

StatCities Verona

Soddisfatti e misurati. La qualità dei servizi alla prova della statistica

21 e 22 aprile 2022 - Palazzo della Gran Guardia - Piazza Bra, 1 - VERONA

Il mondo dei dati: come analizzarli e come visualizzarli

Gianni Dugheri – Comune di Firenze



Di cosa parlerò:

- Criticità sull'uso dei dati nei bandi di finanziamento nazionali
- Dati controintuitivi dalle rilevazioni del gradimento dei servizi
- Considerazioni finali

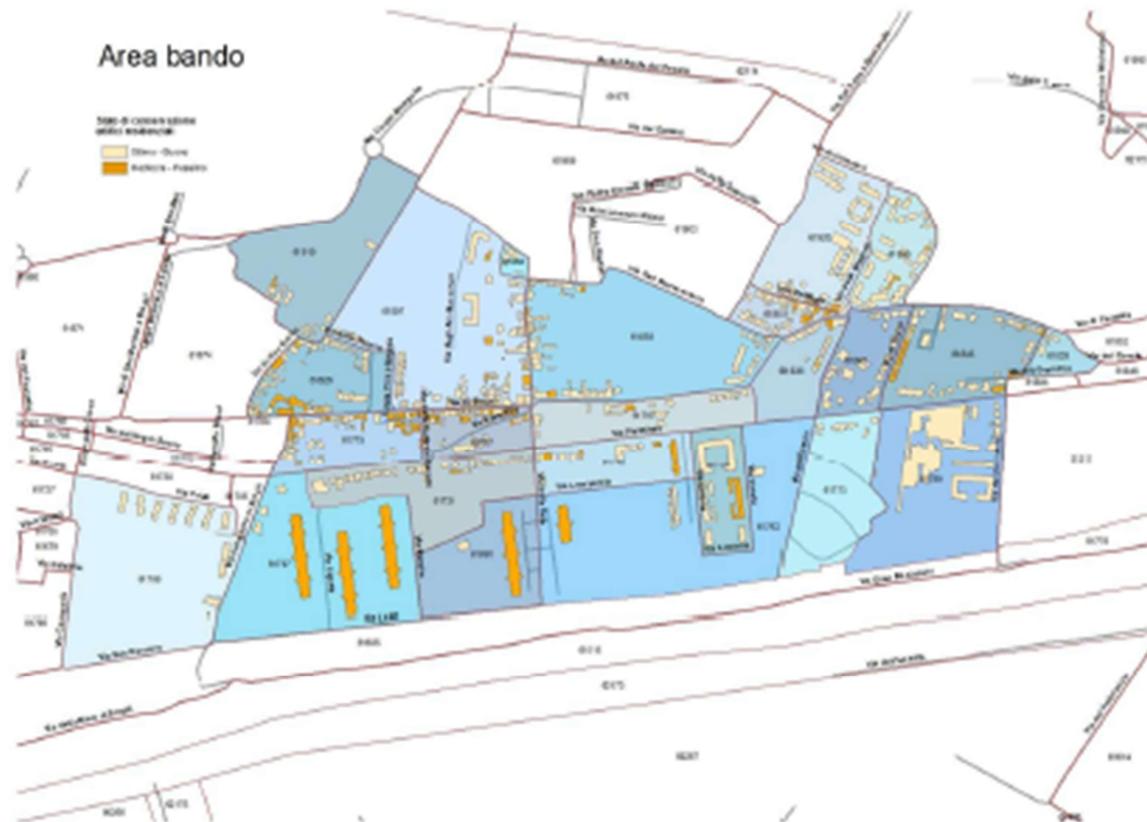
Criticità sull'uso dei dati nei bandi di finanziamento nazionali

- Interventi per la riqualificazione sociale e culturale delle aree urbane degradate del 2015
- Piani integrati relativi all'assegnazione di risorse alle città metropolitane del 2021
- Avviso pubblico riguardante l'individuazione di progetti volti alla valorizzazione dei Comuni appartenenti alla rete delle città creative dell'UNESCO del 2022

