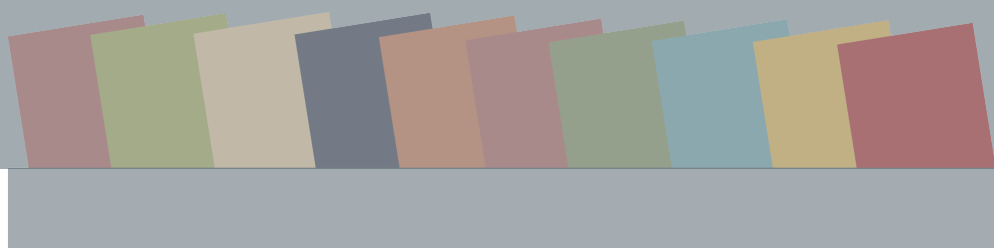


Direzione Generale  
Servizio statistica e toponomastica

## Bollettino mensile di statistica

Marzo 2017  
n. 73





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



*Servizio Statistica e toponomastica*

Dirigente

**Riccardo Innocenti**

Responsabile Alta Professionalità Statistica

**Gianni Dugheri**



Composizione

**Francesca Crescioli**

**Luca Pini**



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

**Sommario**

|  |    |
|--|----|
| Presentazione.....                     | 5  |
| Popolazione.....                       | 7  |
| Tabelle demografiche.....              | 11 |
| Economia.....                          | 15 |
| Ambiente e territorio.....             | 23 |
| Dati territoriali.....                 | 28 |
| <i>La statistica per la città</i>      |    |
| I matrimoni a Firenze nel 2015.....    | 31 |
| Il servizio Contact Center 055055..... | 59 |

---



## Presentazione

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

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

*Questo mese viene pubblicato uno studio sui matrimoni a Firenze e uno sul gradimento del servizio di Contact Center 055055 del Comune di Firenze.*

*Il focus demografico riguarda la tendenza delle nascite nel comune di Firenze.*

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

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

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

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



## Popolazione

### In sintesi

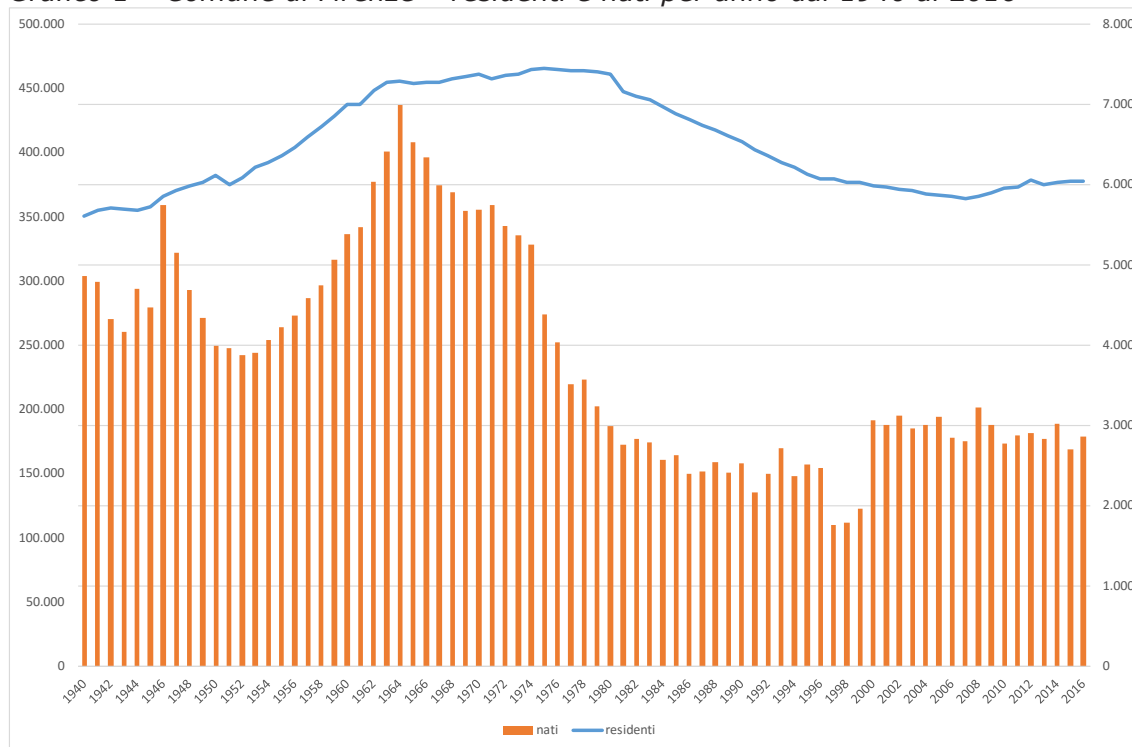
- *I residenti a Firenze al 28 febbraio 2017 sono 377.548*
- *Dall'inizio del 2016 il numero dei residenti è diminuito di 77 unità*
- *I residenti stranieri sono 59.849 pari al 15,8% dei residenti*
- *I nati a Firenze nel 2016 sono stati 2.860, 154 in più rispetto al 2015*
- *Nel 1964 nacquero a Firenze 7.000 bambini*
- *Nel 1997 nacquero a Firenze 1.757 bambini*
- *Nel 2016 sono nati 755 bambini stranieri che rappresentano il 25,4% delle nascite*
- *Nel 2000 le nascite straniere furono 421 pari al 13,7% delle nascite totali*
- *Nel 2030, secondo le previsioni, la popolazione di Firenze sarà di 401.154 abitanti, 211.697 femmine e 189.457 maschi*

I residenti a Firenze al 28 febbraio 2017 sono 377.548 di cui 59.849 stranieri (il 15,8%). Dall'inizio del 2017 il numero dei residenti è diminuito di 77 unità. Lo scorso 6 marzo Istat ha diffuso l'aggiornamento dei principali indicatori demografici per l'Italia dal quale emerge, tra l'altro, come il 2016 sia a livello nazionale l'anno con il numero più basso di nascite mai registrato.

Di seguito sono presentati dei dati per verificare quale sia la tendenza delle nascite nel comune di Firenze.

Nel 2016 ci sono state 2.860 nascite, 154 in più rispetto al 2015 (grafico 1). Questo dato, indubbiamente basso, è tuttavia in linea con i dati degli ultimi quindici anni nei quali dal 1980 solo in poche occasioni, l'ultima nel 2014, sono stati superati i 3.000 nati.

Grafico 1 – Comune di Firenze – residenti e nati per anno dal 1940 al 2016



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici

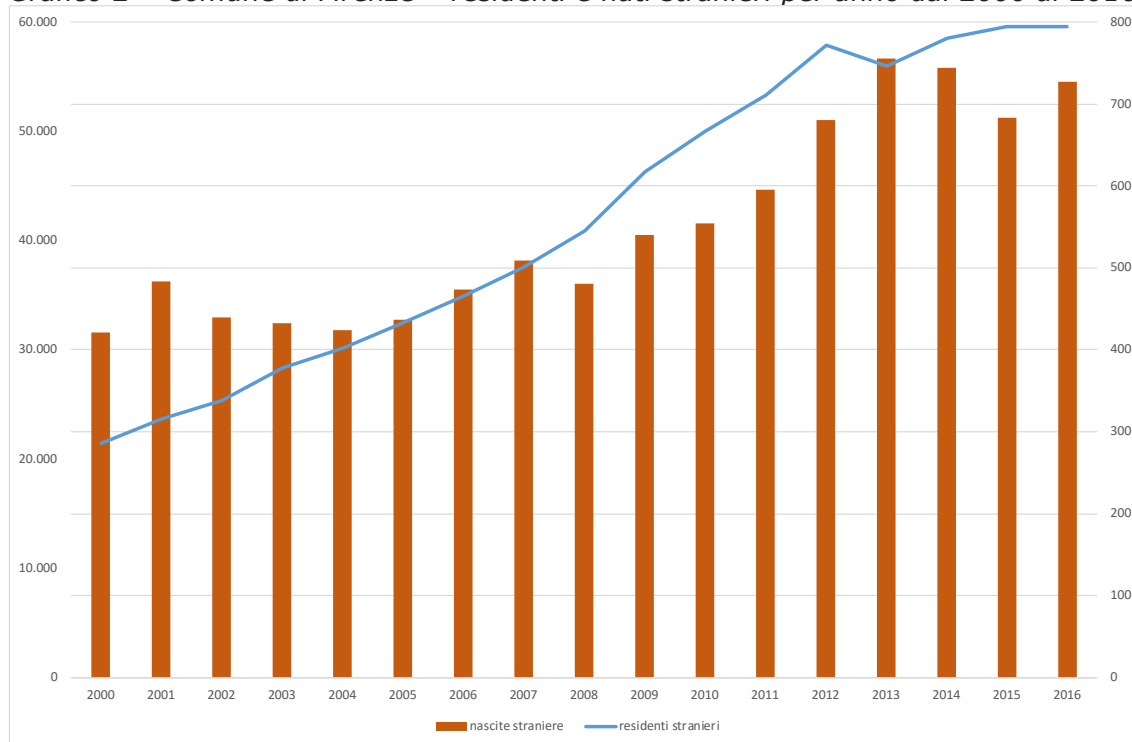
Dal grafico 1 si nota come il numero dei nati sia cresciuto dall'inizio degli anni 50 fino al 1964 quando si è raggiunto il massimo con 7.000, in linea con la crescita demografica di quegli anni. Dal 1964 il numero di nati ha avuto un calo piuttosto rapido: nel 1977 si scendeva sotto quota 4.000 e nel 1980 i nati erano già meno di 3.000. Dal 2000 c'è stata una piccola ripresa dopo che nel triennio 1997 – 1999 c'erano meno di 2.000 nati per anno. Il valore massimo degli ultimi anni si è registrato nel 2005 con 3.115; da allora il numero dei nati si è stabilizzato sotto quota 3.000.

Sicuramente hanno contribuito significativamente alla ripresa delle nascite registrata dal 2000 quelle dei residenti stranieri (grafico 2).

Le nascite di figli di stranieri sono passate da 421 del 2000 (pari al 13,7% delle nascite complessive) fino a 727 per l'anno 2016 (pari al 25,4% delle nascite complessive) e sono aumentate seguendo il trend dei residenti stranieri. Il massimo nel 2015 con 755 nascite.



Grafico 2 – Comune di Firenze – residenti e nati stranieri per anno dal 2000 al 2016



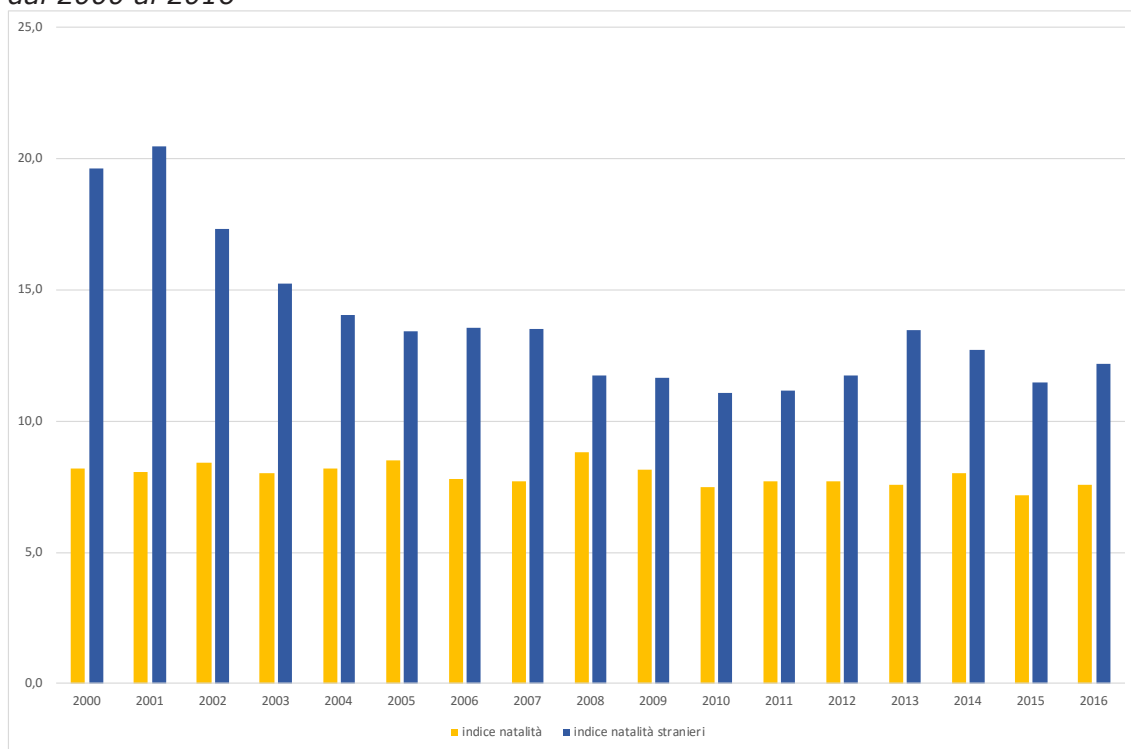
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici

Per meglio confrontare le diverse dinamiche tra le nascite italiane e straniere è possibile calcolare gli indici di natalità, ovvero il numero di nati ogni mille residenti, sia per la popolazione nel suo complesso sia per la popolazione straniera (grafico 3).

L'indice di natalità dell'intera popolazione non subisce nel periodo interessato variazioni significative; nel 2000 il valore è 8,6 nati ogni mille residenti mentre nel 2016 il valore è 7,6. Il valore massimo si ha nel 2008 con 8,8 nati ogni mille residenti.

L'indice di natalità degli stranieri è invece in calo in quanto il numero dei residenti è cresciuto, in valori percentuali, più delle nascite, a testimonianza di un modello migratorio che vede assumere da parte dei residenti stranieri i comportamenti tipici della popolazione che li ospita. Nel 2001 si registravano 20,4 nati stranieri ogni mille residenti stranieri, mentre nel 2016 tale valore è pari a 12,2. Il valore minimo si è registrato nel 2010 con 11,1.

*Grafico 3 – Comune di Firenze – indice di natalità dei residenti e dei residenti stranieri dal 2000 al 2016*



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici

**Tabelle demografiche al 28 febbraio 2017***Residenti per quartiere e genere e stranieri per quartiere*

| Quartiere     | M              | F              | Totale         | Stranieri     |
|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| 1             | 31.803         | 35.290         | 67.093         | 14.761        |
| 2             | 41.708         | 49.556         | 91.264         | 11.732        |
| 3             | 19.040         | 22.327         | 41.367         | 4.538         |
| 4             | 32.419         | 36.248         | 68.667         | 8.651         |
| 5             | 51.656         | 57.501         | 109.157        | 20.167        |
| <b>Totale</b> | <b>176.626</b> | <b>200.922</b> | <b>377.548</b> | <b>59.849</b> |

*Residenti per quartiere e classi di età*

| Classe di età | Quartiere     |               |               |               |                | Totale         |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
|               | 1             | 2             | 3             | 4             | 5              |                |
| 0-14          | 7.558         | 10.919        | 5.100         | 8.654         | 13.330         | 45.561         |
| 15-64         | 44.834        | 55.536        | 24.699        | 41.355        | 68.271         | 234.695        |
| 65 e oltre    | 14.677        | 24.791        | 11.563        | 18.645        | 27.535         | 97.211         |
| <b>Totale</b> | <b>67.069</b> | <b>91.246</b> | <b>41.362</b> | <b>68.654</b> | <b>109.136</b> | <b>377.467</b> |

*Famiglie residenti per numero di componenti e quartiere*

| Componenti    | Quartiere     |               |               |               |               | Totale         |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
|               | 1             | 2             | 3             | 4             | 5             |                |
| 1             | 22.024        | 21.470        | 8.497         | 13.233        | 25.087        | 90.311         |
| 2             | 7.622         | 11.405        | 5.216         | 8.909         | 13.534        | 46.732         |
| 3             | 4.316         | 6.966         | 3.192         | 5.399         | 8.072         | 27.945         |
| 4             | 2.611         | 4.490         | 2.159         | 3.564         | 5.193         | 18.017         |
| 5             | 694           | 1.017         | 495           | 858           | 1.314         | 4.378          |
| 6             | 188           | 203           | 143           | 229           | 412           | 1.175          |
| 7 e oltre     | 94            | 126           | 70            | 146           | 247           | 683            |
| <b>Totale</b> | <b>37.549</b> | <b>45.677</b> | <b>19.772</b> | <b>32.338</b> | <b>53.859</b> | <b>189.195</b> |

*Residenti in convivenza per quartiere*

| Quartiere     | Residenti in convivenza |
|---------------|-------------------------|
| 1             | 1.091                   |
| 2             | 853                     |
| 3             | 366                     |
| 4             | 342                     |
| 5             | 1.022                   |
| <b>Totale</b> | <b>3.674</b>            |

*Saldo naturale e migratorio dal 1 gennaio al 28 febbraio 2017*

| Movimenti anagrafici |       |                  |       |
|----------------------|-------|------------------|-------|
| Saldo Naturale       | -601  | Saldo Migratorio | 514   |
| Nati                 | 441   | Iscritti         | 2.317 |
| Morti                | 1.042 | Cancellati       | 1.803 |

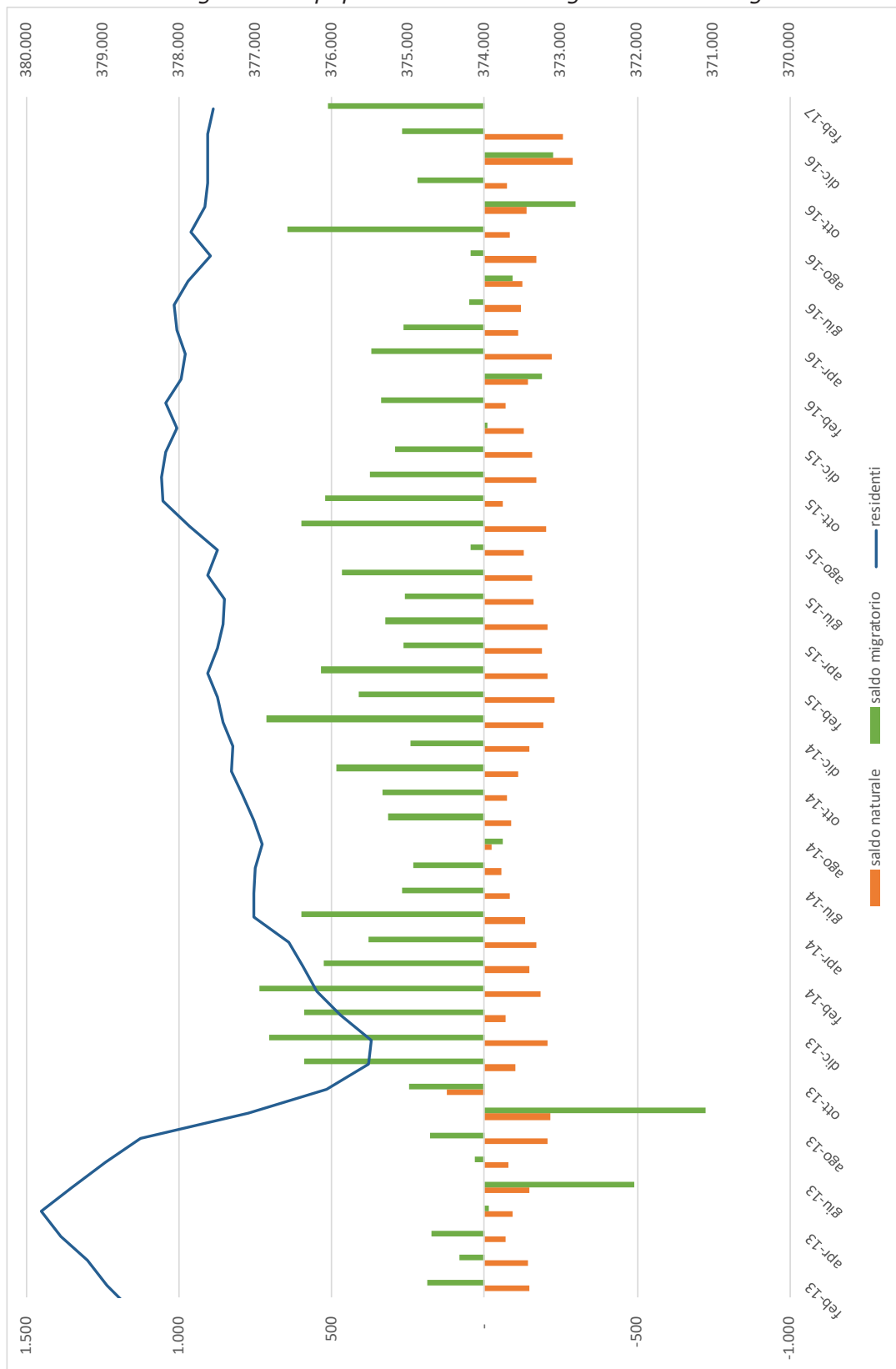
*Residenti stranieri per area geografica di cittadinanza e genere e principali cittadinanze presenti*

|                                    | Maschi | Femmine | Totale |
|------------------------------------|--------|---------|--------|
| Popolazione straniera europea      | 4.596  | 8.612   | 13.208 |
| Popolazione straniera extraeuropea | 22.641 | 24.000  | 46.641 |
| Totale                             | 27.237 | 32.612  | 59.697 |
| <i>di cui</i>                      |        |         |        |
| Romena                             | 3.241  | 5.400   | 8.641  |
| Peruviana                          | 2.643  | 3.587   | 6.230  |
| Cinese                             | 3.003  | 3.047   | 6.050  |
| Albanese                           | 2.865  | 2.534   | 5.399  |

*Residenti per area di nascita*

| Area di nascita  | residenti |
|--|-----------|
| Nati nel Comune di Firenze                                     | 171.155   |
| Nati nella Provincia di Firenze (escluso il Comune di Firenze) | 44.492    |
| - <i>di cui</i> a Bagno a Ripoli                               | 19.049    |
| - <i>di cui</i> a Fiesole                                      | 5.530     |
| Nati in altre province della Toscana                           | 26.894    |
| Nati in altre regioni italiane                                 | 67.128    |
| Nati all'estero  | 67.879    |

Saldi naturale e migratorio e popolazione residente gennaio 2013 – gennaio 2017



*Previsioni demografiche per la Città Metropolitana di Firenze e il Comune di Firenze dal 2015 al 2030*

|                        | Città metropolitana |                              |                     | Comune di Firenze                       |                              | %2030/<br>anno<br>corrente |
|------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------|---|------------------------------|----------------------------|
|                        | Valore<br>2014/2015 | Valore<br>previsione<br>2030 | Valore<br>2014/2015 | Valore<br>effettivo<br>anno<br>corrente | Valore<br>previsione<br>2030 |                            |
| Popolazione totale     | 1.009.716           | 1.301.418                    | 379.122             | 377.625                                 | 401.154                      | 106,2                      |
| di cui maschi          | 482.400             | 496.332                      | 177.111             | 176.589                                 | 189.457                      | 107,3                      |
| di cui femmine         | 527.316             | 535.086                      | 202.011             | 201.036                                 | 211.697                      | 105,3                      |
| di cui stranieri       | 126.694             |                              | 58.556              | 59.697                                  |                              |                            |
| di cui maschi          | 58.454              |                              | 26.719              | 27.156                                  |                              |                            |
| di cui femmine         | 68.240              |                              | 31.837              | 32.541                                  |                              |                            |
| di cui 0-2 anni        | 25.056              | 22.097                       | 9.111               | 8.765                                   | 8.767                        | 100,0                      |
| di cui 3-5 anni        | 26.755              | 22.543                       | 9.160               | 8.996                                   | 8.937                        | 99,3                       |
| di cui 6-10 anni       | 45.408              | 39.007                       | 15.578              | 15.431                                  | 15.383                       | 99,7                       |
| di cui 11-13 anni      | 26.833              | 24.708                       | 9.187               | 9.378                                   | 9.635                        | 102,7                      |
| di cui 14-18 anni      | 42.512              | 46.130                       | 14.762              | 15.497                                  | 17.246                       | 111,3                      |
| di cui 19-29 anni      | 100.735             | 113.541                      | 37.785              | 38.099                                  | 43.980                       | 115,4                      |
| di cui 30-64 anni      | 492.775             | 488.740                      | 185.513             | 184.017                                 | 193.891                      | 105,4                      |
| di cui 65 anni e oltre | 249.642             | 274.652                      | 98.026              | 97.442                                  | 103.315                      | 106,0                      |
| Indice di vecchiaia    | 188,1               | 239,8                        | 212,7               | 213,9                                   | 224,5                        | 105,0                      |
| Indice di struttura    | 140,4               | 142,5                        | 138,5               | 141,9                                   | 137,6                        | 97,0                       |
| Indice di ricambio     | 145,9               | 171,3                        | 151,5               | 145,5                                   | 179,3                        | 123,3                      |
| Indice di dipendenza   | 60,9                | 61,9                         | 61,3                | 61,0                                    | 59,3                         | 97,3                       |

## Economia

### In sintesi

- *A febbraio la variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è +0,1% invariata rispetto a gennaio 2017. La variazione annuale è +1,4% mentre a gennaio era +1,1%.*
- *Il carrello della spesa è aumentato di +0,2% rispetto a gennaio 2017 e +3,2% rispetto a un anno fa.*
- *Le principali variazioni si sono registrate per le divisioni Servizi ricettivi e di ristorazione (-0,5%), Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+0,6%), Trasporti (+0,7%) e Ricreazione, spettacoli e cultura (-0,4%).*
- *L'inflazione di fondo, calcolata al netto degli alimentari freschi e dei prodotti energetici, è stata a febbraio 2017 pari a +0,6% rispetto a febbraio 2016.*
- *A gennaio 2017 il prezzo medio rilevato del pane è stato 2,11€ al kg, a Napoli 1,90€, a Bologna 4,24€.*
- *A gennaio 2017 il prezzo medio del parmigiano reggiano è di 19,57€ al kg, a Napoli è stato 17,42€ al kg, a Milano 20,15€ al kg.*

A febbraio, la variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è +0,1% invariata rispetto a gennaio 2017. La variazione annuale è +1,4% mentre a gennaio era +1,1%.

