



“PROVINC – IA: le istituzioni locali nell’era dell’Intelligenza Artificiale”

Coloro che amiamo e abbiamo perduto non sono più dove erano, è vero... ma saranno sempre ovunque noi siamo

Supporto ai Comuni metropolitani romani nello svolgimento della funzione statistica. Avvio di un progetto pilota per la diffusione e rafforzamento della cultura della qualità



Teresa Ammendola ha fortemente voluto mettere a sistema i dati territoriali di livello comunale, a disposizione degli stakeholders, degli amministratori, di studenti e ricercatori, di tutti i cittadini.

Dal suo impegno e dal suo lavoro, prezioso e maieutico anche per noi che abbiamo avuto l'onore di lavorare con lei, è nata una produzione di pubblicazioni e di dataset che sono approdate da una prima fase di rapporto annuale pluritematico, working papers tematici e dell'Atlante statistico in Access, all'adesione entusiasta al Sistan hub, fino ad arrivare attualmente alla realizzazione dell'Atlante statistico interattivo online sulle pagine del sito istituzionale della Città metropolitana di Roma Capitale.

Abbiamo cercato di raccogliere e portare avanti quest'amore per la conoscenza, lei brillante docente e comunicatrice, capace di far fiorire un mondo di idee e di raccordare forze e reti diverse di produzione e lavorazione di dati di qualità, di statistica ufficiale, sempre pronta a cogliere le opportunità, date da nuove fonti, come gli archivi amministrativi.



Da dove nasce l'idea?

Piao

Sotto- sezione
Performance

Proposta obiettivi Anno
2024

Protocollo
Istat Territori

Sensibilizzazione delle
amministrazioni
pubbliche all'utilizzo
delle statistiche ufficiali
e promozione di metodi
e strumenti
standardizzati per la
raccolta dei dati
statistici;

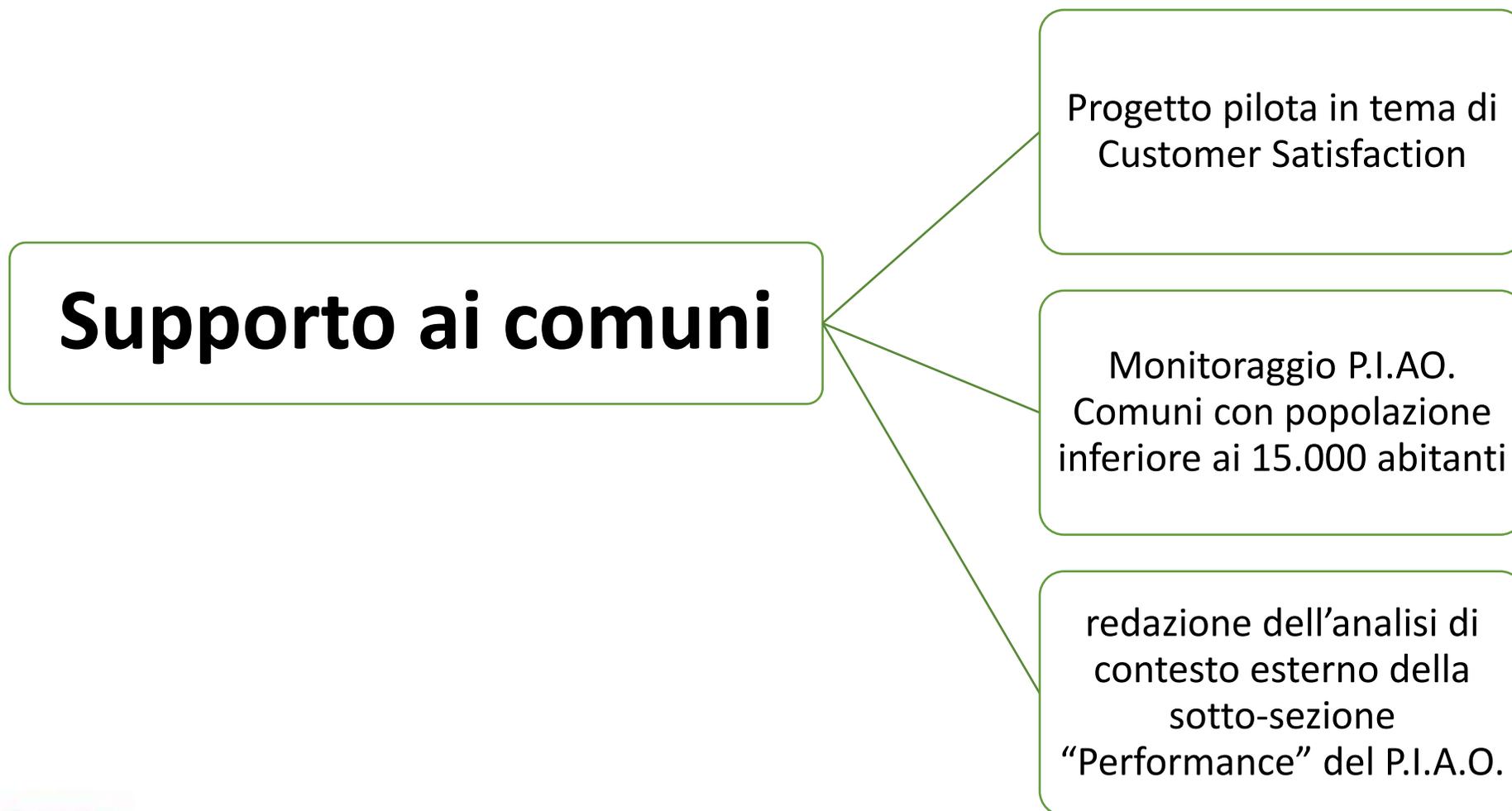
Rafforzamento delle
capacità degli Uffici di
Statistica attraverso
azioni di formazione e
assistenza metodologica
e produzione di analisi
territoriali.

