

**Protocollo di collaborazione 2010 - 2012**  
**Dipartimento di Statistica dell'Università di Firenze**  
**Progetto Qua.ser**

### **Premessa**

Comune di Firenze e Dipartimento di Statistica dell'Università degli Studi di Firenze, nell'ambito del protocollo di collaborazione siglato in data 11 Giugno 2010, collaboreranno alla realizzazione di un progetto inerente la valutazione di alcuni Servizi erogati dai Comuni dell'area fiorentina

### **Caratteristiche del progetto**

Con il progetto Qua.ser, sarà possibile sviluppare un sistema di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi erogati dagli uffici dei Comuni partecipanti all'UsAf<sup>1</sup> con l'intento di fornire alle amministrazioni locali gli strumenti per un ottimale governo dell'erogazione di servizi e per la definizione di azioni di miglioramento organizzativo.

Nello specifico il progetto prevede:

- la definizione degli indicatori quantitativi e qualitativi che individuano, in funzione del territorio, esigenze e servizi esistenti;
- l'individuazione di metodi e strumenti che siano flessibili e scalabili a diversi contesti territoriali per la raccolta dei dati quantitativi di partenza (aggregazione dei dati provenienti da front e da eventuali back-office, creazione anagrafe dei servizi, ecc);
- l'analisi su questo primo set di dati per definire indicatori relativi al peso di ciascun servizio erogato rispetto alla totalità dei servizi e alle richieste del cittadino, al numero di addetti per servizio, alla media dei servizi rispetto alla popolazione servita, alla media di servizi forniti per ciascun cittadino, ecc...;
- l'elaborazione di metodi e strumenti per identificare il processo di produzione/erogazione del servizio;
- l'individuazione di metodi e strumenti per rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini (qualità percepita);
- l'analisi del mix dei dati, quantitativi e qualitativi, finalizzata al miglioramento del processo;
- l'elaborazione di metodi e strumenti per la ridefinizione dinamica dei processi ed il miglioramento continuo della qualità dei livelli di servizio;

A tale proposito sono stati individuati due servizi di front office, ovvero il servizio Cambio indirizzo e gli URP.

### **STAKEHOLDER**

- **Comuni di:** Firenze, Calenzano, Fiesole, Impruneta, Lastra a Signa, Pontassieve, Scandicci, Sesto Fiorentino
- **Università degli studi di Firenze, Dipartimento di Statistica:**

avvierà attività di collaborazione per:

- la costruzione di indicatori,
- messa a punto dei processi,
- strutturazione dei questionari di rilevazione,
- impostazione indagine CATI,
- elaborazione dei dati,
- stesura dei report

---

<sup>1</sup> Costituito Il 10 ottobre 2008 con la firma della convenzione da parte dei comuni aderenti

▪ **Personale dei servizi oggetto di misurazione:**

saranno coinvolti in azioni di formazione e comunicazione in modo da diffondere la cultura del miglioramento continuo.

▪ **Cittadini:**

saranno contattati per valutare la qualità dei servizi e per validare gli indicatori di qualità dei Comuni aderenti al progetto.

## **MONITORAGGIO SERVIZI**

### **Indagini settoriali:**

- URP
- Servizio cambio indirizzo

Il Comune di Firenze curerà e coordinerà l'esecuzione del progetto attraverso le fasi sopra individuate con il Dipartimento di Statistica, il cui referente per questo progetto è il dott. Bruno Bertaccini, per la supervisione scientifica del progetto che si articolerà attraverso le attività sopra individuate.