

Migranti

le cifre - edizione 2025



MIGRANTI

LE CIFRE, EDIZIONE 2025

MIGRANTI - LE CIFRE, EDIZIONE 2025



A cura del:

Comune di Firenze, Assessorato al Welfare, Accoglienza e Integrazione, Casa

Direzione Servizi Sociali

EQ. Marginalità e Immigrazione

Progetto editoriale:

Sportello Immigrazione del Comune di Firenze

C.A.T. Cooperativa Sociale

Il presente Report raccoglie e analizza i dati relativi all'anno 2024.

Progetto Grafico e impaginazione

La Pivot S.r.l.s

Pubblicazione: **Dicembre 2025**

RINGRAZIAMENTI:

Comune di Firenze:

Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Direzione Istruzione-Servizi di supporto alla scuola

Direzione Servizi Sociali

Direzione Servizi Territoriali Servizio Statistica e toponomastica

Regione Toscana Sistema Informativo Lavoro

Provincia di Firenze

Osservatorio Scolastico Provinciale

Camera di Commercio di Firenze

Ufficio statistica, studi e prezzi

Università degli Studi di Firenze

Area di Coordinamento delle funzioni Direzionali di programmazione, Organizzazione e Controllo

Enti gestori dei servizi e progetti per l'integrazione del Comune di Firenze

FONTI DEI DATI:

- Elaborazioni ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici.
- Osservatorio regionale educazione e istruzione
- Direzione istruzione del Comune di Firenze
- Ufficio Statistica Camera di Commercio di Firenze
- Università di Firenze
- Ufficio di Statistica Regione Toscana
- Tuttitalia.it - Guida ai Comuni, alle Province ed alle Regioni d'Italia
- Elaborazioni su dati propri enti gestori servizi e progetti per l'integrazione del Comune di Firenze
- Prefettura di Firenze

INDICE

A) La popolazione residente non italiana residente nel Comune di Firenze ————— pag. 10

- ➔ Il quadro generale
- ➔ La distribuzione per quartiere
- ➔ Le famiglie

B) La Scuola a.s. 2023-2024 ————— pag. 18

- ➔ Gli alunni iscritti nelle scuole del Comune di Firenze
- ➔ Scuola secondaria di II grado

C) L'università A.A. 2023-2024 ————— pag. 21

- ➔ Gli studenti stranieri
- ➔ I laureati

D) Il lavoro e l'imprenditoria straniera ————— pag. 25

- ➔ I dati dei Centri per l'impiego; iscritti al 31/12/2024
- ➔ L'imprenditorialità straniera, il quadro generale del 2024
- ➔ L'imprenditorialità straniera nel Comune di Firenze e Provincia

E) Lo Sportello Immigrazione del Comune di Firenze ————— pag. 28

- ➔ Lo Sportello
- ➔ il Side by Side
- ➔ Il servizio di Mediazione linguistica-culturale, traduzione e interpretariato telefonico

LA POPOLAZIONE NON ITALIANA RESIDENTE NEL COMUNE DI FIRENZE

■ Il quadro generale a confronto con i dati del 2024

	Italia	Toscana	Provincia di Firenze	Comune di Firenze
N° stranieri	5.422.426	439.789	136.343	59.265
% sul totale	9,2%	12,01%	13,78%	16,21%
Classifica per incidenza % sulla popolazione totale	13° paese dell'UE	3° regione italiana	2° provincia toscana	3° comune della provincia

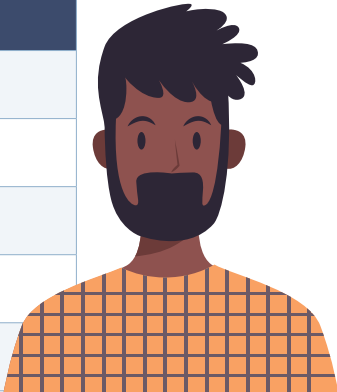


■ Popolazione straniera residente a Firenze

Prime 3 nazionalità		
	31/12/2023	31/12/2024
Paesi UE	Romania 7276 Francia 827 Polonia 732	Romania 7118 Francia 863 Polonia 712
Paesi non UE	Cina 6345 Perù 6302 Albania 4652	Perù 6600 Cina 6155 Albania 4601

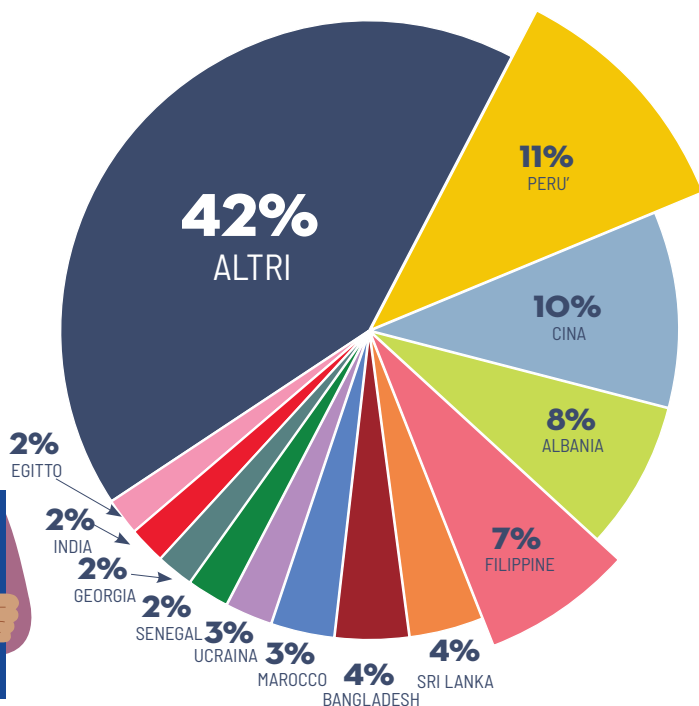
■ Popolazione residente a Firenze

	Al 31 dicembre 2023		Al 31 dicembre 2024	
Italiani	308.483	84,21%	306.435	83,79%
Stranieri	59.008	15,79%	59.265	16,21%
Di cui U.E.	11.964	20,28%	11.916	20,11%
Non U.E.	47.043	79,72%	47.349	78,89%
Totale residenti	367.491		365.700	



