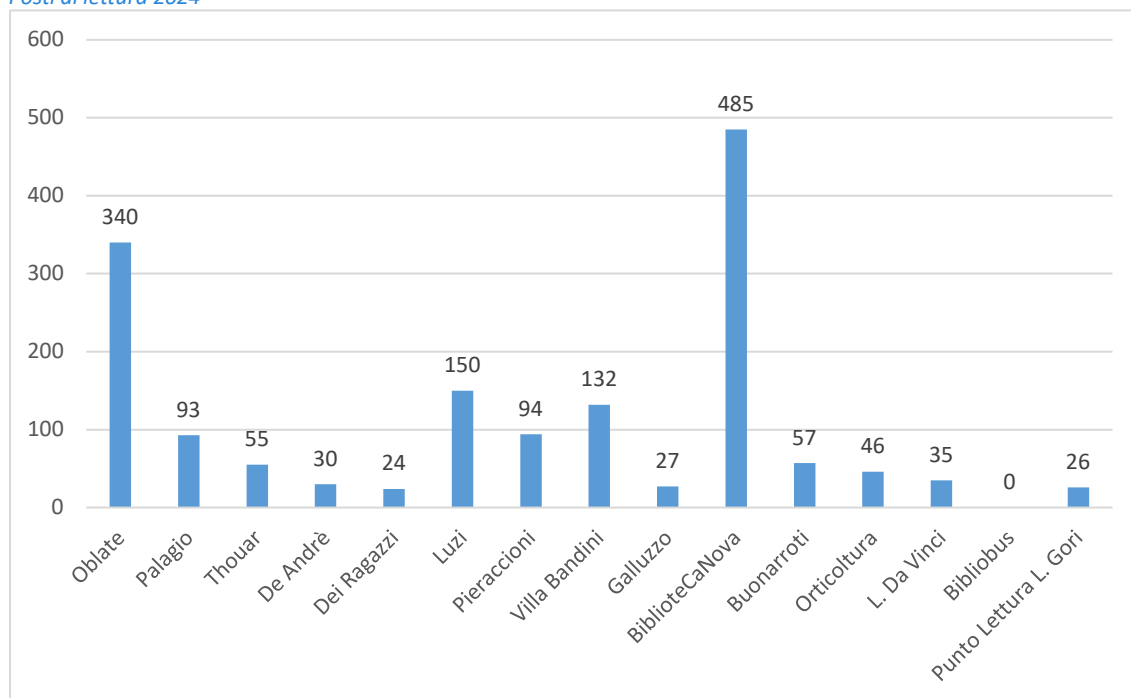
Gli spazi a disposizione dell'utenza

L'analisi degli spazi messi a disposizione dell'utenza è utile per avere un quadro delle dimensioni e degli spazi accessibili al pubblico delle biblioteche. Il dato dei posti di lettura è il totale delle postazioni fruibili per lo studio, la lettura o la consultazione di ogni tipo di materiale; il numero dei PC al pubblico è diminuito nel corso degli anni a causa di un minor utilizzo derivante sia dall'implementazione del servizio di rete wi-fi, che dalla messa a disposizione di postazioni di lettura e studio dotate di presa elettrica, alle quali possono essere collegati i dispositivi elettronici personali. Tuttavia, si mantengono alcuni presidi attivi per tutelare la possibilità di utilizzo di dispositivi elettronici anche da parte di chi potrebbe non esserne in possesso.

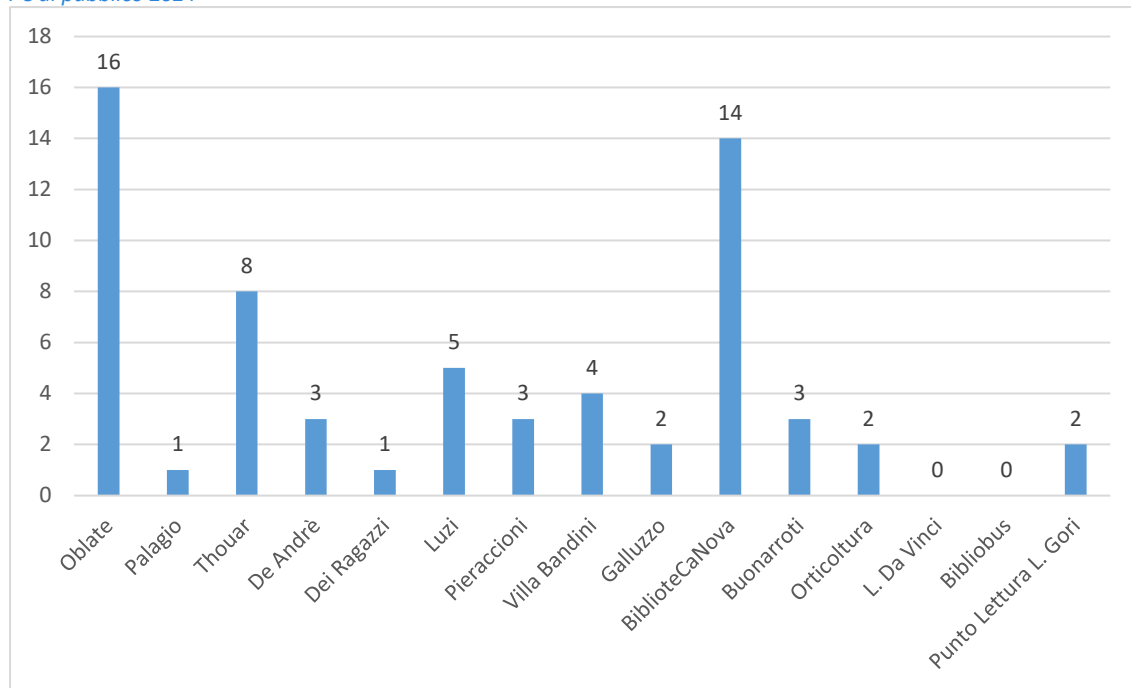
Superficie, posti di lettura e postazioni pc al pubblico 2024

Biblioteca	Superficie totale (mq)	Superficie accessibile al pubblico (mq)	Posti lettura	PC al pubblico
Oblate	6.154	5.336	340	16
Palagio	365	325	93	1
Thouar	300	300	55	8
De Andrè	232	141	30	3
Dei Ragazzi	147	147	24	1
Luzi	733	730	150	5
Pieraccioni	380	360	94	3
Villa Bandini	1.020	1.020	132	4
Galluzzo	120	120	27	2
BiblioteCaNova	3.222	2.245	485	14
Buonarroti	385	296	57	3
Orticoltura	368	333	46	2
L. Da Vinci	272	203	35	0
Bibliobus	7	3	0	0
Punto Lettura L. Gori	99	88	26	2
Totale	13.804	11.647	1.594	64

Posti di lettura 2024



PC al pubblico 2024



Apertura al pubblico - Orario di Apertura

L'orario di apertura al pubblico riflette la disponibilità di una biblioteca a coprire il più possibile tutte le fasce orarie e i giorni della settimana, per venire incontro alle esigenze dell'utenza.

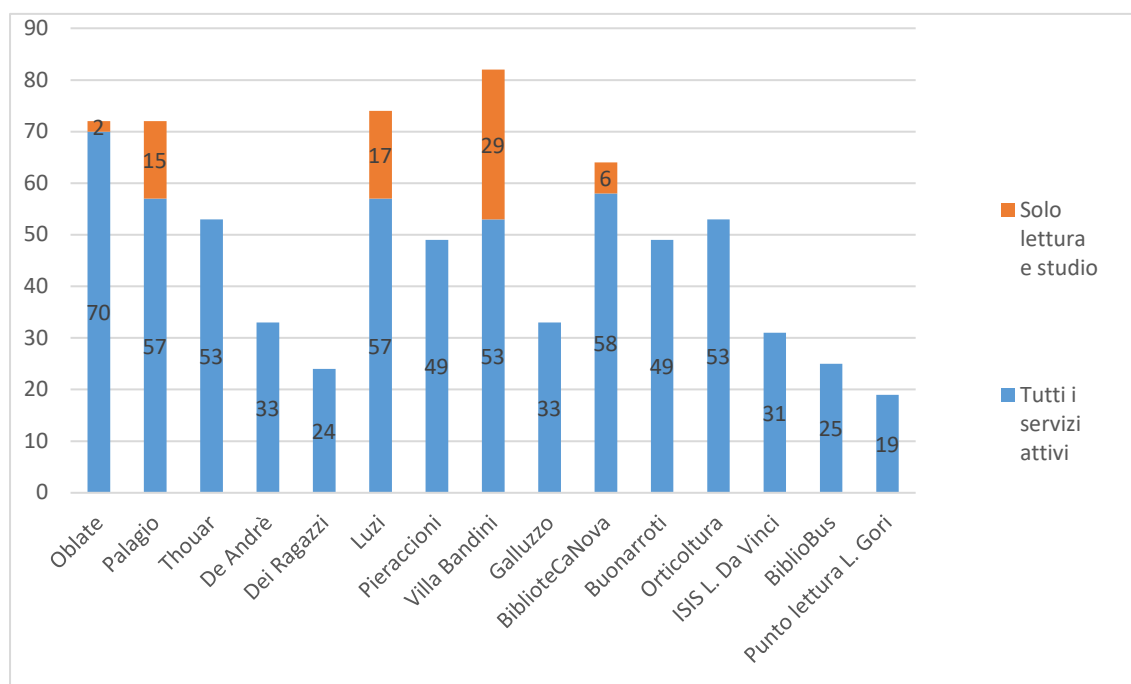
In alcune biblioteche l'orario di apertura viene ampliato attraverso la collaborazione con associazioni che si impegnano a garantire l'accesso alle sale di lettura in orari supplementari, offrendo un servizio alla comunità che, tuttavia, non comprende i servizi bibliotecari come ad esempio il prestito. Questo avviene soprattutto nelle ore serali dopo le 19.00 e nei giorni festivi.

Alcune biblioteche osservano due tipi di orario di apertura al pubblico nel corso dell'anno: l'orario ordinario (da settembre a giugno compresi) e l'orario estivo (luglio e agosto) in cui si applica una riduzione oraria dovuta alla minor richiesta di servizi da parte dei cittadini.

Ore di apertura al pubblico delle biblioteche

Biblioteca	Orario ordinario			Orario estivo		
	Ore tutti i servizi attivi	Ore solo lettura e studio	Totale ore	Ore tutti i servizi attivi	Ore solo lettura e studio	Totale ore
Oblate	70	2	72	70	2	72
Palagio	57	15	72	49	0	49
Thouar	53	0	53	49	0	53
De Andrè	33	0	33	33	0	33
Dei Ragazzi	24	0	24	0	0	0
Luzi	57	17	74	49	17	66
Pieraccioni	49	0	49	24	0	24
Villa Bandini	53	29	82	49	29	78
Galluzzo	33	0	33	33	0	33
BiblioteCaNova	58	6	64	49	6	55
Buonarroti	49	0	49	49	0	49
Orticoltura	53	0	53	49	0	49
ISIS L. Da Vinci	31	0	31	31	0	31
BiblioBus	25	0	25	25	0	25
Punto lettura L. Gori	19	0	19	19	0	19
Totale	664	69	733	578	54	636

Ore apertura al pubblico (orario ordinario settembre-giugno)



Giorni di apertura al pubblico

Questo dato rileva i giorni di effettiva apertura al pubblico nell'arco dell'anno di rilevazione: oltre alle chiusure istituzionali per festività, tiene conto anche delle chiusure programmate (chiusura settimanale ordinaria e chiusura estiva) e delle chiusure straordinarie.

Nel 2024 le biblioteche che sono state interessate da significativi periodi di chiusura sono:

Biblioteca De André: chiusa da maggio 2023 e riaperta al pubblico nel febbraio 2024, dopo prolungati lavori di ristrutturazione che ne hanno rinnovato gli ambienti;

Biblioteca Pietro Thouar: chiusa al pubblico da febbraio a dicembre 2024 per lavori di ristrutturazione;

Biblioteca Palagio di Parte Guelfa: chiusa al pubblico da maggio a dicembre 2024 per lavori di ristrutturazione e manutenzione della struttura;

Biblioteca dei Ragazzi: chiusa al pubblico dal 2019 è stata riaperta nel marzo del 2024;

Punto lettura Luciano Gori: riaperto al pubblico a partire da maggio 2024;

Bibliobus: Servizio sospeso per gran parte dell'anno a causa di malfunzionamenti del nuovo mezzo elettrico acquistato a fine 2023.

Numero giorni effettivi di apertura 2024

Biblioteca	Giorni di apertura all'anno
Oblate	295
Palagio	129
Thouar	46
De Andrè	201
Dei Ragazzi	124
Luzi	286
Pieraccioni	286
Villa Bandini	287
Galluzzo	237
BiblioteCaNova	290
Buonarroti	287
Orticoltura	286
ISIS L. Da Vinci	227
BiblioBus	82
Punto lettura L. Gori	137

Il patrimonio documentario

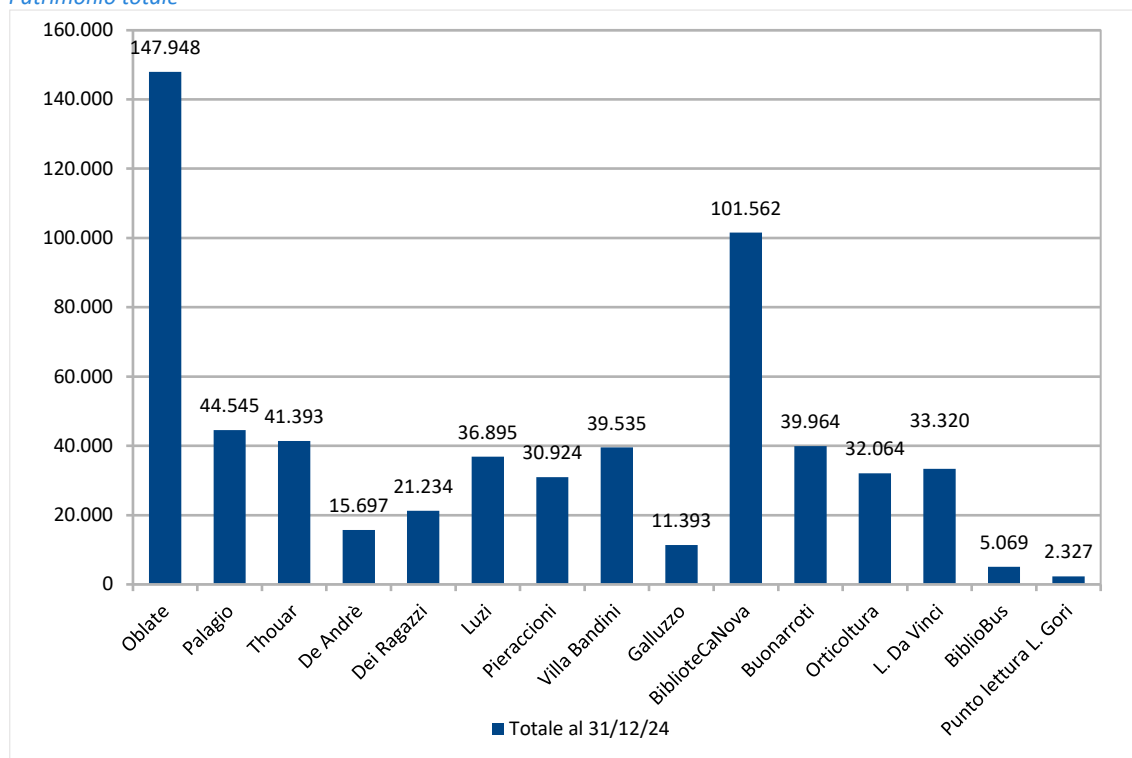
Il patrimonio documentario costituisce l'insieme delle risorse possedute da una biblioteca e messe a disposizione degli utenti sia per il prestito che per la consultazione in sede.

Rispetto al totale, calcolato sommando i documenti posseduti da ogni biblioteca al 31 dicembre 2024, vengono messe in evidenza alcune particolari categorie: materiale per bambini e ragazzi, materiale in lingua straniera, materiale multimediale.