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

Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in diminuzione i servizi di alloggio (-2,3% rispetto al mese precedente e -2,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).

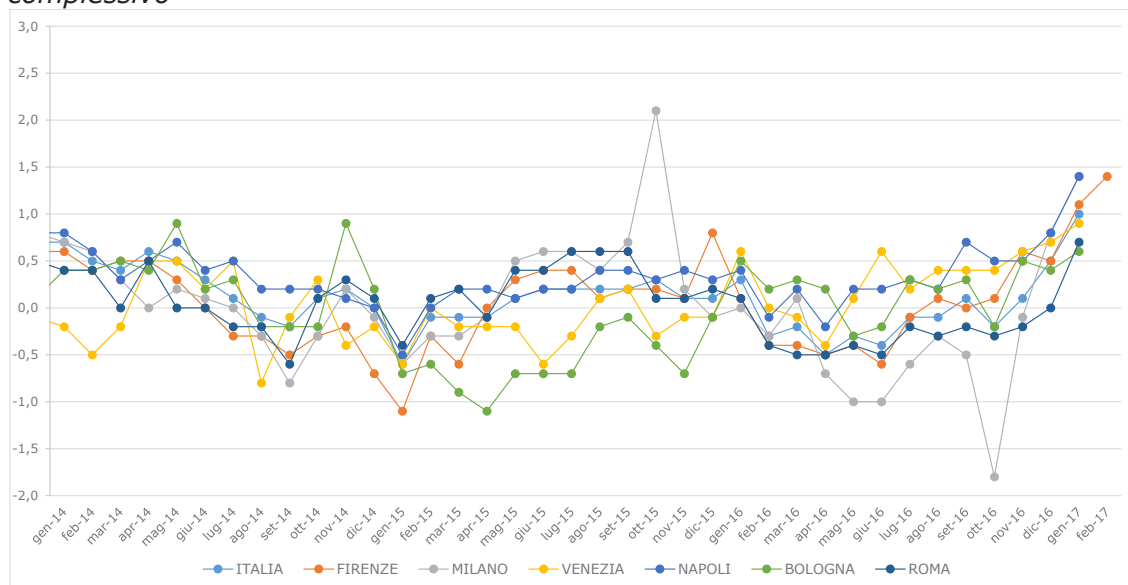
Nei Prodotti alimentari e bevande analcoliche, l'aumento su base mensile è causata dalle variazioni delle carni (+0,3% rispetto al mese precedente), dei pesci e prodotti ittici (+1,5% su base mensile. +5,1% su base annuale) e dei vegetali (+4,0% rispetto al mese precedente, +16,2% su base annuale).

In diminuzione la frutta (-1,0 rispetto al mese precedente).

Nella divisione Trasporti sono in aumento il Trasporto aereo passeggeri (+9,0% rispetto al mese precedente, +12,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente), i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (+0,8% su base mensile, +16,0% su base annuale), gli altri servizi relativi ai mezzi di trasporto privati (+0,4% rispetto a gennaio 2017) e il trasporto passeggeri su rotaia (+2,6% rispetto al mese precedente). In diminuzione le automobili (-0,1% rispetto al mese precedente).

Nella divisione Ricreazione, spettacoli e cultura sono in diminuzione i libri (-0,8% rispetto a gennaio 2017), i giornali e periodici (-6,6% su base mensile), gli articoli di cartoleria e materiale da disegno (-0,8% rispetto al mese precedente) e i servizi ricreativi e sportivi (-2,8% su base mensile).

Grafico 4 - Variazioni annuali indici prezzi al consumo per le principali città italiane e complessivo



Fonte: elaborazione su dati Istat



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

### *Il carrello della spesa:*

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono variati di +0,2% rispetto al mese precedente e di +3,2% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto registrano una variazione di -0,1% rispetto a gennaio 2017 e di +0,1% rispetto a febbraio 2016. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono in diminuzione di -0,3% rispetto all'anno scorso e in aumento di +0,1% rispetto al mese precedente.

*Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti a diversa frequenza di acquisto. Febbraio 2017, variazioni percentuali (base 2010=100)*

| Tipologia di prodotto | Febbraio-17/Febbraio-16 | Febbraio-17/Gennaio-17 |
|-----------------------|-------------------------|------------------------|
| Alta frequenza        | +3,2                    | 0,2                    |
| Media frequenza       | +0,1                    | -0,1                   |
| Bassa frequenza       | -0,3                    | 0,1                    |
| Indice generale       | +1,4                    | +0,1                   |

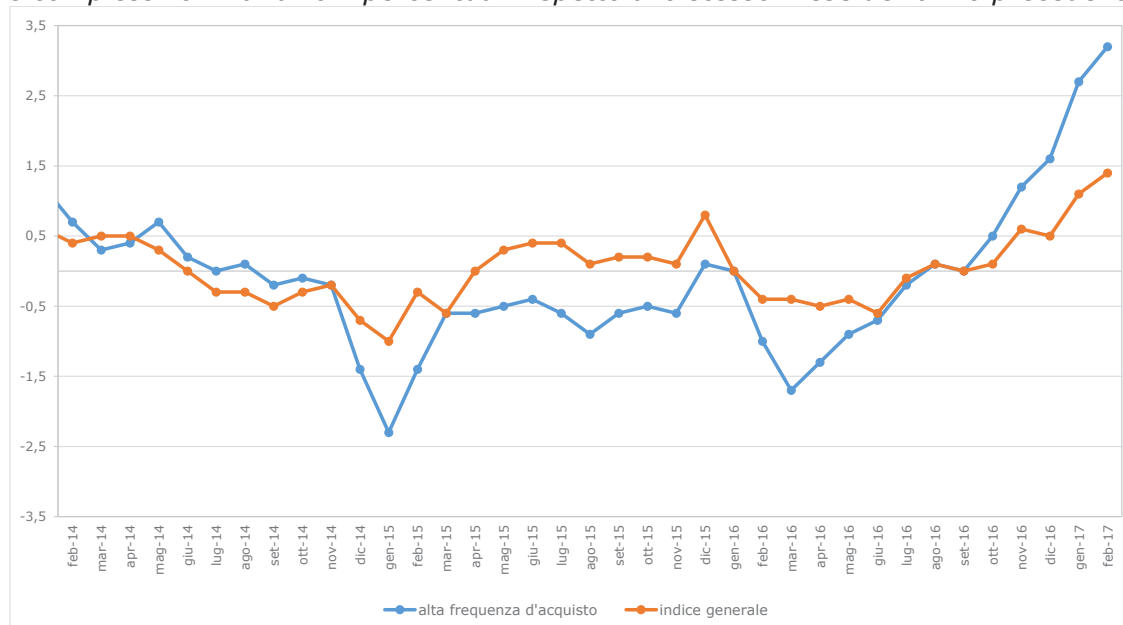
<sup>1</sup> I prodotti facenti parte del paniere Istat per il calcolo dell'indice NIC possono essere suddivisi, rispetto alla loro frequenza d'acquisto, in tre macro categorie:

**Prodotti ad alta frequenza di acquisto:** includono, oltre ai generi alimentari, le bevande alcoliche e analcoliche, i tabacchi, le spese per l'affitto, i beni non durevoli per la casa, i servizi per la pulizia e manutenzione della casa, i carburanti, i trasporti urbani, i giornali e i periodici, i servizi di ristorazione, le spese di assistenza.

**Prodotti a media frequenza di acquisto:** comprendono, tra gli altri, le spese di abbigliamento, le tariffe elettriche e quelle relative all'acqua potabile e lo smaltimento dei rifiuti, i medicinali, i servizi medici e quelli dentistici, i trasporti stradali, ferroviari marittimi e aerei, i servizi postali e telefonici, i servizi ricreativi e culturali, i pacchetti vacanze, i libri, gli alberghi e gli altri servizi di alloggio.

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

*Grafico 5 - Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti ad alta frequenza di acquisto e complessivo - variazioni percentuali rispetto allo stesso mese dell'anno precedente*



Fonte: elaborazione su dati Istat

I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione di +1,9% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale di +0,7%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +3,8%. I beni energetici sono in aumento di +4,5% rispetto a febbraio 2016. I tabacchi fanno registrare una variazione +2,9% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione annuale pari a +0,6%.

Il confronto con i dati nazionali evidenzia come Firenze abbia a Febbraio 2017 un'inflazione in linea con la media nazionale che è +1,5% su base annuale. Non esistono differenze significative con le altre maggiori città italiane.

## Alcuni confronti sul livello dei prezzi al consumo

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

*Tabella 1 - Prezzi medi di alcuni prodotti rilevati in alcune città italiane (5,9% del paniere di Firenze); gennaio 2017*

| Città    | Acqua minerale | Biscotti | Caffè espresso al bar | Carta igienica | Dentifricio | Latte intero fresco | Olio e.v.o. | Pane fresco | Parmigiano Reggiano | Riso |
|----------|----------------|----------|-----------------------|----------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|---------------------|------|
| Ancona   | 2,98           | 3,40     | 1,00                  | 2,21           | 3,12        | 1,42                | 5,22        | 3,51        | 19,63               | 2,96 |
| Aosta    |                |          | 1,02                  | 1,77           | 2,44        |                     | 6,06        | 3,31        | 17,51               | 3,68 |
| Arezzo   | 1,76           | 3,62     | 1,00                  | 2,01           | 3,35        | 1,47                | 6,24        | 2,27        | 17,65               | 2,01 |
| Bari     | 1,74           | 2,79     | 0,76                  | 1,26           | 1,89        | 1,37                | 5,26        | 2,97        | 17,43               | 2,49 |
| Bologna  | 2,81           | 3,84     | 1,08                  | 1,77           | 2,57        | 1,21                | 6,1         | 4,24        | 19,73               | 2,81 |
| Cagliari | 3,18           | 3,33     | 0,91                  | 1,66           | 1,56        | 1,43                | 5,69        | 2,89        | 19,39               | 2,48 |
| Firenze  | 2,13           | 3,68     | 1,01                  | 2,14           | 2,96        | 1,62                | 6,19        | 2,11        | 19,57               | 2,17 |
| Genova   | 2,44           | 4,21     | 1,00                  | 2,06           | 2,44        | 1,53                | 6,87        | 3,41        | 19,07               | 2,72 |
| Grosseto | 2,24           | 3,64     | 0,95                  | 1,83           | 2,94        | 1,67                | 5,59        | 2,36        | 18,60               | 2,36 |
| Milano   | 2,32           | 4,42     | 1,00                  | 2,56           | 2,41        | 1,48                | 6,67        | 3,57        | 20,15               | 2,94 |
| Napoli   | 1,81           | 3,11     | 0,86                  | 1,26           | 1,62        | 1,56                | 5,22        | 1,90        | 17,42               | 2,17 |
| Palermo  | 2,44           | 3,38     | 0,92                  | 1,75           | 2,46        | 1,48                | 6,07        | 2,79        | 18,78               | 2,30 |
| Parma    | 2,80           | 3,45     | 1,00                  | 1,76           | 3,64        | 1,22                | 5,39        | 3,24        | 17,43               | 2,60 |
| Perugia  | 1,70           | 3,43     | 0,98                  | 1,11           | 2,54        | 1,39                | 5,17        | 1,96        | 17,72               | 1,94 |
| Pistoia  | 2,61           | 4,02     | 1,01                  | 2,07           | 2,24        | 1,61                | 6,52        | 2,11        | 19,35               | 2,35 |
| Roma     | 2,59           | 4,39     | 0,86                  | 2,56           | 3,03        | 1,57                | 5,82        | 2,51        | 18,60               | 3,07 |
| Torino   | 2,30           | 3,41     | 1,04                  | 1,42           | 2,19        | 1,55                | 5,60        | 2,70        | 19,14               | 2,96 |
| Trento   | 1,66           | 3,25     | 1,08                  | 1,96           | 1,33        |                     |             | 2,92        |                     | 2,00 |
| Udine    | 2,03           | 3,52     | 1,02                  | 1,76           | 2,04        | 1,53                | 5,39        | 3,30        | 18,89               | 2,48 |
| Venezia  | 1,62           | 3,26     | 1,01                  | 1,61           | 2,36        | 1,24                | 5,30        | 4,94        | 19,30               | 2,88 |

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

I prezzi rilevati dall'Istituto Nazionale di Statistica sono raccolti ai fini dell'indagine sui prezzi al consumo; tale indagine ha come obiettivo principale quello di fornire degli indicatori sulle variazioni dei prezzi intervenute nei prodotti appartenenti a un paniere scelto in maniera rappresentativa della spesa per consumi delle famiglie. In altre parole, la rilevazione dei prezzi viene effettuata con criteri metodologici tali da quantificare le variazioni, mentre i dati raccolti

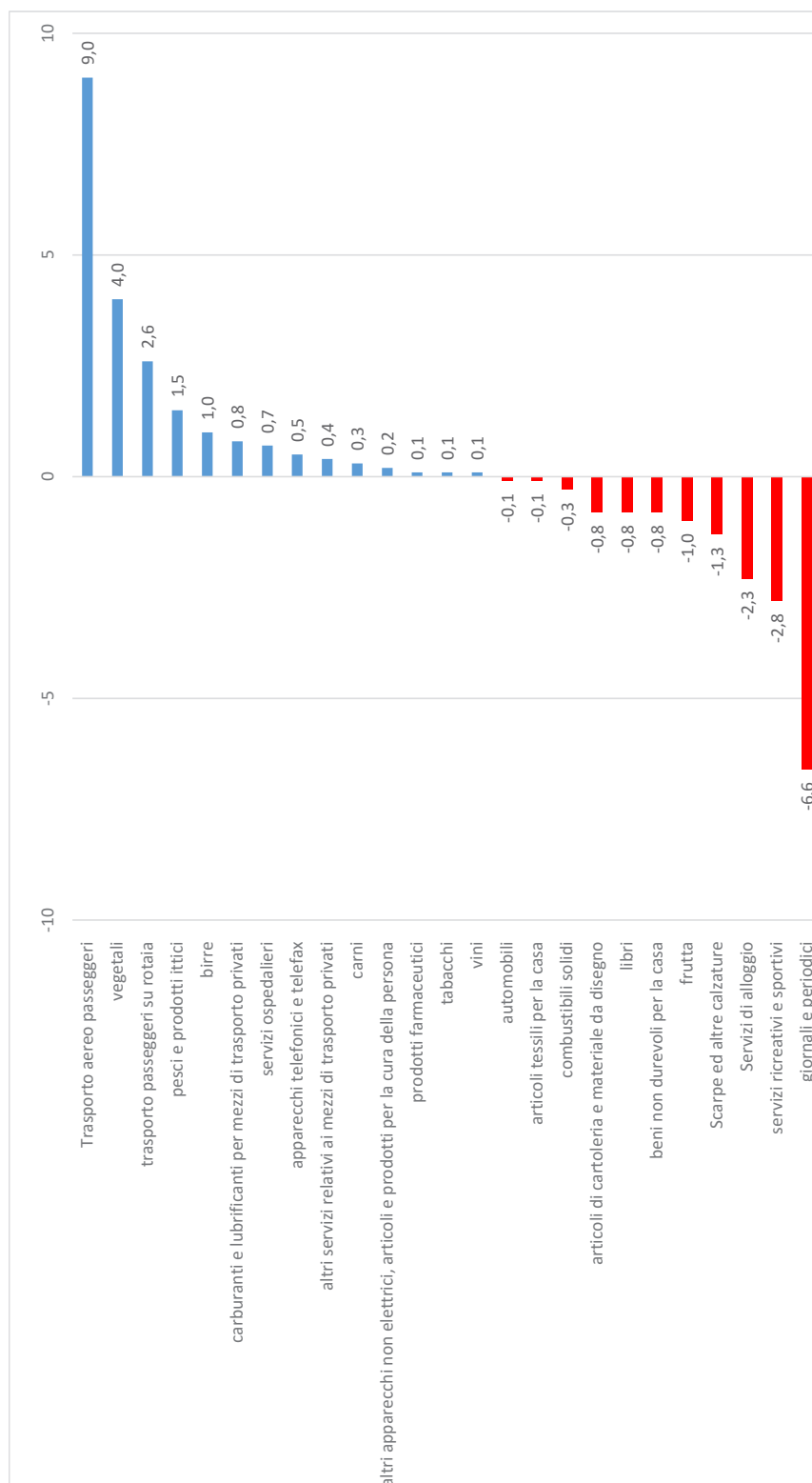
non consentono di effettuare confronti spaziali sui livelli dei prezzi. La tabella quindi non può consentire di stabilire quali città siano più care e quali meno.

Si riportano per alcuni prodotti le medie delle quotazioni rilevate riferite a gennaio 2017, e le variazioni annuali e mensili delle medie delle quotazioni:

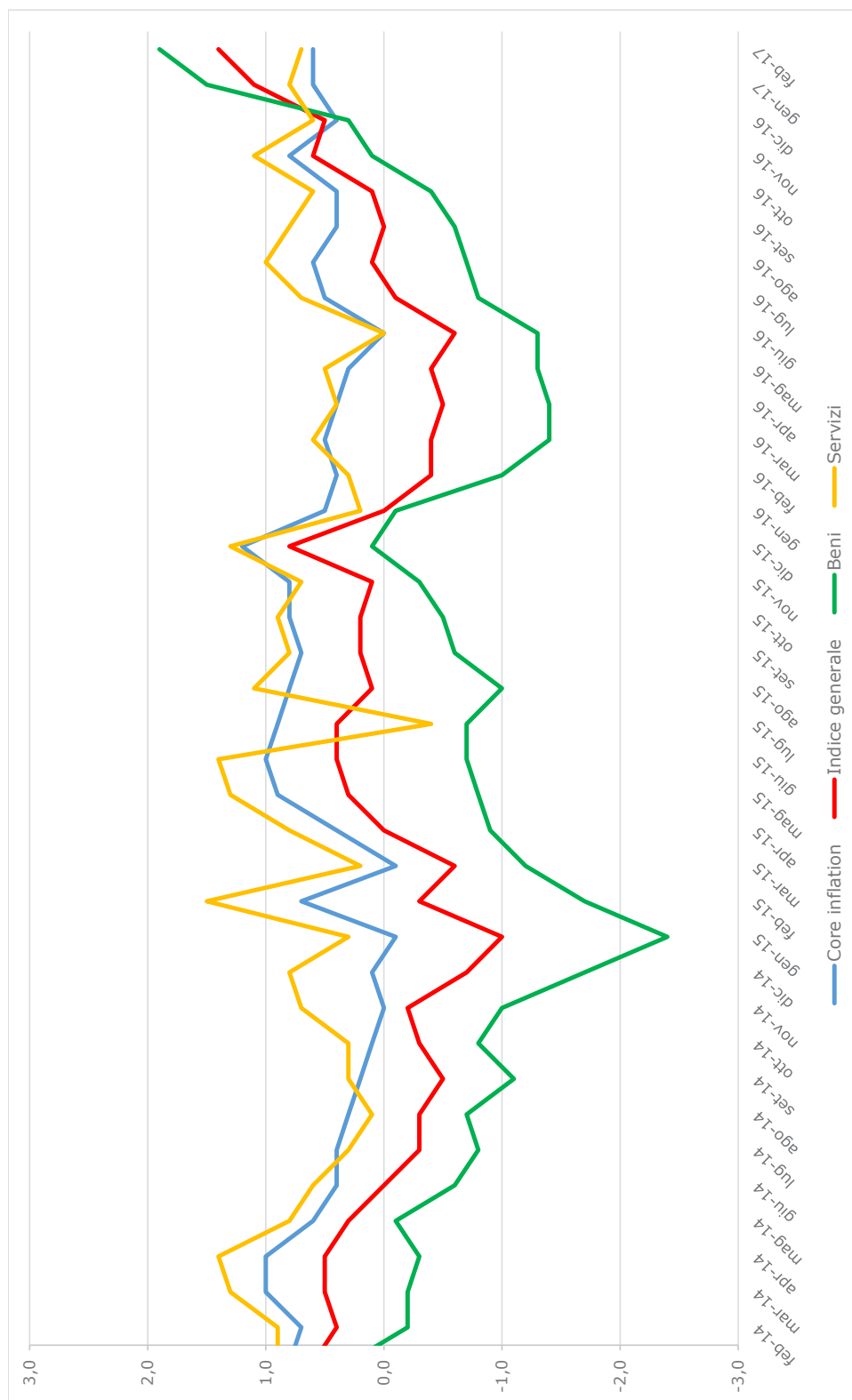
| Prodotto                                      | Note     | Prezzo Corrente | Var. Annuale % | Var. Mensile % |
|---|----------|-----------------|----------------|----------------|
| Pane fresco                                   | al kg    | 2,11            | 0,0            | 0,0            |
| Carne fresca di vitello 1° taglio             | al kg    | 17,97           | -6,8           | 0,4            |
| Petto di pollo                                | al kg    | 9,66            | 0,7            | 0,4            |
| Prosciutto crudo                              | al kg    | 29,84           | 5,1            | 0,0            |
| Olio extravergine di oliva                    | al litro | 6,19            | -5,1           | 1,1            |
| Latte fresco intero                           | al litro | 1,62            | 3,2            | 1,3            |
| Patate comuni tonde                           | al kg    | 1,04            | -5,4           | -1,9           |
| Pomodori da insalata lisci tondi              | al kg    | 2,32            | 10,3           | 3,6            |
| Mele golden delicious                         | al kg    | 1,43            | -2,0           | -2,1           |
| Insalata lattuga cappuccia                    | al kg    | 2,07            | 0,0            | 7,3            |
| Pasta di semola di grano duro                 | al kg    | 1,64            | -1,2           | 1,2            |
| Parmigiano reggiano                           | al kg    | 19,57           | 2,1            | 0,0            |
| Detersivo per lavatrice                       | al litro | 2,24            | -13,0          | -1,3           |
| Riparazione auto – equilibratura gomme conv.  |          | 41,62           | 0,0            | 0,0            |
| Rossetto per labbra                           |          | 13,11           | 1,6            | 0,3            |
| Dopobarba                                     |          | 7,95            | -2,3           | 0,6            |
| Rosa  |          | 4,52            | -0,4           | 2,0            |
| Pasto al ristorante                           |          | 30,76           | 1,9            | -0,5           |
| Pasto al fast food                            |          | 7,49            | 12,3           | 0,0            |
| Pasto in pizzeria (margherita+coperto+bibita) |          | 9,91            | 2,6            | -0,2           |
| Caffetteria al bar (Caffè espresso)           |          | 1,01            | 1,0            | 0,0            |

Fonte: Dati della Rilevazione dei Prezzi al consumo

Variazioni Congiunturali – Febbraio 2016



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



## Ambiente e territorio

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 m s.l.m. In tabella 2 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese e le escursioni termiche relative agli anni 2017 e 2016. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 18,1°C, si è registrata il giorno 26 febbraio e la temperatura minima, pari a 1,6°C, il giorno 19.

