



COMUNE  
DI FIRENZE

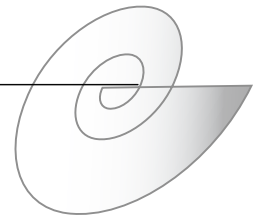
Direzione Sistemi informativi  
Servizio statistica e toponomastica



# Bollettino mensile di Statistica

Gennaio 2012

---



Sistema Statistico Nazionale  
Comune di Firenze  
Ufficio Comunale di Statistica

Dirigente  
**Riccardo Innocenti**

Responsabile Posizione Organizzativa Statistica  
**Gianni Dugheri**

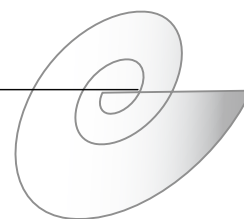
Progetto grafico  
**Maria Angela Sena**

Composizione  
**Francesca Crescioli**  
**Vieri Del Panta**

Collaborazione  
**Stefano Magni**

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

---

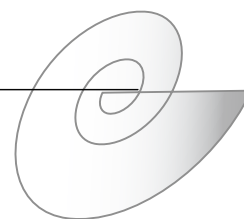


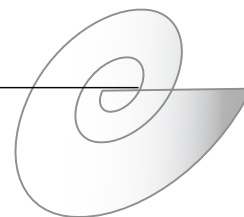
---

## SOMMARIO

Presentazione .....	5
Popolazione .....	7
Economia .....	11
Ambiente e territorio .....	15
La statistica per la città. Studi e ricerche	
La qualità dei servizi nell'area fiorentina .....	17

---





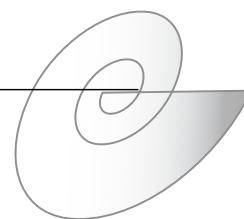
---

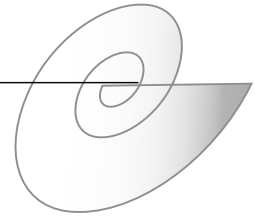
*La necessità di produrre un focus sui principali dati statistici disponibili ogni mese ha indotto l'ufficio comunale di statistica di Firenze a impegnarsi nella pubblicazione di un bollettino mensile. A differenza di altre e più celebrate pubblicazioni con questo nome, sia nazionali, sia settoriali, sia di altre amministrazioni comunali, questo bollettino non ha una struttura fissa, con tabelle che si ripetono ogni volta con dati aggiornati. Pur mantenendo una struttura per capitoli, presenta di volta in volta brevi sintesi su aspetti di interesse desumibili dalle banche dati e dagli archivi statistici a disposizione. Questo mese il focus riguarda l'andamento della popolazione residente dal 1940 al 2011.*

*Pubblichiamo anche i report completi di studi e ricerche che precedentemente erano editi nella collana "La statistica per la città". Questo mese viene illustrato il progetto Qua.Ser che ha coinvolto alcuni comuni dell'area fiorentina in una ricerca sulla qualità dei servizi.*

*Il bollettino ha una limitata tiratura cartacea, ma è disponibile in formato elettronico in rete civica e nel portale dell'ufficio associato di statistica dell'area fiorentina, all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.*

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





## Popolazione

- ***I residenti a Firenze al 31 dicembre 2011 sono 373.446 di cui 53.338 stranieri. Dall'inizio dell'anno i residenti sono aumentati di 1.457 unità.***
- ***La percentuale di stranieri sul totale dei residenti è pari al 14,3%***
- ***Nel 1975 i residenti erano 465.312, nel 2007 erano 364.710***
- ***Dal 1974 a Firenze le morti superano le nascite mentre dal 2007 le immigrazioni superano le emigrazioni***

I residenti a Firenze al 31 dicembre 2011 sono 373.446 di cui 53.338 stranieri. Dall'inizio dell'anno i residenti sono aumentati di 1.457 unità.

Anche nel corso del 2011 si è assistito a un aumento del numero dei residenti, in linea con quanto si sta verificando dal 2007 quando, dopo avere toccato il minimo dal dopo guerra, i residenti di Firenze sono tornati a crescere.

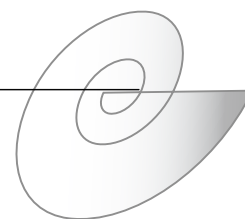


Tabella 1 - Comune di Firenze. Residenti al 31 dicembre dal 1940 al 2011

<b>anno</b>	<b>residenti</b>	<b>anno</b>	<b>residenti</b>	<b>anno</b>	<b>residenti</b>
1940	351.091	1964	455.665	1988	417.487
1941	355.480	1965	454.050	1989	413.069
1942	356.843	1966	454.408	1990	408.403
1943	356.030	1967	455.081	1991	402.211
1944	354.882	1968	457.659	1992	397.434
1945	357.988	1969	459.058	1993	392.800
1946	365.921	1970	460.944	1994	388.304
1947	370.523	1971	457.938	1995	383.594
1948	374.080	1972	460.248	1996	380.058
1949	377.294	1973	460.974	1997	379.687
1950	382.713	1974	464.897	1998	376.760
1951	375.115	1975	465.312	1999	376.682
1952	380.334	1976	464.792	2000	374.501
1953	388.725	1977	464.020	2001	373.486
1954	392.635	1978	463.826	2002	371.177
1955	398.107	1979	462.690	2003	370.271
1956	403.890	1980	460.924	2004	367.536
1957	411.962	1981	447.529	2005	366.901
1958	420.750	1982	444.294	2006	365.966
1959	428.955	1983	440.910	2007	364.710
1960	437.334	1984	435.698	2008	365.659
1961	437.480	1985	430.748	2009	368.901
1962	448.498	1986	425.835	2010	371.989
1963	454.963	1987	421.299	2011	373.446

Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici

I dati attuali sono comunque lontani dai valori massimi registrati negli anni 70; i residenti nel 1975 erano 465.312, oltre 90.000 in più rispetto ai valori attuali. Va detto che questa tendenza è comune alle più grandi città italiane, molte delle quali, hanno registrato una perdita di residenti in favore dei comuni limitrofi.

La dinamica dei residenti a Firenze dagli anni '40 a oggi può essere apprezzata dal grafico 1 dove si vede la forte crescita degli anni '50, quella più contenuta degli anni 60 e 70 e il declino degli anni '80, '90 e dei primi anni del nuovo secolo, e il recente recupero degli ultimi anni.



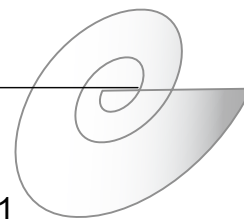
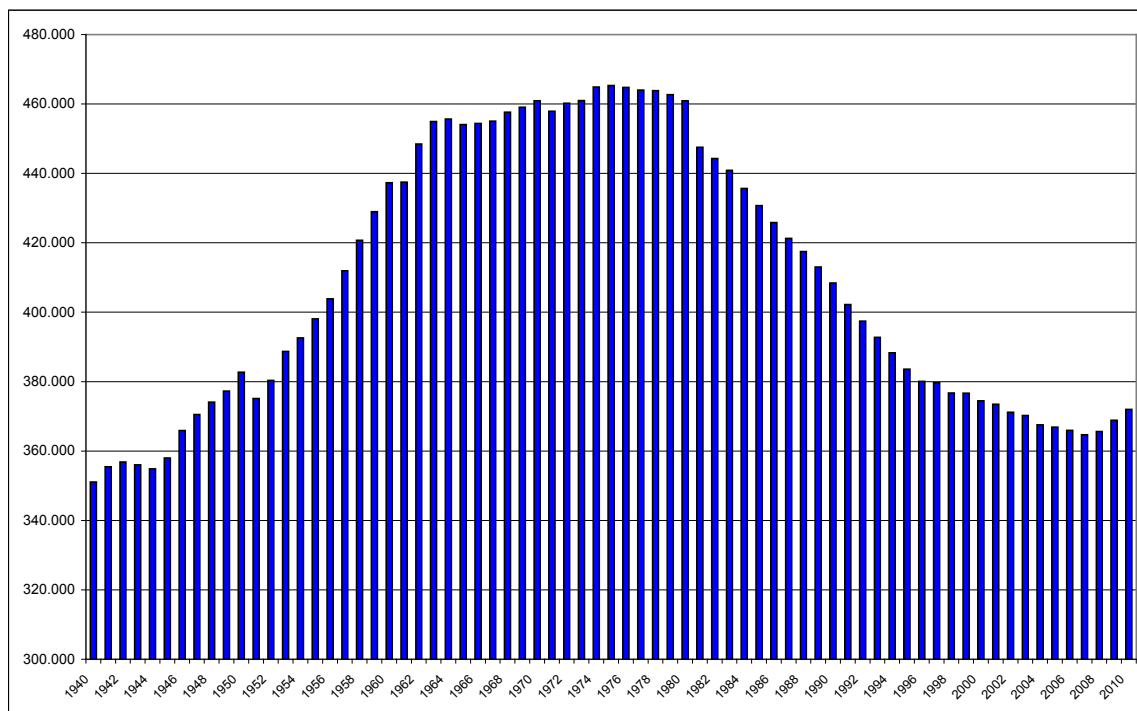


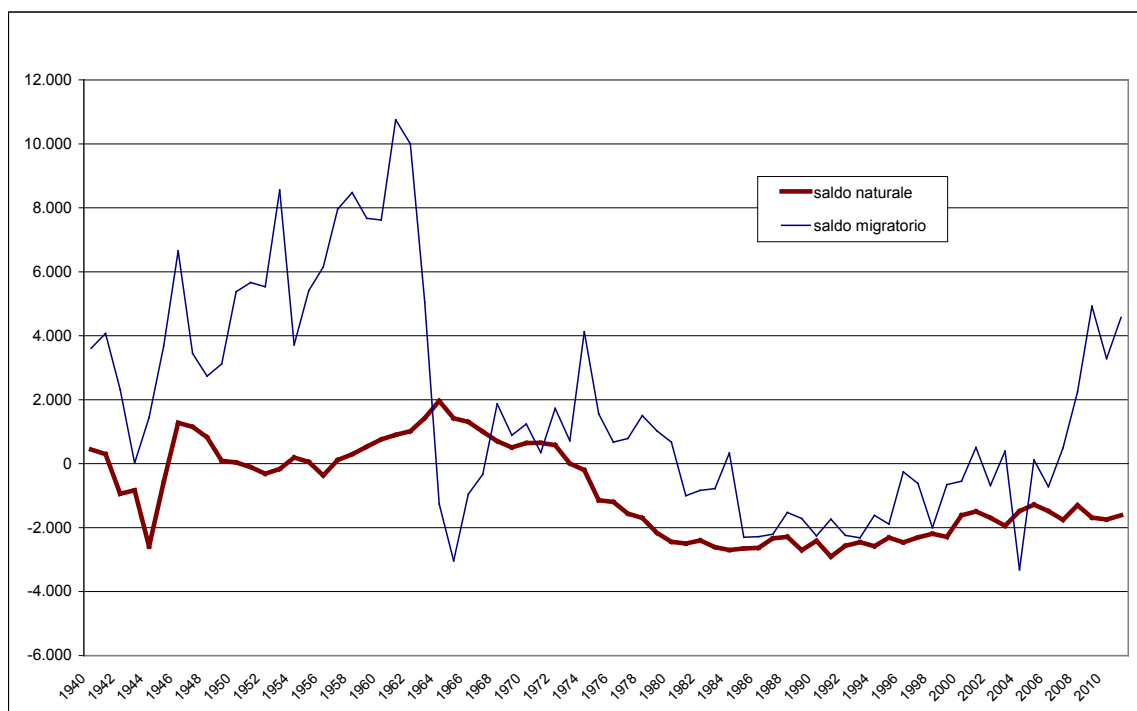
Grafico 1 - Comune di Firenze. Residenti al 31 dicembre dal 1940 al 2011



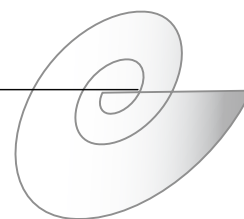
Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici

La crescita degli ultimi anni è tutta dovuta all'aumento dell'immigrazione. Infatti il saldo naturale della popolazione, cioè la differenza tra nati e morti, è a Firenze negativo dal 1974, come si può vedere dal grafico 2, nonostante un lieve incremento dall'inizio degli anni 90 a oggi.

Grafico 2 - Comune di Firenze. Saldo naturale e saldo migratorio dal 1940 al 2011

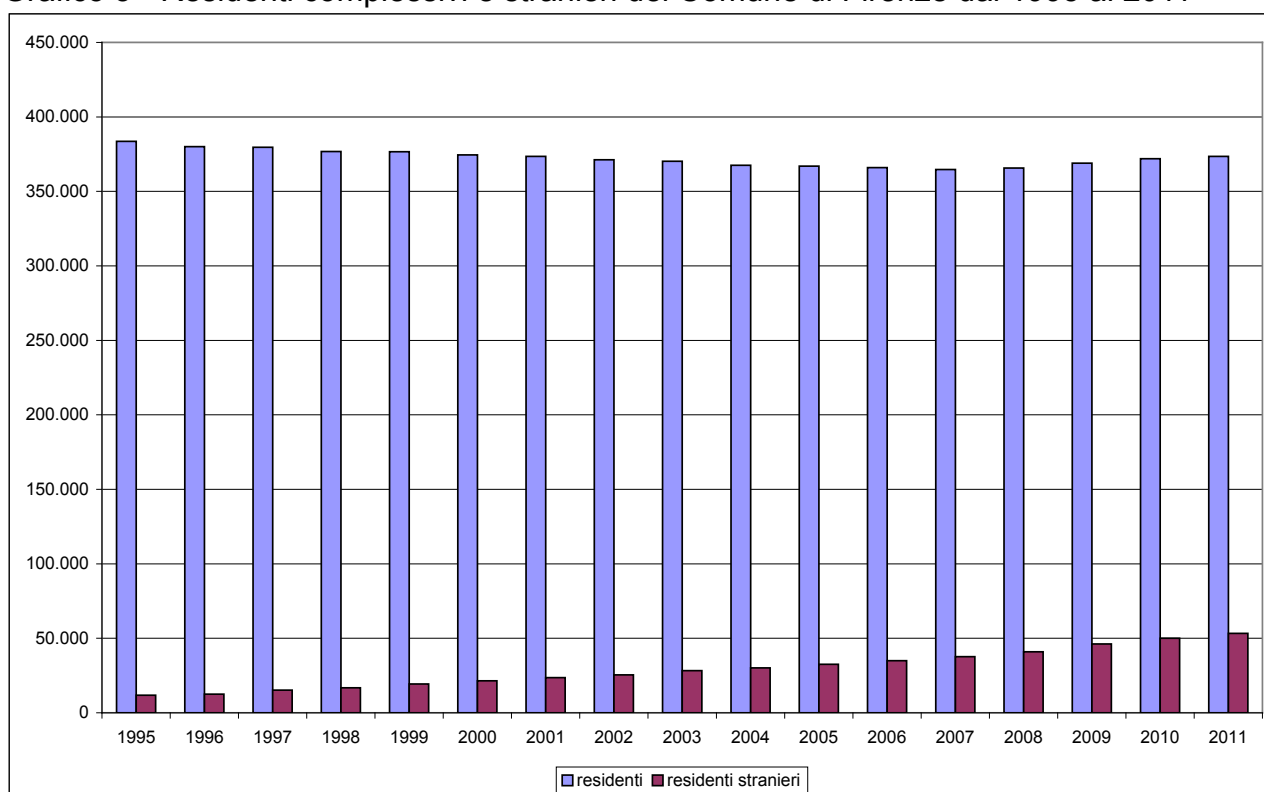


Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici

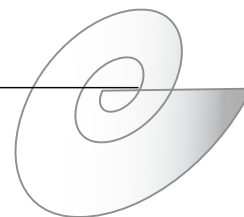


Il saldo migratorio, cioè la differenza tra immigrati ed emigrati, è invece, da qualche anno, positivo (grafico 2) e tale da compensare il saldo negativo di quello naturale. L'aumento dei residenti è dovuto alla crescita degli stranieri residenti, la cui presenza è divenuta sempre più significativa. Nel grafico 3 si vede come, a fronte di una popolazione residente che complessivamente dal 1995 al 2011 varia di poco, la quota dei residenti passi da 11.811 nel 1995 a 53.338 alla fine del 2011. In termini percentuali sul totale dei residenti, erano stranieri nel 1995 il 3,1% dei residenti fiorentini mentre attualmente lo sono il 14,3%.

Grafico 3 - Residenti complessivi e stranieri del Comune di Firenze dal 1995 al 2011



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici



## Economia

- **A dicembre la variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è +0,4% mentre a novembre era +0,7%. La variazione annuale è +2,8% mentre a novembre era +2,6%.**
- **I principali aumenti si sono registrati nei Trasporti (+1,7%), nei Servizi ricettivi e di ristorazione (+0,6%) e nel capitolo Abitazione, acqua, energia e combustibili (+0,2%).**
- **Nei trasporti si registrano i forti aumenti del trasporto aereo passeggeri (+18,5%), del trasporto marittimo (+10,5%), dei carburanti (+3,5%) e dei trasporti ferroviari (+2,3%).**
- **Sono in aumento i servizi di alloggio (+3,3%) che risultano in aumento anche rispetto allo stesso mese dell'anno precedente (+2,0%) come anche i ristoranti e i bar (+1,7%).**
- **Nella divisione Abitazione, acqua energia e combustibili rispetto al mese precedente è in aumento il gasolio per riscaldamento (+2,2%). Rispetto allo stesso mese dell'anno precedente sono in aumento il gas (+11,0%), il gasolio per riscaldamento (+15,0%) e gli affitti reali per l'abitazione principale (+1,8%).**
- **La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici è +1,9%. L'indice generale esclusi energetici è +1,6%.**

### Prezzi al consumo

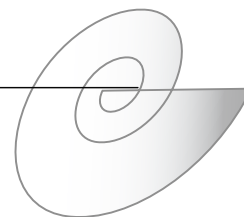
A dicembre la variazione mensile è +0,4% mentre a novembre era +0,7%. La variazione annuale è +2,8% mentre a novembre era +2,6%.

A contribuire a questo dato sono stati, rispetto al mese precedente, le variazioni dei Trasporti (+1,7%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+0,6%) e Abitazione, acqua, energia e combustibili (+0,2%).

Nei trasporti si registrano i forti aumenti del trasporto aereo passeggeri (+18,5%), del trasporto marittimo (+10,5%), dei carburanti (+3,5%) e dei trasporti ferroviari (+2,3%). In riferimento a Servizi ricettivi e di ristorazione, sono in aumento i servizi di alloggio (+3,3%) che risultano in aumento anche rispetto allo stesso mese dell'anno precedente (+2,0%) come anche i ristoranti e i bar (+1,7%).

Tra i Prodotti alimentari, bevande analcoliche, la variazione mensile è causata dalla diminuzione di vegetali (0,8%) e frutta (-1,5%). In aumento Carni (+0,1%) e Pane e cereali (+0,2%). Le principali variazioni annuali riguardano la Frutta (-1,2%) e Pane e cereali (+3,4%).

Nella divisione Abitazione, acqua energia e combustibili rispetto al mese precedente è in aumento il gasolio per riscaldamento (+2,2%). Rispetto allo stesso mese dell'anno precedente sono in aumento il gas (+11,0%), il gasolio per riscaldamento (+15,0%) e gli affitti reali per l'abitazione principale (+1,8%).

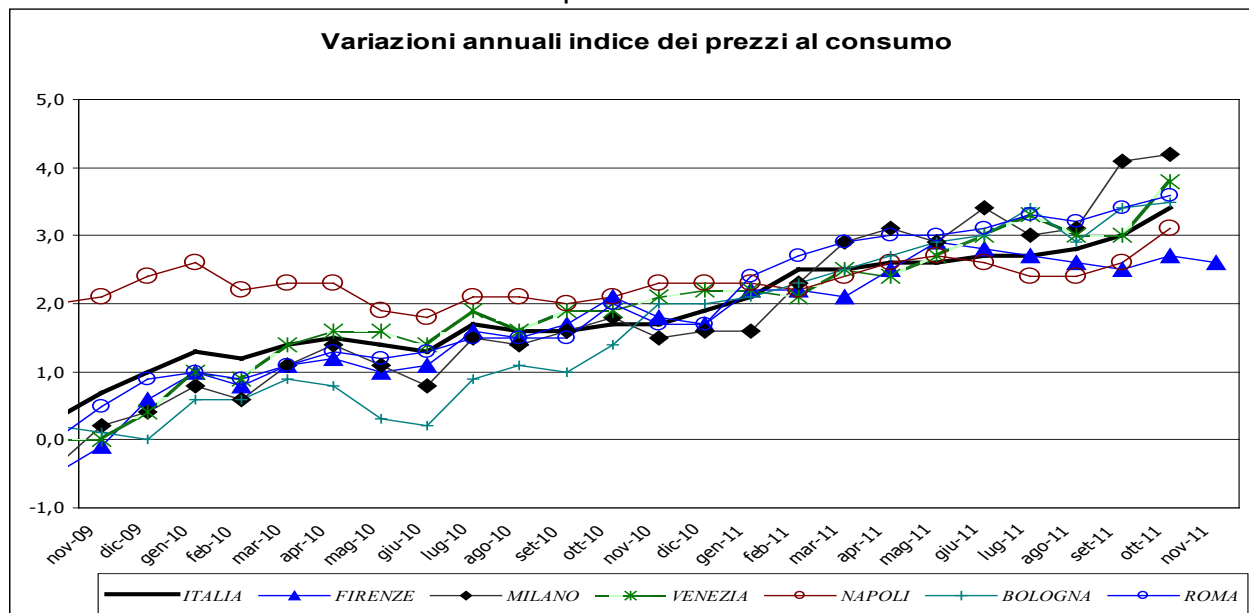


I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare a dicembre 2011 una variazione di +3,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,9%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +3,1%. I beni energetici sono in aumento di +13,5% rispetto a dicembre 2010. La variazione annuale relativa ad Altri beni è pari a +0,6%. I tabacchi fanno registrare una variazione di +7,1% 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 è +1,9%. L'indice generale esclusi energetici è +1,6%.

Grafico 4 - Variazioni annuali indice dei prezzi al consumo



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat

Il confronto con i dati nazionali evidenzia come Firenze abbia a dicembre un'inflazione al di sotto sia della media nazionale (+3,3%) sia del dato di alcune delle principali città italiane (grafico 4).

### 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.

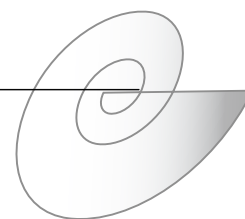


Tabella 2 - Prezzi medi di alcuni prodotti rilevati in alcune città italiane (5,9% del paniere di Firenze); Novembre 2011

Prodotti	Acqua minerale	Biscotti frollini	Caffè espresso al bar	Carta igienica	Dentifricio	Farina di frumento	Latte fresco	Olio extra vergine di oliva	Pane	Parmigiano Reggiano
Ancona	2,32	3,63	0,90	2,12	2,97	0,75	1,54	5,80	2,94	19,02
Aosta	3,28	3,57	0,98	2,37	2,41	0,92	1,59	5,88	3,16	18,61
Arezzo	1,85	3,58	0,92	1,22	3,01	0,67	1,58	5,98	2,07	19,09
Bari	2,20	3,24	0,75	1,42	1,43	0,64	1,39	4,09	2,49	17,72
Bologna	2,66	3,75	1,02	1,67	2,47	0,73	1,40	5,24	3,52	19,33
Cagliari	2,96	3,20	0,80	1,71	2,42	0,83	1,45	5,94	2,60	18,60
Firenze	2,10	3,73	0,98	1,98	2,70	0,49	1,52	5,37	2,12	18,06
Genova	2,63	4,37	0,89	1,96	2,59	0,82	1,73	5,11	3,09	19,12
Grosseto	2,33	3,66	0,88	1,75	2,81	0,70	1,44	5,09	2,23	18,76
Milano	2,25	4,43	0,91	2,31	2,59	0,71	1,49	5,17	3,52	20,25
Napoli	1,98	2,58	0,82	1,20	1,71	0,77	1,52	4,43	1,97	18,26
Palermo	2,47	3,29	0,83	1,32	2,38	1,08	1,53	5,05	2,72	18,99
Perugia	1,34	3,01	0,83	0,92	2,95	0,60	1,30	4,99	1,70	18,28
Pisa	2,34	3,64	0,97	1,56	2,68	0,67	1,47	5,06	2,21	17,43
Pistoia	2,84	4,04	0,88	1,93	2,34	0,73	1,57	5,99	1,81	19,60
Roma	2,72	4,15	0,82	2,31	2,89	0,79	1,59	5,69	2,42	18,37
Torino	2,48	3,70	1,02	1,40	2,36	0,79	1,54	5,00	2,57	19,61
Trento	2,19	3,15	1,00	1,94	1,67	0,69	1,35	4,34	2,79	21,30
Trieste	2,68	3,94	0,97	1,84	2,80	0,79	1,29	5,12	3,05	20,32
Venezia	2,65	3,46	0,95	2,05	2,79	0,88	1,36	4,88	4,06	21,17

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.