Legge 56/2014

funzione fondamentale
di raccolta ed
elaborazione dati e
assistenza tecnico-
amministrativa agli enti
locali



Finalità: sviluppo di forme di collaborazione tra Città metropolitana di Roma e i comuni insistenti sul territorio di competenza e diffusione di best practices di lavoro statistico





Progetto pilota in tema di Customer Satisfaction: punto di partenza

Anni '90: Azione di
riforma della PA

- Avvio di un processo di modernizzazione finalizzato all'ottenimento di maggiori livelli di soddisfazione dei bisogni dei cittadini
- Il processo di cambiamento: dal lato delle amministrazioni pubbliche mira a ribaltare la logica di tipo autoreferenziale mentre nell'ottica dei cittadini, punta a ribaltarne il loro ruolo

Centralità della
rilevazione della
qualità

- Mediante quale strumento? La Customer Satisfaction

CMRC

- Fino al 2023: attività di consulenza tecnico-metodologica (stesura e validazione del questionario, somministrazione dello stesso, stesura di Report finale) e fornitura di dati ed analisi alle altre Strutture dell'Ente, finalizzate ad indagini sulla qualità percepita dei servizi erogati all'utenza sia interna che esterna

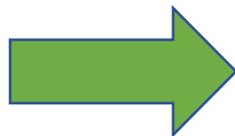


Il progetto pilota: Approccio metodologico





Fase 1: Selezione dei comuni



Metodologia

- Campionamento a scelta ragionata
- Principio: volontà dei comuni di partecipare al progetto

Strumento

- Strutturazione di un form di adesione su piattaforma Lime Survey
- Invio del form ai 120 comuni metropolitani tramite nota a firma del Sindaco, Vice Sindaco e Direttore Generale dell'Ente
- Ricezione delle adesioni e strutturazione del campione