Interventi per la riqualificazione sociale e culturale delle aree urbane degradate del 2015

- Furono ammessi a presentare i progetti e domanda di finanziamento, entro il 30 novembre 2015, i comuni che avevano nel loro territorio la presenza di aree urbane degradate
- Le aree urbane degradate furono definite come quelle aree dove sia l'indice di disagio sociale (IDS) sia l'indice di disagio edilizio (IDE) avevano valori superiori a 1 e in ogni caso superiori alla media comunale
- L'indice IDS tiene conto degli scostamenti dei tassi di occupazione e disoccupazione, del tasso di concentrazione giovanile e del tasso di scolarizzazione calcolata dell'area candidata al bando rispetto alla media nazionale riferiti al censimento 2011
- L'indice IDE tiene conto dello stato di conservazione degli edifici come rilevati al censimento 2011
- Istat predispose uno strumento per il calcolo automatico degli indicatori e verificare se l'area individuata rispondesse ai requisiti richiesti disponibile [qui](#)

Interventi per la riqualificazione sociale e culturale delle aree urbane degradate del 2015



Piani integrati relativi all'assegnazione di risorse alle città metropolitane (2021)

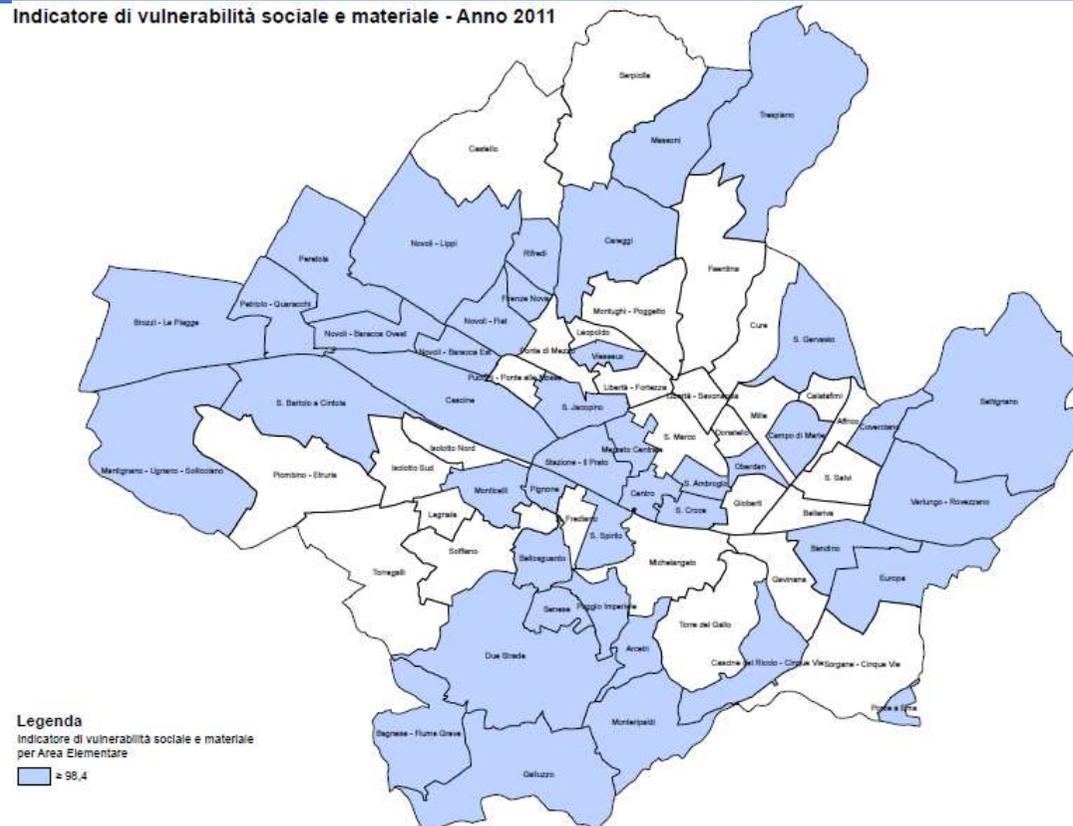
I progetti oggetto di finanziamento devono, a pena di inammissibilità, intervenire su aree urbane delle città metropolitane il cui Indice di Vulnerabilità Sociale e Materiale (IVSM) è superiore a 99 o superiore alla mediana dell'area territoriale