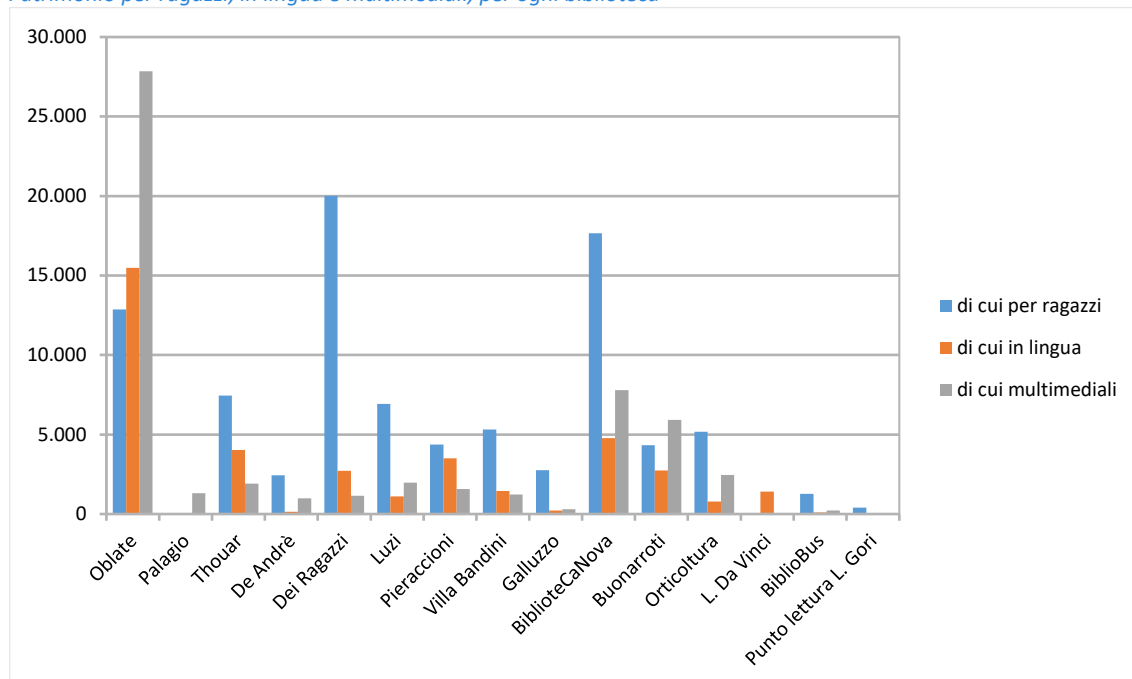
Il patrimonio totale

Biblioteca	Dotazione documentaria totale			
	Totale al 31/12/24	Di cui per ragazzi	Di cui In lingua	Di cui Multimediali
Oblate	147.948	12.874	15.489	27.849
Palagio	44.545	0	0	1.305
Thouar	41.393	7.452	4.022	1.926
De Andrè	15.697	2.437	140	985
Dei Ragazzi	21.234	20.012	2.725	1.150
Luzi	36.895	6.939	1.113	1.986
Pieraccioni	30.924	4.375	3.512	1.573
Villa Bandini	39.535	5.329	1.457	1.229
Galluzzo	11.393	2.763	227	305
BiblioteCaNova	101.562	17.660	4.776	7.788
Buonarroti	39.964	4.337	2.746	5.932
Orticoltura	32.064	5.184	795	2.469
L. Da Vinci	33.320	0	1.425	60
BiblioBus	5.069	1.275	98	222
Punto lettura L. Gori	2.327	399	0	35
Totale	603.870	91.036	38.525	54.814

Patrimonio totale

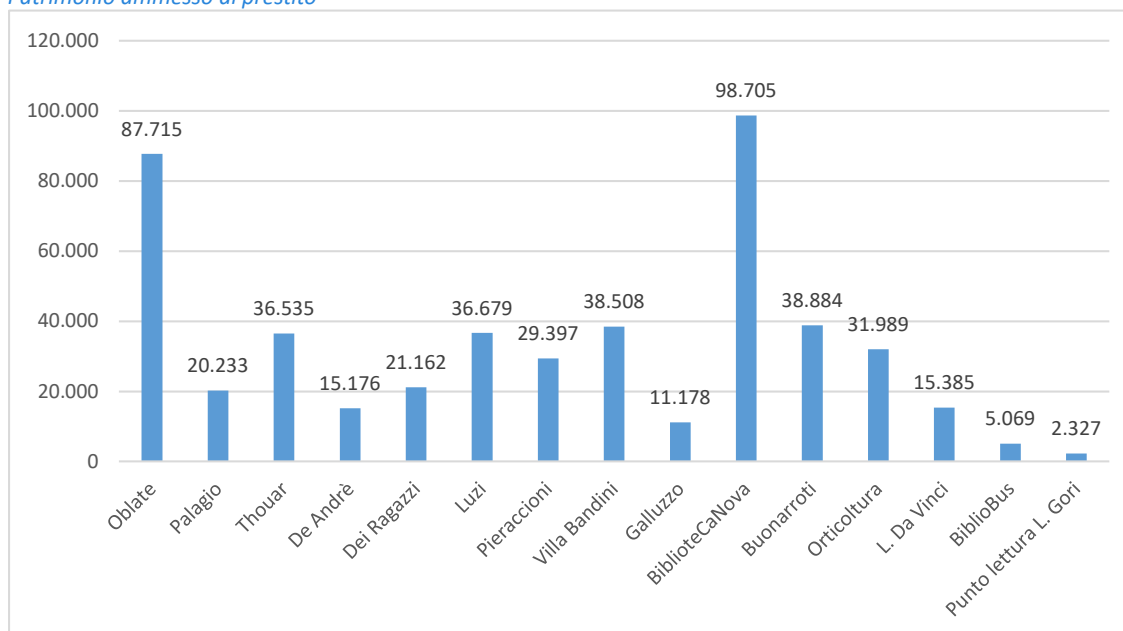


Patrimonio per ragazzi, in lingua e multimediali, per ogni biblioteca



Non tutti i documenti sono ammessi al prestito; alcuni, infatti, sono esclusi dal prestito e possono essere consultati dagli utenti soltanto in sede, per motivi spesso legati alla loro tutela e preservazione.

Patrimonio ammesso al prestito



Patrimonio complessivo ultimi 10 anni

Biblioteca	Patrimonio complessivo dal 2015 al 2024									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Oblate	134.258	137.028	142.895	133.296	133.344	139.988	144.459	148.194	149.754	147.948
Palagio	42.904	43.476	43.165	44.333	48.199	46.396	46.225	46.618	44.872	44.545
Thouar	31.530	32.420	33.800	34.500	37.022	38.409	39.315	40.370	41.012	41.393
De Andrè	14.388	15.706	14.775	15.037	15.384	15.995	16.955	16.694	18.081	15.697
Dei Ragazzi	18.318	18.318	18.129	18.130	18.400	23.056	23.056	23.055	23.055	21.234
Luzi	21.673	23.377	26.125	27.411	31.113	31.055	32.680	33.975	35.789	36.895
Pieraccioni	27.154	29.884	28.925	29.228	31.779	31.695	31.477	31.747	32.893	30.924
Villa Bandini	32.661	35.532	37.780	40.450	43.342	44.490	46.353	47.382	48.286	39.535
Galluzzo	7.892	8.408	9.292	9.651	10.476	10.753	10.960	11.666	11.290	11.393
BiblioteCaNova	125.083	122.201	116.401	118.578	118.708	119.209	112.667	109.526	105.520	101.562
Buonarroti	31.234	32.198	34.046	34.815	37.403	38.458	39.772	41.205	42.422	39.964
Orticoltura	25.573	26.156	26.422	28.219	28.564	29.036	30.132	30.949	32.150	32.064
L. Da Vinci	NR	NR	NR	NR	36.257	36.603	36.603	36.608	36.631	33.320
BiblioBus	NR	NR	NR	NR	3.816	3.896	4.618	4.969	4.906	5.069
Punto lettura L. Gori	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	2.327
Totale	512.668	524.704	531.755	533.648	593.807	609.039	615.272	622.958	626.661	603.870

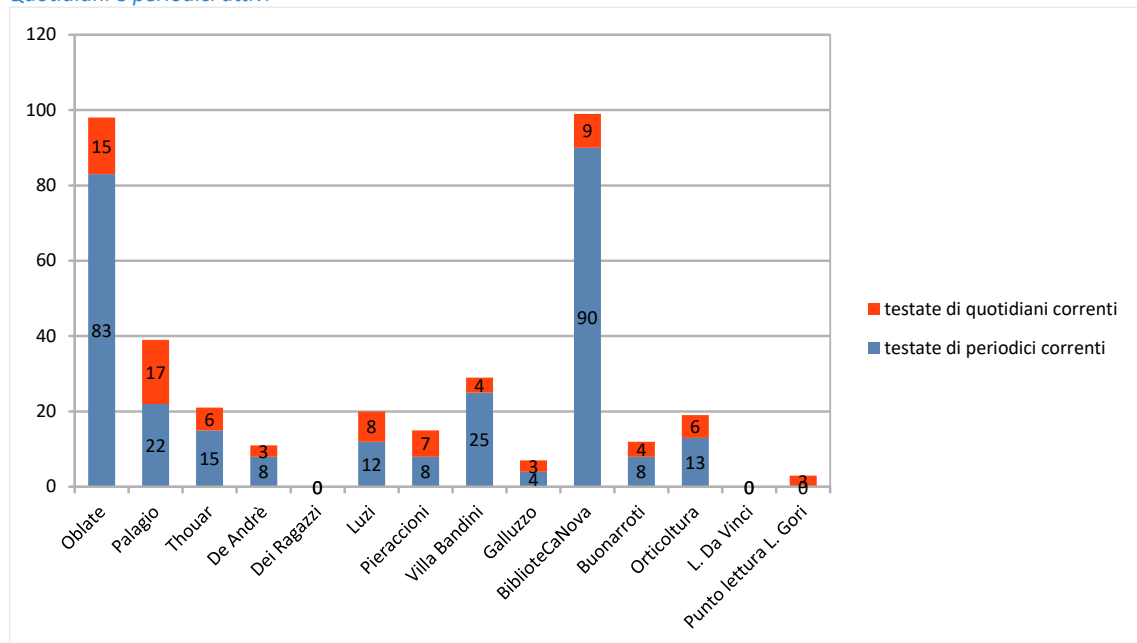
La rilevazione dei dati del Bibliobus prende avvio a partire dal 2019, quando il servizio, nato nel quartiere 4, viene esteso a tutta la città.

Si segnala che il patrimonio di una biblioteca non è un dato sempre in crescita, poiché è il risultato di una costante attività di revisione, finalizzata all'aggiornamento delle collezioni; nel 2024 si registra una diminuzione del patrimonio totale delle biblioteche dovuta sia alla pianificazione di una sistematica attività di scarto dei materiali obsoleti e usurati, sia ai numerosi interventi di ristrutturazione che hanno interessato alcune biblioteche nel corso dell'anno, che sono stati l'occasione per revisionare l'intero patrimonio con maggior attenzione.

Quotidiani e periodici attivi nel 2024

Biblioteca	Testate di periodici correnti	Testate di quotidiani correnti
Oblate	83	15
Palagio	22	17
Thouar	15	6
De Andrè	8	3
Dei Ragazzi	0	0
Luzi	12	8
Pieraccioni	8	7
Villa Bandini	25	4
Galluzzo	4	3
BiblioteCaNova	90	9
Buonarroti	8	4
Orticultura	13	6
L. Da Vinci	0	0
Punto lettura L. Gori	0	3
Totale	288	85

Quotidiani e periodici attivi



L'utenza

Gli iscritti

Per poter usufruire di tutti i servizi offerti dalle biblioteche comunali fiorentine è necessario fare l'iscrizione gratuita e valida per tutte le biblioteche appartenenti alla Rete del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina (SDIAF).

L'iscrizione è riservata ai possessori di un documento d'identità in corso di validità e può essere sottoscritta autonomamente da utenti maggiori di 14 anni, per i minori di 14 anni, invece, è necessario il documento e la firma di un genitore.

Oltre al totale degli utenti iscritti, che è un numero sempre in crescita nel corso degli anni, per avere un dato più significativo sull'utenza effettiva delle biblioteche, si rileva il numero degli utenti attivi, ovvero di tutti coloro che nell'anno di rilevazione hanno effettuato almeno un'operazione di prestito e che, quindi, frequentano regolarmente la biblioteca.

Significativo è anche il dato dei nuovi iscritti nell'anno di rilevazione, per misurare la capacità della biblioteca di attrarre nuova utenza.

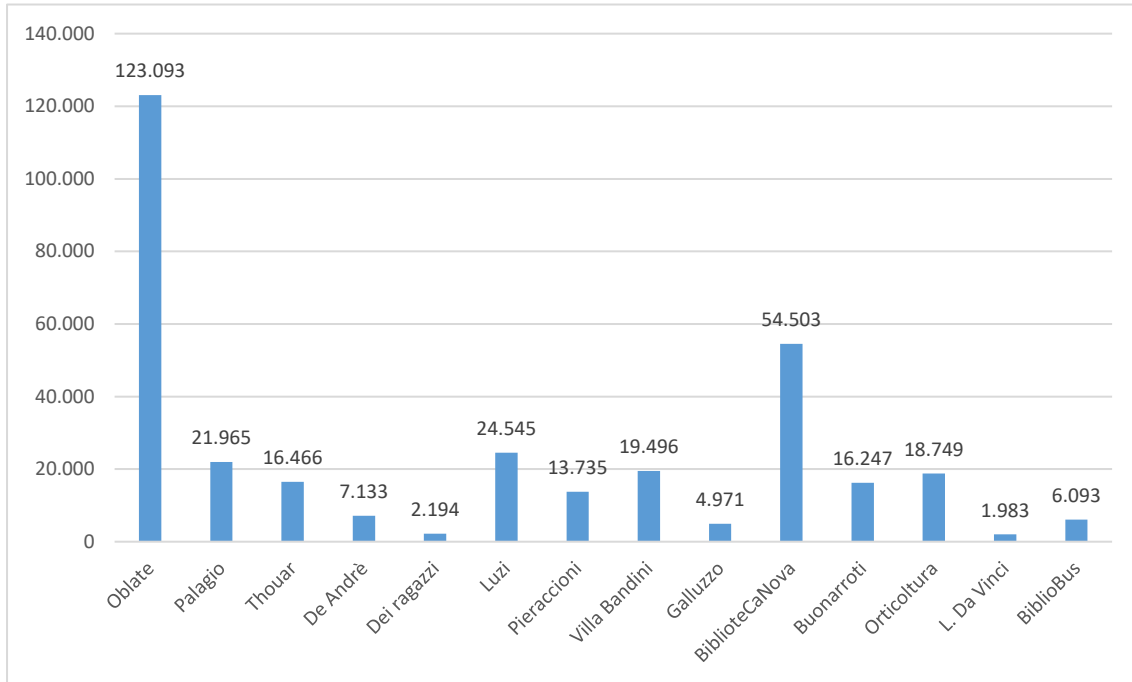
Totale iscritti, utenti attivi e nuovi iscritti 2024

Biblioteca	Utenti iscritti totali	Utenti attivi	Nuovi iscritti
Oblate	123.093	6.530	2.922
Palagio	21.965	863	227
Thouar	16.466	885	292
De André	7.133	876	716
Dei ragazzi	2.194	305	348
Luzi	24.545	3.508	1.492
Pieraccioni	13.735	1.873	884
Villa Bandini	19.496	2.439	1.270
Galluzzo	4.971	926	393
BiblioteCaNova	54.503	6.217	2.098
Buonarroti	16.247	1.556	803
Orticoltura	18.749	3.226	1.378
L. Da Vinci	1.983	158	166
BiblioBus	6.093	808	489
Totale	331.173	30.170	13.478

