



RAPPORTO VALUTAZIONE D'IMPATTO EMOTICON

In seguito alla decisione del Dirigente del settore AA.II., dott.ssa Nicoletta Pisciotto, di attivare una rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza basata sulla tecnica degli *emoticons* nei servizi demografici, come proposto dal progetto "Mettiamoci la faccia" del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, si è proceduto alla rilevazione d'impatto sulla struttura e sull'utenza. In seguito si provvederà a formulare il progetto generale delle tecniche da affiancare alla rilevazione basata sugli *emoticons*.

Si rammenta che il Ministero indica i possibili rischi connessi all'uso semplificato della tecnica di rilevazione proposta se non dovesse essere inserita in un adeguato contesto di ricerca.

Nelle linee guida del Ministero si legge:

"La scelta deve risultare appropriata in ragione delle generali strategie di miglioramento dell'amministrazione, evitando di creare un effetto boomerang nei confronti degli utenti. E' importante, in sostanza, che l'amministrazione definisca, al di là di quelli generali propri dell'iniziativa, gli obiettivi specifici legati al proprio contesto, riflettendo adeguatamente sugli effetti che la sperimentazione può produrre sull'organizzazione.

A tal fine si suggerisce di considerare gli effetti:

- sul personale
- sugli utenti
- sui cittadini
- sulla gestione."

Il Ministero scrive, inoltre, a proposito del progetto citato:

"L'utilizzo della modalità basata sugli *emoticons* va progettata nell'ambito della generale strategia di gestione della CS [*customer satisfaction*, n.d.r.] dell'amministrazione, ovvero

tenuto conto che si tratta di uno strumento che può integrare altre modalità – quali le indagini periodiche su campioni di utenti, la gestione dei reclami, i focus group, ecc...- che nel loro insieme possono garantire un presidio adeguato della relazione fra l'amministrazione e l'utente/cliente dei servizi."

La rilevazione d'impatto è stata realizzata in due momenti principali; è stato effettuato un incontro formativo con il personale dipendente dei servizi demografici con l'intento di informare sulle tecniche che si utilizzeranno per valutare la soddisfazione dell'utenza e di raccogliere preziosi suggerimenti sulle criticità da superare; si è partiti dal presupposto che gli operatori, che sono quotidianamente a contatto con l'utenza, siano in grado di individuare i problemi che possono sorgere durante la rilevazione. Un secondo momento ha riguardato la rilevazione sull'utenza del servizio per la valutazione di alcuni aspetti rilevanti rispetto alle tecniche da utilizzare.

L'incontro con i dipendenti si è svolto in una unica seduta che ha visto la partecipazione di tutto il personale del servizio. Il personale è stato portato a conoscenza della tecnica proposta dal ministero. I dipendenti si sono mostrati interessati e disponibili alla collaborazione per raggiungere la finalità di migliorare il servizio ai cittadini e si sono anche espressi positivamente sull'utilità di utilizzare sistemi di rilevazione del giudizio dei cittadini. Inoltre i dipendenti hanno rilevato alcuni punti critici, sui quali è necessario effettuare una valutazione, e che si possono sintetizzare come di seguito:

- secondo il personale la valutazione potrebbe venire condizionata negativamente quando le richieste del cittadino sono contrarie alla normativa che regola il settore (p.e. richieste in carta semplice di certificazioni per le quali è obbligatoria la marca da bollo; i tempi burocratici non dipendenti dall'ufficio);

- il sistema potrebbe non rilevare l'effettiva professionalità del dipendente nell'evasione delle richieste cioè non rileverebbe il grado di competenza;
- gli anziani potrebbero avere difficoltà a gestire una risposta su terminale elettronico e, quindi, potrebbero non esprimere alcun parere;
- la lunghezza della fila e la fretta individuale potrebbero condizionare negativamente le risposte.

In conclusione i dipendenti hanno mostrato un gradimento per l'utilizzo di sistemi di valutazione della soddisfazione dell'utenza che potrebbero mettere in luce le loro professionalità se si adoperano le precauzioni atte a limitare le distorsioni nelle risposte dei cittadini.

