

Un project work sul 730 precompilato

Scritto da T. Maturro - C. Sindoni - I. Valente Giovedì 19 Novembre



Alcune colleghe presentano il project work DI.CHIAR@ realizzato nell'ambito della partecipazione al Master in Comunicazione Istituzionale.

Al Master organizzato dall'Agenzia formativa Baicr accreditata dal Ministero della Pubblica Istruzione in convenzione con l'Università Tor Vergata di Roma partecipano, ogni anno, colleghi di diverse Amministrazioni Pubbliche. Esperienze e vissuti lavorativi diversi diventano così un'occasione per

condividere e creare valore nella PA.

Il progetto DI.CHIAR@ nasce dall'idea, condivisa, di voler valorizzare una delle buone pratiche realizzate nella P.A. e la sua utilità sociale, cercando di contrastare così un'immagine distorta creata nell'opinione pubblica dalla campagna mediatica di denigrazione dei dipendenti pubblici. E' evidente, infatti, che la comunicazione istituzionale può favorire una reale integrazione tra i cittadini e la P.A. promuovendo la trasparenza, rilevando la pubblica utilità e alimentando la critica costruttiva, elementi basilari per costruire un rapporto di fiducia tra istituzioni e cittadini.

Il progetto ha fotografato il debutto del 730 precompilato on-line, innovazione fiscale e tecnologica che ha segnato, anche da un punto di vista comunicativo, una svolta nel rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadino.

Sviluppo del progetto - L'elaborato si sviluppa in tre capitoli che segnano i tre step fondamentali del lavoro di ricerca, di sintesi e di analisi critica da parte di tutti i membri del gruppo di lavoro.

Il **primo capitolo** è dedicato all'analisi del contesto, propedeutica alla buona riuscita di un progetto. In questa fase, come nelle successive, ciascun membro del gruppo ha contribuito a redigere uno specifico intervento in coerenza con il ruolo ricoperto nell'ambito della progettazione. Il responsabile della comunicazione ha curato una ricerca comparata sull'utilizzo dei servizi informatici nei paesi europei, fornendo dati sull'informatizzazione e sullo sviluppo dei servizi on line. Il responsabile della qualità ha poi, nell'ambito del benchmarking, comparato i prodotti telematici di due Amministrazioni italiane: il 730 precompilato dell'Agenzia delle Entrate e i servizi dell'INPS. In questo specifico contesto, infatti, il PIN code ha rappresentato un elemento in comune anche per la fruizione di servizi complementari (basti pensare alla possibilità, per i pensionati, di reperire sul sito INPS il CUD e di poterlo utilizzare per i dati della precompilata). L'attenzione si è poi spostata su un'analisi del contesto normativo che ha legittimato il lancio della precompilata on line. Il responsabile giuridico ha analizzato l'impatto comunicativo che la normativa ha assunto nell'introdurre il nuovo servizio telematico: la spinta verso la semplificazione per avvicinare la P.A. al cittadino; la legge delega (11 marzo 2014, n. 23) per la realizzazione di un sistema fiscale più equo, trasparente, orientato alla crescita e volto alla riduzione della pressione tributaria sui contribuenti; il Decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, rubricato "Semplificazione fiscale e dichiarazione dei redditi precompilata". Il responsabile del progetto, ha infine fotografato il servizio 730 in un contesto internazionale e nazionale, selezionando gli articoli di rassegna stampa dedicati, i comunicati stampa lanciati dall'Agenzia delle Entrate e i media (tradizionali e nuovi) utilizzati per veicolare spot pubblicitari e assistenza fiscale. A corredo di questo scenario, sono state riproposte due ricerche condotte da VOICES from the Blogs, l'osservatorio scientifico sui social media dell'Università Statale di Milano, sul sentiment che ha

animato i cittadini sia in fase di lancio del servizio sia nella fase successiva all'erogazione. Tutte le azioni realizzate sono state registrate dal responsabile del monitoraggio attraverso un diario di bordo che ha tenuto memoria di quanto svolto da ciascun membro del gruppo, del materiale utilizzato e delle ore dedicate al lavoro. Il responsabile del budget ha, poi, sulla base delle indicazioni fornite nel diario di bordo quantificato i costi necessari allo sviluppo dell'intero progetto. Inoltre, a completamento dell'analisi, ha sviluppato un paragrafo su come è cambiato lo scenario comunicativo dell'Agenzia dal 1954 ad oggi.