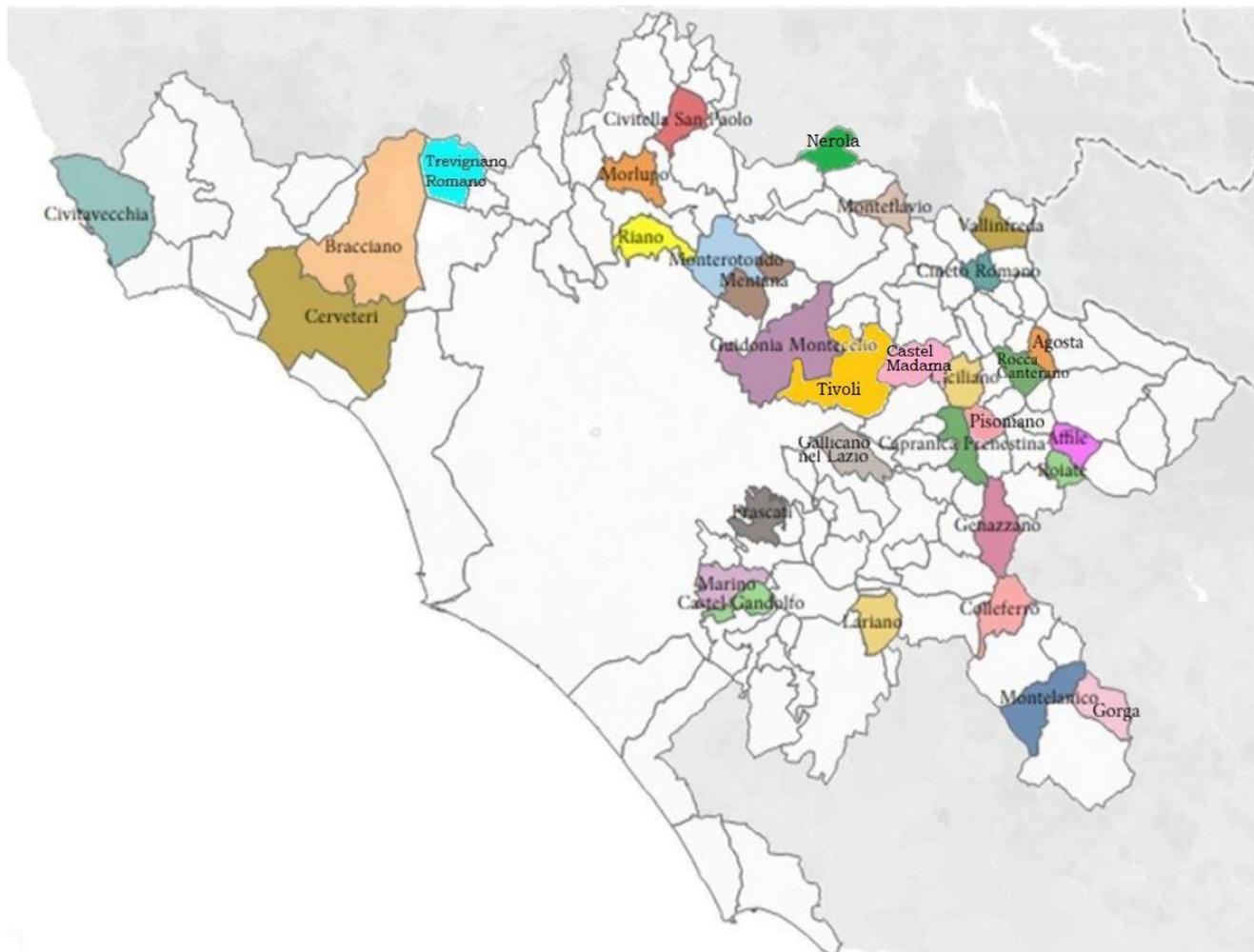
Studio del campione

- Beneficiari diretti: 32 comuni aderenti
- Beneficiari indiretti: popolazione complessivamente residente nei territori considerati
- Suddivisione del campione per fasce demografiche e rappresentazione spaziale dello stesso



I comuni partecipanti al progetto

Affile	Cineto Romano	Guidonia Montecelio	Nerola
Agosta	Civitavecchia	Lariano	Pisoniano
Bracciano	Civitella San Paolo	Marino	Riano
Capranica Prenestina	Colleferro	Mentana	Rocca Canterano
Castel Gandolfo	Frascati	Monteflavio	Roiate
Castel Madama	Galliciano nel Lazio	Montelanico	Tivoli
Cerveteri	Genazzano	Monterotondo	Trevignano Romano
Ciciliano	Gorga	Morlupo	Vallinfreda





Descrizione del Campione

Tabella 2 - Incidenze % del numero di comuni e della popolazione ad essi afferenti suddivise per fasce demografiche.

Fasce demografiche	N.Comuni	pop_res 01/01/2024 (dato stimato)	n.comuni aderenti al progetto	pop_res comuni aderenti	incidenza % n.comuni	incidenza % popolazione
Meno di 1.000 ab	27	14.163	7	3.386	25,9%	23,9%
1.000 - 5.000 ab	34	78.501	7	11.430	20,6%	14,6%
5.001 - 10.000 ab	16	117.084	6	42.205	37,5%	36,0%
10.001 - 30.000 ab	27	433.864	6	108.144	22,2%	24,9%
30.001 - 50.000 ab	8	326.107	3	125.655	37,5%	38,5%
più di 50.000 ab	8	505.854	3	196.362	37,5%	38,8%
Totale	120	1.475.573	32	487.182	26,7%	33,0%



Fase 2: Analisi dei Fabbisogni



Questionario di rilevazione

- Informazioni strutturali e organizzative degli enti

○

- Informatizzazione delle attività e offerta dei servizi

○

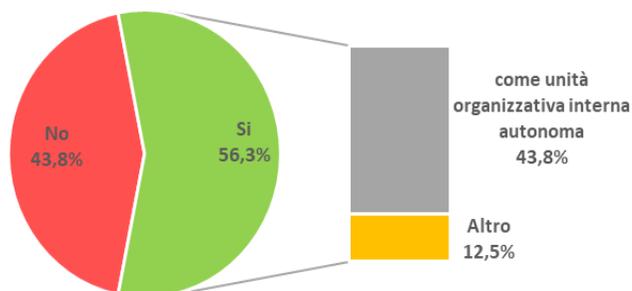
- Indagini di qualità

○

Fase 3: Analisi dei Risultati

SEZIONE 1: INFORMAZIONI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVE

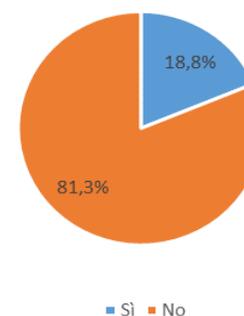
Nell'ambito della struttura organizzativa del Suo Comune è formalmente istituito un Servizio o Ufficio di Statistica?