Il secondo momento è stato dedicato alla valutazione sul gradimento, da parte dell'utenza, di un sistema di rilevazione del giudizio sulla qualità dei servizi demografici. Per l'effettuazione della ricerca è stato deciso di limitare la rilevazione a poche proprietà essenziali in modo da avere maggiore disponibilità alla risposta dovuta al ridotto impiego del tempo da dedicare; questa scelta ha portato anche alla possibilità di utilizzo di un questionario a risposte chiuse che evitasse problemi di *respons set* (risposte automatiche); la numerosità campionaria è stata scelta sulla base del principio di saturazione di Bourdieu: si è partiti con la rilevazione su un campione casuale di cento persone adottando come sufficiente tale numero se le risposte avessero mostrato una dominanza semantica. La somministrazione del questionario è stata effettuata nell'arco temporale di quindici giorni, in orari sia mattutini che

pomeridiani, su tutte le persone che hanno usufruito dei servizi demografici in un arco orario compreso dalle ore 10.00 alle ore 12.35 e dalle ore 16.20 alle ore 17.25.

Le proprietà da rilevare sono state individuate nella disponibilità, nel gradimento, nell'utilità, nella modalità e nel luogo.

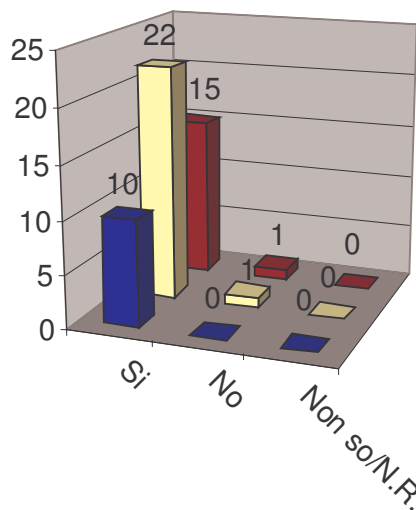
Di seguito si espongono i quesiti sottoposti agli utenti con le relative possibilità di risposta e le distribuzioni di frequenza suddivisa per età (sono state individuate tre fasce significative) e sesso.

Quesito n°1

Se all'uscita dall'ufficio demografico Le fosse chiesto di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio, sarebbe disposto a darlo?

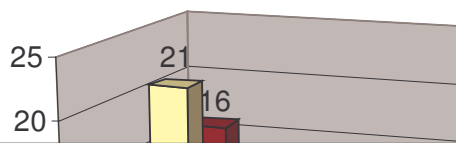
Possibili risposte: sì, no, non so o non risponde.

Q1 - Grafico delle frequenze maschili



■ < di 35 anni ■ da 36 a 55 ■ > di 55

Q1 - Grafico delle frequenze femminili

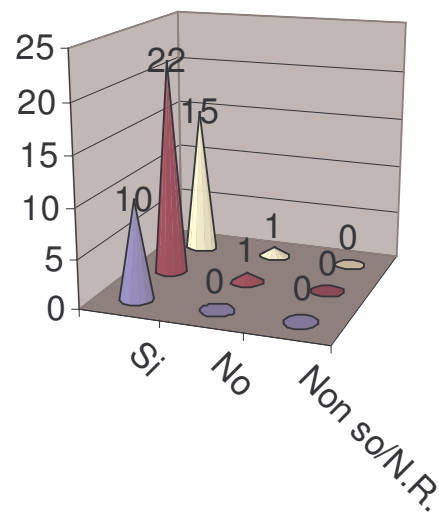


Quesito n°2

Sarebbe soddisfatto di poter esprimere un giudizio?

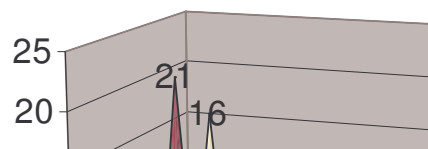
Possibili risposte: si, no, non so o non risponde.

Q2 - Grafico frequenze maschili



■ < di 35 anni ■ da 36 a 55 ■ > di 55

Q2 - Grafico frequenze femminili

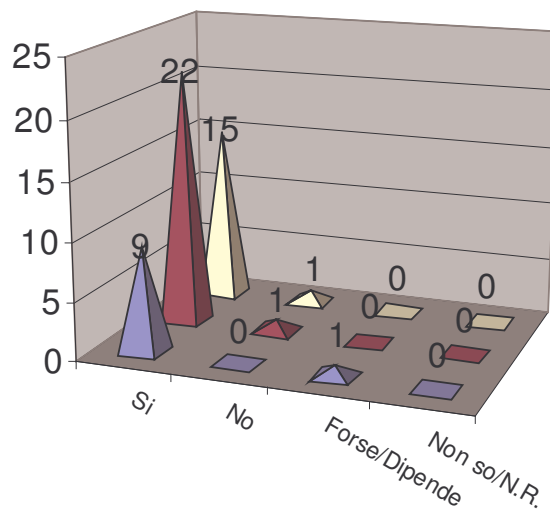


Quesito n°3

Pensa che sia utile che l'amministrazione chieda al cittadino di dare un giudizio sui servizi?