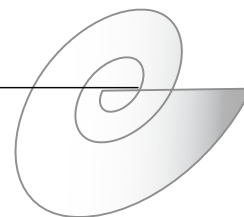


Di seguito si riportano per alcuni prodotti le medie delle quotazioni rilevate nel mese di dicembre 2011 nel Comune di Firenze:

Tabella 3 - Comune di Firenze. Media delle quotazioni rilevate nell'ambito della rilevazione dei prezzi al consumo per il mese di agosto 2011

<b>Prodotto</b>	<b>Note</b>	<b>Prezzo Corrente</b>	<b>Var. % m.p.</b>	<b>Var. % a.p.</b>
Pane	al kg	2,12	0,0	6,5
Carne fresca di vitello 1° taglio	al kg	18,21	0,0	-1,4
Petto di pollo	al kg	9,08	0,0	2,5
Prosciutto crudo	al kg	25,64	0,0	3,7
Olio extravergine di oliva	al litro	5,41	0,7	3,0
Latte fresco	al litro	1,52	0,0	7,0
Patate	al kg	0,79	-3,7	1,3
Pomodoro ciliegino rosso	al kg	3,23	-0,9	5,2
Mele golden	al kg	1,46	9,0	4,3
Insalata lattuga romana	al kg	1,66	1,2	-6,7
Cozze	al kg	2,56	-1,2	4,1
Pasta di semola di grano duro	al kg	1,69	0,0	1,8
Parmigiano reggiano	al kg	18,14	0,4	5,6
Detersivo per lavatrice	al litro	3,65	0,0	0,8
Riparazione auto – equilibratura gomme		41,84	0,0	22,9
Carrozziere – sostituzione e verniciatura portiera		1395,16	0,0	5,5
Rossetto		13,79	0,0	2,7
Dopobarba		8,16	-3,4	2,4
Rosa		4,69	2,0	2,0
Benzina fai da te	al litro	1,608	2,2	15,4
Gasolio fai da te	al litro	1,582	5,9	24,5
Camera d'albergo 4-5 stelle		210,62	4,2	7,7
Camera d'albergo 3 stelle		84,70	3,4	6,7
Camera d'albergo 1-2 stelle		64,32	4,4	16,6
Pasto al ristorante		27,75	-0,1	-0,9
Pasto al fast food		7,49	0,0	-4,3
Pasto in pizzeria (margherita + coperto + bibita)		9,46	0,0	1,1
Caffè espresso al bar		0,98	0,0	7,7

Fonte: Ufficio comunale di statistica. Dati della Rilevazione dei Prezzi al consumo



## Ambiente e Territorio

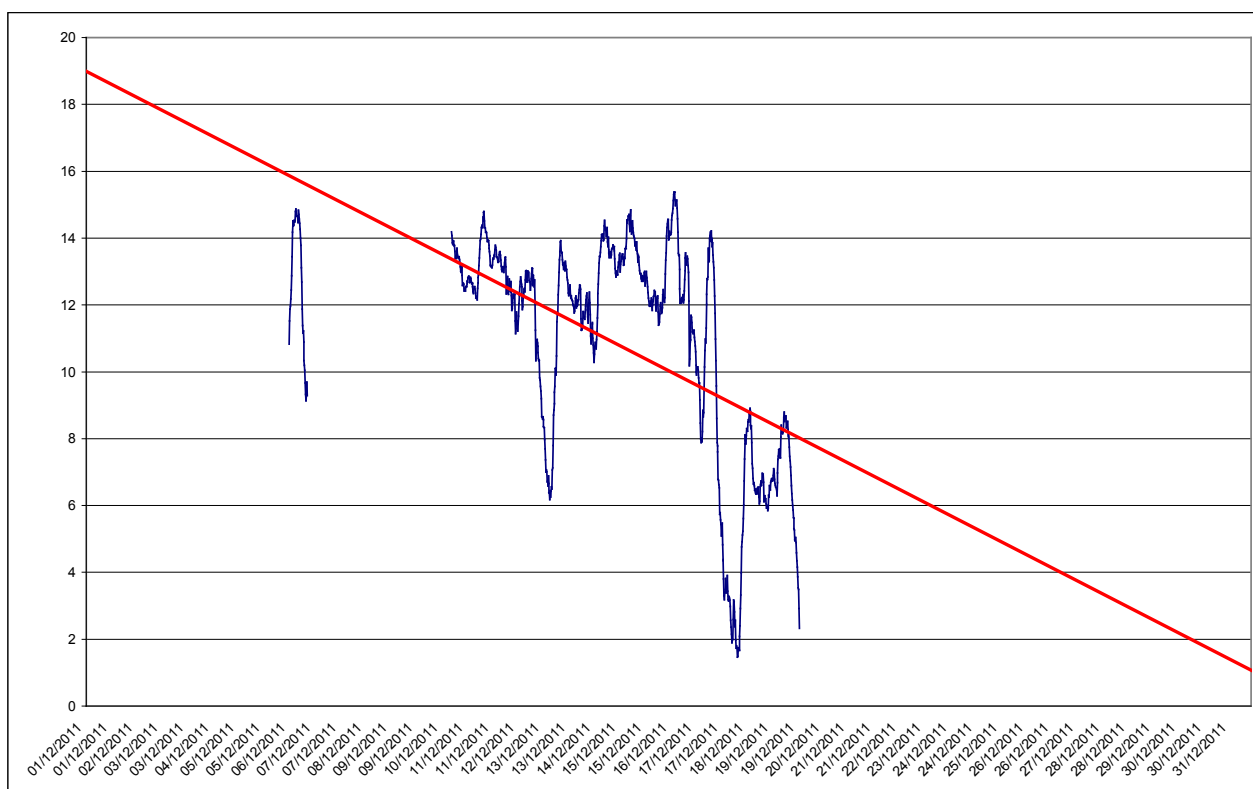
### Climatologia

Per il mese di dicembre l'Osservatorio Ximeniano rende disponibili i dati di temperature e piogge soltanto per il giorno 6 dalle 9.30 alle 21.00 e dal giorno 10 alle 17.15 al giorno 19 alle ore 23.15.

La temperatura massima, pari a 15,4 gradi centigradi, è stata registrata il giorno 16 alle ore 15.30 e la temperatura minima di 1,5 gradi centigradi il giorno 18 alle ore 7.45.

Il grafico 5 riporta l'andamento giornaliero della temperatura. Si osserva un brusco calo termico dopo il giorno 17.

Grafico 5 – Temperatura registrata dall'Osservatorio Ximeniano nel mese di dicembre 2011



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati dell'osservatorio Ximeniano

Nel periodo osservato le precipitazioni sono state complessivamente di 28,4 mm di pioggia. Il massimo, pari a 14,0 mm, si è registrato il giorno 12 dicembre. Nel grafico 6 viene riportata la distribuzione giornaliera e oraria delle precipitazioni.

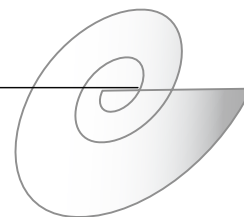
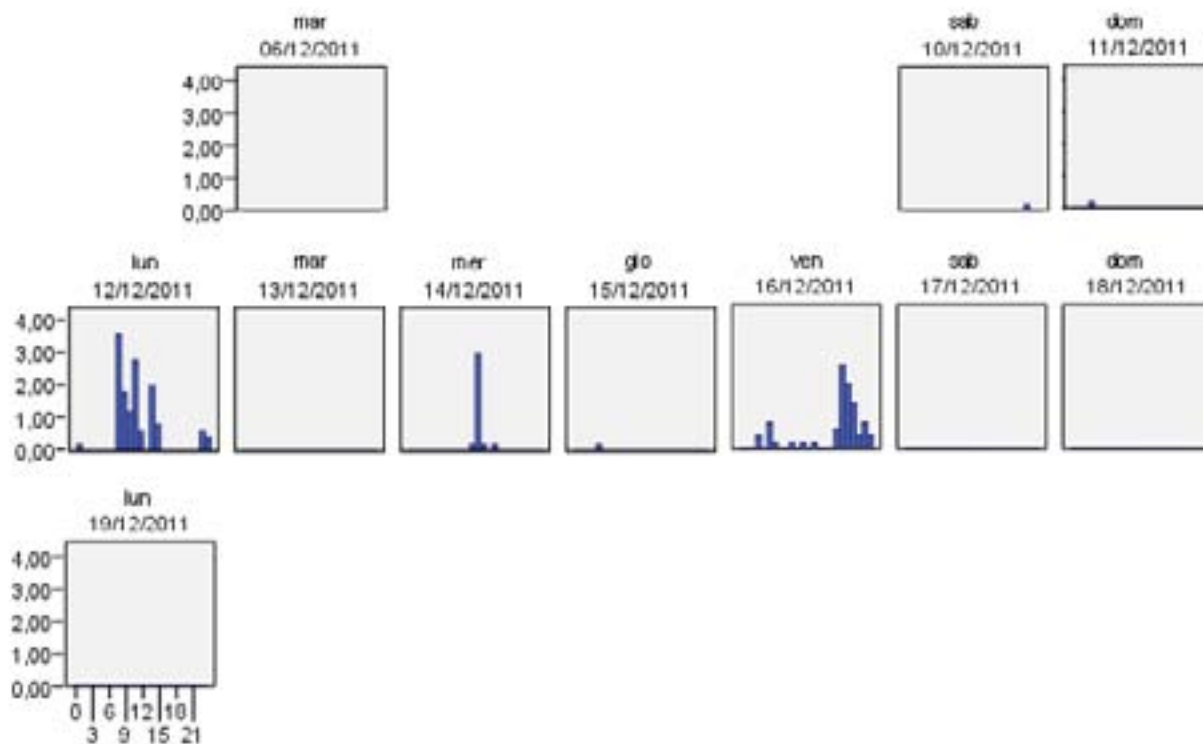
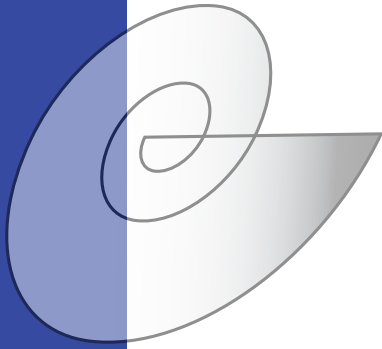


Grafico 6 – Distribuzione giornaliera e oraria delle precipitazioni (in mm) per il mese di dicembre 2011



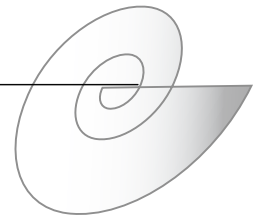
Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati dell'osservatorio Ximeniano





# **La qualità dei servizi nell'area fiorentina**

a cura di  
Ciro Annicchiarico, Bruno Bertaccini, Marco Colpo, Daniele Vignoli



Sistema Statistico nazionale  
Ufficio Comunale di Statistica



Direzione Sistemi informativi  
Servizio Statistica e Toponomastica

Dirigente  
**Riccardo Innocenti**



Università degli Studi di Firenze  
Dipartimento di Statistica "Giuseppe Parenti"

Direttore  
**Silvana Salvini**

Posizione Organizzativa Qualità e Gradimento Servizi  
**Ciro Annicchiarico**

A cura di  
**Ciro Annicchiarico, Bruno Bertaccini, Marco Colpo, Daniele Vignoli**

Programmazione supervisione CATI  
**Francesca Crescioli, Stefano Poli**

Rilevatori  
**Diletta Amerini**  
**Silvia Amerini**  
**Cristiana Fumis**  
**Cristina Fontanelli**  
**Giacomo Franchi**  
**Andrea Giaconi**  
**Giacomo Giannelli**  
**Annalisa Giovannini**  
**Benedetta Giovannini**  
**Francesco Giovannini**  
**Marco Mancino**  
**Daniela Panariello**  
**Marta Peruzzi**  
**Clara Pozzi**  
**Cristina Rossi**

Gruppo di lavoro:

Comune di Firenze:  
**Ciro Annicchiarico**  
**Marco Colpo**  
**Barbara Cortini**  
**Francesca Crescioli**  
**Stefano Poli**

Università degli Studi di Firenze  
**Bruno Bertaccini**  
**Daniele Vignoli**

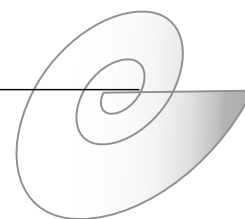
Comune di Calenzano  
**Alessandro Landi**  
**Roberta Vannucchi**

Comune di Fiesole  
**Ilaria Gallo**

Comune di Impruneta  
**Andrea Ammannati**  
**Simona Gramigni**

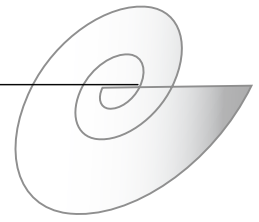
Comune di Scandicci  
**Beatrice Agnoletti**  
**Laura Allodoli**  
**Roberto Gagliardi**

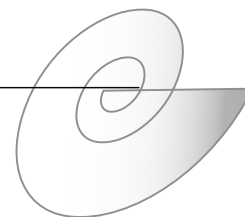
Comune di Sesto Fiorentino  
**Sandro Biagiotti**  
**Luisa Sarri**



## Indice

Introduzione .....	21
2. Qualità dei servizi: definizioni .....	25
3. Una valutazione di qualità dal lato dell'offerta: l'approccio qualitativo .....	27
3.1. Metodologia di rilevazione della qualità percepita ed erogata: il Focus Group	27
3.2. Qualità erogata e percepita: il ruolo del FG nel progetto Qua.ser .....	29
3.3. Cosa emerge dai FG? Analisi testuale .....	30
3.4. Aspetti tematici emersi dai FG utili alla predisposizione dei questionari.....	38
3.5. Elementi di conclusione .....	41
4. Una valutazione di qualità dal lato della domanda: l'approccio quantitativo ..	41
4.1. Schemi di campionamento .....	42
4.2. Cambio indirizzo: indagine di customer satisfaction .....	43
4.2.1. Caratteristiche del campione .....	43
4.2.2. Informazioni per presentare la pratica .....	44
4.2.3. Modalità di presentazione della pratica e istruttoria.....	48
4.2.4. Accessibilità dei servizi .....	50
4.2.5. Giudizio finale .....	52
4.2.6. Elementi di conclusione .....	53
4.3. URP: indagine di customer satisfaction .....	54
4.3.1. L'indagine.....	54
4.3.2. Anagrafica .....	55
4.3.3. Il servizio .....	56
4.3.4. I giudizi.....	60
4.3.5. Elementi di conclusione .....	66
5. Gli indicatori per la valutazione della qualità.....	66
5.1. Indicatori Cambio indirizzo.....	66
5.2. Indicatori URP.....	68
6. Conclusioni finali.....	69
APPENDICE A – Mansionario per il FG Qua.ser .....	71
APPENDICE B – Il questionario relativo al servizio di “Cambio indirizzo” .....	73
APPENDICE C – Il questionario relativo al servizio “URP” .....	76





## 1. Introduzione

La legge regionale n. 1/2004, all'articolo 7, dispone il "Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale", approvato con Delibera CR 68/2007 che prevede, tra le linee trasversali, un intervento specifico volto alla valorizzazione del patrimonio informativo del settore pubblico, attraverso la stesura di progetti che dovranno realizzare i seguenti obiettivi:

- incentivare lo sviluppo informatico a fini statistici degli archivi gestionali e delle raccolte di dati amministrativi;
- migliorare la qualità dell'informazione statistica, in coerenza con i principi di imparzialità,
- affidabilità, pertinenza, trasparenza caratterizzanti il sistema delle statistiche ufficiali;
- favorire l'omogeneità organizzativa e la razionalizzazione dei flussi informativi statistici, concorrendo all'attività del Sistema Statistico Nazionale;
- supportare i governi locali per le funzioni di programmazione, gestione, monitoraggio e valutazione degli interventi pubblici;

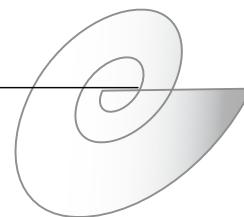
La finalità del progetto Qua.ser è quella di sviluppare un sistema di monitoraggio integrato della qualità dei servizi erogati dai Comuni dell'Area fiorentina, che sfrutti le potenzialità offerte dagli strumenti statistico-informatici e più in generale dalle moderne tecnologie dell'informazione, finalizzando la raccolta e l'elaborazione dei dati alla definizione di concrete azioni di miglioramento della propria organizzazione. Misurare è infatti utile per poter valutare, poter prendere decisioni, rendere oggettivi i risultati, comparare alternative possibili, posizionarsi rispetto ai propri obiettivi, confrontarsi con altri o con se stessi nel tempo.

Il progetto è stato coordinato dal Comune di Firenze in collaborazione con il Dipartimento di Statistica "G. Parenti" e ha coinvolto i Comuni aderenti all'Ufficio di Statistica Associato dell'area Fiorentina (Firenze, Calenzano, Fiesole, Impruneta, Lastra a Signa, Pontassieve, Scandicci e Sesto Fiorentino).

I comuni di Lastra a Signa e Pontassieve, hanno abbandonato il tavolo di lavoro in corso d'opera per motivi di mancanza di personale da destinare al progetto.

L'ampiezza demografica dei Comuni coinvolti in tutte le fasi della ricerca è illustrata nella tabella 1.1.

Durante tutta la durata del progetto si sono svolti periodicamente incontri di lavoro tra i referenti dei Comuni per organizzare le attività, risolvere le criticità emerse e decidere le fasi successive. Gli argomenti trattati durante gli incontri periodici hanno riguardato la pianificazione e valutazione dei servizi di qualità, gli strumenti di rilevazione della qualità legati al progetto, la qualità dei servizi e soddisfazione per gli utenti nonché, più in generale, tutti gli obiettivi del progetto, inclusa la fase di rilevazione dei dati quantitativi e qualitativi. Tale attività di sviluppo si è resa necessaria per sensibilizzare gli operatori e diffondere all'interno dei Comuni una cultura del miglioramento continuo



della qualità nell'erogazione dei servizi, per informare e allineare tutte le persone coinvolte direttamente nella realizzazione delle attività di progetto e per approfondire tematiche specifiche per coloro che all'interno delle amministrazioni occupano un ruolo strategico.

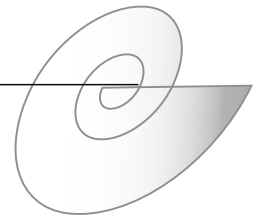
Questo metodo di lavoro si è rivelato efficace per mantenere un costante rapporto con tutti i Comuni e ha reso possibile anche il monitoraggio costante dello stato di realizzazione del progetto. Inoltre, le attività del gruppo hanno portato alla definizione di un set di indicatori oggettivi di qualità, ottenuti mediante approcci di analisi di tipo qualitativo e quantitativo, utili per la fase di sperimentazione e successivo monitoraggio del progetto.

Da subito sono stati individuati i due servizi oggetto della sperimentazione: il cambio di indirizzo e i servizi di comunicazione istituzionale URP. I motivi che hanno portato a tale scelta sono molteplici, in particolare il riferimento a diversi target di utenza e la disponibilità di dati storici sulla qualità di alcuni canali di erogazione. Per ogni servizio sono state elaborate delle schede riassuntive dei processi evidenziando i momenti rilevanti e di contatto con l'utente e le differenze organizzative e gestionali fra i Comuni nell'erogazione del servizio stesso (cfr figure 1.1 – 1.2).

Il servizio pubblico, infatti, rappresenta il processo di interscambio che si realizza mediante contatto tra ente erogatore e persone singole o collettive (utenti), finalizzato alla soluzione di problemi o alla soddisfazione di bisogni di queste ultime, e si concretizza in un trasferimento reciproco di informazioni, attività e documenti è stato il punto di partenza. La letteratura in materia individua tre tipi di azioni possibili per ridurre l'insoddisfazione degli utenti: agire sulle prestazioni (performance), agire sulle attese (conoscerle, misurarle, definire gli standard) e agire sulle percezioni delle prestazioni (educazione dell'utente, informazioni e comunicazioni). In base a ciò, nella fase di classificazione dei possibili indicatori sono stati individuati tre macrogruppi: indicatori d'uso e di performance, indicatori di qualità progettata ed erogata e indicatori di comunicazione integrata.

La prima stesura degli indicatori è stata condivisa e riconsiderata dai Comuni. Questo approccio ha consentito la definizione di livelli differenziati di qualità di erogazione durante le varie fasi. In questo modo, sono state create le basi per il monitoraggio e la valutazione della domanda sui diversi canali offerti al cittadino, sia in una dimensione locale, sia in un'ottica di benchmarking fra i Comuni. Il set di indicatori condivisi individuati, differenziati per funzione - performance, qualità progettata/erogata e customer satisfaction - ha rappresentato la base per la costruzione dei passaggi successivi, i quali prevedono lo sviluppo delle metodologie di rilevazione e delle tecnologie che serviranno per la registrazione e l'elaborazione dei dati in modo che risultino funzionali per il benchmarking e per le valutazioni di performance interne dei Comuni aderenti al progetto.

Per comprendere come si è giunti all'individuazione degli indicatori, che verranno presentati nelle sezioni successive, è utile illustrare le diverse fasi operative e gli strumenti organizzativi messi in campo dalla compagine progettuale.



La ricerca operativa è stata articolata essenzialmente in due fasi:

- 1) la prima fase è stata dedicata alla valutazione della qualità erogata dal lato dell'offerta (ovvero dal lato delle Amministrazioni Locali);
- 2) nella seconda fase è stata valutata la qualità erogata dal lato della domanda (ovvero dal lato del cittadino utente/fruitori), al fine di valutare la distanza tra qualità percepita e qualità attesa.

La prima fase è stata caratterizzata da un approccio di ricerca di tipo qualitativo, mentre la seconda da un approccio di tipo quantitativo.

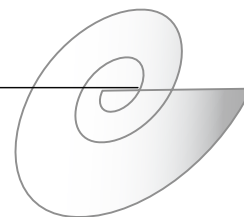
Nella prima fase, sono stati realizzati dei Focus Group monotematici che avevano l'obiettivo di far luce su tutti gli aspetti accomunanti e differenzianti le specifiche realtà di analisi. I FG sono stati organizzati tenendo separato il Comune di Firenze dagli altri Comuni aderenti al progetto. Tale scelta è stata motivata dal fatto che il Comune di Firenze presenta peculiarità proprie (densità residenziale, presenza di punti di servizi decentrati, canali di diffusione specifici) che lo differenziano significativamente dagli altri Comuni. Il materiale qualitativo derivante dai FG realizzati è stato utilizzato per la predisposizione dei questionari necessari per la rilevazione dei dati quantitativi che hanno caratterizzato la seconda parte della ricerca; tali schede sono state sottoposte a verifica mediante la conduzione di indagini pilota.

Poiché i dati qualitativi raccolti costituiscono anche una fonte informativa non solo funzionale alla predisposizione dei questionari, tale materiale è stato ulteriormente analizzato attraverso tecniche statistiche di analisi testuale esclusivamente per i FG condotti con i Comuni di Calenzano, Fiesole, Impruneta, Scandicci e Sesto Fiorentino (§ 3) in quanto le ampiezze demografiche simili di tali Comuni consentono anche valutazioni di carattere comparativo.

La seconda fase è stata poi caratterizzata dalla conduzione delle indagini e della successiva analisi dei dati rilevati. Per i Comuni partners sono stati somministrati un totale di circa 2.300 questionari. A causa della differente dimensione demografica (cfr. ancora tab. 1.1) di Firenze rispetto agli altri Comuni coinvolti si è scelto di differenziare il piano di rilevazione:

- per il Comune di Firenze sia la rilevazione che ha interessato l'URP e le procedure di Cambio Indirizzo sono state svolte ricorrendo alla tecnica CATI (Computer Aided Telephone Interviewing);
- per gli altri Comuni la tecnica CATI è stata utilizzata solo per le procedure di cambio indirizzo. Per l'URP si è invece scelto di somministrare agli utenti direttamente allo sportello un apposito modulo cartaceo predisposto per la lettura ottica.

Le tecniche di somministrazione individuate hanno garantito un buon trade-off tra efficacia ed economicità/tempestività della rilevazione. I dati rilevati sono stati esaminati mediante tecniche statistiche al fine di pervenire all'individuazione di batterie di indicatori d'uso, performance (indice di intensità d'uso e di performance del back office, indice di centralità dell'utente, indice di intensità d'uso e di performance dei diversi canali, indice per il front office, indice per gli strumenti web, indicatori di valutazione organizzativa) e di qualità della comunicazione integrata. Le analisi quantitative condotte in questa fase si sono concentrate essenzialmente sulla

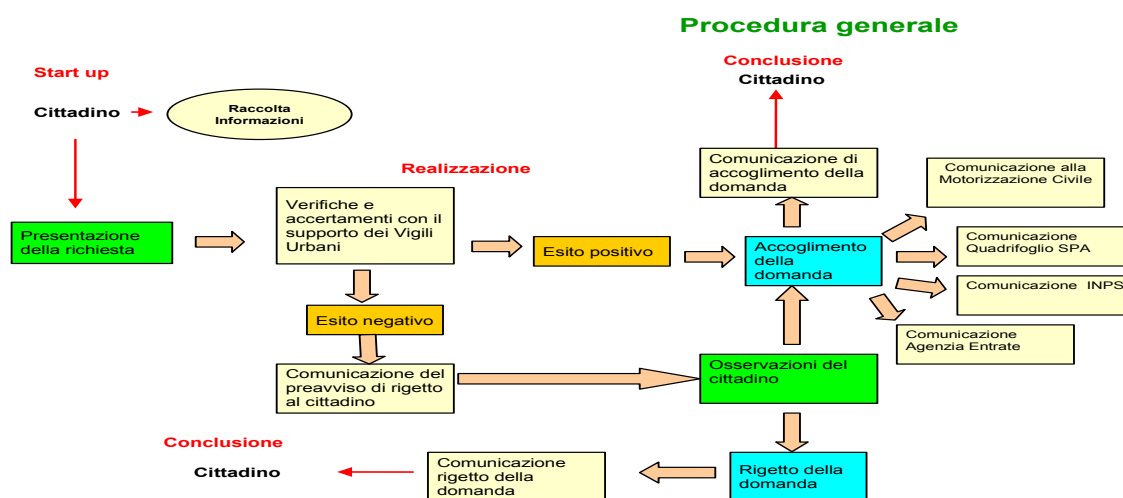


valutazione della qualità erogata e percepita relativamente ai servizi individuati. Occorre infine sottolineare che tutto l'iter di organizzazione del lavoro (predisposizione del materiale, elaborazione e presentazione dei risultati) non è dovuto solo al lavoro di coloro che hanno curato la stesura del presente rapporto, ma sono il frutto di un costante lavoro di riflessione, portato avanti dal coordinamento svolto dal Comune di Firenze in collaborazione con il supporto del Dipartimento di Statistica "G. Parenti" dell'Università degli Studi di Firenze, e del personale degli altri Comuni che hanno aderito al progetto. I risultati finali raggiunti dal progetto hanno infatti visto la collaborazione di un elevato numero di persone all'interno degli Enti partecipanti, che hanno prodotto sinergie e messo in comune le differenti esperienze specifiche dei territori coinvolti.

