



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°3

SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE

COS'È

La Scheda impostazione indagine è uno strumento a supporto delle attività di progettazione dell'indagine di Customer Satisfaction.

Attraverso questa scheda è possibile fissare gli elementi che caratterizzeranno l'indagine ed esplicitare le modalità e gli strumenti per la sua realizzazione.

In particolare dovranno essere dichiarati i seguenti elementi:

- Ente, inteso, a seconda del livello al quale l'indagine è pianificata, come l'intera amministrazione, uno specifico dipartimento, ufficio
- Processo, cioè il processo la cui erogazione determina l'erogazione del servizio
- Gli obiettivi dell'indagine, es. valutare la qualità percepita ovvero rilevare le aree critiche del processo, etc.. Gli obiettivi possono essere più di uno per indagine e rilevati attraverso specifici strumenti e set di domande
- Destinatari dell'indagine, sono gli utenti finali del servizio, cioè coloro i quali attraverso l'indagine ed i suoi strumenti sono chiamati ad esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto
- Uffici coinvolti nell'indagine, sono gli uffici dell'amministrazione che partecipano al processo e che sono quindi interessati alla rilevazione
- Strumenti da utilizzare, è l'indicazione degli strumenti qualitativi e quantitativi da utilizzare per la realizzazione dell'indagine. Vengono riportati con i relativi destinatari, es. 1 focus group a cui far partecipare un campione rappresentativo degli utenti del servizio, 1 questionario rivolto a tutti gli utenti che hanno usufruito del servizio nel periodo definito
- Campione, per ciascuna tipologia di destinatari dell'indagine deve essere definito il campione di utenza da interpellare (questa attività è realizzata con il supporto delle tabelle statistiche contenute nello Strumento 8)
- Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati, è l'indicazione puntuale delle modalità con le quali i dati saranno raccolti (es. automaticamente on line, ovvero tramite interviste), inseriti (in automatico o attraverso attività di data entry manuale) ed elaborati
- Fasi di lavoro e tempistica, ha lo scopo di individuare quali saranno le fasi di lavoro con le quali saranno realizzate le indagini e la tempistica di ciascuna attività, al fine di programmare ciascuna attività tenendo conto di eventuali vincoli di contesto

QUANDO SI USA

La scheda di impostazione indagine si utilizza nella **Fase 2 del processo di impostazione dell'indagine** di Customer Satisfaction come definito dalla metodologia messa a punto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE

Ente:

Processo:

Obiettivi dell'indagine

-
-

Destinatari dell'indagine

-
-

Uffici coinvolti nell'indagine

-
-

Strumenti da utilizzare

(specificando rivolti a chi e modalità di somministrazione)

-
-

Campione (per ogni tipologia di destinatario)

-
-

Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati

-

Fasi di lavoro e tempistica

-

Attività	Mese 1	Mese 2	Mese n
Attività 1	Resp. - Obiettivo					
Attività 2		Resp. - Obiettivo				
...			Resp. - Obiettivo			
...Attività n	Resp. - Obiettivo