L'Indice di Vulnerabilità Sociale e Materiale considera

- incidenza percentuale della popolazione di età compresa fra 25 e 64 anni analfabeta e alfabetica senza titolo di studio
- incidenza percentuale delle famiglie con 6 e più componenti
- incidenza percentuale delle famiglie monogenitoriali giovani (età del genitore inferiore ai 35 anni) o adulte (età del genitore compresa fra 35 e 64 anni) sul totale delle famiglie
- incidenza percentuale delle famiglie con potenziale disagio assistenziale, ad indicare la quota di famiglie composte solo da anziani (65 anni e oltre) con almeno un componente ultraottantenne
- incidenza percentuale della popolazione in condizione di affollamento grave, data dal rapporto percentuale tra la popolazione residente in abitazioni con superficie inferiore a 40 mq e più di 4 occupanti o in 40-59 mq e più di 5 occupanti o in 60-79 mq e più di 6 occupanti, e il totale della popolazione residente in abitazioni occupate
- incidenza percentuale di giovani (15-29 anni) fuori dal mercato del lavoro e dalla formazione scolastica
- incidenza percentuale delle famiglie con potenziale disagio economico, ad indicare la quota di famiglie giovani o adulte con figli nei quali nessuno è occupato o è ritirato da lavoro

Piani integrati relativi all'assegnazione di risorse alle città metropolitane (2021)

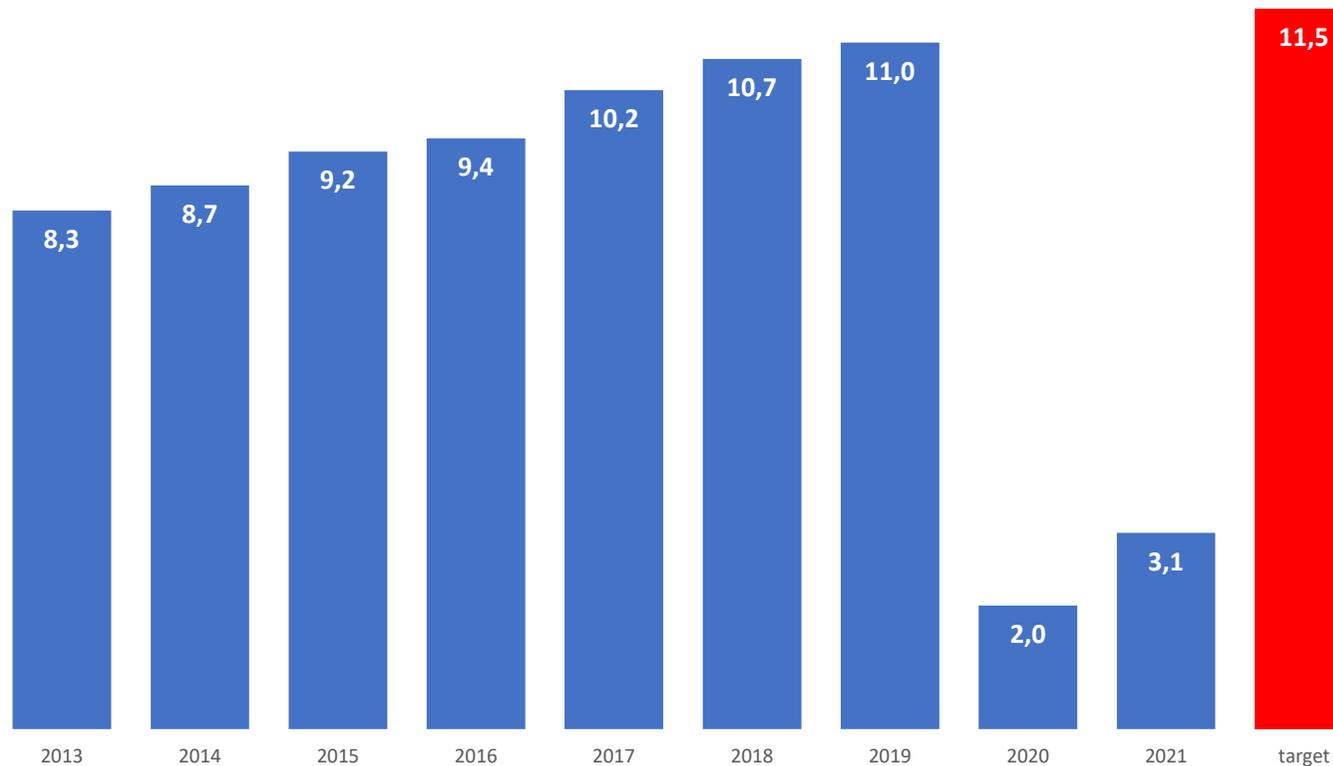
Indicatore di vulnerabilità sociale e materiale - Anno 2011



