

Facoltà di Giurisprudenza Università di Macerata

Corso di

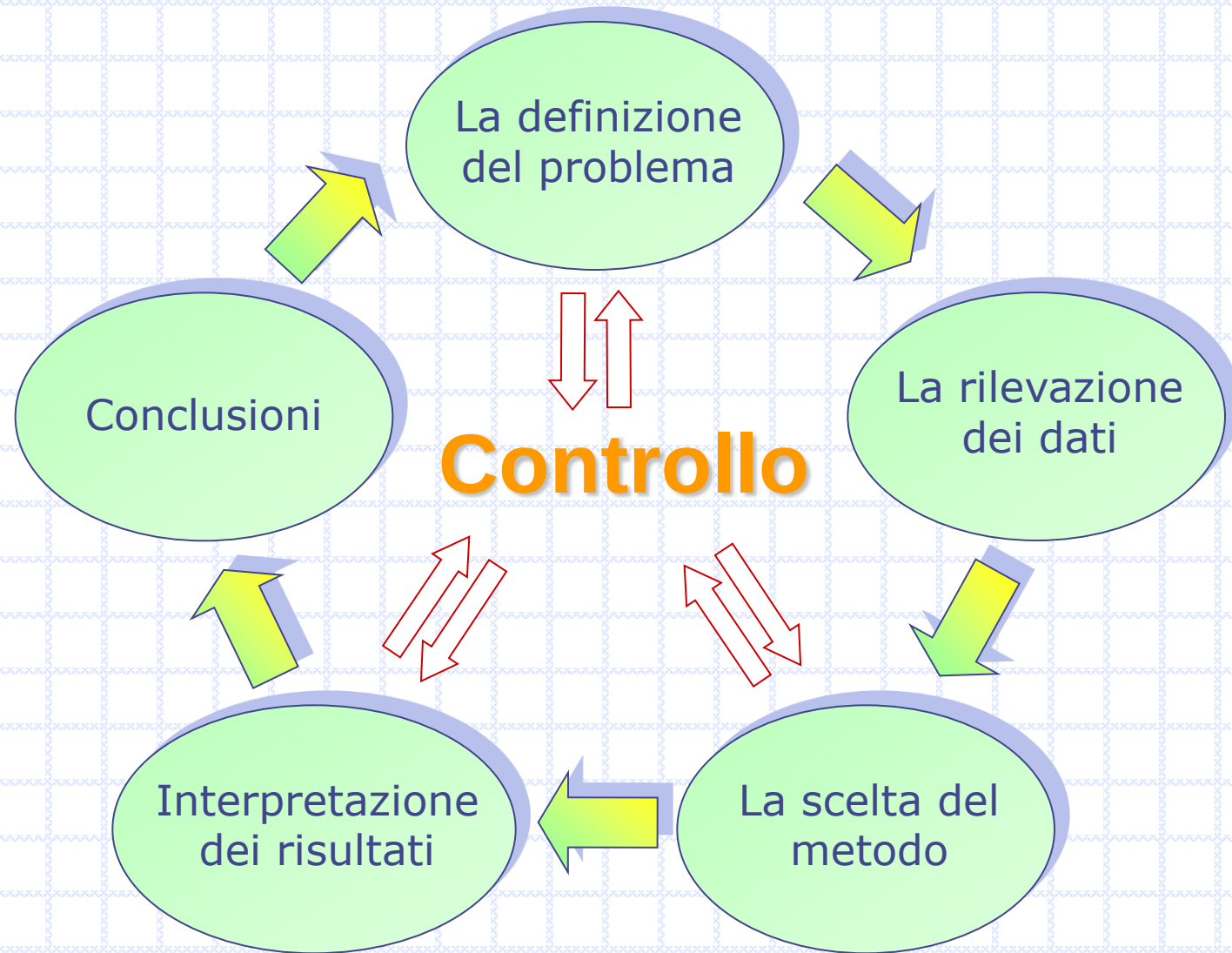
Programmazione e valutazione dei servizi sociali

Gli indicatori sociali per la misurazione della
qualità dei servizi

Docente: Dott.ssa Agnieszka Stawinoga

a. a. 2012-2013

Il piano della ricerca



La struttura di una ricerca quantitativa

“La ricerca scientifica è un processo creativo di scoperta che si sviluppa secondo un itinerario prefissato e secondo procedure prestabilite che si sono consolidate all’interno della comunità scientifica.” (Corbetta, 1999)

1ª regola della
ricerca empirica



Deve svilupparsi all’interno di un
quadro collettivamente condiviso.

Controllo

I concetti e i procedimenti adoperati dal ricercatore
devono essere standardizzati e i risultati delle sue
intuizioni devono poter essere verificati anche da altri;

Cumulatività

“Se ho visto più lontano è perché stavo sulle
spalle di Giganti” (I. Newton).

Il concetto di servizio

- Intangibilità o standardizzabilità limitata
- Contestualità
- Eterogeneità
- Affidabilità delle risorse umane
- Presenza del disservizio

Il concetto di servizio

Intangibilità o standardizzabilità limitata

- Consistendo in prestazioni ed esperienze piuttosto che oggetti, raramente si possono stabilire specifiche di produzione per ottenere una qualità uniforme

Contestualità

- A differenza dei prodotti che possono essere costruiti in un posto, assemblati e controllati in un altro, i servizi si producono e si erogano nello stesso luogo

Il concetto di servizio

Eterogeneità

La presenza del fattore umano (lavoratore, cliente) rende il servizio fortemente influenzabile dalle condizioni e dal contesto nel quale ogni volta viene erogato

Affidabilità delle risorse umane

- In alcuni servizi, l'affidabilità delle persone deve essere necessariamente al 100%
- L'immagine dell'ente spesso si costruisce sulla base di brevi contatti con le persone che ricoprono le posizioni a più basso livello gerarchico

Presenza del disservizio

Il disservizio (prestazioni al di sotto degli standard promessi al cliente) è generato direttamente dall'azienda

Il concetto di servizio

"Un concetto complesso"