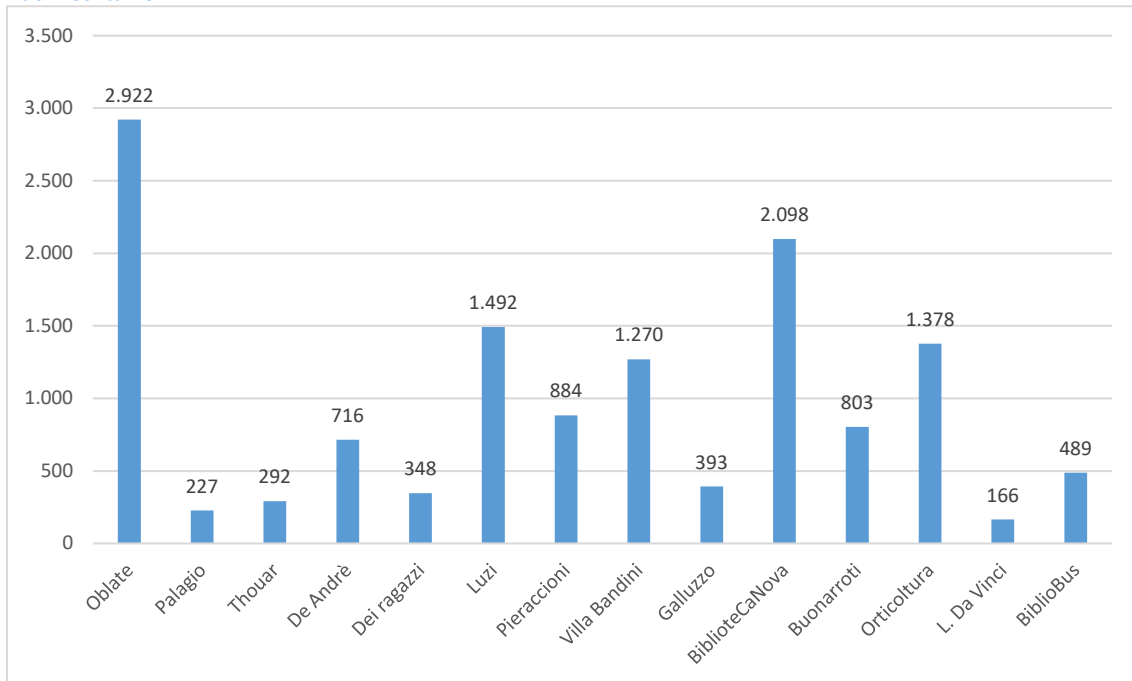
Si precisa che il totale degli utenti iscritti alla biblioteca delle Oblate è composto, oltre che da utenti abituali, anche da turisti non residenti nel Comune di Firenze che si iscrivono in biblioteca e la frequentano soltanto per il breve periodo di permanenza.

Si segnala inoltre che i dati sulle iscrizioni di BiblioteCaNova Isolotto contengono anche quelli del Punto di lettura L. Gori, proprio per la sua natura di punto di lettura esterno associato alla biblioteca.

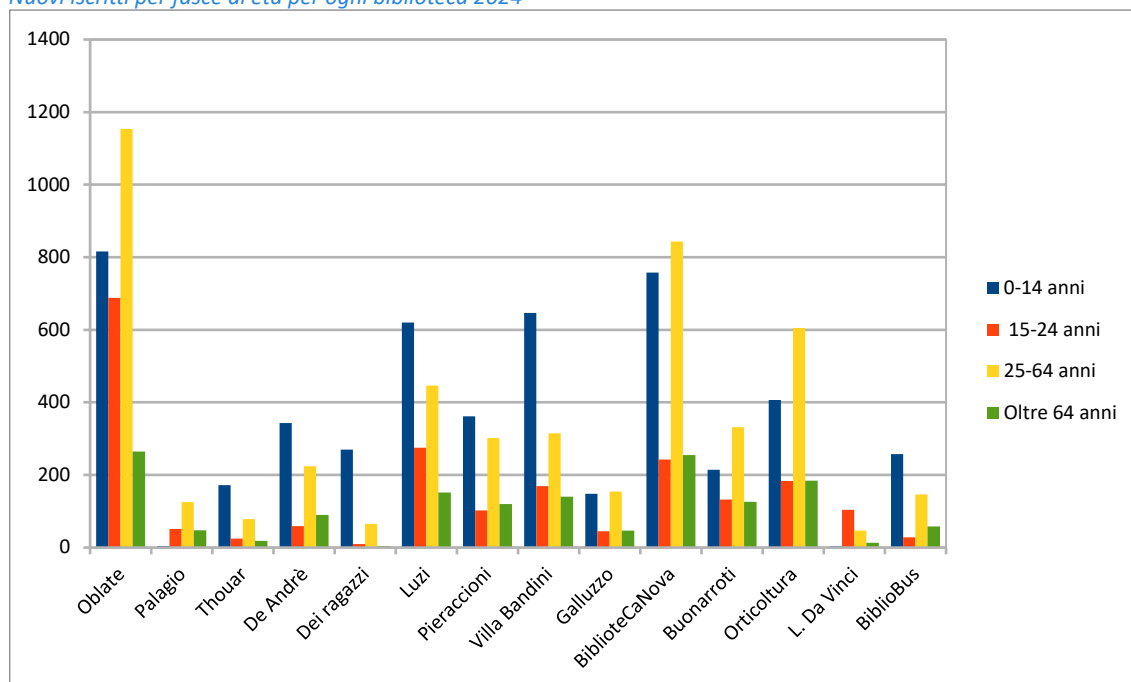
Iscritti totali



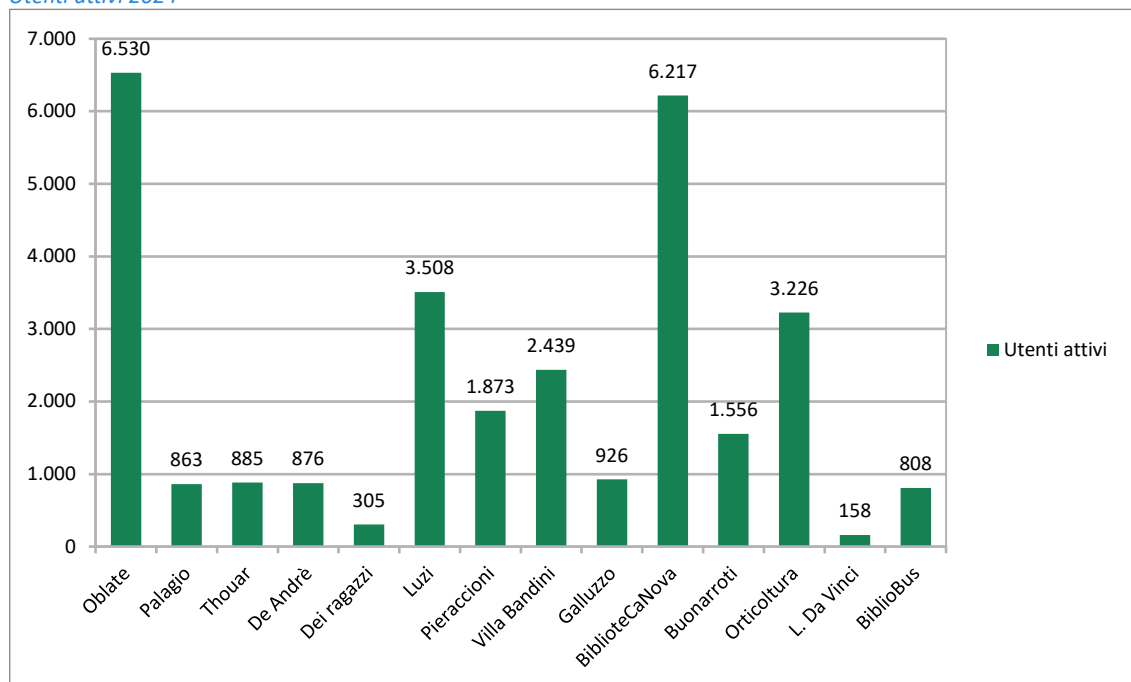
Nuovi iscritti 2024



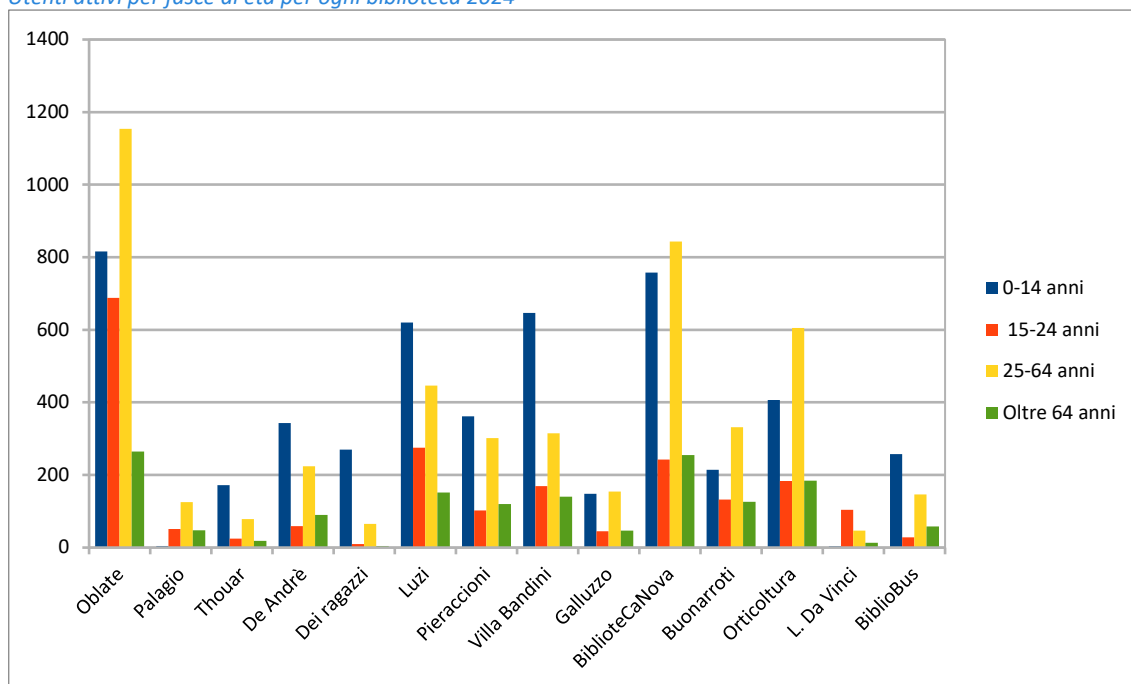
Nuovi iscritti per fasce di età per ogni biblioteca 2024



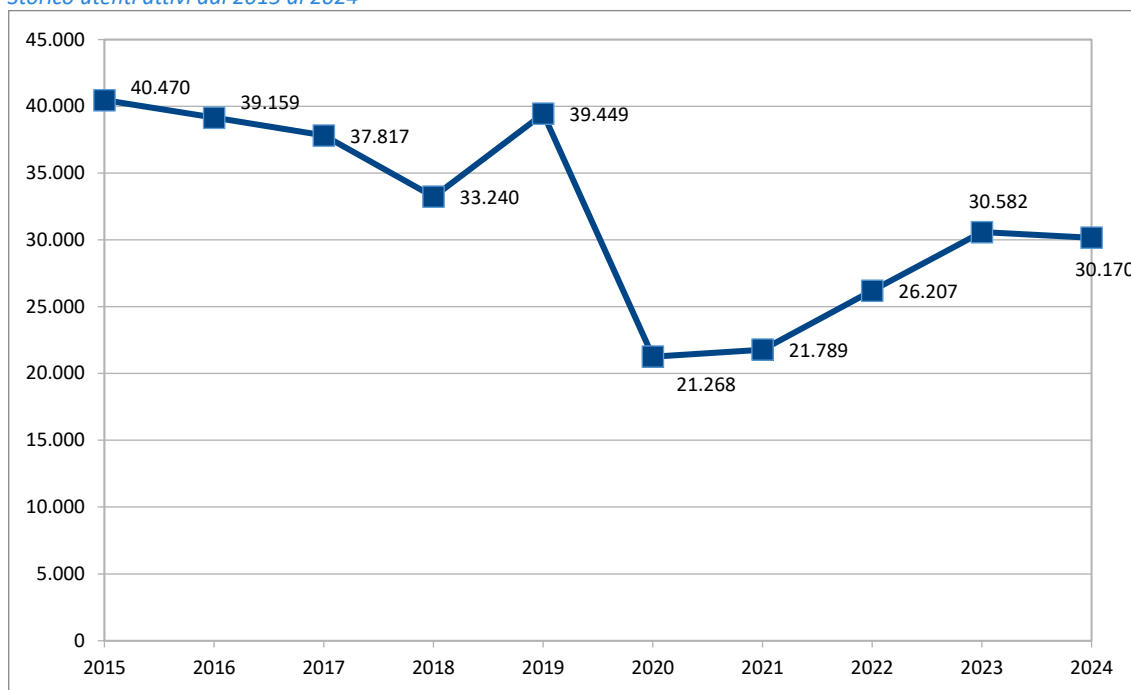
Utenti attivi 2024



Utenti attivi per fasce di età per ogni biblioteca 2024



Storico utenti attivi dal 2015 al 2024



Presenze in biblioteca

Il calcolo delle presenze viene effettuato ogni anno sulla base della rilevazione degli accessi in biblioteca durante tre settimane campione: una invernale (febbraio/ marzo), una estiva (giugno/ luglio) e una autunnale (ottobre/novembre), in modo da avere tre settimane corrispondenti a tre momenti di frequentazione diversi.

Le tre settimane campione di rilevazione sono stabilite dalla Rete Documentaria di appartenenza (nel nostro caso SDIAF) e sono le stesse per tutte le biblioteche.

Per il calcolo delle presenze annuali (Proiezione sul 2024, nella tabella) si utilizza, quindi, un sistema di proiezione basato sugli ingressi registrati durante le tre settimane di rilevazione, che ci restituisce una stima, non un dato reale, ma è utile a valutare l'andamento della frequentazione delle biblioteche

Presenze in biblioteca 2024

Biblioteca	Rilevazione I settimana campione (inverno)		Rilevazione II settimana campione (estate)		Rilevazione III settimana campione (autunno)		Media delle 3 settimane campione	Media giornaliera	Proiezione sul 2024
	Presenze	Giorni di rilevazione	Presenze	Giorni di rilevazione	Presenze	Giorni di rilevazione			
Oblate	7.999	6	6.313	6	6.544	6	6.952	1.159	340.648
Palagio	1.412	7	NA	NA	NA	NA	471	67	26.828
Thouar	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0	NA
De Andrè	328	5	215	5	301	5	281	56	4.783
Dei Ragazzi	NA	NA	175	4	29	4	68	17	2.108
Luzi	1.151	6	1.442	6	1.421	6	1.338	223	64.224
Pieraccioni	890	6	784	6	886	6	853	142	40.960
Villa Bandini	1.488	7	2.278	7	1.965	7	1.910	273	91.696
Galluzzo	305	5	295	5	371	5	324	65	15.536
BiblioteCaNova	2.055	6	2.104	6	1.588	6	1.916	319	91.952
Buonarroti	531	6	494	6	369	6	465	77	22.304
Orticoltura	1.171	6	1.103	6	932	6	1.069	178	51.296
L. Da Vinci	30	5	15	5	93	5	46	9	2.070
BiblioBus	343	6	NA	NA	NA	NA	114	57	1.486
Punto lettura L. Gori	NA	NA	23	5	29	5	17	3	555
Totale	17.703	71	15.241	67	14.528	67	15.824	2.646	756.446

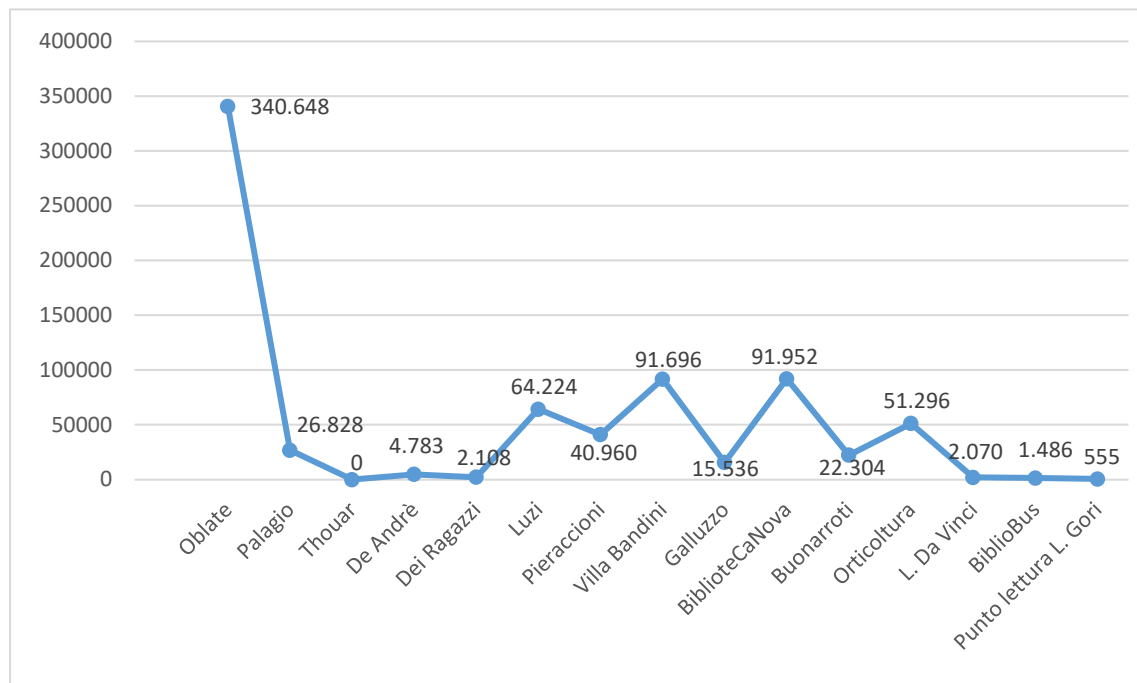
Si ricorda che alcune biblioteche sono state interessate da lunghi periodi di chiusura (Palagio di Parte Guelfa, Thouar, De Andrè, Biblioteca dei Ragazzi, Bibliobus, Punto L. Gori), infatti recano la sigla NA (non applicabile) in corrispondenza di quelle settimane di rilevazione.