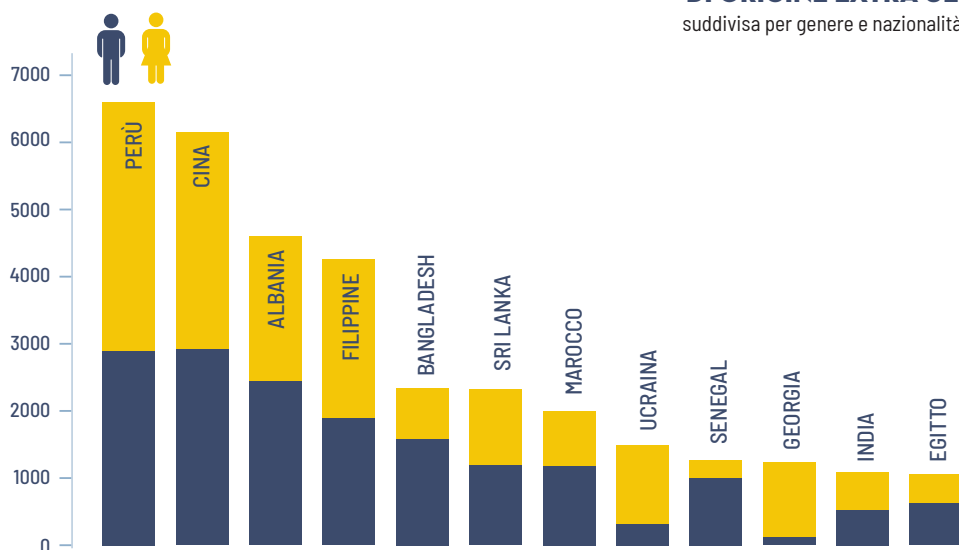
SUDDIVISIONE DELLA POPOLAZIONE DI ORIGINE EXTRA UE

nazionalità con residenti > 100



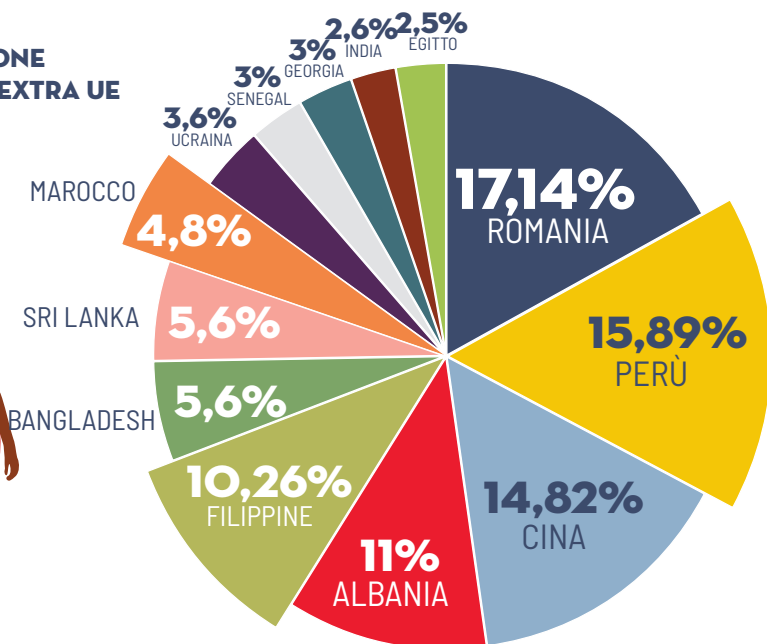
SUDDIVISIONE DELLA POPOLAZIONE DI ORIGINE EXTRA UE

suddivisa per genere e nazionalità



SUDDIVISIONE DELLA POPOLAZIONE DI ORIGINE UE ED EXTRA UE

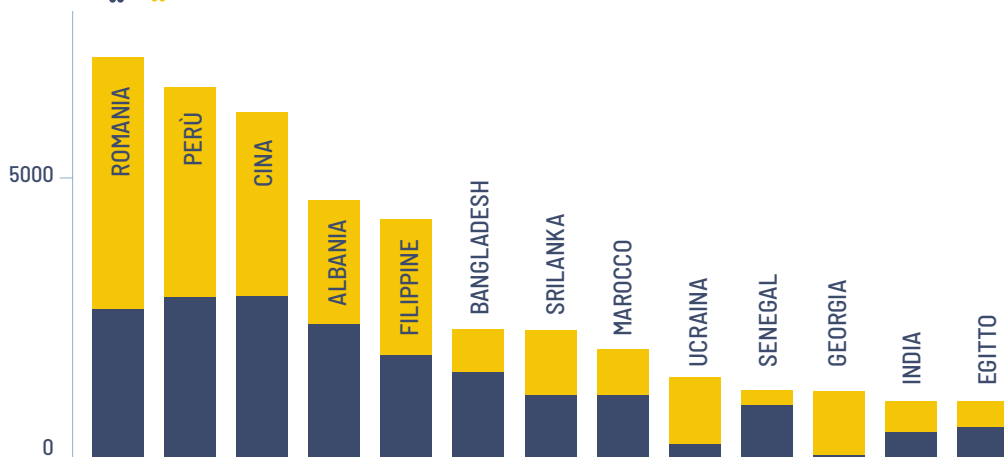
nazionalità con residenti



SUDDIVISIONE DELLA POPOLAZIONE DI ORIGINE UE ED EXTRA UE

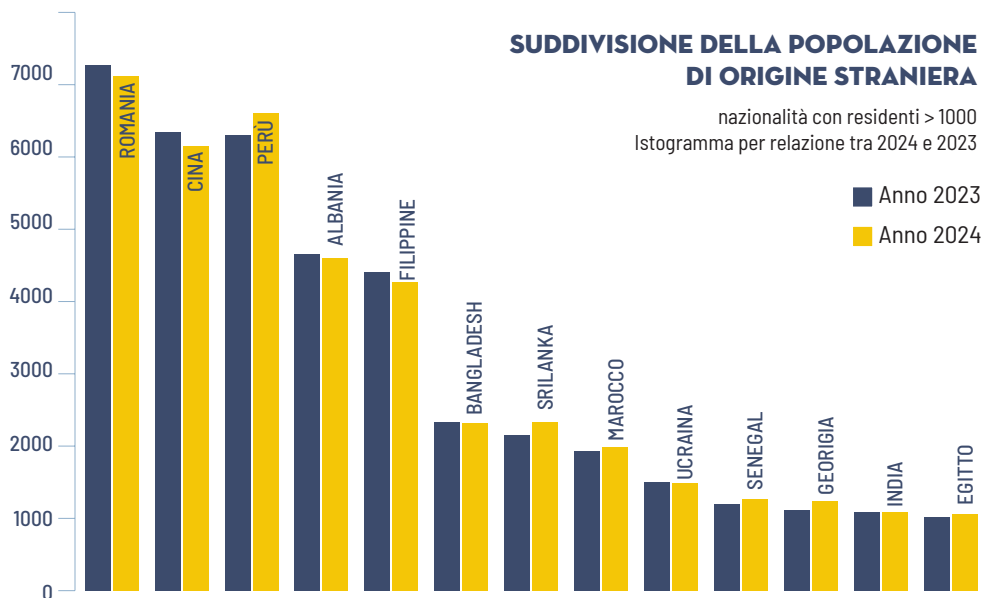
per sesso e nazionalità

	Maschi	Femmine	Totale
popolazione U.E.	4188	7728	11,916
popolazione Extra U.E.	22653	24966	47,349



SUDDIVISIONE DELLA POPOLAZIONE DI ORIGINE STRANIERA

nazionalità con residenti > 1000
Istogramma per relazione tra 2024 e 2023

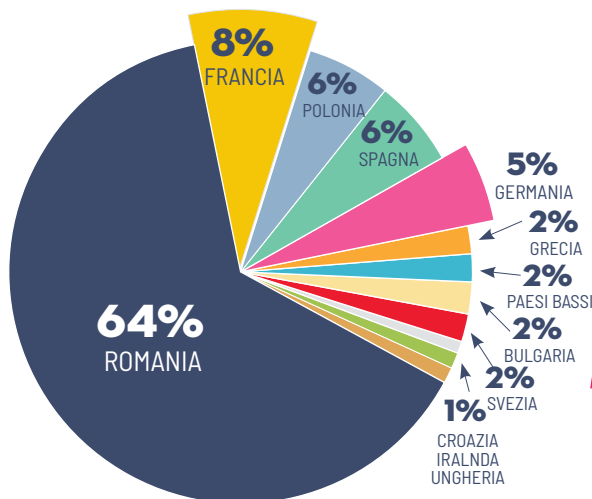


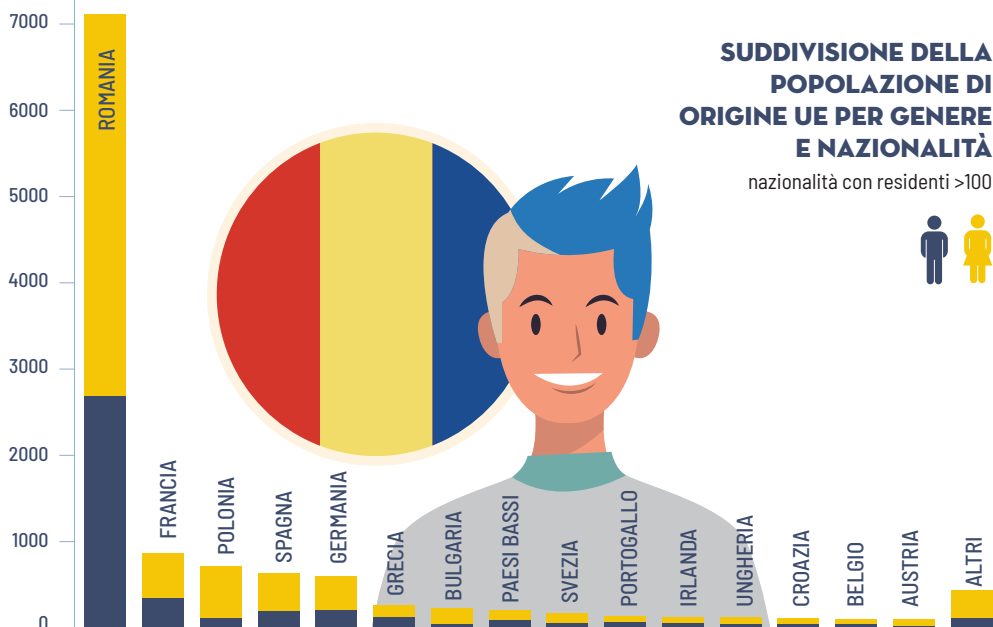
ALCUNE TENDENZE:

- È interessante osservare come la tendenza negativa, per la prima volta riguarda anche i residenti stranieri, va però tenuto in considerazione che i dati sono relativi al numero delle persone residenti e potrebbero non rispecchiare la situazione reale della presenza in Firenze,
- Per quanto riguarda le prime tre nazionalità Extra U.E. si evidenzia il sorpasso dei cittadini peruviani rispetto a quelli di origine cinese che invece diminuiscono. Rimangono invariate rispetto agli anni precedenti, quelle dei cittadini di origine U.E. anche se in alcuni casi subiscono flessioni. Si conferma anche per quest'anno l'incremento di cittadini provenienti dalla Francia e il calo dei cittadini di origine romena, che rimane comunque su cifre molto elevate rispetto alle altre cittadinanze