fa riferimento a costruzioni mentali non
direttamente osservabili

La qualità nei servizi

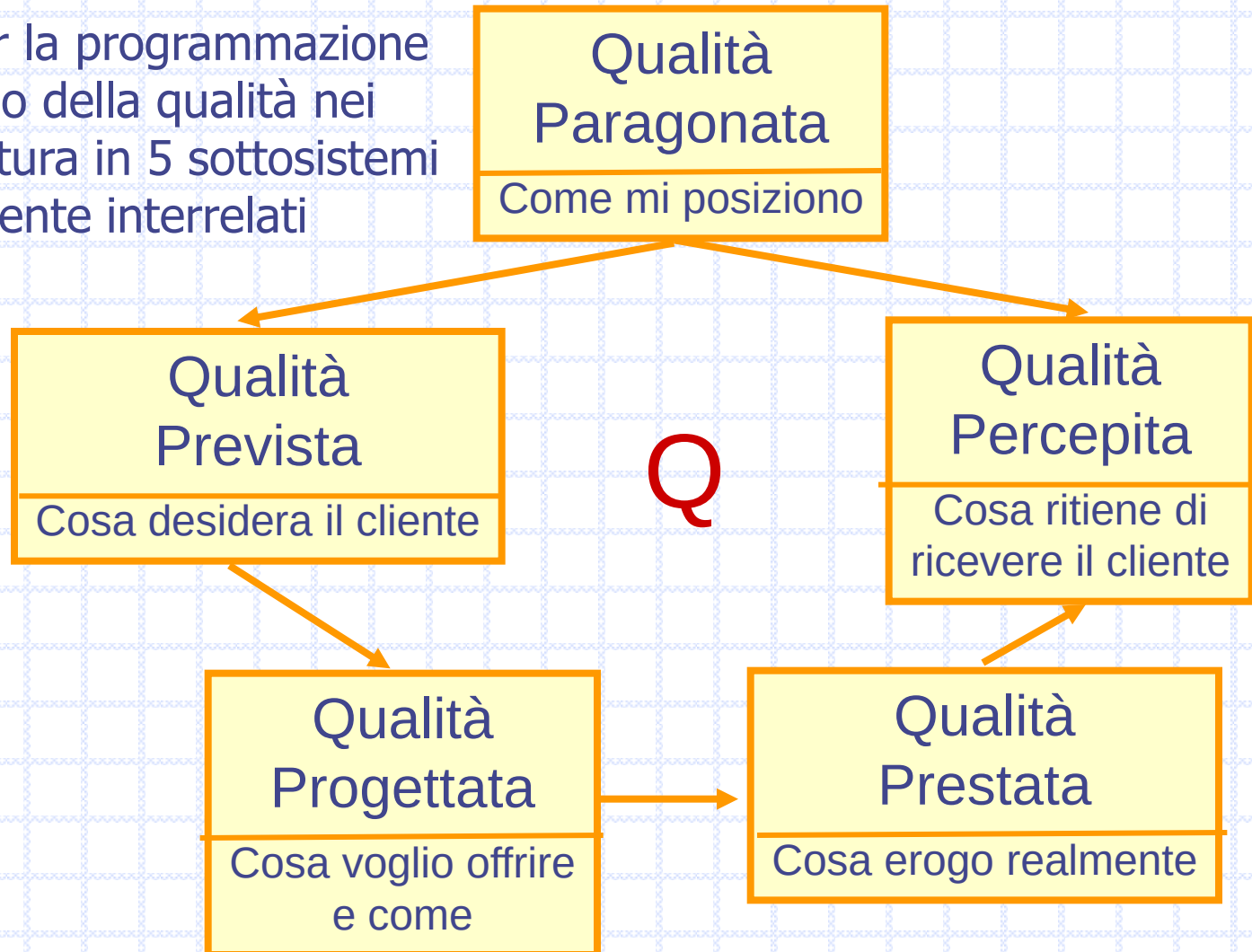
La qualità di un servizio: la “globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno”

Esiste uno stretto legame tra soddisfazione del cliente e qualità del servizio:

- Cliente soddisfatto: le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative
- Cliente molto soddisfatto: le prestazioni sono superiori alle sue aspettative
- Cliente insoddisfatto: le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative

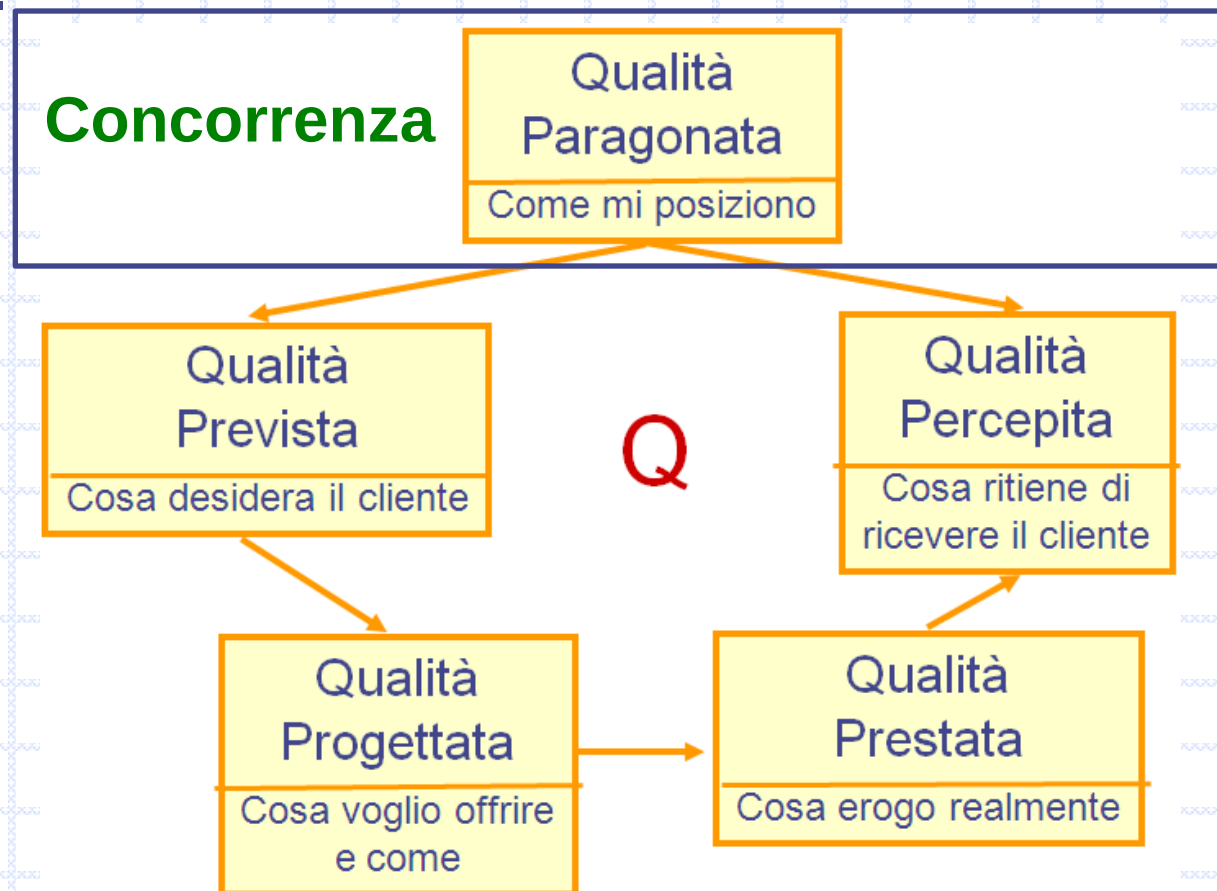
La qualità nei servizi: il modello delle 5P

Il modello per la programmazione e il controllo della qualità nei servizi si struttura in 5 sottosistemi logicamente interrelati



