



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°2

SCHEDA ANALISI PROCESSO

COS'È

La scheda di analisi del processo è uno strumento a supporto della ricostruzione del processo realizzato per l'erogazione del servizio.

Il **Processo** è *"una sequenza di attività connesse e volte a raggiungere uno specifico obiettivo"*, mentre le **attività** sono *"sequenza di operazioni elementari"* realizzate con l'impiego di risorse umane e materiali.

La ricostruzione del processo, ai fini dell'impostazione dell'indagine di Customer Satisfaction, ha l'obiettivo di rendere esplicite le diverse fasi e attività che compongono il processo di erogazione e di supportare l'individuazione degli elementi di qualità da rilevare con l'indagine.

Per ciascuna delle attività individuate deve esser possibile individuare i seguenti elementi:

- Destinatari finali, cioè a chi è destinato il prodotto di quella specifica attività, può essere un cliente esterno (es. l'utente finale) o un cliente interno (es. un altro ufficio appartenente all'amministrazione, in questo caso si tratta di un cliente intermedio)
- Output, cioè il prodotto (bene o servizio) generato dall'attività
- Fattori critici di successo, sono gli elementi che hanno impatto sulla soddisfazione dell'utente, quali per esempio: tempo, completezza, etc.
- Misura, sono le modalità con le quali si valutano i fattori critici di successo indicati sopra. A titolo di esempio per il fattore tempo, le unità di misura possono essere "numero di giorni per l'erogazione di un servizio /prestazione".
- Item di qualità, sono le modalità con le quali le caratteristiche del servizio saranno valutate attraverso lo strumento quantitativo (es. questionario). A titolo di esempio, per il fattore critico Tempo, la domanda per la valutazione può essere del tipo "Il numero di giorni per il ricevimento della prestazione è adeguato"

La ricostruzione del processo secondo le modalità indicate fornirà un apporto fondamentale nella messa a punto dello strumento di indagine quantitativa.

QUANDO SI USA

La scheda di analisi del processo si utilizza nella **Fase 1 del processo di impostazione dell'indagine** di Customer Satisfaction come definito dalla metodologia messa a punto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

SCHEDA ANALISI PROCESSO

Nome Ente

Scheda di analisi
del Processo

Dipartimento

Servizio

Referente

Fase	Attività	Destinatari finali	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)

(1) Fattori critici di successo

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

(2) Misura

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

(3) Item di qualità

sono le caratteristiche del servizio che saranno valutate nel questionario