SUDDIVISIONE DELLA POPOLAZIONE DI ORIGINE COMUNITARIA

nazionalità con residenti > 100

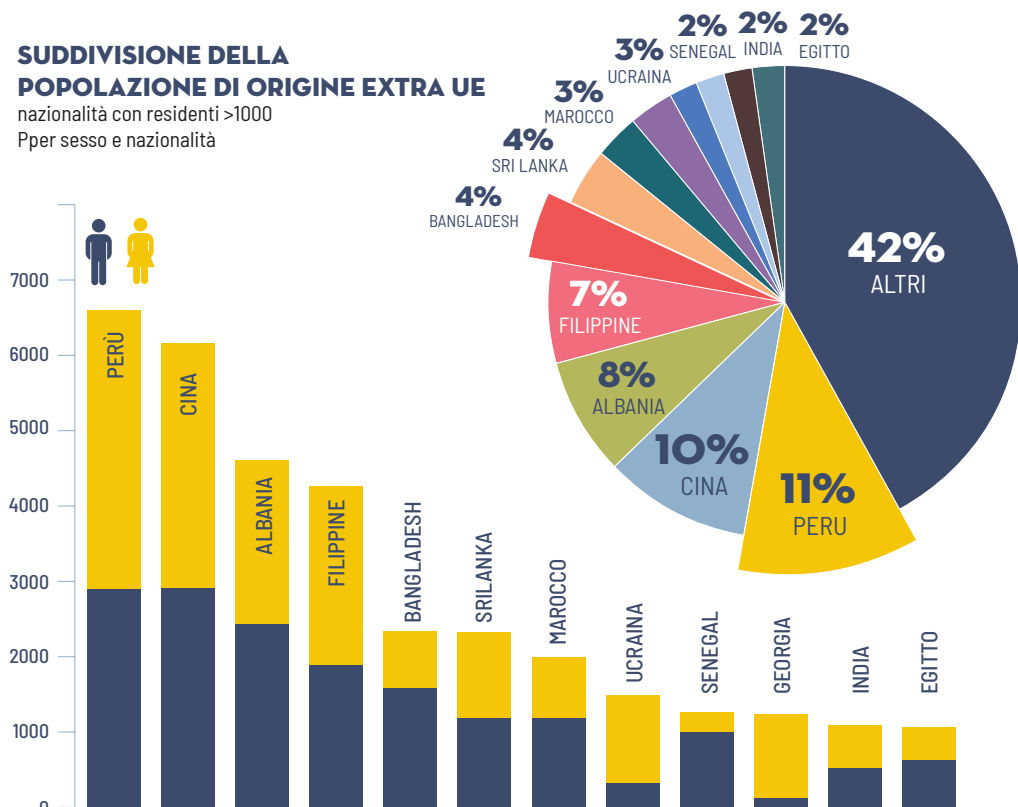




SUDDIVISIONE DELLA POPOLAZIONE DI ORIGINE EXTRA UE

nazionalità con residenti >1000

Per sesso e nazionalità



DISTRIBUZIONE DELLA POPOLAZIONE PER QUARTIERI

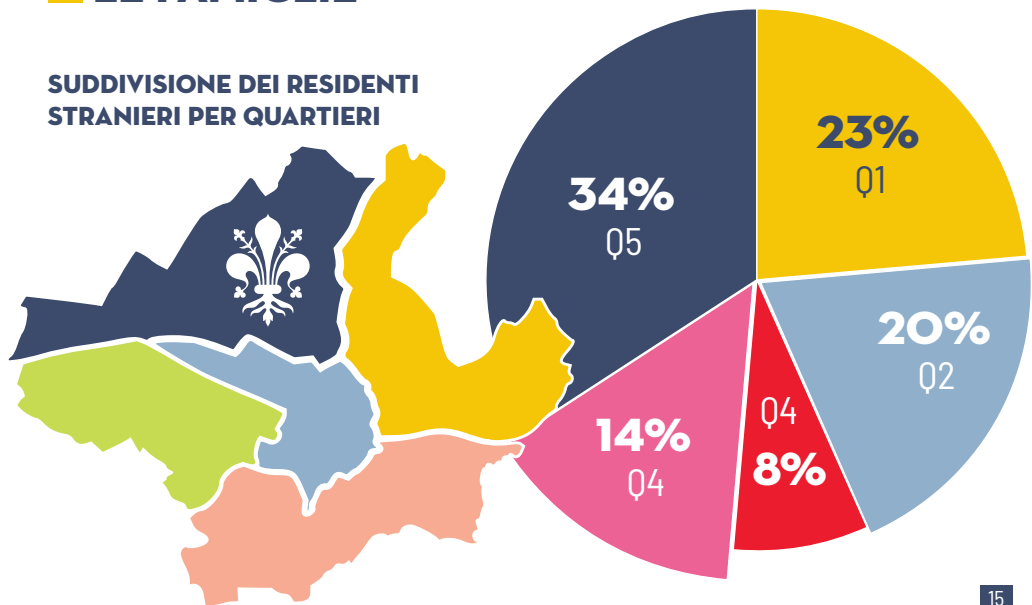
	Italiani			Stranieri				
Quartiere	maschi	femmine	% femmine	maschi	femmine	% femmine	Totale	% stranieri
1	22845	25011	52.26%	6282	7194	53.38%	61,332	21.97%
2	36649	41511	53.11%	4873	6886	58.56%	89,919	13.08%
3	16645	18720	52.93%	2014	2950	59.43%	40,329	12.31%
4	27956	30439	52.13%	3991	4835	54.78%	67,221	13.13%
5	41252	45407	52.40%	9681	10559	52.17%	106,899	18.93%
Totale	145,347	161,088	52.57%	26,841	32,424	54.71%	365,700	16.21%

ALCUNE TENDENZE:

- La maggiore concentrazione si conferma nei quartieri 1 e 5, così come la minore presenza di stranieri nel quartiere 3, dato costante degli ultimi 10 anni che dovrebbe dare un'indicazione sulle predisposizioni sociali, e economiche dei diversi quartieri. Se la media più elevata è quella del Q1 dove si supera di poco il 20%, negli altri quartieri non si va oltre il 19 %
- Le donne italiane residenti rappresentano il 52,63% del totale dei residenti italiani, mentre le donne straniere residenti sono il 54,94% del totale dei residenti stranieri, rimanendo quindi negli standard degli anni precedenti

LE FAMIGLIE

SUDDIVISIONE DEI RESIDENTI STRANIERI PER QUARTIERI



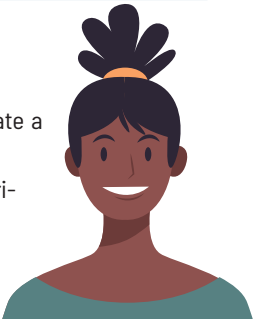
FAMIGLIE RESIDENTI PER QUARTIERE DI APPARTENENZA E PER NUMERO DI COMPONENTI

quartiere	quartiere 1			quartiere 2			quartiere 3		
numero componenti	italiane	straniere	% straniere per n° comp	italiane	straniere	% straniere per n° comp	italiane	straniere	% straniere per n° comp
1	15755	5,475	26%	18994	3,962	17%	7942	1,602	17%
2	6102	969	14%	10440	757	7%	4734	321	6%
3	3134	638	17%	6051	617	9%	2809	269	9%
4	1908	462	19%	3830	500	12%	1750	215	11%
5	403	182	31%	728	193	21%	369	92	20%
6	95	54	36%	139	59	30%	76	29	28%
7 e oltre	48	21	30%	61	37	38%	35	15	30%
totale	27,445	7,801	22%	40,243	6,125	13%	17,715	2,543	13%

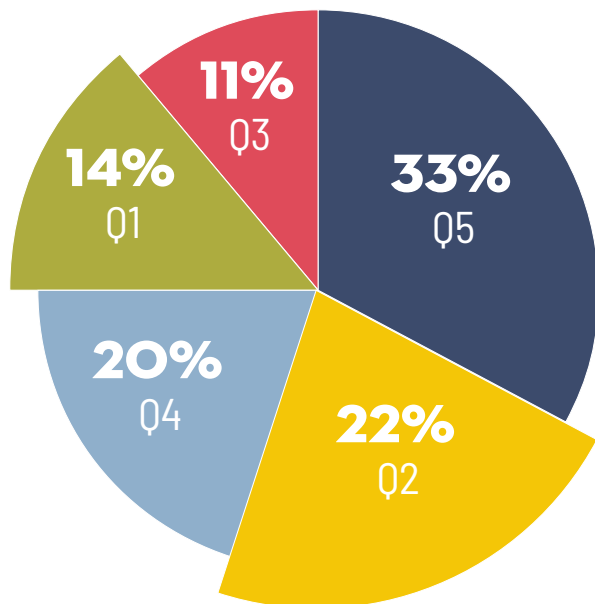
quartiere	quartiere 4			quartiere 5			totali		
numero componenti	italiane	straniere	% straniere per n° comp	italiane	straniere	% straniere sul tot.	italiane	straniere	tot
1	12071	2451	17%	21894	5244	19%	76656	18734	95390
2	8218	493	6%	11804	1146	9%	41298	3686	44984
3	4575	434	9%	6367	1076	14%	22936	3034	25970
4	2964	407	12%	4020	974	20%	14472	2558	17030
5	621	176	22%	805	437	35%	2926	1080	4006
6	161	68	30%	222	187	46%	693	397	1090
7 e oltre	76	57	43%	98	135	58%	318	265	583
totale	28686	4086	12%	45210	9199	17%	159299	29754	189053

ALCUNE TENDENZE:

- Il Quartiere 1 si conferma il territorio dove l'incidenza delle famiglie intestate a persone straniere è maggiore, assestandosi oltre il 20%.
- Le famiglie straniere più numerose tendano a risiedere in quartieri più periferici.



**FAMIGLIE ITALIANE E STRANIERE RESIDENTI PER QUARTIERE
DI APPARTENENZA CON NUMERO DI COMPONENTI DA 5 E OLTRE**



GLI ALUNNI ISCRITTI NELLE SCUOLE DEL COMUNE DI FIRENZE

Studenti iscritti nella scuola primaria e secondaria

Totale alunni iscritti	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado	Totale
italiani	10009	6686	10864	27559
stranieri	2831	1736	2070	6637
di cui UE	322	195	191	708
di cui NON UE	2509	1541	1879	5929
Totale	12840	8422	12934	34196
% stranieri	22,04%	20,61%	16,00%	19,40%



ALCUNE TENDENZE:

