



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**CASSETTA DEGLI ATTREZZI
STANDARD**

Tipo Ente: Comune

**Servizio: Gestione, cura,
manutenzione verde pubblico**

INDICE

Sommario

1	OGGETTO E CONTENUTI	3
1.1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	4
1.2	DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	5
2	IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	6
2.1	STRUMENTO N°3 – SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE	6
2.2	INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (QUESTIONARIO QUANTITATIVO)	7
2.2.1	Modalità di definizione del campione	7
2.2.2	Questionario	9
3	PIANO DI LAVORO DI MASSIMA	12

1 Oggetto e contenuti

Il presente documento costituisce la cassetta degli attrezzi specifica per il seguente servizio:

Ente	Comune <inserire qui la denominazione dell'ente>
Servizio	Manutenzione del Verde Pubblico
Processo	Gestione, cura manutenzione verde pubblico

e contiene la progettazione di un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti del Servizio indicato.

Tale progettazione si basa su:

- la metodologia standard messa a punto per questo progetto;
- un'analisi delle caratteristiche di erogazione di questo servizio normalmente utilizzate da Amministrazioni di questo tipo.

La cassetta contiene pertanto gli strumenti progettuali previsti nella metodologia pre-impostati sulla base delle caratteristiche specifiche di questo servizio.

È comunque richiesto, all'Amministrazione che intenda utilizzare il presente documento, la verifica del processo di lavoro al fine di assicurarsi che quanto riportato sia coerente con quanto realizzato dall'Ufficio

Gli strumenti preimpostati per la realizzazione dell'indagine - da personalizzare, ove necessario, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione - contenuti nella presente cassetta sono:

- **scheda di analisi del processo**, con la descrizione delle caratteristiche del processo di erogazione del servizio e con l'individuazione delle principali classi di utenti e delle determinanti della qualità o fattori critici di successo

Per lo strumento previsto dalla scheda di indagine viene poi fornito un prototipo basato sulle informazioni presenti nelle schede di analisi e progettazione:

- **struttura del questionario quantitativo**

Scheda di analisi del servizio e del processo di lavoro

1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

Nome servizio	Gestione e manutenzione del verde pubblico
Obiettivo	Il processo ha l'obiettivo di testare la soddisfazione dei cittadini in merito alla gestione, cura, manutenzione ed utilizzo degli spazi verdi pubblici.
Descrizione del processo	Il processo descrive le attività di gestione, cura e manutenzione del verde pubblico e individua le modalità di effettuare eventuali segnalazioni e/o reclami da parte dell'utenza al Comune
Tipologia di servizio¹	Servizi rivolti alla collettività
Destinatari	Cittadini

¹ Inserire la tipologia nella quale è inquadrabile il servizio ai fini dell'individuazione dell'universo e del campione di riferimento.

A	Servizi rivolti alla collettività	Possono essere definiti i "Servizi per tutti", ovvero quei servizi offerti alla comunità e utilizzati da tutti i cittadini e i cui benefici – anche nei casi in cui non vi sia una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di livello A: la popolazione per tali tipi di servizio è rappresentata da tutti i cittadini e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici dei residenti (di solito sotto i 15 o 18 anni)
B	Servizi rivolti ad una parte della popolazione	Servizi offerti all'intera comunità ma che interessano specificamente una parte dei cittadini (es. servizi per le scuole). Si effettuano analisi di livello B: la popolazione può essere individuata in una selezione particolare dei residenti e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici sui quali devono essere effettuati specifici filtri (ad esempio per fasce d'età)
C	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti	Servizi rivolti a particolari tipologie di utenti o utilizzati solo da una parte della popolazione (es. utenti asili nido). Si effettuano analisi di livello C: la popolazione può essere individuata soltanto ricorrendo all'estrazione di una lista specifica degli utenti da parte dell'ente erogatore del servizio

