



**DICCI LA TUA!**

**FOCUS GROUP**

**Servizio Ecografico e Toponomastica**

**3 giugno 2014**

**Sala riunioni Anagrafe, via Cappuccina, 76 - Mestre**

## **INDICE**

<b>1. Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2. La gestione del progetto .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Lo strumento .....</b>	<b>4</b>
<b>4. La costituzione del gruppo di approfondimento.....</b>	<b>4</b>
<b>5. La realizzazione del Focus Group.....</b>	<b>5</b>
<b>6. La discussione .....</b>	<b>7</b>
<b>7. I suggerimenti e gli spunti di miglioramento .....</b>	<b>8</b>
<b>8. L'elaborazione dei questionari.....</b>	<b>9</b>
<b>9. Le osservazioni conclusive.....</b>	<b>11</b>

## 1. Premessa

Il Servizio Ecografico e Toponomastica ha commissionato un'indagine di soddisfazione dell'utenza al Servizio Qualità Processi e Servizi per acquisire informazioni e dati utili a conoscere le esigenze dei propri utenti interni.

Il Servizio Ecografico e Toponomastica rientra tra i Servizi del Settore Cartografico e Amministrativo della Direzione Sviluppo del Territorio.

Il Servizio cura la compilazione e l'aggiornamento dello stradario dell'intero territorio comunale, secondo le indicazioni fornite dall'Istituto Nazionale di Statistica di concerto con il Ministero degli Interni. Provvede inoltre:

- all'istruttoria per l'assegnazione e la revisione della numerazione civica esterna ed interna;
- all'istruttoria per l'assegnazione dell'onomastica stradale alle aree di circolazione;
- all'istruttoria per la dedica di monumenti, lapidi od altro ricordo permanente.

Il Servizio Ecografico e Toponomastica è certificato dal 2010 ai sensi della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 e ha individuato quattro processi che ne descrivono le principali attività: P/194 *Attribuzione numero civico su domanda*, P/195 *Intervento d'ufficio*, P/196 *Intitolazione nuova strada* e P/197 *Intitolazione nuova struttura*.

Il processo P/194 descrive la procedura di attribuzione del numero civico e definisce le modalità utilizzate dal Servizio per attribuire il numero civico (interno / esterno) su richiesta da parte dell'utente, nel caso di nuova costruzione o di intervento edilizio (spostamento accesso o suddivisione dell'immobile). Il processo P/195 delinea le attività previste nel caso in cui un indirizzo già esistente debba essere variato d'ufficio, ad esempio a seguito di riordino ecografico o di variazione toponomastica.

Le procedure individuate da P/196 e P/197 descrivono le attività previste per intitolare una nuova area di circolazione o una nuova struttura (edificio, teatro, campo sportivo, ecc.), pubbliche o aperte al pubblico, realizzate all'interno del territorio comunale.

## 2. La gestione del progetto

Mediante colloqui e momenti di confronto tenuti dal Servizio Qualità con il Dirigente, il Responsabile UOC e il personale del Servizio Ecografico e Toponomastica sono stati identificati:

- l'obiettivo dell'indagine;
- le principali tematiche su cui focalizzare l'indagine;

- gli utenti destinatari dell'indagine.

Il Servizio Ecografico e Toponomastica ha individuato, insieme al Servizio Qualità, le modalità di realizzazione di un'indagine di tipo quantitativo del livello di soddisfazione dell'utenza esterna, costituita da privati cittadini e da professionisti. Ha identificato come strumento più adatto il questionario, prevedendo la compilazione sia di questionari cartacei consegnati allo sportello sia di questionari on line disponibili alla pagina del sito istituzionale del Servizio Ecografico e Toponomastica.

Per rilevare i bisogni e le aspettative degli utenti interni che si relazionano maggiormente con il Servizio, Il Servizio Qualità ha proposto al committente di avviare un'indagine di tipo qualitativo ricorrendo all'organizzazione di un focus group.