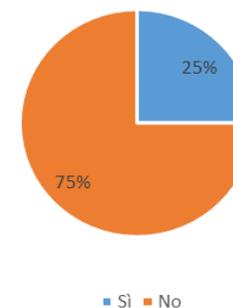
- numero di dipendenti che svolge in maniera prevalente o esclusiva attività relative alle indagini di *Customer Satisfaction*: solo per quattro dei sedici comuni rispondenti (in termini percentuali pari al 25%) risultano unità di personale dedicate alle suddette indagini.
- in tema di formazione del personale: solo in uno dei 16 comuni rispondenti, il personale in servizio ha partecipato ad attività formative in materia di *Customer Satisfaction* negli ultimi due anni.

SEZIONE 2: OFFERTA DEI SERVIZI IN RETE

Il Suo Comune monitora l'utilizzo dei servizi online raccogliendo informazioni sulle statistiche di accesso (numero di utenti, numero di accessi, etc)?



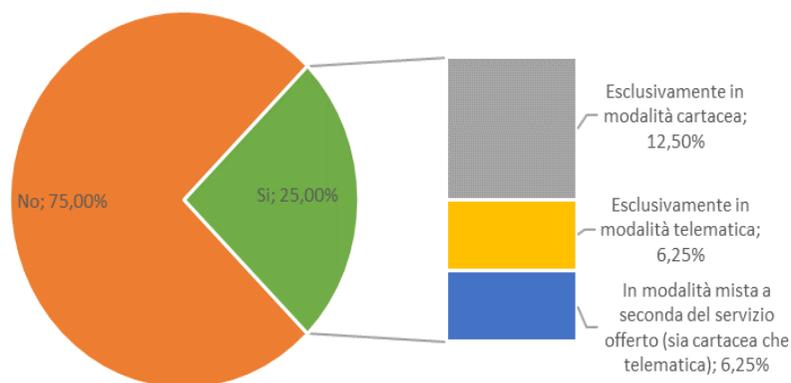
Il Suo Comune somministra questionari di Customer Satisfaction per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti per i servizi online offerti?



Fase 3: Analisi dei Risultati

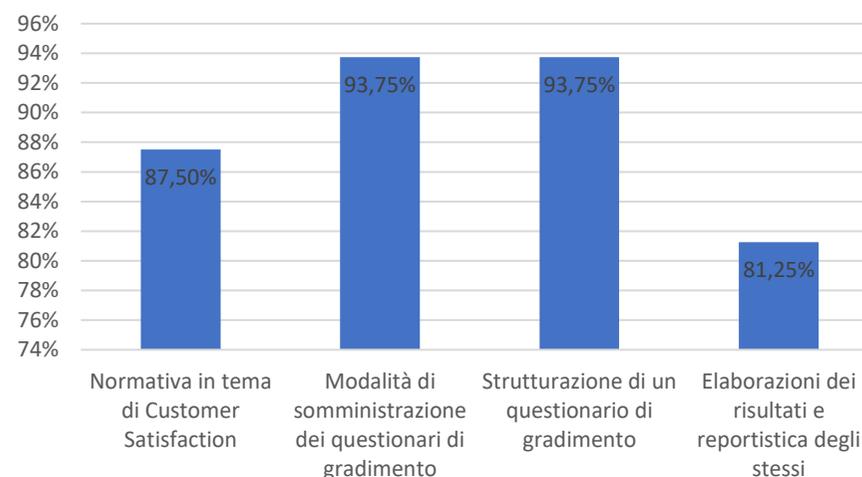
SEZIONE 3 :INDAGINI DI QUALITA' UTENZA INTERNA E ESTERNA

Somministrazione questionari di gradimento e relativa modalità



somministrazione di questionari di gradimento all'utenza esterna e/o interna solo nel 25% dei comuni rispondenti vengono svolte indagini di *Customer Satisfaction*: di queste, il 12,5% in modalità esclusivamente cartacea, il 6,25% in modalità esclusivamente telematica e il restante 6,25% in modalità mista a seconda del servizio offerto.

Tematiche da trattare nel corso degli incontri illustrativi



rilevante interesse su tutti e quattro gli argomenti presi in considerazione, primi fra tutti la modalità di somministrazione dei questionari e la strutturazione di un questionario di gradimento.

Elaborazione dell'analisi di contesto esterno della sotto-sezione "Performance" del P.I.A.O.