Storico proiezione delle presenze in biblioteca negli ultimi 10 anni

Biblioteca	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Oblate	520.000	535.000	536.000	253.379	313.634	119.493	95.800	130.850	281.044	340.648
Palagio	97.778	103.146	164.632	138.700	118.864	29.213	20.533	25.500	47.617	26.828
Thouar	44.968	59.418	71.188	90.167	93.474	38.667	19.400	31.383	55.867	NA
De Andr�	14.483	14.889	14.837	13.536	15.405	5.627	17.550	7.150	4.794	4.783
Dei Ragazzi	10.483	8.701	10.850	6.583	5.900	NA	NA	NA	NA	2.108
Luzi	55.449	54.721	51.116	48.600	55.813	26.213	30.300	50.533	70.600	64.224
Pieraccioni	32.674	25.081	24.266	8.106	30.139	14.440	16.467	20.983	27.233	40.960
Villa Bandini	73.984	87.134	93.253	89.600	72.194	35.840	49.667	55.383	75.067	91.696
Galluzzo	11.583	8.770	9.360	8.281	8.955	4.640	4.817	10.567	9.130	15.536
BiblioteCaNova	233.835	213.269	213.841	211.803	201.018	67.747	53.667	70.983	90.219	91.952
Buonarroti	22.262	36.348	25.116	23.030	19.999	11.040	13.583	17.550	21.650	22.304
Orticultura	39.971	45.205	69.749	66.650	75.838	25.840	21.283	35.900	58.317	51.296
L. Da Vinci	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2.070
BiblioBus	NA	NA	NA	3.349	10.117	NA	6.756	7.443	7.638	1.486
Punto lettura L. Gori	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	555
Totale	1.157.470	1.191.682	1.284.208	961.784	1.021.350	378.760	349.823	464.225	749.175	756.446

Si segnala che la Biblioteca dei Ragazzi   stata chiusa al pubblico dal 2020 al 2023 compresi, mentre il Bibliobus   stato sospeso nel 2020 a causa della pandemia di Covid-19.

Proiezione delle presenze in biblioteca 2024



Presenze alle attività culturali e di formazione

Il Sistema Comunale delle Biblioteche Fiorentine organizza e monitora le attività proposte all'utenza in base a due macro-target d'età: attività per adulti e attività per bambini e ragazzi (minori 0-14 anni).

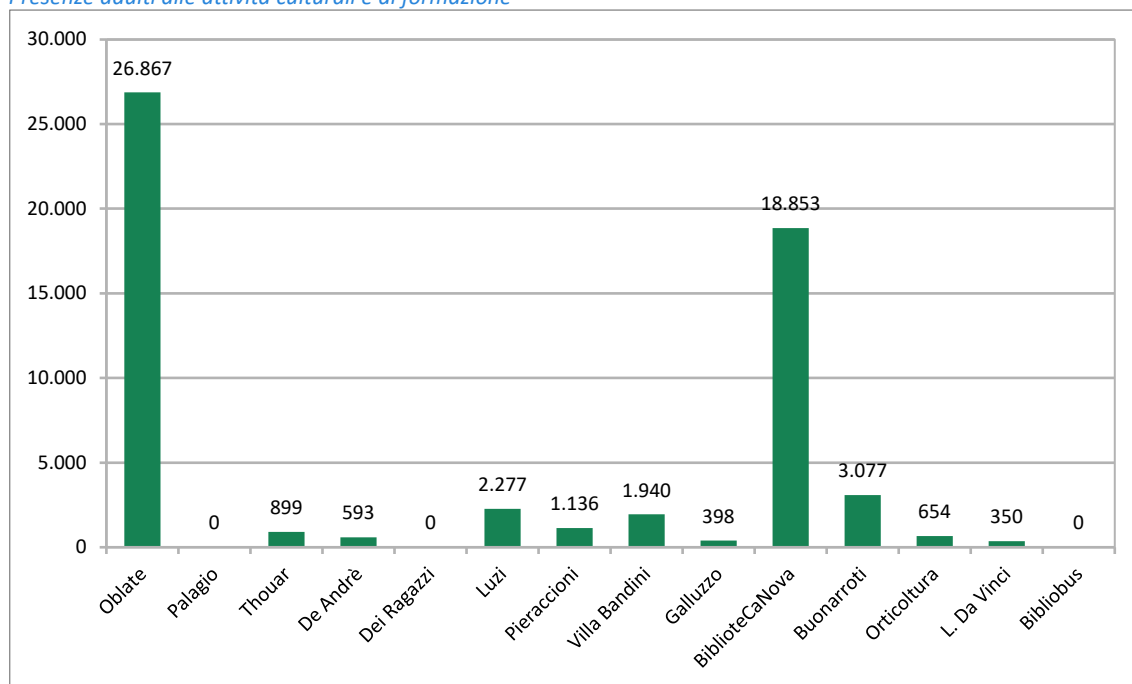
Per gli adulti si distingue tra attività culturali e attività di formazione, mentre tra le attività per bambini e ragazzi si rilevano separatamente gli eventi a utenza libera e quelli organizzati con le scuole.

Da quest'anno, anche in seguito all'istituzione dell'ufficio del Patto per la Lettura, vengono rilevate anche quelle attività diffuse in più luoghi che non sono riconducibili a una singola biblioteca. Questi sono riuniti sotto la definizione di Eventi di Sistema.

Presenze adulti alle attività culturali e di formazione

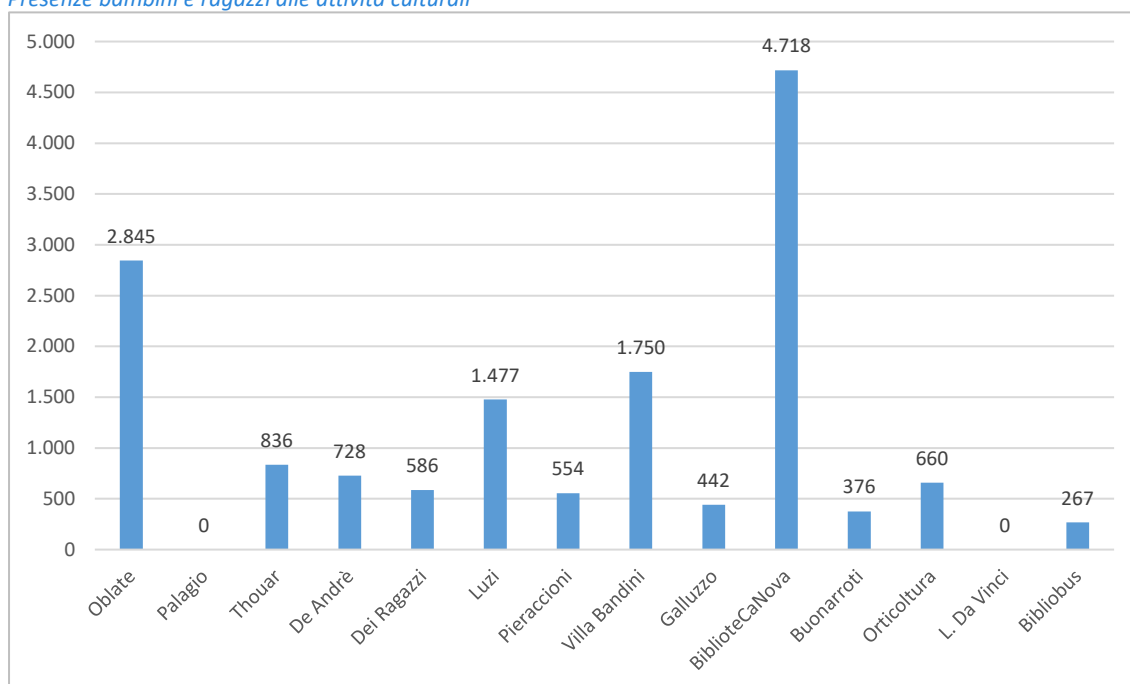
Biblioteca	ADULTI			
	ATTIVITÀ CULTURALI		ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	
	Incontri	Presenze	Incontri	Presenze
Oblate	517	19.331	148	7.536
Palagio	0	0	0	0
Thouar	36	789	10	110
De Andrè	38	593	0	0
Dei Ragazzi	0	0	0	0
Luzi	128	2.246	3	31
Pieraccioni	117	970	15	166
Villa Bandini	79	1.878	4	62
Galluzzo	21	372	3	26
BiblioteCaNova	662	10.760	539	8.093
Buonarroti	233	3.053	3	24
Orticoltura	21	654	0	0
L. Da Vinci	27	350	0	0
Bibliobus	0	0	0	0
Punto lettura L. Gori	45	308	43	401
Eventi di sistema	7	80	0	0
Totale	1.931	41.384	768	16.449

Presenze adulti alle attività culturali e di formazione



Presenze bambini e ragazzi alle attività culturali

Biblioteca	BAMBINI E RAGAZZI			
	UTENZA LIBERA		ATTIVITA' CON LE SCUOLE	
	Incontri	Presenze	Incontri	Presenze
Oblate	119	1.679	69	1.166
Palagio	0	0	0	0
Thourar	49	427	26	409
De André	30	316	20	412
Dei Ragazzi	5	141	20	445
Luzi	86	717	36	760
Pieraccioni	44	327	12	227
Villa Bandini	49	1.018	35	732
Galluzzo	19	332	14	110
BiblioteCaNova	283	2.694	75	2.024
Buonarroti	46	316	2	60
Orticoltura	28	487	12	173
L. Da Vinci	0	0	0	0
Bibliobus	0	0	10	267
Punto lettura L. Gori	11	140	0	0
Eventi di sistema	2	25	0	0
Totale	771	8.619	331	6.785

Presenze bambini e ragazzi alle attività culturali

Si segnala che nel 2020, a causa della pandemia di covid-19, la maggior parte degli eventi è stata realizzata soltanto online, rendendo impossibile una rilevazione del numero totale degli incontri effettuati.

Storico Presenze eventi negli ultimi 10 anni

Biblioteca	2015		2016		2017		2018		2019	
	INCONTRI	PARTECIPANTI	INCONTRI	PARTECIPANTI	INCONTRI	PARTECIPANTI	INCONTRI	PARTECIPANTI	INCONTRI	PARTECIPANTI
Oblate	559	26.759	672	34.363	1.002	35.887	990	32.879	914	31.006
Palagio	33	1.650	35	1.330	52	1.380	132	944	41	753
Thouar	116	2.551	251	3.594	309	2.823	427	4.968	449	5.939
De Andrè	37	466	27	525	38	408	75	882	81	833
Dei Ragazzi	331	7.204	333	6.409	354	6.370	362	6.572	188	3.760
Luzi	120	1.985	108	1.899	145	2.581	329	2.815	418	3.858
Pieraccioni	0	0	16	135	19	56	0	0	141	937
Villa Bandini	33	716	33	717	81	1.473	214	2.881	422	3.739
Galluzzo	70	897	77	1.122	96	929	221	953	68	828
BiblioteCaNova	1.762	22.742	1.948	23.176	1.458	21.032	1.634	18.883	1.533	19.473
Buonarroti	81	1.058	94	1.535	102	1.162	197	2.651	195	3.181
Orticoltura	57	798	28	370	138	697	92	1.108	63	1.213
Isis L. Da Vinci	17	1.530	22	1.964	27	1.024	0	0	0	0
Bibliobus	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Punto lettura L. Gori	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Eventi di Sistema	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Totale	3.216	68.356	3.644	77.139	3.821	75.822	4.673	75.536	4.513	75.520

Biblioteca	2020		2021		2022		2023		2024	
	INCONTRI	PARTECIPANTI	INCONTRI	PARTECIPANTI	INCONTRI	PARTECIPANTI	INCONTRI	PARTECIPANTI	INCONTRI	PARTECIPANTI
Oblate	NR	8.902	372	4.996	539	17.588	903	32.104	853	29.712
Palagio	NR	39	0	0	2	87	4	148	0	0
Thouar	NR	1.423	174	1.359	190	2.624	245	4.627	121	1.735
De Andrè	NR	162	35	338	52	449	47	461	88	1.321
Dei Ragazzi	NR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	25	586
Luzi	NR	1.042	147	853	124	2.178	245	3.486	253	3.754
Pieraccioni	NR	327	41	169	25	228	123	1.153	188	1.690
Villa Bandini	NR	834	84	1.087	94	1.959	139	2.742	167	3.690
Galluzzo	NR	459	9	105	19	282	33	456	57	840
BiblioteCaNova	NR	5.537	517	11.542	498	9.383	729	23.068	1.559	23.848
Buonarroti	NR	1.434	161	1.637	201	3.184	256	4.153	284	3.453
Orticoltura	NR	120	22	338	30	863	53	683	61	1.314
Isis L. Da Vinci	0	0	0	0	0	0	0	0	27	350
Bibliobus	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10	267
Punto lettura L. Gori	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99	849
Eventi di Sistema	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	9	105
Totale	0	20.279	1.562	22.424	1.774	38.825	2.777	73.081	3.801	73.514

Si segnala che nel 2020, a causa della pandemia di covid-19, la maggior parte degli eventi è stata realizzata soltanto online, rendendo impossibile una rilevazione del numero totale degli incontri effettuati.