1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

Nome Ente <inserire qui la denominazione dell'Ente>						
Scheda di analisi del Processo: Manutenzione verde pubblico						
Servizio: Manutenzione del Verde Pubblico						
Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Gestione aree verdi	Cura e manutenzione delle aree verdi pubbliche	Utenti cittadini	Realizzazione interventi di cura e manutenzione delle aree verdi	Sicurezza e vivibilità delle aree verdi	Indice di soddisfazione dell'Utente	Manutenzione delle aree verdi; Competenza e professionalità della vigilanza in loco; Pulizia delle aree verdi;
Accesso alle aree verdi	Utilizzo e fruibilità delle aree verdi	Utenti cittadini	Gestione/organizzazione dell'accesso alle aree verdi	Modalità di accesso alle aree verdi	Indice di soddisfazione dell'Utente	Facilità di accesso alle aree verdi; Adeguatezza degli orari di apertura; Disponibilità di attrezzature in loco; Organizzazione spazi ricreativi sia per i giovani sia per adulti; Presenza di aree riservate per svolgere attività particolari e/o sport Presenza di barriere architettoniche
Gestione segnalazioni e reclami	Ricezione segnalazioni e/o reclami	Utenti Cittadini	Ricezione del reclamo e/o della segnalazione	Modalità di segnalazione/reclami	Tempo medio di ricezione della segnalazione	Facilità nel presentare segnalazioni/reclami; Chiarezza delle procedure; Velocità di gestione del reclamo
	Individuazione delle modalità di intervento	Utenti interni				
	Erogazione delle modalità di intervento	Utenti cittadini	Intervento realizzato su segnalazione / reclamo	Modalità di intervento	Tempo medio di intervento su segnalazione/reclamo ricevuto	Rapidità di intervento su segnalazione/reclami; Aggiornamento dell'Utente sullo stato dell'intervento

(1) Fattori critici di successo

(2) Misura

(3) Item di qualità

sono gli elementi del servizio (chiamati "caratteristiche" nelle tabelle DFP) che impattano maggiormente sulla soddisfazione degli utenti

si tratta di indicatori che non è obbligatorio mappare in ogni fase

sono le caratteristiche del servizio che saranno valutate nel questionario (chiamati "indicatori di questionario" nelle tabelle DFP)

2 Impostazione della Customer Satisfaction

2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

Obiettivi dell'indagine

Obiettivo dell'indagine è la rilevazione della qualità percepita dagli utenti relativamente al servizio di gestione, cura e manutenzione del Verde Pubblico

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo in termini di valutazione della qualità degli spazi verdi da parte degli utenti
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento

Destinatari dell'indagine

Tutti i cittadini del <inserire qui la denominazione dell'ente>

Uffici coinvolti nell'indagine

Ufficio Manutenzione Verde Pubblico

Eventuali ambiti di indagine distinti e strumenti di indagine

Si prevede la realizzazione di:

1. Indagine di customer satisfaction sugli **utenti** che si sono rivolti (o che si rivolgono) all'Ufficio di Gestione e Manutenzione del Verde Pubblico attraverso la somministrazione di un **questionario quantitativo**

2.2 Indagine di customer satisfaction (Questionario quantitativo)

Strumenti da utilizzare

La rilevazione della Customer Satisfaction sarà effettuata con i seguenti strumenti:

- 1 questionario di customer satisfaction on line

2.2.1 Modalità di definizione del campione

1. **Strumento:** Questionario on line
2. **Universo** di riferimento: tutti i cittadini
3. **Fonte:** elenchi anagrafici dell'Ufficio
4. Livello di confidenza suggerito: 85%
5. Errore massimo accettato: 5%
6. **Campione:** individuato in base alle tabelle statistiche allegate

La numerosità del campione viene determinata attraverso la tabella successiva individuando il valore corrispondente al seguente incrocio:

- Colonna: 5%
- Riga: la riga che meglio approssima la dimensione della popolazione

Quindi se le persone da interpellare sono ad esempio 750, il campione per l'indagine sarà costituito da **163** soggetti.

Qualora il numero di soggetti da interpellare non rientrasse in una delle classi predefinite (es. 800), si suggerisce di scegliere una numerosità campionaria compresa tra i valori indicati per popolazioni che racchiudono la numerosità N di interesse (quindi nel caso di 800 soggetti da interpellare si può utilizzare un campione compreso tra 163 e 172 soggetti).

Numerosità Popolazione (N)	Margine d'errore (ϵ)			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
500	268	147	87	47
750	326	163	93	49
1.000	366	172	96	49
1.500	416	182	99	50
2.000	447	188	100	51
3.000	483	194	102	51
4.000	503	197	103	51
5.000	516	199	104	51
10.000	544	203	105	52
20.000	560	205	105	52
50.000	569	206	106	52
100.000	572	207	106	52
500.000	575	207	106	52
1.000.000	575	207	106	52
5.000.000	576	207	106	52

Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati

Questionario:

I dati del questionario saranno raccolti e registrati direttamente al momento della compilazione su web da parte dell'utenza attraverso un apposito software che, al momento della chiusura della rilevazione consentirà anche l'elaborazione degli stessi.