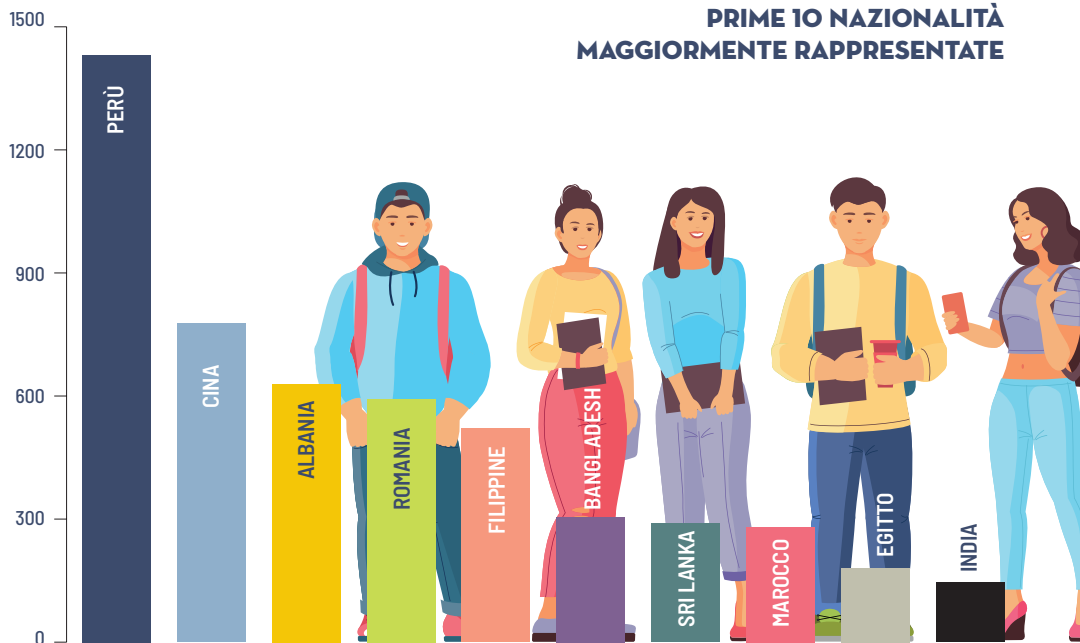
- L'incidenza % degli iscritti stranieri risulta il 19,40 %, mentre nell'a. s. 2022/2023 era del 18,33%, a fronte di un diminuzione degli iscritti di 486 alunni (-1,40%) e un aumento degli studenti stranieri del 4%
- 102 le nazionalità presenti
- L'87,95% degli alunni stranieri è di origine Extra UE.
- Tra gli iscritti stranieri UE e non UE, gli alunni peruviani e cinesi si confermano quelli maggiormente presenti.

NUMERO TOTALE DEGLI ALUNNI STRANIERI ISCRITTI NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE

ue - extra ue



PRIME 10 NAZIONALITÀ MAGGIORMENTE RAPPRESENTATE

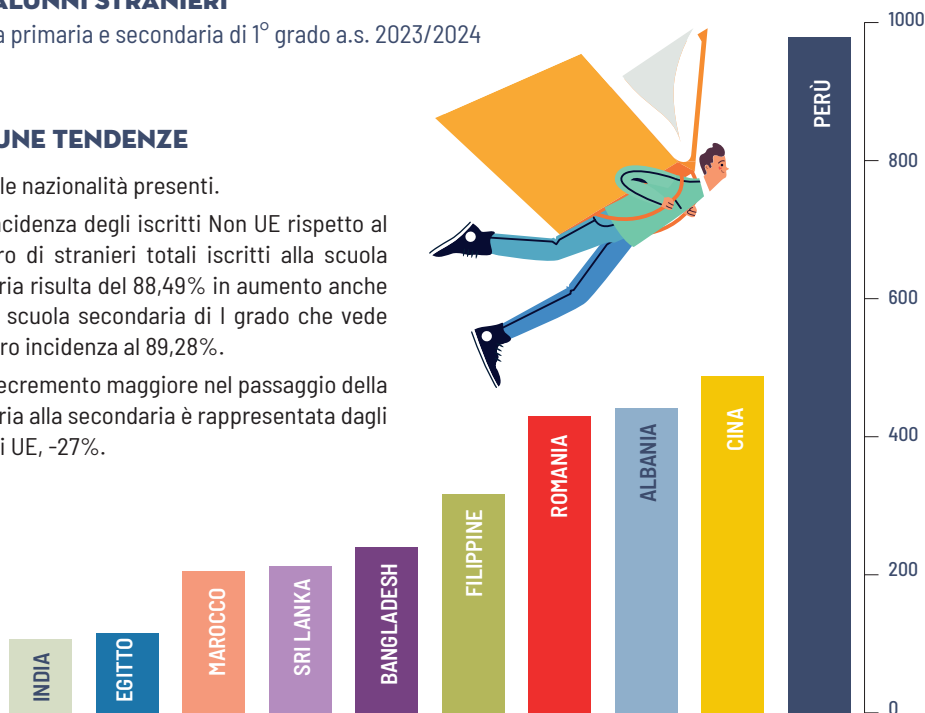


GLI ALUNNI STRANIERI

scuola primaria e secondaria di 1° grado a.s. 2023/2024

ALCUNE TENDENZE

- 101 le nazionalità presenti.
- L'incidenza degli iscritti Non UE rispetto al numero di stranieri totali iscritti alla scuola primaria risulta del 88,49% in aumento anche per la scuola secondaria di I grado che vede una loro incidenza al 89,28%.
- Il decremento maggiore nel passaggio della primaria alla secondaria è rappresentata dagli iscritti UE, -27%.



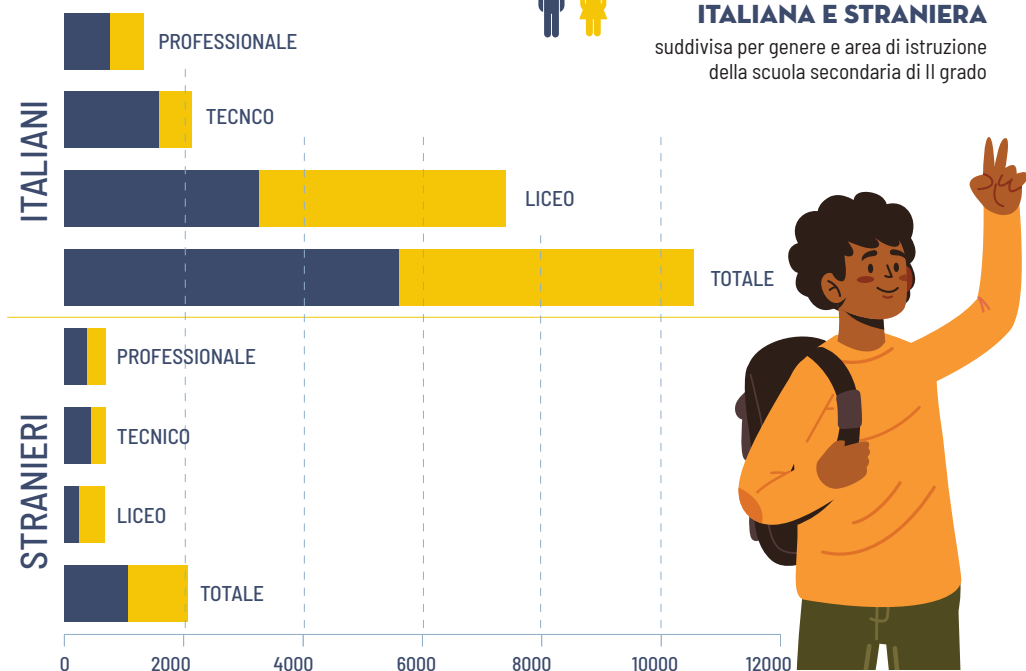
SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO

Anno scolastico 2023- 2024



POPOLAZIONE SCOLASTICA ITALIANA E STRANIERA

suddivisa per genere e area di istruzione della scuola secondaria di II grado



Isritti nelle scuole di II grado	Isritti nell'area "liceale"	Isritti nell'area "tecnico professionale"	Studentesse frequentanti istruzione di II grado
Sul totale degli studenti italiani	68,15%	31,85%	48,46%
	le ragazze sono il 56%		
Sul totale degli studenti stranieri	32,70%	67,30%	48,69%
	le ragazze sono il 64,54%		

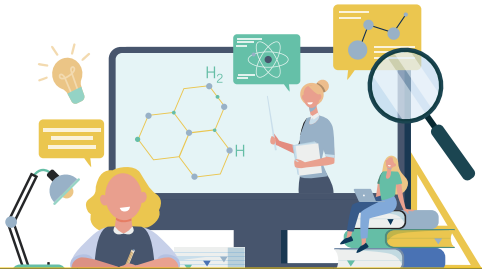


ALCUNE TENDENZE

- Rispetto all'anno precedente, l'incidenza delle ragazze straniere iscritte nell'area liceale rispetto al numero complessivo degli studenti stranieri è leggermente diminuito.
- In linea generale, sono aumentate le iscrizioni nell'area liceale sia per gli italiani che per gli stranieri a scapito del settore tecnico professionale. Scende leggermente l'incidenza generale della presenza femminile.

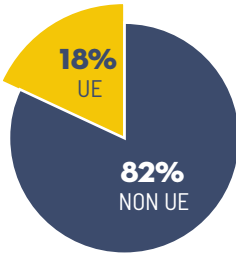
STUDENTI PER FACOLTÀ
ITALIANI E STRANIERI. CONFRONTO

Iscritti A.A. 2022/2023 e 2023/2024.