Gruppi culturali

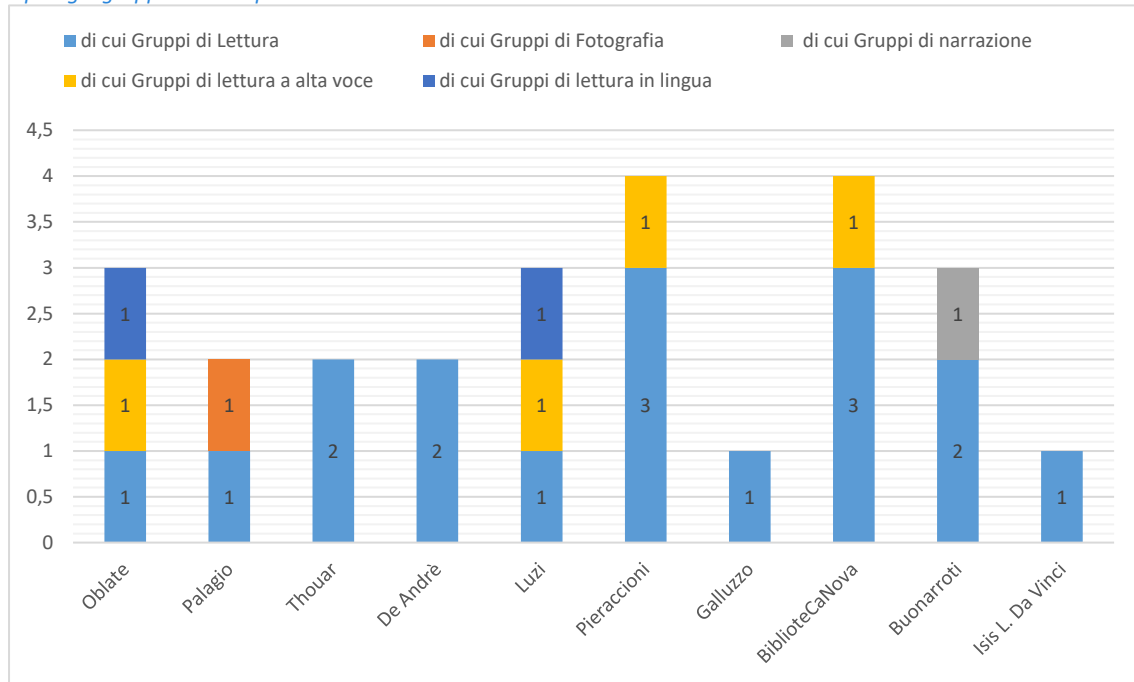
In gran parte delle biblioteche comunali fiorentine sono nati e si sono consolidati numerosi gruppi culturali, costituiti da utenti che si riuniscono periodicamente in uno spazio dedicato della biblioteca per condividere interessi e passioni comuni come quelle per la lettura, declinata in varie tipologie, e la fotografia.

Con l'obiettivo di includere un maggior numero di persone, anche nell'ottica di offrire un servizio in grado di rispondere alle esigenze di una comunità sempre più culturalmente eterogenea, in alcune biblioteche si sono formati anche gruppi di lettura in lingua.

Tipologie gruppi culturali

Biblioteca	Totale gruppi culturali 2024	Di cui Gruppi di Lettura	Di cui Gruppi di Fotografia	Di cui Gruppi di narrazione	Di cui Gruppi di lettura a alta voce	Di cui Gruppi di lettura in lingua
Oblate	3	1	-	-	1	1
Palagio	2	1	1	-	-	-
Thouar	2	2	-	-	-	-
De Andrè	2	2	-	-	-	-
Luzi	3	1	-	-	1	1
Pieraccioni	4	3	-	-	1	-
Galluzzo	1	1	-	-	-	-
BiblioteCaNova	4	3	-	-	1	-
Buonarroti	3	2	-	1	-	-
Isis L. Da Vinci	1	1	-	-	-	-
Totale	25	17	1	1	4	2

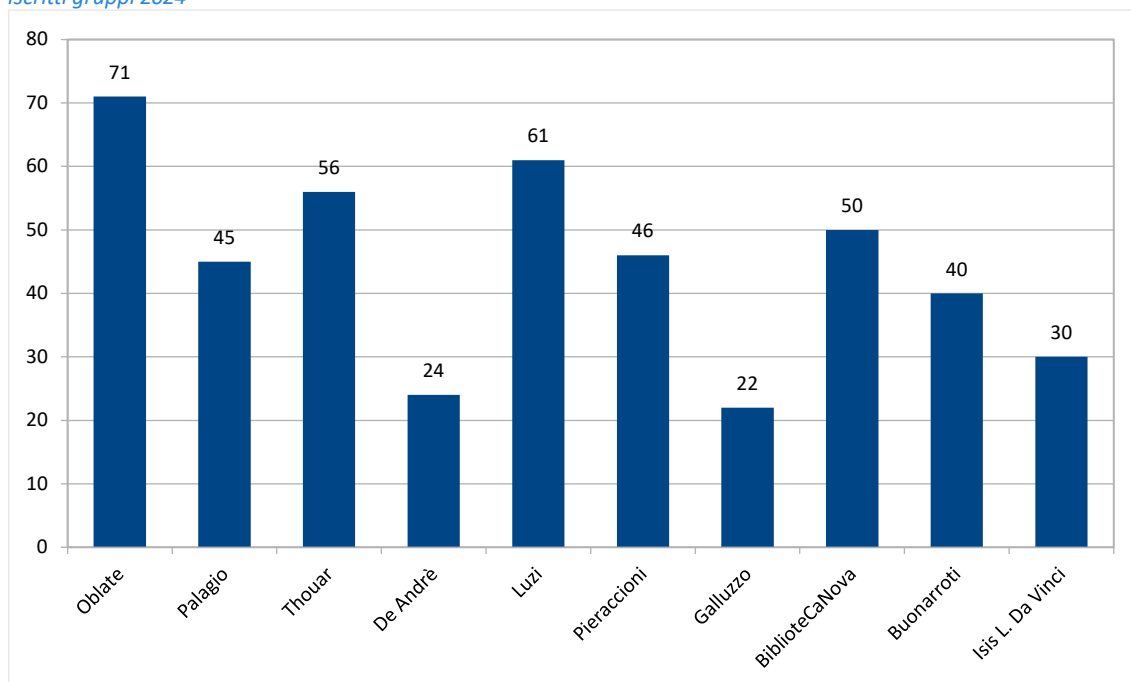
Tipologie gruppi culturali per biblioteca



Iscritti gruppi culturali 2024

Biblioteca	Iscritti 2024
Oblate	71
Palagio	45
Thouar	56
De Andrè	24
Luzi	61
Pieraccioni	46
Galluzzo	22
BiblioteCaNova	50
Buonarroti	40
Isis L. Da Vinci	30
Totale	415

Iscritti gruppi 2024



Consulenze digitali

Le Biblioteche comunali fiorentine offrono un servizio gratuito di consulenza digitale: si tratta di incontri di supporto, facilitazione e assistenza guidata all'uso del PC, di Internet, degli smartphone e dei servizi digitali più utilizzati nella vita di tutti i giorni dagli utenti. Gli incontri sono individuali e della durata di 50 minuti, durante i quali l'utente interessato può scegliere quale argomento trattare con l'ausilio di un operatore dedicato.

Servizio di consulenza digitale 2024

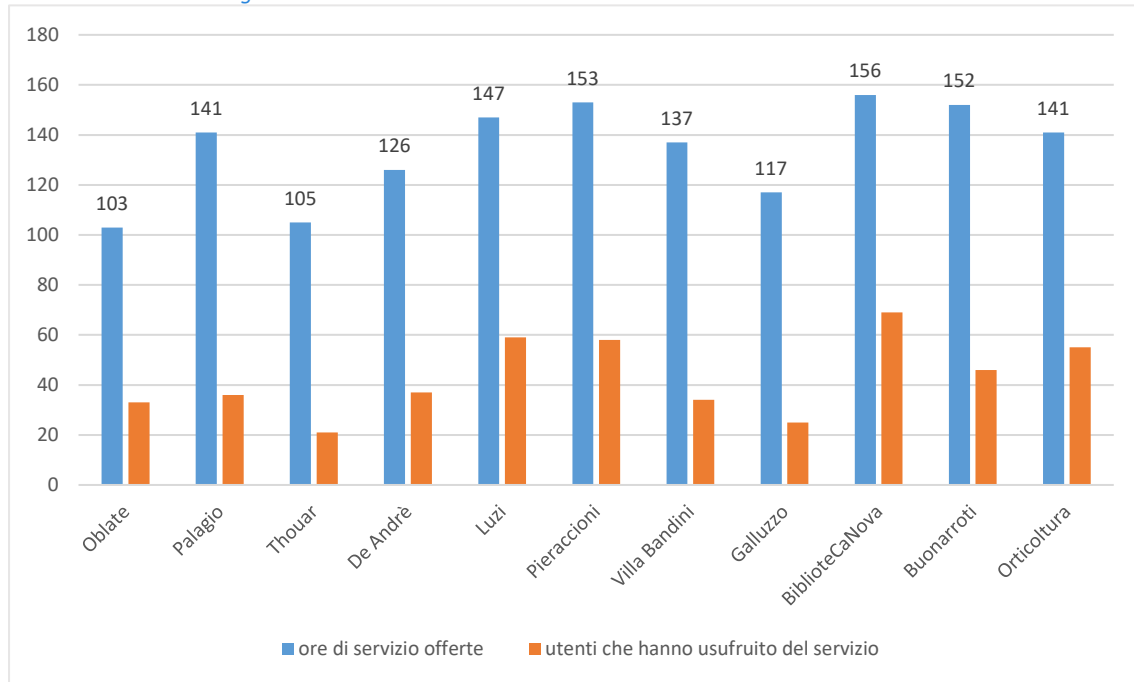
Biblioteca	Ore di servizio Offerte	Utenti che hanno Usufruito del servizio
Oblate	103	33
Palagio	141	36
Thouar	105	21
De André	126	37
Luzi	147	59
Pieraccioni	153	58
Villa Bandini	137	34
Galluzzo	117	25
BiblioteCaNova	156	69
Buonarroti	152	46
Orticoltura	141	55
Totale	1.478	473

Si segnala che nel 2024 durante il periodo di chiusura per lavori di ristrutturazione e di manutenzione delle strutture:

- Le consulenze digitali della biblioteca De André sono state spostate a Palagio di Parte Guelfa;
- Le consulenze digitali della biblioteca Palagio di Parte Guelfa sono state spostate alla De André;
- Le consulenze digitali della biblioteca Pietro Thouar sono state spostate alle Oblate.

Per garantire regolarmente agli utenti il servizio, senza operare una riduzione delle ore offerte.

Servizio di consulenza digitale 2024



Questionario di gradimento del servizio di consulenze digitali

A partire da settembre 2024 ha preso avvio la somministrazione di un questionario di gradimento del servizio agli utenti che ne hanno usufruito: sono stati compilati 36 questionari anonimi in cui gli utenti hanno valutato su una scala da 0 a 4 il loro livello di soddisfazione, rispondendo a quattro domande sintetiche.

Domande	Media delle valutazioni (da 0 a 4)
Il servizio ha risposto alle mie esigenze	3,9
Acquisizione nuove competenze	3,9
Efficacia comunicativa dell'operatore	3,9
Valutazione complessiva del servizio	3,9

Prestiti

Le biblioteche possono effettuare diverse tipologie di prestito a seconda del soggetto richiedente: se a richiedere il prestito è un utente che si reca in biblioteca, allora si parla di prestito locale; se a richiedere il prestito è un'altra biblioteca, allora si parla di prestito interbibliotecario attivo; se, invece, è la biblioteca stessa a richiedere un libro per un proprio utente da un'altra biblioteca, allora si tratta di un prestito interbibliotecario passivo.

Le BCF aderiscono alla Rete SDIAF (Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina) ed effettuano prestiti gratuiti con le biblioteche della Regione Toscana. Su richiesta possono fare prestiti anche con biblioteche situate sul territorio nazionale o internazionale, chiedendo all'utenza interessata un rimborso dei costi di spedizione.

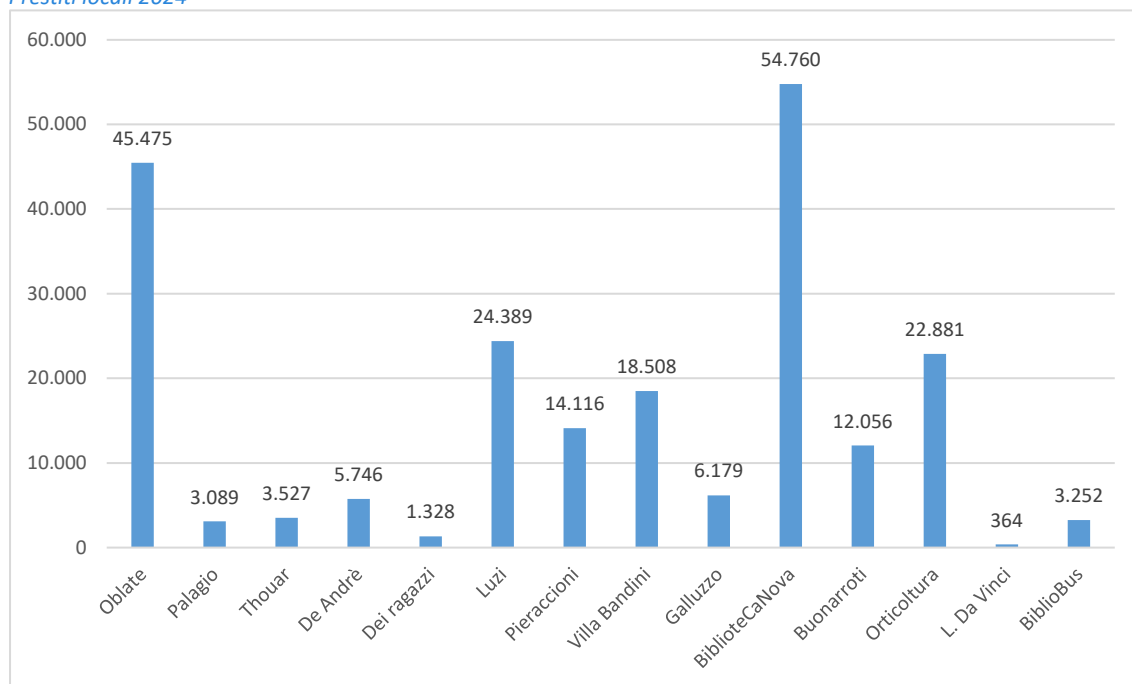
Prestiti 2024

Biblioteca	Prestiti locali	Prestiti interbibliotecari passivi	Prestiti interbibliotecari attivi	Totale Prestiti
Oblate	45.475	4.265	3.867	53.607
Palagio	3.089	768	665	4.522
Thouar	3.527	419	367	4.313
De Andrè	5.746	1.041	539	7.326
Dei ragazzi	1.328	46	202	1.576
Luzi	24.389	3.698	1.701	29.788
Pieraccioni	14.116	1.875	2.012	18.003
Villa Bandini	18.508	1.686	2.986	23.180
Galluzzo	6.179	1.097	943	8.219
BiblioteCaNova	54.760	4.620	3.265	62.645
Buonarroti	12.056	1.310	1.618	14.984
Orticoltura	22.881	1.698	2.258	26.837
L. Da Vinci	364	140	87	591
BiblioBus	3.252	NA	NA	3.252
Totale	215.670	22.663	20.510	258.843

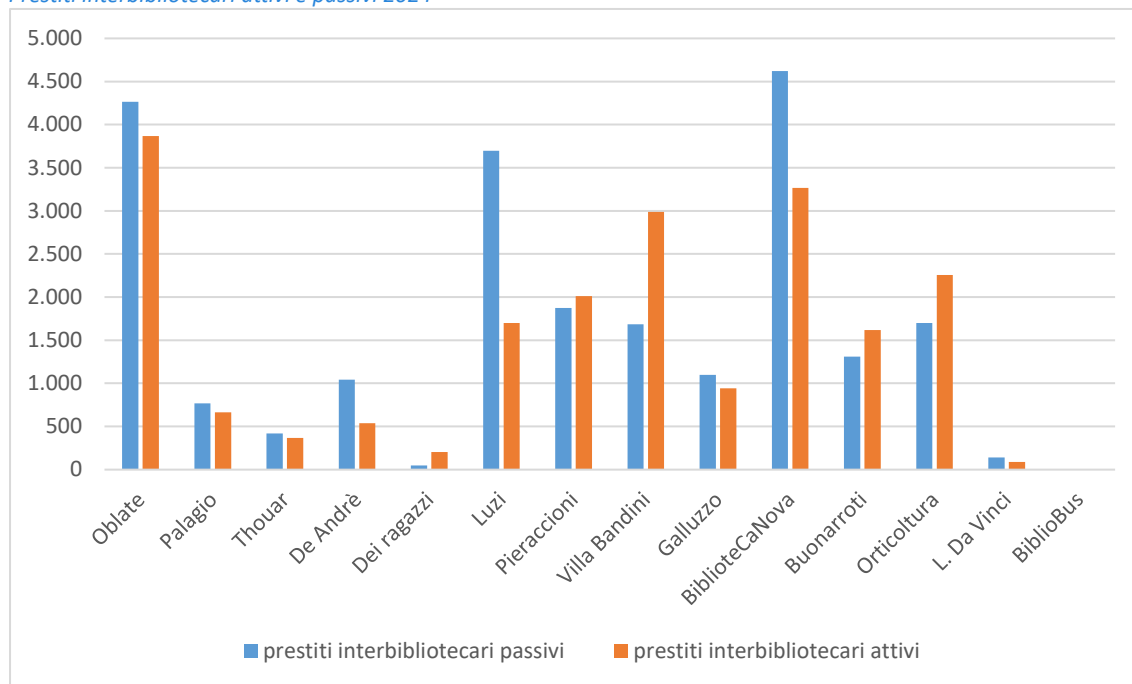
Si segnala che il Bibliobus non effettua prestiti interbibliotecari.