La qualità nei servizi: il modello delle 5P

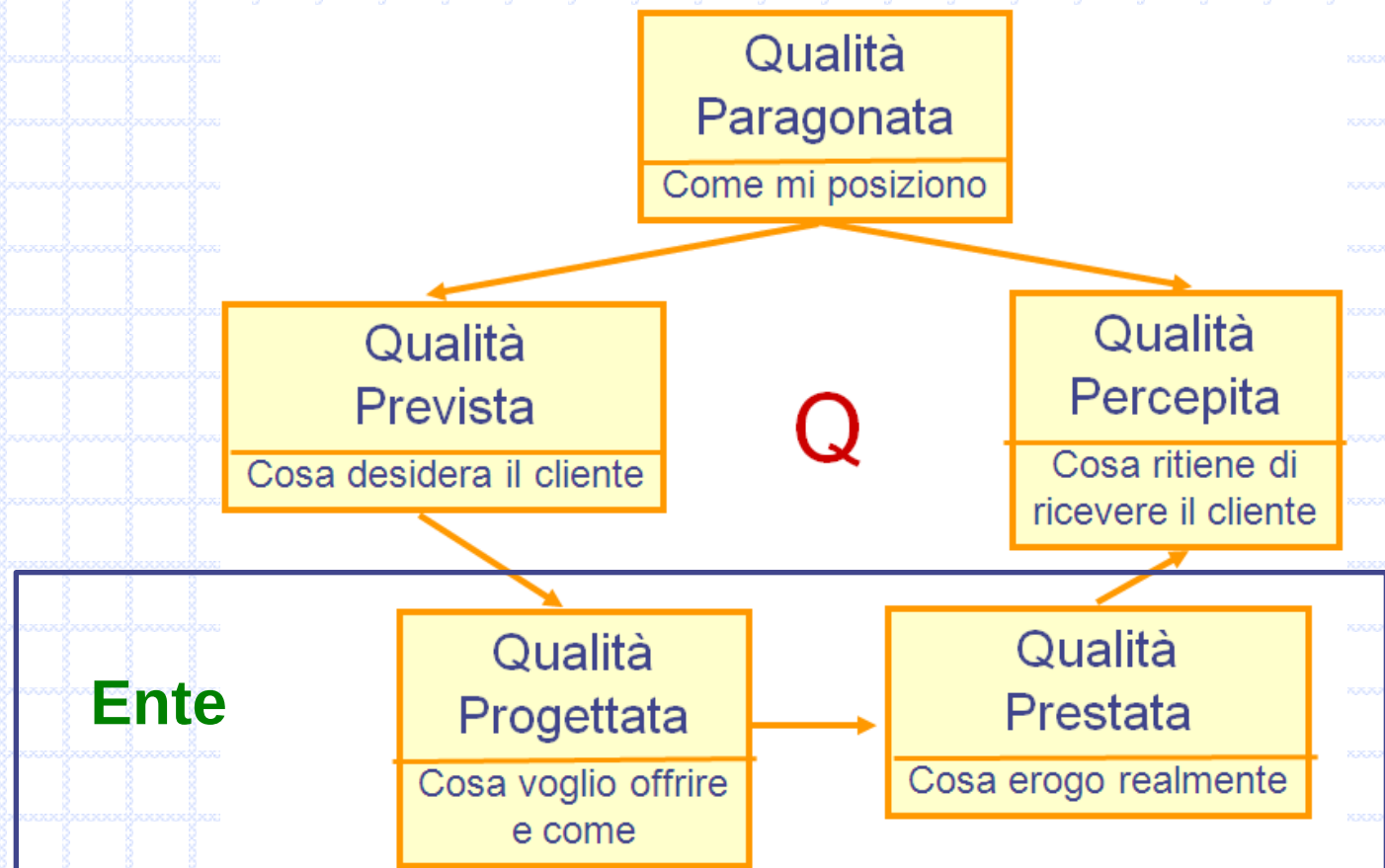
Qualità paragonata: l'obiettivo è valutare come e dove la qualità dei servizi si differenzia da quella dei concorrenti diretti o indiretti.



La qualità nei servizi: il modello delle 5P

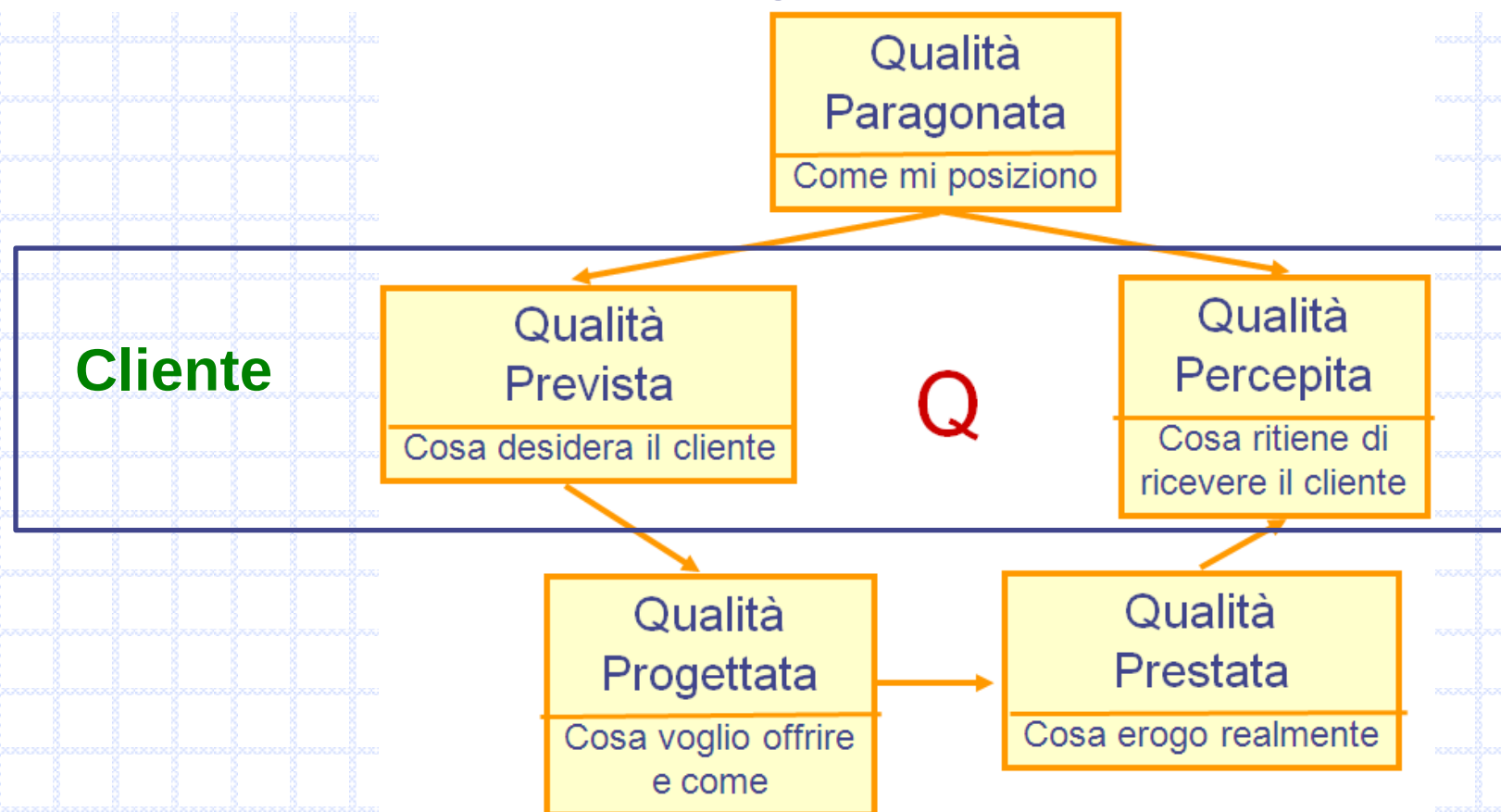
Qualità progettata: si definiscono gli elementi caratteristici del servizio: che cosa si vuole dare e come.

Qualità prestata: La finalità è presidiare sistematicamente le prestazioni del sistema di erogazione del servizio per verificare che cosa eroga realmente in rapporto agli standard definiti.