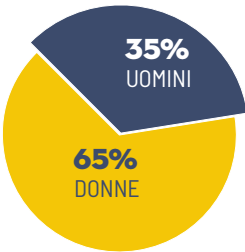


	Iscritti italiani		Iscritti stranieri			
FACOLTÀ	A.A. 2022/2023	A.A. 2023/2024	A.A. 2022/2023	A.A. 2023/2024	Var. perc. Stranieri	Incidenza percentuale stranieri su totale A.A. 2023-2024
Agraria	1545	1422	80	91	13,75	6,01
Architettura	3381	3490	438	529	20,78	13,16
Economia e Management	5001	0.071	763	968	26,87	16,03
Giurisprudenza	5079	5141	237	215	-9,28	4,01
Ingegneria	4720	4690	324	387	19,44	7,62
Psicologia	2374	2379	52	52	0,00	2,14
Scienze della Salute Umana	8722	8611	461	469	1,74	5,17
Scienze MFN	3548	3457	246	261	6,10	7,02
Scienze Politiche	2532	2654	188	195	3,72	6,84
Studi Umanistici e della Formazione	11280	11157	896	1010	12,72	8,30
Totale	48182	48072	3685	4177	13,35	7,99

2023

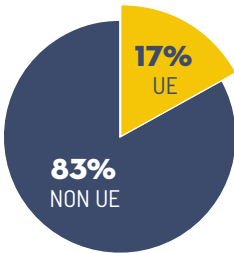


Studenti stranieri
UE e non UE

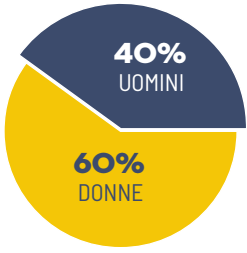


Studenti stranieri
divisi per genere

2024



Studenti stranieri
UE e non UE

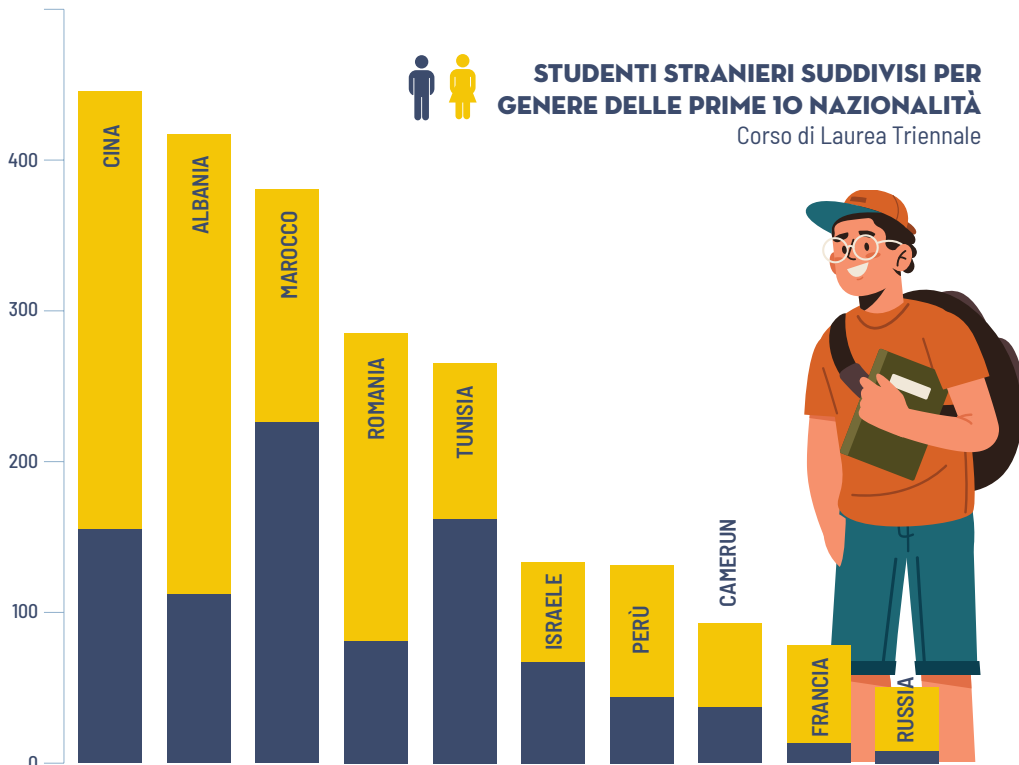


Studenti stranieri
divisi per genere



STUDENTI STRANIERI SUDDIVISI PER GENERE DELLE PRIME 10 NAZIONALITÀ

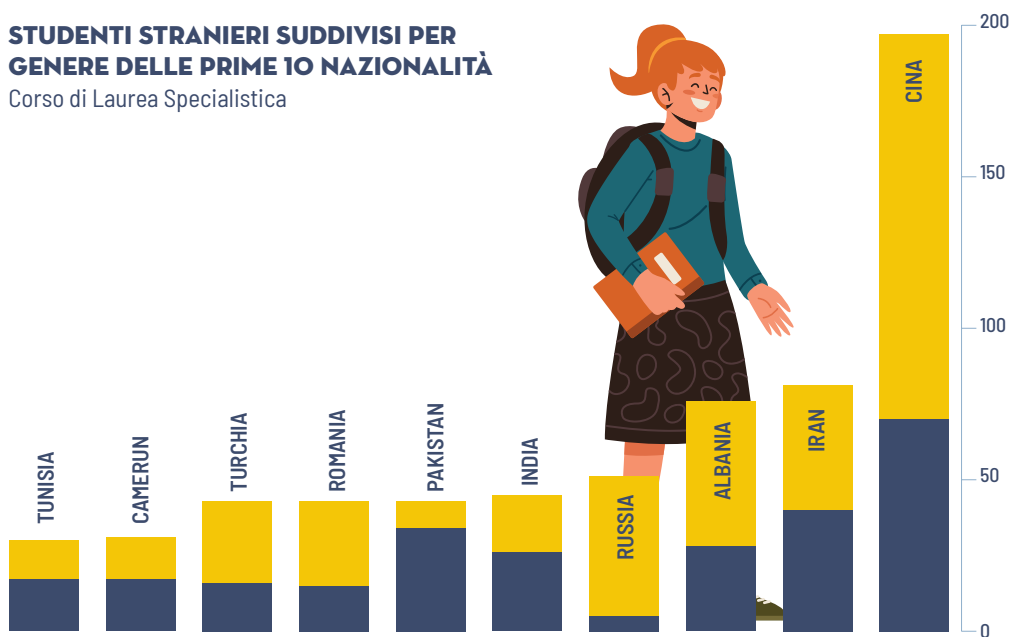
Corso di Laurea Triennale



➤ Gli studenti iscritti provenienti da Albania, Cina e Romania rimangono i più numerosi ma si evidenzia un calo da parte degli studenti provenienti dalla Cina. Le nazionalità presenti sono 96. Le prime 10 nazionalità rappresentano il 75% del totale degli iscritti stranieri.

STUDENTI STRANIERI SUDDIVISI PER GENERE DELLE PRIME 10 NAZIONALITÀ

Corso di Laurea Specialistica



➤ Come per l'anno precedente gli studenti iscritti provenienti da Cina, Albania e Iran sono i più numerosi. Le nazionalità presenti sono 80. Si evidenzia l'incremento degli studenti provenienti dall' Azerbaigian che superano quelli provenienti dell'Afghanistan.

ALCUNE TENDENZE

- Si riscontra un generale interessante incremento della presenza straniera.
- Le facoltà di Architettura e Economia continuano ad essere quelle che attraggono maggiormente gli studenti stranieri.
- A conferma della tendenza degli anni precedenti, anche nell'A.A. 2023/2024 le studentesse superano per numero gli studenti maschi, sia tra gli italiani che tra gli stranieri. Nello specifico, le studentesse straniere rappresentano il 60,52% della popolazione universitaria straniera.

I LAUREATI

Anno accademico 2023- 2024

Anno solare	2023	2024
N° italiani	8693	9309
Maschi	3577	3728
Femmine	5116	5581
N° stranieri	421	458
Maschi	148	141
Femmine	279	307
di cui U.E.	95	102
di cui Extra U.E.	326	356
% stranieri sul totale	4,84%	4,91%
Totale	9.114	9309



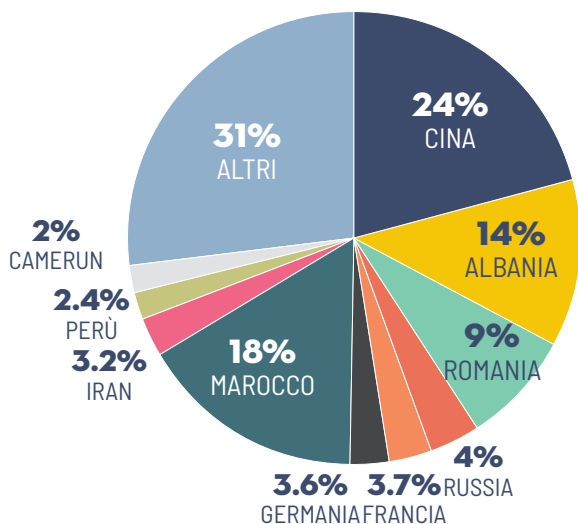
ALCUNE TENDENZE

➤ Vi è un aumento generalizzato di lauree diffuso equamente tra nazionalità e genere.