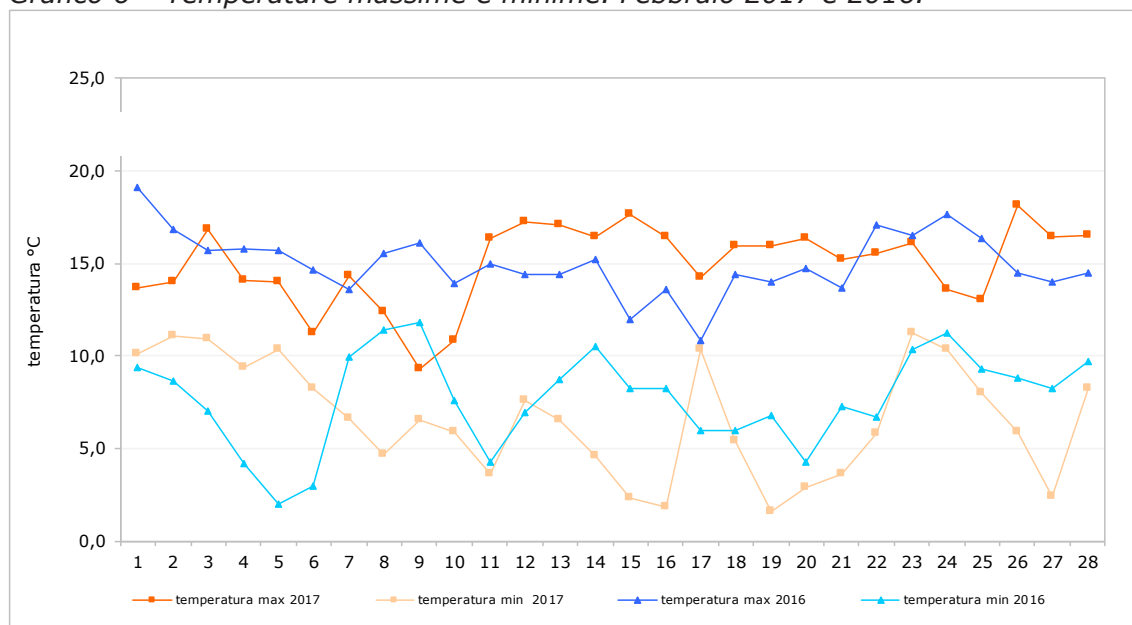
*Tabella 2 – Temperature giornaliere minime e massime e escursione termica. Febbraio 2017 e 2016*

| Febbraio | temperatura max 2017 | temperatura min 2017 | temperatura max 2016 | temperatura min 2016 | escursione 2017 | escursione 2016 |
|----------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-----------------|
| 1        | 13,7                 | 10,1                 | 19,1                 | 9,4                  | 3,6             | 9,7             |
| 2        | 14,0                 | 11,1                 | 16,8                 | 8,6                  | 2,9             | 8,2             |
| 3        | 16,8                 | 10,9                 | 15,7                 | 7,0                  | 5,9             | 8,7             |
| 4        | 14,1                 | 9,4                  | 15,8                 | 4,2                  | 4,7             | 11,6            |
| 5        | 14,0                 | 10,3                 | 15,7                 | 2,0                  | 3,7             | 13,7            |
| 6        | 11,2                 | 8,2                  | 14,6                 | 3,0                  | 3,0             | 11,6            |
| 7        | 14,3                 | 6,6                  | 13,6                 | 9,9                  | 7,7             | 3,7             |
| 8        | 12,4                 | 4,7                  | 15,5                 | 11,4                 | 7,7             | 4,1             |
| 9        | 9,3                  | 6,5                  | 16,1                 | 11,8                 | 2,8             | 4,3             |
| 10       | 10,8                 | 5,9                  | 13,9                 | 7,6                  | 4,9             | 6,3             |
| 11       | 16,3                 | 3,6                  | 15,0                 | 4,3                  | 12,7            | 10,7            |
| 12       | 17,2                 | 7,6                  | 14,4                 | 6,9                  | 9,6             | 7,5             |
| 13       | 17,1                 | 6,5                  | 14,4                 | 8,7                  | 10,6            | 5,7             |
| 14       | 16,4                 | 4,6                  | 15,2                 | 10,5                 | 11,8            | 4,7             |
| 15       | 17,6                 | 2,3                  | 12,0                 | 8,2                  | 15,3            | 3,8             |
| 16       | 16,4                 | 1,8                  | 13,6                 | 8,2                  | 14,6            | 5,4             |
| 17       | 14,2                 | 10,3                 | 10,8                 | 6,0                  | 3,9             | 4,8             |
| 18       | 15,9                 | 5,4                  | 14,4                 | 6,0                  | 10,5            | 8,4             |
| 19       | 15,9                 | 1,6                  | 14,0                 | 6,8                  | 14,3            | 7,2             |
| 20       | 16,3                 | 2,9                  | 14,7                 | 4,3                  | 13,4            | 10,4            |
| 21       | 15,2                 | 3,6                  | 13,7                 | 7,3                  | 11,6            | 6,4             |
| 22       | 15,5                 | 5,8                  | 17,1                 | 6,7                  | 9,7             | 10,4            |
| 23       | 16,1                 | 11,2                 | 16,5                 | 10,3                 | 4,9             | 6,2             |
| 24       | 13,6                 | 10,3                 | 17,6                 | 11,2                 | 3,3             | 6,4             |
| 25       | 13,0                 | 8,0                  | 16,3                 | 9,3                  | 5,0             | 7,0             |
| 26       | 18,1                 | 5,9                  | 14,5                 | 8,8                  | 12,2            | 5,7             |
| 27       | 16,4                 | 2,4                  | 14,0                 | 8,2                  | 14,0            | 5,8             |
| 28       | 16,5                 | 8,2                  | 14,5                 | 9,7                  | 8,3             | 4,8             |
| 29       |                      |                      | 13,0                 | 8,1                  |                 | 4,9             |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 6 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di febbraio 2017 a confronto con febbraio 2016.

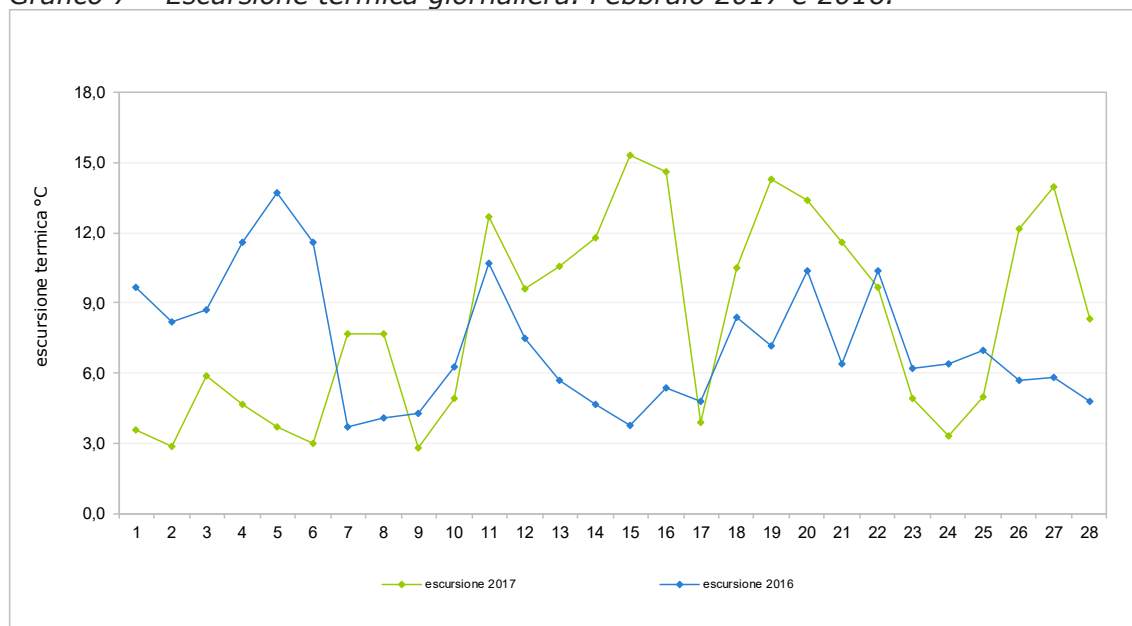
Grafico 6 - Temperature massime e minime. Febbraio 2017 e 2016.



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

La massima escursione termica si è registrata il 15 febbraio con 15,3°C; nel 2016 è stata di 13,7°C registrati il giorno 5. La temperatura media mensile di febbraio 2017 è stata di 10,8°C mentre nel 2016 fu di 11,4°C.

Grafico 7 - Escursione termica giornaliera. Febbraio 2017 e 2016.



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



Nel mese di febbraio sono caduti complessivamente 57,2 mm di pioggia in 8 giorni piovosi (giorni con precipitazione maggiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 25 febbraio con 26 mm. Nel 2015 erano caduti 180 mm di pioggia in 20 giorni piovosi.

La tabella 3 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di febbraio 2017 e 2016 e i relativi giorni piovosi.

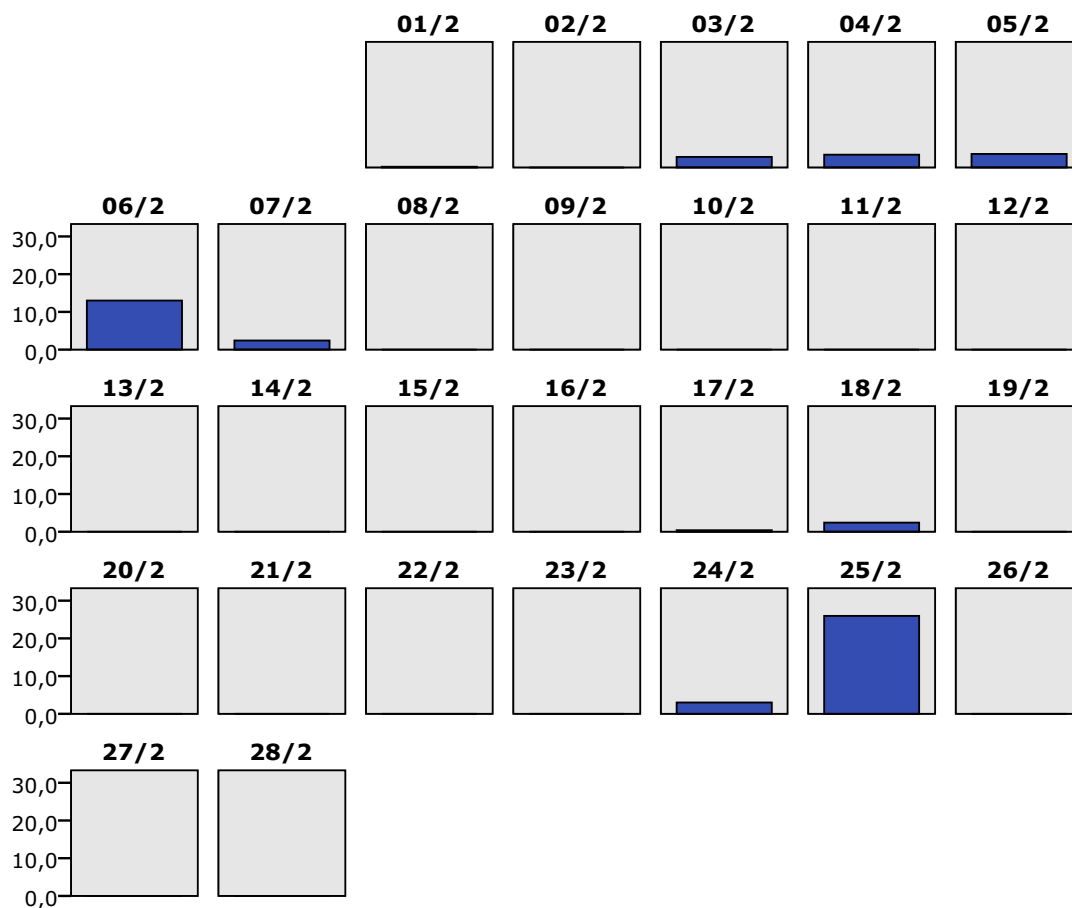
Tabella 3 – Precipitazioni e giorni piovosi. Febbraio 2017 e 2016.

| Febbraio              | precipitazioni<br>2017 | precipitazioni<br>2016 | cumulata<br>2017 | cumulata<br>2016 |
|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------|
| 1                     | 0,2                    | 1,4                    | 0,2              | 1,4              |
| 2                     | 0,0                    | 0,0                    | 0,2              | 1,4              |
| 3                     | 2,8                    | 0,2                    | 3,0              | 1,6              |
| 4                     | 3,4                    | 3,4                    | 6,4              | 5,0              |
| 5                     | 3,6                    | 0,0                    | 10,0             | 5,0              |
| 6                     | 13,0                   | 0,0                    | 23,0             | 5,0              |
| 7                     | 2,4                    | 0,0                    | 25,4             | 5,0              |
| 8                     | 0,0                    | 0,0                    | 25,4             | 5,0              |
| 9                     | 0,0                    | 0,8                    | 25,4             | 5,8              |
| 10                    | 0,0                    | 8,4                    | 25,4             | 14,2             |
| 11                    | 0,0                    | 1,0                    | 25,4             | 15,2             |
| 12                    | 0,0                    | 28,8                   | 25,4             | 44,0             |
| 13                    | 0,0                    | 9,6                    | 25,4             | 53,6             |
| 14                    | 0,0                    | 17,0                   | 25,4             | 70,6             |
| 15                    | 0,0                    | 7,6                    | 25,4             | 78,2             |
| 16                    | 0,0                    | 31,6                   | 25,4             | 109,8            |
| 17                    | 0,4                    | 9,4                    | 25,8             | 119,2            |
| 18                    | 2,4                    | 2,0                    | 28,2             | 121,2            |
| 19                    | 0,0                    | 5,4                    | 28,2             | 126,6            |
| 20                    | 0,0                    | 2,0                    | 28,2             | 128,6            |
| 21                    | 0,0                    | 0,2                    | 28,2             | 128,8            |
| 22                    | 0,0                    | 0,0                    | 28,2             | 128,8            |
| 23                    | 0,0                    | 4,2                    | 28,2             | 133,0            |
| 24                    | 3,0                    | 1,4                    | 31,2             | 134,4            |
| 25                    | 26,0                   | 1,0                    | 57,2             | 135,4            |
| 26                    | 0,0                    | 10,2                   | 57,2             | 145,6            |
| 27                    | 0,0                    | 7,6                    | 57,2             | 153,2            |
| 28                    | 0,0                    | 13,4                   | 57,2             | 166,6            |
| 29                    |                        | 13,4                   |                  | 180,0            |
| <b>Totale</b>         | <b>57,2</b>            | <b>180,0</b>           |                  |                  |
| <b>Giorni piovosi</b> | <b>8</b>               | <b>20</b>              |                  |                  |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 8 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

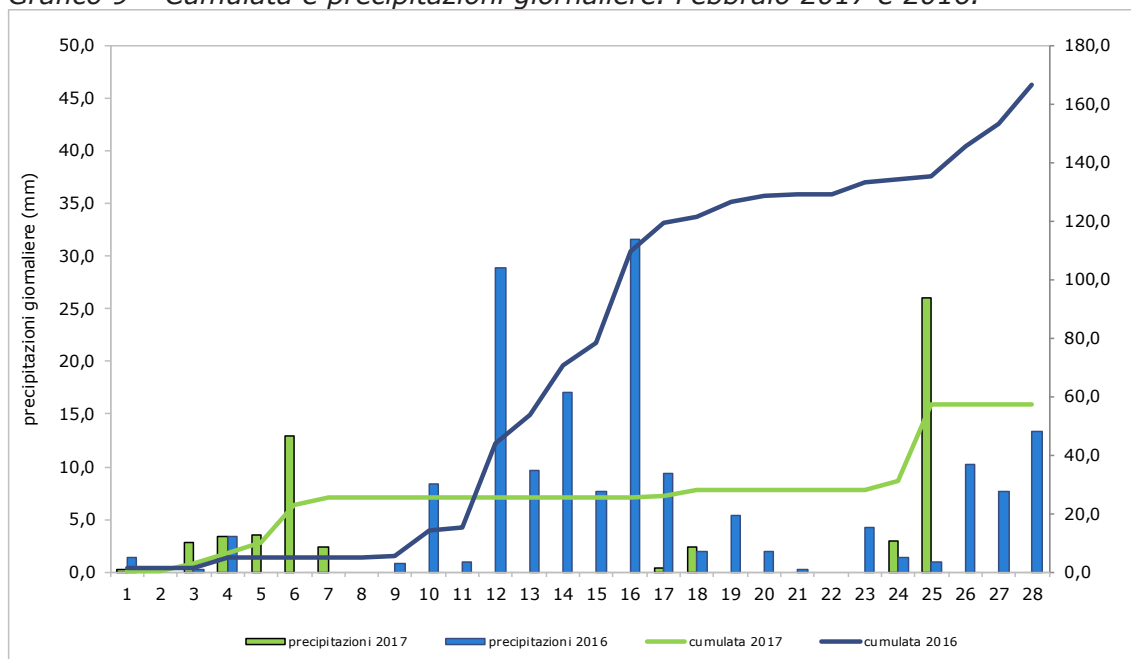
Grafico 8 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Febbraio 2017.



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

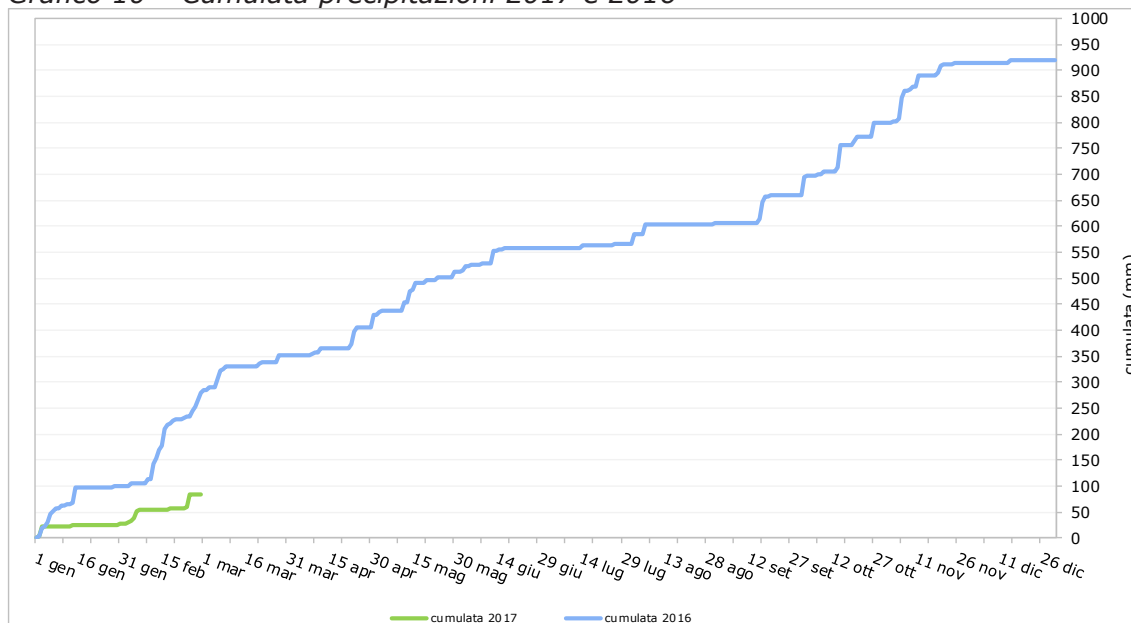
I grafici 9 e 10 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di febbraio (2017 e 2016) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2017 e al 2016.

Grafico 9 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Febbraio 2017 e 2016.



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

Grafico 10 – Cumulata precipitazioni 2017 e 2016



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

**Dati territoriali****Territorio**

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

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

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| Sezioni di censimento 2011 | 2.185 |
| Aree di censimento 2011    | 21    |

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

**Strade e numeri civici**

|                |         |
|----------------|---------|
| Toponimi       | 2.360   |
| <i>di cui:</i> |         |
| Via            | 1.799   |
| Piazza         | 194     |
| Viale          | 94      |
| Numeri civici  | 107.883 |
| <i>di cui:</i> |         |
| Neri           | 84.621  |
| Rossi          | 23.262  |

*(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)*

|                           |            |            |
|---------------------------|------------|------------|
| La strada con più numeri: | Via Pisana | 1.574      |
| <i>di cui:</i>            |            | 1.240 neri |
|                           |            | 334 rossi  |

**Fiumi***(da opendata Autorità di Bacino)*

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

*di cui:*

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

**Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati***(da Anagrafe Comunale Immobili)* 47.812*di cui:*

|              |        |
|--------------|--------|
| Residenziale | 29.715 |
| Commerciale  | 1.229  |
| Servizi      | 1.043  |

*(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)*



*La statistica per la città*

I matrimoni a Firenze nel 2015

A cura di  
Gianni Dugheri  
Elisabetta Rosso





**Sommario**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Sintesi.....                         | 35 |
| In generale.....                     | 36 |
| Matrimoni per tipologia di rito..... | 37 |
| • Nella città metropolitana.....     | 37 |
| • Nel Comune di Firenze.....         | 38 |
| I primi matrimoni.....               | 39 |
| • Nella città metropolitana.....     | 39 |
| • Nel Comune di Firenze.....         | 41 |
| La cittadinanza dei conuigi.....     | 42 |
| • Nella città metropolitana.....     | 42 |
| • Nel Comune di Firenze.....         | 46 |
| • Il turismo "matrimoniale".....     | 50 |
| I matrimoni successivi al primo..... | 51 |
| • Nella città metropolitana.....     | 51 |
| • Nel Comune di Firenze.....         | 53 |
| I matrimoni per età.....             | 55 |
| • Nella città metropolitana.....     | 55 |
| • Nel Comune di Firenze.....         | 57 |

---



## **Sintesi**

- I matrimoni celebrati nel 2015 nel territorio della città metropolitana sono stati 3.106, in diminuzione di 1 punto percentuale rispetto al 2014.
- Nel comune di Firenze i matrimoni celebrati nel 2015 sono stati 1.003 in calo di 8,6 punti percentuali rispetto al 2014.
- Nella città metropolitana sono stati celebrati 1.969 matrimoni civili (+2,4% rispetto al 2014) e 1.137 matrimoni religiosi (-6,4% rispetto al 2014).
- Nel comune di Firenze sono stati celebrati 685 matrimoni con rito civile (-13,9% rispetto al 2014) e 318 con rito religioso (+5,6% rispetto al 2014).
- La celebrazione dei primi matrimoni è in calo sia nella città metropolitana sia a Firenze. Per la città metropolitana sono stati registrati 2.427 primi matrimoni, in calo di 1,3% rispetto al 2014. Tali matrimoni restano comunque il 78,1% dei matrimoni celebrati.
- Nel comune di Firenze sono 750 i primi matrimoni celebrati nel 2015 (74,8% del totale dei matrimoni totali), in calo del 6% rispetto all'anno precedente.
- I matrimoni celebrati nella città metropolitana con entrambi i coniugi italiani sono 2.313, 643 quelli misti e 330 quelli con entrambi i coniugi di cittadinanza straniera. A livello comunale sono 651 matrimoni celebrati tra italiani, 212 matrimoni misti e 140 matrimoni tra stranieri.
- Con riferimento alla città metropolitana i matrimoni con entrambi i coniugi di cittadinanza straniera sono il 40,9% quelli tra persone con residenza italiana, il 9,1% tra sposi con residenza mista (un coniuge con residenza in Italia e l'altro in un paese estero), il 50% tra coniugi con residenza straniera.
- A livello comunale il 33,7% di matrimoni avviene tra coniugi con cittadinanza straniera e residenza italiana e il restante 66,3% tra cittadini stranieri con residenza straniera. Non sono stati celebrati nel 2015 matrimoni tra coniugi aventi la residenza mista.
- Nella città metropolitana le nozze successive alla prima sono 679, il 21,9% dei matrimoni celebrati nel 2015. Di questi il 92,8% è stato celebrato con rito civile e il restante 7,2% con rito religioso.
- A livello comunale le nozze successive alla prima celebrate nel 2015 sono state 253, il 25,3% del totale delle celebrazioni. Di queste il 91,7% è stato celebrato con il rito civile e il restante 8,3 con rito religioso.