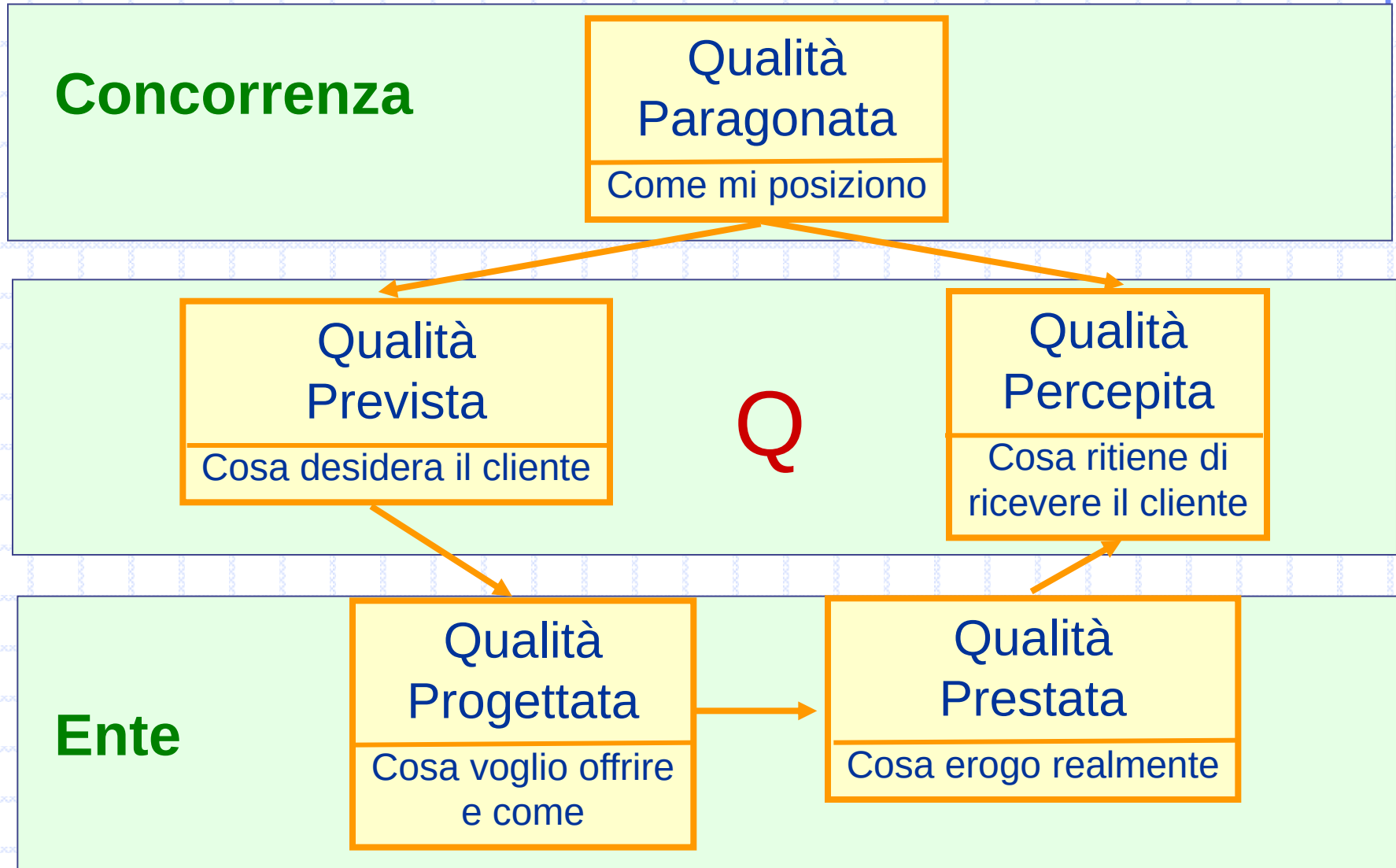


La qualità nei servizi: il modello delle 5P

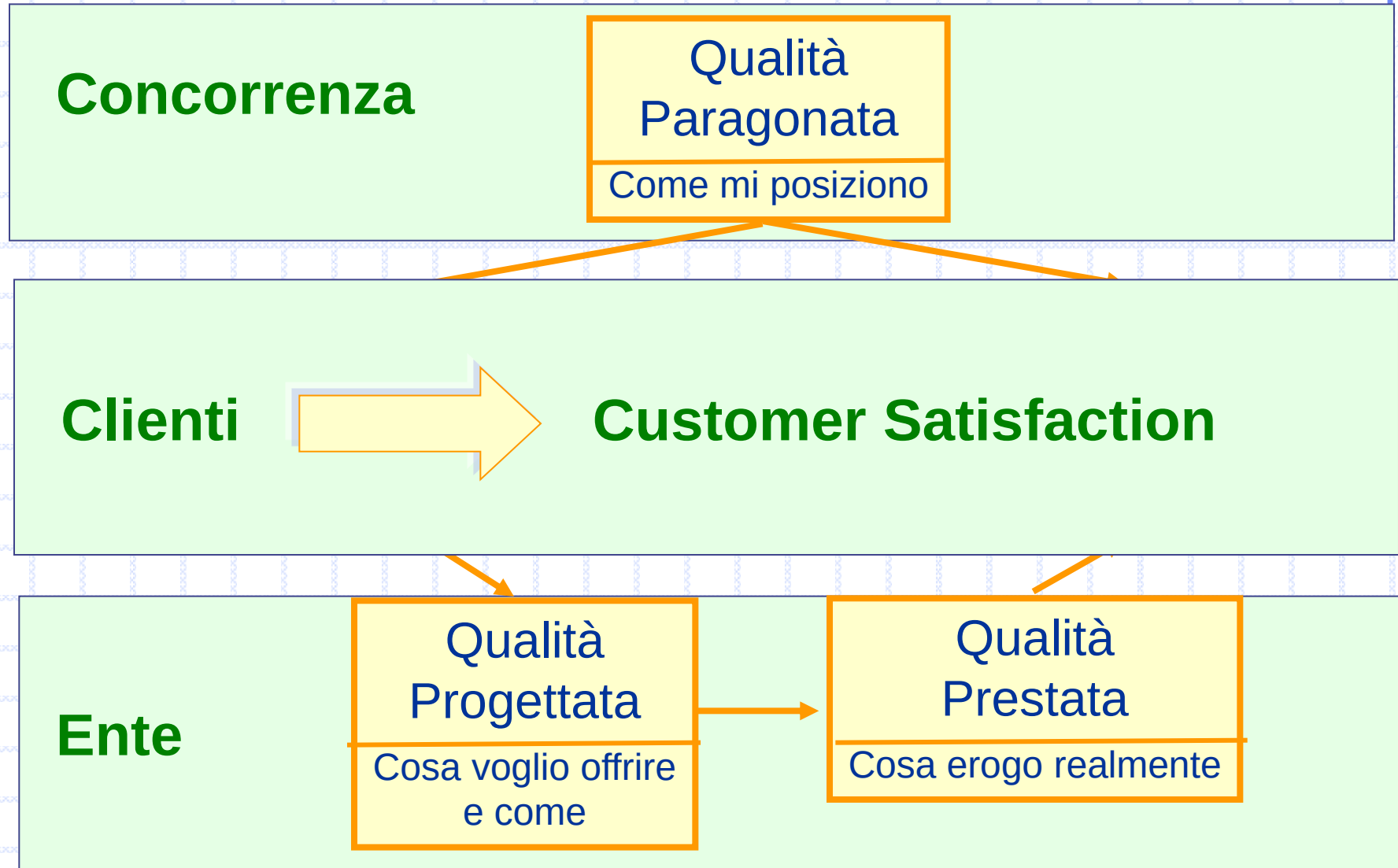
- ✚ **Qualità prevista:** il riferimento è il cliente e l'obiettivo primario è individuare che cosa egli desidera, quali sono i bisogni impliciti, espliciti e latenti
- Qualità percepita:** il riferimento è il cliente, le sue percezioni, sensazioni e valutazioni sul servizio ricevuto, il suo grado di soddisfazione.