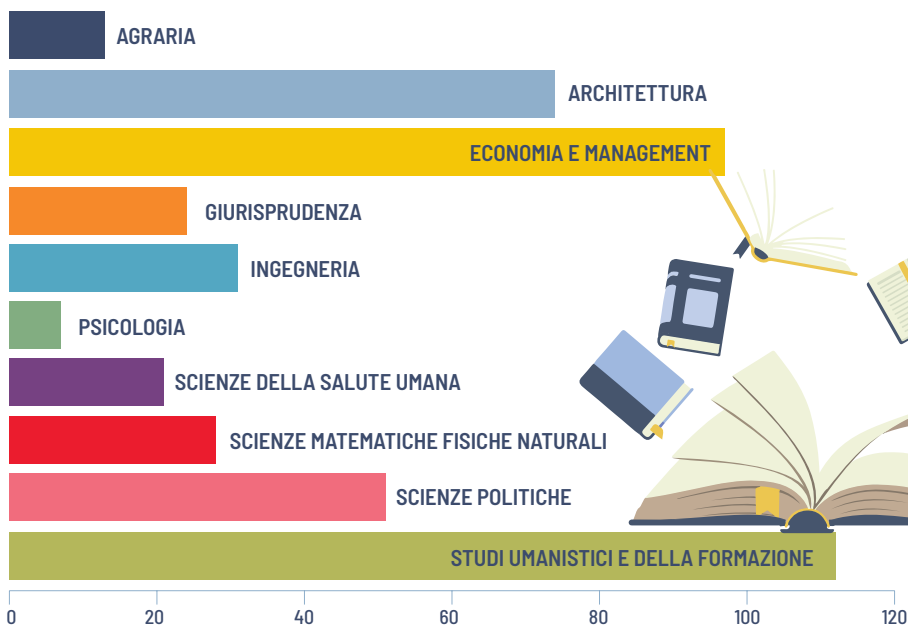
LAUREATI STRANIERI 2024. LE PRIME 10 NAZIONALITÀ

Triennale e Magistrale/Specialistica



LAUREATI STRANIERI 2024. LE PRIME 10 NAZIONALITÀ.

per corso di laurea



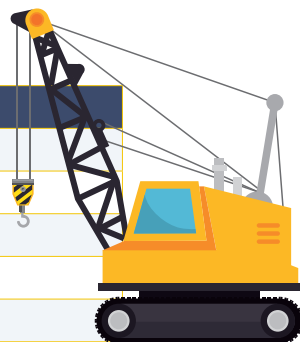
ALCUNE TENDENZE

- Come nel 2023, i laureati stranieri in Architettura (22,17%), Economia e Management (21,41%) e Studi umanistici e della formazione (19,34%) sono quelli che hanno l'incidenza maggiore sul totale degli studenti stranieri laureati.
- Rispetto all'incidenza della nazionalità tra i laureati stranieri, i laureati cinesi sono aumentati passando dal 15 al quasi 20% mentre rimane stabile l'incidenza delle nazionalità albanese e rumena.

IL LAVORO E L'IMPRENDITORIA STRANIERA

I dati dei Centri per l'impiego; iscritti al 31/12/2024

	Provincia di Firenze	Comune di Firenze
N° totale iscritti	139674	60212
N° stranieri	43471	22208
% sul totale	32,13%	36,88%
N° iscritti PSA*	2224	1513
N° iscritti PFP*	41247	20695



* PSA = Paesi a sviluppo avanzato – PFP* = Paesi a forte pressione migratoria

C.P.I. Provincia di Firenze			C.P.I. Comune di Firenze		
Italiani			Italiani		
M	F	totale	M	F	totale
53702	42501	96203	20568	17436	38004
stranieri			stranieri		
M	F	totale	M	F	totale
24650	18821	43471	12227	9981	22208
TOTALE			TOTALE		
78352	61322	139674	32795	27417	60212

Iscritti stranieri ai C.P.I. della Provincia di Firenze				Iscritti stranieri ai C.P.I. del Comune di Firenze			
PSA				PSA			
M	F	totale	Incidenza %	M	F	totale	Incidenza %
1621	603	2224	5,12	1095	418	1513	6,82
PFP*				PFP*			
M	F	totale	Incidenza %	M	F	totale	Incidenza %
23029	18218	41247	94,88	12227	9981	22208	93,18

IMPREDITORIALITÀ STRANIERA

Il quadro generale del 2024

➤ Si definisce come “imprenditoria straniera” quell’insieme d’imprese la cui gestione del controllo e della proprietà è detenuta in prevalenza da persone non nate in Italia e rilevate dai registri imprese tramite i codici fiscali.

L'IMPREDITORIALITÀ STRANIERA NEL COMUNE DI FIRENZE E PROVINCIA

		imprese totali		imprese straniere totali		Incidenza imprese straniere attive
		registrate	attive	registrate	attive	
Provincia di Firenze	2023	103123	88817	19239	17302	19,48%
	2024	102408	88709	19743	17765	20,02%
	var.	-0,7%	-0,12%	+2,62%	+2,68%	
Comune di Firenze	2023	46946	36391	8985	7851	21,57%
	2024	43650	36486	9205	8104	21,57%
	var.	-7,55%	0,22%	0,50%	0,58%	



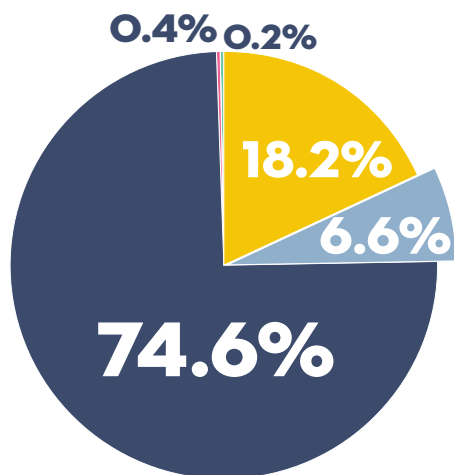
IMPRESSE STRANIERE ATTIVE PER SETTORE E ATTIVITÀ ECONOMICA

Settore	N° Imprese attive
A Agricoltura, silvicoltura pesca	573
B Estrazione di minerali da cave e miniere	4
C Attività manifatturiere	2998
D Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condiz...	67
E Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione d...	35
F Costruzioni	4933
G Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di aut...	9055
H Trasporto e magazzinaggio	1033
I Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	3891
J Servizi di informazione e comunicazione	1401

Settore	N° Imprese attive
K Attività finanziarie e assicurative	1253
L Attività immobiliari	3551
M Attività professionali, scientifiche e tecniche	2389
N Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imp...	2018
O Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale...	3
P Istruzione	410
Q Sanità e assistenza sociale	246
R Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e diver...	709
S Altre attività di servizi	1884
X Imprese non classificate	33
totale	36486

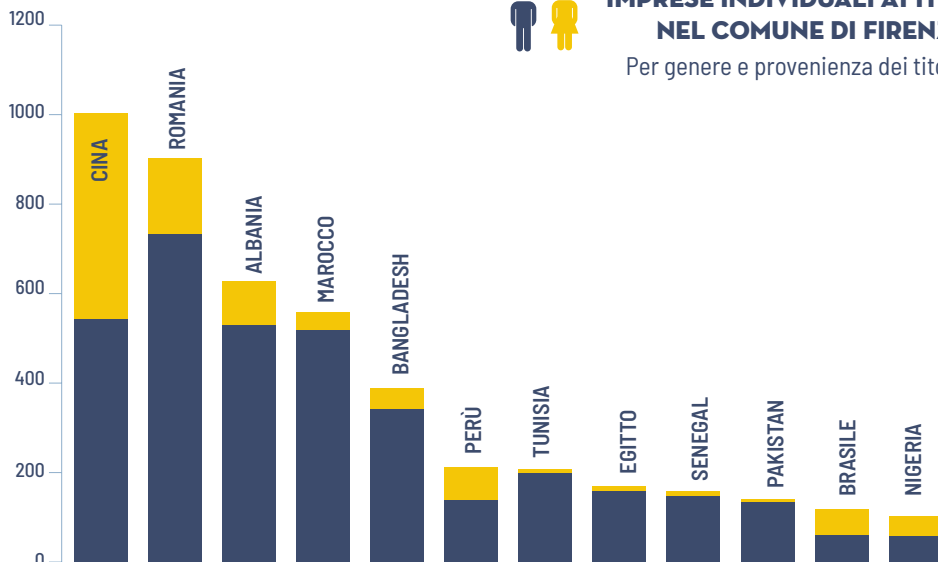
IMPRESE STRANIERE ATTIVE PER NATURA GIURIDICA

Comune di Firenze



ALCUNE TENDENZE

- Su 6025 imprese individuali straniere, il 26% è gestito da donne provenienti per lo più da Cina e Romania.
- Non si rilevano variazioni significative rispetto ai settori di attività dell'imprenditoria straniera rispetto agli anni precedenti, se non un lieve calo sul numero complessivo delle imprese attive.



IMPRESE INDIVIDUALI ATTIVE NEL COMUNE DI FIRENZE

Per genere e provenienza dei titolari



■ LO SPORTELLO IMMIGRAZIONE DEL COMUNE DI FIRENZE



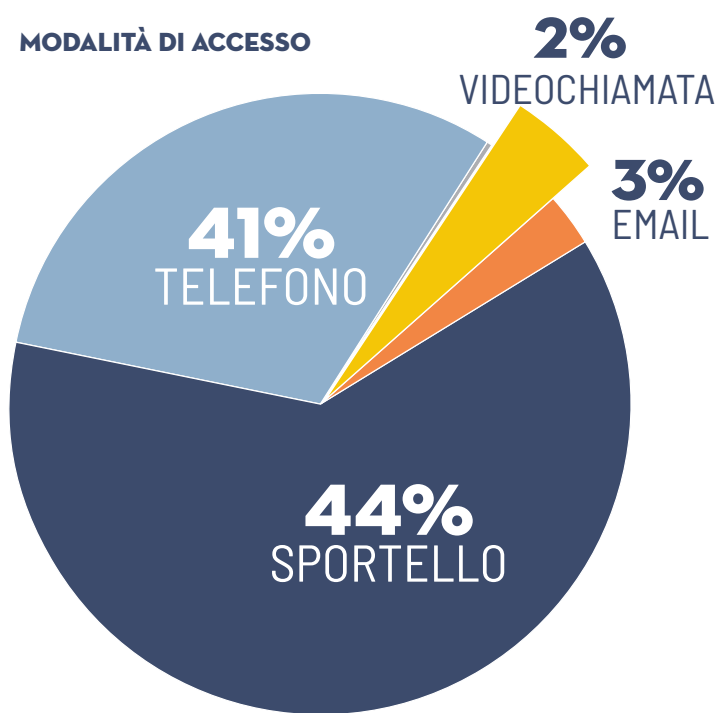
LO SPORTELLO IMMIGRAZIONE

È un servizio gratuito del Comune di Firenze che si rivolge ai cittadini non italiani ed italiani che con essi abbiano relazione per i seguenti servizi:

- **Informazione, consulenza** e orientamento in materia di Immigrazione e Asilo
- **Informazione anagrafica e residenza** (modulistica e appuntamenti)
- **Presentazione e ritiro della Certificazione dell'Idoneità** alloggiativa
- **Affiancamento alla compilazione di domande** cartacee e tramite applicativi telematici
- **Assistenza, su appuntamento**, alla compilazione di domande tramite applicativi telematici (es. rinnovo Permessi di soggiorno, Ricongiungimenti familiari, Test di lingua italiana ecc.)