## 1. In generale

Nel 2015 sono stati celebrati 3.106 matrimoni nel territorio della città metropolitana di Firenze, di cui 1.003 in quello del comune di Firenze (il 32,3%). Le variazioni rispetto all'anno precedente sono rispettivamente -1,0% e -8,6%.

I valori della città metropolitana di Firenze e del comune di Firenze sono in controtendenza rispetto al dato nazionale che registra un +2,4% rispetto al 2015 <sup>1</sup>. Nel periodo 2008-2014, a livello nazionale, i matrimoni sono diminuiti in media al ritmo di quasi 10.000 all'anno. La ripresa della nuzialità che si registra nell'anno 2015 è generalmente diffusa sul territorio nazionale e le regioni che hanno contribuito maggiormente a tale crescita sono state Piemonte e Sicilia che registrano rispettivamente +8,1% e +6,4%.

Il numero dei matrimoni nel comune di Firenze è in calo da due anni (tabella 2) e da tre anni nella città metropolitana (tabella 1).

Considerando gli ultimi 5 anni, si osserva che il numero di matrimoni è diminuito dell'8,6% per la città metropolitana e del 12,8% per il comune di Firenze; se viene effettuato il confronto con il 2005, la diminuzione si attesta rispettivamente al 23,0% e al 29,4% (vedi tabella 1 e 2).

*Tabella 1 – Città metropolitana. Numero di matrimoni celebrati (valori assoluti e percentuali). 2005-2015*

|                      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Numero matrimoni     | 4.035 | 4.032 | 4.038 | 4.124 | 3.767 | 3.400 | 3.342 | 3.601 | 3.335 | 3.137 | 3.106 |
| Variazione % annuale |       | -0,1% | 0,1%  | 2,1%  | -8,7% | -9,7% | -1,7% | 7,7%  | -7,4% | -5,9% | -1,0% |

*Tabella 2 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni celebrati (valori assoluti e percentuali). 2005-2015*

|                      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009   | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014   | 2015  |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| Numero matrimoni     | 1.421 | 1.414 | 1.449 | 1.423 | 1.263  | 1.150 | 1.171 | 1.247 | 1.252 | 1.097  | 1.003 |
| Variazione % annuale |       | -0,5% | 2,5%  | -1,8% | -11,2% | -9,0% | 1,8%  | 6,5%  | 0,4%  | -12,4% | -8,6% |

<sup>1</sup> Fonte: Istat, Matrimoni separazioni e divorzi – Anno 2015 – pubblicato il 14 dicembre 2016

## 2. I matrimoni per tipologia di rito

A livello nazionale nel 2015 il 45,3% dei matrimoni è stato celebrato con rito civile, in aumento dell'8% rispetto all'anno precedente.

La modalità del matrimonio con il solo rito civile cresce rapidamente anche nel caso dei primi matrimoni di coppie italiane. In media, a livello nazionale, si passa dal 20% del 2008 al 30% del 2015. Il 32% degli sposi che risiedono al Nord-Ovest e il 40% dei residenti al Nord-Est e al Centro hanno celebrato la prima unione con rito civile nel 2015, al Sud il 20%<sup>2</sup>.

### 2.1 Nella città metropolitana

Osservando il numero di matrimoni per tipologia di rito celebrati nella città metropolitana, a conferma dell'andamento nazionale, si registra un calo dei matrimoni religiosi, in continua flessione dal 2005, a eccezione di una leggera crescita nel 2012 con un +0,6% rispetto all'anno precedente.

I matrimoni civili, invece, mantengono nel lungo periodo una certa stabilità (vedi tabella 3 e 4 e grafico 1) mentre quelli celebrati con rito religioso diminuiscono del 45% in 10 anni.

*Tabella 3 – Città metropolitana. Numero di matrimoni per tipologia di rito (valori assoluti) – 2005-2015*

| Tipo rito | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Civile    | 1.957 | 2.039 | 2.159 | 2.263 | 2.082 | 1.897 | 1.923 | 2.174 | 1.990 | 1.922 | 1.969 |
| Religioso | 2.078 | 1.993 | 1.879 | 1.861 | 1.685 | 1.503 | 1.419 | 1.427 | 1.345 | 1.215 | 1.137 |
| Totale    | 4.035 | 4.032 | 4.038 | 4.124 | 3.767 | 3.400 | 3.342 | 3.601 | 3.335 | 3.137 | 3.106 |

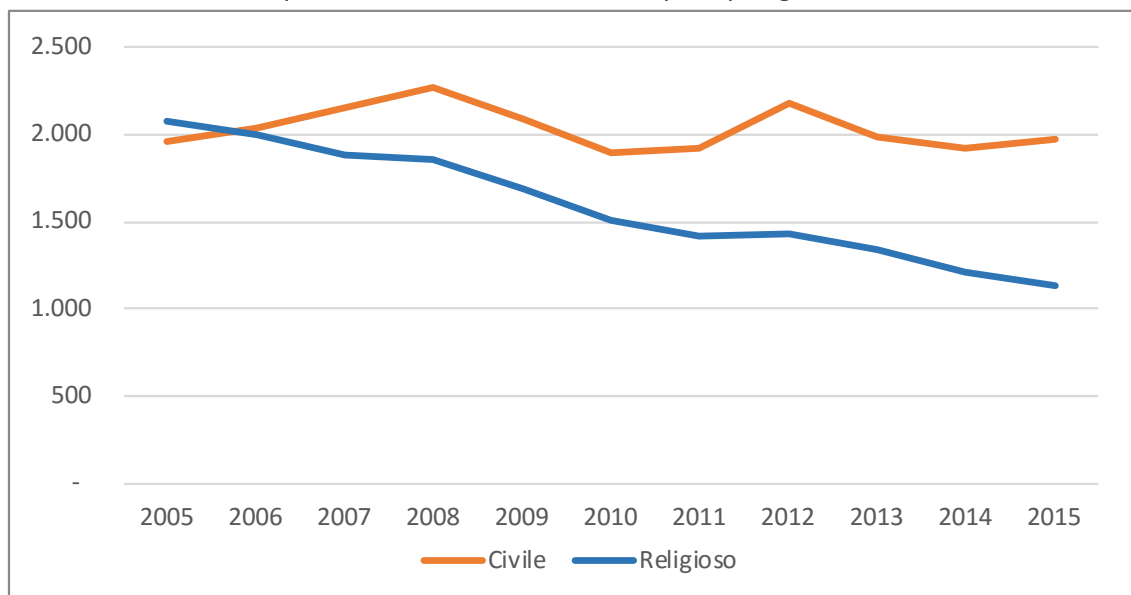
*Tabella 4 – Città metropolitana. Numero di matrimoni per tipologia di rito (variazione percentuale rispetto all'anno precedente). 2005-2015*

| Tipo rito | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010  | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|
| Civile    | 4,2  | 5,9  | 4,8  | -8,0 | -8,9  | 1,4  | 13,1 | -8,5 | -3,4 | 2,4  |
| Religioso | -4,1 | -5,7 | -1,0 | -9,5 | -10,8 | -5,6 | 0,6  | -5,7 | -9,7 | -6,4 |

Il grafico 1 riporta la distribuzione del numero dei matrimoni negli ultimi 10 anni.

<sup>2</sup> Cfr. Nota 1

Grafico 1 – Città metropolitana. Numero di matrimoni per tipologia di rito



## 2.2 Nel comune di Firenze

Osservando la distribuzione dei matrimoni celebrati nel comune di Firenze, si nota un calo per i riti civili e una crescita per quelli religiosi (vedi tabella 6), che comunque non riesce a sanare il calo degli ultimi 10 anni. Nel periodo, infatti, il calo maggiore è da attribuire alla categoria dei matrimoni religiosi, diminuiti del -38,1% rispetto al 2005, a fronte del -24,5% registrato per i matrimoni civili.

Tabella 5 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni per tipologia di rito (valori assoluti). 2005-2015

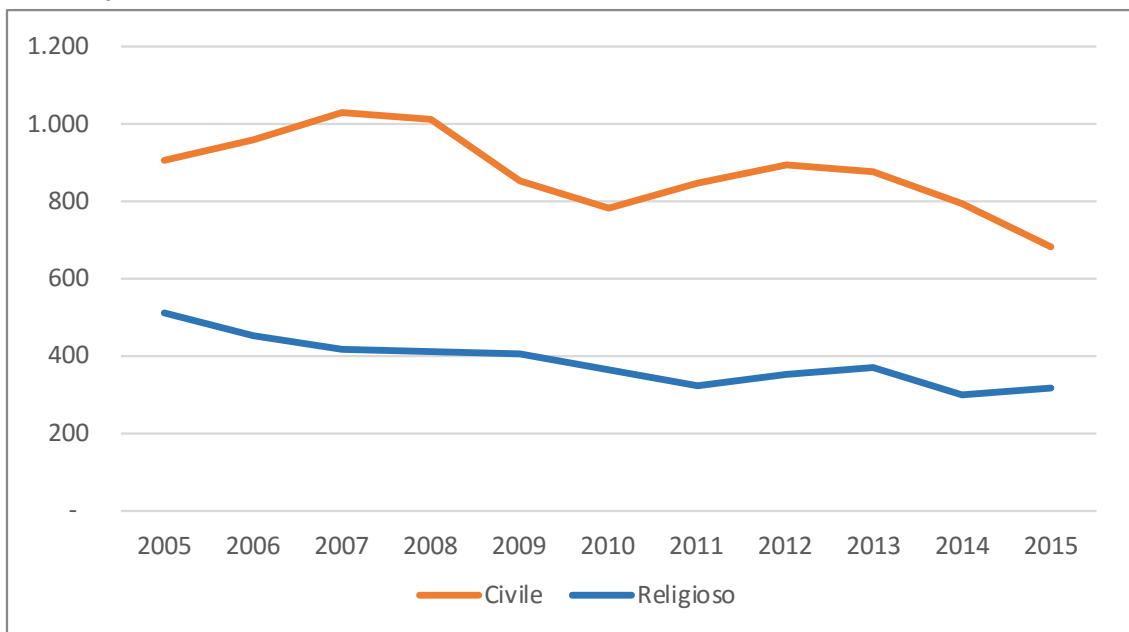
| Tipo rito | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Civile    | 907   | 961   | 1.032 | 1.012 | 856   | 784   | 848   | 894   | 878   | 796   | 685   |
| Religioso | 514   | 453   | 417   | 411   | 407   | 366   | 323   | 353   | 374   | 301   | 318   |
| Totale    | 1.421 | 1.414 | 1.449 | 1.423 | 1.263 | 1.150 | 1.171 | 1.247 | 1.252 | 1.097 | 1.003 |

Tabella 6 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni per tipologia di rito (variazione percentuale rispetto all'anno precedente). 2005-2015

| Tipo rito | 2006  | 2007 | 2008 | 2009  | 2010  | 2011  | 2012 | 2013 | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|------|------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|
| Civile    | 6,0   | 7,4  | -1,9 | -15,4 | -8,4  | 8,2   | 5,4  | -1,8 | -9,3  | -13,9 |
| Religioso | -11,9 | -7,9 | -1,4 | -1,0  | -10,1 | -11,7 | 9,3  | 5,9  | -19,5 | 5,6   |

Il grafico 2 presenta il numero di matrimoni registrati dal 2005 al 2015 divisi per tipologia di rito con calo di entrambe le categorie.

Grafico 2 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni per tipologia di rito (valori assoluti)



### 3. I primi matrimoni

Nel 2015 la propensione alle prime nozze<sup>3</sup> a livello italiano aumenta leggermente (in media 2% in più rispetto al 2014): 429 primi matrimoni per 1.000 uomini e 474 per 1.000 donne; si tratta comunque di valori inferiori del 20% rispetto al 2008.

#### 3.1 Nella città metropolitana

I primi matrimoni sono il 78,1% dei matrimoni celebrati nella città metropolitana, in lieve diminuzione rispetto al 2014. Dal 2005 a oggi i primi matrimoni sono comunque in calo rispetto al totale dei matrimoni celebrati, quindi con un aumento percentuale dei matrimoni successivi al primo.

<sup>3</sup> Tasso di prima nuzialità: somma dei quozienti specifici di nuzialità di sposi celibi, per singolo anno di età (16-49) per 1000.

*Tabella 7 – Città metropolitana. Numero di primi matrimoni (valori assoluti e valori percentuali sui matrimoni celebrati). 2005-2015*

|                 | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Valori assoluti | 3.331 | 3.283 | 3.293 | 3.349 | 3.041 | 2.710 | 2.677 | 2.836 | 2.673 | 2.459 | 2.427 |
| Valori %        | 82,6  | 81,4  | 81,6  | 81,2  | 80,7  | 79,7  | 80,1  | 78,8  | 80,1  | 78,4  | 78,1  |

Dalle tabelle 8 e 9 si osserva nella distribuzione dei primi matrimoni a seconda della tipologia di rito scelto una lieve predominanza del rito civile. Tale differenza si è sempre più assottigliata negli anni. Nel 2005 prevaleva il rito religioso con una percentuale del 61,1% contro il 38,9%, nel 2012 si ha l'inversione di tendenza fino al 2015 con il 44,8% per i matrimoni religiosi e il 55,2% per i civili (grafico 3).

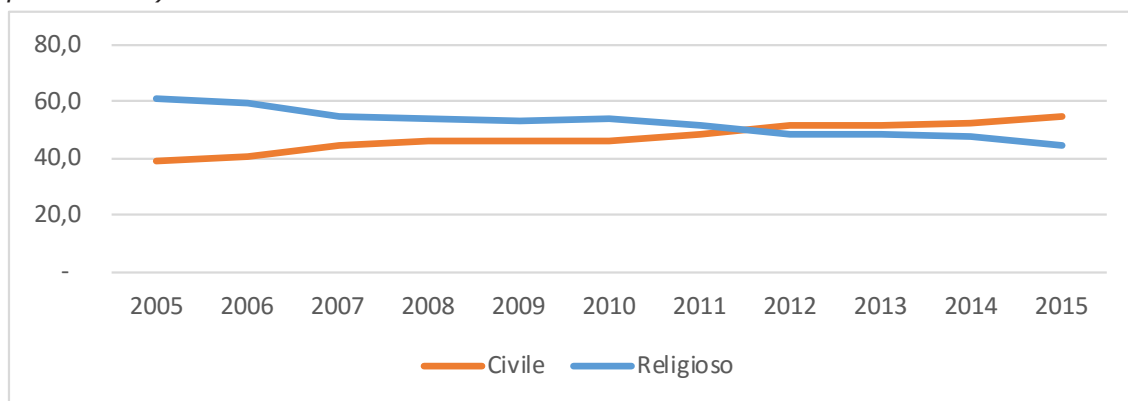
*Tabella 8 – Città metropolitana. Numero di primi matrimoni per tipologia di rito (valori assoluti). 2005-2015*

| rito      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Civile    | 1.296 | 1.337 | 1.475 | 1.540 | 1.410 | 1.248 | 1.297 | 1.457 | 1.376 | 1.293 | 1.339 |
| Religioso | 2.035 | 1.946 | 1.818 | 1.809 | 1.631 | 1.462 | 1.380 | 1.379 | 1.297 | 1.166 | 1.088 |
| Totale    | 3.331 | 3.283 | 3.293 | 3.349 | 3.041 | 2.710 | 2.677 | 2.836 | 2.673 | 2.459 | 2.427 |

*Tabella 9 – Città metropolitana. Numero di primi matrimoni per tipologia di rito (valori percentuali). 2005-2015*

| rito      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Civile    | 38,9  | 40,7  | 44,8  | 46,0  | 46,4  | 46,1  | 48,4  | 51,4  | 51,5  | 52,6  | 55,2  |
| Religioso | 61,1  | 59,3  | 55,2  | 54,0  | 53,6  | 53,9  | 51,6  | 48,6  | 48,5  | 47,4  | 44,8  |
| Totale    | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

*Grafico 3 – Città metropolitana. Numero di primi matrimoni per tipologia di rito (valori percentuali). 2005-2015*





### 3.2 Nel comune di Firenze

A livello comunale i primi matrimoni sono in controtendenza rispetto alla città metropolitana, con un aumento di 2 punti percentuali (vedi tabella 10) rispetto all'anno precedente sul totale dei matrimoni celebrati.

*Tabella 10 – Comune di Firenze. Numero di primi matrimoni (valori assoluti e valori percentuali sui matrimoni celebrati). 2005-2015*

|                 | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| Valori assoluti | 1.084 | 1.041 | 1.057 | 1.074 | 933  | 833  | 853  | 869  | 930  | 798  | 750  |
| Valori %        | 76,3  | 73,6  | 72,9  | 75,5  | 73,9 | 72,4 | 72,8 | 69,7 | 74,3 | 72,7 | 74,8 |

L'andamento dei primi matrimoni celebrati a Firenze per tipologia di rito non rispecchia l'andamento della città metropolitana, che nel 2012 ha invertito la tendenza, con la prevalenza del rito civile. A Firenze fin dal 2005 la maggior parte dei primi matrimoni è di tipo civile e lo scostamento tra le due tipologie osservato nel periodo è in aumento (tabelle 11,12 e grafico 4)

*Tabella 11 – Comune di Firenze. Numero di primi matrimoni per tipologia di rito (valori assoluti). 2005-2015*

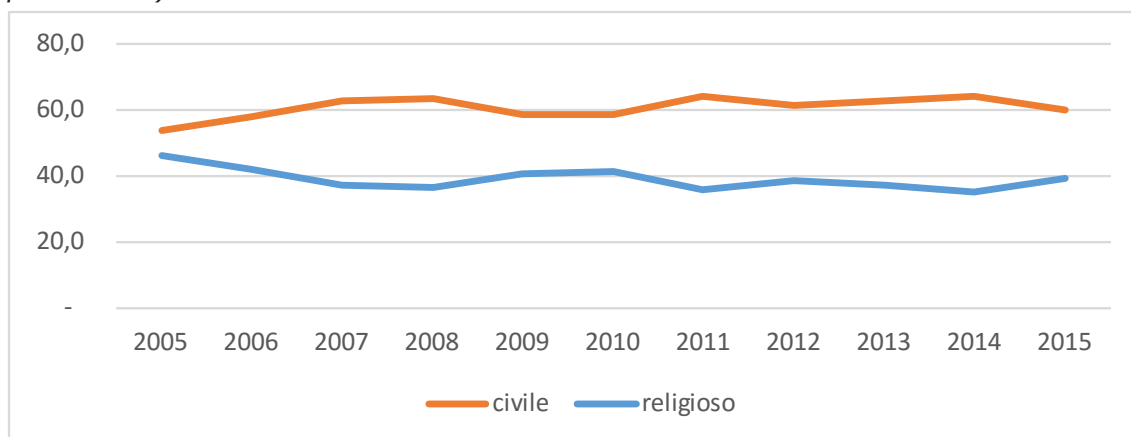
| rito      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| civile    | 584   | 605   | 664   | 683   | 550  | 487  | 549  | 535  | 582  | 515  | 453  |
| religioso | 500   | 436   | 393   | 391   | 383  | 346  | 304  | 334  | 348  | 283  | 297  |
| Totale    | 1.084 | 1.041 | 1.057 | 1.074 | 933  | 833  | 853  | 869  | 930  | 798  | 750  |

Osservando la tipologia di rito utilizzata per i primi matrimoni, l'anno 2015 registra la massima quota di primi matrimoni religiosi dal 2011 sul totale dei primi matrimoni celebrati. Confrontando gli ultimi 10 anni, notiamo che la quota dei primi matrimoni religiosi è andata via via decrescendo toccando il minimo nell'anno 2014 (35.5% del totale dei primi matrimoni celebrati) (vedi tabella 12).

*Tabella 12 – Comune di Firenze. Numero di primi matrimoni per tipologia di rito (valori percentuali). 2005-2015*

| rito      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| civile    | 53,9  | 58,1  | 62,8  | 63,6  | 58,9  | 58,5  | 64,4  | 61,6  | 62,6  | 64,5  | 60,4  |
| religioso | 46,1  | 41,9  | 37,2  | 36,4  | 41,1  | 41,5  | 35,6  | 38,4  | 37,4  | 35,5  | 39,6  |
| Totale    | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafico 4 – Comune di Firenze. Numero di primi matrimoni per tipologia di rito (valori percentuali). 2005-2015



#### 4. La cittadinanza dei coniugi

A livello nazionale i matrimoni in cui almeno uno dei due sposi è di cittadinanza straniera sono circa 24.000 pari al 12,4% delle nozze celebrate nel 2015, in calo di circa 200 unità rispetto al 2014. La frequenza dei matrimoni con almeno uno sposo straniero è strutturalmente più elevata nelle aree del Nord e del Centro, in cui è più stabile e radicato l'insediamento delle diverse comunità straniere.

I matrimoni misti (in cui uno sposo è italiano e l'altro straniero) ammontano a oltre 17.692 nel 2015 e rappresentano la parte più consistente dei matrimoni con almeno uno sposo straniero (74%), mentre quelli con entrambi i partner stranieri sono oltre 6.300. Nelle coppie miste la tipologia più frequente è quella in cui lo sposo è italiano e la sposa è straniera; tale tipologia riguarda il 7% delle nozze celebrate nel 2015 a livello medio nazionale e circa il 9% nel Nord e nel Centro. Le donne italiane che hanno scelto uno sposo straniero sono 4.050 nel 2015, il 2,1% del totale delle spose; quest'ultima tipologia di unioni mostra una flessione più marcata dal 2008 (anno in cui erano oltre 6.300)<sup>4</sup>.

##### 4.1 Nella città metropolitana

I matrimoni celebrati nella città metropolitana di Firenze in cui almeno uno dei coniugi è di cittadinanza straniera ammontano nel 2015 al 26,5%. Andamento decrescente lo si registra per i matrimoni tra stranieri con una perdita di 5 punti percentuali dal 2005 al 2015. I matrimoni tra cittadini italiani, invece, sono in lieve ripresa. Il 2010 registra comunque la percentuale più alta di

<sup>4</sup> *Idem*

matrimoni tra connazionali italiani (74,8%), mentre il 2009 è l'anno con il maggior numero di matrimoni con entrambi i coniugi stranieri (17,4%). I matrimoni misti, che sono il 14,9% dei matrimoni celebrati nel 2015, sono in crescita dal 2010 e stanno tendendo al massimo valore che era stato registrato nel 2008, raggiungendo il 15,7% dei matrimoni celebrati nella città metropolitana di Firenze (tabelle 13,14 e grafico 5).

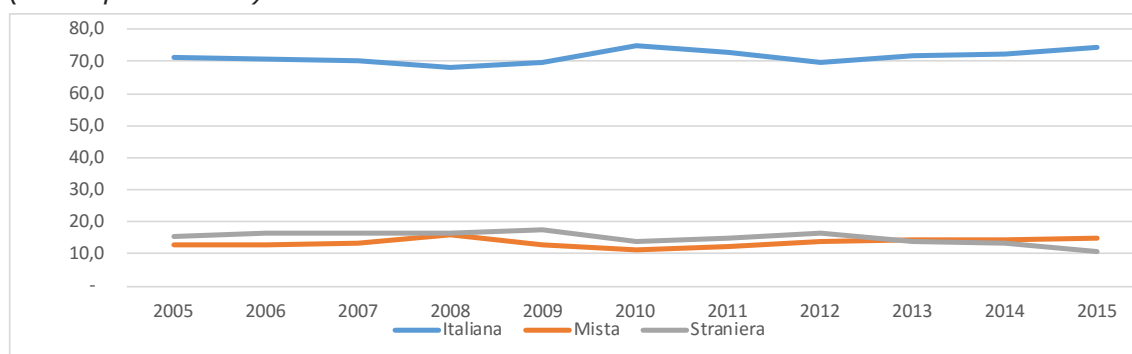
*Tabella 13 – Città metropolitana. Numero di matrimoni per cittadinanza dei coniugi (valori assoluti). 2005- 2015*

|           | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Italiana  | 2.882 | 2.863 | 2.836 | 2.805 | 2.620 | 2.542 | 2.431 | 2.501 | 2.401 | 2.269 | 2.313 |
| Mista     | 526   | 513   | 534   | 647   | 491   | 386   | 409   | 499   | 473   | 449   | 463   |
| Straniera | 627   | 656   | 668   | 672   | 656   | 472   | 502   | 601   | 461   | 419   | 330   |
| Totale    | 4.035 | 4.032 | 4.038 | 4.124 | 3.767 | 3.400 | 3.342 | 3.601 | 3.335 | 3.137 | 3.106 |

*Tabella 14 – Città metropolitana. Numero di matrimoni per cittadinanza dei coniugi (valori percentuali). 2005- 2015*

|           | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Italiana  | 71,4  | 71,0  | 70,2  | 68,0  | 69,6  | 74,8  | 72,7  | 69,5  | 72,0  | 72,3  | 74,5  |
| Mista     | 13,0  | 12,7  | 13,2  | 15,7  | 13,0  | 11,4  | 12,2  | 13,9  | 14,2  | 14,3  | 14,9  |
| Straniera | 15,5  | 16,3  | 16,5  | 16,3  | 17,4  | 13,9  | 15,0  | 16,7  | 13,8  | 13,4  | 10,6  |
| Totale    | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

*Grafico 5 – Città metropolitana. Numero di matrimoni per cittadinanza dei coniugi (valori percentuali). 2005- 2015*



In un quinto dei matrimoni celebrati nella città metropolitana almeno uno dei coniugi è cittadino straniero.