La qualità nei servizi: il modello delle 5P



La qualità nei servizi: il modello delle 5P



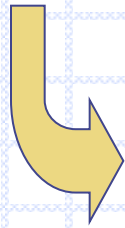
La *Customer Satisfaction*



La CS è una funzione delle discrepanze tra le aspettative del cliente (caratteristiche attese per il servizio ideale) e ciò che l'ente è in grado di fornire (caratteristiche percepite nel servizio reale)

La qualità di un servizio

"Un concetto complesso"



fa riferimento a costruzioni mentali non
direttamente osservabili



"Operativizzazione dei concetti"

Concetti

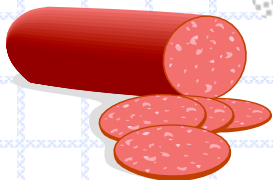
L'operativizzazione dei concetti

Il primo passaggio del processo di traduzione empirica dei concetti consiste nell'applicarli a oggetti concreti farli, cioè, diventare attributo o proprietà degli specifici oggetti studiati, che chiamiamo unità d'analisi.

Qualità
del prodotto



Soddisfazione
del cliente



Concetti

L'operativizzazione dei concetti

Il secondo passaggio consiste nel definire le regole per tradurre un concetto in operazioni empiriche



**Soddisfazione
del cliente**

**Rilevazione dei
volumi di vendite**

**Indagine sulla rispondenza
delle caratteristiche
del prodotto
ai gusti dei consumatori**

Concetti

L'operativizzazione dei concetti

Il terzo passaggio consiste nella applicazione delle regole ai casi concreti studiati.

E', cioè, l'applicazione pratica della definizione operativa



**Soddisfazione
del cliente**

**Rilevazione dei
volumi di vendite**

**Indagine sulla rispondenza
delle caratteristiche
del prodotto
ai gusti dei consumatori**

Concetti

L'operativizzazione dei concetti

Il terzo passaggio consiste nella applicazione delle regole ai casi concreti studiati.

E', cioè, l'applicazione pratica della definizione operativa



**Soddisfazione
del cliente**

**Quantità vendute nell'ultimo
anno**

**Quota di mercato e rapporto
con la concorrenza**

**Indagine sulla rispondenza
delle caratteristiche
del prodotto
ai gusti dei consumatori**

Concetti

L'operativizzazione dei concetti

Il terzo passaggio consiste nella applicazione delle regole ai casi concreti studiati.

E', cioè, l'applicazione pratica della definizione operativa



Soddisfazione
del cliente

Quantità vendute nell'ultimo
anno

Quota di mercato e rapporto
con la concorrenza

Preparazione di un
questionario

Concetti e indicatori

- ◆ Concetti semplici: genere, occupazione, ..
- ◆ Concetti complessi: religiosità, intelligenza, ...
- ◆ I concetti sono generali → **indicatori**

1. Un concetto non può essere esaurito da un solo indicatore
2. Un indicatore può essere connesso con più concetti
3. La scelta dell'indicatore è arbitraria

Gli indicatori sociali

- ◆ Sono strumenti di misura di fenomeni non osservabili direttamente.
- ◆ La valutazione avviene attraverso l'osservazione di fenomeni simili o correlati ad essi, che siano a loro volta, però, misurabili direttamente.
 - Il numero medio di vani per abitante può essere inteso come elemento per misurare:
 - ◆ il benessere economico di una collettività
 - ◆ il fabbisogno abitativo di quella comunità

Concetti, indicatori e indici

Traduzione empirica di un concetto complesso:

1. Articolazione del concetto in dimensioni
2. Individuazione degli indicatori
3. Operativizzazione degli indicatori
4. Costruzione degli indici



Concetti, indicatori e indici

La traduzione empirica di una teoria si realizza attraverso l'operativizzazione dei concetti;