### **3. Lo strumento**

Il Focus Group è un metodo qualitativo di ricerca utilizzato per generare dati attraverso la discussione di gruppo (Zammuner 2003, Frisina 2010) che riunisce dalle 6 alle 12 persone "affini" per affrontare un tema di specifico interesse per la comunità di cui i partecipanti fanno parte. I partecipanti al gruppo devono essere effettivamente interessati ai temi e collocati su un piano paritario.

Obiettivo del Focus Group è raccogliere informazioni di prima mano, che, opportunamente filtrate e strutturate, consentano di delineare un quadro chiaro e completo degli aspetti critici e delle effettive aspettative dei clienti/utenti sul tema. L'obiettivo non è, quindi, quello di creare consenso o di prendere delle decisioni, bensì di far emergere opinioni e aspettative grazie all'interazione di più soggetti.

Tale metodo, inoltre, si caratterizza anche per il fatto che ci si focalizza su un solo argomento o tema attorno al quale ruota la conversazione. Attraverso l'utilizzo di metodologie specifiche, i partecipanti sono stimolati a dare contributi originali ed a fornire informazioni, riflessioni ed idee sui problemi in oggetto. Grazie all'interazione i dati assumono una profondità e complessità maggiore ed è possibile cogliere le diverse sfumature nel confronto tra partecipanti.

### **4. La costituzione del gruppo di approfondimento**

Gli utenti interni, con cui il Servizio Ecografico e Toponomastica si relaziona sia come fornitore sia come fruitore di un servizio, appartengono principalmente agli Uffici di Anagrafe e Stato civile.

Sulla base di un elenco di nominativi di colleghi che più frequentemente hanno contatti professionali con il Servizio Ecografico e Toponomastica, tenendo in considerazione lo

svolgimento delle attività di sportello, il Servizio Qualità ha selezionato un gruppo di partecipanti costituito di n. 8 soggetti da invitare ad un incontro di approfondimento (focus group).

Gli inviti formali sono stati effettuati tramite e-mail, preceduti da contatti telefonici con i diretti interessati per verificare la disponibilità dei candidati e per illustrare le finalità dell'iniziativa.

È stata prevista la presenza di un moderatore, con il ruolo di conduttore e facilitatore della discussione di approfondimento, di un assistente e di un verbalizzante, individuati tra il personale del Servizio Qualità.

## **5. La realizzazione del Focus Group**

Il Focus group ha avuto luogo il 3 giugno 2014 dalle ore 15.00 alle ore 16.30 presso la sala riunioni dei Servizi Demografici a Mestre in via Cappuccina 76.

Dei n. 8 invitati hanno effettivamente partecipato all'incontro n. 6 utenti, appartenenti ai Servizi Anagrafe di Venezia Centro Storico e Terraferma (back office) e all'Ufficio Soggiorno Cittadini Comunitari.

Dopo la fase di accoglienza dei partecipanti, la presentazione dei presenti e l'illustrazione dell'obiettivo e del programma dell'incontro, è stato somministrato ai partecipanti un questionario anonimo (vedi allegato "A") con lo scopo di:

- indagare "a freddo" la percezione dei partecipanti su alcune dimensioni della qualità riferite al Servizio Ecografico e Toponomastica;
- di raccogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento.

Dopo aver raccolto i questionari, ai partecipante è stato chiesto:

*«Pensate alla vostra esperienza lavorativa e ai contatti che nel tempo avete avuto con il Servizio ECOGRAFICO E TOPONOMASTICA, alle esigenze che avete avuto e a come sono state soddisfatte dai vostri interlocutori, alle richieste che avete fatto loro, alle richieste che avete ricevuto dal Servizio ECOGRAFICO E TOPONOMASTICA, e individuate al massimo le/i 3 reazioni-sentimenti che più spesso avete provato».*

I partecipanti sono stati, quindi, invitati a trascrivere sui post-it distribuiti le suddette "reazioni".