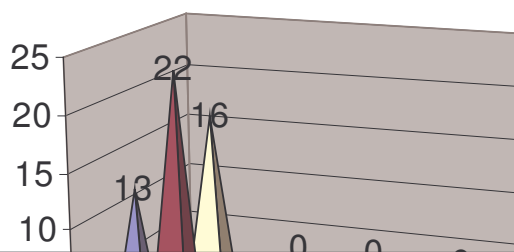
Possibili risposte: si, no, forse/dipende, non so o non risponde.

Q3 - Grafico frequenze maschili



■ < di 35 anni ■ da 36 a 55 ■ > di 55

Q3 - Grafico frequenze femminili

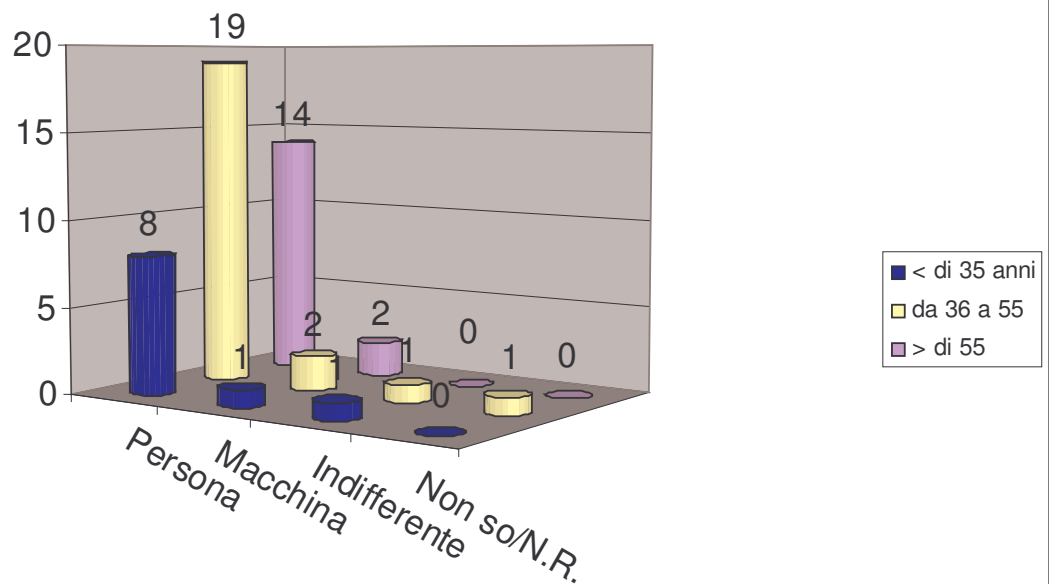


Quesito n°4

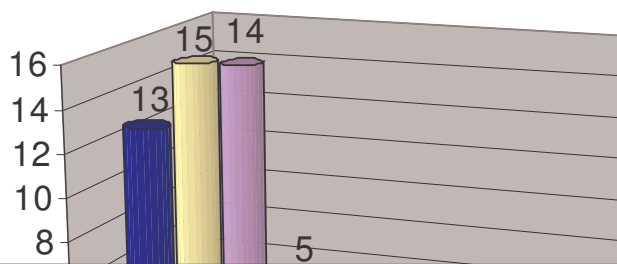
Per esprimere il giudizio preferirebbe che fosse una persona a chiederlo o che ci fosse una macchina sulla quale premere un pulsante?

Possibili risposte: una persona, una macchina, indifferente, non so o non risponde.