Selezione batteria di indicatori a livello comunale

- studio basato sulla disponibilità di dati statistici con dettaglio comunale di fonte ufficiale
- Selezione di dati di natura geografica ed amministrativa, insieme ad importanti indicatori demografici, economici, ambientali, nonché informazioni riguardanti le dotazioni strutturali del territorio considerato. Complessivamente sono stati selezionati n. **64** indicatori

Provenienza dei dati

- piattaforme.opendata di fonte ufficiale
- Microdati Istat

elaborazione dei dati e calcolo degli indicatori

- primo quadro conoscitivo dei diversi livelli territoriali presi in esame
- utile strumento per raffrontare i Comuni in relazione ad alcuni aspetti come la struttura della popolazione, la struttura economica, la situazione ambientale

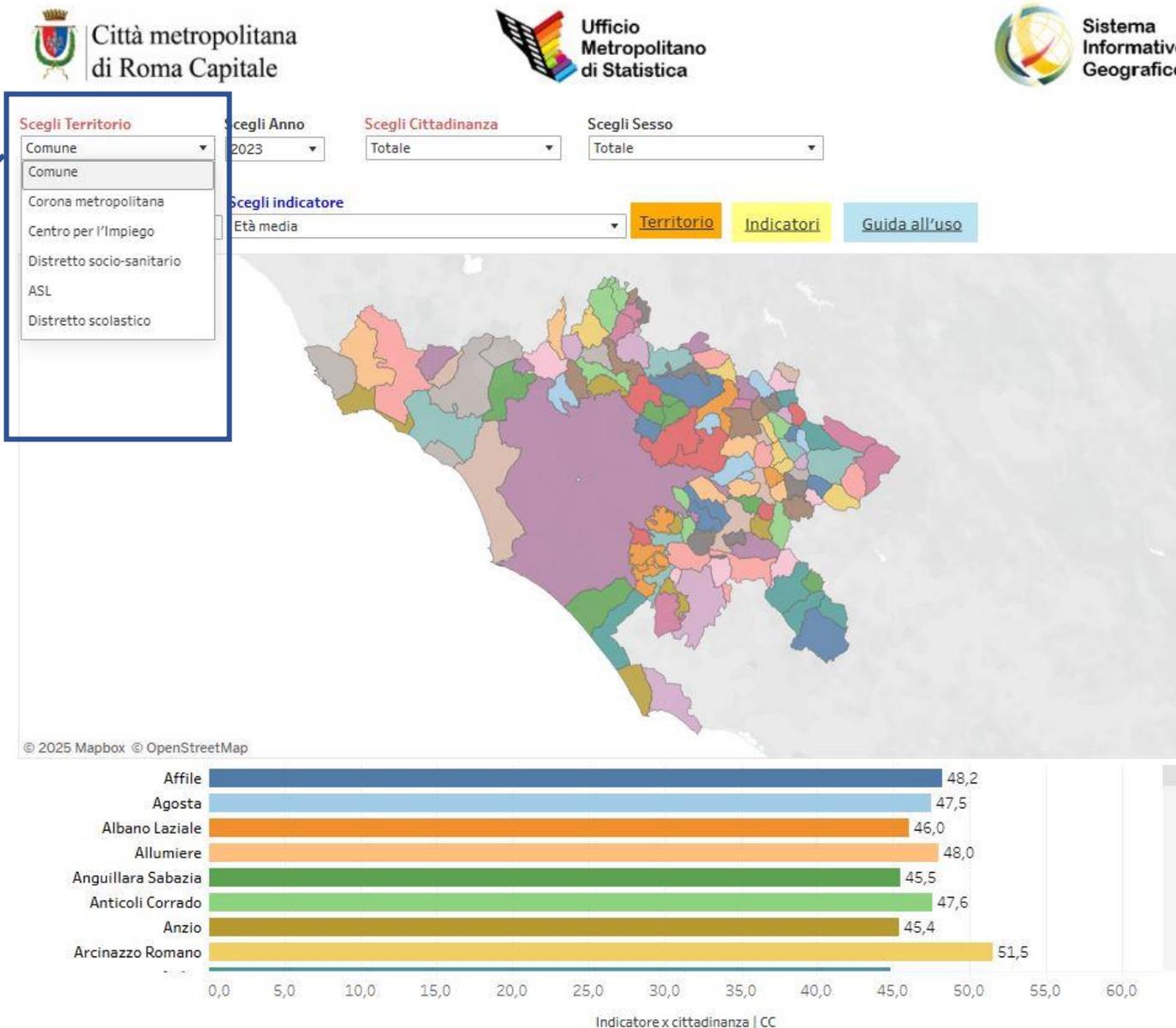
Predisposizione format analisi di contesto

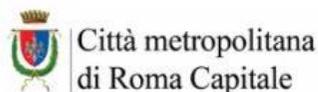
- Studio preliminare per procedura informatizzata
- predisposizione la scheda contenente la batteria di indicatori statistici a livello comunale
- creazione dello standard grafico della scheda
- predisposizione automatica delle schede per ogni Comune, agganciando ad esse il set di indicatori selezionati
- Creazione di una macro in VBA per generare in maniera automatizzata le analisi di contesto in formato PDF e per l'invio massivo delle stesse