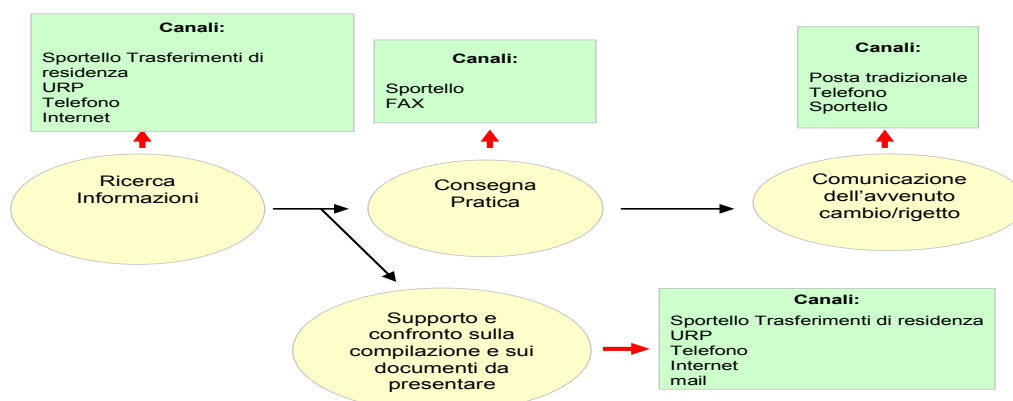
Tabella 1.1 - Comuni coinvolti nella ricerca.

	Firenze	Calenzano	Fiesole	Impruneta	Scandicci	Sesto Fiorentino
N° di residenti al 31/12/2009	368.882	16.462	14.142	14.610	49.837	45.748

Figura 1.1 - Sistema di erogazione del Servizio di Cambio di Indirizzo.



**Momenti rilevanti e di contatto con l'utente - Canali di erogazione**





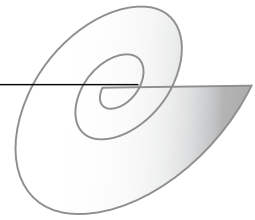
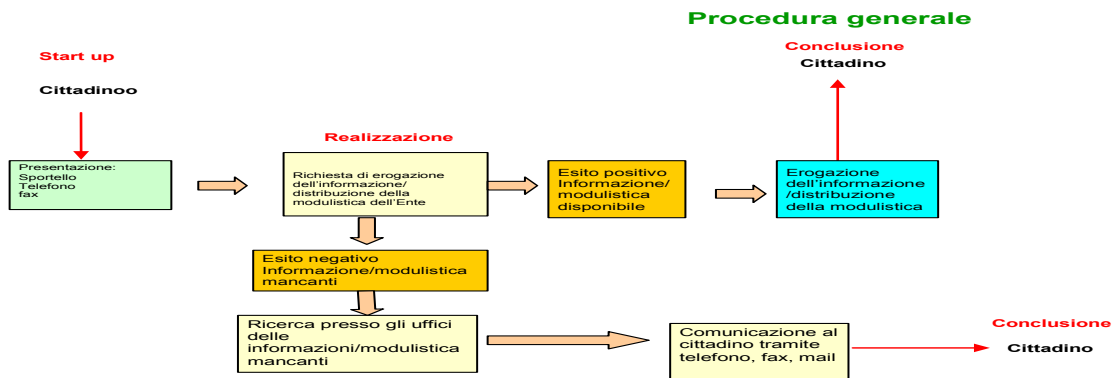


Figura 1.2 - Sistema di erogazione dei servizi URP.



### Momenti rilevanti e di contatto con l'utente - Canali di erogazione

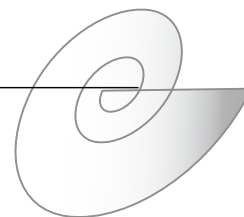


## 2. Qualità dei servizi: definizioni

Allo scopo di costruire definizioni condivise in un quadro concettuale (qualità dei servizi) tuttora in divenire, di seguito si riportano i contenuti che la letteratura definisce nei confronti dei diversi attributi di qualità, attributi che devono essere considerati in un contesto di valutazione quali-quantitativo.

Parlando di qualità dal lato dell'offerta ci si riferisce alla cosiddetta qualità progettata, ovvero alla qualità che l'organizzazione si propone di raggiungere, cercando di tradurre le esigenze del cliente/utente in requisiti da soddisfare. Per progettare la qualità occorre darsi degli obiettivi di performance e svilupparli al meglio nelle fasi del processo di progettazione/produzione o in quelle di erogazione del servizio. Il divario tra ciò che si attende l'utente (la qualità attesa) e ciò che l'organizzazione/ente progetta di fornirgli (la qualità progettata) è un gap che può essere definito come gap di comprensione. Questa mancanza di comprensione crea inevitabilmente grossi problemi che si ripercuotono sul servizio erogato a valle.

Sempre parlando di qualità dal lato dell'offerta, un altro concetto di riferimento è quello di qualità erogata, con la quale si indica la qualità associata a un prodotto/



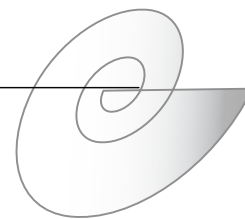
servizio al termine del processo produttivo o di erogazione dello stesso. Tale concetto fa riferimento ai livelli qualitativi che sono stati realmente raggiunti e che possono differire da quelli progettati. Il divario tra ciò che l'organizzazione ritiene che il cliente debba ricevere (la qualità progettata) e ciò che l'organizzazione realmente fornisce (la qualità erogata) è un gap definibile come gap di realizzazione.

Infine, nell'ambito degli attributi della qualità dal lato "del produttore", sembra opportuno segnalare anche la possibile identificazione di una qualità interna, che consenta la costruzione di una batteria di indicatori per la valutazione della differenza, in termini di costi e benefici, tra i diversi canali usati per l'erogazione del medesimo servizio. Per qualità interna si intendono, pertanto, tutti quegli aspetti di un servizio che comprendono indicatori di tempo e di costo del processo necessario a produrre il servizio stesso e che allo stesso tempo forniscono agli utenti/cittadini evidenza della produzione di un servizio in qualità. Come è noto, gran parte degli oneri sul cittadino dipendono non solo dalla qualità dei canali nei servizi ma anche dal modo in cui il back-office è organizzato per erogarli e da come è realizzata l'integrazione fra canali e back-office nel processo di produzione del servizio stesso.

Passando al concetto di qualità dal lato "cittadino/utente", occorre in primo luogo parlare di qualità attesa, che indica la qualità che fa riferimento agli standard qualitativi che l'utente ritiene adeguati. Ci si aspetta di riceverla quale livello minimo di prestazione del servizio offerto. Le esigenze legate alla qualità attesa possono essere espresse o meno (in questo caso si definiscono implicite). Le organizzazioni devono essere molto abili nella fase di rilevazione della qualità attesa perché è sulle necessità e sui desideri dell'utente che dovrà essere progettata la qualità che contraddistinguerà i servizi da erogare.

Un ulteriore concetto di qualità dal lato "cittadino/utente" è quello di qualità percepita, cioè la qualità che il cliente riscontra nel prodotto/servizio che gli forniamo e che esprime il suo grado di soddisfazione (si rivolge alla sfera dell'irrazionale, al mondo delle sensazioni e dell'emotività del cliente). Il divario tra la qualità effettivamente fornita dall'organizzazione (la qualità erogata) e la percezione che di essa ha il cliente (la qualità percepita) è un gap che può essere definito come gap di comunicazione. Infine, la qualità paragonata è la qualità che il cliente confronta riferendosi ad esperienze precedenti, al mercato e, soprattutto, alla concorrenza.

L'approccio seguito in questa ricerca ha avuto come obiettivo quello di monitorare il "gap" tra i diversi attributi della qualità, quali il gap di soddisfazione (cioè lo scostamento fra qualità percepita e qualità attesa), il gap di rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei cittadini/utenti (cioè lo scostamento fra qualità progettata e qualità attesa) e il gap di comunicazione (cioè lo scostamento fra qualità erogata e qualità percepita, rilevato dall'analisi della customer communication).



### **3. Una valutazione di qualità dal lato dell'offerta: l'approccio qualitativo**

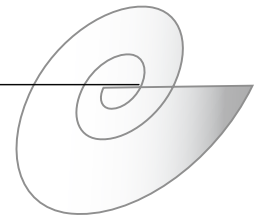
#### **3.1. Metodologia di rilevazione della qualità percepita e erogata: il Focus Group**

Gli aspetti metodologici di rilevazione della qualità percepita ed erogata si concentrano, per le scelte fatte dal gruppo di lavoro, sullo strumento Focus Group (di seguito indicato con FG), visto sia come momento di individuazione di indicatori sia come preliminare all'impostazione e costruzione del questionario per quanto attiene la qualità erogata<sup>1</sup>.

Il FG è una tecnica ormai molto diffusa nella ricerca sociale nonché in particolare nella ricerca applicata (come, per esempio, la valutazione). Si tratta di una discussione strutturata e facilitata da un esperto tra un gruppo di partecipanti, che normalmente si concentra su uno o due temi che si intendono indagare nel dettaglio (da cui il termine focus). La caratteristica principale del FG è l'interazione tra i partecipanti alla discussione. A differenza dell'intervista individuale, in cui il ricercatore è interessato principalmente alle informazioni e alle opinioni fornite dall'intervistato, nel FG si incoraggiano i partecipanti non solo a condividere informazioni e opinioni esistenti ma anche a confrontarsi con gli altri, con il fine esplicito di sviluppare conoscenze e opinioni nuove. Per questo motivo i FG vengono spesso utilizzati per esplorare questioni controverse con il fine esplicito di discutere ed eventualmente arrivare a una posizione condivisa tra i partecipanti, e in ogni caso di ottenere una maggiore consapevolezza sui temi oggetto di discussione e dunque un'analisi più accurata da parte del ricercatore.

---

<sup>1</sup> Altre possibili tecniche di valutazione della qualità percepita in uso in letteratura alle quali si può ricorrere in alternativa/coesistenza al Focus group sono il brainstorming e il Delphi. Il brainstorming ha un carattere creativo. Tale tecnica ha delle regole che il facilitatore deve esporre nella prima fase: la regola principale è che nessuno si deve autocensurare e che nessuno deve censurare gli altri; non esistono idee giuste o sbagliate in questa fase. In questa prima fase regna la "creatività", ossia il facilitatore deve orientare la discussione su un tema e lasciare che i partecipanti diano sfogo alla loro fantasia; il facilitatore si limiterà a trascrivere su una lavagna le idee dei partecipanti o a recuperare la discussione qualora si abissi nel silenzio o nella timidezza. La seconda fase è detta "classificatoria". Le idee che ognuno ha prodotto possono avere un grado di generalità basso, mentre il valutatore necessita di idee o affermazioni più elevate. Il facilitatore invita allora i partecipanti a rivedere le idee sulla lavagna e a cercare di classificarle entro delle affermazioni in grado di raggrupparne una certa quantità. L'operazione tenderà ad individuare un numero di idee tra le 10 e le 20 in grado di contenere all'interno tutte quelle precedenti, per creare un elenco più ordinato ed omogeneo. La terza fase è detta "sintetica". Il facilitatore si trova, adesso, con un elenco di idee facenti parte di una categoria più elevata. Il gruppo compierà un lavoro di sintesi cercando di ricondurre le idee di ciascun insieme a pochi elementi. L'ampiezza del gruppo di solito varia dalle 10 alle 20 persone. Il delphi è una tecnica usata come supporto al processo valutativo e decisionale. Si basa su un processo strutturato che raccoglie ed approfondisce informazioni sul patrimonio conoscitivo di un gruppo di esperti. Essi sono consultati attraverso una serie di questionari intervallati da feedback sulle opinioni espresse. I questionari, che possono essere anche trasmessi per via telematica, sono formulati con lo scopo di approfondire risposte individuali al problema posto, aiutando gli esperti ad affinare progressivamente il loro punto di vista. Le risposte al primo questionario vengono analizzate, sintetizzate ed utilizzate per costruire il secondo. Si procede fino a quando il ricercatore non ritenga che si sia raggiunto un soddisfacente livello di approfondimento e di convergenza.



In genere i FG vengono organizzati con una selezione dei partecipanti, una volta proposti i temi per la discussione; prevede la partecipazione di circa 6 – 10 persone (anche se a volte possono essere più ampi) che, a seconda delle circostanze e del tema di discussione, possono appartenere a un unico gruppo omogeneo o a gruppi diversi.

Il FG generalmente ha una durata predefinita (circa due ore) e si svolge seguendo alcune regole di base, prima fra tutte quella di parlare a turno e di dare a tutti i partecipanti l'opportunità di contribuire alla discussione. Il coordinatore introduce l'argomento proponendo domande piuttosto generali per stimolare alcune riflessioni iniziali, per poi procedere a questioni più specifiche, incoraggiando i partecipanti ad ascoltare le risposte degli altri e a reagire con riflessioni e commenti propri.

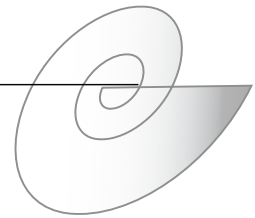
La tecnica del FG offre sicuramente molti vantaggi, anche se spesso se ne sottovalutano le difficoltà operative e interpretative. Le informazioni prodotte dalle discussioni strutturate come FG sono in genere molto dettagliate e articolate. Inoltre, durante la discussione è probabile che emergano nuove prospettive, punti di vista diversi e aspetti non esplorati in precedenza o non noti. Le informazioni e i dati ottenuti dai FG sono quindi ricchi di dettagli ma non sempre facili da codificare e analizzare. Anche la gestione della discussione di gruppo richiede delle competenze spesso sottovalutate: è necessario infatti saper gestire le dinamiche di gruppo, facendo attenzione che non siano solo le voci dominanti a contribuire alla discussione.

Infine, ci sembra importante richiamare l'attenzione su due aspetti meno noti del FG ma non per questo meno rilevanti. Il fatto che questo metodo coinvolga persone diverse chiamate a esprimere la propria opinione su un tema o un aspetto del problema sottoposto può avere come conseguenza un maggior controllo sulla qualità e affidabilità dei dati rispetto ai metodi individuali. Infatti, da un lato i partecipanti sono meno influenzati dall'interazione biunivoca con il coordinatore e, dall'altro, il fatto che vengano espresse diverse opinioni o punti di vista può limitare la possibilità che si imponga una figura dominante o con opinioni estreme. Infine, al di là dell'utilità ai fini della ricerca o valutazione, il FG può agire come momento di riflessione e occasione di cambiamento per coloro che vi partecipano. È probabile, infatti, che un partecipante al gruppo modifichi la sua opinione o acquisisca nuove conoscenze a seguito della discussione, e che questo possa contribuire a cambiare il suo comportamento. In linea teorica è dunque possibile che un responsabile/gestore migliori il suo approccio anche grazie a delle nuove conoscenze o ai suggerimenti emersi nel corso di un FG a cui ha partecipato.

In conclusione, diversamente dal colloquio individuale e ancor più dalla semplice intervista con questionario, il FG permette di innescare delle dinamiche di gruppo, quindi delle interazioni, che consentono una maggior spontaneità, una caduta delle resistenze dei partecipanti, un maggior confronto e di conseguenza migliore comprensione di problematiche, aspettative e reali opinioni relativamente all'oggetto di discussione<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Possibili varianti di focus group includono: Focus group a due vie (un focus group osserva un altro focus



E' dimostrato che i gruppi sono un mezzo molto utile per ottenere reazioni dirette a proposte di prodotti e vanno sicuramente preferiti alle interviste in profondità quando l'argomento concerne prodotti o servizi che sono fruiti in un contesto sociale; hanno anche una fondamentale importanza nella propedeuticità per la formazione di adeguati questionari quantitativi.

Le principali tappe necessarie alla realizzazione di un FG sono le seguenti:

- 1) definire problema e scopo della ricerca;
- 2) costruire una guida all'intervista;
- 3) identificare il moderatore;
- 4) costruire disegno FG e schema campione;
- 5) reclutare i partecipanti;
- 6) condurre FG e registrare le informazioni;
- 7) analizzare e interpretare i dati;
- 8) scrivere il rapporto.

Al fine di determinare gli obiettivi informativi, occorre poi definire il tema e individuare le domande di contesto (Perché fare lo studio? Quali informazioni sono importanti? Chi vuole e chi dovrà usare le informazioni? Come dovranno essere usate le informazioni?). Nella costituzione dei gruppi, occorre inoltre garantire che essi siano omogenei per: grado gerarchico, variabili socio-demografiche, status professionale e, eventualmente, conoscenza reciproca.

### **3.2. *Qualità erogata e percepita: il ruolo del FG nel progetto Qua.ser***

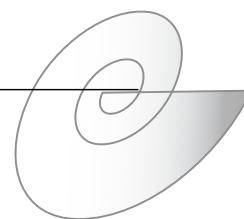
In questo paragrafo si definiscono le modalità di applicazione dello strumento Focus nel contesto del progetto Qua.ser. Lo scopo è quello di definire gli elementi di riferimento per l'indagine di Customer Satisfaction, e cioè la popolazione-target, il questionario e modalità di somministrazione.

È stata prevista la realizzazione di FG con personale interno alle Amministrazioni Locali interessate al fine di valutare i contenuti relativi alla qualità erogata in quanto lo schema predisposto consente di individuare i momenti di osservazione e i contenuti dei diversi livelli di qualità (erogata e percepita) in un contesto unitario, pur tenendo conto della diversità di soggetti interessati. Le rilevazioni di Customer Satisfaction risultano invece essere il mezzo più adeguato per raccogliere informazioni sulle aspettative dei cittadini in relazione ai servizi forniti, da un lato, e sulle percezioni

---

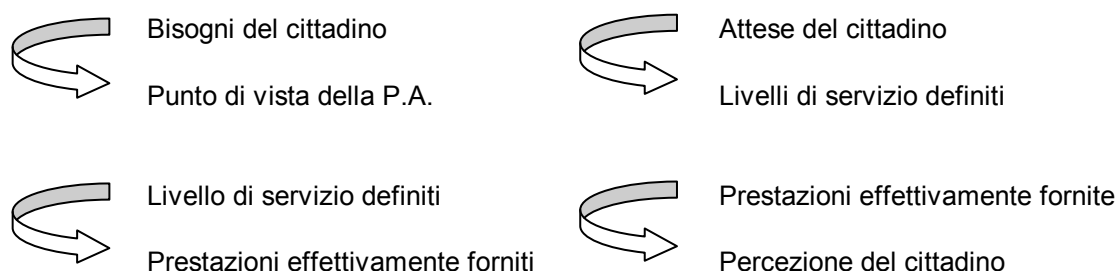
group e discute sulle interazioni e sulle conclusioni osservate); Focus group con due moderatori (un moderatore accerta che la sessione progredisca uniformemente, mentre l'altro accerta che vengano trattati tutti gli argomenti); Focus group con moderatori duellanti (due moderatori prendono deliberatamente parti opposte sull'argomento in discussione); Focus group con moderatore partecipante (a uno o più partecipanti viene richiesto di comportarsi temporaneamente come un moderatore); Focus group con clienti partecipanti (uno o più rappresentanti dei clienti partecipano alla discussione, o in segreto o in modo palese); Mini focus group (i gruppi sono formati da 4 o 5 persone invece che da 8 o 10 persone); Focus group in teleconferenza (vengono utilizzati dispositivi di teleconferenza); Focus group on-line (vengono utilizzati i computer e Internet).

---



dei cittadini in relazione alle prestazioni ricevute, dall'altro. Questo significa che la valutazione della qualità (percepita vs erogata) deve coinvolgere la "misurazione" dei due termini di riferimento del gap medesimo. Gli scostamenti che occorre andare a rilevare sono schematicamente riassunti nella figura 3.1.

Figura 3.1 - Schema concettuale per la valutazione della qualità (percepita vs erogata).



Le fasi in cui il percorso si è articolato sono state complessivamente quattro, per ognuna delle quali sono stati previsti output specifici e tempistiche coerenti con il progetto Qua.ser. La prima fase progettuale ha visto la stesura di un documento metodologico comprensivo delle linee guida per la realizzazione e la conduzione dei FG. La seconda fase ha riguardato la diffusione delle informazioni agli altri Comuni tramite una giornata di formazione. Nel corso della terza fase sono stati realizzati i FG. La quarta fase ha riguardato l'analisi testuale del materiale derivante dai FG anche al fine di predisporre le linee guida per la predisposizione dei questionari alla base delle rilevazioni quantitative. Il mansionario relativo ai FG è riportato in Appendice A.

### 3.3. Cosa emerge dai FG? Analisi testuale

Al fine di analizzare il materiale raccolto grazie alla realizzazione dei FG si è deciso di procedere all'uso di tecniche statistiche per l'analisi del dato testuale. Data la dimensione dei due focus si è deciso di procedere trattando i dati come un "unico" corpus<sup>3</sup>, mantenendo però distinte all'interno alcune caratteristiche: giorno dell'intervista (focus) e Comune di appartenenza. Visto l'obiettivo statistico che ci siamo posti e la ridotta dimensione del testo a disposizione il primo passo è stato quello di controllare che il corpus soddisfacesse i criteri standard per l'analisi.

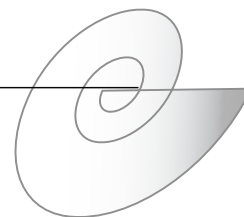
Da una prima analisi lessicometrica è emerso che il testo è costituito da 25.202 occorrenze (N) e 3.485 forme grafiche (V). Il primo indicatore preso in considerazione è la proporzione di parole diverse sul totale delle occorrenze ( $V/N \cdot 100 = 13,8$ ) il cui valore rispetta la soglia minima di significatività statistica di un corpus (Bolasco 1999). La percentuale di hapax<sup>4</sup> (V1) sul totale delle forme grafiche ( $V1/V \cdot 100$ ) e il coefficiente a di Zimpf<sup>5</sup>, rispettivamente 53,3% e 1,24, evidenziano un linguaggio

<sup>3</sup> Dove per corpus si intende una raccolta di frammenti testuali tra loro confrontabili.

<sup>4</sup> Forma grafica con frequenza uguale ad 1.

<sup>5</sup> Il parametro a è una misura della ricchezza del vocabolario; empiricamente, se superiore a 1,3 indica che il vocabolario non è particolarmente ricco (pag 127 Tuzzi 2003) ed è approssimato a  $\log N / \log V$  (Giuliano 2004).





poco ricercato e più colloquiale. Da una prima analisi del vocabolario è emerso che le parole tema (le più frequenti) non vuote sono: URP (172), ufficio (137), servizio (96), cittadino (75), problema (72), informazioni (69).

Abbiamo deciso di approfondire lo studio del nostro corpus attraverso cinque successive strategie d'analisi.

1) La prima fase è stata quella del confronto tra il vocabolario utilizzato nei FG con quello dell'italiano standard al fine di verificare quale fosse il lessico sovra rappresentato rispetto a un lessico di riferimento. Si tratta, in pratica, di individuare le parole chiave del testo (forme grafiche – parole – sovra o sotto rappresentate rispetto a un modello di riferimento).

2) In secondo luogo abbiamo analizzato il “colore” o “tono” delle interviste indagando sull'uso positivo vs negativo degli aggettivi usati.

3) In una terza fase si è proceduto con un'analisi delle corrispondenze lessicali (ACL) per rappresentare graficamente i lemmi dei verbi risultati caratterizzanti rispetto a un vocabolario standard.

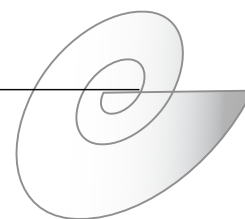
4) Nella quarta fase ci siamo occupati dell'analisi delle specificità, ovvero l'estrazione del linguaggio peculiare dei parlanti rispetto alle due variabili chiave di stratificazione, ovvero il giorno dell'intervista e il Comune di appartenenza.

5) Oltre all'individuazione delle parole chiave, in questa quinta fase, sono stati estrapolati alcuni segmenti (ovvero sequenze di forme grafiche – parole – presenti nel testo che rimandano a un significato più preciso rispetto alla singola forma grafica).

6) Nell'ultima fase, seguendo una logica mixed-methods, si è proceduto con la ricostruzione dei discorsi e delle dimensioni tematiche attraverso l'ausilio delle concordanze effettuate intorno alle parole e ai segmenti.