Eccetto un utente che non ha voluto partecipare perché ha ritenuto troppo complesso descrivere la propria esperienza lavorativa attraverso delle reazioni, gli altri hanno

elaborato i propri post-it che sono stati raccolti e raggruppati per tipologia di definizione. È stata creata una mappa visiva delle caratteristiche prevalenti che qualificano i rapporti con il Servizio Ecografico e Toponomastica e su di esse i presenti sono stati stimolati alla discussione e al confronto, al fine di:

- evidenziare i punti di forza e i punti di debolezza percepiti dagli utenti;
- dare contributi e fornire informazioni, riflessioni e idee sulle questioni in oggetto;
- individuare coerentemente con le esigenze degli utenti le iniziative di miglioramento a favore del Servizio.

I partecipanti hanno dato complessivamente n. 10 definizioni, che possono essere così raggruppate:

DEFINIZIONI	
1. certezza	PUNTI DI FORZA
2. sicurezza	
3. rapporto umano ottimo (dialogo)	
4. soddisfatto	
5. nel raggiungere l'obiettivo ci confrontiamo	
6. finalmente hanno sistemato il civico, posso continuare	
7. quando chiamo l'ecografico sono soddisfatta della risposta	
8. soddisfazione per la risoluzione del problema	
9. soddisfazione	

DEFINIZIONI	
1. purtroppo non posso ancora chiudere la pratica	PUNTI DI DEBOLEZZA

Le definizioni hanno delineato un'area decisamente prevalente di piena **soddisfazione** legata principalmente alla **disponibilità** e alla **professionalità** degli interlocutori del Servizio Ecografico e Toponomastica. Una seconda area, con una sola definizione, è caratterizzata da un'accezione di disappunto.

## 6. La discussione

La lettura delle definizioni e la loro interpretazione hanno dato avvio alla discussione i cui risultati hanno confermato un buon livello di soddisfazione rispetto alle dimensioni relazionali, al confronto e alla capacità di dialogo tra colleghi, oltre alla soddisfazione relativamente alla risoluzione dei problemi da parte del Servizio.

Dalla discussione si evince che il rapporto tra i Servizi avviene principalmente per la questione relativa all'assegnazione o verifica dei numeri interni alle abitazioni e, secondariamente, per le tematiche inerenti l'assegnazione di numeri civici. Nella gestione delle pratiche dei cittadini che si rivolgono all'Anagrafe o dei cittadini comunitari che ricorrono all'Ufficio Soggiorno Cittadini Comunitari si riscontra spesso una incoerenza o assenza della numerazione interna delle abitazioni. In molti casi il cittadino non conosce il proprio numero di interno nonostante si tratti di una informazione fondamentale, ad esempio per l'assegnazione corretta delle tasse comunali.

Nel momento in cui l'assegnazione dei numeri civici/interni sarà completata dal Servizio Ecografico e Toponomastica in tutto il territorio comunale, anche la gestione delle pratiche da parte dell'Ufficio Anagrafe sarà agevolata.

Tutti i partecipanti al focus group hanno rilevato un ottimo rapporto con il Servizio Ecografico e Toponomastica e una buona disponibilità da parte dei colleghi nel cercare di risolvere i problemi. La comunicazione sia via telefono che via email risulta ottima per la continuità di presenza e la disponibilità dei colleghi.

Risulta apprezzato l'utilizzo del programma dell'Anagrafe da parte dei colleghi dell'Ecografico che aggiornano direttamente l'anagrafica degli interni invece di passare il dato all'Anagrafe, alleggerendone così il lavoro.