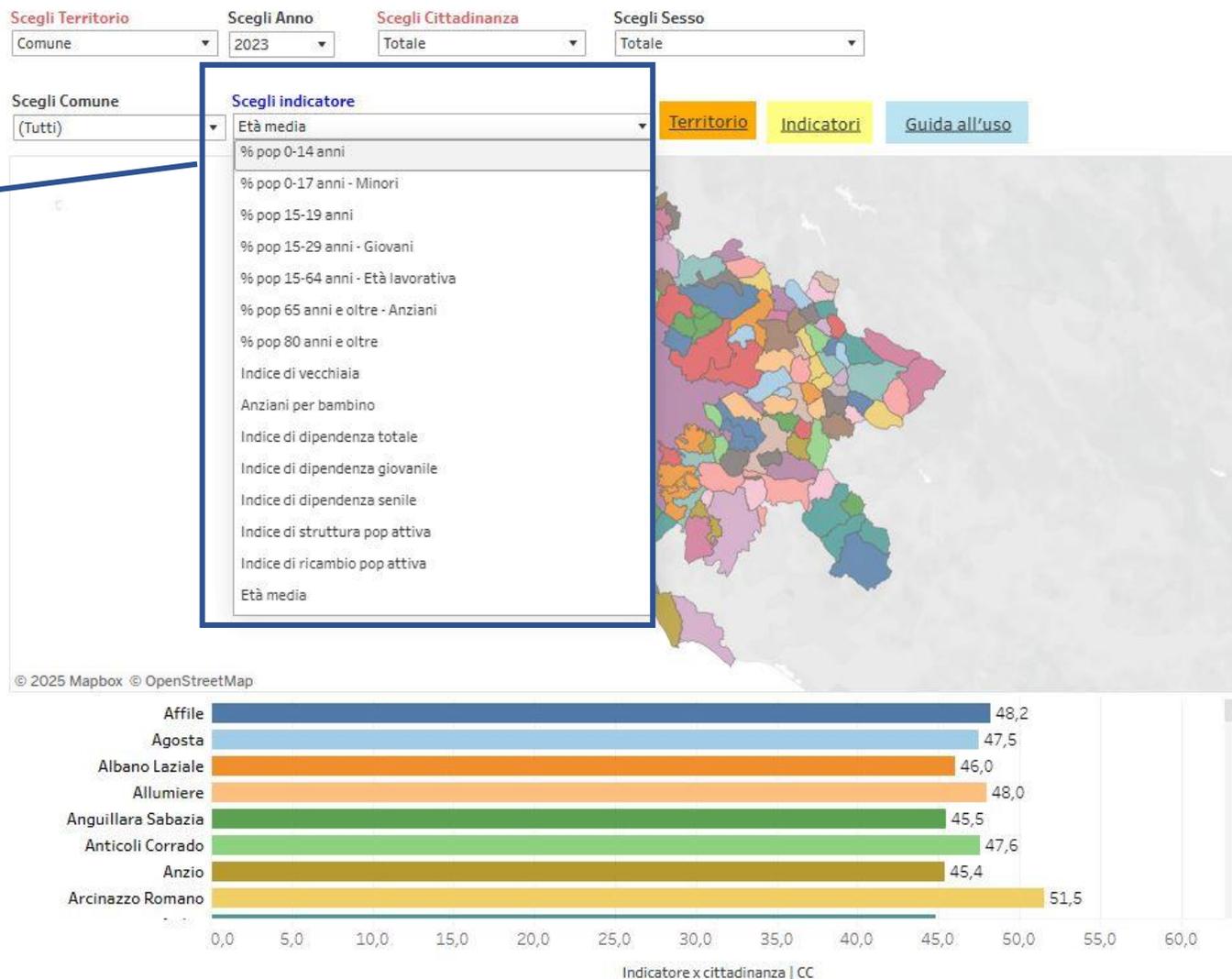
L'Atlante statistico interattivo online sul sito della Città metropolitana di Roma:

La dashboard sugli indicatori demografici consente la selezione del territorio o dell'aggregazione territoriale a disposizione dell'utente.





Gli indicatori demografici selezionabili interattivi con mappa e grafico





Il cruscotto delle
dashboard di
Economia



ECONOMIA

IL TURISMO

IL REDDITO IRPEF

LE IMPRESE

IL VALORE AGGIUNTO



GLI INDICATORI DELLE IMPRESE NELLA CITTA' METROPOLITANA DI ROMA

Scegli territorio

- Comune
- Corona metropolitana
- Centro per l'Impiego
- Distretto socio-sanitario
- ASL
- Distretto scolastico
- Macroambiti
- Città metropolitana

Scegli dettaglio territorio

- Affile
- Agosta
- Albano Laziale
- Allumiere
- Anguillara Sabazia
- Anticoli Corrado
- Anzio
- Arcinazzo Romano