Per individuare il linguaggio peculiare del corpus si è confrontato il lessico dell'italiano standard con il vocabolario dei FG. Da questo confronto è possibile ottenere una misura di significatività (scarto standardizzato), che indica la misura della sovra o sotto-rappresentazione della forma nel testo (Bolasco 1999). A valori elevati dello scarto corrispondono forme grafiche cosiddette peculiari (o sovra rappresentate), ovvero forme grafiche che caratterizzano maggiormente il testo rispetto a un modello di riferimento esterno (italiano standard – lingua parlata). Dall'analisi risulta che le parole chiave che meglio caratterizzano i discorsi dei FG rispetto allo scarto sono quelle maggiormente convergenti verso il tema oggetto d'indagine: sono presenti nuovi e vecchi metodi di contatto con l'utente, ad esempio, le parole sportello, operatore e ufficio ma allo stesso tempo anche nuove forme di contatto come web, internet e sito. Sono presenti i due soggetti coinvolti quindi gli operatori e il cittadino/utente. È anche interessante notare le forme accessibilità e passaparola, oltre che alle due diverse forme il verbo compilare, che impegnano l'attività quotidiana dello sportello comunale (cfr tabella 3.1)

Il secondo step delle nostre analisi è stato il confronto tra aggettivi positivi vs. negativi. Il vocabolario utilizzato nel corso dei FG è risultato nettamente sbilanciato verso discorsi positivi (agg. neg./agg. pos.\*100). Differenziando per Comune e giorno dell'intervista, emerge invece qualche differenza. Gli argomenti trattati nel corso del



secondo FG, infatti, appaiono essere presentati con un linguaggio relativamente più negativo. Una distinzione più forte si nota per Comune, dove gli impiegati che provengono dal Comune di Sesto Fiorentino utilizzano un vocabolario dai toni più positivi rispetto a quelli che provengono, ad esempio, dal Comune di Scandicci che appaiono invece più critici e relativamente più negativi (cfr tabella 3.2).

*Tabella 3.1 - Parole chiave: Peculiarità del testo.*

Forma grafica	Occorrenze totali
sportello	52
web	25
internet	10
operatore	50
ufficio	131
cittadino	75
accessibilità	13
passaparola	8
sito	19
utente	58
compilare	15
compilazione	14

*Tabella 3.2 - Il colore del discorso.*

	Totale negativo	Totale positivo	Rapporto di posi-negatività	Differenze dalla media	Rapporto tra agg. positivi sul totale (*)
Occorrenze totali	20	184	9,2		0,9
Focus 1	8	69	8,6	-0,6	0,9
Focus 2	12	115	9,6	0,4	0,9
Calenzano	2	22	11,0	1,8	0,9
Impruneta	0	18	0,0	0,0	1,0
mediatore	13	31	2,4	-6,8	0,7
Scandicci	2	9	4,5	-4,7	0,8
Sesto F.no	3	104	34,7	25,5	1,0

(\*) sono stati analizzati solo gli aggettivi con occorrenze totali maggiori di 5.

Si è poi ritenuto utile effettuare un'Analisi delle Corrispondenze Lessicali (ACL) utilizzando come output una matrice composta in riga dai primi 100 verbi lemmatizzati – estratti dal confronto tra i lemmi dei verbi del nostro vocabolario e quelli dell'italiano standard – e in colonna le caratteristiche dei parlanti – subtesti. I primi due fattori spiegano complessivamente il 63.67% della varianza. Valore piuttosto elevato per questo tipo di analisi che ci permette di focalizzare l'interpretazione dei risultati sui primi due fattori (cfr tabella 3.3).

Dall'analisi appare che i due giorni dell'intervista siano opposti nel piano fattoriale, a testimonianza che i discorsi affrontati nei due diversi focus, anche se legati allo stesso contesto, hanno affrontato problematiche distinte. Nel focus 1 si parla di *compilare*, *scaricare*, *ripresentare*, *inserire*, *tutte azioni riguardanti la modulistica*, mentre nel



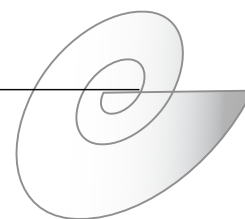


secondo focus *chiedere, sapere, conoscere sono più legate ai servizi.*

Ancor più interessante però è vedere come l'uso dei verbi sia diverso per gli impiegati di Calenzano e Impruneta rispetto Sesto e Scandicci; da una parte troviamo garantire, funzionare, aiutare e risolvere mentre dall'altro abbiamo azioni come *cambiare, velocizzare ed esemplificare*. Il moderatore dei FG si dimostra equidistante dal linguaggio utilizzato dai partecipanti, dimostrando di aver ben svolto il proprio ruolo. Da un punto di vista interpretativo il primo fattore si può ribattezzare il fattore dell'"offerta" ed è caratterizzato da lemmi quali: *parlare, potere, mettere, riguardare, prevedere, aiutare*. Il secondo fattore invece si può ribattezzare come il fattore della "domanda", infatti si caratterizza da forme quali *compilare, ripresentare, andare, telefonare, accedere, entrare*.

Tabella 3.3 - Primi due fattori dell'ACL.

Primo fattore: "offerta"			Secondo fattore: "domanda"		
Lemmi	coordinate	contributi	Lemmi	coordinate	contributi
parlare	0,51	170	Andare	0,32	170
mettere	0,48	120	Vedere	0,30	50
capire	0,34	80	Prendere	0,26	44
riguardare	0,65	70	Cercare	0,25	42
vedere	0,43	50	Entrare	0,55	34
utilizzare	0,82	42	Prevedere	0,28	18
prevedere	1,14	18	Identificare	0,50	14
rilevare	0,50	14	presumere	0,45	6
percepire	0,51	14	ripartire	0,81	6
emergere	0,37	12	mediare	0,54	4
indagare	0,39	12	rilasciare	0,54	4
rientrare	0,58	12	ruotare	0,57	4
declinare	0,52	8	connotare	0,72	4
attivare	0,74	8	smistare	0,72	4
navigare	0,89	8	velocizzare	0,54	2
presumere	0,93	6	scomodare	0,72	2
ruotare	0,78	4	snaturare	0,72	2
parcheggiare	1,25	4	dirottare	0,72	2
accingere	1,25	4	esemplificare	0,72	2
innescare	1,25	4	risucchiare	0,72	2
contestualizzare	1,25	2	friggere	0,72	2
rielaborare	1,25	2	impattare	0,94	2
ripescare	1,25	2	sponsorizzare	0,94	2
avvicinarsi	1,25	2	accaparrare	0,94	2
monitorare	1,25	2	perpetrare	0,94	2



Partendo dall'ipotesi che le parole caratteristiche possono variare a seconda del giorno dell'intervista e del Comune di riferimento, come già apparso dalle precedenti analisi, possiamo mettere in evidenza un profilo lessicale per ogni gruppo attraverso un'analisi delle specificità distinte per gruppi. Ancora una volta, quando una parola è sovra rappresentata parleremo di forma caratteristica o meglio di specificità positiva, al contrario quando essa è sottorappresentata parleremo di specificità negativa; le forme prive di specificità in quel gruppo si definiscono banali, mentre quelle che non sono specifiche di nessun gruppo sono considerate appartenenti al vocabolario di base del corpus (Bolasco 1999). Seguendo il profilo per Comune (cfr tabella 3.4) si può subito notare come nel Comune di Calenzano si descrivano meglio le caratteristiche dell'ufficio, mentre gli impiegati di Impruneta abbiano una visione più personale nella realtà lavorativa, come se si sentissero più coinvolti. A Scandicci si preoccupano più di descrivere i servizi (dall'internet all'orario d'apertura), mentre l'attenzione di Sesto Fiorentino si concentra più sulle relazioni con il pubblico.

*Tabella 3.4 - Specificità per Comune.*

Specificità positive Calenzano				Specificità positive Impruneta			
Forma grafica	Occorrenze totali	Sub-occorrenze	p-value	Forma grafica	Occorrenze totali	Sub-occorrenze	p-value
anagrafe	13	8	0,002	gente	20	11	0,000
servizi	44	16	0,013	facciamo	36	8	0,029
servizio	77	24	0,022	persone	50	10	0,031
identità	26	10	0,030	da noi	48	13	0,001
persona	35	12	0,046	comune	47	11	0,008
				cortesìa	17	4	0,094
				identità	26	5	0,128

Specificità positive Scandicci				Specificità positive Sesto Fiorentino			
Forma grafica	Occorrenze totali	Sub-occorrenze	p-value	Forma grafica	Occorrenze totali	Sub-occorrenze	p-value
collegli	11	5	0,000	relazioni	51	50	0,000
modulistica	25	5	0,009	appuntamento	14	9	0,017
orario	17	4	0,010	pubblico	61	52	0,000
minuti	12	3	0,023	ufficio	131	90	0,000
internet	10	2	0,097	cittadini	31	24	0,000
web	25	3	0,144	trasferimento	12	12	0,000
compilare	15	2	0,190	cittadino	75	42	0,000

Focalizzandoci, poi, sulle specificità per focus (cfr tabella 3.5) si può notare come nel primo giorno l'attenzione fosse puntata su i trasferimenti di residenza (*indirizzo, cambio, trasferimento*) ma anche termini utili a misurare l'efficienza del servizio (*attesa, qualità, cortesìa*). Il secondo giorno l'attenzione è equidistribuita su diversi servizi (*urbanistica, URP*) e sull'attività del Comune in quanto ausilio del cittadino (*relazioni, funzioni, problemi, risolvere*) un altro aspetto interessante è che gli impiegati sembrano essere più coinvolti in questo secondo focus (*da noi, identità, in comune*).

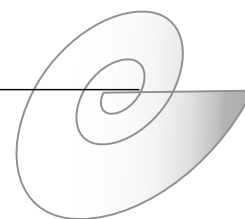


Tabella 3.5 - Specificità per focus.

Specificità positive - FOCUS 1	Specificità positive - FOCUS 2
domanda	URP
indirizzo	ufficio
informazione	pubblico
attesa	relazioni
web	identità
cambio	da noi
pratica	in comune
operatore	uffici
tempi	comune

Per un approfondimento, e per verificare le linee interpretative evidenziate dall'analisi delle semplici forme grafiche, si è proceduto con lo studio dei segmenti. In questo senso, è stato calcolato l'Indice di Significatività (IS) relativo e le occorrenze totali (cfr tabella 3.6). Questo indice tiene conto del grado di assorbimento del segmento rispetto alle parole che lo costituiscono; o meglio, per ciascuna delle forme (L) che compongono il segmento si considera il rapporto tra le occorrenze del segmento ( $f_{\text{segm}}$ ) sulla forma grafica che ne fa parte ( $f_{\text{fg}}$ ). La somma da 1 a L di questi rapporti viene moltiplicata per le parole piene P che costituiscono il segmento (Giuliano, 2004, pag74). In formula:

$$IS = \left[ \sum_{i=1}^L \frac{f_{\text{segm}}}{f_{\text{fg}}} \right] * P$$

Se, a sua volta, l'IS viene diviso per il suo massimo ( $L^2$ ) otteniamo l'IS relativo, che varierà tra 0 e 1.

Attraverso l'analisi dei segmenti è stato possibile individuare tre dimensioni: a) la prima legata alla fruibilità dei servizi in termini di orari di apertura al pubblico; b) la seconda connessa ai servizi che peculiarmente vengono erogati dai singoli uffici; c) ed infine la terza è una dimensione più soggettiva legata alla percezione e alla soddisfazione di servizi offerti. Come si può notare nel diagramma che segue (cfr figura 3.2) per ogni dimensione sono stati riportati i segmenti ripetuti con indice IS relativo che maggiormente le individuano. Da questa analisi è stato possibile tratteggiare un elemento di continuità che appare convergente verso l'obiettivo di studio ovvero l'approfondimento di come e quanto i servizi erogati e offerti al pubblico vengano recepiti dai cittadini.

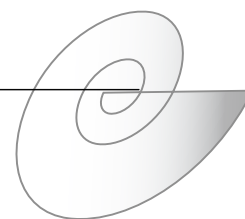
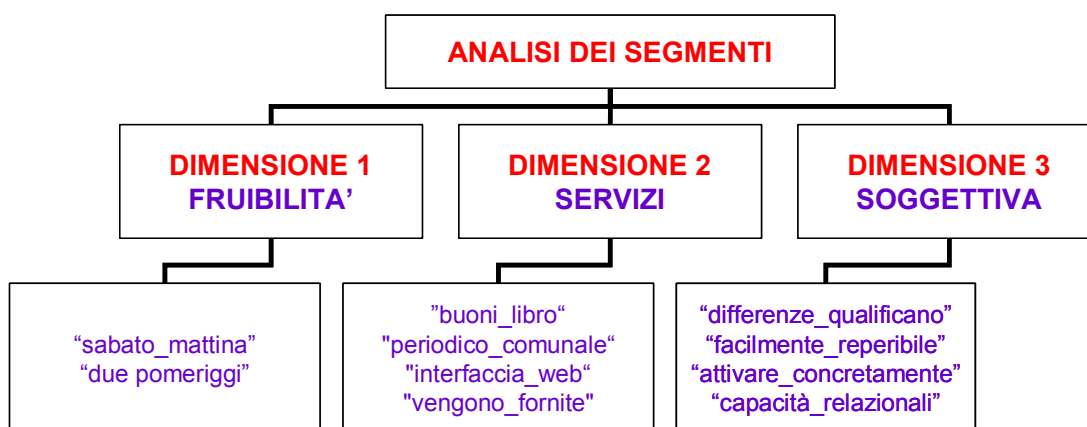


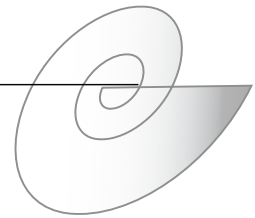
Tabella 3.6 - Segmenti ripetuti nel testo.

Segmento	Occorrenze totali	Numero di fg	Indice IS	Indice IS relativo
buoni libro	2	2	4.00	1.00
differenze qualificano	2	2	4.00	1.00
attivare concretamente	2	2	4.00	1.00
barriere architettoniche	7	2	3.56	0.89
facilmente reperibile	3	2	3.20	0.80
fascia di età	2	2	3.00	0.75
modelli organizzativi	4	2	2.93	0.73
sabato mattina	6	2	2.83	0.71
giudizio complessivo	2	2	2.80	0.70
capacità relazionali	2	2	2.67	0.67
back office	8	2	2.60	0.65
front office	6	2	2.57	0.64
periodico comunale	2	2	2.50	0.63
ormai consolidata	2	2	2.33	0.58
relazioni col pubblico	49	3	5.22	0.58
due pomeriggi	4	2	2.21	0.55
giudizio finale	3	2	2.20	0.55
interfaccia web	2	2	2.16	0.54
vengono fornite	2	2	2.11	0.53
ufficio relazioni col pubblico	41	4	7.49	0.47

Figura 3.2 - Segmenti ripetuti nel testo: le dimensioni emerse.



Nelle fasi precedenti abbiamo esplorato il corpus del testo in un'ottica statistica, con l'obiettivo di estrarre le sue caratteristiche e le sue peculiarità. In questa fase mostriamo come tale analisi può essere approfondita secondo una logica mixed-methods attraverso l'analisi del significato di parole chiave e dei segmenti caratterizzanti il vocabolario in termini statistici. Di conseguenza appare ovvio che il carattere di quest'ultima fase dell'analisi sia di tipo prettamente interpretativo e qualitativo: le parole estratte dall'analisi del vocabolario vengono isolate e il contenuto a loro attribuito dai focus viene analizzato per definirne il significato.



Ci focalizziamo in particolare sul contenuto di alcune forme grafiche risultate più interessanti

I “**tempi d’attesa**” sono un problema che accomuna le Pubbliche Amministrazioni dell’intero territorio nazionale. Dallo studio dei FG è emerso che tale problematica viene approcciata sia nella esplicitazione delle criticità, sia nel tentativo di proporre o ricercare possibili soluzioni. Emerge un comune sentire dei partecipanti ai FG sul fatto che i tempi d’attesa non rappresentino il problema primario, anche se nessuno nega l’impatto che possono avere sulla soddisfazione dell’utente. Ad esempio, anche se il disagio causato da eccessivi tempi di attesa è ritenuto innegabile, si ritiene che l’attesa potrebbe essere percepita con meno stress nel caso di una sala di attesa più comoda. Naturalmente, l’aumento del personale, dove necessario, potrebbe essere una soluzione, anche se gli impiegati ritengono che quando viene mostrata cortesia verso l’utente il problema della lunga attesa potrebbe essere percepito meno negativamente dai cittadini.

*“...perché magari noi ci sforziamo di ridurre i **tempi di attesa** invece magari contano di più altri aspetti...”*

*“...quei Comuni in cui c’è una qualche problematica sui **tempi di attesa**, il fatto di avere la possibilità di sedersi comodamente...”*

*“...è stato talmente carino e cortese che mi ha fatto dimenticare i **tempi di attesa**,...”*

*“...praticamente però questo vuol dire per l’utente avere anche **tempi di attesa** particolarmente lunghi, mentre invece con gli appuntamenti...”*

È interessante a questo punto vedere il contesto e le espressioni in cui la parola **cortesia** è inclusa. La cortesia è vista come un aspetto fondamentale al pari della competenza e dell’efficienza del lavoratore, quindi gli impiegati suggeriscono di includerla negli aspetti da rilevare al pari degli altri servizi.

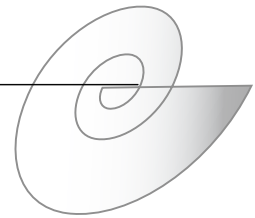
*“...da noi la **cortesia** è la nostra punta di diamante. Siamo pochi ma ci piace la **cortesia**, l’esaustività dell’informazione, non fermarci, come si diceva prima...”*

*“...è fondamentale che chi ti trovi davanti ti dia tutte le informazioni e tutta la **cortesia** che in quel momento ti spetta, senza che debba pensare che ci sono 10 persone dietro...”*

*“...mentre sull’esaustività delle informazioni posso dire che sono tranquilla, sulla **cortesia** del personale lo sono meno, però è chiaro che è un aspetto importante...”*

Un’altra forma grafica risultata significativa dopo il calcolo delle specificità, e che dunque ha attratto la nostra attenzione è la parola **identità**. Il concetto di identità è senza dubbio il più complesso tra quelli analizzati. In primo luogo occorre rilevare che quando si parla di identità si affrontano dimensioni diverse. Da un lato c’è, ovviamente, la *carta d’identità*, documento emesso dal Comune e facente parti dei servizi offerti.

*“...fagocitate dalla necessità di smaltire la fila dei cittadini che ti chiedono **carta di identità** e certificati...”*



*“...è ovvio che quando te hai la fila delle persone che chiedono certificato, carta di identità, residenza, eccetera, il livello di approfondimento nell'erogazione del servizio...”*

Dall'altro, invece, più interessante e complesso è il concetto dell'identità dell'ente, che si declina di fatto nel servizio offerto dal Comune e che necessita di essere riconosciuta. Come bene mettono in luce le frasi che seguono, tra i partecipanti ai FG non sembra emergere un sentire comune relativo al concetto di identità.

*“...comuni a tutti, ma le funzioni specifiche dell'URP, sono talmente difformi, che l'identità specifica la vedo un po' difficile darla...”*

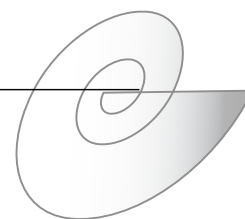
*“...secondo me non ci sono problemi di identità, ma avendo i vari urp funzioni diverse come fa un utente che viene da un altro paese...”*

*“...risposte, poi dopo sta a me fidelizzarti. E su questo io infatti sono d'accordo, e l'identità si costruisce anche in questo modo, poi con il passaparola. Ma...”*

### **3.4. Aspetti tematici emersi dai FG utili alla predisposizione dei questionari**

La lettura congiunta di questi risultati appare di particolare stimolo per la predisposizione di strumenti di rilevazione più strutturati quali un questionario ad hoc, al fine di valutare efficienza ed efficacia e principali caratteristiche dei servizi offerti. Gli aspetti tematici emersi dallo studio dei FG, che costituiscono le linee guida per la predisposizione del questionario relativo alla procedura di cambio indirizzo e del questionario URP sono i seguenti (cfr tabelle 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11):

- 1) le informazioni sul servizio,
- 2) le pratiche relative alla presentazione della domanda,
- 3) l'integrazione della documentazione e lo stato della pratica,
- 4) gli ambienti e i servizi di comunicazione,
- 5) le comodità,
- 6) il giudizio finale complessivo.



**Tabella 3.7 - Procedura di cambio indirizzo: aspetti tematici emersi dai FG relativi alle informazioni sul servizio.**

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	
<i>Qualità percepita</i>	Percezione dell'informazione sul servizio in generale: chiara, esaustiva, adeguata, imprecisa, inutile, troppa, poca Utilizzo dei diversi canali per avere informazioni sul servizio (EX "Frequenza di utilizzo dei diversi canali compilare e presentare la domanda-pratica-segnalazione") Livello di preparazione del personale allo sportello Livello di preparazione del personale che risponde al telefono Livello di cortesia e attenzione all'utente del personale allo sportello Livello di cortesia e attenzione all'utente del personale che risponde al telefono Soddisfazione rispetto alle informazioni ottenute Soddisfazione rispetto all'aggiornamento dei contenuti
<i>Qualità attesa</i>	Quale aspetto è più importante per avere informazioni sul servizio

**Tabella 3.8 - Procedura di cambio indirizzo: aspetti tematici emersi dai FG relativi alle pratiche relative alla presentazione della domanda.**

COMPILAZIONE E PRESENTAZIONE DOMANDA - PRATICA - SEGNALAZIONE	
<i>Qualità percepita</i>	Utilizzo dei diversi canali (EX "Frequenza di utilizzo dei diversi canali compilare e presentare la domanda-pratica-segnalazione") Facilità di reperimento della modulistica Livello di aggiornamento della modulistica Livello di preparazione del personale allo sportello Livello di cortesia e attenzione all'utente del personale sportello Difficoltà di compilazione moduli Difficoltà di compilazione moduli on line e mancanza istruzioni NB:nei questionari si evince se si è usato modulo online o a sportello correlando questa domanda con la domanda precedente (la numero 4 per tutti)

**Tabella 3.9 - Procedura di cambio indirizzo: aspetti tematici emersi dai FG relativi all'integrazione della documentazione e lo stato della pratica, ad ambienti e servizi di comunicazione, alle comodità e al giudizio finale.**

INTEGRAZIONE DOCUMENTAZIONE E STATO PRATICA	
<i>Qualità percepita</i>	Quale strumento utilizza per invio modifiche ai dati o documentazione integrativa al Comune (posta tradizionale, mail, internet)
<i>Qualità attesa</i>	Soddisfazione rispetto al servizio elargito
AMBIENTI E SERVIZI DI COMUNICAZIONE	
<i>Reali</i>	Gli uffici sono facilmente accessibili Le sale d'attesa sono confortevoli
<i>Virtuali</i>	Il sito è facilmente accessibile Il sito è facilmente navigabile
COMODITÀ	
	Soddisfazione rispetto agli orari di apertura Soddisfazione rispetto alla gestione delle code/tempi di attesa Soddisfazione rispetto ai tempi di rilascio





...segue Tabella 3.9

---

GIUDIZIO FINALE

---

Indicatore complessivo di qualità percepita  
Come potrebbe essere migliorato il servizio

---

*Tabella 3.10 - URP: Aspetti tematici emersi dai FG relativi alle informazioni sul servizio e all'integrazione della documentazione e lo stato della pratica.*

---

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

*Qualità percepita*    Livello di preparazione del personale che risponde al telefono  
                          Livello di cortesia e attenzione all'utente del personale allo sportello  
                          Soddisfazione rispetto alle informazioni ottenute

*Qualità attesa*      Come è venuto a conoscenza del canale telefonico/centralino/contact center

---

INTEGRAZIONE DOCUMENTAZIONE E STATO PRATICA

---

Livello di comprensibilità del linguaggio del personale di contatto (telefonico o URP)  
Motivo di contatto

---

*Tabella 3.11 - URP: Aspetti tematici emersi dai FG relativi alle informazioni sul servizio e agli ambienti e i servizi di comunicazione, alle comodità e al giudizio finale.*

---

AMBIENTI E SERVIZI DI COMUNICAZIONE

---

*Reali*                    Le sale d'attesa sono confortevoli  
                          Le indicazioni per raggiungere lo sportello sono chiare  
                          Disponibilità parcheggi nelle vicinanze  
                          Vicinanza fermate mezzi pubblici

*Virtuali*                Frequenza di utilizzo dei diversi canali

---

COMODITÀ

---

Soddisfazione rispetto agli orari di apertura servizio URP  
Soddisfazione rispetto ai giorni di apertura servizio URP  
Soddisfazione rispetto alla gestione delle code/tempi di attesa agli sportelli URP

---

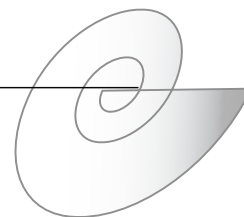
GIUDIZIO FINALE

---

Indicatore complessivo di qualità percepita

---

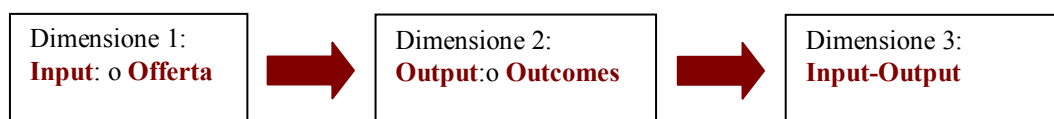




### 3.5. *Elementi di conclusione*

Alla fine di questo percorso di analisi testuale dei FG quello che emerge in modo piuttosto chiaro è la rappresentazione di precisi nessi logici o mappe del discorso. In particolare si delinea un iter concettuale molto ben conosciuto e classico nello studio dei sistemi locali di welfare-state, che in questa specifica applicazione ritrova la sua coerenza nel prospetto che indichiamo di seguito, ovvero l'enucleazione della dimensione della domanda vs offerta, integrate da una sovra-dimensione più soggettiva. E dunque ciò che risulta ancor più interessante è proprio come i partecipanti ai focus (rappresentanti dell'offerta) parlino e si pongano anche in termini di cittadini fruitori e dunque dal lato della domanda (cfr figura 3.4).

Figura 3.4 - Iter concettuale emerso dall'analisi testuale dei FG.