I matrimoni in cui almeno uno dei due sposi è di cittadinanza straniera nel 2015 sono stati 793, pari al 25,5% delle nozze celebrate, in calo di 75 unità rispetto al 2014.

I matrimoni misti (in cui un coniuge è italiano e l'altro straniero) ammontano a 463 nel 2015. Nelle coppie miste, a conferma del dato registrato a livello nazionale, la tipologia più frequente è quella in cui lo sposo è italiano e la sposa è straniera che nel 2015 ammonta al 44,8% dei matrimoni con almeno un coniuge straniero (tabella 16).

*Tabella 15 – Città metropolitana. Numero di matrimoni con almeno uno sposo straniero per tipologia di coppia (valori assoluti) 2005–2015*

| Maschi    | Femmine   | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010 | 2011 | 2012  | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|------|------|
| Italiana  | Straniera | 403   | 401   | 385   | 426   | 374   | 321  | 326  | 385   | 371  | 340  | 355  |
| Straniera | Italiana  | 123   | 112   | 149   | 221   | 117   | 65   | 83   | 114   | 102  | 109  | 108  |
| Straniera | Straniera | 627   | 656   | 668   | 672   | 656   | 472  | 502  | 601   | 461  | 419  | 330  |
| Totale    |           | 1.153 | 1.169 | 1.202 | 1.319 | 1.147 | 858  | 911  | 1.100 | 934  | 868  | 793  |

*Tabella 16 – Città metropolitana. Numero di matrimoni con almeno uno sposo straniero per tipologia di coppia (valori percentuali) 2005–2015*

| Maschi    | Femmine   | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Italiano  | Straniera | 35,0  | 34,3  | 32,0  | 32,3  | 32,6  | 37,4  | 35,8  | 35,0  | 39,7  | 39,2  | 44,8  |
| Straniero | Italiana  | 10,7  | 9,6   | 12,4  | 16,8  | 10,2  | 7,6   | 9,1   | 10,4  | 10,9  | 12,6  | 13,6  |
| Straniero | Straniera | 54,4  | 56,1  | 55,6  | 50,9  | 57,2  | 55,0  | 55,1  | 54,6  | 49,4  | 48,3  | 41,6  |
| Totale    |           | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Nella tabella 17 la distribuzione dei matrimoni in cui almeno un coniuge è straniero

Per gli uomini italiani che nel 2015 hanno sposato una cittadina straniera nella città metropolitana le frequenze più elevate si hanno nel 14% dei casi per una moglie rumena, nel 12% dei casi russa o polacca, nel 5% cittadine ucraine, albanesi, peruviane e statunitensi. Per le donne italiane che hanno sposato un cittadino straniero nella città metropolitana le frequenze maggiori sono per uomini provenienti dall'Albania (14%) o dal Marocco (13%).

Le nozze celebrate nella città metropolitana tra cittadini entrambi stranieri nel 2015 sono state 330, il 10,6% del totale dei matrimoni celebrati (tabella 15). Di questi il 50% è stato tra persone aventi entrambe la residenza in uno stato estero. Il 40,9% invece è stato celebrato tra cittadini con cittadinanza straniera ma entrambi residenti in Italia (tabella 19).

**Tabella 17– Città metropolitana. Numero di matrimoni con almeno uno sposo straniero per tipologia di coppia e principali cittadinanze - 2015**

| Paese di cittadinanza | Sposo italiano<br>sposa straniera |             | Paese di cittadinanza | Sposo straniero<br>sposa italiana |             | Paese di cittadinanza | Sposo straniero<br>sposa straniera |          |
|-----------------------|-----------------------------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------|-------------|-----------------------|------------------------------------|----------|
|                       | Valori<br>Assoluti                | Valori<br>% |                       | Valori<br>Assoluti                | Valori<br>% |                       | Valori<br>Assoluti                 | Valori % |
| Romania               | 50                                | 14,1        | Albania               | 15                                | 13,9        | Regno Unito           | 70                                 | 21,2     |
| Russia                | 23                                | 6,5         | Marocco               | 14                                | 13,0        | USA                   | 32                                 | 9,7      |
| Polonia               | 22                                | 6,2         | Regno Unito           | 8                                 | 7,4         | Albania               | 21                                 | 6,4      |
| Ucraina               | 21                                | 5,9         | USA                   | 6                                 | 5,6         | Cinese, Rep. Pop.     | 19                                 | 5,8      |
| Albania               | 20                                | 5,6         | Francia               | 4                                 | 3,7         | Romania               | 16                                 | 4,8      |
| Peru                  | 19                                | 5,4         | Peru                  | 4                                 | 3,7         | Germania              | 15                                 | 4,5      |
| USA                   | 18                                | 5,1         | Tunisia               | 4                                 | 3,7         | Peru                  | 14                                 | 4,2      |
| Giappone              | 15                                | 4,2         | Belgio                | 3                                 | 2,8         | Marocco               | 11                                 | 3,3      |
| Brasile               | 12                                | 3,4         | Germania              | 3                                 | 2,8         | Paesi Bassi           | 10                                 | 3,0      |
| Cinese, Rep. Pop.     | 11                                | 3,1         | Grecia                | 3                                 | 2,8         | Australia             | 9                                  | 2,7      |
| Regno Unito           | 11                                | 3,1         | Spagna                | 3                                 | 2,8         | Irlanda               | 9                                  | 2,7      |
| Germania              | 7                                 | 2,0         | Svizzera              | 3                                 | 2,8         | Francia               | 8                                  | 2,4      |
| Moldova               | 7                                 | 2,0         | Australia             | 2                                 | 1,9         | Kosovo                | 7                                  | 2,1      |
| Georgia               | 6                                 | 1,7         | Cinese, Rep. Pop.     | 2                                 | 1,9         | Nigeria               | 7                                  | 2,1      |
| Messico               | 6                                 | 1,7         | Colombia              | 2                                 | 1,9         | Tunisia               | 7                                  | 2,1      |
| Spagna                | 6                                 | 1,7         | Dominicana, Rep.      | 2                                 | 1,9         | Giappone              | 6                                  | 1,8      |
| Svezia                | 6                                 | 1,7         | Egitto                | 2                                 | 1,9         | Filippine             | 5                                  | 1,5      |
| Altri paesi           | 95                                | 26,8        | Altri paesi           | 28                                | 25,9        | Altri paesi           | 64                                 | 19,4     |

**Tabella 18 – Città metropolitana. Numero di matrimoni con entrambi gli sposi stranieri per tipologia di residenza (valori assoluti) – 2005-2015**

| Residenza Sposo | Residenza Sposa | 2005       | 2006       | 2007       | 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       |
|-----------------|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Italiana        | Italiana        | 59         | 65         | 66         | 61         | 90         | 79         | 98         | 95         | 106        | 136        | 135        |
| Italiana        | Straniera       | 49         | 46         | 49         | 44         | 51         | 18         | 17         | 34         | 23         | 15         | 9          |
| Straniera       | Italiana        | 26         | 26         | 49         | 87         | 62         | 10         | 17         | 48         | 20         | 24         | 21         |
| Straniera       | Straniera       | 493        | 514        | 504        | 480        | 453        | 365        | 370        | 424        | 312        | 244        | 165        |
| <b>Totale</b>   |                 | <b>627</b> | <b>651</b> | <b>668</b> | <b>672</b> | <b>656</b> | <b>472</b> | <b>502</b> | <b>601</b> | <b>461</b> | <b>419</b> | <b>330</b> |

**Tabella 19 – Città metropolitana. Numero di matrimoni con entrambi gli sposi stranieri per tipologia di residenza (valori percentuali) – 2005-2015**

| Residenza Sposo | Residenza Sposa | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         |
|-----------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Italiana        | Italiana        | 9,4          | 10,0         | 9,9          | 9,1          | 13,7         | 16,7         | 19,5         | 15,8         | 23,0         | 32,5         | 40,9         |
| Italiana        | Straniera       | 7,8          | 7,1          | 7,3          | 6,5          | 7,8          | 3,8          | 3,4          | 5,7          | 5,0          | 3,6          | 2,7          |
| Straniera       | Italiana        | 4,1          | 4,0          | 7,3          | 12,9         | 9,5          | 2,1          | 3,4          | 8,0          | 4,3          | 5,7          | 6,4          |
| Straniera       | Straniera       | 78,6         | 79,0         | 75,4         | 71,4         | 69,1         | 77,3         | 73,7         | 70,5         | 67,7         | 58,2         | 50,0         |
| <b>Totale</b>   |                 | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Le nozze celebrate tra persone aventi la stessa cittadinanza sono state per il 21,2% tra cittadini del Regno Unito, a seguire i cittadini statunitensi con il 9,7%, poi i cittadini albanesi con 6,4% (tabella 20).

*Tabella 20 – Città metropolitana. Numero di matrimoni con entrambi gli sposi stranieri per stato di cittadinanza dello sposo (valori assoluti) – 2015*

| Stato di cittadinanza       | Valori Assoluti | Valori % |
|-----------------------------|-----------------|----------|
| Regno Unito                 | 70              | 21,2     |
| Stati Uniti d'America       | 32              | 9,7      |
| Albania                     | 21              | 6,4      |
| Cinese, Repubblica Popolare | 19              | 5,8      |
| Romania                     | 16              | 4,8      |
| Germania                    | 15              | 4,5      |
| Peru                        | 14              | 4,2      |
| Marocco                     | 11              | 3,3      |
| Paesi Bassi                 | 10              | 3,0      |
| Australia                   | 9               | 2,7      |
| Altri paesi                 | 113             | 34,2     |

## 4.2 Nel comune di Firenze

Nel comune di Firenze nel 2015 sono stati celebrati 352 matrimoni in cui almeno uno dei due coniugi è di cittadinanza straniera. Sul totale dei matrimoni celebrati nel 2015, sono il 36,1%, valore molto superiore rispetto alla stessa quota registrata per tutta la città metropolitana (oltre 10 punti percentuali) (tabelle 21 e 22).

I matrimoni tra italiani sono in leggera ripresa come è possibile vedere dalla tabella 22 e dal grafico 6, ma ancora non è stato raggiunto il massimo valore registrato nel 2010 con il 67,4% dei matrimoni celebrati tra italiani.

Per quanto riguarda invece i matrimoni con almeno un coniuge straniero, sono in netto calo i matrimoni dove entrambi i coniugi sono stranieri, mentre mantengono un andamento leggermente crescente quelli in cui uno dei due coniugi ha cittadinanza italiana e l'altro straniera.

L'anno 2014 ha segnato un cambio di tendenza: dal grafico 6 è infatti possibile notare come prima del 2012 fosse maggiore la percentuale di matrimoni tra coniugi stranieri, e, dal 2014, questi siano stati superati da quelli misti. La tendenza si conferma con i dati relativi al 2015 (grafico 6).

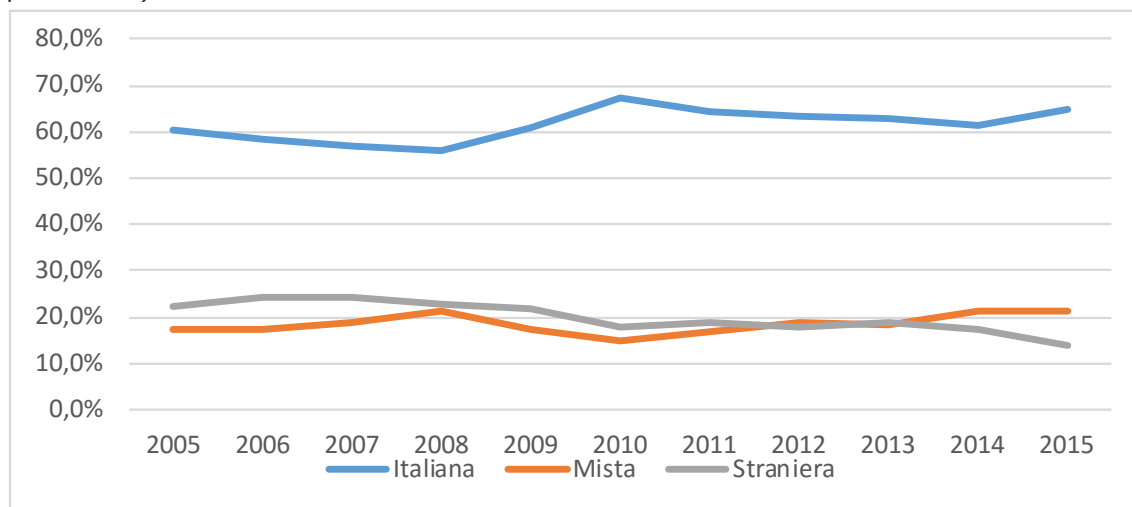
*Tabella 21 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni per cittadinanza dei coniugi (valori assoluti). 2005- 2015*

|           | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Italiana  | 858  | 822  | 825  | 793  | 769  | 775  | 755  | 792  | 786  | 671  | 651  |
| Mista     | 246  | 243  | 275  | 306  | 220  | 169  | 196  | 233  | 231  | 236  | 212  |
| Straniera | 317  | 345  | 349  | 324  | 274  | 206  | 220  | 222  | 235  | 190  | 140  |
| Totale    | 1421 | 1410 | 1449 | 1423 | 1263 | 1150 | 1171 | 1247 | 1252 | 1097 | 1003 |

*Tabella 22 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni per cittadinanza dei coniugi (valori percentuali). 2005- 2015*

|           | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Italiana  | 60,4  | 58,3  | 56,9  | 55,7  | 60,9  | 67,4  | 64,5  | 63,5  | 62,8  | 61,2  | 64,9  |
| Mista     | 17,3  | 17,2  | 19,0  | 21,5  | 17,4  | 14,7  | 16,7  | 18,7  | 18,5  | 21,5  | 21,1  |
| Straniera | 22,3  | 24,5  | 24,1  | 22,8  | 21,7  | 17,9  | 18,8  | 17,8  | 18,8  | 17,3  | 14,0  |
| Totale    | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

*Grafico 6 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni per cittadinanza dei coniugi (valori percentuali). 2005- 2015*



Il trenta per cento dei matrimoni celebrati nel Comune di Firenze interessa persone straniere.

I matrimoni misti (in cui uno dei due coniugi è di cittadinanza straniera) ammontano a 212 nell'anno 2015. La tipologia più frequente si conferma essere quella in cui lo sposo è italiano e la sposa di cittadinanza straniera, il 45,7% dei matrimoni con almeno un coniuge straniero (tabella 24).

*Tabella 23 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni con almeno un coniuge straniero per tipologia di cittadinanza (valori assoluti). 2005–2015*

| Maschi    | Femmine   | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Italiana  | Straniera | 188  | 179  | 192  | 191  | 162  | 143  | 157  | 172  | 179  | 173  | 161  |
| Straniera | Italiana  | 58   | 64   | 83   | 115  | 58   | 26   | 39   | 61   | 52   | 63   | 51   |
| Straniera | Straniera | 317  | 345  | 349  | 324  | 274  | 206  | 220  | 222  | 235  | 190  | 140  |
| Totale    |           | 563  | 588  | 624  | 630  | 494  | 375  | 416  | 455  | 466  | 426  | 352  |

*Tabella 24 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni con almeno un coniuge straniero per tipologia di cittadinanza (valori percentuali). 2005–2015*

| Maschi    | Femmine   | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Italiano  | Straniera | 33,4  | 30,4  | 30,8  | 30,3  | 32,8  | 38,1  | 37,7  | 37,8  | 38,4  | 40,6  | 45,7  |
| Straniero | Italiana  | 10,3  | 10,9  | 13,3  | 18,3  | 11,7  | 6,9   | 9,4   | 13,4  | 11,2  | 14,8  | 14,5  |
| Straniero | Straniera | 56,3  | 58,7  | 55,9  | 51,4  | 55,5  | 54,9  | 52,9  | 48,8  | 50,4  | 44,6  | 39,8  |
| Totale    |           | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Come già presentato per i dati a livello di città metropolitana, uomini e donne presentano una diversa propensione a contrarre il matrimonio con un cittadino estero sia in termini di frequenza, sia in termini di cittadinanza (tabella 25).

*Tabella 25 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni con almeno uno sposo straniero per tipologia di coppia e principali cittadinanze (valori assoluti e percentuali) – 2015*

| Paese di cittadinanza della sposa | Sposo italiano sposa straniera |          | Paese di cittadinanza dello sposo | Sposo straniero sposa italiana |          | Paese di cittadinanza dello sposo | Sposo straniero sposa straniera |          |
|-----------------------------------|--------------------------------|----------|-----------------------------------|--------------------------------|----------|-----------------------------------|---------------------------------|----------|
|                                   | Valori Assoluti                | Valori % |                                   | Valori Assoluti                | Valori % |                                   | Valori Assoluti                 | Valori % |
| Romania                           | 16                             | 9,9      | Albania                           | 7                              | 13,7     | Regno Unito                       | 24                              | 17,1     |
| USA                               | 12                             | 7,5      | Marocco                           | 7                              | 13,7     | USA                               | 20                              | 14,3     |
| Albania                           | 11                             | 6,8      | Regno Unito                       | 4                              | 7,8      | Peru                              | 13                              | 9,3      |
| Giappone                          | 11                             | 6,8      | Belgio                            | 3                              | 5,9      | Albania                           | 9                               | 6,4      |
| Russia                            | 11                             | 6,8      | Germania                          | 3                              | 5,9      | Cina                              | 7                               | 5,0      |
| Ucraina                           | 10                             | 6,2      | Peru                              | 3                              | 5,9      | Giappone                          | 6                               | 4,3      |
| Brasile                           | 7                              | 4,3      | Rep. Dominicana                   | 2                              | 3,9      | Marocco                           | 6                               | 4,3      |
| Peru                              | 7                              | 4,3      | Francia                           | 2                              | 3,9      | Romania                           | 6                               | 4,3      |
| Polonia                           | 6                              | 3,7      | Grecia                            | 2                              | 3,9      | Germania                          | 5                               | 3,6      |
| Cina                              | 5                              | 3,1      | USA                               | 2                              | 3,9      | Kosovo                            | 5                               | 3,6      |
| Messico                           | 5                              | 3,1      | Svizzera                          | 2                              | 3,9      | Francia                           | 4                               | 2,9      |
| Svezia                            | 5                              | 3,1      | Tunisia                           | 2                              | 3,9      | Irlanda                           | 4                               | 2,9      |
| Lituania                          | 4                              | 2,5      | Algeria                           | 1                              | 2,0      | Australia                         | 3                               | 2,1      |
| Rep. Dominicana                   | 3                              | 1,9      | Benin                             | 1                              | 2,0      | Serbia                            | 3                               | 2,1      |
| Ecuador                           | 3                              | 1,9      | Burundi                           | 1                              | 2,0      | Belgio                            | 2                               | 1,4      |
| Germania                          | 3                              | 1,9      | Capo Verde                        | 1                              | 2,0      | Egitto                            | 2                               | 1,4      |
| Altri paesi                       | 42                             | 26,1     | Altri paesi                       | 8                              | 15,7     | Altri paesi                       | 21                              | 15,0     |



Gli uomini italiani che nel 2015 hanno sposato una cittadina straniera a Firenze, lo hanno fatto nel 9,9% dei casi con cittadine rumene, nel 7,5% con statunitensi. Per le donne italiane invece le frequenze maggiori si hanno con albanesi e marocchini, in entrambi i casi per il 13,7% (tabella 25).

Le nozze celebrate a Firenze nel 2015 tra cittadini entrambi stranieri sono state 140 (tabella 23), il 14% del totale dei matrimoni celebrati (tabella 26). Di questi, il 66% è stato tra persone aventi entrambi la residenza in uno stato straniero. Il restante è stato celebrato tra cittadini stranieri aventi residenza in Italia (tabella 27).

*Tabella 26 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni con entrambi gli sposi stranieri per residenza (valori assoluti) – 2005-2015*

| Residenza sposo | Residenza Sposa | 2005       | 2006       | 2007       | 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       |
|-----------------|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Italiana        | Italiana        |            |            | 56         | 63         | 59         | 28         | 59         | 48         | 50         | 64         | 35         |
| Italiana        | Straniera       |            |            | 4          | 4          | 5          | 4          | 1          | 2          |            |            |            |
| Straniera       | Italiana        |            |            | 2          | 7          | 6          |            |            | 1          | 2          |            |            |
| Straniera       | Straniera       | 275        | 304        | 238        | 190        | 165        | 138        | 131        | 122        | 143        | 91         | 69         |
| <b>Totale</b>   |                 | <b>275</b> | <b>304</b> | <b>300</b> | <b>264</b> | <b>235</b> | <b>170</b> | <b>191</b> | <b>173</b> | <b>195</b> | <b>155</b> | <b>104</b> |

*Tabella 27 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni con entrambi gli sposi stranieri per residenza (valori percentuali) – 2005-2015*

| Residenza sposo | Residenza Sposa | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         |
|-----------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Italiana        | Italiana        |              |              | 18,7         | 23,9         | 25,1         | 16,5         | 30,9         | 27,7         | 25,6         | 41,3         | 33,7         |
| Italiana        | Straniera       |              |              | 1,3          | 1,5          | 2,1          | 2,4          | 0,5          | 1,2          |              |              |              |
| Straniera       | Italiana        |              |              | 0,7          | 2,7          | 2,6          |              |              | 0,6          | 1,0          |              |              |
| Straniera       | Straniera       | 100,0        | 100,0        | 79,3         | 72,0         | 70,2         | 81,2         | 68,6         | 70,5         | 73,3         | 58,7         | 66,3         |
| <b>Totale</b>   |                 | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Le nozze celebrate tra persone aventi la stessa cittadinanza nel 2015 sono state per il 17% tra cittadini del Regno Unito, poi, a conferma della tendenza delle città metropolitana, gli Stati Uniti d'America con il 14% (tabella 28).

*Tabella 28 – Comune di Firenze. Numero di matrimoni con entrambi gli sposi stranieri per cittadinanza dello sposo (valori assoluti e percentuali) – 2015*

| Paese di cittadinanza       | Valori assoluti | Valori % |
|-----------------------------|-----------------|----------|
| Regno Unito                 | 24              | 17%      |
| Stati Uniti d'America       | 20              | 14%      |
| Perù                        | 13              | 9%       |
| Albania                     | 9               | 6%       |
| Cinese, Repubblica Popolare | 7               | 5%       |
| Giappone                    | 6               | 4%       |
| Marocco                     | 6               | 4%       |
| Romania                     | 6               | 4%       |
| Germania                    | 5               | 4%       |
| Kosovo                      | 5               | 4%       |
| Altri paesi                 | 39              | 28%      |

### 4.3 Il turismo "matrimoniale"

Nelle tabelle 29 e 30 vengono riportati i dati relativi ai matrimoni celebrati tra cittadini entrambi residenti in uno stato estero che, successivamente al matrimonio, manterranno la propria residenza all'estero. Scopo di questa elaborazione è quello, nei limiti dei dati a disposizione, di misurare il "turismo matrimoniale".

Dai dati a disposizione sembra che questo fenomeno sia in calo consistente sia nella Città Metropolitana sia nel comune di Firenze, sia in termini assoluti sia relativi (tabelle 29 e 30).