2.2.2 Questionario

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO								
<p>Gentile Signore/a, il Comune <inserire qui la denominazione dell'ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi di manutenzione, cura e gestione del verde pubblico.</p> <p>Il Comune <inserire qui la denominazione dell'ente> sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.</p> <p>Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.</p> <p>Grazie per la collaborazione.</p>								
Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)								
A1 Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	
1	2	3	4	5	6			
<i>Se non si è mai recato presso la sede dell'ufficio verde pubblico indichi nessuna risposta (NR) dalla domanda 2 alla 12</i>								
A2 L'orario di apertura dell'ufficio verde pubblico è adeguato	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A3 La sede dell'ufficio verde pubblico è facilmente raggiungibile	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A4 La sede dell'ufficio verde pubblico non presenta barriere architettoniche	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A5 Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A6 I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A7 Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A8 Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A9 Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A10 Gli operatori del servizio sono cortesi e disponibili	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		
A11 Gli operatori del servizio sono competenti e professionali	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">6</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR
1	2	3	4	5	6	NR		

A12 Gli operatori del servizio si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6	NR
A13 Il servizio è erogato senza inconvenienti	1	2	3	4	5	6	
A14 Le aree verdi disponibili sono soddisfacenti	1	2	3	4	5	6	
A15 La manutenzione: <ul style="list-style-type: none"> della villa comunale è adeguata delle aiuole sparse nella città è adeguata del verde nelle rotatorie è adeguata 	1	2	3	4	5	6	
A16 È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6	NR
A17 I tempi di intervento su segnalazione sono adeguati	1	2	3	4	5	6	NR
A18 Gli orari di accesso alla villa pubblica sono adeguati	1	2	3	4	5	6	
A19 La vigilanza durante le ore di apertura è adeguata	1	2	3	4	5	6	
A20 Le attrezzature presenti nella villa pubblica sono adeguate	1	2	3	4	5	6	
A21 Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6	
Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)							
A22 Facilità e velocità nel raggiungere l'ufficio verde pubblico e accedere ai servizio	1	2	3	4	5	6	
A23 Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6	
A24 Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6	
A25 Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6	
A26 Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6	
A27 Quanto è importante la cura e manutenzione: <ul style="list-style-type: none"> della villa pubblica delle aiuole cittadine del verde nelle rotatorie 	1	2	3	4	5	6	

<p>A28 Nella villa pubblica quanto è importante poter...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leggere • Praticare sport • Rilassarsi • Incontrare altre persone, conversare e sedersi sulle panchine 	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6																				
1	2	3	4	5	6																				
1	2	3	4	5	6																				
1	2	3	4	5	6																				
<p>A29 Possibilità di effettuare reclami o suggerire interventi</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>NR</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	NR																	
1	2	3	4	5	6	NR																			
<p>I) PROFILO UTENTE</p>																									
<p>Sesso</p>	<table border="1"> <tr> <td>M</td><td>F</td> </tr> </table>	M	F																						
M	F																								
<p>Anno di nascita</p>																									
<p>Professione</p>	<table border="1"> <tr><td>Operaio</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Impiegato</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Dirigente</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Commerciante</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Libero prof.</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Pensionato</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Studente</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Disoccupato</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Altro</td><td><input type="radio"/></td></tr> </table>	Operaio	<input type="radio"/>	Impiegato	<input type="radio"/>	Dirigente	<input type="radio"/>	Commerciante	<input type="radio"/>	Libero prof.	<input type="radio"/>	Pensionato	<input type="radio"/>	Studente	<input type="radio"/>	Disoccupato	<input type="radio"/>	Altro	<input type="radio"/>						
Operaio	<input type="radio"/>																								
Impiegato	<input type="radio"/>																								
Dirigente	<input type="radio"/>																								
Commerciante	<input type="radio"/>																								
Libero prof.	<input type="radio"/>																								
Pensionato	<input type="radio"/>																								
Studente	<input type="radio"/>																								
Disoccupato	<input type="radio"/>																								
Altro	<input type="radio"/>																								
<p>Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)</p>																									

3 Piano di lavoro di massima

Per la realizzazione del progetto si prevedo le seguenti fasi di lavoro

<i>Attività</i>	Settimana I	Settimana II
Analisi del processo															
Condivisione Scheda impostazione indagine															
Pubblicazione questionario on line															
Raccolta ed analisi dei dati															