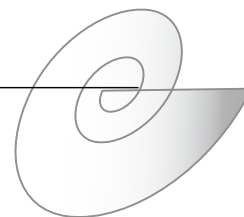


## 4. Una valutazione di qualità dal lato della domanda: l'approccio quantitativo

Le indagini sulla soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) dei servizi erogati dai Comuni coinvolti nel progetto Qua.Ser sono state condotte somministrando i questionari predisposti al termine delle analisi qualitative sui risultati dei FG:

- a) per la rilevazione sulla qualità delle procedure di Cambio Indirizzo dell'Ufficio Anagrafe, somministrazione di apposito questionario mediante tecniche CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) agli utenti fruitori del servizio durante l'anno solare 2010;
- b) per la rilevazione sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) somministrazione di un apposito questionario cartaceo predisposto per la lettura ottica a tutti gli utenti che si sono presentati allo sportello dei Comuni interessati, nel periodo che va dall'1 al 18 marzo 2011. Solo per il Comune di Firenze, data la differente dimensione demografica, si è provveduto a effettuare un'indagine CATI a un campione casuale di cittadini.

L'obiettivo principale delle indagini è stato quello di misurare il grado di soddisfazione degli utenti riguardo ai vari aspetti del servizio offerto (comfort locali, orari di apertura, tempi di attesa, cortesia e professionalità del personale ecc.) e di stabilire una graduatoria di importanza degli stessi.



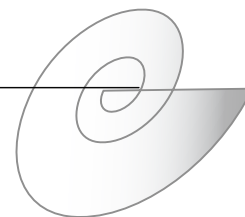
#### **4.1. Schemi di campionamento**

Entrambe le indagini sulla qualità delle procedure di Cambio Indirizzo dell'Ufficio Anagrafe si sono basate su un elenco di utenti reali del servizio a cui è stato somministrato il questionario allegato nell'appendice B di questo rapporto.

Relativamente all'indagine sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), per i Comuni di Calenzano, Fiesole, Impruneta, Scandicci e Sesto Fiorentino, si è scelto di somministrare il questionario in forma cartacea, (appendice C) a tutti i cittadini che si sono presentati in tali uffici per motivi differenti dalla semplice richiesta di informazioni. Tale scelta - suggerita peraltro dagli stessi operatori comunali durante i FG - è stata condizionata dal vasto spettro di pratiche che gli uffici URP sono chiamati a svolgere che non consentono, a differenza del caso precedente, la costituzione di liste di cittadini fruitori. Gli addetti degli Uffici si sono prestati ad assistere la compilazione nei casi di cittadini anziani, stranieri o portatori di handicap.

Tale questionario è stato predisposto per la lettura ottica tramite scanner ad alta risoluzione e velocità; la lettura ottica ha consentito l'eliminazione della tradizionale fase di data-entry tipica delle indagini su supporto cartaceo, riducendo nettamente i tempi di digitalizzazione delle informazioni raccolte. Per il tipo di rilevazione effettuata, non ha senso effettuare considerazioni di rappresentatività delle stime.

Per il Comune di Firenze, invece, il questionario è stato somministrato utilizzando la metodologia CATI a un campione di 4000 cittadini residenti, estratti casualmente dall'anagrafe. Lo schema di campionamento adottato è di tipo "stratificato". Come noto, la stratificazione della popolazione in generale aumenta la probabilità di ottenere un campione con caratteristiche simili a quelle della popolazione, con notevoli vantaggi in termini di precisione delle stime. La numerosità campionaria indicata è adeguata per gli obiettivi proposti e rappresenta un buon compromesso tra gli obiettivi di rappresentatività e i vincoli di economicità/tempestività della rilevazione. Dato che molte delle variabili oggetto di indagine sono percentuali (percentuale di soddisfatti per i vari aspetti del servizio, percentuale di maschi, ecc. ), indagini simili vengono generalmente condotte prevedendo una numerosità campionaria che permette la stima di una generica percentuale con un errore massimo di 4 punti percentuali (con probabilità pari a 0,95). Nel campionamento casuale semplice tale risultato si ottiene, se la percentuale da stimare è del 50%, con una numerosità pari a 600 utenti circa. Si tenga presente, inoltre, che la precisione delle stime aumenta se la percentuale stimata si discosta dal 50% e se, come già accennato, si adottano schemi di campionamento più efficienti, quali appunto il campionamento stratificato. Per le variabili riguardanti la soddisfazione per i vari aspetti del servizio, si è scelto di esprimere i giudizi mediante una votazione da 1 a 10 che agevola le risposte degli intervistati. Per queste variabili, il voto medio della popolazione è ovviamente stimato mediante il voto medio del campione, la cui distribuzione dipende dalla distribuzione incognita della popolazione. I calcoli effettuati, anche ipotizzando le più sfavorevoli distribuzioni per la popolazione, portano alla conclusione che l'errore massimo per la stima del voto medio, sempre con probabilità pari a 0,95, è certamente inferiore



a 0,3. Ne consegue che le scelte effettuate in termini di schema di campionamento adottato e di numerosità campionaria sono da considerarsi più che adeguate rispetto alla rappresentatività delle stime ottenute.

Nei paragrafi successivi saranno presentati i risultati delle indagini

## 4.2. **Cambio indirizzo: indagine di customer satisfaction**

L'indagine sulla qualità del servizio relativo al cambio indirizzo ha interessato i Comuni dell'area fiorentina: Calenzano, Fiesole, Impruneta, Scandicci, Sesto Fiorentino e Firenze. L'indagine ha coinvolto 1.434 utenti che hanno effettuato il cambio di residenza al 31 dicembre 2010, trasferendosi all'interno del medesimo Comune. Le interviste sono state di tipologia CATI con durata inferiore ai cinque minuti. L'indagine è stata condotta con la collaborazione del Dipartimento di Statistica "Giuseppe Parenti" dell'Università degli Studi di Firenze.

Il questionario proposto agli intervistati prevedeva 4 sezioni (Appendice B):

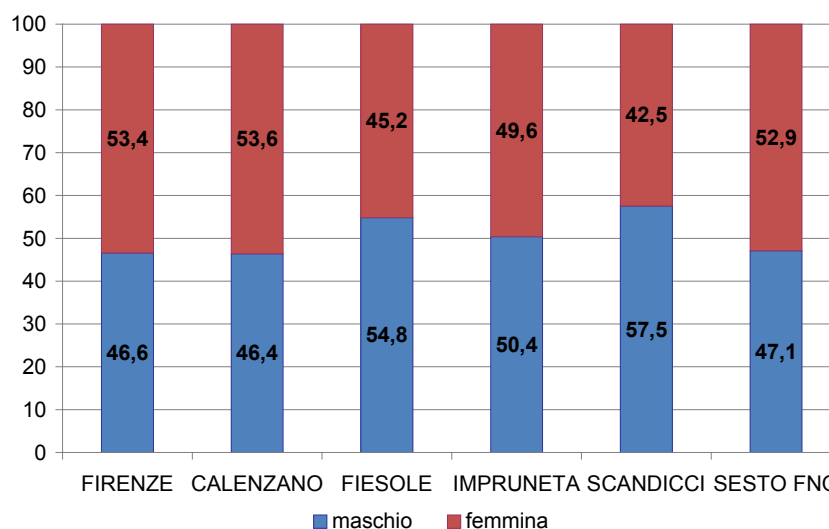
- 1) Informazioni per presentare la pratica;
- 2) Modalità di presentazione della pratica e istruttoria;
- 3) Accessibilità dei servizi;
- 4) Giudizio finale.

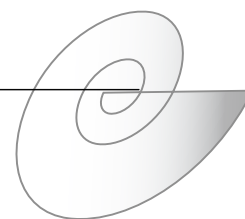
I risultati dell'indagine verranno presentati analizzando le risposte ottenute per Comune di residenza dell'intervistato.

### 4.2.1. **Caratteristiche del campione**

Il 34,9% degli intervistati risiede a Firenze, il 22,2% a Scandicci, il 15,5% a Calenzano, il 12,0% a Sesto Fiorentino, il 9,0% a Impruneta e il 6,5% a Fiesole. Il campione è costituito per il 50,1% da femmine: per Comune, si osserva che tale proporzione è dovuta all'elevata presenza di femmine nel campione dei Comuni di Firenze (53,4%), Calenzano (53,6%) e Sesto Fiorentino (52,9%); negli altri Comuni si registrano percentuali inferiori al 50,0% (cfr grafico 4.1).

*Grafico 4.1 - Popolazione analizzata: genere, per comune di rilevazione.*





Il 51,6% dei fruitori ha un età compresa fra i 26 e i 40 anni, il 32,7% fra i 41 e i 60 anni, l'11,3% oltre i 60 anni, il restante 4,4% ha un età inferiore a 25 anni.

Per Comune, tali proporzioni restano pressoché invariate a eccezione di Fiesole e Sesto Fiorentino dove si registra una più elevata percentuale di intervistati con età compresa fra i 41 e i 60 anni, rispettivamente il 39,2% e 37,5% (cfr tabella 4.1).

**Tabella 4.1 - Popolazione analizzata: fasce di età, per Comune di rilevazione (% di colonna).**

	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18 - 25	14	3,5	6	3,2	6	8,1	3	3,2	19	7,7	2	1,5	50	4,4
26 - 40	191	48,0	97	51,9	33	44,6	51	54,3	147	59,5	67	49,3	586	51,6
41 - 60	133	33,4	63	33,7	29	39,2	27	28,7	69	27,9	51	37,5	372	32,7
61 e oltre	60	15,1	21	11,2	6	8,1	13	13,8	12	4,9	16	11,8	128	11,3
Totale	398	100,0	187	100,0	74	100,0	94	100,0	247	100,0	136	100,0	1.136	100,0

Agli intervistati è stato chiesto anche di indicare il proprio titolo di studio e risulta che il 41,9% è in possesso di un diploma di scuola superiore, il 19,5% della licenza media, il 21,6% di un titolo di laurea, il 6,4% di licenza elementare; il 9,3% non ha risposto a questa domanda.

Per Comune di residenza si osserva che a Firenze la percentuale di laureati risulta la più elevata (32,4%), a Fiesole i diplomati (51,6%) mentre quelli in possesso di licenza media sono il 12,9%. La percentuale più elevata di non risposte si è registrata a Impruneta, il 14,0%, mentre la più bassa a Firenze, il 6,6% (cfr tabella 4.2).

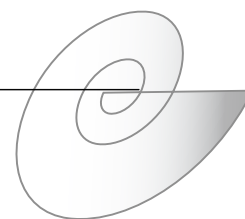
**Tabella 4.2 - Popolazione analizzata: titolo di studio, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
nessun titolo	3	0,6	5	2,3	1	1,1	3	2,3	3	0,9	2	1,2	17	1,2
licenza elementare	34	6,8	15	6,8	5	5,4	12	9,3	15	4,7	11	6,4	92	6,4
licenza media	68	13,6	59	26,6	12	12,9	37	28,7	65	20,4	39	22,7	280	19,5
diploma di maturità	200	40,0	96	43,2	48	51,6	47	36,4	145	45,6	65	37,8	601	41,9
laurea o superiore	162	32,4	30	13,5	15	16,1	12	9,3	57	17,9	34	19,8	310	21,6
non risponde	33	6,6	17	7,7	12	12,9	18	14,0	33	10,4	21	12,2	134	9,3
Totale	500	100,0	222	100,0	93	100,0	129	100,0	318	100,0	172	100,0	1.434	100,0

#### 4.2.2. Informazioni per presentare la pratica

Questa sezione del questionario conteneva domande sulle modalità di richiesta delle informazioni utilizzate per effettuare il cambio di residenza. Gli intervistati dovevano scegliere fra lo sportello anagrafe, gli URP, il web e il telefono. Solo per il Comune di Firenze è stata aggiunta l'opzione PAD (Punti Anagrafici Decentrati).

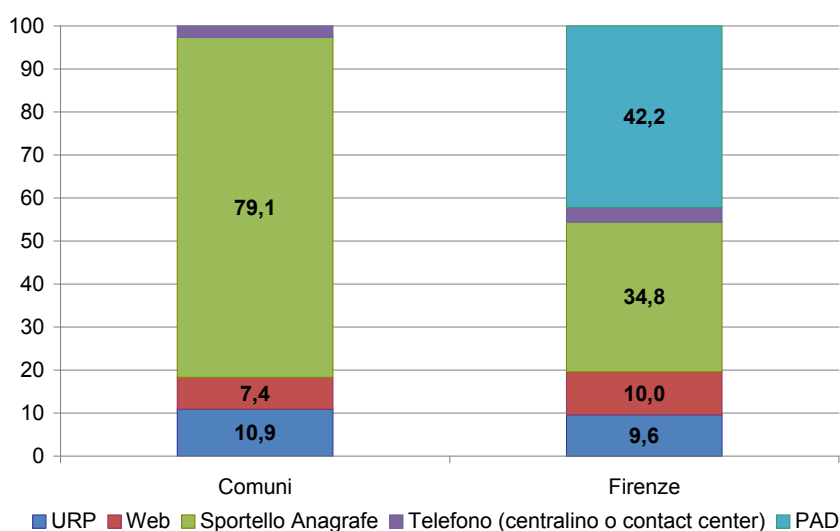
Per quanto riguarda Firenze, i PAD risultano essere i preferiti per ottenere informazioni sul servizio (42,2%), il 34,8% si è recato presso lo sportello dell'anagrafe, il 10,0%



ha utilizzato il sito web del Comune, il 9,6% ha indicato gli URP e il restante 3,4% ha contattato il centralino.

Per quanto riguarda gli altri Comuni, lo sportello risulta essere la modalità preferita per ottenere informazioni (79,1%), il 10,9% si è recato presso gli URP, il 7,4% ha utilizzato le pagine internet del Comune di residenza e il restante 2,6% è ricorso all'uso del telefono (cfr grafico 4.2). Analizzando per Comune, è emerso che il 16,1% degli intervistati del Comune di Fiesole si è recato agli URP per avere informazioni, a Calenzano il 14,9% e a Impruneta il 13,2%. Per quanto riguarda il web il 12,2% dei residenti a Sesto Fiorentino ha utilizzato le pagine online per informarsi mentre per gli altri Comuni si registrano percentuali inferiori al 7,5% (cfr tabella 4.3).

*Grafico 4.2 - Popolazione analizzata: canale informativo, per tipologia di Comune.*



*Tabella 4.3 - Popolazione analizzata: canale informativo, per Comune di rilevazione escluso Firenze (percentuali di colonna).*

	CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
URP	33	14,9	15	16,1	17	13,2	23	7,2	14	8,1	102	10,9
web	10	4,5	6	6,5	8	6,2	24	7,5	21	12,2	69	7,4
sportello anagrafe	175	78,8	71	76,3	100	77,5	262	82,4	131	76,2	739	79,1
telefono / centralino	4	1,8	1	1,1	4	3,1	9	2,8	6	3,5	24	2,6
Totale	222	100,0	93	100,0	129	100,0	318	100,0	172	100,0	934	100,0

A coloro che hanno indicato i PAD, lo sportello, gli uffici URP o il telefono è stata chiesta una valutazione sulla preparazione e la disponibilità degli operatori. Gli intervistati hanno dovuto scegliere su una scala di 5 opzioni, da ottimo a insufficiente<sup>6</sup>.

Per quanto riguarda il primo aspetto indagato, il 32,7% ha giudicato ottima la preparazione degli operatori, il 61,4% buona e il 4,7% sufficiente. Solo l'1,2% degli

<sup>6</sup> Le modalità di risposta previste erano cinque: ottimo, buono, sufficiente, mediocre e insufficiente. Si è scelto di aggregare in fase di presentazione le ultime due modalità in una sola: "negativo".



intervistati l'ha giudicata negativamente.

A Fiesole e Scandicci si riscontrano le percentuali più elevate di giudizi ottimi, rispettivamente 46,0% e 45,6%, mentre la percentuale più elevata di giudizi buoni si registra a Firenze (71,1%). Il 6,6% degli intervistati a Impruneta ha giudicato sufficiente la preparazione degli operatori (cfr tabella 4.4).

**Tabella 4.4 - Popolazione analizzata: valutazione preparazione personale allo sportello e al telefono, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	96	21,3	71	33,5	40	46,0	51	42,1	134	45,6	38	25,2	430	32,7
buono	320	71,1	132	62,3	44	50,6	60	49,6	147	50,0	104	68,9	807	61,4
sufficiente	25	5,6	7	3,3	3	3,4	8	6,6	11	3,7	8	5,3	62	4,7
negativo	9	2,0	2	0,9	0	0,0	2	1,7	2	0,7	1	0,7	16	1,2
Totale	450	100,0	212	100,0	87	100,0	121	100,0	294	100,0	151	100,0	1.315	100,0

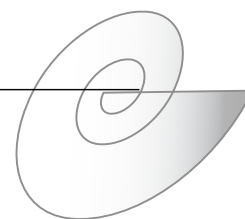
Il 35,5% ha giudicato ottima la cortesia degli operatori, il 59,2% buona e il 4,0% sufficiente. Solo l'1,3% degli intervistati l'ha giudicata negativamente. Fiesole e Scandicci sono i Comuni dove si registra la più elevata percentuale di giudizi ottimi, il 48,3% per entrambi, mentre Firenze è quello con più giudizi buoni (68,7%). Il 6,6% degli intervistati a Impruneta ha giudicato sufficiente la cortesia degli operatori (cfr tabella 4.5).

**Tabella 4.5 - Popolazione analizzata: valutazione cortesia del personale allo sportello e al telefono, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

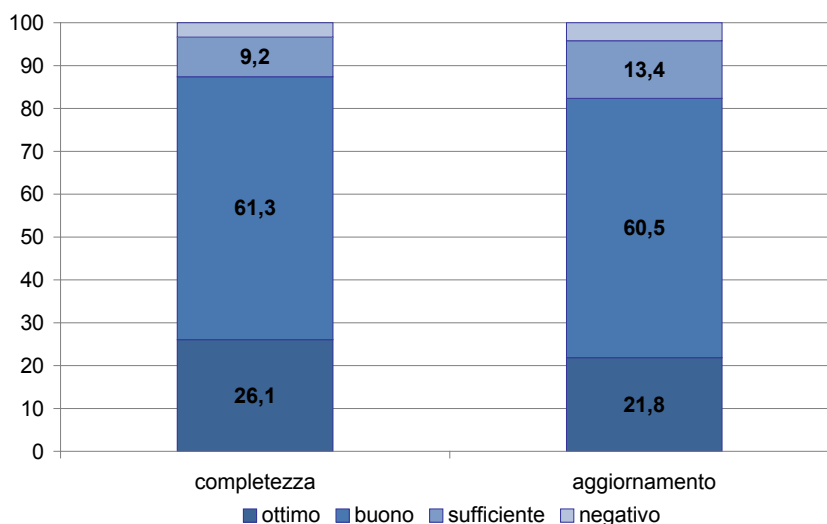
	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	109	24,2	76	35,8	42	48,3	51	42,1	142	48,3	47	31,1	467	35,5
buono	309	68,7	128	60,4	43	49,4	61	50,4	141	48,0	96	63,6	778	59,2
sufficiente	22	4,9	6	2,8	2	2,3	8	6,6	9	3,1	6	4,0	53	4,0
negativo	10	2,2	2	0,9	0	0,0	1	0,8	2	0,7	2	1,3	17	1,3
Totale	450	100,0	212	100,0	87	100,0	121	100,0	294	100,0	151	100,0	1.315	100,0

Agli intervistati che hanno dichiarato di aver utilizzato il web per ottenere informazioni è stato chiesto di giudicare la completezza e l'aggiornamento dei contenuti delle pagine. Su 119 intervistati il 26,1% (31 su 119) ha giudicato ottima la completezza dei contenuti delle pagine web, il 61,3% (73 su 119) l'ha giudicata buona e 11 intervistati hanno indicato "sufficiente" come risposta. Solo 4 intervistati hanno espresso un giudizio negativo.

Il 21,8% (26 su 119) ha valutato ottimo l'aggiornamento delle pagine web, il 60,5% (72 su 119) buono e il 13,4% (16 su 119) l'ha valutato sufficiente. Solo cinque intervistati hanno espresso un giudizio negativo (cfr grafico 4.3).



**Grafico 4.3 - Popolazione analizzata: valutazione completezza e aggiornamento dei contenuti Sito Web.**

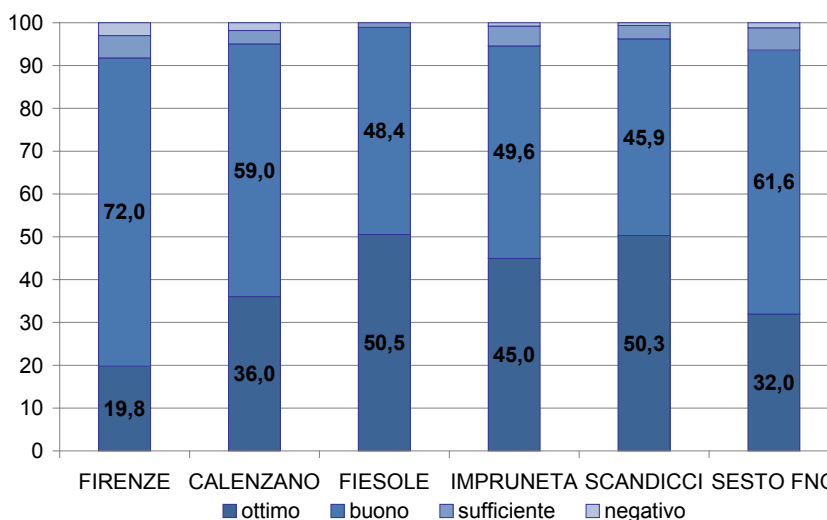


La disponibilità degli operatori è stata indicata dal 42,1% degli intervistati come l'aspetto più importante per avere informazioni sul servizio, per il 41,0% conta la preparazione del personale, per l'11,9% la velocità di risposta e solo il 5,0% ha indicato l'aggiornamento del sito web.

L'ultimo quesito proposto in questa sezione prevedeva di giudicare la qualità delle informazioni ricevute. Risulta che il 34,8% l'ha giudicata ottima, il 59,4% buona e il restante 4,1% sufficiente. Solo l'1,7% ha giudicato questo aspetto negativamente.

Fiesole e Scandicci sono i Comuni con la più elevata percentuale di valutazioni ottime, rispettivamente 50,5% e 50,3%, mentre a Firenze si registra la più elevata percentuale di giudizi buoni, con un valore pari al 72,0% (cfr grafico 4.4).

**Grafico 4.4 - Popolazione analizzata: valutazione qualità delle informazioni ricevute, per Comune di rilevazione.**







### 4.2.3. Modalità di presentazione della pratica e istruttoria

In questa sezione del questionario gli intervistati dovevano esprimere una valutazione in merito alla modulistica, al servizio di comunicazione dello stato della pratica e sulla cortesia del personale, la competenza e la loro attenzione verso i bisogni dell'utente. Per tutti e tre gli aspetti si registra una valutazione positiva di circa il 98,5%.

Agli intervistati è stato chiesto di valutare tre aspetti in merito alla modulistica: la facilità di reperimento; la chiarezza di compilazione; l'aggiornamento. Il 40,3% ha giudicato ottima la facilità di reperimento della modulistica, il 54,4% l'ha valutata buona e il 4,5% ha indicato "sufficiente" come risposta. Solo lo 0,9% degli intervistati l'ha valutata negativamente. Il 44,3% degli intervistati a Scandicci ha valutato ottima la reperibilità della modulistica mentre a Sesto Fiorentino il 60,5% l'ha giudicata buona. Sesto Fiorentino risulta anche il comune con la più elevata percentuali di valutazioni sufficienti in merito al servizio, con un valore pari al 5,8% (cfr tabella 4.6). Il 39,7% ha giudicato ottima la facilità di compilazione del modulo per il cambio di indirizzo, il 52,8% buona e il 6,4% sufficiente. Solo l'1,1% l'ha giudicata negativamente. Il Comune di Scandicci registra la più elevata percentuale di giudizi ottimi (43,7%), Sesto Fiorentino quella di valutazioni buone (57,6%) e sufficienti (10,5%) (cfr tabella 4.7).

*Tabella 4.6 - Popolazione analizzata: valutazione facilità reperimento modulistica, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).*

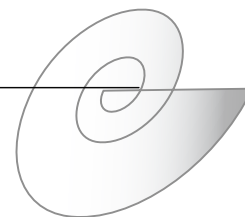
	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	112	22,4	87	39,2	38	40,9	53	41,1	141	44,3	57	33,1	488	34,0
buono	361	72,2	120	54,1	53	57,0	69	53,5	162	50,9	104	60,5	869	60,6
sufficiente	22	4,4	12	5,4	2	2,2	6	4,7	12	3,8	10	5,8	64	4,5
negativo	5	1,0	3	1,4	0	0,0	1	0,8	3	0,9	1	0,6	13	0,9
Totale	500	100,0	222	100,0	93	100,0	129	100,0	318	100,0	172	100,0	1.434	100,0

*Tabella 4.7 - Popolazione analizzata: valutazione facilità compilazione modulistica, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).*

	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	105	21,0	84	37,8	40	43,0	53	41,1	139	43,7	55	32,0	476	33,2
buono	354	70,8	116	52,3	51	54,8	68	52,7	159	50,0	99	57,6	847	59,1
sufficiente	33	6,6	17	7,7	1	1,1	7	5,4	17	5,3	18	10,5	93	6,5
negativo	8	1,6	5	2,3	1	1,1	1	0,8	3	0,9	0	0,0	18	1,3
Totale	500	100,0	222	100,0	93	100,0	129	100,0	318	100,0	172	100,0	1.434	100,0

Il 31,6% ha valutato ottimo l'aggiornamento della modulistica, il 61,8% buono e il 5,8% sufficiente. Solamente lo 0,8% degli intervistati l'ha giudicato negativamente. Impruneta e Scandicci risultano i Comuni con le più elevate percentuali di valutazioni ottime, rispettivamente il 41,1% e il 42,1%, mentre Firenze ha la più alta percentuale di valutazioni buone (75,0%). A Sesto Fiorentino si osserva la percentuale più elevata





di valutazioni sufficienti pari al 9,3% (cfr tabella 4.8).