*Tabella 29 - Città metropolitana e Comune di Firenze. Numero di matrimoni con sposi entrambi stranieri e residenti all'estero che manterranno la residenza all'estero dopo il matrimonio (valori assoluti) 2007-2015*

| Anno                | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Città Metropolitana | 538  | 521  | 492  | 389  | 417  | 468  | 350  | 191  | 152  |
| Comune di Firenze   | 272  | 236  | 189  | 156  | 163  | 164  | 180  | 113  | 95   |

*Tabella 30 - Città metropolitana e Comune di Firenze. Numero di matrimoni con sposi entrambi stranieri e residenti all'estero che manterranno la residenza all'estero dopo il matrimonio (valori percentuali sul totale dei matrimoni) 2007-2015*

| Anno                | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Città Metropolitana | 13,3 | 12,6 | 13,1 | 11,4 | 12,5 | 13,0 | 10,5 | 6,1  | 4,9  |
| Comune di Firenze   | 18,8 | 16,6 | 15,0 | 13,6 | 13,9 | 13,2 | 14,4 | 10,3 | 9,5  |

Il calo più rilevante si è registrato per la Città Metropolitana: nel 2007 i matrimoni tra stranieri residenti all'estero erano 538 e rappresentavano il 13,3% del totale dei matrimoni; nel 2015 sono solo 152 e rappresentano il 4,9% dei matrimoni. Per il solo Comune di Firenze il calo è un po' meno vistoso ma sempre rilevante: i matrimoni tra stranieri residenti all'estero erano 272 nel 2007 pari al 18,8% del totale dei matrimoni, mentre nel 2015 sono stati 95 pari al 9,5% del totale dei matrimoni.

## 5. I matrimoni successivi al primo

In Italia le seconde nozze sono andate progressivamente aumentando fino al 2008; quindi si è registrato un rallentamento. Nel 2015 sono stati celebrati in Italia 33.579 matrimoni con almeno uno degli sposi alla sua seconda occasione, circa il 10% in più rispetto al 2014. L'incidenza percentuale delle seconde nozze sul totale, in continuo aumento, ha raggiunto il 17% nel 2015<sup>5</sup>

### 5.1 Nella città metropolitana

Per quanto concerne le nozze successive alle prime celebrate nella città metropolitana, si registra nel 2015 un leggero aumento rispetto al 2014, +0,3% sul totale dei matrimoni celebrati (tabella 32).

*Tabella 31 – Città metropolitana. Numero di nozze per tipologia di matrimonio (valori assoluti). 2005-2015*

|                             | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Prime nozze                 | 3.331 | 3.283 | 3.293 | 3.349 | 3.041 | 2.710 | 2.677 | 2.836 | 2.673 | 2.459 | 2.427 |
| Nozze successive alla prima | 704   | 749   | 745   | 775   | 726   | 690   | 665   | 765   | 662   | 678   | 679   |
| Nozze totali                | 4.035 | 4.032 | 4.038 | 4.124 | 3.767 | 3.400 | 3.342 | 3.601 | 3.335 | 3.137 | 3.106 |

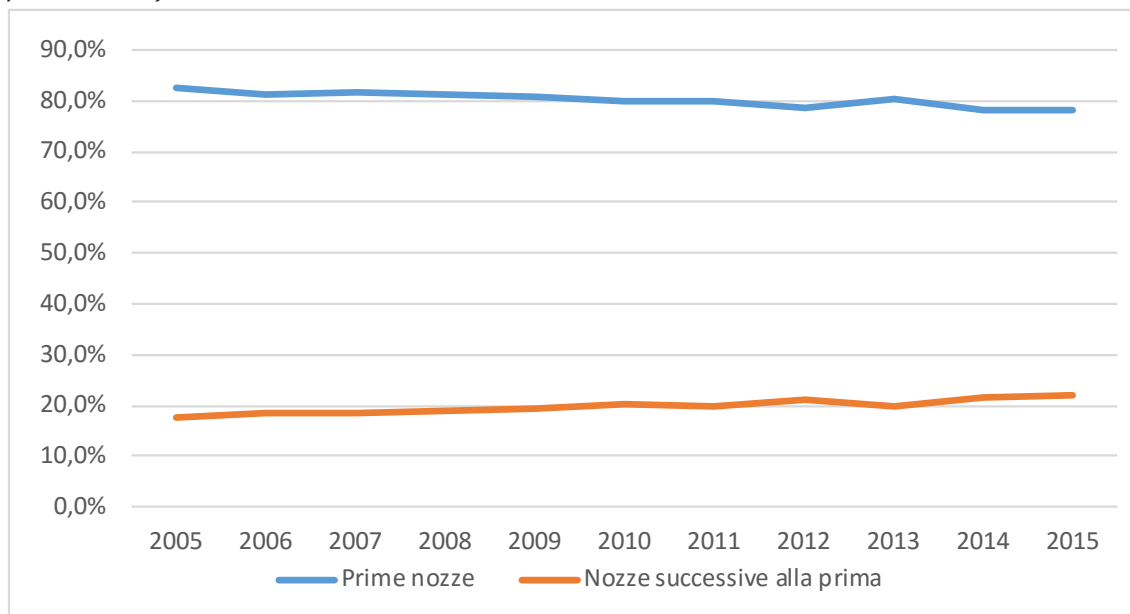
*Tabella 32 – Città metropolitana. Numero di nozze per tipologia di matrimonio (valori percentuali). 2005-2015*

|                             | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Prime nozze                 | 82,6  | 81,4  | 81,6  | 81,2  | 80,7  | 79,7  | 80,1  | 78,8  | 80,1  | 78,4  | 78,1  |
| Nozze successive alla prima | 17,4  | 18,6  | 18,4  | 18,8  | 19,3  | 20,3  | 19,9  | 21,2  | 19,9  | 21,6  | 21,9  |
| Nozze totali                | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

<sup>5</sup> *Idem*

Il grafico 7 offre una visione del fenomeno nel periodo. La distribuzione dei matrimoni nei diversi anni vede un aumento di 3,5 punti percentuali per i matrimoni successivi al primo e una diminuzione di 4,5 punti percentuali per i primi matrimoni.

*Grafico 7 - Città metropolitana. Numero di nozze per tipologia di matrimonio (valori percentuali). 2005-2015*



Dai dati delle tabelle 33, 34 e dal grafico 8 emerge un andamento costante delle tipologie di matrimonio scelte per le seconde nozze, con una lieve propensione verso i riti religiosi. Negli ultimi 10 anni, i riti religiosi sono aumentati di 1 punto percentuale.

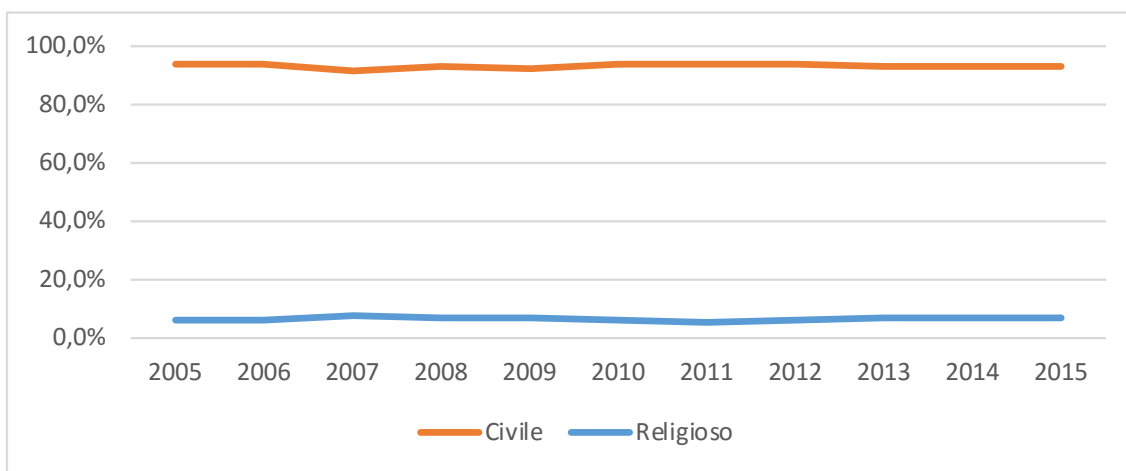
*Tabella 33 - Città metropolitana. Numero di nozze successive alle prime per tipologia di rito (valori assoluti). 2005-2015*

| rito      | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Civile    | 661  | 702  | 684  | 723  | 672  | 649  | 626  | 717  | 614  | 629  | 630  |
| Religioso | 43   | 47   | 61   | 52   | 54   | 41   | 39   | 48   | 48   | 49   | 49   |
| Totale    | 704  | 749  | 745  | 775  | 726  | 690  | 665  | 765  | 662  | 678  | 679  |

*Tabella 34 - Città metropolitana. Numero di nozze successive alle prime per tipologia di rito (valori percentuali). 2005-2015*

| rito      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Civile    | 93,9  | 93,7  | 91,8  | 93,3  | 92,6  | 94,1  | 94,1  | 93,7  | 92,7  | 92,8  | 92,8  |
| Religioso | 6,1   | 6,3   | 8,2   | 6,7   | 7,4   | 5,9   | 5,9   | 6,3   | 7,3   | 7,2   | 7,2   |
| Totale    | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**Grafico 8 – Città metropolitana. Numero di nozze successive alle prime per tipologia di rito (valori percentuali). 2005-2015**



## 5.2 Nel comune di Firenze

Per quanto concerne le seconde o successive nozze nel comune di Firenze, anche queste sono in lieve diminuzione rispetto al totale dei matrimoni (tabelle 35 e 36).

**Tabella 35 – Comune di Firenze. Numero di nozze per tipologia di matrimonio (valori assoluti). 2005-2015**

| rito                        | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Prime nozze                 | 1084 | 1041 | 1057 | 1074 | 933  | 833  | 853  | 869  | 930  | 798  | 750  |
| Nozze successive alla prima | 337  | 373  | 392  | 349  | 330  | 317  | 318  | 378  | 322  | 299  | 253  |
| Nozze totali                | 1421 | 1414 | 1449 | 1423 | 1263 | 1150 | 1171 | 1247 | 1252 | 1097 | 1003 |

**Tabella 36 – Comune di Firenze. Numero di nozze per tipologia di matrimonio (valori percentuali). 2005-2015**

| rito                        | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Prime nozze                 | 76,3  | 73,6  | 72,9  | 75,5  | 73,9  | 72,4  | 72,8  | 69,7  | 74,3  | 72,7  | 74,8  |
| Nozze successive alla prima | 23,7  | 26,4  | 27,1  | 24,5  | 26,1  | 27,6  | 27,2  | 30,3  | 25,7  | 27,3  | 25,2  |
| Nozze totali                | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

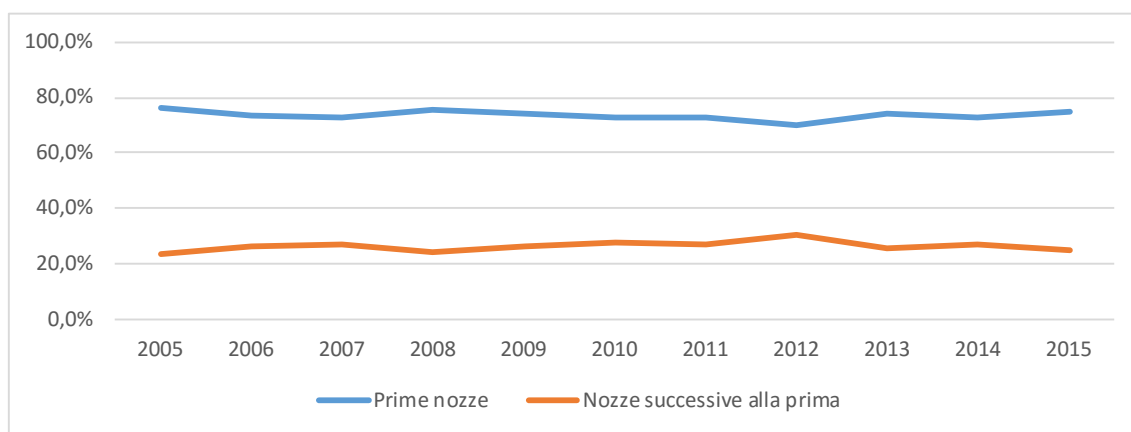
È comunque in aumento la scelta del matrimonio religioso per le nozze successive alla prima, con l'8,3%, valore più alto degli ultimi 10 anni (tabella 37).

*Tabella 37 – Comune di Firenze. Numero di nozze successive alla prima per tipologia di rito (valori percentuali sul totale delle seconde o successive nozze). 2005-2015*

| rito      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| civile    | 95,8  | 95,4  | 93,9  | 94,3  | 92,7  | 93,7  | 94,0  | 95,0  | 91,9  | 94,0  | 91,7  |
| religioso | 4,2   | 4,6   | 6,1   | 5,7   | 7,3   | 6,3   | 6,0   | 5,0   | 8,1   | 6,0   | 8,3   |
| Totale    | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Nel grafico 9 si riporta la distribuzione della numerosità relativa dei primi matrimoni e dei matrimoni successivi al primo (percentuale sul numero di nozze per anno).

*Grafico 9 – Comune di Firenze. Distribuzione delle prime e successive nozze. 2005-2015*



Considerando l'andamento negli ultimi 10 anni si nota una lieve diminuzione dei riti civili a favore dei riti religiosi. tra il 2005 e il 2015 c'è una diminuzione di 4 punti percentuali per i riti civili e un aumento di 4 punti percentuali per i riti religiosi (tabella 39).

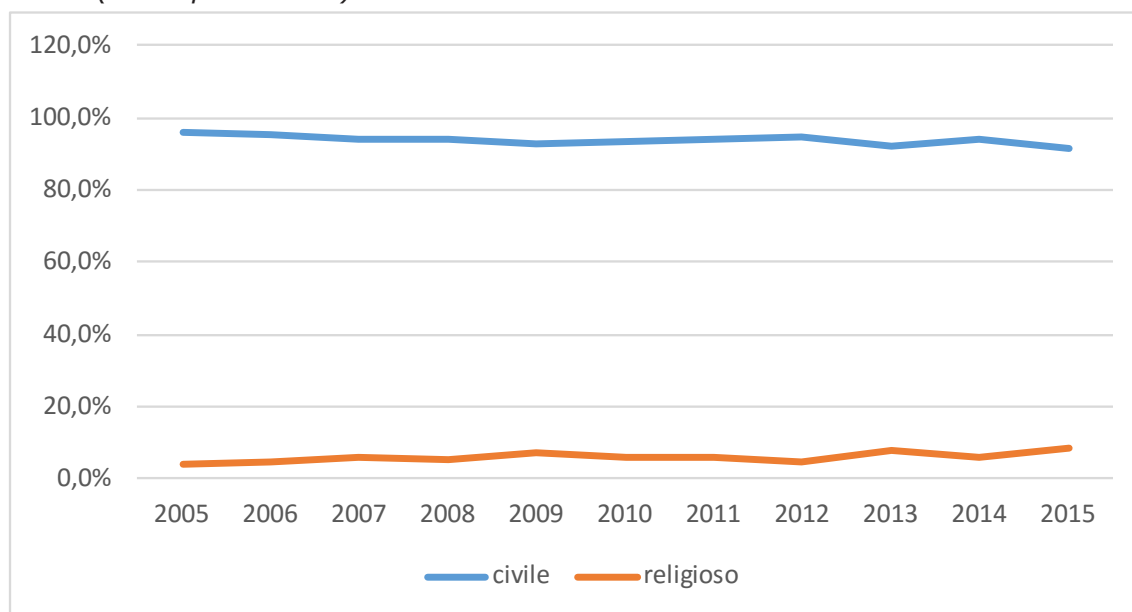
*Tabella 38 - Comune di Firenze. Numero di nozze successive alle prime per tipologia di rito (valori assoluti). 2005-2015*

| rito      | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| civile    | 323  | 356  | 368  | 329  | 306  | 297  | 299  | 359  | 296  | 281  | 232  |
| religioso | 14   | 17   | 24   | 20   | 24   | 20   | 19   | 19   | 26   | 18   | 21   |
| Totale    | 337  | 373  | 392  | 349  | 330  | 317  | 318  | 378  | 322  | 299  | 253  |

*Tabella 39 - Comune di Firenze. Numero di nozze successive alle prime per tipologia di rito (valori percentuali). 2005-2015*

| rito      | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| civile    | 95,8  | 95,4  | 93,9  | 94,3  | 92,7  | 93,7  | 94,0  | 95,0  | 91,9  | 94,0  | 91,7  |
| religioso | 4,2   | 4,6   | 6,1   | 5,7   | 7,3   | 6,3   | 6,0   | 5,0   | 8,1   | 6,0   | 8,3   |
| Totale    | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

*Grafico 10 - Comune di Firenze. Numero di nozze successive alle prime per tipologia di rito (valori percentuali). 2005-2015*



## 6. I matrimoni per età

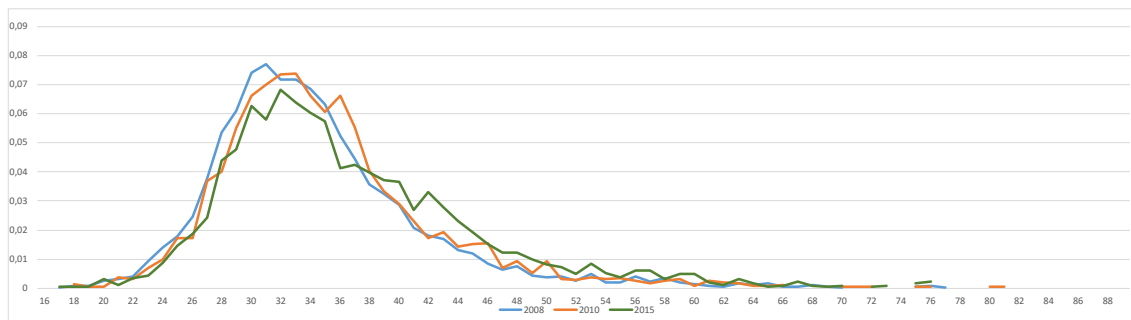
A livello nazionale la prolungata diminuzione delle nascite, dalla metà degli anni settanta e per oltre 20 anni, ha determinato una netta riduzione della popolazione nella fascia di età in cui i primi matrimoni sono di gran lunga più frequenti: quella tra 16 e 34 anni. Nel 2015 i giovani di cittadinanza italiana 16-34enni sono circa 1.500.000 in meno rispetto al 2008.

L'innalzamento dell'età media al primo matrimonio è in atto dalla metà degli anni settanta. La permanenza dei giovani, sempre più prolungata, nella famiglia di origine sposta in avanti il momento del primo matrimonio.

### 6.1 Nella città metropolitana

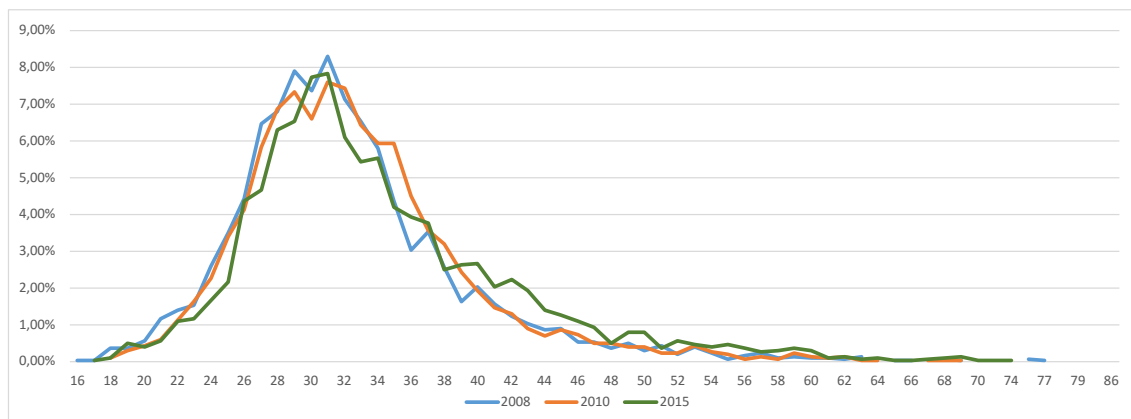
Il grafico 11 presenta i valori percentuali dei primi matrimoni per età nella città metropolitana negli anni 2008, 2010 e 2015. Diminuiscono i matrimoni per gli uomini compresi nella fascia di età 26-38 anni mentre aumentano per gli over 40.

*Grafico 11 – Città metropolitana. Distribuzione delle prime nozze per età dello sposo (valori percentuali). Anni 2008 - 2010 - 2015*



Secondo la distribuzione percentuale dei matrimoni per età della donna negli anni non c'è stato uno slittamento come invece è avvenuto per gli uomini (grafico 12). L'andamento della curva dell'anno 2015 mostra un aumento dei primi matrimoni per le donne over 40 a discapito di una lieve diminuzione per le trentenni, ma non così incisiva come per gli uomini.

*Grafico 12 – Città metropolitana. Distribuzione delle prime nozze per età della sposa (valori percentuali). Anni 2008 - 2010 - 2015*



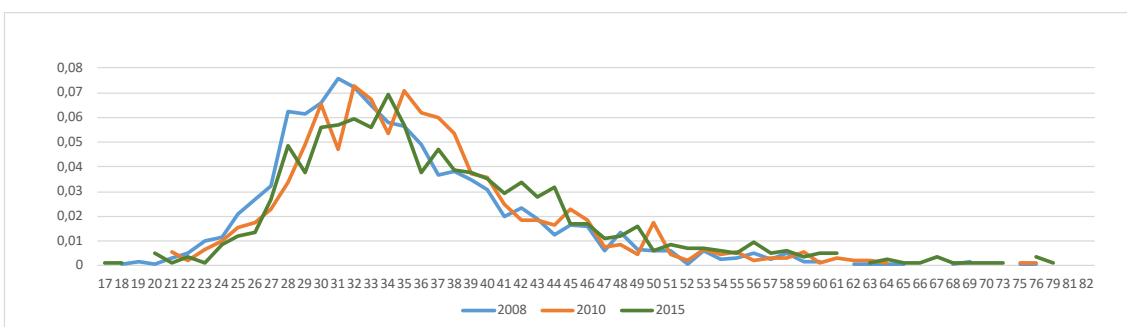


## 6.2 Nel comune di Firenze

La condizione nel comune di Firenze è molto meno definita rispetto a quanto appena analizzato poiché il numero di matrimoni è inferiore.

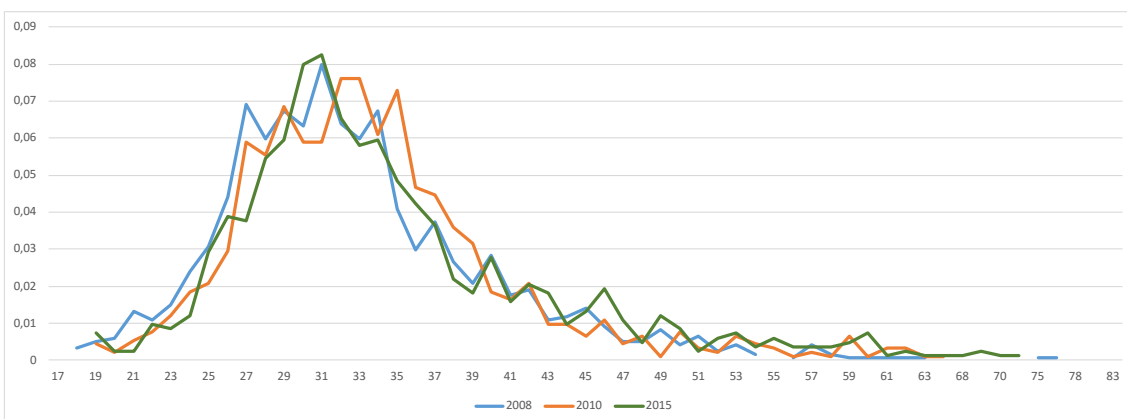
È comunque percepibile ugualmente uno slittamento dell'età dello sposo al primo matrimonio (grafico 13).

Grafico 13 – Comune di Firenze. Distribuzione delle prime nozze per età dello sposo (valori percentuali). Anni 2008 - 2010 - 2015



Lo stesso andamento registrato per le donne della città metropolitana si ha per il comune (grafico 14): non è percepibile una netta variazione dell'età al primo matrimonio.

