



# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

## CASSETTA DEGLI ATTREZZI STANDARD

**Tipo Ente: ASL**

**Ufficio: Dipendenze**

**Servizio: Gestione richieste**

## INDICE

---

### Sommario

<b>1 OGGETTO E CONTENUTI .....</b>	<b>3</b>
<b>SCHEDA DI ANALISI DEL SERVIZIO E DEL PROCESSO DI LAVORO.....</b>	<b>4</b>
1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION .....	4
1.2 DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION .....	5
<b>2 IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>7</b>
2.1 STRUMENTO N°3 – SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE.....	7
2.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUGLI UTENTI DEL SERVIZIO CUP (QUESTIONARIO QUANTITATIVO).....	8
2.2.1 Modalità di definizione del campione .....	8
2.2.2 Questionario .....	10
<b>3 PIANO DI LAVORO DI MASSIMA.....</b>	<b>13</b>

## 1 Oggetto e contenuti

---

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

<b>Ente</b>	ASL
<b>Servizio</b>	Dipendenze
<b>Processo</b>	Gestione richieste

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

<b>Nome servizio</b>	Dipendenze
<b>Obiettivo</b>	Obiettivo del servizio è la corretta e tempestiva gestione delle richieste di accesso ai servizi erogati dal servizio Dipendenze
<b>Descrizione del processo</b>	Il processo si avvia con la richiesta di accesso ai servizi da parte dell'utente, a questa segue una valutazione da parte del servizio con la richiesta di informazioni utili a valutare la correttezza del servizio richiesto o l'individuazione di quello più idoneo in relazione alle problematiche evidenziate. Successivamente all'individuazione del servizio viene fissato un appuntamento sulla base delle disponibilità esistenti. A seguito dell'ammissione al servizio viene elaborato un programma personalizzato e definito il calendario per l'assistenza
<b>Tipologia di servizio<sup>1</sup></b>	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti
<b>Destinatari</b>	Utenti che hanno fatto richiesta del servizio dal.....

<sup>1</sup> 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 via una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di <b>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</b> (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 <b>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</b> (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 <b>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</b>

## 1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

**Nome Ente** ASL <inserire qui la denominazione dell'ente>

**Scheda di analisi del Processo** Dipendenze

**Dipartimento Referente**

**Servizio**

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Contatto	Contatto telefonico/di persona	Utenti	Informazioni	Caratteristiche del servizio di accoglienza Fornire informazioni complete	Tempo medio attesa Grado di soddisfazione utente sulle informazioni ricevute	Facilità e velocità di accesso Orari di apertura Cortesia Adeguatezza informazioni fornite
	Verifica requisiti per l'accesso		Comunicazione date disponibili per colloquio	Programmazione agende	Tempo medio liste d'attesa	Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione Rispetto della privacy
Presa in carico	Colloquio operatore addetto	Utenti	Informazioni sul servizio erogato	Modalità di relazione	Grado di soddisfazione utente	Competenza Semplicità procedura Scelta dello

	Pre valutazione	Utenti Cittadini Equipe	Apertura cartella clinica	Procedura di apertura cartella		specialista Programma delle visite
Valutazione multidimensionale e stesura progetto terapeutico	Visita medica	Utenti Cittadini Equipe	Aggiornamento cartella clinica	Modalità di effettuazione delle visite	Grado di soddisfazione utente	Competenza medica Rapporto specialista- utente Tempo dedicato all'incontro
	Valutazione socio pedagogica					
	Valutazione psico diagnostica					
Trattamento	Erogazione progetto	Utenti Cittadini	Visite	Programmazione delle visite Possibilità di modificare il progetto in itinere Comunicazione professionisti-UVM Coinvolgimento famigliari	Grado di soddisfazione utente % progetti modificati in itinere	Percezione del supporto nei momenti di difficoltà Coinvolgimento
	Verifica raggiungimento obiettivi	Utenti Cittadini	Valutazione raggiungimento obiettivi	Programmazione momenti di verifica raggiungimento obiettivi	% obiettivi raggiunti	Coinvolgimento e gratificazione del paziente

## 2 Impostazione della Customer Satisfaction

---

### 2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

---

#### Obiettivi dell'indagine

L'indagine si propone di misurare la soddisfazione del cittadino in merito al servizio

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo dal momento della formulazione della richiesta all'erogazione del servizio
- l'esistenza di ambiti di servizio ancora non soddisfatti per i quali si rileva una specifica domanda
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento

#### Destinatari dell'indagine

Sono destinatari dell'indagine gli utenti che hanno fatto richiesta del servizio nel periodo dal....

#### Uffici coinvolti nell'indagine

Ufficio Dipendenze

#### 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 della Asl attraverso la somministrazione di un **questionario quantitativo**

## 2.2 Indagine di customer satisfaction sugli utenti del Servizio CUP (Questionario quantitativo)

---

### Strumenti da utilizzare

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

Per gli Utenti

- 1 questionario di customer satisfaction pubblicato on line

### 2.2.1 Modalità di definizione del campione

---

1. **Strumento:** Questionario Utenti
2. **Universo** di riferimento: tutti gli utenti che si sono rivolti alla ASL per accedere ai servizi
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 ( $\epsilon$ )			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
500	268	147	87	47
750	326	<b>163</b>	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

<b>Questionario di rilevazione della Customer Satisfaction</b>							
<p>Gentile Signora, il &lt;inserire qui la denominazione dell'ente&gt; sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione al servizio erogato allo sportello del Dip. Dipendenze</p> <p>Il &lt;inserire qui la denominazione dell'ente&gt; 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>							
<p>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</p>	<table border="1"> <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		
A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<table border="1"> <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		
A2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato	<table border="1"> <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		
A3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	<table border="1"> <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		
A4. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	<table border="1"> <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		
A5. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	<table border="1"> <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		
A6. I tempi di attesa per completare la richiesta di ottenimento del Servizio sono rapidi	<table border="1"> <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		
A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	<table border="1"> <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		
A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	<table border="1"> <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		
A9. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	<table border="1"> <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		
A10. La sequenza delle operazioni da compiere per richiedere il Servizio a domicilio è chiara	<table border="1"> <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		
A11. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	<table border="1"> <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		
A12. Gli ambienti sono puliti	<table border="1"> <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		

A13. Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6
A13. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
A14. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	1	2	3	4	5	6
A14. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A15. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
A16. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
A17. La problematica è stata individuata correttamente	1	2	3	4	5	6
A18. I tempi di attesa per l'accesso al servizio sono stati adeguati	1	2	3	4	5	6
A19. Il tipo di prestazione erogato è adeguato alle esigenze	1	2	3	4	5	6
A20. L'organizzazione della prestazione è idonea a soddisfare le esigenze	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
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>	1	2	3	4	5	6
A22. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
A22. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A23. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A24. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A25. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
A26. È stato facile proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A27. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<b>I) PROFILO UTENTE</b>						
Sesso (dell'utente finale)	M		F			

Anno di nascita (dell'utente finale)	
Richiesta di assistenza formulata da	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utente finale</li><li>• Familiari</li><li>• Medico di base</li><li>• Servizi sociali</li></ul>
Tipologia di assistenza richiesta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sanitaria</li><li>• Farmaceutica</li><li>• .....</li></ul>

### 3 Piano di lavoro di massima

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

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