**Tabella 4.8 - Popolazione analizzata: valutazione aggiornamento modulistica, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	96	19,2	78	35,1	37	39,8	53	41,1	134	42,1	55	32,0	453	31,6
buono	375	75,0	125	56,3	55	59,1	66	51,2	165	51,9	100	58,1	886	61,8
sufficiente	26	5,2	16	7,2	0	0,0	8	6,2	17	5,3	16	9,3	83	5,8
negativo	3	0,6	3	1,4	1	1,1	2	1,6	2	0,6	1	0,6	12	0,8
Totale	500	100,0	222	100,0	93	100,0	129	100,0	318	100,0	172	100,0	1.434	100,0

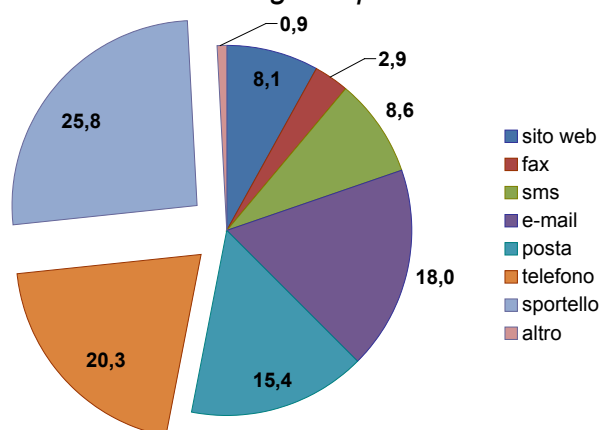
Le ultime due domande di questa sezione riguardano la valutazione della comunicazione dello stato della pratica, nonché lo strumento ritenuto più efficace per comunicarlo. Il 96,3% degli intervistati ha giudicato positivamente il servizio, in particolare il 18,8% l'ha valutato ottimo, il 69,7% buono e il 7,9% sufficiente. Scandicci e Calenzano risultano i Comuni con le più elevate percentuali di valutazione ottime, rispettivamente il 29,0% e 26,8% mentre Firenze ha la più elevata percentuale di valutazioni buone (76,5%). A Sesto Fiorentino si osserva la percentuale più elevata di valutazioni sufficienti pari al 15,0% (cfr tabella 4.9).

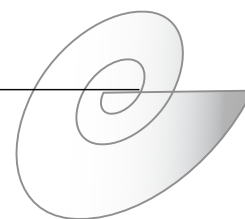
**Tabella 4.9 - Popolazione analizzata: valutazione comunicazione stato pratica, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	39	7,8	57	26,8	21	23,3	29	22,8	90	29,0	28	16,8	264	18,8
buono	382	76,5	140	65,7	65	72,2	84	66,1	196	63,2	113	67,7	980	69,7
sufficiente	47	9,3	11	5,2	2	2,2	10	7,9	16	5,2	25	15,0	111	7,9
negativo	32	6,4	5	2,3	2	2,2	4	3,1	8	2,6	1	0,6	52	3,7
Totale	500	100,0	213	100,0	90	100,0	127	100,0	310	100,0	167	100,0	1.407	100,0

Il 25,8% degli intervistati ha indicato lo sportello come il canale migliore a cui rivolgersi per avere notizie sullo stato della pratica, il 20,3% ha indicato il telefono, il 18,0% la posta elettronica e il 15,4% la posta tradizionale (cfr grafico 4.5).

**Grafico 4.5 - Popolazione analizzata: canale migliore per comunicazione stato pratica.**





#### 4.2.4. Accessibilità dei servizi

In questa sezione verranno presentati i risultati sulle domande riguardanti l'accessibilità ai servizi. Agli intervistati che hanno presentato domanda agli sportelli è stato chiesto di valutare l'accesso agli uffici, il comfort degli ambienti, gli orari di apertura e il tempo di attesa. Il 14,4% dei rispondenti ha valutato ottima la facilità di accesso agli uffici, il 74,3% buona, l'8,3% sufficiente e il restante 3,0% negativa. I Comuni con le percentuali più alte di giudizi ottimi risultano quelli di Fiesole, Impruneta e Scandicci (circa 21,0%) mentre Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino registrano le più elevate percentuali di giudizi buoni (circa 76,0%). Fiesole risulta il Comune con più giudizi negativi, ma si tratta sempre di un valore del 7,7% (7 su 91 intervistati) (cfr tabella 4.10).

*Tabella 4.10 - Popolazione analizzata: valutazione accessibilità agli uffici, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).*

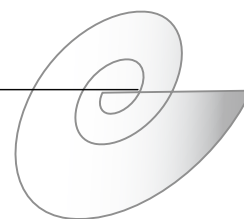
	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	38	7,6	30	14,2	19	20,9	27	21,6	65	21,6	21	12,9	200	14,4
buono	387	77,6	161	75,9	58	63,7	84	67,2	217	72,1	127	77,9	1.034	74,3
sufficiente	53	10,6	16	7,5	7	7,7	11	8,8	16	5,3	12	7,4	115	8,3
negativo	21	4,2	5	2,4	7	7,7	3	2,4	3	1,0	3	1,8	42	3,0
Totale	499	100,0	212	100,0	91	100,0	125	100,0	301	100,0	163	100,0	1.391	100,0

L'8,6% ha giudicato ottimo il comfort degli ambienti, il 70,8% buono e il 16,4% sufficiente. Solo il 4,2% degli intervistati l'ha valutato negativamente. Il Comune di Impruneta risulta quello con la più elevata percentuale di giudizi ottimi in merito al comfort dei locali (15,2%) mentre a Fiesole i giudizi negativi sono pari all'8,8% (cfr tabella 4.11).

*Tabella 4.11 - Popolazione analizzata: valutazione comfort dei locali, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).*

	FIRENZE		CALENZANO		FIESOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	15	3,0	20	9,4	13	14,3	19	15,2	39	13,0	14	8,6	120	8,6
buono	350	70,1	158	74,5	60	65,9	88	70,4	206	68,4	123	75,5	985	70,8
sufficiente	97	19,4	28	13,2	10	11,0	17	13,6	53	17,6	23	14,1	228	16,4
negativo	37	7,4	6	2,8	8	8,8	1	0,8	3	1,0	3	1,8	58	4,2
Totale	499	100,0	212	100,0	91	100,0	125	100,0	301	100,0	163	100,0	1.391	100,0

Per quanto riguarda gli orari di apertura degli uffici risulta che l'11,0% li ha giudicati ottimi, il 63,% buoni, il 18,6% sufficienti e il 6,5% negativamente. Il Comune di Impruneta risulta quello con la più elevata percentuale di giudizi ottimi con un valore pari al 22,4%, Firenze è quello con la più alta percentuale di valutazioni buone con un valore pari al 70,1%. Infine, a Fiesole i giudizi negativi sono pari all'8,8% (cfr tabella 4.12).

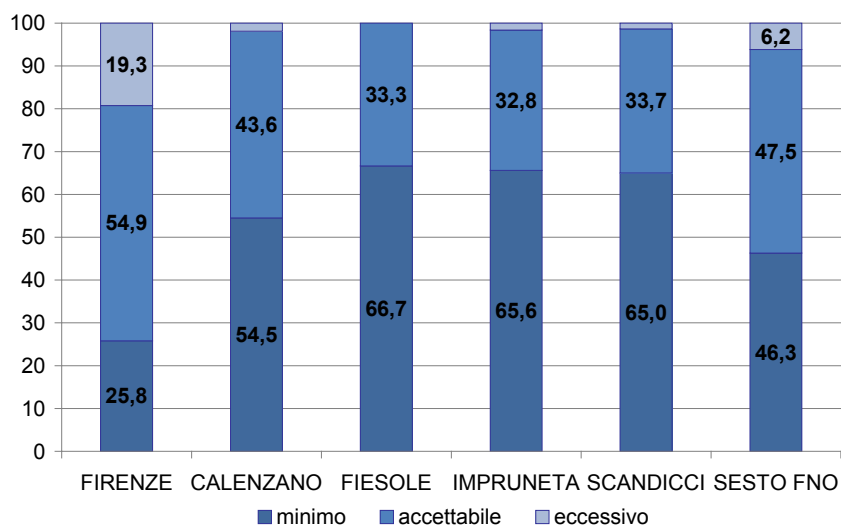


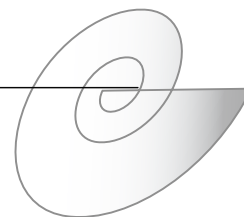
**Tabella 4.12 - Popolazione analizzata: valutazione orari di apertura, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	FIRENZE		CALENZANO		FISOLE		IMPRUNETA		SCANDICCI		SESTO FNO		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	13	2,6	26	12,3	14	15,4	28	22,4	55	18,3	17	10,4	153	11,0
buono	350	70,1	136	64,2	54	59,3	67	53,6	176	58,5	105	64,4	888	63,8
sufficiente	88	17,6	41	19,3	15	16,5	21	16,8	60	19,9	34	20,9	259	18,6
negativo	48	9,6	9	4,2	8	8,8	9	7,2	10	3,3	7	4,3	91	6,5
Totale	499	100,0	212	100,0	91	100,0	125	100,0	301	100,0	163	100,0	1.391	100,0

L'ultimo aspetto da valutare per coloro che hanno presentato domanda agli sportelli è il tempo di attesa. Il 47,5% lo ha giudicato minimo, il 44,3% accettabile e il restante 8,3% eccessivo. Fiesole, Impruneta e Scandicci risultano i Comuni dove si registra la più elevata percentuale di utenti che hanno giudicato minimo il tempo di attesa, con un valore pari a circa il 65,0%. A Firenze si osserva la più alta percentuale di intervistati che hanno giudicato accettabile il tempo di attesa, con un valore pari al 59,9% e la percentuale più elevata di scontenti con un valore pari al 19,3% (cfr grafico 4.6).

**Grafico 4.6 - Popolazione analizzata: valutazione tempi di attesa allo sportello, per Comune di rilevazione.**





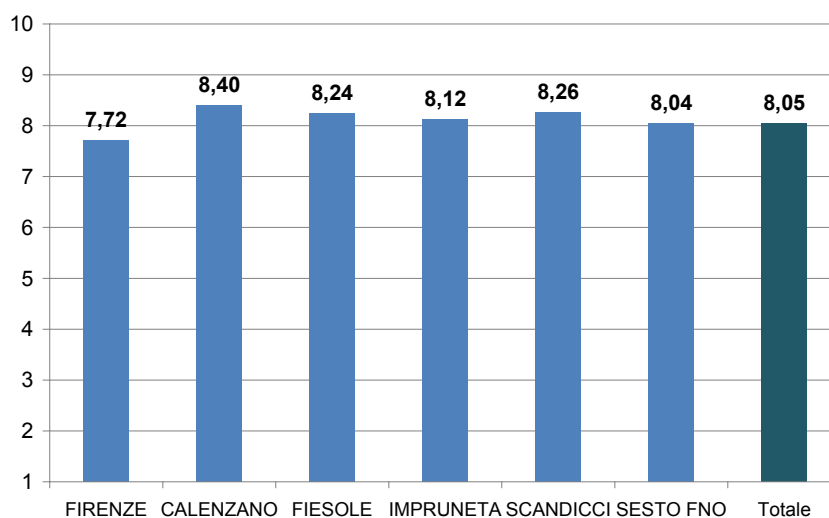
#### 4.2.5. Giudizio finale

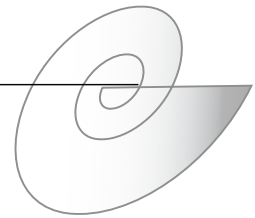
In questa sezione verranno presentati i risultati in merito all'esito finale della domanda e alla valutazione complessiva del servizio. Il 94,6% degli intervistati ha visto andare a buon fine la propria domanda presentata per il cambio di indirizzo, nei tempi e nei modi attesi.

Al 5,4% degli intervistati cui la pratica è andata a buon fine, ma non nei tempi e nei modi attesi, è stato chiesto di indicare quali elementi ritenessero incidere negativamente sul proprio giudizio: risulta che il 55,3% ha indicato la tempistica come motivazione principale, il 22,6% le modalità e i tempi di verifica dell'effettiva nuova residenza e il 21,5% ha dichiarato di non aver ricevuto informazioni adeguate.

Per quanto riguarda la valutazione complessiva del servizio, è stato chiesto agli intervistati di dare un voto su una scala da 1 a 10. La valutazione media complessiva risulta pari a 8,05 con una deviazione standard di 1,13. Il Comune con la media più alta risulta Calenzano con un valore pari a 8,40 mentre Firenze risulta quello con la media più bassa con un valore pari a 7,72 (cfr grafico 4.7).

*Grafico 4.7 - Popolazione analizzata: valutazione media complessiva, per Comune di rilevazione.*





#### **4.2.6. Elementi di conclusione**

In sintesi i risultati dell'indagine indicano che lo sportello risulta il canale preferito per informarsi e presentare la pratica per il cambio indirizzo. Inoltre sono stati valutati positivamente tutti gli aspetti inerenti i canali per informarsi su come presentare la pratica, in particolare il livello di preparazione e la disponibilità del personale. Anche le informazioni ricevute sono state valutate positivamente. Per quanto riguarda il personale addetto agli sportelli per la preparazione della domanda, questo è stato giudicato cortese, competente e attento ai bisogni.

Relativamente ai canali, lo sportello e la comunicazione via telefono sono i canali preferiti per ricevere informazioni sullo stato della pratica. L'accessibilità agli uffici è stata giudicata positivamente anche se in alcuni Comuni si sono riscontrati problemi inerenti agli orari di apertura e ai tempi di attesa in coda.

Per quanto riguarda il confronto tra il Comune di Firenze e gli altri comuni aderenti al progetto, le soddisfazioni medie calcolate a livello complessivo sono molto elevate, sfiorando il punteggio medio di 8 su 10 .

Dal confronto risulta che il Comune di Firenze ha un valore leggermente più basso di quello calcolato per gli altri comuni dell'hinterland fiorentino. Ciò è certamente attribuibile alla differente dimensione demografica di Firenze rispetto agli altri comuni; dimensione demografica che ha ripercussioni evidenti sulle peculiarità del servizio stesso e sulle sue modalità di erogazione.

Nei piccoli comuni il servizio è infatti caratterizzato da una maggiore "personalizzazione" rispetto al taglio necessariamente più generalizzato proprio dei grandi comuni come Firenze. Per esempio, Firenze presenta svariate sedi cui è possibile riferirsi per espletare la procedura di cambio indirizzo, nonché canali di diffusione specifici (come servizi internet che lo differenziano significativamente dagli altri Comuni). Al contrario, negli altri comuni la sede è unica, generalmente dislocata nel palazzo comunale (quindi con elevati livelli di identificabilità) e caratterizzata da buoni livelli di accessibilità (parcheggi, indicazioni segnaletiche, etc..).

Queste differenze fanno sì che le valutazioni medie della soddisfazione calcolate per i comuni dell'hinterland fiorentino siano tra loro del tutto omogenee, e differiscano, seppure solo lievemente, da quella di Firenze.



### 4.3. **URP: indagine di customer satisfaction**

Un servizio polivalente si pone come principale obiettivo quello di agire da interfaccia efficiente fra la P.A. e il cittadino, del quale assumono fondamentale valore i giudizi e le valutazioni finalizzate ad agire sugli eventuali punti di criticità emersi.

L'indagine si poneva l'obiettivo di rilevare il parere dei cittadini in merito al servizio URP dei Comuni aderenti al progetto Qua.ser: Calenzano, Fiesole, Firenze, Impruneta, Scandicci e Sesto Fiorentino.

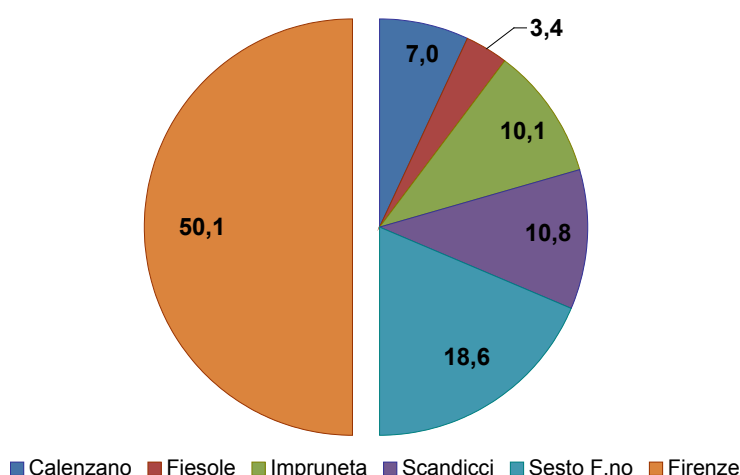
Il lavoro che presentiamo illustra le modalità operative adottate per l'espletamento dell'indagine e un'analisi statistico descrittiva dei risultati, confrontando ogni variabile osservata per quelle strutturali (genere, età e Comune di residenza) mettendo in risalto eventuali differenze di atteggiamento.

#### 4.3.1. L'indagine

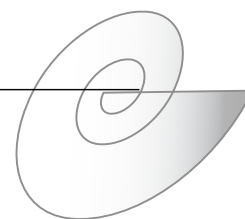
Una volta elaborato il questionario, si è proceduto alla rilevazione, tramite compilazione diretta del questionario da parte dei fruitori del servizio nei rispettivi uffici URP dei Comuni coinvolti nell'indagine, mentre a Firenze si è proceduto con una rilevazione di tipo CATI su un campione stratificato.

I cittadini che hanno risposto al questionario sono stati in totale 818, di cui 410 a Firenze<sup>7</sup> 152 a Sesto Fiorentino, 88 a Scandicci, 83 a Impruneta, 57 a Calenzano e infine 28 a Fiesole (cfr grafico 4.8).

*Grafico 4.8 - Popolazione analizzata: distribuzione dei rispondenti, per comune di rilevazione.*



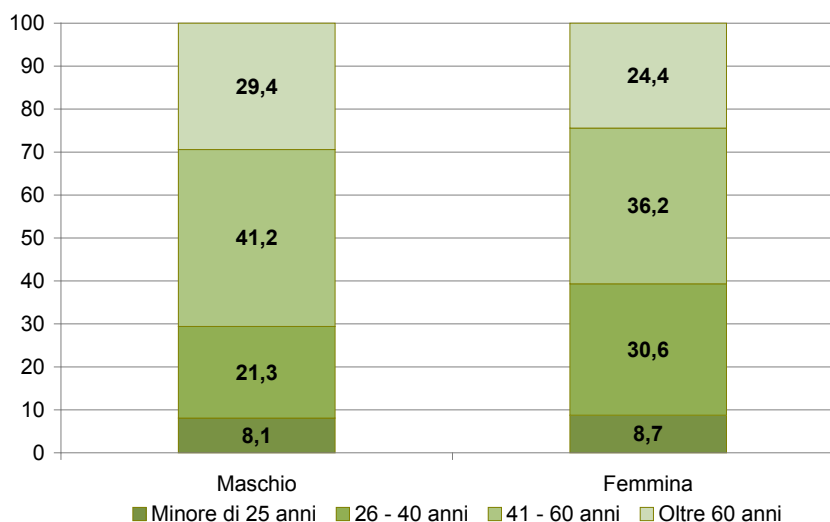
<sup>7</sup> 4.000 intervistati a Firenze, di cui 1.567 hanno dichiarato di conoscere il servizio, mentre 410 sono coloro che lo conoscono e lo utilizzano



### 4.3.2. Anagrafica

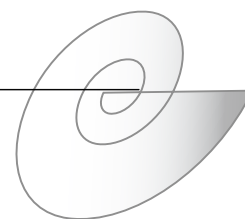
L'insieme degli intervistati dei sei Comuni è composto per il 51,3% da maschi e per il 48,7% da femmine. Per età osserviamo che l'8,4% è costituito da soggetti con età inferiore ai 25 anni, il 26,3% con età compresa fra i 26 e i 40 anni, il 38,5% fra i 41 e i 60 anni, il 26,8% superiore ai 60 anni. Confrontando le due variabili si osserva una percentuale più elevata di maschi con età superiore ai 40 anni (79,6% rispetto al 60,7% delle femmine) mentre nelle femmine si registra una più elevata percentuale di intervistate con età inferiore ai 40 anni (39,3% rispetto al 29,4% dei maschi) (cfr grafico 4.9).

Grafico 4.9 - Popolazione analizzata: distribuzione delle fasce di età, per genere.



Per quanto attiene il livello d'istruzione osserviamo che il 41,2% degli intervistati è in possesso di un diploma di scuola superiore e il 26,1% di un titolo accademico. Si evidenzia, inoltre, che il 32,7% degli intervistati non possiede un titolo di studio di grado più elevato a quello di avviamento professionale: il 9,6% del campione è in possesso della sola licenza elementare. Per genere si è constatato nei maschi una maggiore percentuale con livello d'istruzione basso (il 36,2% rispetto al 29,1% delle femmine, cfr tabella 4.13). Si ipotizza che tale differenza sia dovuta alla composizione per età del campione, infatti nei maschi si è osservata una maggiore presenza di soggetti con età superiore ai 40 anni.

In merito alla condizione occupazionale si è riscontrato che il 53,7% degli utenti intervistati risulta occupato, il 28,1% ritirato dal lavoro, il 5,7% disoccupato e il restante 12,5% si trova in altra condizione (casalinghe, studenti e altro). Per genere osserviamo che il 33,5% dei maschi è pensionato vs il 22,5% delle femmine, fra queste ultime il 19,5% si trova in altra condizione occupazionale vs il 5,8% dei maschi.



**Tabella 4.13 - Popolazione analizzata: distribuzione di “titolo di studio”, per genere (percentuali di colonna).**

	Maschio		Femmina		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Elementare / medie / avviamento	137	36,2	107	29,1	244	32,7
Diploma di maturità	143	37,8	164	44,6	307	41,2
Titolo universitario	98	25,9	97	26,4	195	26,1
Totale	378	100,0	368	100,0	746	100,0

Si può ipotizzare che tali differenti proporzioni siano dovute alla differente distribuzione di genere per l'età, come nel caso del titolo di studio. Infine, per genere, non sono stati riscontrati altri scostamenti rilevanti dalle proporzioni precedentemente illustrate di occupati e disoccupati (cfr tabella 4.14).

**Tabella 4.14 - Popolazione analizzata: distribuzione di “condizione occupazionale”, per genere (percentuali di colonna).**

	Maschio		Femmina		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Occupato	223	56,2	191	51,1	414	53,7
Disoccupato	18	4,5	26	7,0	44	5,7
Pensionato	133	33,5	84	22,5	217	28,1
Casalinga / studente / altro	23	5,8	73	19,5	96	12,5
Totale	397	100,0	374	100,0	771	100,0

### 4.3.3. Il servizio

Il questionario proposto conteneva domande inerenti la conoscenza e la frequenza di contatto con l'URP, la valutazione del linguaggio degli operatori e la qualità dell'informazione ricevuta. In questa sezione si procederà a un'analisi descrittiva dei risultati.

Agli intervistati è stato chiesto di indicare il canale principale attraverso il quale sono venuti a conoscenza del servizio scegliendo fra elenchi telefonici / media / manifesti”, “internet”, “amici / conoscenti”, “altro”. La modalità di risposta “altri uffici del Comune”, è stata prevista solo per gli altri Comuni in quanto Firenze dispone di una maggiore presenza di URP sul territorio comunale.

La maggior parte degli intervistati di Firenze è venuta a conoscenza dell'URP tramite elenchi telefonici / media / e manifesti (38,0%), il 29,5% tramite altri canali, il 22,2% con il passaparola di amici e conoscenti e il 10,2% tramite internet.

Negli altri Comuni si è riscontrato che il 47,9% è stato indirizzato agli uffici URP da altri uffici del Comune, il 13,7% tramite internet, il 13,2% con il passaparola di amici e conoscenti e il 9,2% tramite elenchi telefonici / media / manifesti (cfr grafico 4.10).



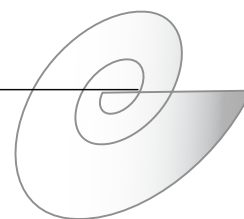
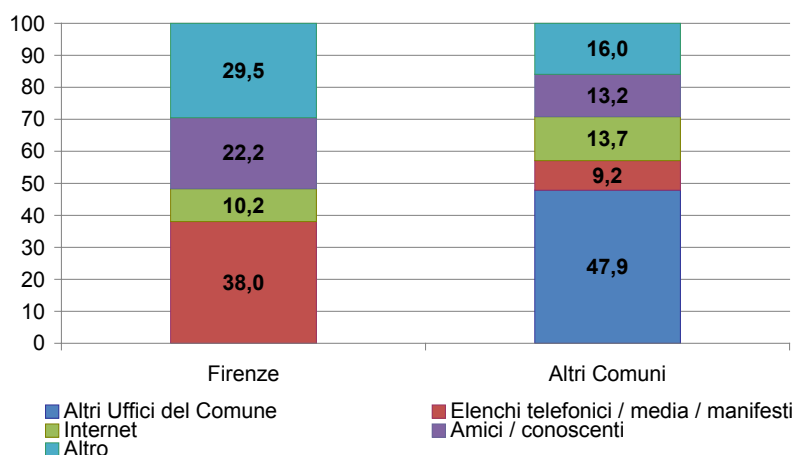


Grafico 4.10 - Popolazione analizzata: canali attraverso i quali è stato conosciuto l'URP, per tipologia di Comune.

