



REPORT FOCUS GROUP

IL PROGETTO COCKPIT E LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

Venezia, 18 aprile 2011

1. INTRODUZIONE.....	2
2. PARTECIPANTI	2
3. ARGOMENTI DISCUSSI	3
4. OPINIONI E COMMENTI.....	3
1. Le nuove opportunità di interazione con la PA: canali di partecipazione/ascolto offerti ai cittadini.....	4
2. L'utilizzo di nuove tecnologie per modellare i servizi pubblici.....	4
3. I pericoli da valutare: costi e burocrazia	5
4. CONCLUSIONI.....	6
Allegato A – Questionario	8

1. Introduzione

L'iniziativa del Focus Group "Dicci la Tua!" si inserisce all'interno del progetto europeo Cockpit, il cui scopo è promuovere la partecipazione dei cittadini, tramite il web, nell'ingegnerizzazione dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni. Il progetto intende, infatti, coinvolgere i diversi fruitori dei servizi pubblici, offrendo loro nuovi strumenti e metodologie per accedere a servizi "confezionati su misura", sulla base delle loro stesse esigenze. Il cittadino diventa co-protagonista della pubblica amministrazione e contribuisce a disegnare i prodotti di cui usufruirà.

Poiché il progetto mette in gioco una pluralità di soggetti, che a diverso titolo possono contribuire al suo successo, si è ritenuto necessario indagare la percezione degli impatti e dei benefici che esso può generare in termini di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza da parte dei manager e di fruibilità e di rispondenza alle esigenze da parte degli utenti.

Il Settore Politiche Internazionali e Comunitarie (PIeC) del Comune di Venezia, quale coordinatore e promotore del progetto Cockpit per il Comune di Venezia, ha quindi commissionato al servizio Studi Qualità un'indagine di tipo qualitativo, quale lo strumento del Focus Group (FG), per ottenere maggiori informazioni riguardo la percezione e le opinioni dei diversi stakeholder potenzialmente coinvolti.

Il servizio Studi Qualità (SQ) del Comune di Venezia ha pianificato, sulla base delle informazioni acquisite sul progetto Cockpit e in collaborazione con il Settore PIeC, il FG, che si è tenuto presso la sede del SPIeC, lunedì 18 aprile dalle 15.30 alle 16.30.

Il FG è stato preceduto dalla presentazione:

- del progetto da parte della Dirigente del Settore PIeC Paola Ravenna e da Ivan Ficano, di Engineering quale supporto tecnico
- del progetto IRIS (sistema informativo per le segnalazioni di problemi di natura urbana a disposizione dei cittadini) da parte della referente per i Sistemi Informativi del Comune di Venezia Federica Bettio

2. Partecipanti

Considerati gli obiettivi del FG, si è convenuto di costituire un gruppo composto da:

- 3 figure dirigenziali del Comune di Venezia

- 2 figure amministrative del Comune di Venezia
- 2 cittadini
- 1 osservatore interno
- 1 verbalizzante

Al FG ha partecipato anche un rappresentante del Ministero degli interni greco, quale osservatore esterno.

Il FG è stato condotto da Caterina Pezzo, quale moderatore individuato all'interno del servizio SQ.

3. Argomenti discussi

I principali temi affrontati nel corso del FG possono essere riassunti nei seguenti punti:

- a) Le nuove opportunità di interazione con la PA: canali di partecipazione/ascolto offerti ai cittadini
- b) L'utilizzo di nuove tecnologie per modellare i servizi pubblici
- c) I pericoli da valutare: costi e burocrazia

4. Opinioni e commenti

Dopo la presentazione dei partecipanti e dell'obiettivo dell'incontro, è stato somministrato ai partecipanti un questionario (Allegato A) con lo scopo di indagare, in particolare:

- a livello generale, i canali di partecipazione e di comunicazione privilegiati dagli stakeholder,
- a livello individuale, la qualità dell'esperienza fatta dai diversi stakeholder con l'Amministrazione Pubblica e,
- a livello specifico, la percezione dei partecipanti rispetto agli impatti del progetto Cockpit sul rapporto con l'Amministrazione Pubblica.

Con la somministrazione del medesimo questionario a tutti i partecipanti si sono voluti evidenziare gli eventuali scostamenti di percezione sul tema tra cittadini e personale interno all'ente.

1. Le nuove opportunità di interazione con la PA: canali di partecipazione/ascolto offerti ai cittadini

Dopo aver brevemente analizzato i risultati dei questionari, con l'ausilio di una griglia riepilogativa, il moderatore ha stimolato il gruppo a dare contributi e a presentare le proprie riflessioni sul fatto che solo il 7% ha espresso preferenza verso il canale diretto di comunicazione con la PA (sportello, telefono) rispetto al 79% che ha indicato come preferenza canali virtuali, quali i siti, i servizi on line, gli sms e le e-mail (*item 3*)

Dalla discussione che ne è seguita sono emerse due linee di pensiero:

- la prima basata sulla preoccupazione che le nuove tecnologie possano privilegiare un pubblico ristretto di interlocutori e non l'intera cittadinanza (digital divide), evidenziata da un rappresentante dei cittadini;
- la seconda, condivisa dalla maggioranza dei partecipanti, basata, invece, sulle potenzialità delle nuove tecnologie, quali strumenti di ascolto della cittadinanza per orientare le scelte politiche.