Il **secondo capitolo** ha trattato l'analisi della sezione "dedicata" all'applicazione del 730 precompilato presente sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate. In particolare gli aspetti comunicativi dello spazio web hanno tenuto conto di cinque specifiche: l'Apertura intesa come capacità di ascolto e comunicazione; la Partecipazione intesa come coinvolgimento delle istituzioni e dei cittadini ai processi che caratterizzano il servizio; la Responsabilità intesa come possibilità di accettare/modificare/integrare i dati presenti; l'Efficacia intesa come capacità di fruire del servizio in tempo utile e senza oneri; la Coerenza intesa come massimo coordinamento e nella minima, se non nulla, ambiguità. Si è passati poi a un'analisi della campagna pubblicitaria condotta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dall'Agenzia delle Entrate evidenziando i gap comunicativi e progettuali che hanno generato lo scostamento tra qualità attesa e qualità percepita, emersa nell'analisi del sentiment (riportata nel capitolo 1). Contestualmente è stata analizzata l'usabilità web del 730 precompilato rispetto ai 5 fattori individuati dallo studioso Jacob Nielsen: la facilità e semplicità di utilizzo; l'efficienza e l'efficacia di apprendimento sul suo funzionamento; la capacità che il prodotto ha di fissare nell'utente percorsi mnemonici sul suo utilizzo; la capacità di evitare che l'utente compia gravi e frequenti errori; l'appagamento che l'utente proverà nell'essere riuscito a compiere tutte le operazioni che si era proposto. Dall'analisi sono emerse criticità e possibili soluzioni. L'ultimo aspetto esaminato ha riguardato la qualità della sezione web secondo le "Linee guida per i siti WEB della PA" e nello specifico: Informazione, Interazione a una via, Interazione a due vie, Transazione, Personalizzazione. Chiude questa analisi un riferimento alla Bussola della trasparenza, strumento in continua evoluzione che, nell'ottica di migliorare la partecipazione attiva dei cittadini e favorire l'interazione con le P.A., rende operativa una nuova funzionalità di feedback per permettere all'utente di inviare segnalazioni ed eventuali suggerimenti circa la fruibilità dei siti internet istituzionali.

Il **terzo ed ultimo** capitolo dal titolo "La Struttura dello spazio WEB: Contenuti tecnici - profili e futuri scenari per la precompilata" ha aperto una finestra sugli aspetti innovativi del servizio 730 e sulla sua evoluzione futura. L'analisi, in questa parte dell'elaborato, si è concentrata sui nuovi contenuti che popoleranno la precompilata. Parliamo di dati sanitari e di banche dati da cui l'Agenzia attingerà nuove informazioni per "costruire" un quadro fiscale completo. Naturalmente, non è mancato anche il riferimento alla discussa convivenza tra la normativa sulla privacy e quella sull'accesso e al recente disegno di legge di riforma della pubblica Amministrazione, con particolare riferimento alla Carta della cittadinanza digitale finalizzata al diritto di accesso dei cittadini e delle imprese ai dati, documenti e servizi di loro interesse, in modalità digitale. Ha fatto seguito a questa parte un approfondimento sugli aspetti tecnici del servizio, attraverso la raccolta e la sintesi di dati rilevati attraverso la predisposizione di questionari realizzati ad hoc e somministrati a un campione ristretto - e dunque non rappresentativo - di fruitori del servizio. L'indagine quantitativa ha portato alla luce alcune criticità permettendo al gruppo di sviluppare ipotesi correttive o migliorative del servizio on line.

In chiusura dell'elaborato sono stati riportati tutti gli strumenti utilizzati dai membri del gruppo per pianificare nel dettaglio tempi, costi e azioni di qualità rispetto allo specifico ruolo ricoperto nell'ambito della progettazione.