Le principali problematiche individuate dai partecipanti durante la discussione sono le seguenti:

- *sopralluoghi con risultati non univoci*: il problema della numerazione scorretta è legato al fatto che non viene applicato un metodo condiviso per la numerazione interna delle abitazioni, nonostante esistano regole scritte. Frequentemente i messi accertatori, che escono su richiesta dell'Ufficio Anagrafe per le verifiche, contano i numeri interni in modo diverso rispetto a quello della corretta assegnazione. L'assegnazione degli interni può quindi avvenire da destra a sinistra o viceversa e anche l'individuazione del piano può presentare incongruenze. Questa confusione si risolverebbe con l'applicazione di etichette fisse da parte del Servizio Ecografico e Toponomastica invece di quelle removibili provvisorie, anche se tutti i partecipanti sono consapevoli che l'onere

dovrebbe essere a carico del proprietario dell'abitazione. Ai presenti sembra poco attuabile un'attività di formazione dei messi. Un partecipante sottolinea che sarebbe utile che il Servizio Ecografico e Toponomastica svolgesse anche il lavoro dei messi accertatori per non dover svolgere doppie verifiche.

- *tempi degli accertamenti*: i tempi che l'Anagrafe deve rispettare per chiudere le pratiche presentate dai cittadini non corrispondono ai tempi della programmazione dei sopralluoghi del Servizio Ecografico e Toponomastica, pertanto l'Anagrafe chiude la pratica prima dell'esecuzione della verifica in loco e poi la riapre a seguito dell'assegnazione dell'interno. Il Servizio Ecografico e Toponomastica si sta occupando della rinumerazione degli interni su tutto il territorio comunale e inserisce i sopralluoghi richiesti dall'Anagrafe secondo la propria programmazione. Su segnalazione delle pratiche in scadenza da parte dell'Anagrafe, il Servizio Ecografico e Toponomastica si dimostra disponibile a inserire nella propria programmazione i sopralluoghi necessari.
- *manca di rapporto diretto con Venezia*: l'Ufficio Anagrafe di Venezia centro storico si sente penalizzato per l'ubicazione dell'ufficio Ecografico e Toponomastica in terraferma. Gli uffici di Mestre risultano avvantaggiati perché hanno la possibilità di confrontarsi direttamente con i colleghi e possono risolvere alcuni problemi immediatamente (ad esempio con il controllo effettuato attraverso gli strumenti informatici e l'archivio del Servizio Ecografico).
- *apertura al pubblico*: gli orari di sportello dell'Ufficio Anagrafe e del Servizio Ecografico e Toponomastica sono diversi e il cittadino è costretto a presentarsi in più occasioni per risolvere il medesimo problema.
- *poca chiarezza nelle procedure*: non sono chiari i rispettivi ruoli dei Servizi di Anagrafe e di Ecografico e Toponomastica e la suddivisione delle attività di competenza. Vi è, inoltre, disomogeneità nelle attività di assegnazione e revisione della numerazione civica tra i messi accertatori che dipendono dalla Polizia Municipale e i colleghi dell'Ecografico.

### 7. I suggerimenti e gli spunti di miglioramento

I suggerimenti e gli spunti di miglioramento formulati dai partecipanti al focus group per superare o ridurre le criticità evidenziate nel corso della discussione, sono stati i seguenti:

1. *tempi di risposta entro 45 giorni*: per permettere la chiusura della pratica da parte dell'Ufficio Anagrafe nei tempi previsti e per agevolare i colleghi nella

programmazione dei sopralluoghi, l'Ufficio Anagrafe potrebbe inviare un calendario delle pratiche in scadenza o specificare direttamente la scadenza nelle comunicazioni effettuate via mail.

2. *stabilire degli incontri con i colleghi dell'Anagrafe di Venezia Centro Storico*: il confronto diretto aiuta a individuare modalità comuni di gestione delle problematiche;
3. *uniformare gli orari di apertura al pubblico* per agevolare i cittadini che hanno bisogno di rivolgersi contemporaneamente ai due sportelli.

Al termine del confronto il conduttore ha riassunto i punti salienti emersi nel corso dell'incontro e ha ringraziato i partecipanti della disponibilità e della collaborazione dimostrate. Ha, inoltre, informato che il Servizio Qualità provvederà a redigere un report finale che riporterà quanto evidenziato dai presenti nel corso del confronto e che sarà oggetto di analisi da parte del Servizio Ecografico e Toponomastica per attivare le opportune azioni di miglioramento.