Convenuto tra i partecipanti che i nuovi modelli di interazione con l'Amministrazione non escludono altri canali, ci si è soffermati sulla valutazione dell'efficacia dei primi per comprendere quali vantaggi e quali criticità essi possano costituire nella fase applicativa.

2. L'utilizzo di nuove tecnologie per modellare i servizi pubblici

La convinzione del gruppo, in particolare della classe manageriale è, infatti, che le tecnologie siano lo strumento e non il fine e costituiscano una delle molteplici possibilità offerte al contempo alla cittadinanza per dialogare con l'Ente e all'Ente per sondare le esigenze dei suoi stakeholder.

I dirigenti ritengono che il modello Cockpit possa essere uno strumento efficace nelle mani dei manager per indirizzare le decisioni e modellare nuovi progetti, ma sono dell'opinione che non possa costituire uno strumento di governo a tutti gli effetti. In particolare, il rischio ventilato è che chi sa sfruttare meglio tali canali possa imporsi su chi non lo fa altrettanto bene, orientando le scelte a vantaggio di pochi.

Secondo i dirigenti l'Amministrazione può aprire la via della co-partecipazione perlopiù a titolo ricognitivo nell'ambito di strategie e di programmi precedentemente già formulati e finanziati o finanziabili, in quanto se non vengono posti dei paletti vi è il pericolo di accogliere proposte che possono incrementare i costi a scapito di altri servizi.

Dall'elaborazione del questionario (*item 5*) si evince che il gruppo riponga nel progetto Cockpit numerose aspettative rispetto alla sua capacità di favorire:

- Trasparenza, maggiore informazioni, benchmarking (86%)
- Snellimento delle procedure vs burocrazia (71%)
- Efficienza (riduzione tempi e costi) (43%)
- Partecipazione, ascolto, interattività (43%)

Elementi questi che rientrano anche tra le caratteristiche più auspiccate dai partecipanti nelle risposte all'*item 1* e che confermano quanto importante sia per le diverse tipologie di utenza in seno al gruppo, in particolare:

- Snellimento delle procedure vs burocrazia (86%)
- Efficienza (riduzione tempi e costi) (57%)
- Trasparenza, maggiore informazioni, benchmarking (43%)

3. I pericoli da valutare: costi e burocrazia

Tra gli elementi che i partecipanti hanno ritenuto possano essere di maggior ostacolo alla PA nell'implementazione di nuovi modelli di servizi pubblici (*item 6*) sono stati registrati tramite il questionario, in particolare:

tra il personale interno:

1. le risorse economiche e i costi da sostenere (80%)
2. il potere della burocrazia e la rigidità operativa (40%)

tra gli utenti:

3. la capacità del personale dipendente di farne un corretto uso sia dal punto di vista culturale che operativo (100%).

I due motivi di preoccupazione, l'uno legato agli aspetti economici (punto 1) e l'altro alla "cultura della burocrazia" (punti 2 e 3) che caratterizza una organizzazione rigida, lenta ed inefficace, sono stati evidenziati anche nel corso degli approfondimenti.

Come accennato anche in precedenza, nel corso della discussione i partecipanti hanno manifestato interesse nei confronti dello strumento di service modelling e ne hanno apprezzato le potenzialità. Manager e cittadini, inoltre, hanno dichiarato di essere propensi ad un eventuale sforzo economico per la sua implementazione e gestione a fronte di benefici effettivi che portino vantaggi alla collettività e a

coloro che operano all'interno dell'Amministrazione in termini di riduzione dei tempi e di snellimento delle procedure. Al contrario, temono che, dando la possibilità ai cittadini di esprimere le loro molteplici e variegata esigenze, si possano modellare i servizi in modo completamente diverso dalle modalità in uso comportando dei costi superiori dovuti alla reingegnerizzazione delle procedure e dei sistemi e alla formazione e addestramento del personale.

Mettendo, inoltre, in relazione gli elementi al punto 2 e al punto 3 dei risultati del questionario, si può notare come emerga una certa diffidenza da parte di entrambe le tipologie di utenza nei riguardi della capacità della PA di implementare nuovi modelli, ponendo l'accento su potenziali elementi di criticità che possono minarne l'efficacia, quali l'organizzazione strutturale, tecnica ed operativa della macchina comunale stessa.

In antitesi, tra gli strumenti di partecipazione/ascolto proposti (*item 4*) i servizi specifici on line sono quelli che hanno raggiunto un maggior numero di preferenze (4) da tutti gli stakeholder (57%), contrapposti allo strumento del bilancio partecipativo che ha avuto una sola preferenza. Si collocano nelle posizioni successive strumenti come i reclami/Suggerimenti/Segnalazioni (3 preferenze), le indagini di soddisfazione, gli incontri/riunioni con i cittadini su temi specifici e l'URP (2 preferenze). Questo dato risulta interessante, in quanto conferma la predisposizione degli utenti ad usufruire di servizi pubblici in modo non tradizionale (come era stato confermato anche dalle risposte all'*item 3*) e consente di fare ulteriori riflessioni sulla maturità dei tempi, delle strumenti e dei destinatari rispetto a metodi alternativi di governance.