Grafico 14 – Comune di Firenze. Distribuzione delle prime nozze per età della sposa (valori percentuali). Anni 2008 - 2010 - 2015





*La statistica per la città*

Il servizio di Contact Center 055055

A cura di  
**Filippo Monti**

**Elisabetta Rosso**

Coordinamento indagine  
**Lucia Di Iasio - Linea Comune**

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| Premessa .....                                   | 63 |
| Sintesi dei risultati.....                       | 65 |
| I risultati.....                                 | 66 |
| Valutazione complessiva.....                     | 74 |
| Caratteristiche della popolazione osservata..... | 76 |
| Questionario.....                                | 79 |
| Risultati - Frequenze delle risposte.....        | 81 |

---



## Premessa

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

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

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

A oggi il Contact Center 055055 accoglie, ascolta, informa, indirizza e orienta il cittadino su uffici e servizi degli Enti aderenti, effettua prenotazioni per servizi specifici, raccoglie segnalazioni e suggerimenti, svolge la funzione di centralino e gestisce le richieste dell'utente al 1° livello, inoltrando quelle più specialistiche e personali agli uffici preposti (2° livello). Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, e gestisce in media oltre 300.000 contatti l'anno. Nell'82.7% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Il fattore di successo dello 055055 è rappresentato dalla collaborazione stretta e quotidiana tra il 1° e 2° livello e dai continui refresh formativi tenuti direttamente dai responsabili dei vari servizi dei Comuni agli operatori dello 055055; tutto ciò garantisce informazioni certificate e sempre aggiornate.

Gli operatori di 1° livello che rispondono allo 055055 sono dipendenti di Gepin Contact, una società selezionata da Linea Comune tramite gara a evidenza pubblica.

Il Contact Center 055055 è considerato un'eccellenza nel territorio fiorentino; in particolare gli operatori di 1° livello del servizio 055055, i referenti dei Comuni aderenti che fanno da raccordo tra Contact Center e uffici e lo staff di Linea Comune.

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

Essa fa parte di un piano di qualità più ampio e articolato che Linea Comune adotta per monitorare le performance degli operatori di 1° livello e garantire elevati standard di efficienza e qualità del servizio.

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

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

Di grande utilità è anche il confronto con l'indagine del 2013 e del 2015, al fine di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio e in relazione ai tre aspetti analizzati.

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

Le telefonate sono state effettuate dal 28 novembre al 5 dicembre 2016; sono state realizzate 1.014 interviste, ciascuna durata in media tra i 5 e i 6 minuti.



## Sintesi dei risultati

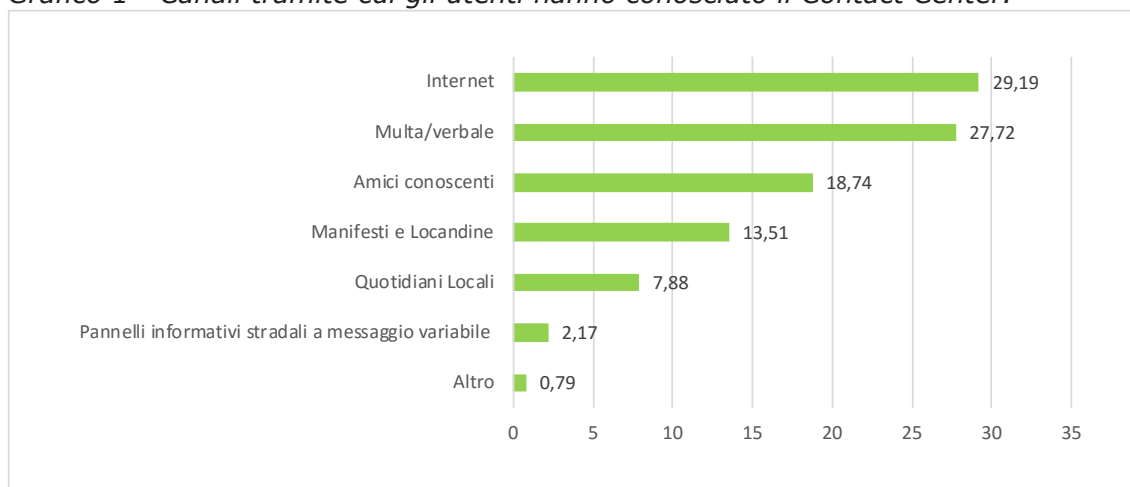
Di seguito i principali risultati:

- I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono Internet (29,2%), i verbali di multa (27,7%), amici e conoscenti (18,7%).
- Il 57,4% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti l'intervista, il 31,6% almeno una volta al mese e il restante 11,0% almeno una volta a settimana nei tre mesi precedenti l'intervista.
- Il 57,4% degli utenti ha valutato minima l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 36,8% accettabile, il 4,3% un po' troppo lunga e solamente l'1,5% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono quasi totalmente positivi, registrando valori superiori al 91,0%.
- Nell'88,4% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 6,8% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 3,1% a volte e solamente nell'1,8% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- Il 93,5% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 5,3% quasi sempre, l'1,0% a volte e solo lo 0,2% non lo ha valutato positivamente.
- L'82,7% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava, mentre il 12,3% ha dovuto telefonare più volte, il 2,4% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 2,6% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 67,9% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, il 25,0% affidabili mentre il 7,1% le ha giudicate talvolta contraddittorie.
- La quasi totalità degli intervistati (95,2%) ha avuto fiducia negli operatori e non ha avvertito la necessità di verificare attraverso altri canali la correttezza di quanto gli era stato indicato.
- Gli utenti ritengono utile il Contact Center per chiedere informazioni (95,6%), segnalazioni (82,4%), reclami e lamentele (77,6%), informazioni personalizzate (75,3%) e per le prenotazioni (39,6%).
- L'87,2% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

## I risultati

La prima domanda posta agli utenti intervistati è finalizzata a conoscere quali sono i canali tramite cui sono venuti a conoscenza del servizio. La domanda prevede la possibilità di scegliere tra una serie di risposte o la possibilità di fornire una risposta aperta. Il canale principale attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è Internet (29,2%), seguito da Multa/verbale (27,7%) e da Amici e Conoscenti (18,7%). Seguono poi Manifesti e Locandine (13,5%), Quotidiani Locali (7,9%), e Pannelli Informativi Stradali a Messaggio Variabile (2,2%). Il grafico 1 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2015 si nota che Internet rimane il canale principale attraverso il quale gli utenti hanno conosciuto il Contact Center; in calo Manifesti e Locandine (-0,9%), mentre aumentano Amici e Conoscenti (+11,8%) e Multa/Verbale (+6,2%).

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



Indipendentemente dal genere si nota che i canali principali attraverso cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del servizio sono Internet (maschi 29,9% femmine 28,5), Multe/verbali (maschi 29,1% femmine 26,3%) e Amici e conoscenti (maschi 17,5% femmine 20,0%).

Dalla tabella 1 emerge che per la classe dei giovani compresi tra 18 e 30 anni, il canale Multa/Verbale raggiunge quota 34,7%, per gli adulti tra 31 e 60 anni abbiamo 35,9% e per gli over 60 registriamo 21,5% stessa quota della tipologia "Amici Conoscenti" per la stessa classe di età.

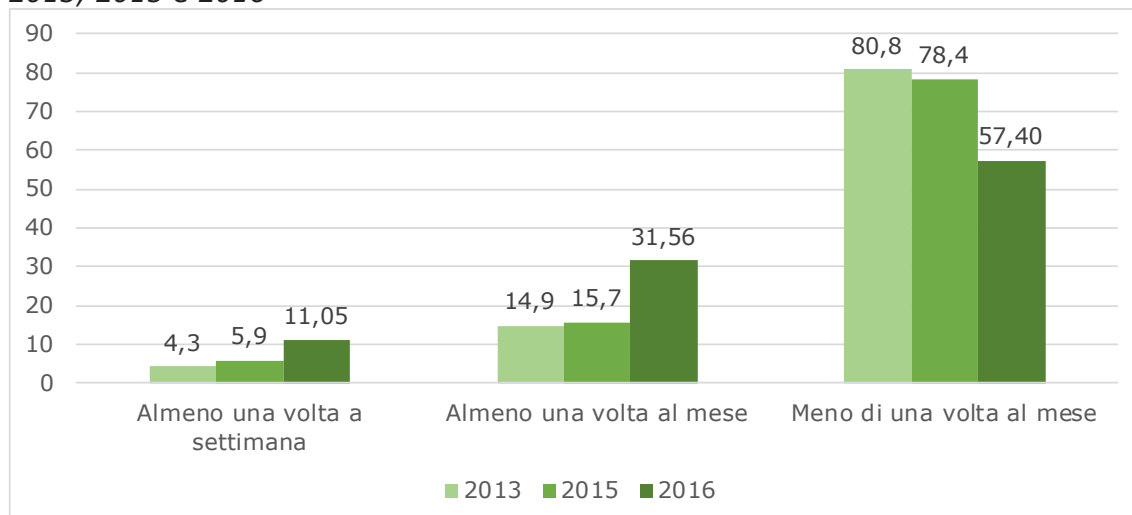
Tabella 1 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

|   | M     | F     | 18-30 | 31-60 | 61+   | N.R   | Totale |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Internet  | 29,9  | 28,5  | 28,6  | 30,4  | 19,5  | 34,8  | 29,2   |
| Multa/Verbale                                       | 29,1  | 26,3  | 34,7  | 35,9  | 21,5  | 11,9  | 27,7   |
| Amici conoscenti                                    | 17,5  | 20,0  | 14,3  | 13,6  | 21,5  | 29,5  | 18,7   |
| Manifesti e Locandine                               | 12,8  | 14,2  | 14,3  | 11,2  | 17,4  | 15,4  | 13,5   |
| Quotidiani Locali                                   | 6,7   | 9,1   | 8,2   | 6,3   | 14,4  | 6,2   | 7,9    |
| Pannelli informativi stradali a messaggio variabile | 2,8   | 1,6   | 0,0   | 1,8   | 3,6   | 2,2   | 2,2    |
| Altro   | 1,2   | 0,4   | 0,0   | 0,7   | 2,1   | 0,0   | 0,8    |
| Totale  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0  |

Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti all'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. Poco più della metà dei rispondenti, il 57,4%, ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 31,6% almeno una volta al mese, mentre il restante 11,0% almeno una volta a settimana.

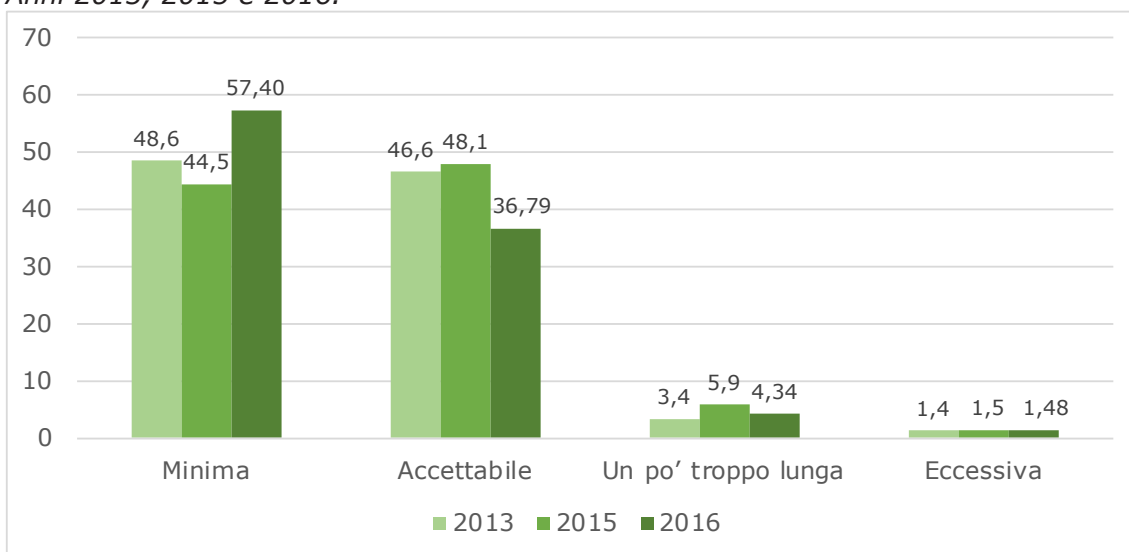
Confrontando i risultati ottenuti con le indagini del 2013 e del 2015 si nota un notevole incremento della percentuale di chi ha utilizzato il servizio almeno una volta al mese (+15,9% rispetto al 2015) e di chi lo ha utilizzato almeno una volta a settimana (+5,1% rispetto al 2015) (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista. Anni 2013, 2015 e 2016



Il questionario richiede successivamente la valutazione di alcuni aspetti relativi al servizio, il primo riguarda l'attesa prima di avere una risposta da parte dell'operatore. Complessivamente gli utenti sono soddisfatti e, osservando nel dettaglio, poco più della metà degli intervistati (57,4%) ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 36,8% accettabile, il 4,3% un po' troppo lungo e l'1,5% eccessivo (cfr Grafico 3). Complessivamente rispetto al 2013 e al 2015 la situazione è migliorata

*Grafico 3 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore. Anni 2013, 2015 e 2016.*



L'indagine si propone inoltre di ottenere una valutazione dell'operatore: agli utenti è stato richiesto di esprimere un giudizio tramite una scala di 4 livelli (Ottimo, Buono, Sufficiente, Insufficiente), relativamente a cortesia, disponibilità e professionalità dell'operatore incaricato della telefonata.

Nel complesso le risposte sono molto positive: per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione, più del 74% degli intervistati ha espresso il più alto valore. (cfr. Grafico 4).

Le valutazioni 'ottimo' sono aumentate per tutti gli aspetti di circa 11 punti percentuali rispetto allo scorso anno. Le valutazioni 'buono' registrano però una diminuzione di entità superiore per cui, nel complesso le valutazioni positive (buono + ottimo) risultano in calo rispetto al 2015 (cfr. grafico 4a).

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

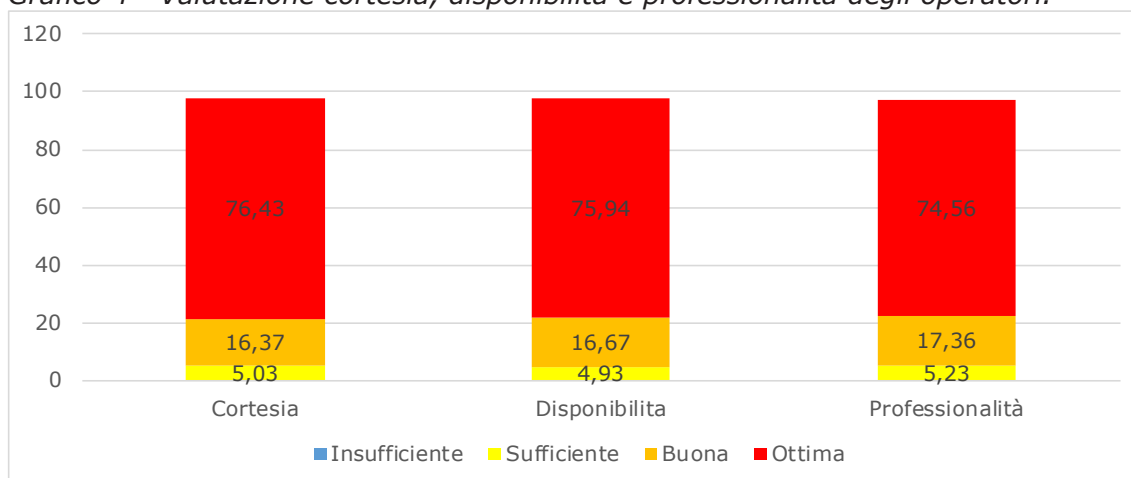
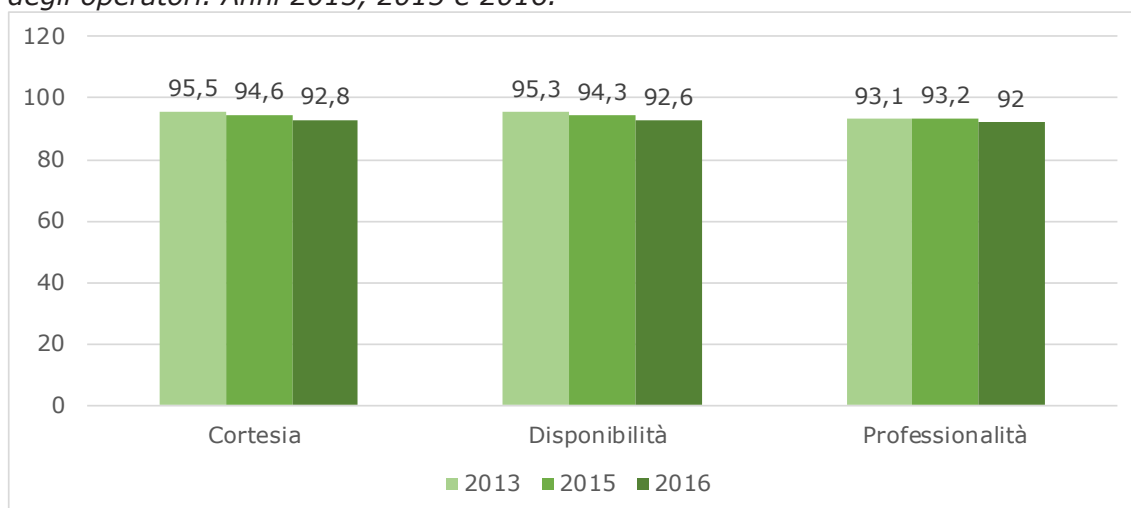


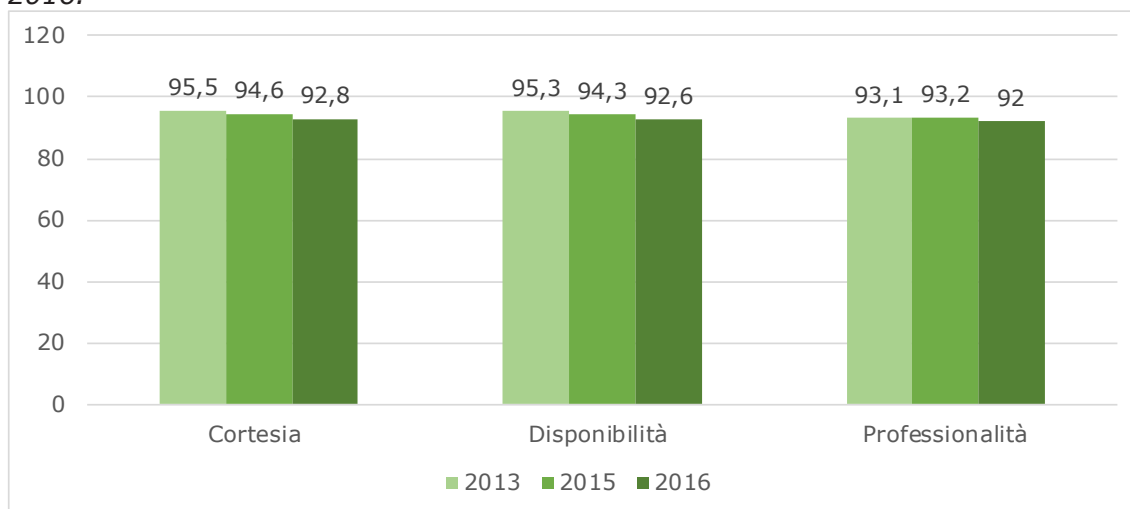
Grafico 4a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori. Anni 2013, 2015 e 2016.



Relativamente all'atteggiamento tenuto dagli operatori durante la telefonata, viene chiesto di valutare in che modo si sono confrontati con l'utente e, in modo particolare, se hanno posto delle domande per comprendere meglio le richieste.

Le risposte ottenute hanno portato ai seguenti risultati: nell'88,4% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 6,8% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 3,1% a volte, e solamente per il restante 1,8% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 5). Rispetto al 2015 si notano dei miglioramenti nell'individuare immediatamente il problema da parte degli operatori.

Grafico 5 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema. Anni 2013, 2015 e 2016.



Un altro aspetto da valutare è quello dell'utilizzo di un linguaggio efficace e comprensibile da parte dell'operatore. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasse queste caratteristiche. Il 93,5% dei rispondenti ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 5,3% quasi sempre, l'1,0% a volte e solo lo 0,2% non ha valutato positivamente tale aspetto (cfr Grafico 6). Coloro che hanno risposto "a volte" oppure "mai" hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute.

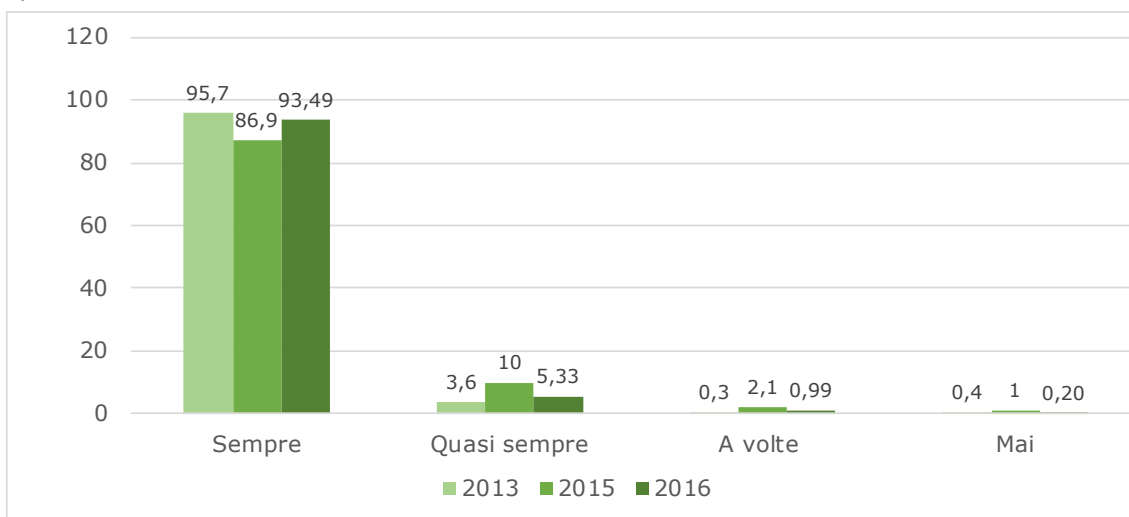
Osservando il confronto riportato nel grafico 5 è possibile osservare che la valutazione del linguaggio è migliorata rispetto ai dati emersi dall'indagine del 2015: si registra un aumento di oltre 6 punti percentuali per la voce "sempre" e un decremento delle altre.

Il questionario cerca di valutare anche se il contatto con il Contact Center del Comune di Firenze ha fornito le informazioni ricercate dall'utente, e in tal caso se immediatamente o in più momenti. L'82,7% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 12,3% di aver dovuto chiamare più volte, il 2,4% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 2,6% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. I risultati emersi sono complessivamente positivi anche confrontandoli con i dati registrati nel 2015: si evidenzia un aumento di oltre 3 punti percentuali per le risposte immediate, un calo sia dei casi in cui è stato necessario che l'utente richiamasse il Contact Center sia in quelli in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (rispettivamente 2,9% e 1,7%). Un lieve aumento (+1,1%) si registra per i contatti effettuati dall'ufficio competente

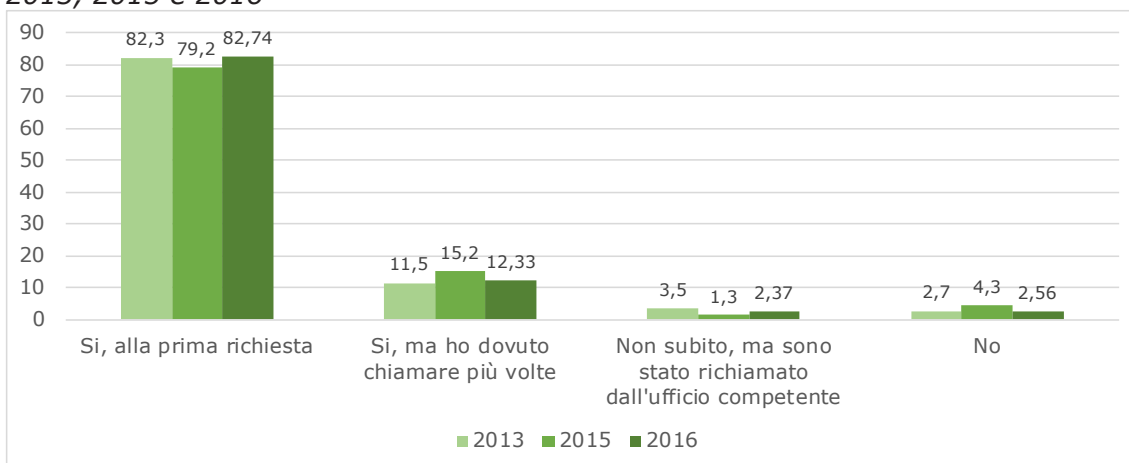
nei confronti degli utenti (cfr. Grafico 7).

Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 79,2% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 4,2% solo parzialmente e il restante 16,7% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 57,6% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 36,0% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 6,4% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

*Grafico 6 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori. Anni 2013, 2015 e 2016.*

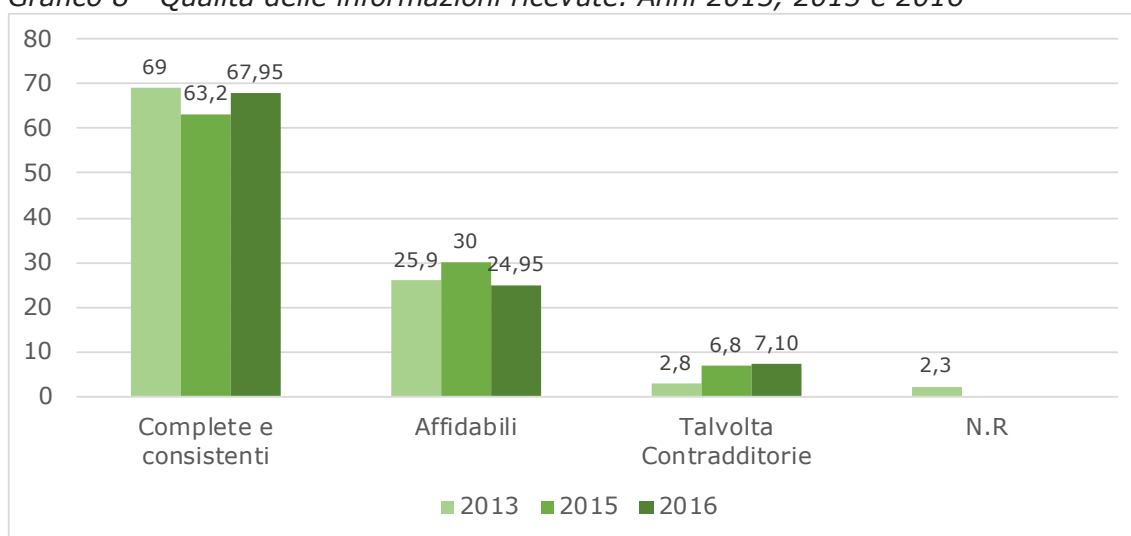


*Grafico 7 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente. Anni 2013, 2015 e 2016*



Successivamente viene richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 67,9% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 25,0% le ritiene affidabili, mentre il 7,1% le ritiene talvolta contraddittorie. La qualità delle informazioni si conferma molto buona (+4,7% di "complete e consistenti" rispetto al 2015) anche se si registra una diminuzione della percezione di "affidabilità" (-5,0%) e un minimo aumento della verifica di informazioni contraddittorie (+0,3%). (cfr. grafico 8).

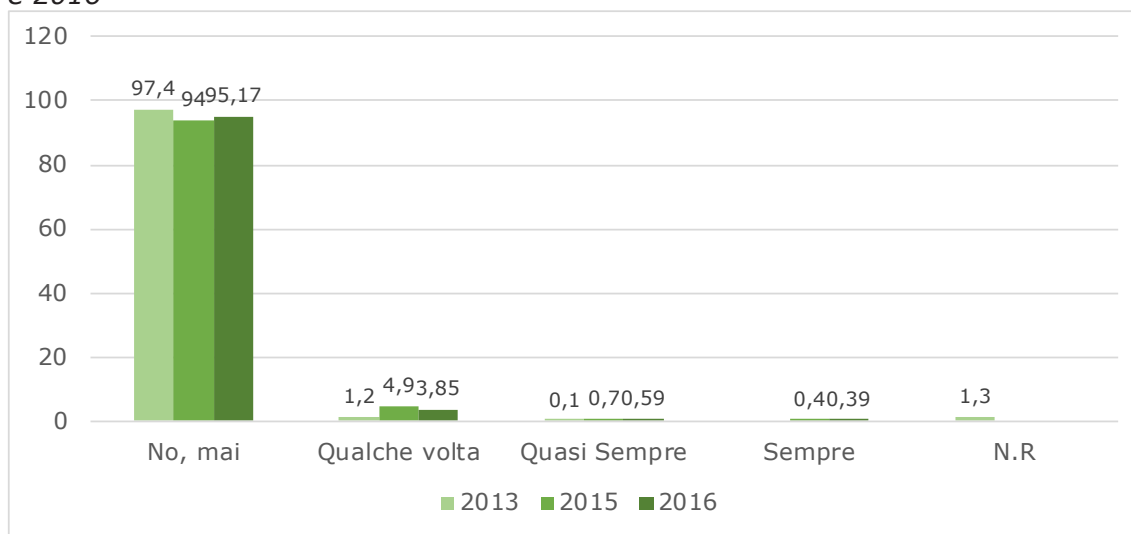
Grafico 8 - Qualità delle informazioni ricevute. Anni 2013, 2015 e 2016



Un ulteriore elemento utilizzato per valutare la validità delle informazioni è la verifica della veridicità o meno delle informazioni fornite dagli operatori. La grande maggioranza, rappresentata dal 95,2% degli intervistati, ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni. Questo aspetto rimane in linea con quanto espresso nel 2013 e nel 2015. Dal grafico 9 è possibile inoltre osservare che la percentuale di coloro che qualche volta hanno riscontrato errori nelle indicazioni del Call Center è diminuita di 1,1 punti percentuali.



Grafico 9 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali. Anni 2013, 2015 e 2016

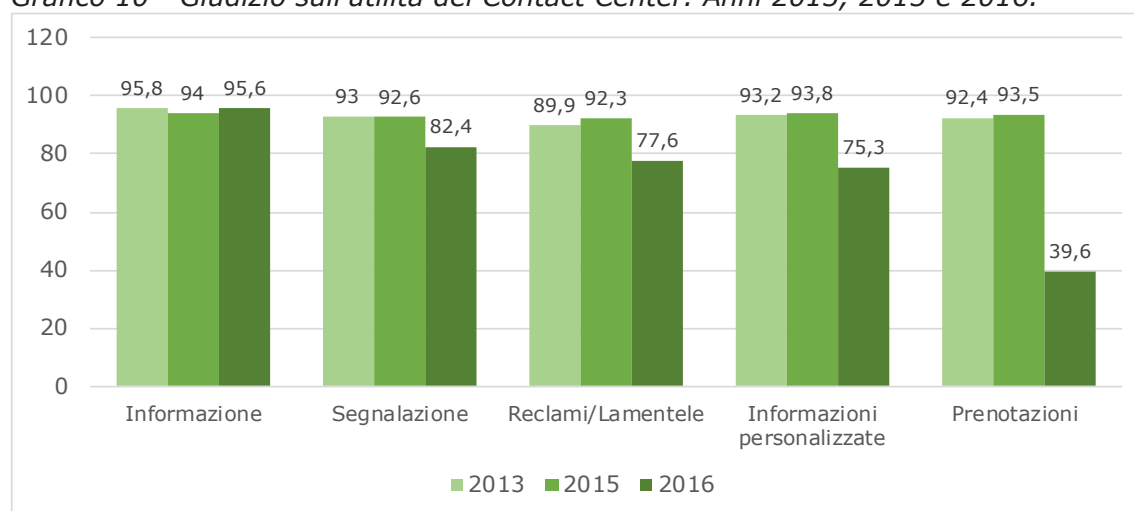


## Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (95,6%), effettuare segnalazioni (82,4%), inoltrare reclami e lamentele (77,6%), richiedere informazioni personalizzate (75,3%) e per prendere prenotazioni (39,6%).

Osservando il grafico 10 che mette a disposizione il confronto dei risultati ottenuti nei differenti anni, notiamo che fatta eccezione della "richiesta di informazione" la percezione di utilità è diminuita per ogni aspetto presentato. In particolare osserviamo che per l'aspetto "effettuare prenotazioni" la percezione dell'utilità è più che dimezzata rispetto al 2013 e 2015.

Grafico 10 - Giudizio sull'utilità del Contact Center. Anni 2013, 2015 e 2016.



Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione tramite una scala che va da ottimo a insufficiente. La Tabella 2 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'87,2% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

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

|               | %     | % cumulate |
|---------------|-------|------------|
| Ottimo        | 49,6  | 49,6       |
| Buono         | 37,6  | 87,2       |
| Sufficiente   | 8,1   | 95,3       |
| Insufficiente | 4,7   | 100,0      |
| Totale        | 100,0 | -          |

Al termine del questionario viene presentato agli intervistati un quesito aperto volto a ottenere eventuali suggerimenti per migliorare il servizio. Le risposte sono state analizzate e catalogate al meglio. Il 41,7% degli intervistati ha fornito il proprio suggerimento e la Tabella 3 mostra la distribuzione percentuale delle tipologie di suggerimenti ricevute. Il 26,0% ritiene sia che si debba aumentare il numero degli operatori del Call Center sia diminuire i tempi di attesa; 14,9% ritiene che il personale debba essere più preparato per poter risolvere ai quesiti posti, e l'11,3% ritiene che il servizio Linea Comune dovrebbe essere pubblicizzato meglio.

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

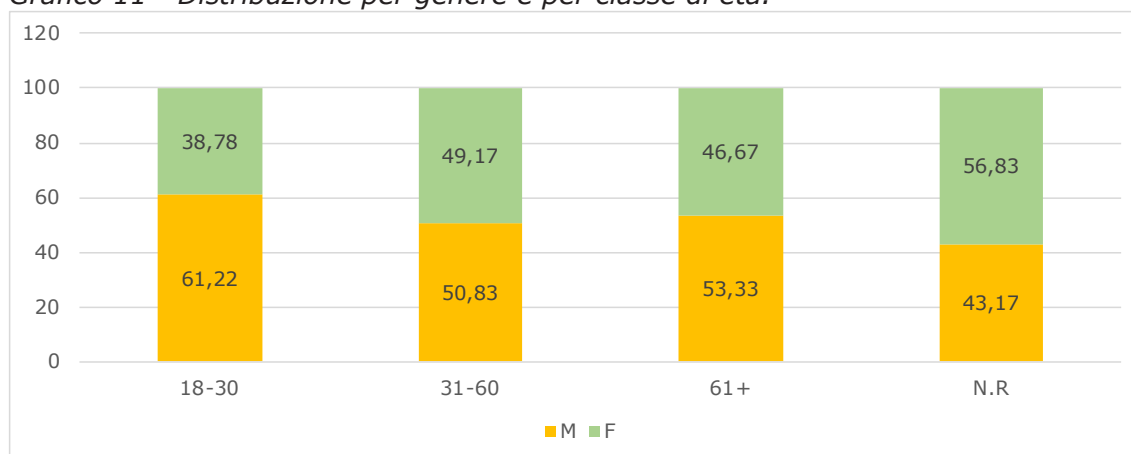
|  | %            |
|--|--------------|
| Aumentare il numero degli operatori del Contact Center   | 26,0         |
| Diminuire i tempi di attesa  | 26,0         |
| Il personale dovrebbe essere più preparato per poter risolvere ai quesiti chiesti                      | 14,9         |
| Pubblicizzare di più il servizio Linea Comune 055055   | 11,3         |
| Essere più celeri nelle pratiche e aggiornare i cittadini sui vari risultati                           | 7,8          |
| Gli uffici competenti dovrebbero rispondere durante il trasferimento di chiamata                       | 5,7          |
| Operatori più cortesi  | 5,2          |
| Richiamare gli utenti in caso di novità / richiamare gli utenti quando viene segnalato che verrà fatto | 1,4          |
| Estendere questo servizio su altri comuni e integrarli con il 113 e 118                                | 0,5          |
| Operatori bilingue   | 0,5          |
| Ricevere assistenta anche tramite email, chat, sms   | 0,7          |
| <b>Totale complessivo</b>  | <b>100,0</b> |

## Caratteristiche della popolazione osservata

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

La popolazione intervistata è composta per il 49,9% da femmine e per il 50,1% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (53,6%), il 19,2% alla classe "61 anni e oltre" e il 4,8% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche un'elevata percentuale di non risposta (22,4%). Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la percentuale di femmine è maggiore di quella dei maschi solo per coloro che non dichiarano l'età (cfr. Grafico 11).

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



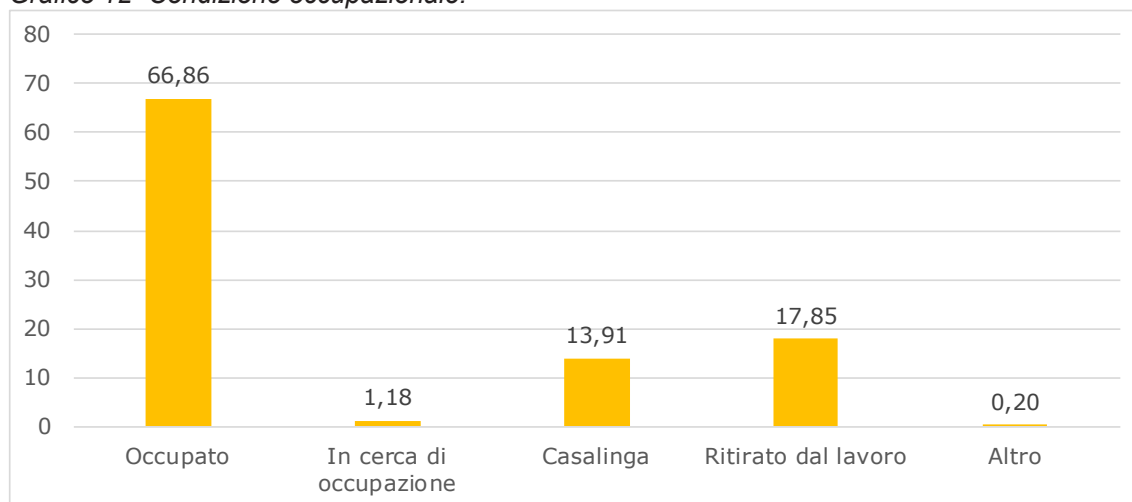
Il 28,9% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 47,6% è diplomato, il 19,2% ha la licenza media inferiore e il 2,1% il titolo elementare. A differenza della domanda precedente, qui il tasso di non risposta è molto basso (2,1%). La tabella 4 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

In merito alla condizione occupazionale il 66,9% degli intervistati risulta occupato, il 13,9% casalinga, non ci sono persone in cerca di occupazione, l'0,1% studente, il 17,9% pensionato, l'1,2% disoccupato e lo 0,1% inabile al lavoro (cfr. Grafico 12).

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

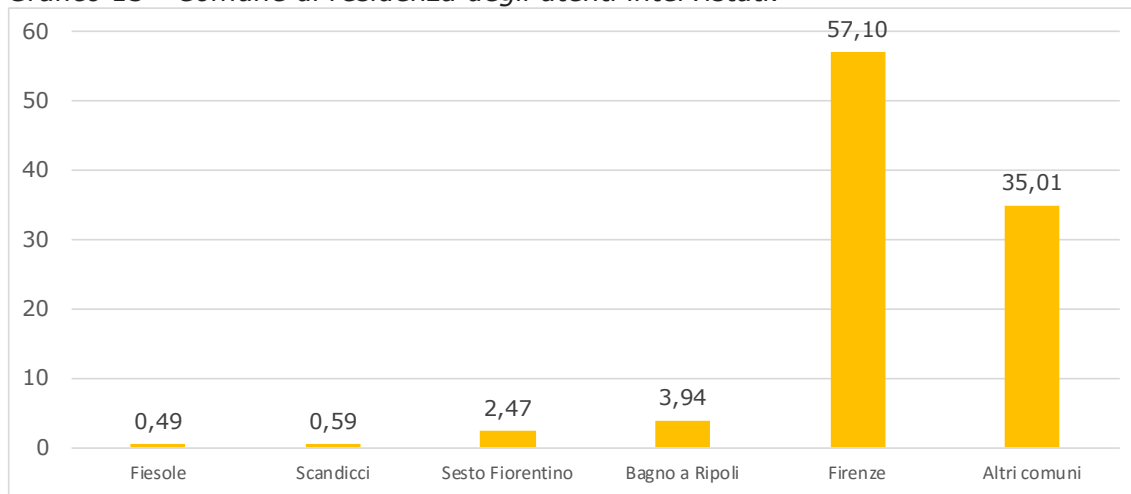
|                             | M     | F     | 18-30 | 31-60 | 61+   | N.R   | Totale |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Diploma di Laurea           | 26,8  | 31,0  | 38,8  | 32,0  | 28,2  | 19,8  | 28,9   |
| Diploma di scuola superiore | 48,6  | 46,6  | 42,9  | 47,3  | 41,0  | 55,1  | 47,6   |
| Licenza Media Inferiore     | 21,3  | 17,2  | 18,4  | 19,7  | 20    | 17,6  | 19,2   |
| Licenza Elementare          | 1,6   | 2,6   | 0     | 0,2   | 9,2   | 0,9   | 2,1    |
| Nessun Titolo               | 0,0   | 0,2   | 0     | 0,0   | 0,5   | 0,0   | 0,1    |
| N.R                         | 1,8   | 2,4   | 0     | 0,7   | 1,0   | 6,6   | 2,1    |
|                             | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0  |

Grafico 12- Condizione occupazionale.



È stato richiesto all'intervistato di fornire il comune di residenza: sono stati esplicitati i comuni in cui il servizio di Contact Center è attivo mentre coloro che hanno chiamato da un altro comune sono raggruppati nella modalità 'altri comuni'. Risulta che più della metà degli intervistati risiede a Firenze (57,1%), il 3,9% a Bagno a Ripoli, il 2,5% a Sesto Fiorentino, lo 0,5% a Fiesole, lo 0,6% a Scandicci, il 35,0% risiede in un comune in cui il servizio non è gestito da Linea Comune e solo lo 0,4% ha preferito non rispondere (cfr. Grafico 13).

Grafico 13 - Comune di residenza degli utenti intervistati.



## Questionario

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

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

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

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

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

- minima
- accettabile
- un po' troppo lunga
- eccessiva

### 4. Come valuta gli operatori telefonici in termini di:

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

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

- ha individuato subito il problema
- quasi sempre
- a volte
- mai

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

- sempre
- quasi sempre
- a volte
- mai

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

- rispondono in modo generico
- usano un linguaggio eccessivamente tecnico
- altro

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

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

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

- si
- no
- parzialmente

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

- mai
- qualche volta
- sempre

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

- complete e consistenti
- affidabili
- talvolta contraddittorie

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

- no, mai
- qualche volta
- quasi sempre
- sempre

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

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

**11. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**12. Suggerimenti per migliorare il servizio:**

.....



## Risultati – Frequenze delle risposte

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

|   | N           | %            |
|---|-------------|--------------|
| Internet  | 296         | 29,2         |
| Multa/verbale                                       | 281         | 27,7         |
| Amici conoscenti                                    | 190         | 18,7         |
| Manifesti e Locandine                               | 137         | 13,5         |
| Quotidiani Locali                                   | 80          | 7,9          |
| Pannelli informativi stradali a messaggio variabile | 22          | 2,2          |
| Altro   | 8           | 0,8          |
| <b>Totale</b>                                       | <b>1014</b> | <b>100,0</b> |

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

|                              | N           | %            |
|------------------------------|-------------|--------------|
| Meno di una volta al mese    | 582         | 57,4         |
| Almeno una volta a settimana | 112         | 11,0         |
| Almeno una volta al mese     | 320         | 31,6         |
| <b>Totale</b>                | <b>1014</b> | <b>100,0</b> |

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

|                     | N           | %            |
|---------------------|-------------|--------------|
| Minima              | 582         | 57,4         |
| Accettabile         | 373         | 36,8         |
| Un po' troppo lunga | 44          | 4,3          |
| Eccessiva           | 15          | 1,5          |
| <b>Totale</b>       | <b>1014</b> | <b>100,0</b> |

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

|               | N           | %            |
|---------------|-------------|--------------|
| Ottima        | 775         | 76,4         |
| Buona         | 166         | 16,4         |
| Sufficiente   | 51          | 5,0          |
| Insufficiente | 22          | 2,2          |
| <b>Totale</b> | <b>1014</b> | <b>100,0</b> |

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

|               | N   | %    |
|---------------|-----|------|
| Ottima        | 770 | 75,9 |
| Buona         | 169 | 16,7 |
| Sufficiente   | 50  | 4,9  |
| Insufficiente | 25  | 2,5  |

|        |      |       |
|--------|------|-------|
| Totale | 1014 | 100,0 |
|--------|------|-------|

*Tabella 6 4- Valutazione operatori telefonici: professionalità*

|               | N    | %     |
|---------------|------|-------|
| Ottima        | 756  | 74,6  |
| Buona         | 176  | 17,4  |
| Sufficiente   | 53   | 5,2   |
| Insufficiente | 29   | 2,9   |
| Totale        | 1014 | 100,0 |

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

|                                   | N    | %     |
|-----------------------------------|------|-------|
| Ha individuato subito il problema | 896  | 88,4  |
| Quasi Sempre                      | 69   | 6,8   |
| A volte                           | 31   | 3,1   |
| Mai                               | 18   | 1,8   |
| Totale                            | 1014 | 100,0 |

*Tabella 8 -Chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato dagli operatori.*

|              | N    | %     |
|--------------|------|-------|
| Sempre       | 948  | 93,5  |
| Quasi sempre | 54   | 5,3   |
| A volte      | 10   | 1,0   |
| Mai          | 2    | 0,2   |
| Totale       | 1014 | 100,0 |

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

|  | N  | %     |
|--|----|-------|
| Rispondono in modo generico                | 10 | 83,3  |
| Usano un linguaggio eccessivamente tecnico | 2  | 16,7  |
| Totale                                     | 12 | 100,0 |

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

|  | N    | %      |
|--|------|--------|
| Si, alla prima richiesta                                     | 839  | 82,7   |
| Si, ma ho dovuto chiamare più volte                          | 125  | 12,3   |
| No   | 26   | 2,6    |
| Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente | 24   | 2,4    |
| Totale   | 1014 | 100,00 |

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

|               | N         | %             |
|---------------|-----------|---------------|
| SI            | 19        | 79,2          |
| NO            | 4         | 16,7          |
| Parzialmente  | 1         | 4,2           |
| <b>Totale</b> | <b>24</b> | <b>100,00</b> |

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

|               | N          | %          |
|---------------|------------|------------|
| Mai           | 72         | 57,6       |
| Qualche volta | 45         | 36,0       |
| Sempre        | 8          | 6,4        |
| <b>Totale</b> | <b>125</b> | <b>100</b> |

*Tabella 5 - Qualità delle informazioni ricevute.*

|                          | N           | %            |
|--------------------------|-------------|--------------|
| Complete e consistenti   | 689         | 67,9         |
| Affidabili               | 253         | 25,0         |
| Talvolta Contraddittorie | 72          | 7,1          |
| <b>Totale</b>            | <b>1014</b> | <b>100,0</b> |

*Tabella 14 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.*

|               | N           | %          |
|---------------|-------------|------------|
| No, mai       | 965         | 95,2       |
| Qualche volta | 39          | 3,8        |
| Quasi Sempre  | 6           | 0,6        |
| Sempre        | 4           | 0,4        |
| <b>Totale</b> | <b>1014</b> | <b>100</b> |

*Tabella 15 - Utilità del Contact Center.*

|                             | SI   | NO   | Totale |
|-----------------------------|------|------|--------|
| Chiedere informazioni       | 95,6 | 4,4  | 100,0  |
| Segnalazione                | 82,3 | 17,7 | 100,0  |
| Reclami/ Lamentele          | 77,6 | 22,4 | 100,0  |
| Informazioni Personalizzate | 75,2 | 24,8 | 100,0  |
| Prenotazioni                | 39,5 | 60,5 | 100,0  |

*Tabella 16 - Valutazione complessiva del Contact Center.*

|               | N    | %     | % cum. |
|---------------|------|-------|--------|
| Ottimo        | 503  | 49,6  | 49,6   |
| Buono         | 381  | 37,6  | 87,2   |
| Sufficiente   | 82   | 8,1   | 95,3   |
| Insufficiente | 48   | 4,7   | 100,0  |
| Totale        | 1014 | 100,0 |        |