## 8. L'elaborazione dei questionari

I dati raccolti con i questionari non hanno valore statistico ma possono essere considerati come un segnale di come il Servizio Ecografico e Toponomastica viene percepito dai colleghi.

Dall'elaborazione dei questionari risulta che n. 5 partecipanti si sono rivolti "spesso" - di cui un caso "giornalmente" - al Servizio Ecografico e Toponomastica e solo in un caso "qualche volta".

I motivi prevalenti per cui si sono rivolti al Servizio sono legati all'assegnazione del numero civico e di interno dell'abitazione e sono di seguito indicati:

Ci telefoniamo spesso perché non è inserito un numero di interno e chiediamo loro di darci notizie su quell'indirizzo

Viene richiesta la verifica ed eventuale corretta assegnazione di interni di un'abitazione nel caso vengano segnalati dall'utente ma non siano assegnati in Ascot

In griglia civico ignoto

Manca numero interno

Controllo civici e interni. Richiesta incrocio dati tra Anagrafe ed Ecografico
Civico ignoto
Assegnazione numero interni scala mancanti
Verifica numerazione interna degli edifici

I partecipanti si sono espressi, attribuendo una valutazione in una scala da 1 a 10 (dove 1 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 a "pienamente soddisfatto"), nel seguente modo:

D o m a n d a	Fattore	PARTECIPANTI						Valutazione media
		A	B	C	D	E	F	
1	Cortesìa del personale	8	10	8	10	8	10	9,00
2	Facilità di interloquire con il Servizio	9	6	8	10	8	9	8,33
3	Chiarezza delle informazioni sui servizi erogati	9	9	8	10	9	10	9,17
4	Uniformità delle risposte ricevute dai diversi interlocutori del Servizio	9	9	8	10	8	9	8,83
5	Disponibilità del personale a farsi carico delle tue esigenze	9	10	10	10	8	10	9,50
6	Competenza del personale	8	10	8	10	8	9	8,83
7	Chiarezza delle procedure da seguire	8	9	8	8	8	8	8,17
8	Tempestività di risposta degli uffici	8	9	8	9	8	8	8,33



## DICCI LA TUA! FOCUS GROUP Servizio Ecografico e Toponomastica

9	Valutazione complessiva del Servizio	9	9	8	10	8	9	8,83
	Valutazione media (domande 1~ 8)	8,50	9,00	8,25	9,63	8,13	9,13	8,77

La maggior parte dei risultati appartengono al valore "punti di forza" ( $\geq 8$ ) per cui la valutazione del Servizio Ecografico e Toponomastica è più che buona. In un solo caso il punteggio rientra nel valore "punti di debolezza" ( $\leq 7$ ): si tratta del fattore "Facilità di interloquire con il Servizio" (punteggio 6). Poiché durante la discussione si evince la piena soddisfazione per la disponibilità del personale del Servizio Ecografico e Toponomastica, probabilmente in questo caso si fa riferimento più alle difficoltà logistiche dovute alla distanza fisica dell'ufficio rispetto all'Anagrafe di Venezia Centro Storico e al fatto che il personale del Servizio Ecografico e Toponomastica può essere impegnato in sopralluoghi in servizio esterno, con la conseguente riduzione dei tempi di presenza fisica in ufficio.

Ai fini del miglioramento dei servizi complessivamente offerti da Anagrafe e Servizio Ecografico e Toponomastica, due partecipanti nella compilazione del questionario hanno suggerito di "uniformare le giornate di rientro" e "apertura pomeridiana negli stessi giorni di apertura dell'Anagrafe".

### 9. Le osservazioni conclusive

Il gruppo ha partecipato attivamente all'iniziativa e ha dimostrato interesse riguardo il tema trattato. Ha contribuito alla discussione con interventi positivi e costruttivi dimostrando disponibilità a collaborare con il Servizio Ecografico e Toponomastica per individuare ulteriori opportunità di miglioramento.