Si segnala, inoltre, che all'interno dei prestiti di BiblioteCaNova Isolotto sono compresi anche quelli del Punto Lettura L. Gori.

Prestiti locali 2024



Prestiti interbibliotecari attivi e passivi 2024



Storico prestiti all'utenza locale (locali e interbibliotecari passivi) degli ultimi 10 anni

Biblioteca	Storico prestiti all'utenza locale (locali e interbibliotecari passivi)									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Oblate	80.239	76.286	63.582	59.329	56.182	26.330	31.225	38.868	45.413	49.740
Palagio	22.378	20.764	20.097	19.563	15.012	6.541	9.517	10.383	9.399	3.857
Thouar	14.220	16.290	18.027	17.727	15.290	7.082	10.832	13.785	20.124	3.946
De Andrè	6.390	6.491	6.144	6.035	7.166	3.209	5.066	5.880	6.500	6.787
Dei Ragazzi	9.571	8.904	8.142	7.994	6.244	NA	NA	NA	NA	1.374
Luzi	22.497	24.105	26.701	30.731	29.054	13.886	18.695	22.661	26.916	28.087
Pieraccioni	14.553	15.094	15.267	6.349	14.844	7.988	11.087	12.428	10.871	15.991
Villa Bandini	14.840	14.602	13.976	12.624	16.831	9.195	12.018	14.552	19.579	20.194
Galluzzo	6.334	5.731	5.369	6.346	5.461	2.963	5.103	5.986	6.927	7.276
BiblioteCaNova	87.777	84.924	78.840	79.313	80.187	32.814	44.489	52.015	64.351	59.380
Buonarroti	15.524	13.388	12.596	13.883	13.958	7.875	9.210	11.787	12.401	13.366
Orticoltura	16.209	15.951	15.285	17.614	18.580	8.766	15.124	17.442	25.699	24.579
L. Da Vinci	2.630	2.908	2.157	566	765	190	314	309	285	504
BiblioBus	NR	NR	NR	3.360	2.604	NA	6.992	8.001	7.329	3.252
Totale	313.162	305.438	286.183	281.434	282.178	126.839	179.672	214.097	255.794	238.333

Storico prestiti totali all'utenza locale e alle altre biblioteche (locali, interbibliotecari passivi e interbibliotecari attivi) degli ultimi 10 anni

Biblioteca	Storico prestiti all'utenza locale (locali e interbibliotecari passivi)									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Oblate	81.798	78.000	65.440	61.251	58.477	27.700	34.041	41.925	49.181	53.607
Palagio	23.630	22.162	21.418	20.838	16.456	7.274	10.768	11.681	10.790	4.522
Thouar	15.476	17.852	19.504	19.214	16.831	7.985	12.527	15.623	22.321	4.313
De Andrè	7.016	7.109	6.627	6.587	7.728	3.500	5.660	6.510	6.646	7.326
Dei Ragazzi	9.781	9.122	8.360	8.223	6.438	NA	NA	NA	NA	1.576
Luzi	23.117	24.766	27.374	31.527	30.037	14.561	20.044	24.050	28.560	29.788
Pieraccioni	15.527	16.061	16.162	7.404	16.240	8.977	12.665	14.189	12.418	18.003
Villa Bandini	16.090	15.962	15.470	14.256	18.545	10.438	14.140	17.020	22.578	23.180
Galluzzo	6.544	6.054	5.710	6.728	5.926	3.286	5.818	6.754	7.889	8.219
BiblioteCaNova	90.681	87.573	81.167	81.791	82.538	34.260	46.994	55.022	67.643	62.645
Buonarroti	16.518	14.414	13.564	14.910	15.088	8.616	10.626	13.299	13.965	14.984
Orticoltura	17.410	17.206	16.558	18.951	20.019	9.579	16.719	19.255	27.541	26.837
L. Da Vinci	2.759	3.048	2.260	667	859	220	379	357	356	591
BiblioBus	NR	NR	NR	3.360	2.604	NA	6.992	8.001	7.329	3.252
Totale	326.347	319.329	299.614	295.707	297.786	136.396	197.373	233.686	277.217	258.843

La diminuzione dei prestiti nel 2024 si riconduce alla prolungata chiusura al pubblico per lavori di ristrutturazione di numerose biblioteche che ricordiamo qui: Thouar, Palagio di Parte Guelfa, De Andrè, Bibliobus.

Prestiti per classi Dewey

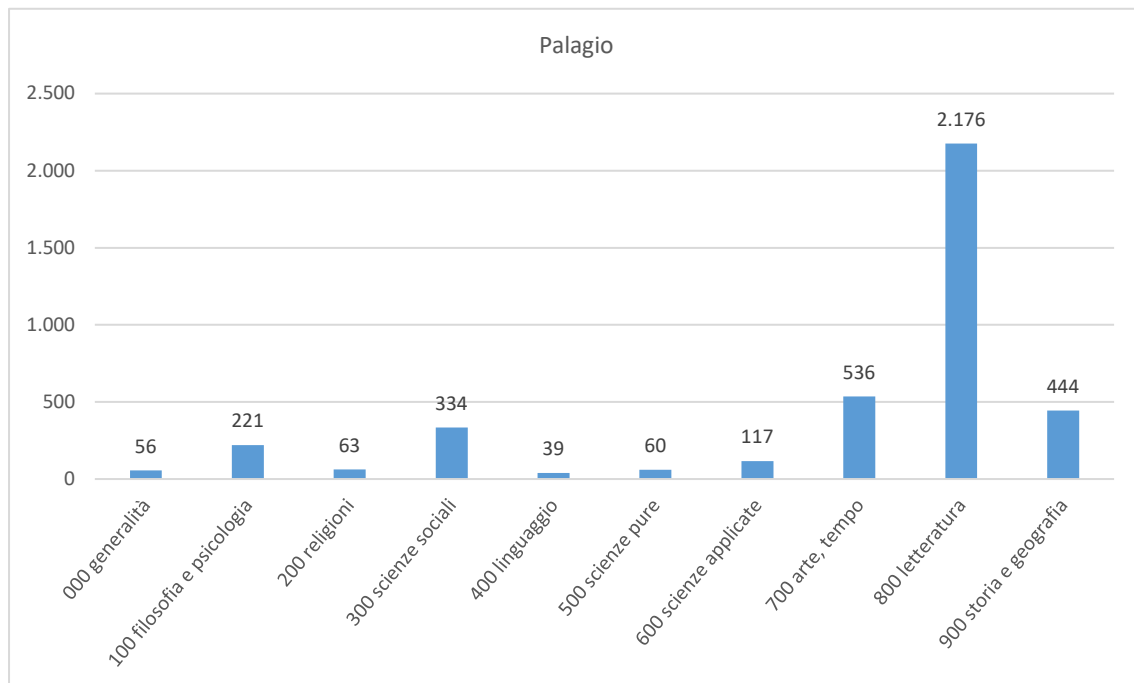
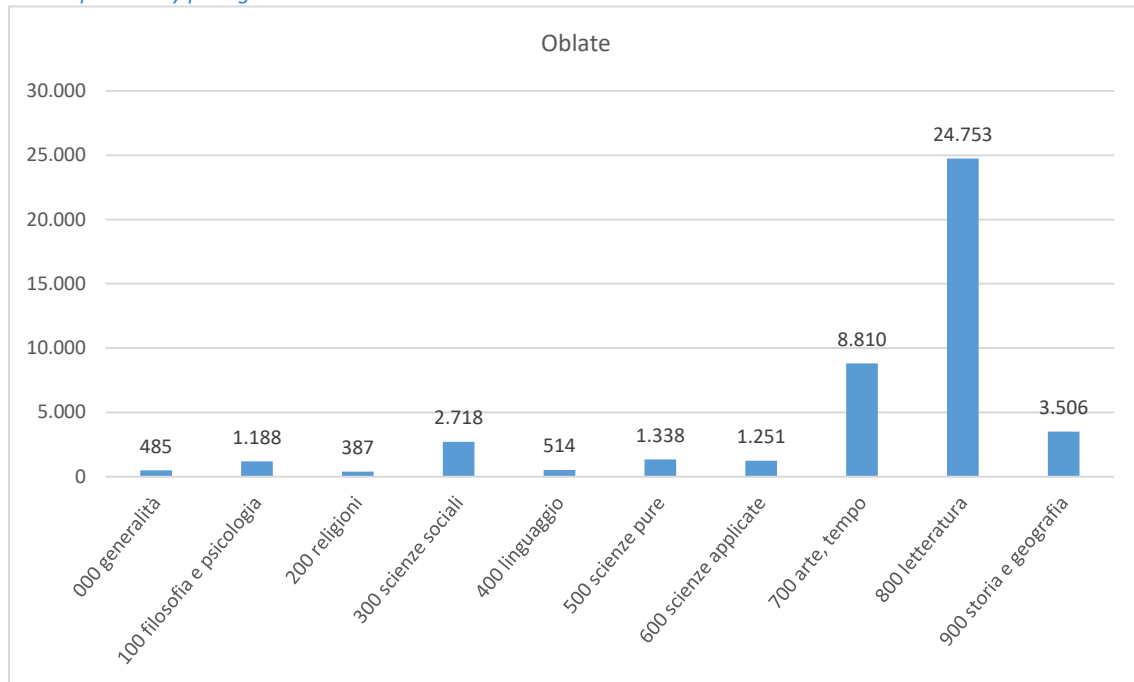
La CDD (Classificazione Decimale Dewey) è il sistema di classificazione dei documenti utilizzato dalla maggior parte delle biblioteche pubbliche: si compone di alcune classi principali (dalla 000 alla 900) e ulteriori sotto-classi che corrispondono a determinati ambiti del sapere.

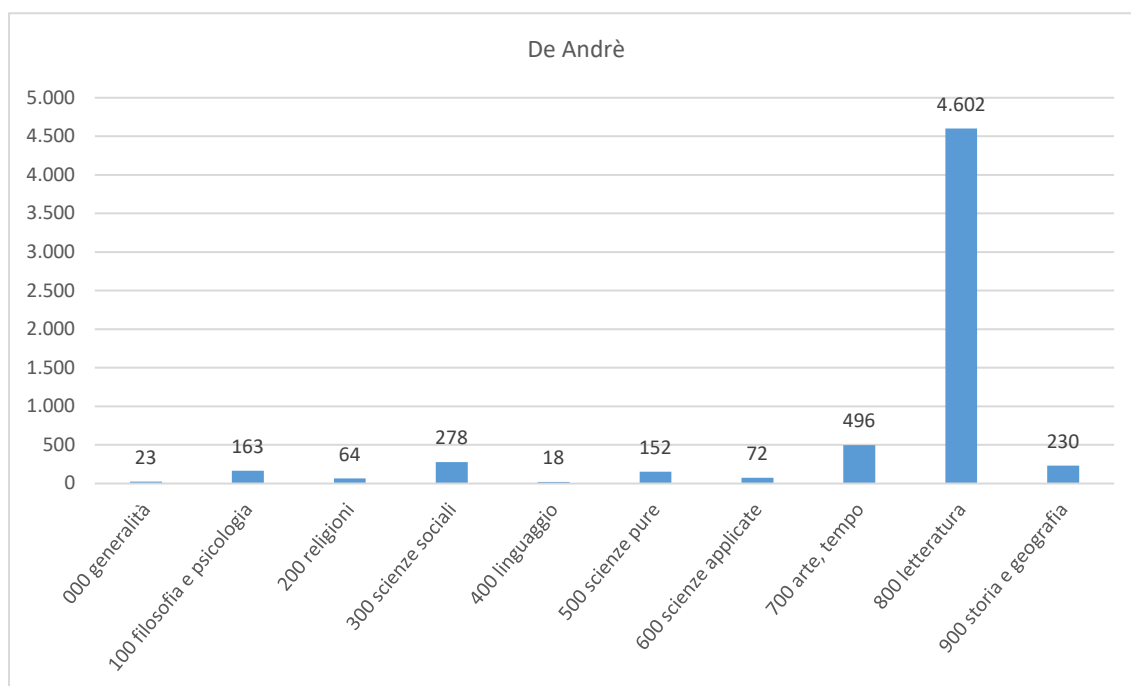
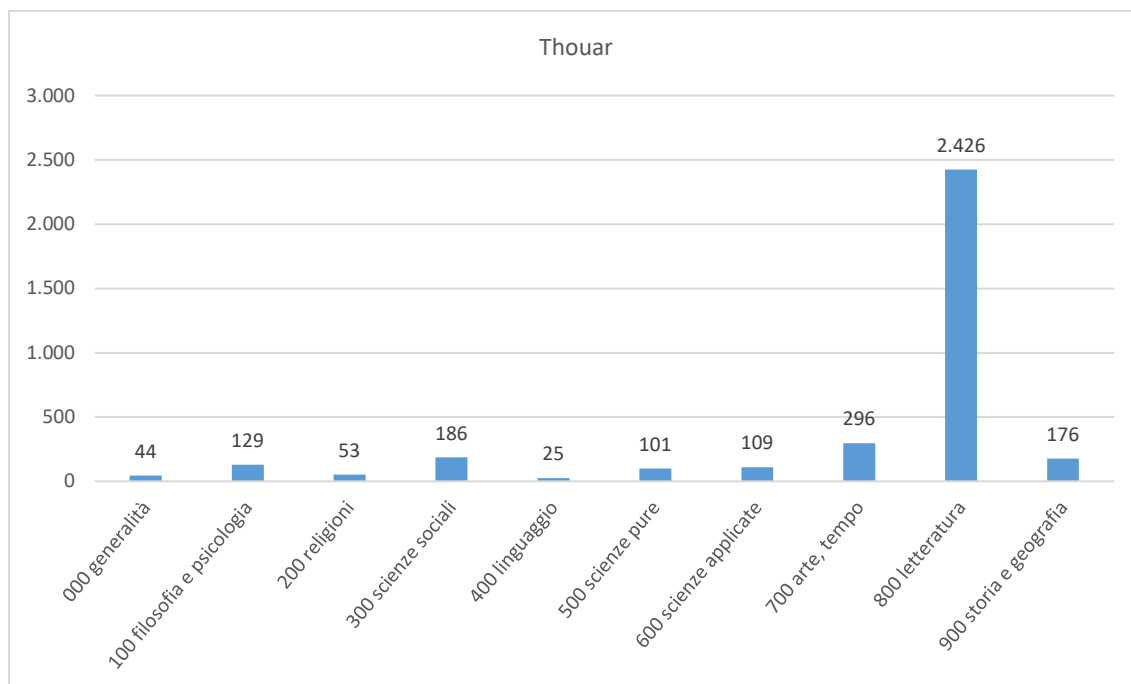
La classe 800 corrisponde alla Letteratura ed è, in tutte le biblioteche, la più letta dall'utenza.