Avviso pubblico riguardante l'individuazione di progetti volti alla valorizzazione dei Comuni appartenenti alla rete delle città creative dell'UNESCO del 2022

- Tra i requisiti per poter accedere al bando c'è:
 - ✓ aver subito una riduzione delle presenze turistiche nell'anno 2020 rispetto al 2019, certificata dalle statistiche sugli arrivi e sulle presenze turistiche nei Comuni italiani pubblicate dall'ISTAT
- I progetti presentati devono avere il seguente il seguente indicatore di risultato obbligatorio
 - ✓ incremento delle presenze turistiche del 5% rispetto ai dati del 2019

Comune di Firenze – presenze turistiche annuali dal 2013 al 2021, dati in milioni

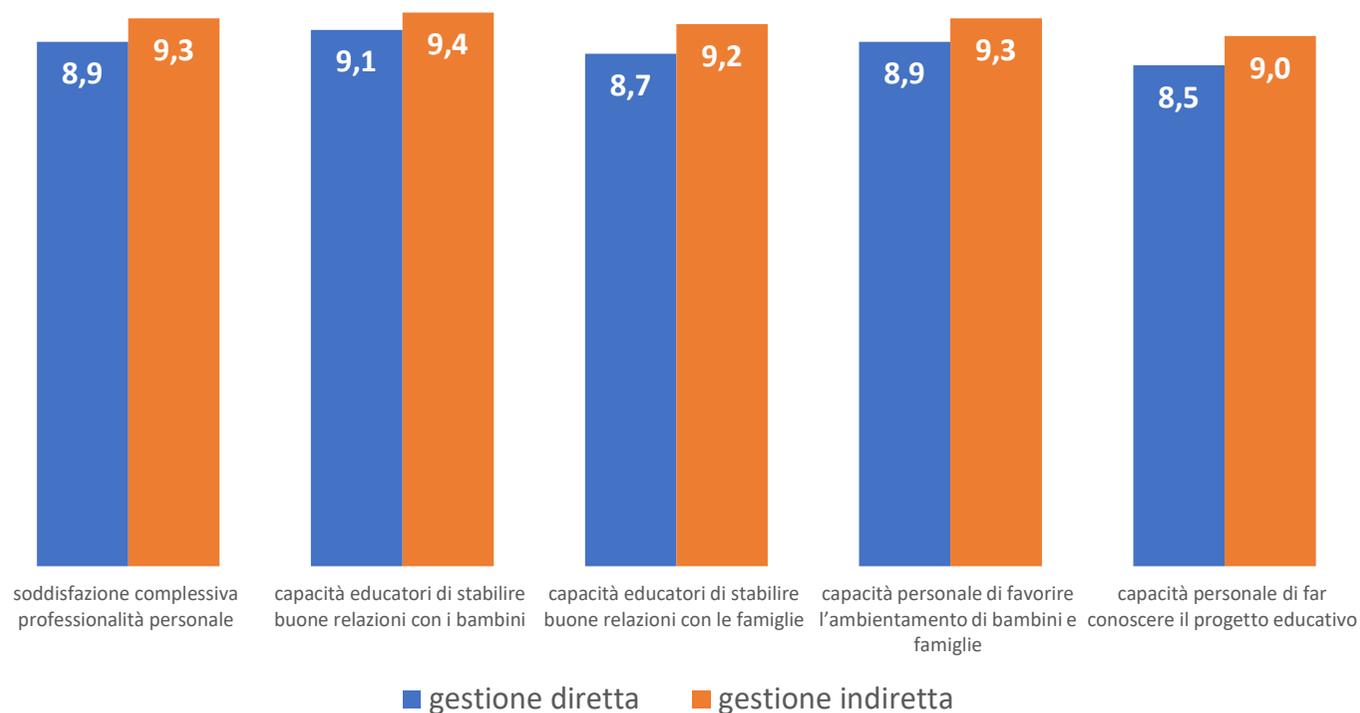


Dati controintuitivi dalle rilevazioni del gradimento dei servizi

- Il gradimento dei nidi comunali
- Il gradimento dei servizi anagrafici
- Il gradimento del contact center

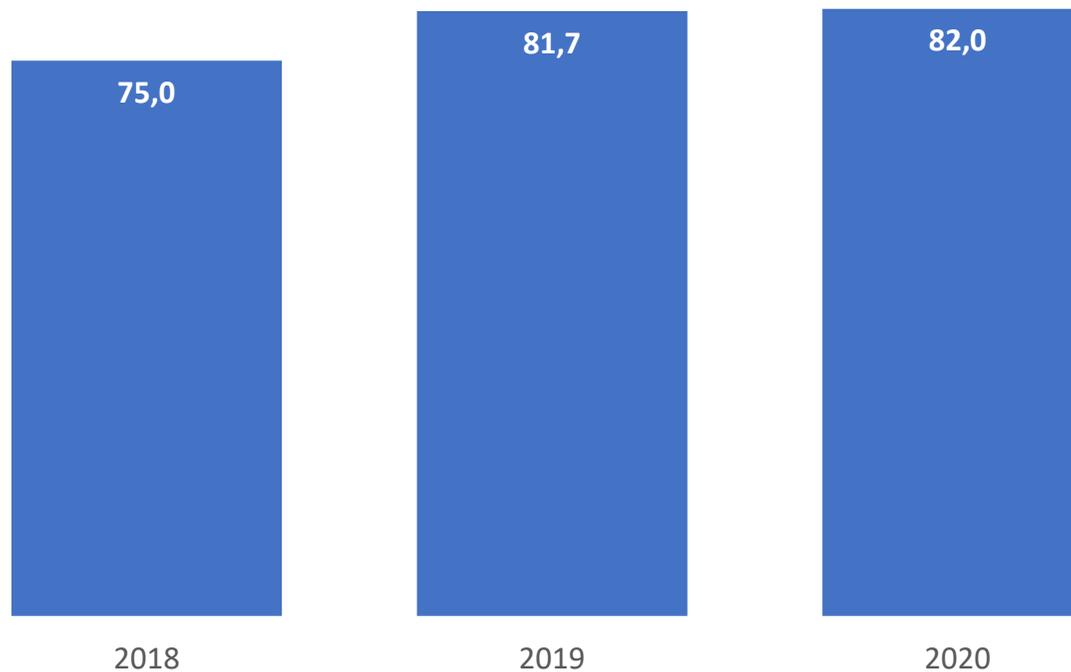
Il gradimento dei nidi comunali

La soddisfazione della professionalità del personale per struttura. Valutazioni in decimi