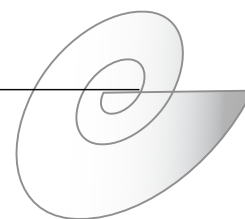


In particolare si è constatato un maggior utilizzo di internet a Scandicci (17 su 88 intervistati), mentre a Sesto Fiorentino si è registrata un'elevata percentuale di utenti che sono venuti a conoscenza dell'URP tramite il passaparola fra amici e parenti (27,2%) a discapito delle indicazioni da altri uffici del Comune (38,4%) (cfr grafico 4.11). Si può ipotizzare che tale valore sia dovuto a una maggiore visibilità del link URP sul sito istituzionale del Comune di Scandicci.

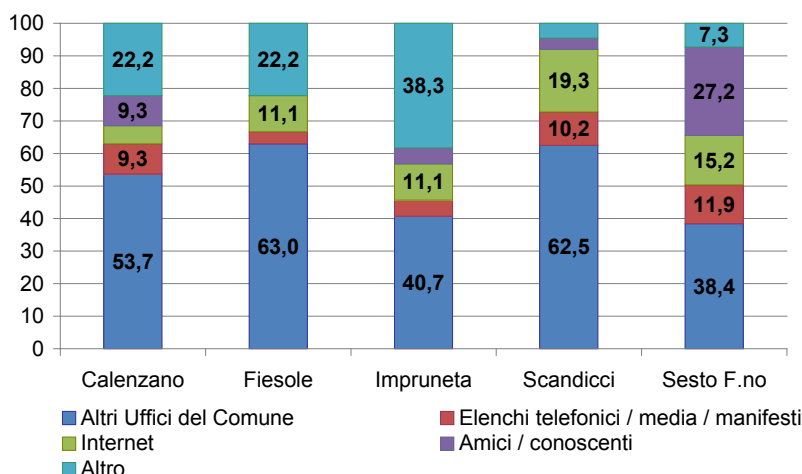
Relativamente alla domanda inerente la frequenza di utilizzo del servizio, a differenza di Firenze per il quale è stata utilizzata la metodologia di rilevazione CATI, agli altri Comuni, grazie alla somministrazione del questionario a mano è stato possibile chiedere anche se l'intervistato usava il servizio per la prima volta.

Per quanto riguarda Firenze, in generale, il 21,5% dei rispondenti ha usufruito più volte del servizio, il 14,1% meno di una volta a settimana, il 6,1% almeno una volta al mese e il restante 1,2% almeno una volta a settimana. Ha usufruito del servizio, nei tre mesi precedenti l'indagine, il 78,5% dei rispondenti.

Per quanto riguarda gli altri Comuni, in generale, il 61,0% dei rispondenti ha usufruito più volte del servizio, il 28,6% meno di una volta al mese, il 22,5% almeno una volta al mese e il restante 9,9% almeno una volta a settimana. Ha usufruito del servizio, nei tre mesi precedenti l'indagine, il 32,9% dei rispondenti e il 6,1% si è recato per la prima volta all'URP, in concomitanza col periodo di rilevazione.



**Grafico 4.11 - Popolazione analizzata: distribuzione dei canali tramite cui aver conosciuto l'URP, per "altri Comuni".**



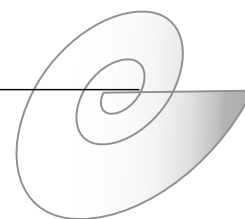
In merito alla chiarezza di linguaggio utilizzato dagli operatori, è emerso che il 90,1% degli intervistati lo ritiene sempre comprensibile e appropriato, il 7,0% lo valuta a volte generico, il 2,9% ne ha criticato l'eccessiva tecnicità.

Analizzando i dati per Comune di rilevazione, si è riscontrato che la percentuale di cittadini che valuta il linguaggio comprensibile e appropriato sale al 98,3% nel Comune di Firenze, mentre in quelli di Impruneta (19,0%), Scandicci (17,4%) e Fiesole (10 su 28 intervistati) aumenta la proporzione di coloro che lo ritengono generico (cfr tabella 4.15).

**Tabella 4.15 - Popolazione analizzata: valutazione del linguaggio degli operatori, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre comprensibile e appropriato	402	98,3	47	90,4	18	64,3	54	68,4	64	74,4	136	93,2	721	90,1
A volte rispondono in modo generico	6	1,5	2	3,8	10	35,7	15	19,0	15	17,4	8	5,5	56	7,0
Linguaggio troppo tecnico, confidenziale e non pertinente	1	0,2	3	5,8			10	12,7	7	8,1	2	1,4	23	2,9
<b>Totale</b>	<b>409</b>	<b>100,0</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>79</b>	<b>100,0</b>	<b>86</b>	<b>100,0</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>	<b>800</b>	<b>100,0</b>

Agli intervistati è stato chiesto di indicare se hanno risolto il problema per cui si sono rivolti all'URP. E' emerso che la maggior parte degli intervistati ha detto di averlo risolto immediatamente (89,8%), il 6,1% lo ha risolto solo dopo essere stato ricontattato da un altro Ufficio, il 4,1% non ha avuto esito positivo. Nei Comuni di Impruneta e Scandicci il problema è stato risolto solo dopo il ricorso ad altri uffici per circa il 18,5% delle richieste. Si può ipotizzare che questa diversità nelle risposte sia attribuibile ai differenti servizi offerti negli uffici URP (cfr tabella 4.16).



**Tabella 4.16 - Popolazione analizzata: risoluzione del problema, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Il problema è stato immediatamente risolto	343	95,5	44	91,7	26	100,0	59	76,6	64	74,4	114	89,1	650	89,8
Sono stato richiamato da altro ufficio che ha risolto il problema			2	4,2			14	18,2	16	18,6	12	9,4	44	6,1
Il problema non è stato risolto	16	4,5	2	4,2			4	5,2	6	7,0	2	1,6	30	4,1
Totale	359	100,0	48	100,0	26	100,0	77	100,0	86	100,0	128	100,0	724	100,0

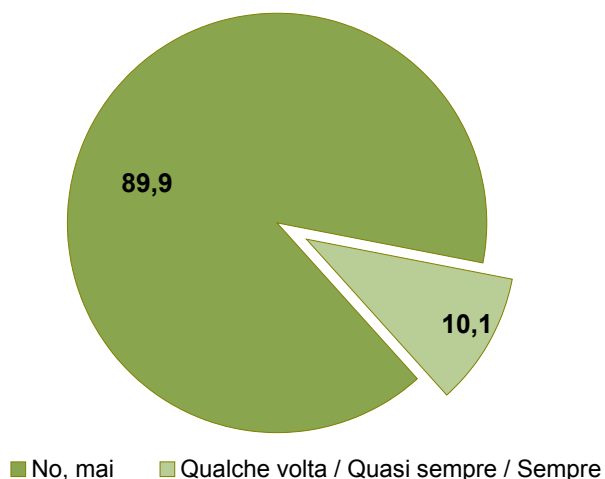
Gli ultimi due aspetti rilevati sono il giudizio sulla qualità delle informazioni ricevute e il ricorso alla verifica attraverso altri canali. Il 56,7% valuta complete e consistenti le informazioni fornite dagli operatori, sono affidabili per il 39,0% mentre solo il 4,4% le giudica inutili e inaffidabili. Per Comune osserviamo che a Sesto Fiorentino il 76,7% ha ritenuto complete e consistenti le informazioni, a differenza degli altri Comuni dove tale percentuale si assesta intorno al 50,0% circa (cfr tabella 4.17).

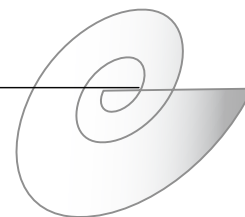
L'89,9% dei rispondenti non ha mai riscontrato informazioni diverse, attraverso altri canali, da quelle ricevute dall'URP. Il restante 10,1% ha riscontrato a volte alcune difformità nelle informazioni (cfr grafico 4.12)

**Tabella 4.17 - Popolazione analizzata: qualità delle informazioni ricevute, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Complete e consistenti	217	52,9	26	51,0	13	46,4	47	59,5	39	44,8	112	76,7	454	56,7
Affidabili	164	40,0	25	49,0	15	53,6	29	36,7	47	54,0	32	21,9	312	39,0
Talvolta contraddittorie	29	7,1					3	3,8	1	1,1	2	1,4	35	4,4
Totale	410	100,0	51	100,0	28	100,0	79	100,0	87	100,0	146	100,0	801	100,0

**Grafico 4.12 - Popolazione analizzata: verifica attraverso altri canali.**





#### 4.3.4. I giudizi

L'ultima sezione de questionario prevedeva una valutazione relativamente ad alcuni aspetti, quali la struttura, l'organizzazione del servizio e il personale. Il questionario termina chiedendo agli intervistati una valutazione complessiva del servizio su una scala da 1 a 10.

A causa di una asimmetria delle distribuzioni ottenute per Comune (caratterizzate tutte dalla presenza di giudizi molto elevati), al fine di agevolare la lettura dei risultati, si è scelto di ricodificare le risposte sostituendo la scala di origine (da 1 = molto insoddisfatto a 10 = molto soddisfatto) con una scala categorica ordinale caratterizzata da quattro modalità, raggruppata come segue:

- 10 – 9: “ottimo”;
- 8 – 7: “buono”;
- 6: “sufficiente”;
- 1 – 5: “non sufficiente”.

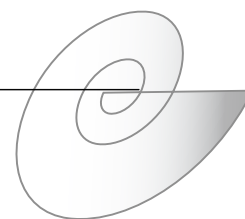
L'ultimo quesito, in merito al giudizio complessivo, verrà analizzato sulla scala di origine.

Il primo aspetto indagato riguarda la valutazione della disponibilità di parcheggi nelle vicinanze degli URP. E' emerso che il 12,3% l'ha valutata ottima, il 35,3% buona, il 18,8% sufficiente e il 33,7% non sufficiente. Per Comune si osserva che Sesto Fiorentino ha la più elevata percentuale di giudizi ottimi (25,0%) e sufficienti (21,6%), Scandicci di giudizi buoni (61,6%). Il 77,8% degli intervistati di Fiesole non ha valutato positivamente la disponibilità di parcheggio (cfr tabella 4.18).

*Tabella 4.18 - Popolazione analizzata: valutazione parcheggi, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).*

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	12	5,3	10	18,5			10	12,2	8	9,3	37	25,0	77	12,3
buono	88	38,8	7	13,0	1	3,7	27	32,9	53	61,6	44	29,7	220	35,3
sufficiente	42	18,5	8	14,8	5	18,5	15	18,3	15	17,4	32	21,6	117	18,8
non sufficiente	85	37,4	29	53,7	21	77,8	30	36,6	10	11,6	35	23,6	210	33,7
Totale	227	100,0	54	100,0	27	100,0	82	100,0	86	100,0	148	100,0	624	100,0

La raggiungibilità con i mezzi pubblici è sicuramente uno degli aspetti più importanti per le tipologie di ufficio che si pongono come obiettivo quello di agire da interfaccia tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione. Dall'analisi dei voti espressi dagli intervistati si evidenzia che il 16,3% l'ha valutata ottima, il 48,3% buona, il 18,3% sufficiente e il 17,1% non sufficiente. Per Comune si evidenzia che Calenzano e Sesto Fiorentino hanno la percentuale più elevata di giudizi ottimi (30,5% circa), Firenze buoni (58,1%), Fiesole sufficienti (37,0%) e non sufficienti (44,4%, 12 su 27 intervistati) (cfr tabella 4.19).



**Tabella 4.19 - Popolazione analizzata: valutazione raggiungibilità con i mezzi pubblici, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	4	3,1	13	30,2			9	11,7	13	14,9	43	30,7	82	16,3
buono	75	58,1	13	30,2	5	18,5	32	41,6	58	66,7	60	42,9	243	48,3
sufficiente	27	20,9	7	16,3	10	37,0	18	23,4	9	10,3	21	15,0	92	18,3
non sufficiente	23	17,8	10	23,3	12	44,4	18	23,4	7	8,0	16	11,4	86	17,1
Totale	129	100,0	43	100,0	27	100,0	77	100,0	87	100,0	140	100,0	503	100,0

Le indicazioni per raggiungere gli URP acquistano notevole importanza soprattutto nei casi in cui gli stessi siano ubicati in strutture con tipologie di uffici diverse o risultino difficilmente raggiungibili senza una segnaletica stradale adeguata. Il 12,3% degli intervistati ha giudicato ottimo questo aspetto, il 50,2% buono, il 21,3% sufficiente e il 16,3% non sufficiente. Per Comune si osserva che a Calenzano il 33,3% dei fruitori del servizio l'ha valutato ottimo, il 69,4% degli intervistati a Scandicci l'ha valutato buono. Fiesole risulta il Comune con le più elevate percentuali di valutazioni sufficienti e non sufficienti, rispettivamente il 48,1% e il 37,0% (cfr tabella 4.20).

**Tabella 4.20 - Popolazione analizzata: valutazione indicazioni per raggiungere l'URP, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	6	2,3	16	33,3	2	7,4	16	20,3	5	5,9	34	23,0	79	12,3
buono	140	54,5	18	37,5	2	7,4	29	36,7	59	69,4	75	50,7	323	50,2
sufficiente	68	26,5	5	10,4	13	48,1	14	17,7	12	14,1	25	16,9	137	21,3
non sufficiente	43	16,7	9	18,8	10	37,0	20	25,3	9	10,6	14	9,5	105	16,3
Totale	257	100,0	48	100,0	27	100,0	79	100,0	85	100,0	148	100,0	644	100,0

L'accessibilità ai Pubblici Uffici per i diversamente abili è una discriminante importante per tutti gli Enti. Il 32,8% degli intervistati l'ha valutata ottima, il 43,3% buona, il 12,9% sufficiente e l'11,0% non sufficiente. Per Comune<sup>8</sup> si osserva che il 53,3% degli intervistati a Calenzano l'ha valutata ottima, il 67,5% e il 18,1% a Scandicci l'hanno valutata rispettivamente buona e sufficiente. Impruneta risulta il Comune con la più elevata percentuale di giudizi non sufficienti, con un valore pari al 25,3% (cfr tabella 4.21).

<sup>8</sup> A Firenze questo aspetto non è stato chiesto poiché le sedi URP non presentano barriere architettoniche.



**Tabella 4.21 - Popolazione analizzata: valutazione accessibilità per i diversamente abili, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	24	53,3	8	29,6	15	20,0	5	6,0	70	49,3	122	32,8
buono	9	20,0	13	48,1	31	41,3	56	67,5	52	36,6	161	43,3
sufficiente	5	11,1	2	7,4	10	13,3	15	18,1	16	11,3	48	12,9
non sufficiente	7	15,6	4	14,8	19	25,3	7	8,4	4	2,8	41	11,0
Totale	45	100,0	27	100,0	75	100,0	83	100,0	142	100,0	372	100,0

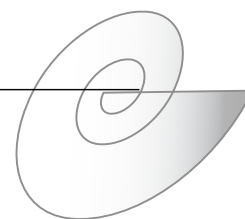
L'ultimo aspetto indagato relativo alla struttura è il comfort dei locali. E' emerso che il 15,4% l'ha valutato ottimo, il 51,3% buono, il 23,4% sufficiente e il 9,9% non sufficiente. Per Comune, Calenzano risulta avere la più alta percentuale di giudizi ottimi, con un valore pari al 38,8%. Fiesole e Scandicci hanno la più elevata percentuale di giudizi buoni, con un valore pari a circa il 63,0%. Il 35,7% dei fiorentini ha valutato sufficiente il comfort dei locali mentre a Sesto Fiorentino il 17,2% l'ha valutato non sufficiente (cfr tabella 4.22).

**Tabella 4.22 - Popolazione analizzata: valutazione comfort dei locali, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	15	3,7	19	38,8	8	29,6	20	24,7	21	25,0	40	26,5	123	15,4
buono	207	51,0	20	40,8	17	63,0	43	53,1	53	63,1	69	45,7	409	51,3
sufficiente	145	35,7	3	6,1	2	7,4	13	16,0	8	9,5	16	10,6	187	23,4
non sufficiente	39	9,6	7	14,3			5	6,2	2	2,4	26	17,2	79	9,9
Totale	406	100,0	49	100,0	27	100,0	81	100,0	84	100,0	151	100,0	798	100,0

Le valutazioni degli orari di apertura e dei tempi d'attesa si collocano fra gli aspetti più rilevanti per quanto attiene le competenze dell'URP, che rappresenta il biglietto da visita dell'Amministrazione rispetto alle diverse tipologie di Servizi erogati, e pertanto deve essere pensato e organizzato nel modo più funzionale possibile alle esigenze del cittadino.

Per quanto riguarda gli orari di apertura il 19,9% degli intervistati li ha valutati ottimi, il 49,7% buoni, il 21,3% sufficienti e il 9,2% non sufficienti. Scandicci risulta il Comune con la più elevata percentuale di giudizi ottimi, con un valore pari al 54,1%, Fiesole quello con più giudizi buoni (70,4%) e Firenze quello con più giudizi sufficienti. Infine Firenze e Fiesole risultano i Comuni con le più elevate percentuali di giudizi non sufficienti, con un valore pari a circa l'11,5% (cfr tabella 4.23).



**Tabella 4.23 - Popolazione analizzata: valutazione orari di apertura, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	18	4,4	20	42,6	5	18,5	18	22,5	46	54,1	51	34,0	158	19,9
buono	210	51,7	19	40,4	19	70,4	35	43,8	36	42,4	76	50,7	395	49,7
sufficiente	130	32,0	5	10,6	1	3,7	18	22,5	3	3,5	12	8,0	169	21,3
non sufficiente	48	11,8	3	6,4	2	7,4	9	11,3			11	7,3	73	9,2
Totale	406	100,0	47	100,0	27	100,0	80	100,0	85	100,0	150	100,0	795	100,0

Per quanto riguarda i tempi di attesa agli sportelli è emerso che il 24,7% li ha valutati ottimi, il 53,1% buoni, il 13,5% sufficienti e l'8,7% non sufficienti. Per Comune è emerso che Sesto Fiorentino ha la più elevata percentuale di giudizi ottimi, con un valore pari al 36,2%. L'85,2% degli intervistati a Fiesole li ha valutati buoni. A Calenzano, il 16,7% ha valutato i tempi di attesa non sufficienti (cfr tabella 4.24). Per Firenze, è stata usata una scala di valutazione diversa perché le sedi URP sul territorio comunale sono più di una. Per questo motivo è stato chiesto agli intervistati di indicare una modalità di risposta tra minima, accettabile ed eccessiva. E' emerso che il 27,6% li ha valutati minimi, il 65,4% accettabili e il restante 7,1% eccessivi.

**Tabella 4.24 - Popolazione analizzata: valutazione tempi di attesa allo sportello, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	14	29,2	4	14,8	13	16,3	12	13,6	54	36,2	97	24,7
buono	21	43,8	23	85,2	39	48,8	59	67,0	66	44,3	208	53,1
sufficiente	5	10,4			13	16,3	16	18,2	19	12,8	53	13,5
non sufficiente	8	16,7			15	18,8	1	1,1	10	6,7	34	8,7
Totale	48	100,0	27	100,0	80	100,0	88	100,0	149	100,0	392	100,0

L'ultima serie di aspetti analizzati riguarda la cortesia, la disponibilità e la professionalità degli operatori.

Complessivamente il 41,4% ha valutato ottima la cortesia degli operatori, il 51,1% buona e il 5,7% sufficiente. Solo l'1,9% degli intervistati ha valutato non sufficiente questo aspetto. Per Comune si evidenzia che circa il 90,0% degli intervistati a Fiesole e Sesto Fiorentino ha giudicato ottima la cortesia degli operatori. A Firenze il 78,8% l'ha valutata buona (cfr tabella 4.25).





**Tabella 4.25 - Popolazione analizzata: valutazione cortesia degli operatori, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	40	9,8	40	78,4	25	92,6	48	58,5	51	58,6	131	86,2	335	41,4
buono	323	78,8	6	11,8	2	7,4	29	35,4	34	39,1	19	12,5	413	51,1
sufficiente	38	9,3	2	3,9			4	4,9	2	2,3			46	5,7
non sufficiente	9	2,2	3	5,9			1	1,2			2	1,3	15	1,9
Totale	410	100,0	51	100,0	27	100,0	82	100,0	87	100,0	152	100,0	809	100,0

Anche la disponibilità degli operatori registra valutazioni molto positive. Il 43,0% l'ha valutata ottima, il 48,0% buona, il 7,2% sufficiente e solo l'1,7% non sufficiente. Per Comune di rilevazione si evidenzia che circa il 90,0% degli intervistati a Fiesole e Sesto Fiorentino ha espresso una valutazione ottima, a Firenze il 74,4% buona e il 12,4% sufficiente (cfr tabella 4.26).

**Tabella 4.26 - Popolazione analizzata: valutazione disponibilità degli operatori, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

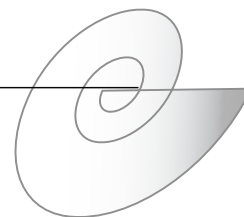
	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	45	11,0	38	76,0	24	92,3	51	63,0	55	64,0	133	88,1	346	43,0
buono	305	74,4	8	16,0	2	7,7	24	29,6	31	36,0	16	10,6	386	48,0
sufficiente	51	12,4	1	2,0			5	6,2			1	0,7	58	7,2
non sufficiente	9	2,2	3	6,0			1	1,2			1	0,7	14	1,7
Totale	410	100,0	50	100,0	26	100,0	81	100,0	86	100,0	151	100,0	804	100,0

La professionalità degli operatori è sicuramente l'aspetto più importante per un ufficio polivalente che deve saper dare risposte alle più diverse esigenze degli utenti. Complessivamente il 39,1% l'ha valutata ottima, il 49,1% buona, l'8,9% sufficiente e solo il 2,9% non sufficiente. Per Comune di rilevazione si evidenzia che Sesto Fiorentino risulta il Comune con la percentuale più elevata di giudizi ottimi, Firenze quello con le più elevate percentuali di giudizi buoni e sufficienti, rispettivamente il 72,2% e il 15,1%. Infine, a Calenzano si è riscontrata la percentuale più elevata di giudizi non sufficienti, con un valore pari al 5,9% (cfr tabella 4.27).

**Tabella 4.27 - Popolazione analizzata: valutazione professionalità degli operatori, per Comune di rilevazione (percentuali di colonna).**

	Firenze		Calenzano		Fiesole		Impruneta		Scandicci		Sesto F.no		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ottimo	34	8,3	38	74,5	19	70,4	51	63,8	35	40,7	138	91,4	315	39,1
buono	296	72,2	8	15,7	8	29,6	22	27,5	50	58,1	11	7,3	395	49,1
sufficiente	62	15,1	2	3,9			6	7,5	1	1,2	1	0,7	72	8,9
non sufficiente	18	4,4	3	5,9			1	1,3			1	0,7	23	2,9
Totale	410	100,0	51	100,0	27	100,0	80	100,0	86	100,0	151	100,0	805	100,0

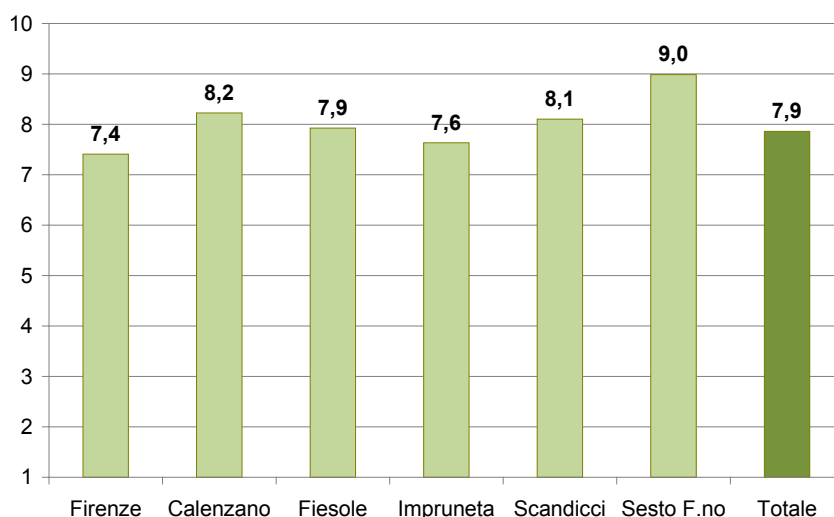


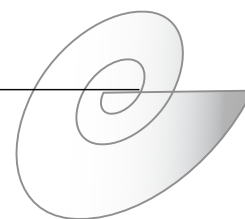


Infine, dalla valutazione complessiva del servizio emerge che la votazione generale media attribuita è pari a 7,9. Per Comune gli utenti di Sesto Fiorentino risultano i più soddisfatti con una votazione media pari a 9,0 mentre Firenze e Impruneta registrano le medie più basse (circa 7,5) (cfr grafico 4.13).

A fronte di valutazioni medie molto elevate per tutti i Comuni coinvolti (sempre superiori a 7 su 10), per il Comune di Firenze si siano riscontrato un valore leggermente più basso di quello degli altri comuni. Come già ricordato più volte, le caratteristiche e le modalità di erogazione del servizio URP di Firenze si differenzia da quello degli altri comuni piccoli. Firenze presenta svariate sedi URP a differenza degli altri comuni in cui la sede è unica, generalmente dislocata nel palazzo comunale e caratterizzata da buoni livelli di accessibilità.

*Grafico 4.13 - Popolazione analizzata: votazioni medie della soddisfazione complessiva, per Comune di rilevazione.*





#### **4.3.5. Elementi di conclusione**

I risultati hanno messo in evidenza che il canale principale attraverso cui gli utenti sono venuti a conoscenza dell'URP è l'indicazione da parte di altri Uffici; a Sesto Fiorentino è largamente diffuso il passaparola e a Scandicci la maggiore visibilità del link sulla pagina istituzionale ha probabilmente favorito la conoscenza dell'URP anche presso i più giovani, a Firenze gli elenchi telefonici i media e manifesti.

