



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

# Standard di qualità dei servizi pubblici

*Dott.ssa Pia Marconi*

*Performance, Trasparenza,  
Qualità dei Servizi*

CiVIT, 23 marzo 2011

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





# Qualità e performance

- Integrazione sistemi di miglioramento della qualità nei sistemi di pianificazione programmazione e controllo: linea di fondo nelle tendenze internazionali (politiche governative e letteratura)
- La qualità è una dimensione delle performance che deve essere misurata e valutata
- D.lvo 150/2009 individua espressamente la qualità percepita (rilevazione del grado di soddisfazione) e la qualità effettiva (qualità delle prestazioni e dei servizi) tra le dimensioni della performance organizzativa da misurare e valutare nell'ambito del ciclo delle performance (art 8, lett.c e g)
- Parlare di standard di qualità dei servizi pubblici rinvia al concetto di qualità effettiva e della sua misurazione, come correttamente fa la delibera CiVIT n.88/2010



# Qualità effettiva

La **qualità effettiva** è considerata un tratto costitutivo dell'efficacia dei servizi pubblici ed è riconducibile agli effetti prodotti dal processo di erogazione sulla prestazione offerta ai beneficiari finali.

L'approccio alla qualità effettiva **non è assimilabile alla valutazione della qualità percepita** dall'utente del servizio, che invece si rileva richiedendo all'utente di valutare il servizio ricevuto e utilizzando i risultati di tali osservazioni per modificare le modalità di erogazione o la composizione delle prestazioni in modo da migliorarne la qualità.

La qualità effettiva ha in comune con la valutazione della qualità percepita l'interesse delle amministrazioni di tenere conto delle esigenze dei fruitori, ma, in questo caso, non è il livello di soddisfazione o della qualità percepita che guida le scelte, ma una esplicita strategia organizzativa, volta al miglioramento continuo dei servizi aperti al pubblico.



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici

Il Barometro della qualità dei servizi pubblici è una iniziativa per la misurazione della qualità effettiva dei servizi pubblici.

La progettazione del Barometro ha coinvolto amministrazioni (e concessionari di servizi pubblici nazionali) con esperienza nella misurazione della qualità:

- Automobile Club d'Italia, Agenzia delle entrate,
- Autorità per l'energia elettrica e il gas,
- Istituto nazionale di previdenza sociale,
- Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti pubblici,
- Istituto Commercio Estero, Ferrovie dello Stato,
- Poste Italiane, Unioncamere



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Finalità

La finalità del Barometro è di rendere visibile, all'interno e all'esterno delle amministrazioni di erogazione, il livello della qualità effettiva dei servizi pubblici.

Per raggiungere tale risultato è necessario:

- Selezionare/mappare i servizi rilevanti
- esplicitare quali proprietà dei servizi devono essere garantite dalle amministrazioni (dimensioni della qualità)
- adottare opportuni indicatori e procedere alla loro misurazione
- individuare standard di qualità/valori soglia
- sintetizzare i risultati conseguiti nella forma di indice sintetico, così da rendere comparabili (tra amministrazioni o sedi e nel tempo) i livelli di qualità effettivamente raggiunti
- promuovere interventi di miglioramento.



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Dimensioni Qualità Effettiva 1/2

Dimensioni	Sotto-dimensioni
<p><b>Accessibilità</b> Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. In pratica l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (cioè nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata.</p>	<p><b>fisica</b> accessibilità a servizi/prestazioni erogate presso sedi/uffici dislocati sul territorio</p> <p><b>multicanale</b> accessibilità a servizi/prestazioni erogate ricorren-do a più canali di comunicazione.</p>
<p><b>Tempestività</b> Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono). Più precisamente un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa, come a volte si dice 'in tempo reale'. In questo caso si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora la erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio - anche se successivamente erogato - non sia stato erogato tempestivamente.</p>	
<p><b>Trasparenza</b> Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, che cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo. Ad esempio, l'erogazione di un servizio può essere considerato trasparente qualora ai potenziali fruitori siano resi noti aspetti come: 1) i costi associati alla erogazione del servizio richiesto; 2) chi è e come entrare in contatto con il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare, 3) i tempi [programmati] di conclusione, 4) il risultato atteso 5) in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente; 6) come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate</p>	



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Dimensioni Qualità Effettiva 2/2

<b>Dimensioni</b>	<b>Sotto-dimensioni</b>
<p><b>Efficacia</b> Rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. La nozione di efficacia può essere caratterizzata operativamente ricorrendo a molteplici significati. In questa sede un servizio o una prestazione può essere qualificata come efficace se possiede almeno tre proprietà fondamentali, dovendo fornire al richiedente una risposta 1) formalmente corretta nel rispetto del diritto (ad esempio, contrattuale) di cui è titolare, 2) coerente con le aspettative formatesi al momento del contatto con l'ufficio nel quale è stata presentata la richiesta e 3) onnicomprensiva rispetto alle esigenza espressa dal richiedente medesimo</p>	<p><b>Conformità</b> corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio)</p>
	<p><b>Affidabilità</b> coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitore)</p>
	<p><b>Compiutezza</b> esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitore</p>



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: ACI servizi PRA, INPS pensioni