Q4 - Grafico frequenze maschili



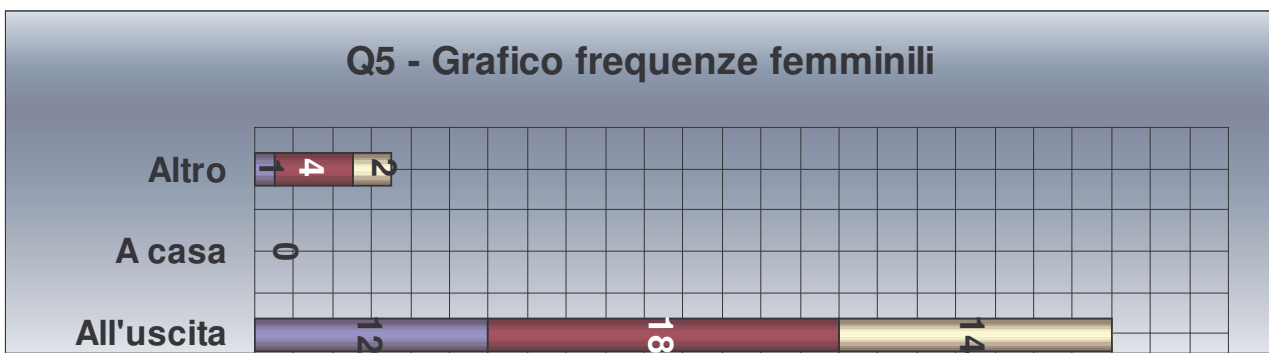
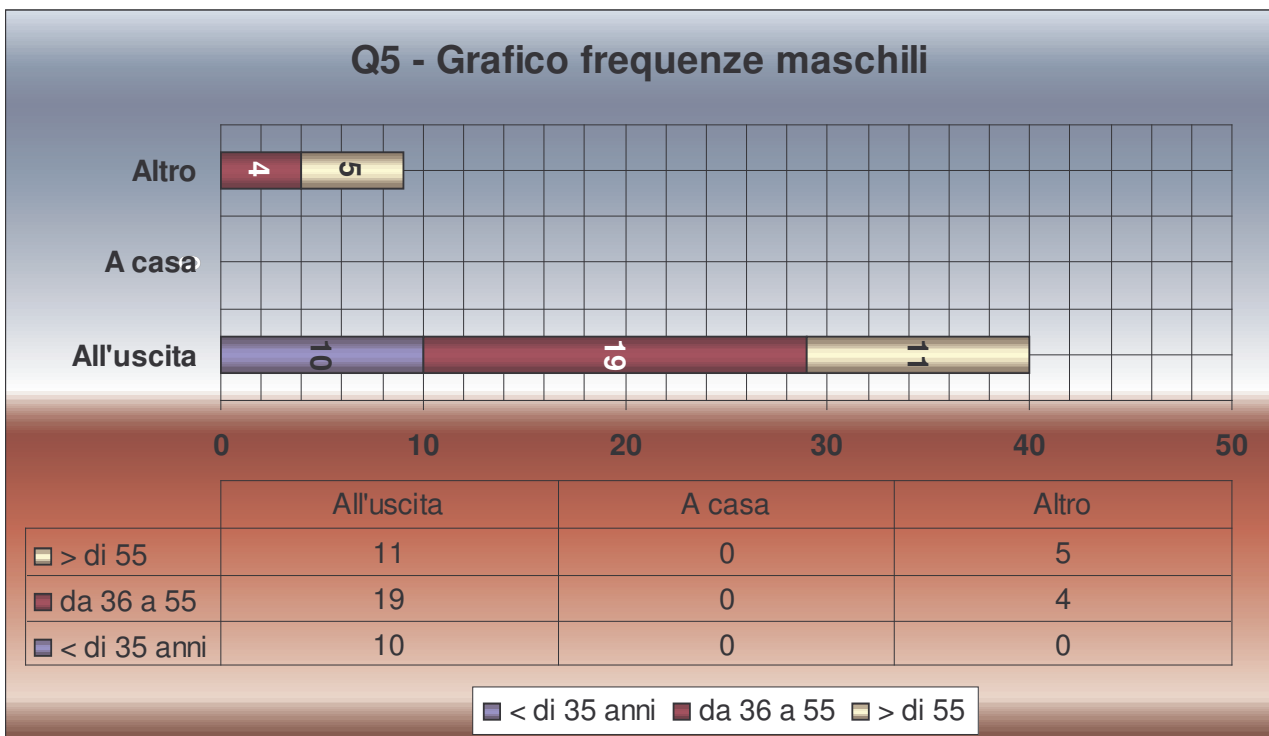
Q4 - Grafico frequenze femminili



Quesito n°5

Preferirebbe che il giudizio Le fosse chiesto all'uscita dal servizio o a casa sua?

Possibili risposte: all'uscita, a casa, altro.



Dai risultati dell'indagine si può affermare che i cittadini mostrano una forte propensione a esprimere un giudizio sui servizi e pensano che la rilevazione sia utile (quesiti 1, 2, e 3); da alcuni approfondimenti, effettuati in modo non strutturato durante l'intervista, è emerso che la disponibilità a esprimere giudizi sui servizi sarebbe sempre presente, ma con due vincoli principali: che l'amministrazione comunale tenga veramente conto dei giudizi espressi e che il tempo da dedicare alla rilevazione non sia eccessivo.