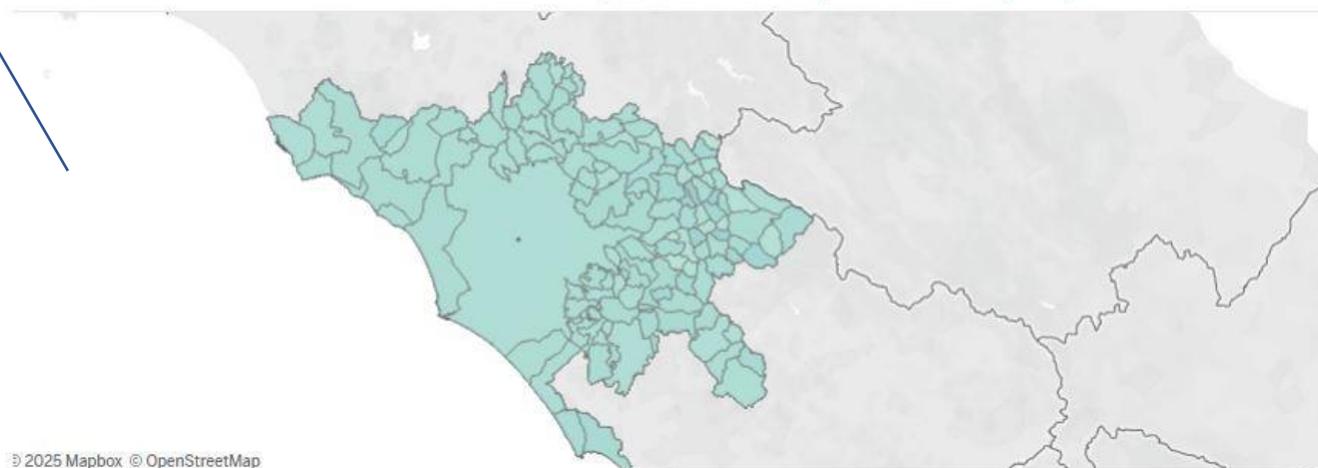
Scegli Anno

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020
- 2021
- 2022
- 2023

Scegli indicatore Imprese

- Incidenza % Imprese Attive
- Tasso di femminilizzazione delle Imprese Attive
- Incidenza % Imprese Giovanili Attive su Imprese Attive totali

Territorio: Comune - Incidenza % Imprese Giovanili Attive su Imprese Attive totali: Da 0,00 a 37,50



© 2025 Mapbox © OpenStreetMap

Comune: Anticoli Corrado

Incidenza % Imprese Giovanili Attive su Imprese Attive totali - Serie storica



Comune: Anticoli Corrado

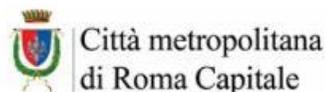
Incidenza % Imprese Giovanili Attive su Imprese Attive totali: 7,50



© 2025 Mapbox © OpenStreetMap

[TORNA A IMPRESE](#)

Indicatori sulle Imprese, aggregabili per territorio, dettaglio territoriale ed anno, con grafico in serie storica



REDDITO IMPONIBILE IRPEF

Scegli territorio

- Comune
- Corona metropolitana
- Centro per l'Impiego
- Distretto socio-sanitario
- ASL
- Distretto scolastico
- Macroambiti
- Città metropolitana

Scegli dettaglio territorio

- (Tutti)
- Affile
- Agosta
- Albano Laziale
- Allumiere
- Anguillara Sabazia
- Anticoli Corrado
- Anzio

Scegli Anno di Imposta

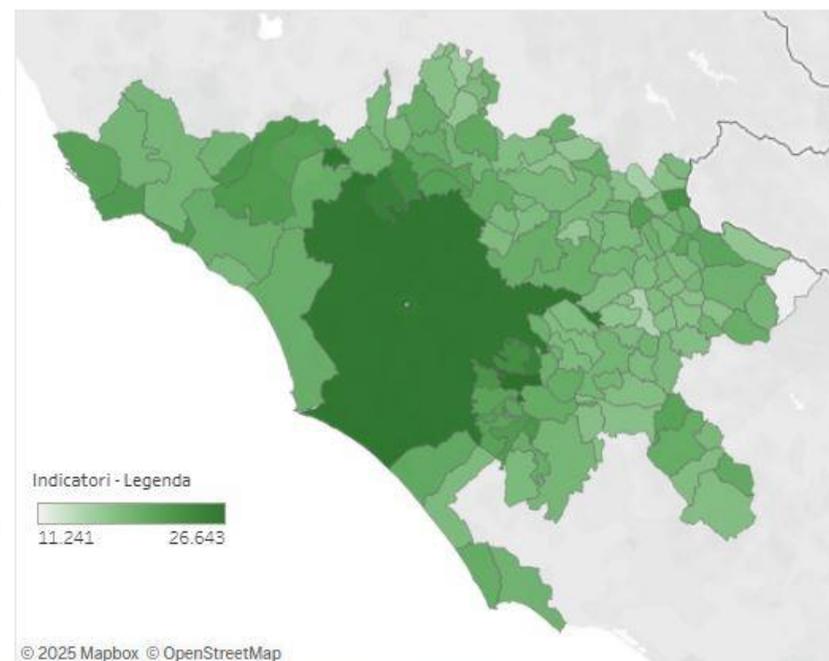
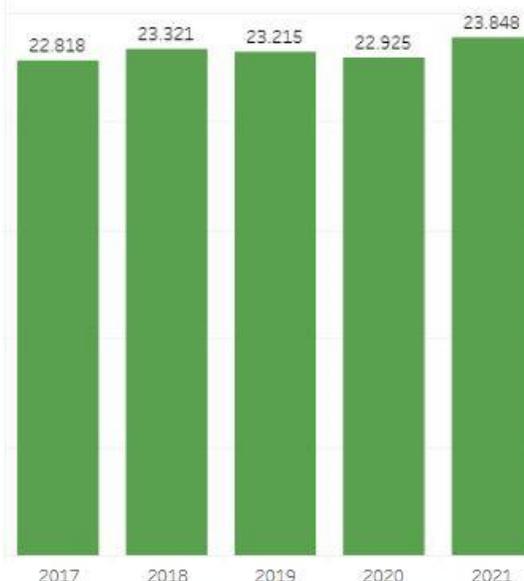
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020
- 2021