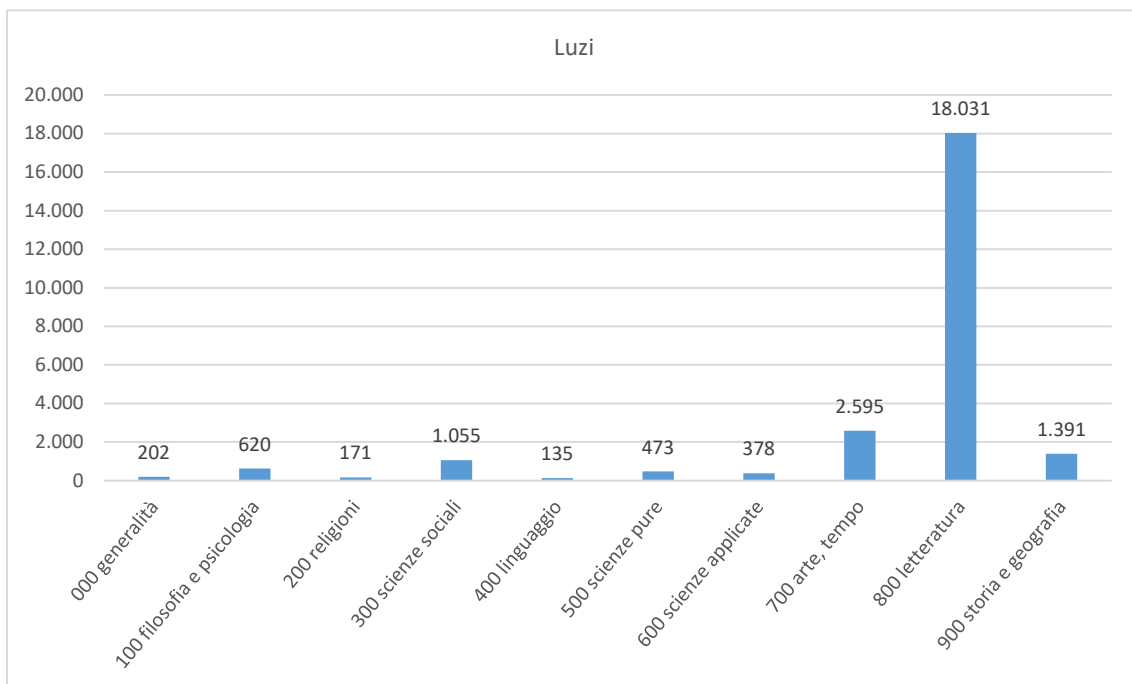
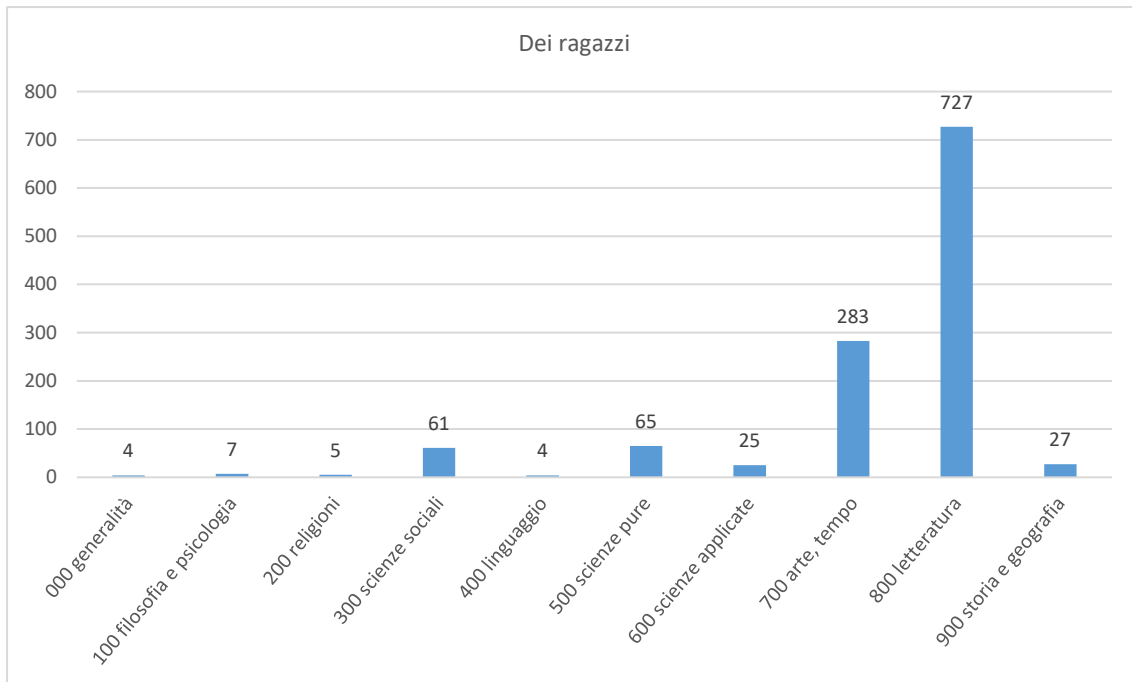
Prestiti per classi Dewey per biblioteca

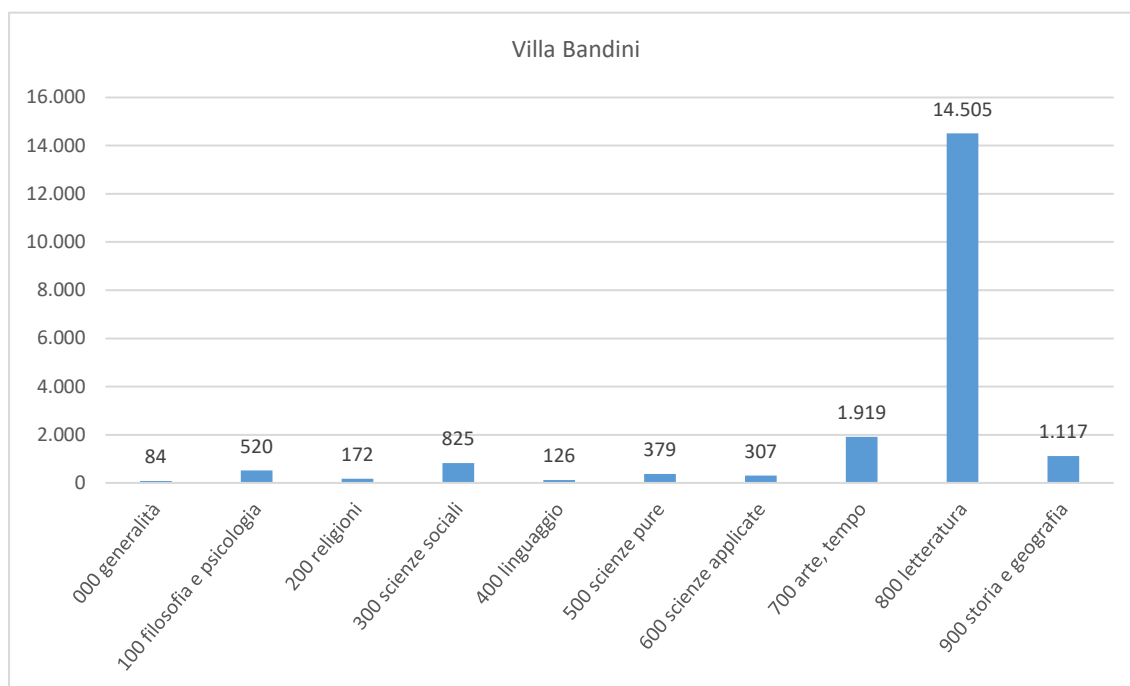
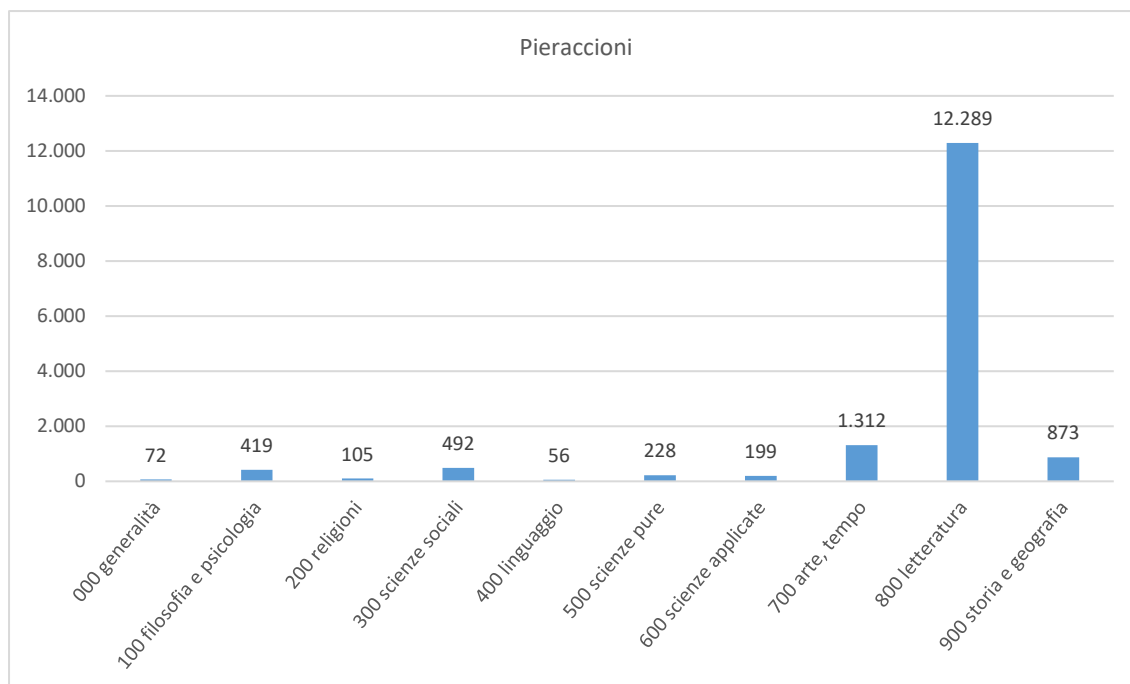
Prestiti per Classificazione Decimale Dewey 2024										
Biblioteca	000 Generalità	100 Filosofia e Psicologia	200 Religioni	300 Scienze Sociali	400 Linguaggio	500 Scienze Pure	600 Scienze Applicate	700 Arte, tempo libero, sport	800 Letteratura	900 Storia e Geografia
Oblate	485	1.188	387	2.718	514	1.338	1.251	8.810	24.753	3.506
Palagio	56	221	63	334	39	60	117	536	2.176	444
Thouar	44	129	53	186	25	101	109	296	2.426	176
De Andrè	23	163	64	278	18	152	72	496	4.602	230
Dei ragazzi	4	7	5	61	4	65	25	283	727	27
Luzi	202	620	171	1.055	135	473	378	2.595	18.031	1.391
Pieraccioni	72	419	105	492	56	228	199	1.312	12.289	873
Villa Bandini	84	520	172	825	126	379	307	1.919	14.505	1.117
Galluzzo	24	151	38	182	34	152	126	415	5.709	413
BiblioteCaNova	282	1.139	410	2.427	364	1.185	1.302	6.588	36.877	2.298
Buonarroti	104	308	114	498	84	263	215	1.151	9.266	769
Orticoltura	132	641	199	1.277	147	630	621	2.523	15.871	1.357
L. Da Vinci	5	5	6	33	2	12	21	23	318	27
Bibliobus	1	29	8	33	3	78	21	154	2.571	20
Totale	1.518	5.540	1.795	10.399	1.551	5.116	4.764	27.101	150.121	12.648

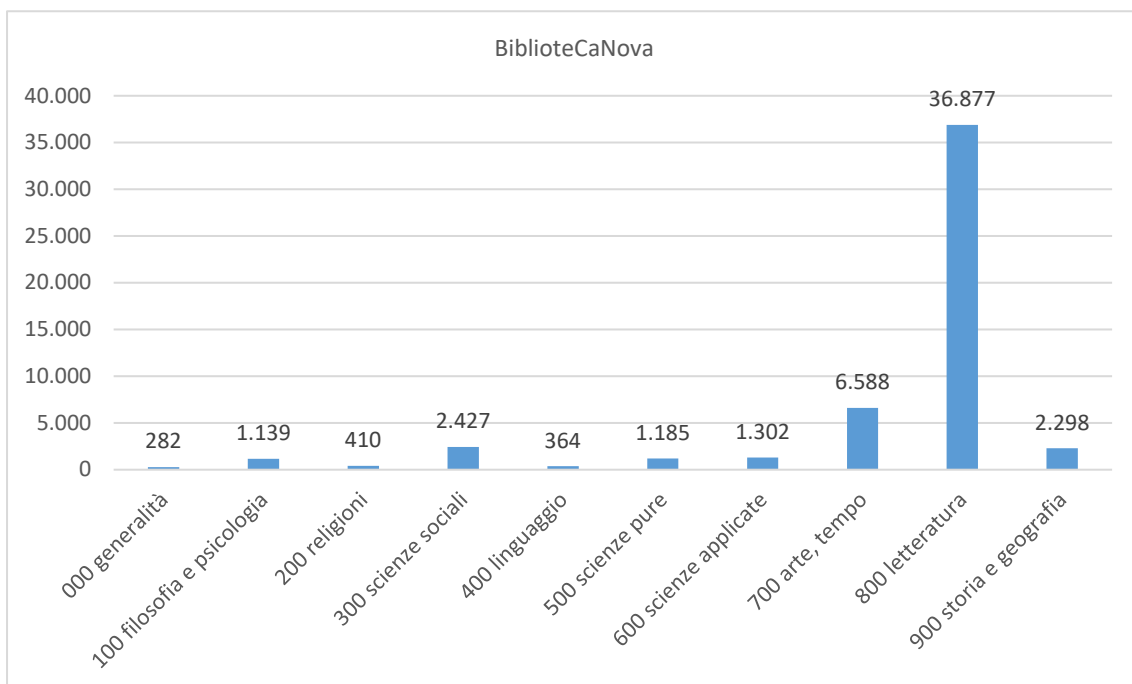
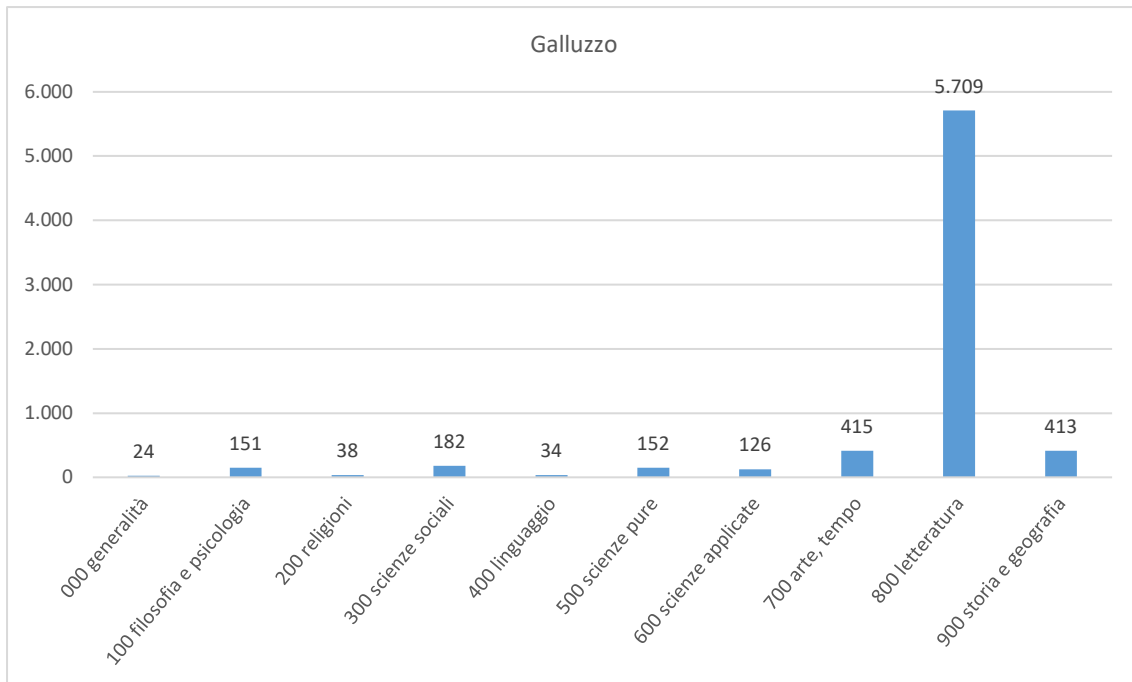
Prestiti per Dewey per ogni biblioteca