Numerose possono essere le interpretazioni sulla dicotomia tra le risposte agli *item 4* e 6. Si ritiene, quindi, sia da approfondire se sia dovuta, ad esempio, a mera diffidenza, basata su preconcetti e percezioni, o se prevalga comunque l'affezione all'utilizzo delle forme di interazione di nuova generazione rispetto alle altre collaudate e, magari insoddisfacenti, forme tradizionali.

4. Conclusioni

Il gruppo ha partecipato attivamente all'iniziativa e ha dimostrato notevole interesse riguardo i temi trattati. Complessivamente ha manifestato la propensione all'utilizzo delle nuove tecnologie nel confronto e nel dialogo con la PA e ha accolto positivamente le potenzialità dello strumento, anche se ha evidenziato alcune perplessità rispetto alla possibilità di interferire a monte su scelte politiche che non siano già state valutate dal punto di vista delle finalità, degli obiettivi, delle risorse umane e finanziarie.

Tra i suggerimenti formulati, si segnala la necessità di dare maggiori informazioni riguardo gli strumenti "alternativi" adottati dalla PA, quali lo stesso progetto Pilota IRIS, anche attraverso la loro pubblicizzazione per mezzo stampa e televisione.

Rispetto ad IRIS, è stato evidenziata in fase di discussione, in particolare da un rappresentante del personale interno amministrativo, la difficoltà di monitorare l'esecuzione e il feedback di eventuali segnalazioni di problemi che richiedono l'intervento di servizi non erogati direttamente dal Comune.

Le caratteristiche del gruppo non consentono di evidenziare ulteriori scostamenti tra quanto percepito dai cittadini e dai manager e/o dal personale amministrativo interno. Si suggerisce pertanto di valutare l'opportunità di riproporre l'iniziativa, affinando il modello, eventualmente in una fase successiva del progetto, al fine di raccogliere un ventaglio più ampio di informazioni e punti di vista.



Dicci la tua!

FOCUS GROUP

Venezia, 18 aprile 2011

Il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per raccogliere i Vostri punti di vista, le Vostre opinioni e per rilevare il Vostro grado di soddisfazione anche in riferimento alle iniziative ed agli strumenti implementati nell'ambito del progetto Cockpit.

Per questo motivo Vi chiediamo gentilmente di compilare il questionario sotto riportato, che ci permetterà di conoscere le Vostre opinioni e migliorarci.

Vi informiamo che il questionario è anonimo e i dati verranno trattati in forma aggregata ai fini puramente statistici.

Grazie per la collaborazione!

1. Sulla base della sua esperienza, quali caratteristiche **dovrebbe avere** un servizio pubblico per rispondere alle esigenze degli utenti? (indicare al max 3 caratteristiche in ordine di priorità, dalla più importante alla meno importante)

Priorità	Caratteristica
1	
2	
3	

2. Sulla base della sua esperienza, quali caratteristiche **hanno** invece i servizi pubblici offerti dalla Pubblica Amministrazione?

Caratteristica

3. Quali canali di **comunicazione** vorrebbe fossero utilizzati prevalentemente dalla Pubblica Amministrazione? (**barrare max 2 scelte**)

Affissioni	
Stampa/Radio/Televisione locale	
Sito del Comune	
Servizi on line	
Servizi telematici (sms, e-mail, newsletter,...)	
Comunicazioni dirette (sportello, telefono)	
Altro (specificare) _____	

4. Tra questi strumenti di **partecipazione/ascolto**, può indicarci quelli che ritiene **più utili** per dar voce alle esigenze degli utenti? (**barrare max 2 scelte**)

Strumento	Scelta	Non lo conosco
Questionari di indagine di soddisfazione/Focus group		
Reclami/Suggerimenti/Segnalazioni		
Incontri/Riunioni con i cittadini su temi specifici		
URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)		
Bilancio partecipativo		
Servizi on line (IRIS, BARIS, Geoscuole, GeoLP, VeniceConnected...)		
Altro (specificare) ----- -----		

5. Secondo Lei, quali aspetti del Progetto Cockpit possono contribuire maggiormente a migliorare il rapporto degli utenti con la Pubblica Amministrazione? (max 3)

1	
2	
3	

6. Secondo Lei, quali sono i maggiori ostacoli che incontra la Pubblica Amministrazione nell'implementazione di nuovi modelli di servizi pubblici che facilitino la relazione con gli utenti? (max 3)

1	
2	
3	

7. Pensando alla Suo rapporto da utente con la Pubblica Amministrazione, come lo definirebbe?

Conflittuale		Problematico		Sereno		Ottimo	
--------------	--	--------------	--	--------	--	--------	--

GRAZIE DELLA COLLABORAZIONE!