Scegli Indicatore Reddito

- Reddito Imponibile Medio
- Indice di disagio reddituale
- Indice di agio reddituale
- Indice di asimmetria reddituale

Reddito Imponibile Medio per Comune - Affile, Agosta, Albano Laziale e altro 118: Da 11.241 a 26.643 - Anno di imposta 2021

Reddito Imponibile Medio:
per Comune - *: Da 22.818 a 23.848



VARIABILI - SERIE STORICA

TORNA A REDDITO

REDDITI PER TERRITORIO

Indicatori sul Reddito imponibile IRPEF, in serie storica, mappa tematica e pulsanti di navigazione alle altre dashboard



Conclusioni e prospettive future di lavoro

- nella cornice istituzionale del protocollo Istat territori, possibilità di sviluppo di forme di collaborazione tra Città metropolitana di Roma e i comuni ricadenti nel territorio di competenza e di diffusione di *best practices* di lavoro svolto in un'ottica di sistema;
- La collaborazione costituisce una prova della capacità operativa, con notevoli ritorni per gli Enti soprattutto in termini di sostegno e di supporto alle attività di programmazione e pianificazione ma anche in termini di valutazione di impatto e di risultato. Una buona informazione statistica è un contributo alla trasparenza dell'azione amministrativa;
- Prosecuzione delle progettualità anche nel 2025 mediante estensione del progetto pilota ad un numero più alto di realtà del territorio metropolitano romano, mirando alla realizzazione sul territorio di competenza di un nuovo approccio di standardizzazione dei metodi e degli strumenti in tema di indagini di qualità tra i comuni metropolitani romani;
- programmazione di momenti illustrativi/informativi per il personale degli enti locali in tema di Customer Satisfaction e utilizzo di una stessa piattaforma per la somministrazione di questionari. Il ciclo di incontri rivolti al personale degli enti coinvolti sarà progettato e gestito attraverso professionalità interne;
- riuso del software per l'inserimento dei questionari finalizzati alla rilevazione della qualità percepita dall'utenza esterna e l'assistenza tecnico-metodologica in tutte le fasi di realizzazione delle citate indagini. La collaborazione con i comuni mira all'informatizzazione del processo di rilevazione della qualità percepita mediante la standardizzazione e l'omogeneizzazione delle indagini garantendo al contempo un percorso di monitoraggio delle stesse.



Grazie per l'attenzione

PAOLA CARROZZI

p.carrozzi@cittametropolitanaroma.it



Il suo
entusiasmo
contagioso, qui
all'evento con
Upi «La
Statistica nelle
Provinces» a
Roma nel 2010





Felice, coi
colleghi della
Provincia di
Roma





Alla
presentazione del
Rapporto
Annuale





Teresa presiede
l'Assemblea
Cuspi del 2013





All'XI
Conferenza
Istat





A Porta Futuro con
lo staff dell'ufficio di
statistica





Teresa Ammendola a
Palazzo Valentini con la
delegazione coreana
giunta a Roma per
apprendere le best
practices sulla statistica
ufficiale





Teresa presenta
il lavoro del
Rapporto
annuale
all'Università La
Sapienza nel
2015





Sempre 2015, a
Pesaro, impegnata
anche come
Presidente del Cuspi





Già avanti nelle
comunicazioni,
con il Cuspi
trasmette
l'evento in
videoconferenza





Eccola alla 13ma
Conferenza dell'Istat,
accanto al poster
scientifico sul passaggio
dal Rapporto annuale al
progetto del Sistan Hub





Teresa coi colleghi del
CUSPI





... e coi
colleghi di
Città
metropolitana
di Roma





Teresa con lo staff
metropolitano,
universitario e con
le colleghe di Roma
Capitale





Teresa Ammendola con i
cari colleghi e amici del
Cuspi