La valutazione è risultata decisamente positiva per gli operatori, sia per il linguaggio, sempre comprensibile e appropriato, sia per la capacità di risolvere i problemi. Inoltre, sono stati valutati molto positivamente anche per la capacità di fornire informazioni complete e consistenti e ciò lascia ipotizzare la necessità degli utenti di non verificare le informazioni attraverso altri canali.

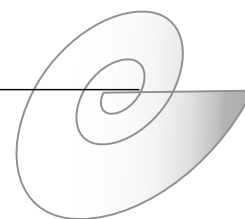
Le valutazioni attribuite ai diversi aspetti, quali i parcheggi, l'accessibilità, il comfort ecc., evidenziano valutazioni positive. In alcuni Comuni sono stati evidenziati problemi legati all'ubicazione delle strutture (parcheggi, raggiungibilità con i mezzi pubblici, indicazioni) e agli aspetti organizzativi (orari di apertura, tempi di attesa).

A fronte di valutazioni medie molto elevate per tutti i Comuni coinvolti (sempre superiori a 7 su 10), per il Comune di Firenze si siano riscontrato un valore leggermente più basso di quello degli altri comuni. Come già ricordato più volte, le caratteristiche e le modalità di erogazione del servizio URP di Firenze si differenzia da quello degli altri comuni piccoli. Firenze presenta svariate sedi URP a differenza degli altri comuni in cui la sede è unica, generalmente dislocata nel palazzo comunale e caratterizzata da buoni livelli di accessibilità.

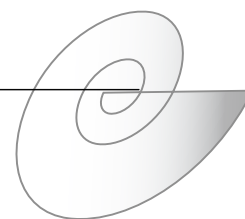
## **5. Gli indicatori per la valutazione della qualità**

### **5.1. Indicatori Cambio indirizzo**

La tabella che segue riporta gli indicatori che sono stati individuati e condivisi con il gruppo di lavoro dei Comuni aderenti al progetto. Gli stessi potranno essere utilizzati per il benchmarking territoriale.



INDICATORI CAMBIO INDIRIZZO	
<b>INFORMAZIONI SUL SERVIZIO</b>	
Qualità percepita	Percezione dell'informazione sul servizio in generale: chiara, esaustiva, adeguata, imprecisa, inutile, troppa, poca
	<b>Utilizzo dei diversi canali per avere informazioni sul servizio</b> (EX "Frequenza di utilizzo dei diversi canali compilare e presentare la domanda-pratica-segnalazione")
	Livello di preparazione del personale allo sportello
	Livello di preparazione del personale che risponde al telefono
	Livello di cortesia e attenzione all'utente del personale allo sportello
	Livello di cortesia e attenzione all'utente del personale che risponde al telefono
	Soddisfazione rispetto alle informazioni ottenute
	Soddisfazione rispetto all'aggiornamento dei contenuti
Qualità attesa	Quale aspetto è più importante per avere informazioni sul servizio (NON E UN INDICATORE MA UN PARAMETRO DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO)
Qualità percepita	<b>Utilizzo dei diversi canali</b> (EX "Frequenza di utilizzo dei diversi canali compilare e presentare la domanda-pratica-segnalazione")
	Facilità di reperimento della modulistica
	Livello di aggiornamento della modulistica
	Livello di preparazione del personale allo sportello
	Livello di cortesia e attenzione all'utente del personale allo sportello
	Difficoltà di compilazione moduli
	Difficoltà di compilazione moduli on line e mancanza istruzioni NB: nei questionari si evince se si è usato modulo online o a sportello correlando questa domanda con la domanda precedente (la numero 4 per tutti)
<b>Cambio indirizzo</b>	
Qualità percepita	Quale strumento utilizza per invio modifiche ai dati o documentazione integrativa al Comune (posta tradizionale, mail, internet)
Qualità attesa	Soddisfazione rispetto al servizio elargito
Reali	Gli uffici sono facilmente accessibili
	Le sale d'attesa sono confortevoli
Virtuali	Il sito è facilmente accessibile
	Il sito è facilmente navigabile
<b>Cambio indirizzo</b>	
	Soddisfazione rispetto agli orari di apertura
	Soddisfazione rispetto alla gestione delle code/tempi di attesa
	Soddisfazione rispetto ai tempi di rilascio
<b>GIUDIZIO FINALE</b>	
	Indicatore complessivo di qualità percepita
	Come potrebbe essere migliorato il servizio



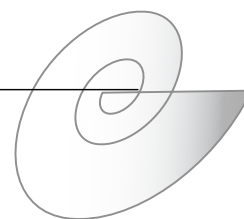
Gli indicatori evidenziati in rosso sono quelli che sono stati modificati rispetto all'indagine svolta per il Comune di Firenze.

Gli indicatori evidenziati in verde sono stati calcolati in modo aggregato, ad eccezione degli indicatori inerenti all'utilizzo del web poiché tale servizio non era attivo nei Comuni coinvolti nell'indagine.

## 5.2. Indicatori URP

La tabella che segue riporta gli indicatori che sono stati individuati e condivisi con il gruppo di lavoro dei Comuni aderenti al progetto. Gli stessi potranno essere utilizzati per il benchmarking territoriale.

INDICATORI URP	
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	
Qualità percepita	
	Livello di cortesia e attenzione all'utente del personale allo sportello
	Soddisfazione rispetto alle informazioni ottenute
Qualità attesa	Come è venuto a conoscenza del canale telefonico/centralino/contact center (NON È UN INDICATORE MA UN PARAMETRO DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO)
INTEGRAZIONE DOCUMENTAZIONE E STATO PRATICA	
	Livello di comprensibilità del linguaggio del personale di contatto (telefonico o URP)
AMBIENTI E SERVIZI DI COMUNICAZIONE	
Reali	Le sale d'attesa sono confortevoli
	Le indicazioni per raggiungere lo sportello sono chiare
	Disponibilità parcheggi nelle vicinanze
	Vicinanza fermate mezzi pubblici
Virtuali	Frequenza di utilizzo dei diversi canali
COMODITA'	
	Soddisfazione rispetto agli orari di apertura servizio URP
	Soddisfazione rispetto ai giorni di apertura servizio URP
	Soddisfazione rispetto alla gestione delle code/tempi di attesa agli sportelli URP
GIUDIZIO FINALE	
	Indicatore complessivo di qualità percepita



## 6. Conclusioni finali

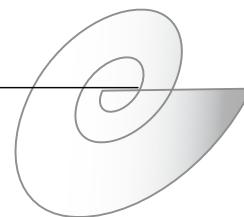
La visione sistemica e modulare che ha caratterizzato l'architettura di progetto in tutte le sue fasi e articolazioni non ha potuto prescindere dal ricorso ai più avanzati strumenti statistico-informatici e più in generale alle moderne tecnologie dell'informazione. Tale impostazione progettuale ha consentito di perseguire un duplice obiettivo: è stata valutata la qualità dei servizi erogati dalle amministrazioni aderenti (in termini di efficacia degli stessi e di soddisfazione espressa dall'utenza), fornendo alle stesse indicazioni metodologiche d'indagine basate su tecniche di rilevazione e strumenti statistici per prossime replicazioni delle azioni di monitoraggio in totale autonomia. Il tutto anche grazie alla costante dialettica con i vari referenti delle amministrazioni comunali, che ha contraddistinto il progetto fin dalle sue prime battute.

La ricerca è stata essenzialmente articolata in due fasi: la prima fase è stata dedicata alla valutazione della qualità erogata qualità dal lato dell'offerta (ovvero dal lato delle Amministrazioni Locali); nella seconda fase si è proceduto a una valutazione della qualità erogata dal lato della domanda (ovvero dal lato del cittadino utente/fruttore), al fine di valutare la discrepanza tra qualità percepita e qualità attesa, ma anche tra qualità percepita dal lato del cittadino e qualità dei servizi erogati per come essa viene percepita dal lato dell'operatore comunale. La prima fase è stata caratterizzata da un approccio di ricerca di tipo prettamente qualitativo, mentre la seconda da un approccio di tipo esclusivamente quantitativo.

Nella prima fase, l'organizzazione di FG ha giocato un ruolo fondamentale ai fini delle azioni condotte nel proseguo. Tramite i FG, che hanno visto la partecipazione di tutti i responsabili dei servizi delle Amministrazioni coinvolte nel progetto, è stato possibile delineare il quadro dei principali aspetti caratterizzanti i servizi da sottoporre a monitoraggio; è stato al contempo anche possibile pervenire a una preliminare valutazione di tali servizi dal lato dell'offerta che si rivelerà estremamente preziosa nell'interpretazione di quanto dichiarato dal lato della domanda.

In particolare, l'analisi testuale dei FG ha permesso di delineare un iter concettuale classico nello studio dei sistemi locali di welfare-state, che vede l'enucleazione della dimensione della domanda vs offerta, integrate da una sovra-dimensione più soggettiva. I partecipanti ai FG, infatti, (rappresentati dell'offerta) hanno parlato ponendosi anche in termini di cittadini fruitori e dunque dal lato della domanda. Inoltre, l'analisi testuale di quanto dibattuto in sede di FG ha costituito la base per la predisposizione delle due schede di rilevazione.

La seconda fase è stata caratterizzata dalla conduzione delle indagini a della successiva analisi dei dati rilevati. Per la rilevazione che ha interessato gli URP, le schede di rilevazione sono state somministrate direttamente a tutti i cittadini/utenti dagli addetti allo sportello ad eccezione del Comune di Firenze per il quale è stata fatta una indagine telefonica con metodologia CATI. Per la valutazione delle procedure di Cambio Indirizzo si è scelto di ricorrere a indagini telefoniche mediante tecnica CATI di un elenco di cittadini che avevano richiesto tale servizio nel corso dell'anno precedente, per tutti i Comuni, compreso Firenze. Il ricorso a differenti



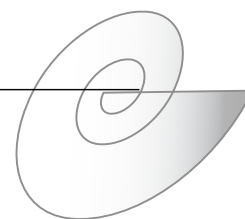
---

modalità d'indagine trova giustificazione nell'impossibilità di disporre delle lista dei cittadini che hanno preso contatti con l'URP. È importante sottolineare che le tecniche di somministrazione utilizzate hanno garantito un buon trade-off tra i vincoli di efficacia e economicità/tempestività della rilevazione, consentendo attendibili considerazioni di carattere inferenziale a livello comunale.

Un primo bilancio delle attività svolte consente di riscontrare immediatamente i vantaggi dell'approccio allargato e condiviso fra i Comuni, proposto dal progetto: il manifestarsi di buone prassi che possono essere documentate e replicate; lo sviluppo di strumenti per la valutazione interna della qualità dei servizi; l'analisi delle diverse modalità di gestione dei processi realizzata direttamente dai funzionari interessati, portatori di una competenza sul campo difficilmente riscontrabile negli studi teorici. Le analisi quantitative condotte sui dati rilevati si sono concentrate essenzialmente sulla valutazione della qualità erogata e percepita relativamente ai servizi individuati. Tramite opportune batterie di indicatori, condivise con i referenti di tutte le Amministrazioni aderenti al progetto, è stato possibile delineare un quadro qualitativo dell'operato delle Amministrazioni stesse.

In conclusione, sebbene una lettura attenta del presente rapporto potrebbe evidenziare qualche elemento di discrepanza tra la qualità percepita dal lato dell'offerta e quella dal lato della domanda, il punto d'arrivo che si ritiene cruciale è quello di un quadro di risultati che hanno restituito un profilo di eccellenza rispetto alla valutazione della qualità dei servizi di tutte le amministrazioni coinvolte. Non sono emersi Comuni qualitativamente "migliori" di altri sotto tutti gli aspetti rilevati, piuttosto i risultati delle analisi condotte individuano aspetti specifici di fragilità sulla percezione della qualità di alcuni servizi; aspetti su cui i diversi Comuni potrebbero agire per migliorare la loro performance generale.

In ultima analisi, la ricerca ha anche consentito di costruire un prezioso patrimonio informativo condiviso tra l'Ufficio di Statistica Associato di Firenze e l'Università di Firenze.

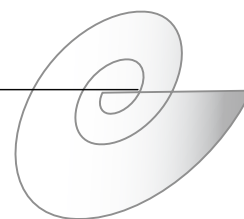


## APPENDICE A – Mansionario per il FG Qua.ser

Il documento contiene l'articolazione dei FG con indicazioni su tempi, attività, output e annotazioni. La struttura prevede delle parti che sono analoghe per tutti i focus group esterni e altre che sono specifiche e connesse agli ambiti di indagini per le varie dimensioni della qualità.

Tempi	Azioni	Note
Prima del FG	Preparazione incontro: <ul style="list-style-type: none"><li>- Lucidi per presentare i lavori sinteticamente</li><li>- Logistica: prenotazione spazi sopraluogo, acquisto materiali consumo (pennarelli per ogni partecipante),</li><li>- Segreteria organizzativa per gli inviti, recall e conferme dei partecipanti</li><li>- Predisporre cartelline con elaborati, grafici, temi per le domande.</li><li>- Stampare in formato A3 ingranditi gli indicatori per ciascun tema di analisi in tante copie quanti sono i partecipanti + 2.</li><li>- Fare incontro con il team che facilita l'incontro per ripassare il mansionario e controllare la logistica il giorno prima.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Può essere utile avere un registratore digitale per avere memoria di quanto detto anche se si usano solo alcune informazioni. Va identificato all'interno dell'ente chi si occupa della trascrizione di queste sezioni.</li><li>- Ricordarsi di fare foto digitali.</li></ul>
Il giorno del workshop	Registrazione e accoglienza: <ul style="list-style-type: none"><li>- Badge con il nome del partecipante (si può usare nastro adesivo di carta per carrozzeri imbianchini alto 5 cm)</li><li>- <i>Cartellina con una copia degli indicatori e una pagina sul progetto Qua.ser</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il team che facilita e coordina il workshop deve essere presente prima dell'ingresso dei partecipanti e accoglierli.</li><li>- Prevedere che ci possa essere un ritardo accademico di 15 – 20 minuti e considerarlo nella programmazione della giornata.</li></ul>

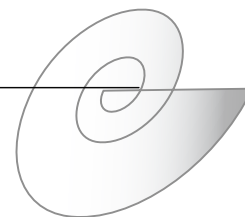
Tempi	Azioni	Note
15 min	Apertura e autopresentazione dei partecipanti. Aspettative, desideri per rompere il ghiaccio, riscaldare e motivare il gruppo.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Due round di <i>speed dating</i> di 2 minuti ciascuno</li><li>- Autopresentazione di un minuto a tutti (prendere appunti su un poster e sul computer)</li></ul>
10 min	Motivazione del workshop e presentazione del programma (il facilitatore, coadiuvato dall'esperto) <ul style="list-style-type: none"><li>- Scaletta della giornata</li><li>- Obiettivi: costruire insieme il questionario della customer satisfaction</li><li>- Metodi e regole: comportamenti che facilitano e che limitano il lavoro di gruppo.</li><li>- Quello che il FG non è: limiti di batteria e ambiti del FG</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lo schema dei metodi e regole dei comportamenti che facilitano e limitano verrà fornito durante il corso di formazione: tra questi anche il ruolo del facilitatore che può interrompere, intervenire, fare domande.</li><li>- Chiarire che ci si concentra solo su alcuni aspetti del servizio e quali</li><li>- Parlare sempre lentamente, mantenere il contatto visivo, verificare se tutti capiscono il linguaggio tecnico</li></ul>



15 minuti	<p>Presentare il questionario della Customer Satisfaction (facilitatore ed esperto):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spiegare che lo si riempirà e convaliderà insieme</li> <li>- far capire perché è importante la Customer Satisfaction.</li> </ul>	In tutto il FG il facilitatore controlla il processo, introduce e fa domande. L'esperto chiarisce, illustra, risponde a dubbi tecnici ma parla il meno possibile
10 minuti	Illustrare il processo relativo al servizio	- Utilizzare dei lucidi e schemi per illustrare i processi e far capire le implicazioni.
20 minuti	Illustrare e spiegare gli indicatori che sono stati selezionati e far capire che si devono convalidare, arricchire, trasformare in domande	- Usare sia dei lucidi (powerpoint ma con caratteri leggibili) che degli stampati in formato A3 per ciascun gruppo di indicatori.
20 minuti	Sessione per raccogliere suggerimenti complessivi dai gruppi rispetto all'insieme di indicatori	- Questa può essere condotta sia con la modalità tradizionale che con il Mosaico Digitale.
90 minuti	<p>Sessioni di approfondimento con gli elementi emersi sugli indicatori di customer satisfaction per ciascun servizio erogato sui diversi canali per selezionare quelli prioritari per elaborare il <b>prototipo di questionario di customer satisfaction</b> rispetto ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domande</li> <li>- Modalità di somministrazione</li> <li>- Target potenziali</li> <li>- Linee guida specifiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questa sessione può essere condotta abbinando il FG al Mosaico Digitale e utilizzando tecniche di visualizzazione, poster, metaplan.</li> <li>- In alcune fasi si chiederà agli stessi partecipanti di lavorare in gruppi e presentare delle proposte per vari ambiti del questionario.</li> </ul>

Tempi	Azioni	Note
20 minuti	Raccolta raccomandazioni e valutazione	- Ultimo round di sintesi
10 minuti	Conclusioni	- Ricordarsi di ringraziare tutti i partecipanti ed eventualmente segnalare nei rapporti o lavori che emergeranno successivamente che anche loro hanno contribuito alla creazione degli strumenti Qua.ser
Dopo il FG	<p>Preparazione rapporto finale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta di tutte le informazioni, appunti digitali, fotografie di elaborati e grafici</li> <li>- Compilazione del rapporto</li> <li>- Invio entro ..... dal completamento del workshop</li> </ul>	- Seguire la "Struttura del rapporto istantaneo di Focus Group Qua.ser"





## APPENDICE B – Il questionario relativo al servizio di “Cambio indirizzo”

### 1 - Informazioni per presentare la pratica

#### 1. Qual è la modalità che utilizza per avere informazioni sulla pratica cambio di indirizzo?

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Web

Sportello Anagrafe

Telefono (centralino o Contact Center)

#### se ha risposto Sportello, Telefono o Ufficio Anagrafe

##### 1a. Come giudica il livello di preparazione del Personale

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

##### 1b. Come giudica la disponibilità del Personale

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

#### se ha risposto Sito Web del Comune

##### 1c. Come giudica il livello di completezza dei contenuti:

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

##### 1d. Come giudica l'aggiornamento dei contenuti

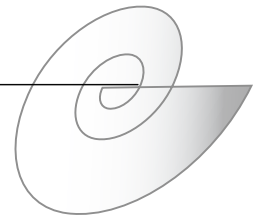
- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

#### 2. Qual è l'aspetto che ritiene più importante per avere informazioni sul servizio?

- preparazione del personale
- disponibilità e cortesia
- velocità di risposta
- aggiornamento del sito web

#### 3. In generale, come valuta la qualità delle informazioni ottenute?

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente



---

## **2 – Modalità di presentazione della pratica e istruttoria**

---

### **4. Il personale che ha incontrato e' stato**

- Cortese
  - Si
  - No
- Esauriente (Competente)
  - Si
  - No
- Attento ai suoi bisogni
  - Si
  - No

### **5. Come giudica la qualità della modulistica in base a:**

#### **5a.Facilità di reperimento della modulistica (Sul sito e/o agli sportelli)**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

#### **5b.Chiarezza e facilità di compilazione**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

#### **5c.Aggiornamento della modulistica (rispetto alle normative vigenti)**

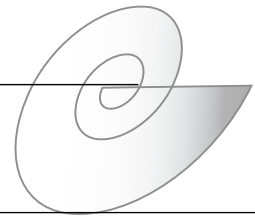
- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

### **6.Come giudica il servizio di comunicazione sullo stato della pratica**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

### **7. Qual è secondo lei lo strumento più efficace per comunicare lo stato della pratica? (indicare al massimo 3 strumenti)**

- Sito
- Fax
- Sms
- E-mail
- Posta
- Telefono
- Sportello
- Altro



---

### 3 – Accessibilità dei servizi

---

#### 8 . Se utilizza lo sportello, come giudica la facilità di accesso agli uffici

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

#### 9. Come giudica il comfort degli ambienti che ospitano il servizio per la presentazione di Cambio indirizzo?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

#### 10. Come giudica gli orari di apertura degli uffici?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Insufficiente

#### 11. Come valuta il tempo di attesa:

- Minimo
- Accettabile
- Eccessivo

---

### 4 – GIUDIZIO FINALE

---

#### 12. Ha ottenuto il cambio di indirizzo nei tempi e nei modi attesi, secondo le sue aspettative?

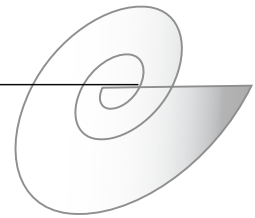
- Sì
- No

#### 12.A Se no, quali ritiene che siano gli elementi del servizio che hanno inciso negativamente sul suo giudizio?

- tempistica
- informazione non adeguata
- modulistica non adeguata
- modalità e tempi di verifica dell'effettiva nuova residenza
- residenza







#### 13. Come valuta il servizio CAMBIO INDIRIZZO nel suo complesso? (dia un voto da 1 a 10)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



## APPENDICE C – Il questionario relativo al servizio “URP”

**PROGETTO QUASER**

**Gentile UTENTE,**  
La invitiamo a compilare il questionario sulla **QUALITÀ DEI SERVIZI** erogati dal suo Comune.

Contrassegni la Sua risposta con una crocetta all'interno degli appositi quadratini: es.

**Grazie.**

codice comune: **005**

**Informazioni personali**

<b>GENERE</b>	<input type="checkbox"/> maschio	<b>ETA</b>	<input type="checkbox"/> minore di 18 anni	<input type="checkbox"/> 41 - 60 anni
	<input type="checkbox"/> femmina		<input type="checkbox"/> 18 - 25 anni	<input type="checkbox"/> oltre 60 anni
			<input type="checkbox"/> 26 - 40 anni	

---

<b>CITTADINO</b>	<input type="checkbox"/> italiano	<b>CONDIZIONE OCCUPAZIONALE</b>	<input type="checkbox"/> lavoratore dipendente
	<input type="checkbox"/> straniero		<input type="checkbox"/> lavoratore autonomo

---

<b>TITOLO DI STUDIO</b>	<input type="checkbox"/> elementare	<input type="checkbox"/> lavoratore atipico
	<input type="checkbox"/> media / avviamento	<input type="checkbox"/> disoccupato
	<input type="checkbox"/> diploma di maturità	<input type="checkbox"/> casalinga
	<input type="checkbox"/> diploma universitario	<input type="checkbox"/> pensionato
	<input type="checkbox"/> laurea	<input type="checkbox"/> studente
	<input type="checkbox"/> dottorato / master	<input type="checkbox"/> altra condizione

**Conoscenza e frequenza di contatto con l'URP o Sportello al Cittadino**

<b>COME HA CONOSCIUTO L'UFFICIO?</b>	<input type="checkbox"/> altri Uffici del Comune	<input type="checkbox"/> radio
	<input type="checkbox"/> elenchi telefonici	<input type="checkbox"/> manifesti e locandine
	<input type="checkbox"/> internet	<input type="checkbox"/> amici / conoscenti
	<input type="checkbox"/> quotidiani locali	<input type="checkbox"/> Altro

---

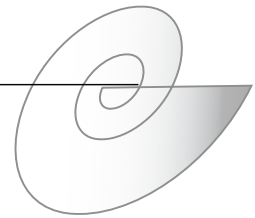
<b>FREQUENZA DI UTILIZZO</b>	<input type="checkbox"/> almeno 1 volta a settimana	<input type="checkbox"/> usato, ma più di tre mesi fa
	<input type="checkbox"/> almeno 1 volta al mese	<input type="checkbox"/> oggi per la prima volta
	<input type="checkbox"/> meno di 1 volta al mese	

**Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 a 10 a ciascuno dei seguenti aspetti?**

(1 : molto insoddisfatto ... 10 : molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
disponibilità di parcheggi nelle vicinanze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
raggiungibilità dell'Ufficio con mezzi pubblici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
indicazioni per raggiungere ed identificare l'Ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
facilità d'accesso per diversamente abili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
comfort dei locali in cui è collocato l'Ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
orari di apertura dell'Ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tempi di attesa prima di parlare con un operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cortesia degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
disponibilità degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
professionalità degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CONTINUA >>>**



### Il linguaggio usato dagli operatori e la loro capacità di risolvere i problemi

- GLI OPERATORI USANO UN LINGUAGGIO CHIARO E COMPRESIBILE?
- sempre comprensibile e appropriato
  - a volte rispondono in modo generico
  - a volte usano un linguaggio eccessivamente tecnico
  - a volte usano un linguaggio troppo confidenziale e non pertinente

- IL SUO PROBLEMA È STATO RISOLTO?
- sì, immediatamente
  - sono stato richiamato da altro ufficio che ha risolto il mio problema
  - sono stato richiamato da altro ufficio che ha NON risolto il mio problema
  - non sono stato richiamato e non ho risolto il mio problema

### Qualità dell'informazione ricevuta

- RITIENE CHE LE INFORMAZIONI RICEVUTE SIANO:
- complete e consistenti
  - affidabili
  - talvolta contraddittorie
  - totalmente inutili e inaffidabili

- LE È CAPITATO DI VERIFICARE ATTRAVERSO ALTRI CANALI (TV, RADIO, STAMPA, ECC...) CHE LE INFORMAZIONI RICEVUTE POSSERO ERRAE?
- no, mai
  - qualche volta
  - quasi sempre
  - sempre

### Tenuto conto di tutti gli aspetti esprima un giudizio COMPLESSIVO sull'operato dell'Ufficio

(1 : molto insoddisfatto ... 10 : molto soddisfatto)

Giudizio finale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