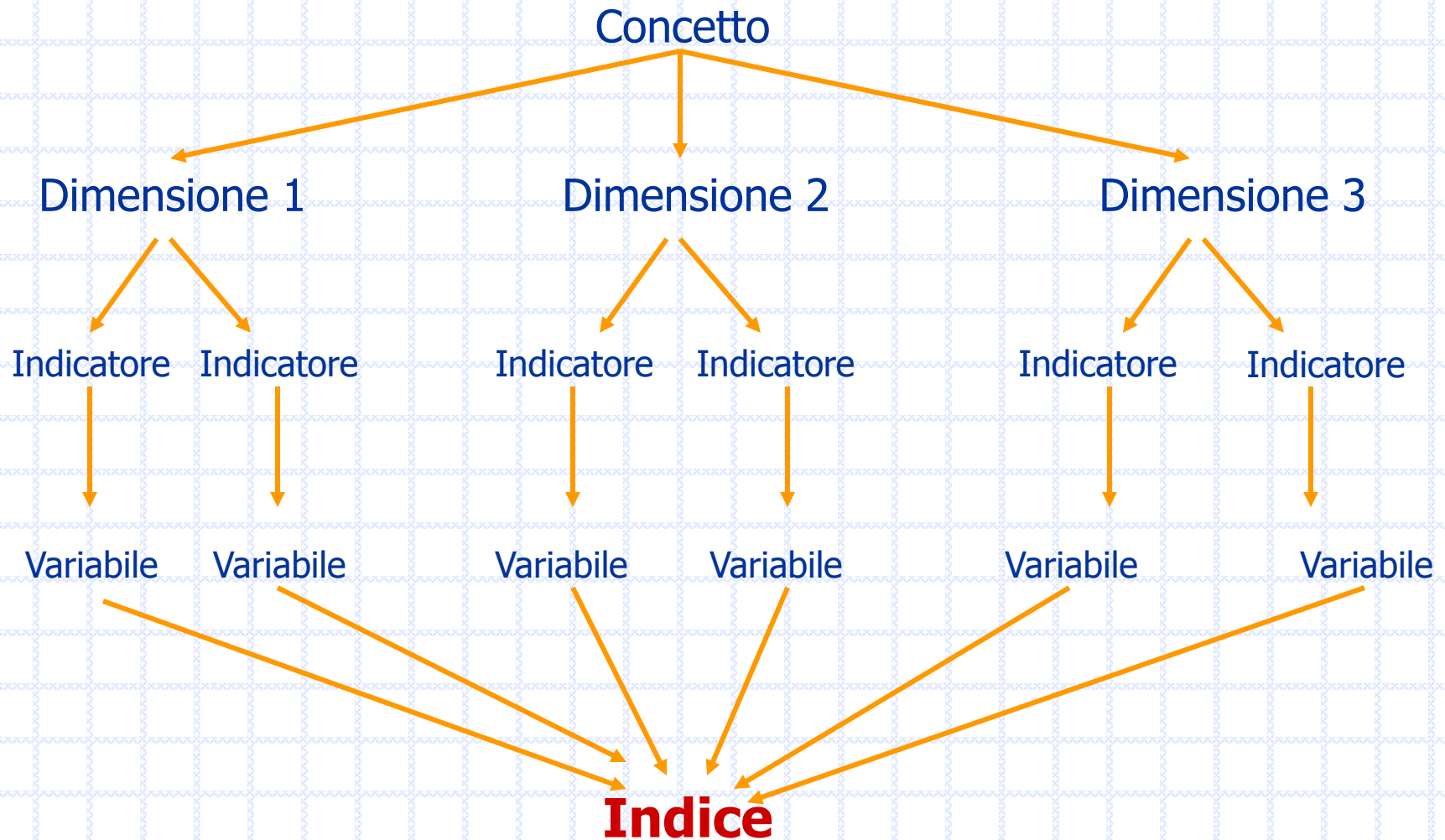
Concetto → **È la base della teoria**

Indicatori → **Sono una rappresentazione parziale di un concetto**

Variabili → **Sono una quantificazione degli indicatori**

Indici → **Consentono di sintetizzare più variabili**

Concetti, indicatori, indici



Tipologie di indicatori

◆ Indicatori sociali oggettivi

- Statistiche che rappresentano i fatti sociali in maniera indipendente dalle valutazioni personali
- Sono costruiti con dati statistici relativi ad eventi direttamente rilevabili e suscettibili di un controllo diretto di veridicità e di attendibilità

(ad esempio per il fattore sicurezza del viaggio: il numero di viaggiatori feriti o il numero di sinistri rispetto al totale dei viaggiatori per km)

◆ Indicatori sociali soggettivi

- ◆ Evidenziano l'esperienza e la valutazione individuale delle circostanze sociali e vengono costruiti attraverso delle indagini quantitative

(ad esempio il giudizio dei cittadini sulla percezione del livello di sicurezza del viaggio)

Indicatori

Misure

2008

Obiettivi

Consuntivi

Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	40 giorni	19 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	75 giorni	38 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	88,0%	99,7%
	Tempo medio di fornitura	13 giorni	6 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	55 giorni	33 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	83 giorni	66 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	84,0%	99,4%
	Tempo medio di fornitura	21 giorni	14 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	28,0%	16,5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	55 ore	42 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	147 ore	124 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	86,0%	91,0%
	Tempo medio di riparazione	35 ore	25 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	110 sec.	66 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	110 sec.	82 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore e' inferiore a 20 secondi	30,0%	47,6%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1,50%	0,75%

La qualità di un servizio telefonico

Concetti e indicatori

- ◆ Concetti semplici: genere, occupazione, ..
- ◆ Concetti complessi: religiosità, intelligenza, ...
- ◆ I concetti sono generali → **indicatori**
 1. Un concetto non può essere esaurito da un solo indicatore
 2. Un indicatore può essere connesso con più concetti
 3. La scelta dell'indicatore è arbitraria

Indicatori: concetti più semplici, "specifici", traducibili in termini osservativi, che sono legati ai concetti "generali" da un rapporto di indicazione.

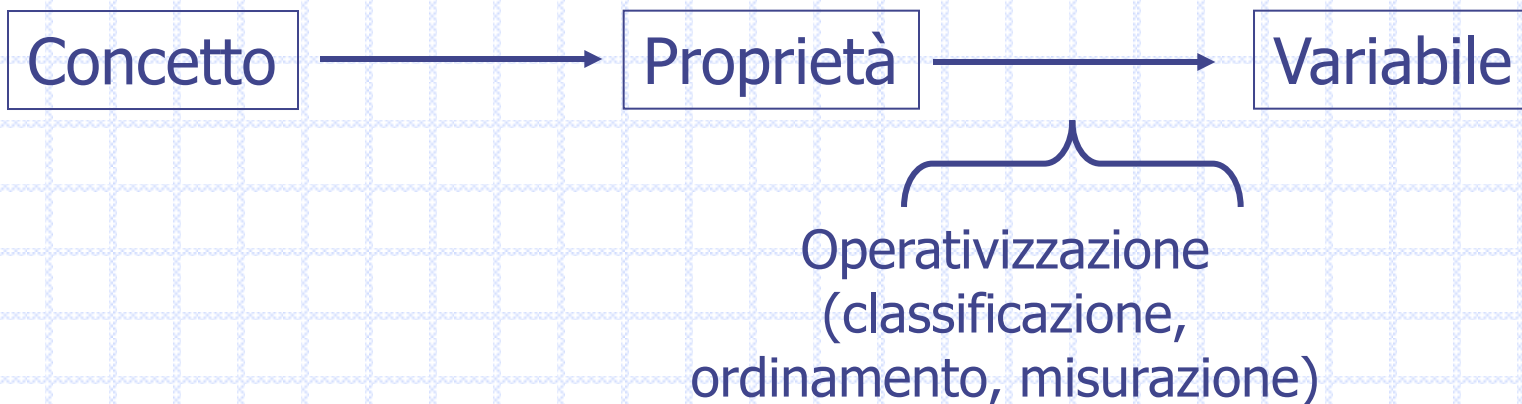
Esempio: E' difficile osservare empiricamente la religiosità ma si può osservare una forma "specificata" di religiosità, che è la pratica religiosa. Il concetto di **pratica religiosa** viene definito come proprietà dei soggetti umani e può essere operativizzato con il numero di volte che una persona va in chiesa in un mese.

Concetti e variabili

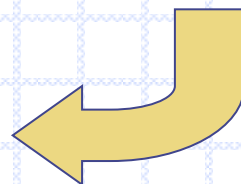
- I concetti sono le basi della teoria
- **Concetto**: contenuto semantico dei segni linguistici e delle immagini mentali
- La traduzione empirica di una teoria si realizza attraverso l'**operativizzazione** dei concetti
 1. Far diventare i concetti proprietà di oggetti concreti (unità di analisi)
 2. Dare una definizione empirica dei concetti
 3. Applicare la definizione empirica ai casi concreti oggetto di interesse

La variabile è la proprietà operativizzata

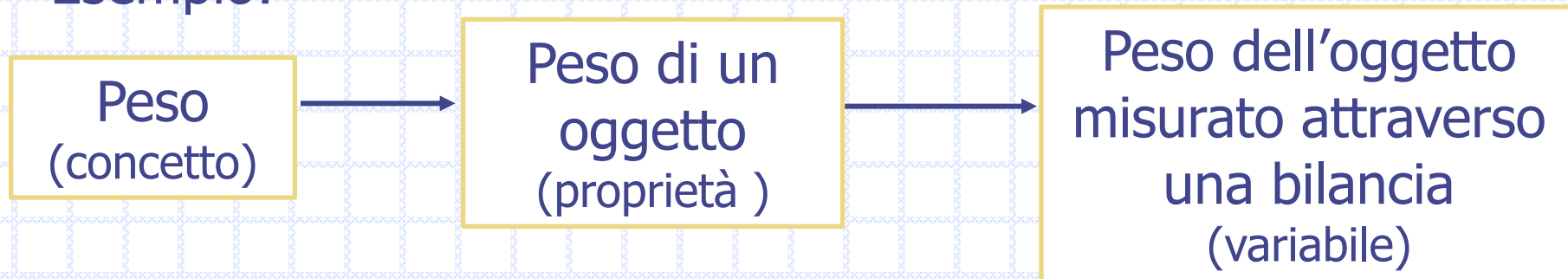
Concetti e variabili



“tradurre dal
linguaggio teorico al
linguaggio empirico”



Esempio:



Le variabili

- ◆ La variabile è un concetto operativizzato
- ◆ Un concetto può essere operativizzato in modi differenti
 - **Esempio:** proprietà “livello culturale” di un individuo
 - Operativizzazione: titolo di studio
 - Operativizzazione: numero di libri che legge in un anno
 - Operativizzazione:....