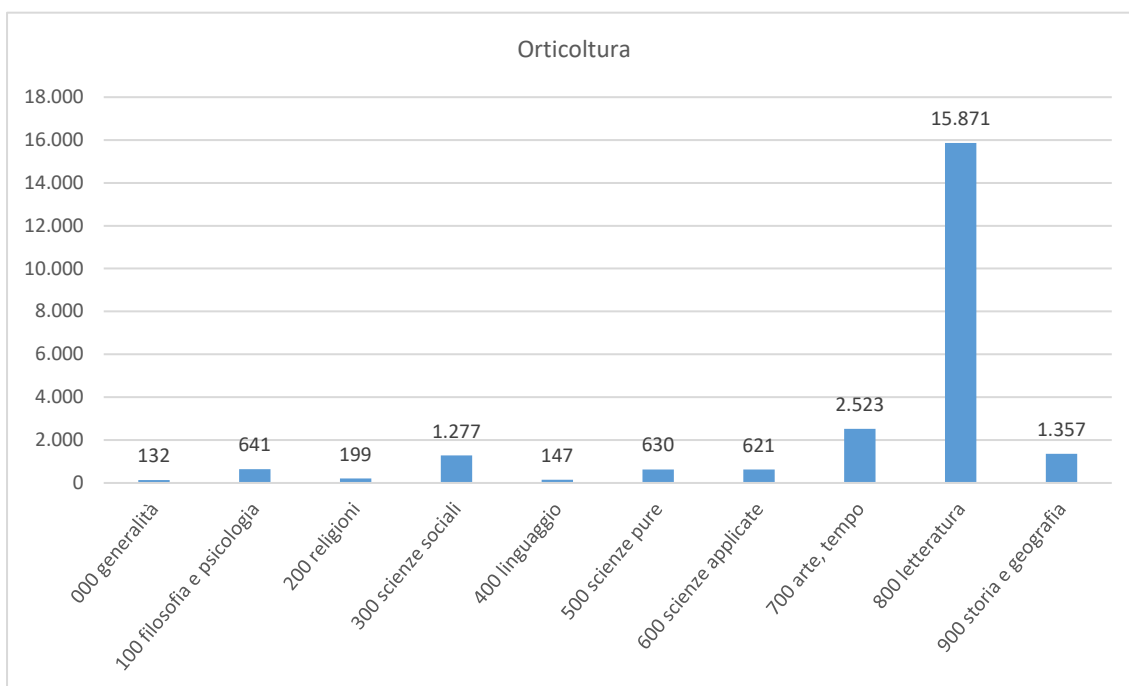
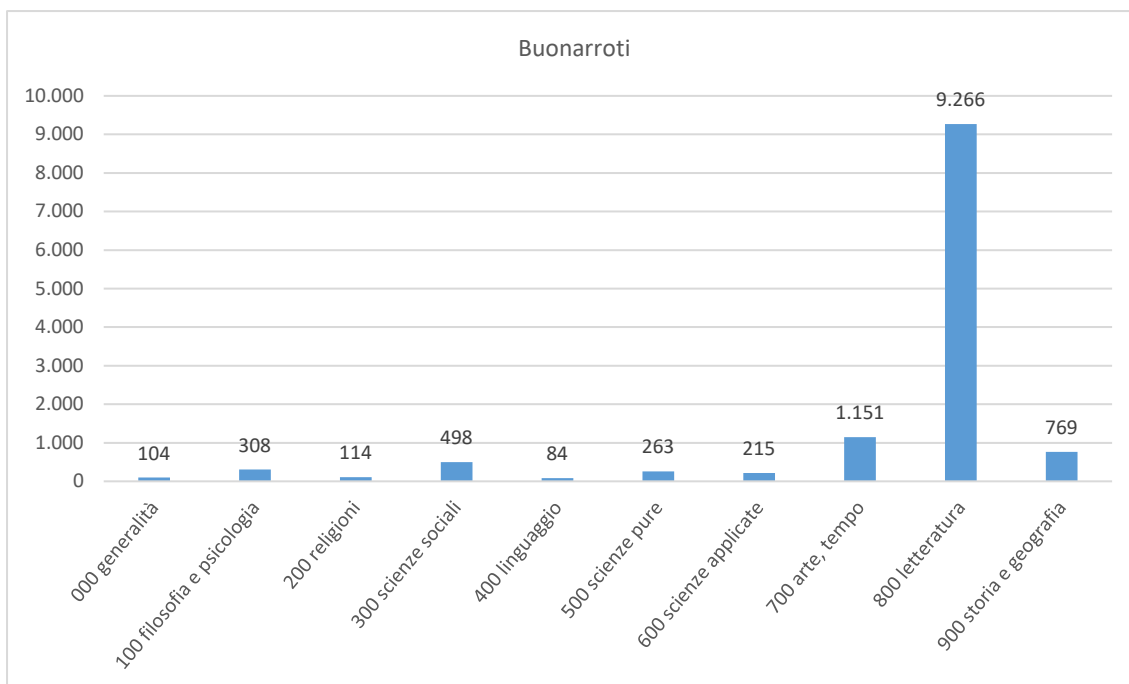


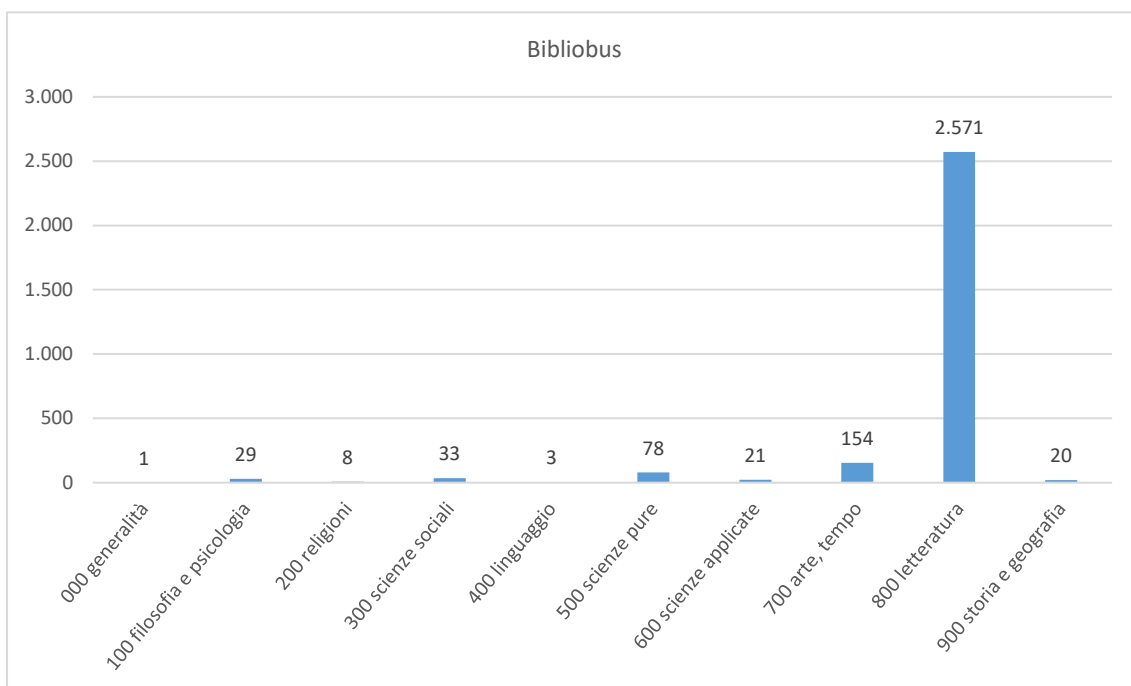
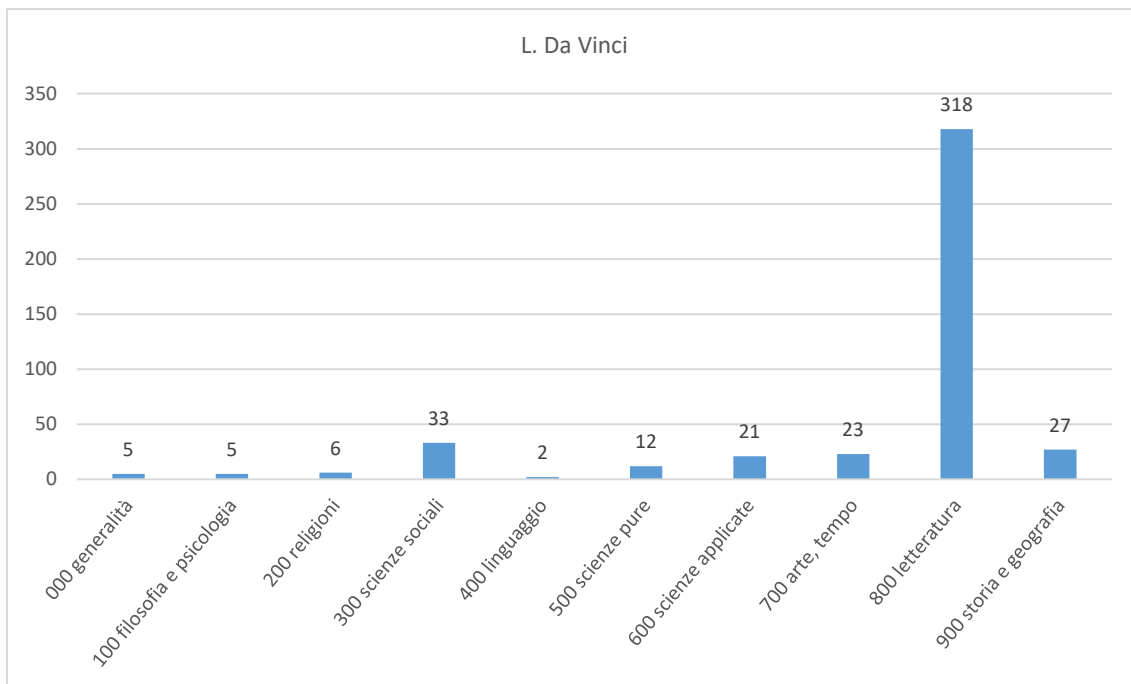












Servizi di prestito esterni

Punti prestito BiblioCoop

BiblioCoop è un progetto culturale avviato nel 2010 in collaborazione con la Regione Toscana per favorire l'accesso alla cultura e alla lettura negli spazi commerciali Unicoop Firenze, attraverso il prestito gratuito dei libri, garantito dai volontari, in collaborazione con Regione Toscana e le biblioteche comunali.

In ognuno dei centri commerciali Unicoop aderenti al progetto e distribuiti nei cinque quartieri cittadini è presente uno dei punti prestito collegato a una biblioteca comunale di riferimento che, attraverso il proprio personale qualificato, ne gestisce il patrimonio documentario.

L'articolazione dei punti prestito esterni BiblioCoop è così delineata:

- Quartiere 2: Coop Cimabue – collegata alla biblioteca Mario Luzi
- Quartiere 3: Coop Gavinana – collegata alla biblioteca Villa Bandini
- Quartiere 4: Coop Ponte a Greve – collegata a BiblioteCaNova Isolotto
- Quartiere 5: Coop Novoli e Coop Piagge – collegate alla biblioteca Buonarroti
- Quartiere 5. Coop Leopoldo – collegata alla biblioteca Orticoltura

Utenti attivi e prestiti Bibliocoop

Punto prestito BiblioCoop	2024	
	Utenti attivi	Prestiti
Cimabue – Luzi	67	258
Gavinana – Villa Bandini	295	2392
Ponte a Greve – BiblioteCaNova	332	2201
Novoli Forlanini – Buonarroti	154	721
Piagge – Buonarroti	135	1039
Leopoldo – Orticoltura	135	1039
Totale	983	6.611

Servizio di Prestito a Domicilio (SPAD)

Il prestito a domicilio è un servizio di consegna e di ritiro dei documenti riservato a utenti fragili che sono impossibilitati a recarsi fisicamente in biblioteca.

Prestiti a domicilio per quartiere di consegna

Consegna per Quartiere	Utenti che hanno usufruito del servizio	Prestiti
Q 1	5	156
Q 2	7	92
Q 3	4	47
Q 4	10	63
Q 5	13	139
Totale	39	497

Indici biblioteconomici

La rilevazione periodica delle risorse e delle attività della biblioteca e la conseguente analisi dei risultati ottenuti dall'erogazione dei servizi all'utenza, produce dati utili alla gestione e alla valutazione del "sistema biblioteca", sia per la sua organizzazione interna, che per le sue relazioni con il pubblico.

Questi dati, messi in rapporto tra loro e con altri dati esterni (come la popolazione del Comune o dell'area di riferimento), permettono di ottenere gli indici biblioteconomici, ovvero dei valori numerici che misurano l'efficacia dell'azione di servizio della biblioteca nei confronti dell'utenza di riferimento.

Gli indici biblioteconomici qui riportati misurano il valore effettivo riferito al totale delle Biblioteche Comunali Fiorentine e sono messi a confronto con i dati della Regione Toscana del 2023¹, quando presenti.

La popolazione di riferimento è quella del Comune di Firenze al 31/12/2024.

Indice di superficie

Serve per verificare l'idoneità della sede a contenere documenti, erogare servizi e mettere a disposizione spazi proporzionati all'utenza potenziale.

Formula:

Sup. accessibile al pubblico / abitanti x 10

$$11.647,47 / 365.965 \times 10 = 0,3$$

Indice di accessibilità alle postazioni

Mette in rapporto le postazioni della biblioteca disponibili per lo studio o la lettura con la popolazione.

Formula:

Numero postazioni / abitanti x 1.000

$$1.594 / 365.965 \times 1.000 = 4,3$$

Indice di affollamento

Mette in relazione la media settimanale delle visite in biblioteca con i giorni in cui è avvenuta la rilevazione, per fornire una misura dell'affluenza media giornaliera.

Formula:

Presenze registrate nei giorni di rilevazione / giorni di rilevazione

$$15.824 / 68,3 = 231$$

Indice Regione Toscana 2023 = 68,32

¹ Sono stati messi a confronto i dati della Regione Toscana del 2023, poiché non è stato ancora pubblicato sul sito della Regione l'aggiornamento del 2024.

Indice di dotazione documentaria

Serve a verificare che la collezione della biblioteca sia adeguata all'utenza potenziale di riferimento.

Formula:

Dotazione documentaria ultimi 15 anni / abitanti (al 31/12/2024)

$$373.339 / 365.965 = 1,02$$

$$\text{Indice Regione Toscana 2023} = 1,40$$

Indice di prestito

Serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte all'utenza potenziale di riferimento.

Formula:

Prestiti annuali (locali + interbibliotecari passivi) / abitanti (al 31/12/2024)

$$238.333 / 365.965 = 0,65$$

$$\text{Indice Regione Toscana 2023} = 0,65$$

Indice dell'incidenza del prestito interbibliotecario passivo

Misura quanto la biblioteca ricorra al prestito interbibliotecario per soddisfare le richieste della propria utenza.

Formula:

Prestiti interbibliotecari passivi / prestiti totali agli utenti (locali + interbibliotecari passivi) x 100

$$22.663 / 238.333 \times 100 = 9,5$$

$$\text{Indice Regione Toscana 2023} = 10,96$$

Indice d'impatto

Serve a verificare l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, ovvero il suo livello di radicamento nel territorio di riferimento.

Formula:

Utenti attivi / abitanti (al 31/12/2024) x 100

$$30.170 / 365.965 \times 100 = 8,24$$

$$\text{Indice Regione Toscana 2023} = 7,30$$

Indice di fidelizzazione

Misura il grado di fedeltà dell'utenza alla biblioteca, attraverso il rapporto tra il numero delle richieste di prestito e il numero degli utenti attivi iscritti.

Formula:

Prestiti annuali (locali + interbibliotecari passivi) / utenti attivi

$$238.333 / 30.170 = 7,90$$

$$\text{Indice Regione Toscana 2023} = 8,87$$