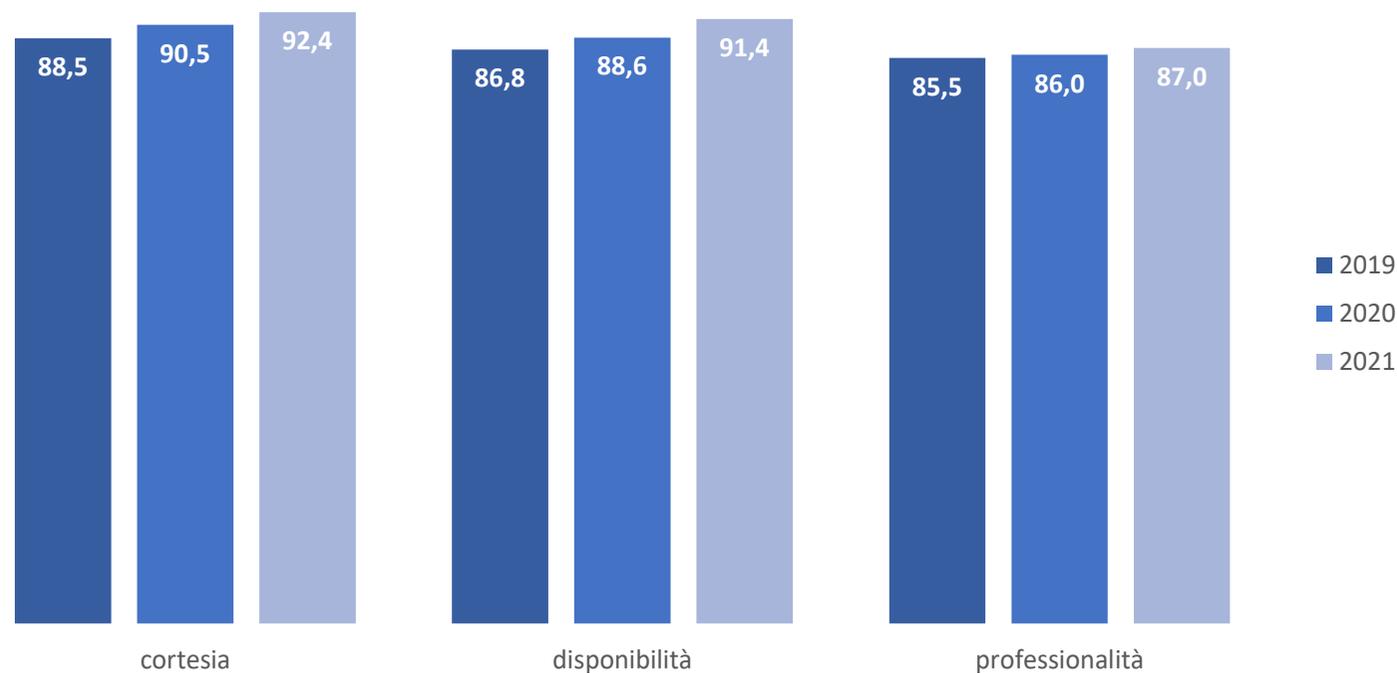
Il gradimento dei servizi demografici

% di Valutazione complessiva buona dei servizi demografici. Anni 2019, 2020 e 2021. Dati in %.



Il gradimento del contact centre

Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori. Anni 2019, 2020 e 2021. Dati in %.



Considerazioni finali

- Un aspetto positivo: sia le amministrazioni centrali sia quelle degli enti locali sono sempre più consapevoli della necessità della statistica e riconoscono il valore della statistica ufficiale
- Tuttavia si percepisce una certa diffidenza nella statistica e forse anche negli statistici da parte dei decisori politici e amministrativi
- Eppure l'esperienza insegna che, soprattutto per le rilevazioni di customer satisfaction, le risposte dei cittadini/utenti sono sempre più ragionate di quanto spesso il committente si aspetti

La statistica come bene pubblico – qualche proposta

- Il ruolo del codice italiano per la qualità della statistica ufficiale
- Lavorare sulla comunicazione
- Maggiore promozione sulla produzione della statistica ufficiale

Grazie per l'attenzione