Il quarto quesito ha fatto emergere una netta prevalenza delle risposte delle persone che prediligono esprimere un giudizio attraverso il dialogo con un'altra persona piuttosto che attraverso una macchina. Sempre in modo non strutturato è stato approfondito questo aspetto che ha visto, nella possibilità di dialogo, la motivazione principale della scelta verso il sistema dell'intervistatore; poter esprimere un giudizio maggiormente articolato è stato giudicato importante dalla maggior parte degli intervistati.

Chi ha prediletto l'espressione del giudizio attraverso l'uso di una apparecchiatura, ha motivato la scelta con il fatto di soffrire di eccessiva timidezza nei rapporti con le persone o con la convinzione che la macchina sia può "oggettiva". Le persone più propense a relazionarsi con una macchina, in percentuale, sono state le donne con una età compresa tra i 35 e i 55 anni.

L'ultimo quesito ha evidenziato che i cittadini preferiscono essere intervistati all'uscita dai servizi piuttosto che presso la propria abitazione.

Oltre a quanto detto, si deve ricordare che l'installazione del sistema di rilevazione basato sugli *emoticons* dovrà essere affiancato da indagini qualitative periodiche, che questo ufficio sta predisponendo da un punto di vista metodologico, e dovrà prevedere l'installazione di un sistema di rilevazione del numero totale di utenti che accedono al servizio, oltre al controllo sul tempo che intercorre tra la ricezione del servizio e l'espressione del giudizio.

In appendice sono presenti le tabelle di frequenza delle risposte ai cinque quesiti; si rimane a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Tempio P. 29 marzo 2010

Il resp. dell'U.S.I.P.
Dott. Lucio Verre



APPENDICE
Tabelle di frequenza rilevazione sull'impatto degli emoticons

		Q1		
Età	Uomini	Si	No	Non so/N.R.
< di 35 anni	10	10	0	0
da 36 a 55	23	22	1	0
> di 55	16	15	1	0
Età	Donne	Si	No	Non so/N.R.
< di 35 anni	13	13	0	0
da 36 a 55	22	21	1	0

Q2				
Età	Uomini	Si	No	Non so/N.R.
< di 35 anni	10	10	0	0
da 36 a 55	23	22	1	0
> di 55	16	15	1	0
Età	Donne	Si	No	Non so/N.R.
< di 35 anni	13	13	0	0
da 36 a 55	22	21	1	0
> di 55	16	16	0	0
Età	Totale	Si	No	Non so/N.R.
< di 35 anni	23	23	0	0
da 36 a 55	45	43	2	0
> di 55	32	31	1	0
Totali	100	97	3	0

Q3					
Età	Uomini	Si	No	Forse/Dipende	Non so/N.R.
< di 35 anni	10	9	0	1	0
da 36 a 55	23	22	1	0	0
> di 55	16	15	1	0	0
Età	Donne	Si	No	Forse/Dipende	Non so/N.R.
< di 35 anni	13	13	0	0	0
da 36 a 55	22	22	0	0	0
> di 55	16	16	0	0	0
Età	Totale	Si	No	Forse/Dipende	Non so/N.R.
< di 35 anni	23	22	0	1	0
da 36 a 55	45	44	1	0	0
> di 55	32	31	1	0	0
Totali	100	97	2	1	0

Q4					
Età	Uomini	Persona	Macchina	Indifferente	Non so/N.R.
< di 35 anni	10	8	1	1	0
da 36 a 55	23	19	2	1	1
> di 55	16	14	2	0	0
Età	Donne	Persona	Macchina	Indifferente	Non so/N.R.
< di 35 anni	13	13	0	0	0
da 36 a 55	22	15	5	1	1
> di 55	16	14	0	2	0
Età	Totale	Persona	Macchina	Indifferente	Non so/N.R.
< di 35 anni	23	21	1	1	0
da 36 a 55	45	34	7	2	2
> di 55	32	28	4	0	0
Totali	100	83	12	3	3

		Q5		
Età	Uomini	All'uscita	A casa	Altro
< di 35 anni	10	10	0	0
da 36 a 55	23	19	0	4
> di 55	16	11	0	5
Età	Donne	All'uscita	A casa	Altro
< di 35 anni	13	12	0	1
da 36 a 55	22	18	0	4
> di 55	16	14	0	2
Età	Totale	All'uscita	A casa	Altro
< di 35 anni	23	22	0	1
da 36 a 55	45	37	0	8
> di 55	32	25	0	7
Totali	100	84	0	16