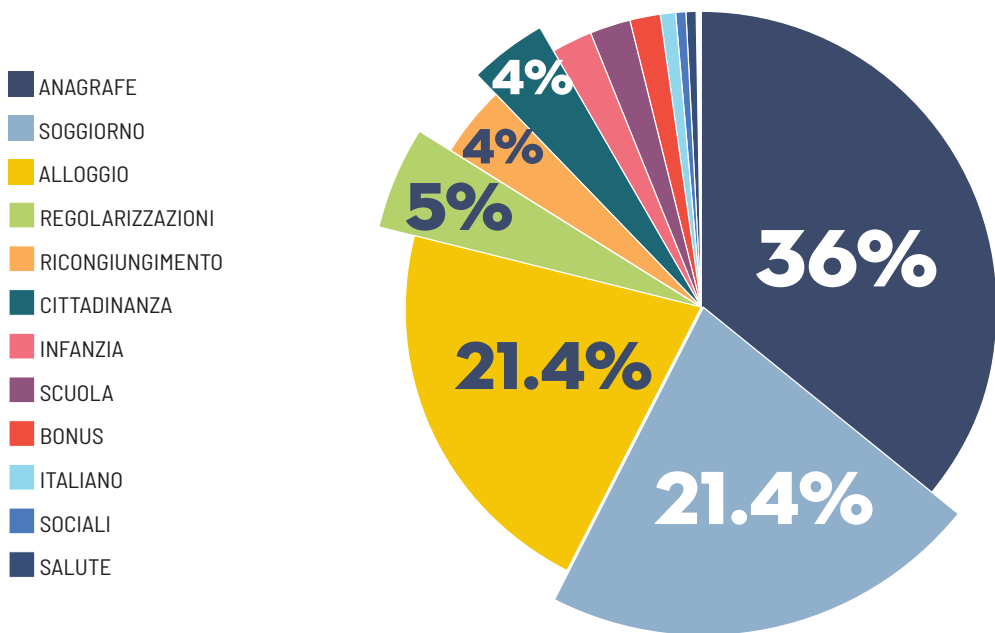
**IL NUMERO DI ACCESSI ALLO SPORTELLO NEL 2024 SONO STATI CIRCA
15000 PER CIRCA 23000 CONSULENZE E SERVIZI EROGATI**

MODALITÀ DI ACCESSO



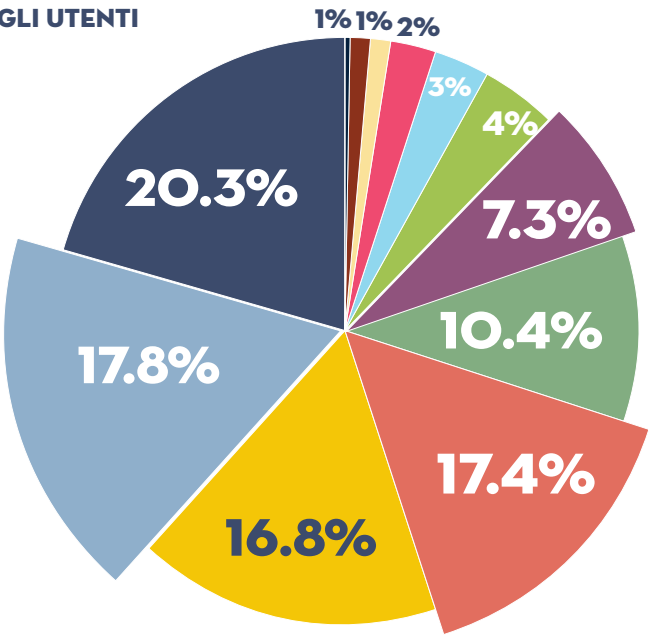
MOTIVI DI ACCESSO, RICHIESTE, SERVIZI EROGATI

I dati seguenti escludono il servizio side by side



AREA DI PROVENIENZA DEGLI UTENTI

- NON RILEVATO
- OCEANIA
- ITALIA
- AMERICA DEL NORD
- MEDIO ORIENTE
- ASIA CENTRO OCCIDENTALE
- CORNO D'AFRICA
- UNIONE EUROPEA
- ASIA ORIENTALE
- MAGHREB
- EUROPA NON UE
- SUBCONTINENTE INDIANO
- E SUD-EST ASIATICO
- AFRICA SUBSAHARIANA
- AMERICA CENTRO E SUD



AREA DI PROVENIENZA DEGLI UTENTI

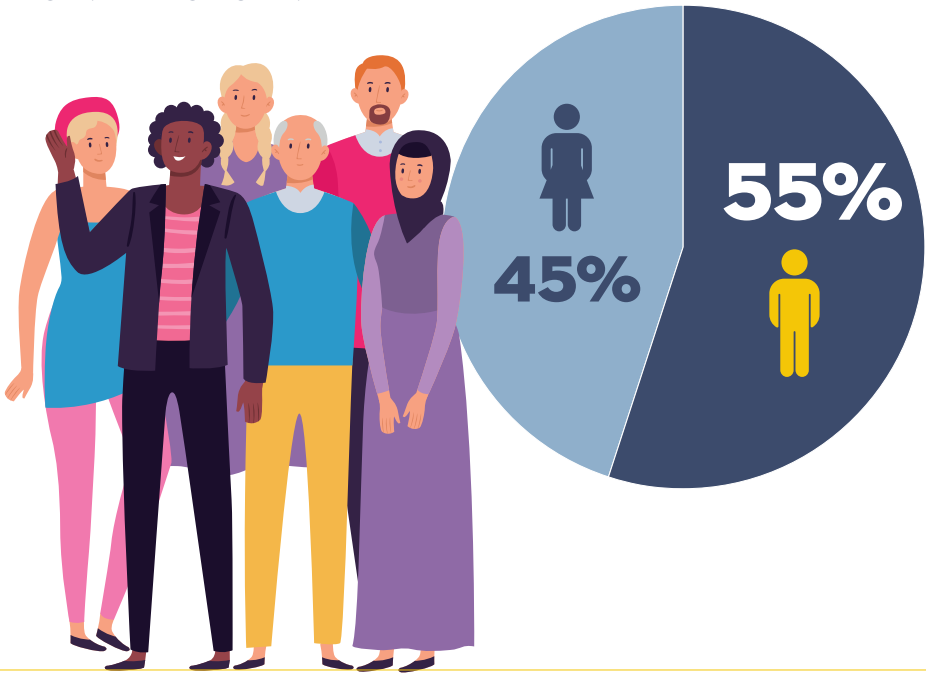
Le prime 10 nazionalità

	Nazione	Totale	Variazione della posizione rispetto al 2023	Variazione %
1	Perù	15.75%	=	0.31%
2	Albania	11.70%	↑	-0.94%
3	Cina	6.88%	↑	1.19%
4	Senegal	5.95%	↑	0.60%
5	Marocco	5.78%	↑	0.83%
6	Bangladesh	5.69%	↑	1.26%
7	Sri Lanka	4.72%	↑	1.62%
8	Filippine	3.81%	↑	0.85%
9	Italia	2.81%	↓	-10.94%
10	Georgia	2.45%	↑	2.45%
	Totale	65.54%		-5.27%

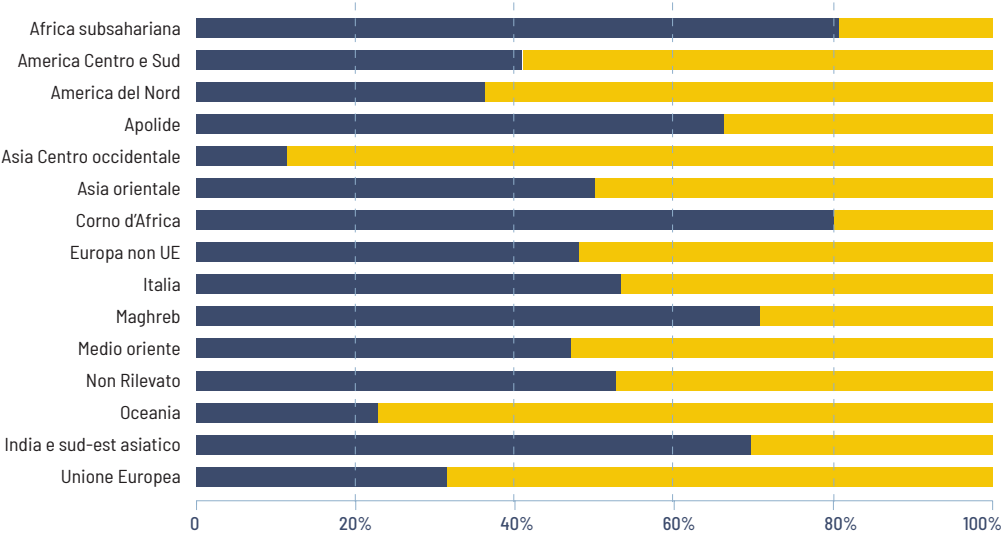


➔ Le prime 10 Nazionalità rappresentano il 65,54% con un calo di più del 5% rispetto al 2023