Tipi di variabili

Stati della proprietà	Procedura di operativizzazione	Tipo di variabile	Valori	Operazioni effettuabili sui valori
Discreti non ordinabili	Classificazione	Nominale	Nomi	$=, \neq$
Discreti ordinabili	Ordinamento	Ordinale	Numeri con proprietà ordinali	$=, \neq, <, >$
Discreti enumerabili	Conteggio	Cardinale	Numeri con proprietà cardinali	$=, \neq, <, >, +, -, *, /$
Continui	Misurazione			

"La qualità della vita

- ◆ ... comprende la possibilità di godere di salute e di sicurezza personale, di realizzare la propria personalità mediante un processo di crescita culturale nell'arco della vita, di soddisfazione lavorativa e di sviluppo professionale, di autorealizzazione nel godimento del tempo libero, di disporre in misura sufficiente di beni materiali e di servizi, di contatti umani, di comunicazione e di tutela della sfera intima, della libertà personale, di partecipazione nel settore politico" (H. Joachim Vogel)

Gli indicatori sociali per la valutazione della qualità della vita

◆ Qualità della vita

Livello di soddisfazione derivante dalle condizioni di vita (strutturali e connesse alla disponibilità dei servizi) degli individui di una collettività, secondo l'importanza che detti individui attribuiscono ai vari bisogni

- Approccio oggettivo
- Approccio soggettivo

Approccio integrato

Esempio: la qualità della vita

Dimensioni

Assistenza sanitaria e sociale

Ambiente e clima

Istruzione e formazione

Trasporti e mobilità

Reddito, consumi e benessere

Lavoro

:

Esempio: la qualità della vita

Dimensioni Assistenza sanitaria e sociale

Ambiente e clima

Istruzione e formazione

Trasporti e mobilità

Reddito, consumi e benessere

Lavoro

:

Esempio: la qualità della vita

Dimensione: Trasporto e mobilità

Variabili

Numero Fermate Eurostar, Intercity, Espressi

Numero Automobili circolanti

Numero Incidenti stradali

Km rete trasporto urbano

:

Esempio: la qualità della vita

Fattore: Trasporto e mobilità

Variabili

Fermate Eurostar, Intercity, Espressi

Automobili circolanti

Incidenti stradali

Km rete trasporto urbano

:

Esempio: la qualità della vita

Variable: Automobili circolanti

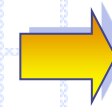
Indicatori

Automobili circolanti per 100mila ab.



Dimensione
Reddito

Automobili circolanti per km di strada



Dimensione
Trasporto

L'indagine del Sole24Ore

- ◆ Rilevazione annuale sulla qualità della vita delle province italiane
- ◆ I dati sono raccolti in sei aree tematiche:
 1. Tenore di vita
 2. Affari e lavoro
 3. Ambiente e servizi
 4. Criminalità
 5. Popolazione
 6. Tempo libero
- ◆ 6 indicatori per ogni area → 36 indicatori

1. Tenore di vita

1. La ricchezza prodotta (ammontare pro capite del valore aggiunto al costo dei fattori a prezzi correnti)
2. Gli stipendi (importo medio annuo delle retribuzioni di operai e di impiegati)
3. Una vita assicurata (ammontare medio per abitante dei premi per polizze vita)
4. Le pensioni (importo medio mensile percepito dai pensionati)
5. L'abitazione (prezzo medio al mq per un appartamento nuovo in zona semicentrale)
6. Le spese (i consumi per abitante ai prezzi correnti)

2. Affari e lavoro

1. Lo spirito imprenditoriale (imprese registrate ogni 100 abitanti)
2. Chi apre, chi chiude (rapporto tra nuove iscrizioni e imprese cessate)
3. I fallimenti (numero di imprese fallite ogni 1000 registrate)
4. I crediti non riscossi (importo medio dei protesti per abitante)
5. La vocazione all'estero (percentuale di export sul valore aggiunto)
6. Alla ricerca di un posto sicuro (percentuale di persone in cerca di lavoro in rapporto alle forze lavoro)

3. Ambiente e servizi

1. La possibilità di trasporto (indice di dotazione infrastrutturale di trasporto)
2. Gli arretrati della giustizia (procedimenti civili pendenti per ogni 1000 abitanti)
3. Bello stabile (escursione termica: differenza tra i valori delle temperature medie mensili del mese più caldo e del mese più freddo dell'anno)
4. Decorso fatale (morti per tumore sul totale dei decessi)
5. La pagella ecologica (indice sintetico Legambiente sull'ecosistema urbano)
6. Il rischio sulle strade (incidenti stradali ogni 1000 auto circolanti)

4. Criminalità

1. Allarme rapine (numero di rapine denunciate ogni 100mila abitanti)
2. Le vetture nel mirino (numero di furti d'auto denunciati ogni 100mila abitanti)
3. Gli appartamenti svaligiati (numero di furti in casa denunciati ogni 100mila abitanti)
4. Microdelinquenza di azione (numero di borseggi e scippi denunciati ogni 100mila abitanti)
5. Il trend (variazione del trend totale dei delitti denunciati dalle forze di Polizia dal 1995 al 1999)
6. La difesa dell'ordine pubblico (indice delle prestazioni e dotazioni delle forze di Polizia statali)