GENERE DEGLI UTENTI



AREA DI PROVENIENZA DEGLI UTENTI DIVISA PER GENERE

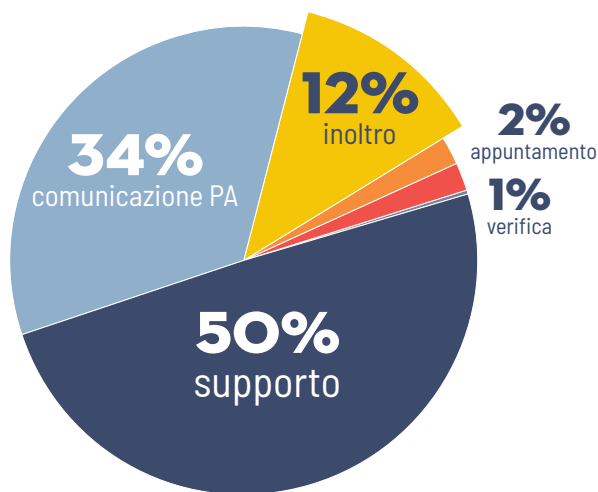


■ IL SIDE BY SIDE

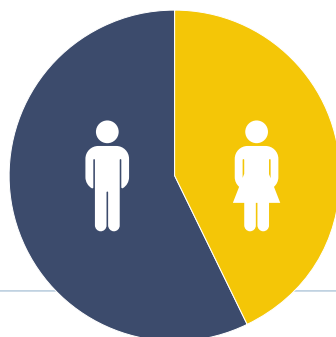
➤ È un servizio di affiancamento dell'utente dello sportello attivo dal 2019 che mette a sua disposizione strumenti informatici e competenze relazionali, pratiche ed orientative per espletare in completa o semi-autonomia pratiche amministrative online.

NEL 2024 GLI ACCESSI AL SIDE BY SIDE SONO STATI 1927

MOTIVI DI ACCESSO



GENERE DEGLI UTENTI

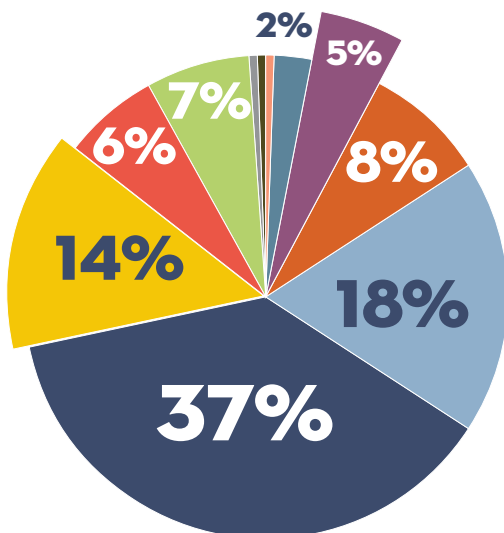
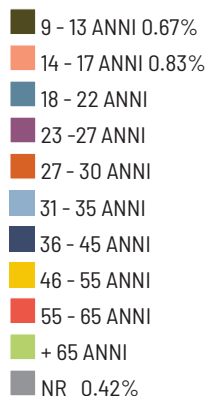


➤ L'incidenza delle donne al Side by Side è inferiore di solo 1,6 punti % rispetto allo sportello, che evidenzia un trend di avvicinamento.

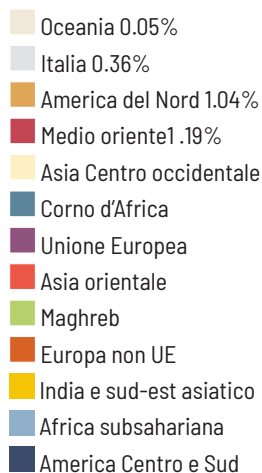
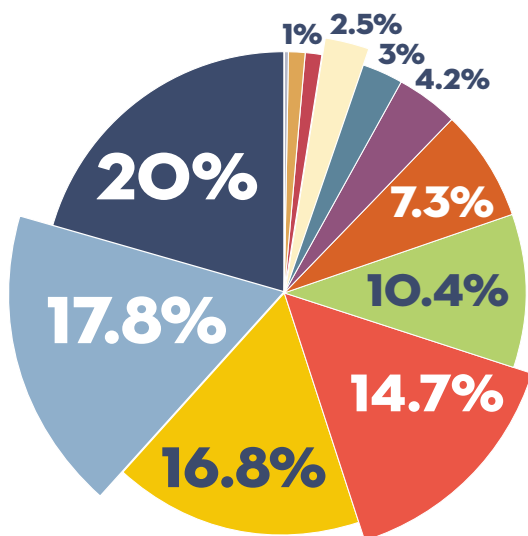
➤ Gli utenti accedono al Side by Side in maggioranza per le pratiche anagrafiche, seguite dalle richieste di supporto per l'accesso alla piattaforma Prenotafacile dedicata agli appuntamenti della Questura. Presso il Side by Side, vi sono anche numerosi invii di istanze circa bonus, iscrizioni scolastiche e cittadinanza italiana, che oltre a necessitare dello SPID, vengono gestite tramite diversi passaggi tra il Side by Side e il front-office dello sportello per l'accompagnamento dell'utente in tutte le fasi. Rimane costante e frequente, la richiesta di supporto per attivazione di credenziali, indirizzi e-mail, ma soprattutto dell'apertura di una casella PEC, unica modalità di comunicazione con la Questura.



ETÀ DEGLI UTENTI



AREA DI PROVENIENZA DEGLI UTENTI



PRIME 10 NAZIONALITÀ

Paese	Num ingressi
Perù	305
Senegal	182
Albania	180
Cina	129
Marocco	111

Sri Lanka	99
Filippine	88
Bangladesh	68
Romania	63
Egitto	54
Altri	648

➔ Le prime 10 nazionalità rappresentano il 66,76% del totale degli accessi.

A differenza delle prime 10 nazionalità degli utenti dello sportello, tra quelle del Side by Side non è presente quella italiana.

■ IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICA-CULTURALE

traduzione e interpretariato telefonico

Il servizio è dedicato alle attività della Direzione Servizi Sociali, e agli altri servizi comunali previa autorizzazione.

Si articola in diverse tipologie di interventi:

- ➔ postazioni presso lo Sportello Immigrazione
- ➔ chiamata programmata: contattando il coordinamento per fissare un appuntamento
- ➔ interpretariato telefonico: tramite il coordinamento in urgenza o su appuntamento
- ➔ traduzioni multilingue
- ➔ mediazione integrata nei servizi o équipe della Direzione Servizi Sociali: MSNA, Help Center e segretariato sociale



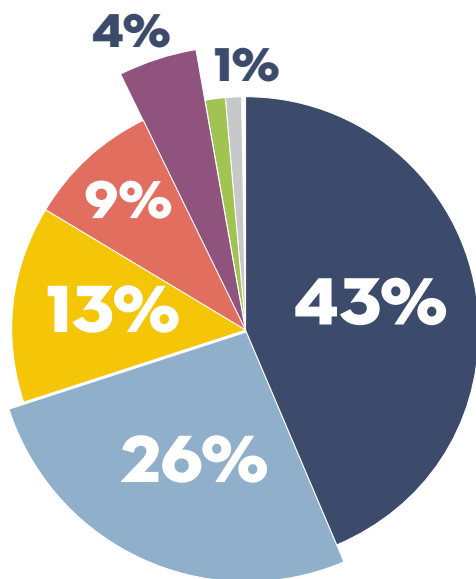
Attività anno 2024	Ore Totali	N° interventi
Servizio presenza fissa	1872,5	1800
Servizio presenza chiamata programmata	1.158	901
Servizio di mediazione telefonica/da remoto	233	191
Servizio di traduzione	92,5	31
Totale	3356	2923

➔ Le ore di mediazione su chiamata programmata in presenza o da remoto sono state 1391 per 942 interventi (circa 70 in più rispetto allo scorso anno).

➔ I professionisti impegnati, mediatori e traduttori, sono stati 61 che hanno coperto oltre 33 lingue.

ORE ANNUALI EROGATE PER AMBITI/SETTORI DI INTERVENTO

- EQ Marginalità e Immigrazione
- E.Q. Promozione Diritti e Tutela dei Minori
- E.Q. Segretariato Sociale, Inclusione e Contrasto alla Povertà
- Ufficio professionale SdS
- Direzione Istruzione
- Direzione Servizi Sociali
- UEPE



LE PRIME 10 LINGUE DEI SOLI INTERVENTI SU CHIAMATA PROGRAMMATTA, INTERPRETARIATO TELEFONICO E TRADUZIONE

ad esclusione delle postazioni fisse

Lingua	Totale ore	Totale interventi
Arabo	375	211
Spagnolo	195	133
Bangla	159	115
Albanese	158	106
Urdu	104	69
Cinese	91	80
Pidgin	76	45
Cingalese	59	51
Wolof	41	34
Ucraino	33	24
Francese	32	22
Somalo	22	15
Mandingo	20	14
Tigrino	16	10
Bambara	12	8
Rumeno	9	8
Ungherese	9	4

Lingua	Totale ore	Totale interventi
Punjabi	8	4
Russo	8	4
Tuareg	8	2
Inglese	8	5
Giapponese	7	3
Tagalog	6	5
Farsi	5	4
Portoghese	4	4
Turco	4	3
Lingua dei segni	4	1
Hindi-Punjabi	3	2
Georgiano	2	1
Bissa	2	1
Pashtun	2	1
Polacco	1	1
Totale	1474	990

➤ Le prime 10 lingue per numero di ore impegnate rappresentano l'80% delle ore totali.