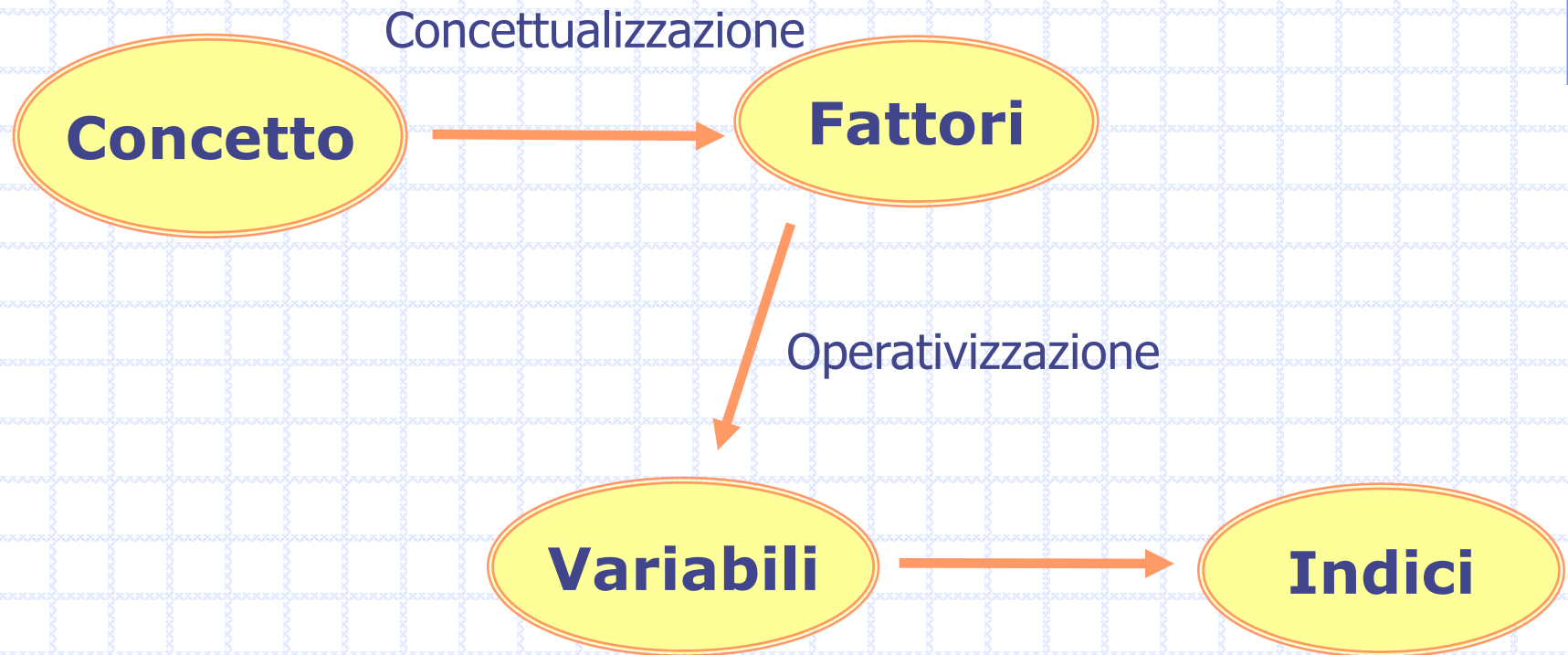
5. Popolazione

1. Le nascite (numero di nati vivi ogni 1000 abitanti nel 1999 in rapporto allo stesso indice nel 1995)
2. I decessi (numero di morti ogni 1000 abitanti)
3. La vita rifiutata (numero di suicidi e tentativi di suicidio ogni 100mila abitanti)
4. Arrivi e partenze (numero di nuove iscrizioni anagrafiche per trasferimenti da altre province ogni 100 cancellazioni)
5. Cule a rischio (numero di morti entro il primo anno di vita ogni 1000 nati vivi)
6. Famiglie infrante (numero di divorzi ogni 100mila famiglie)

6. Tempo libero

1. Il piacere di associarsi (numero di associazioni artistiche, culturali e ricreative ogni 100mila abitanti)
2. Al botteghino dello sport (spesa media per abitante per assistere a spettacoli sportivi)
3. L'audience del palcoscenico (spesa media per abitante per assistere a spettacoli teatrali e musicali)
4. La passione per il cinema (spesa media per abitante per assistere a spettacoli cinematografici)
5. In perfetta forma (numero di palestre ogni 100mila abitanti)
6. Cultura in vetrina (numero di librerie ogni 100mila abitanti)

Esempio: la qualità della vita



Errori

◆ **Errore di rilevazione** = Valore osservato – Valore vero

Errore di rilevazione rappresenta lo scarto fra concetto (teorico) e variabile (empirica).

$$\begin{array}{ccccccc} \text{Valore} & & \text{Valore} & & \text{Errore} & & \text{Errore} \\ \text{osservato} & = & \text{vero} & + & \text{sistematico} & + & \text{accidentale} \\ \text{(variabile)} & & \text{(concetto)} & & & & \end{array}$$



(il valore della
variabile empirica)



(il valore vero non osservato né
osservabile del concetto che la
variabile intende rilevare)

Errori

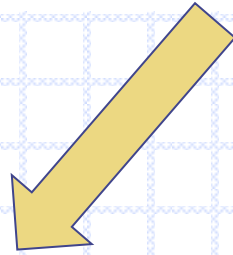
$$\text{Errore} = \text{Valore osservato} - \text{Valore vero} = \text{Errore sistematico} + \text{Errore accidentale}$$

Errore sistematico ("distorsione"): un errore costante che si presenta in tutte le rilevazioni (rilevazioni su individui diversi, che repliche della rilevazione sugli stessi individui).

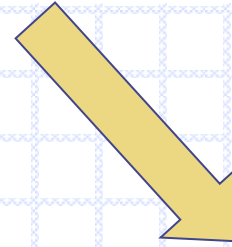
Assume un valore positivo o negativo; il "valore osservato" tende sistematicamente a sovrastimare o sottostimare il "valore vero" .

Errore accidentale: un errore variabile che varia da rilevazione a rilevazione. Varia in ipotetiche repliche della stessa rilevazione sullo stesso individuo, e varia passando da un campione di individui ad un altro.

Un indicatore può essere stato scelto male o può essere operativizzato male



Errore nella fase di indicazione (teorica)



Errore nella fase di operativizzazione (empirica)

Errore nella fase di indicazione è un errore di tipo sistematico.

Un indicatore sarà tanto più **valido** quanto maggiore sarà la sua **parte indicante** (la parte di sovrapposizione di significato che indicatore ha in comune con il concetto) e minore la sua **parte estranea** (la parte che gli è estranea).

Errore nella fase di operativizzazione può essere sia sistematico sia accidentale.

Durante la fase di operativizzazione possiamo distinguere tre fasi nelle quali possiamo commettere errori: fase di *selezione* delle unità studiate, fase di *osservazione*, fase di *trattamento dei dati*.

◆ Errori di selezione

(errori dovuti al fatto che in una certa ricerca si operi su un campione e non sull'intera popolazione)

- errore di copertura
- errore di campionamento
- errore di non risposta

◆ **Errori di osservazione** (errori dovuti a: intervistatore, intervistato, strumento, modo di somministrazione)

◆ **Errori nel trattamento dei dati** (errori di codifica, di trascrizione, di elaborazione, di memorizzazione)

Attendibilità e validità di un'indagine

L'attendibilità riguarda la riproducibilità di un risultato, e indica il grado con cui una certa procedura di traduzione di un concetto in variabile produce gli stessi risultati in prove ripetute con lo stesso strumento di rilevazione (stabilità);

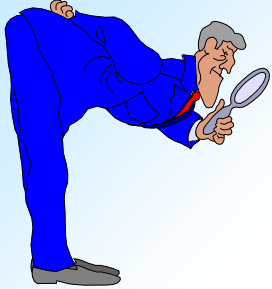
La validità riguarda il grado con cui una certa procedura di traduzione di un concetto in variabile rilevi effettivamente il concetto che si intende esplorare.

All'**errore accidentale** in generale si associa l'**attendibilità** ed all'**errore sistematico** la **validità**.

L'**attendibilità** è più facilmente rilevabile della **validità**, perché l'errore accidentale è individuabile attraverso repliche della rilevazione sullo stesso soggetto.

La **validità** è più difficile da individuare perché l'errore sistematico si ripresenta costantemente ad ogni rilevazione.

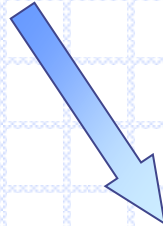
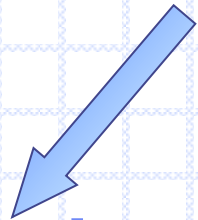
Le fonti dei dati



Osservare



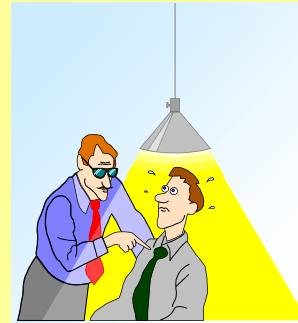
E' la via più diretta e immediata per studiare i fenomeni/comportamenti manifesti



Esperimenti
ufficiali

Fonti

Banche dati



Domandare

E' la via obbligata per esplorare motivazioni, atteggiamenti, credenze, sentimenti, percezioni, aspettative, ...



Le indagini campionarie