Dimensione	Indicatore	
	INPS	ACI
<b>Accessibilità fisica</b>	N° sportelli ogni 10.000 abitanti	N° punti di servizio per 10000 vetture
	Strutture con presenza di elimina code avanzate	
<b>Accessibilità multicanale</b>	N° domande di prestazione presentate in via telematica/ n. domante totali	N° visure online su totale visure
	Rilascio PEC/ su PIN rilasciati	N° ore di accesso effettivo al call center/ N° ore giorno (24)
	N° PIN rilasciati x 10000 ab.	Attivazione servizio a domicilio (0/1)
<b>Tempestività</b>	Tempo di attesa allo sportello (dati disponibili solo dal 2010) *	N° formalità accolte al giorno per dipendente *
		Tempo totale di fermi *
	N° richieste liquidate entro un tempo soglia pre-definito	Risposta segnalazioni entro un tempo soglia
<b>Trasparenza</b>	Tale dimensione non è stata volutamente valorizzata (almeno per il momento) in quanto non vi sono significative differenziazioni della dimensione stessa su base provinciale; tutte le relative indicazioni amministrative sono, difatti, fornite centralmente	N° richieste per informazioni generali / N° totale di richieste accolte
		N° richieste di informazione tramite fax / N° totale richieste
		Accessi web UUPP/formalità
<b>Efficacia – Conformità</b>	N° contenziosi amministrativi e giudiziari pervenuti/ N° richieste di servizio respinte *	N° di rettifiche / N° delle formalità *
		N° di segnalazioni/ N° delle formalità *
		Ammontare del backload giornaliero *
<b>Efficacia - Affidabilità</b>	N° richieste accolte in seconda istanza/ totale pervenute *	Reclami accolti/reclami presentati
		Reclami presentati per 1000 richieste accolte (dal 2010) *
		N° di riscontri di qualità (dal 2010)
<b>Efficacia - Compiutezza</b>	N° ricostituzioni contributive accolte / totale pensioni accolte ultimi 3 anni *	N° Sevizi con errori/totale servizi erogati *
	N° indebiti / totale prestazioni accolte *	

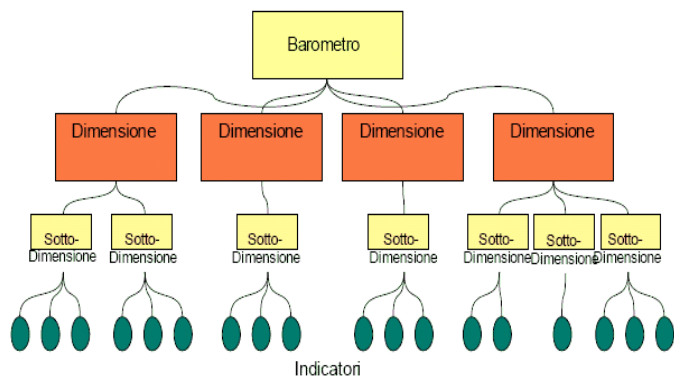
\* Indicatori inversamente proporzionali alla qualità effettiva





# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: La struttura logica

Indice sintetico



**Barometro:** indice sintetico che rappresenta il livello della qualità effettiva, costruito elaborando opportuni pesi e valori standard degli indici relativi alle dimensioni della qualità effettiva

**Dimensioni:** costruzione degli indici relativi a ciascuna dimensione: accessibilità (virtuale e fisica), tempestività, trasparenza ed efficacia (compiutezza, conformità; affidabilità) - come media semplice degli indicatori individuati

**Indicatori:** Individuazione di uno o più indicatori per ciascuna dimensione della qualità effettiva (esempi: numero sportelli ogni 10.000 abitanti; numero domande di prestazione presentate in via telematica; tempo di attesa allo sportello; numero reclami accolti)



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Strumenti per le PA

Sono stati realizzati e disponibili sul portale PAQ:

- **un manuale tecnico**, che illustra le definizioni e il metodo adottati, le dimensioni della qualità effettiva, gli indicatori e le modalità di selezione degli stessi, le tecniche per determinare i pesi relativi per le dimensioni e per gli indicatori e alcune modalità consolidate per il calcolo degli indici sintetici, nonché alcune applicazioni pratiche;
- **un tool-kit**, cioè un applicativo software accessibile on line, corredato da manuale d'uso, che assiste l'amministrazione nella individuazione dei servizi, selezione degli indicatori relativi alle diverse dimensioni della qualità effettiva, individuazione dei valori obiettivo, elaborazione dei dati, analisi dei risultati conseguiti (a livello di servizio, amministrazione o sede di erogazione) e loro visualizzazione grafica.



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Funzionalità del Toolkit

Il toolkit permette di:

- **inserire le informazioni anagrafiche dell'amministrazione**
- **procedere alla costruzione del Barometro**
  - ❑ individuando innanzitutto i formati secondo i quali i valori saranno rappresentati e in particolare
    - le eventuali unità (territoriali) preposte all' offerta dei servizi e
    - l' intervallo temporale (semestrale, annuale, trimestrale, mensile) secondo il quale rappresentare i dati
  - ❑ selezionando i servizi dei quali valutare i livelli di qualità effettiva e
    - individuando le dimensioni rilevanti e il loro peso relativo
    - selezionando per ciascuna dimensione uno o più indicatori di qualità effettiva
    - definendone il peso relativo, il segno e l'eventuale valore obiettivo
- **inserire in un data base, tramite il caricamento di un file XML, i valori degli indicatori relativi a ciascun servizio, divisione territoriale e intervallo temporale**
- **visualizzare i valori degli indicatori caricati nel sistema**
- **elaborare l'indice del Barometro e visualizzare il risultato tramite tabella e/o grafico, esportabili in formato Excel.**



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Visualizzazione Grafica Risultati 1/3



per una pubblica amministrazione di qualità

## Barometro della qualità dei servizi pubblici



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Ente: ACI

Utente: aa

Esc

Gestione Anagrafiche

Gestione Barometro

Gestione Dati

**Elaborazione**

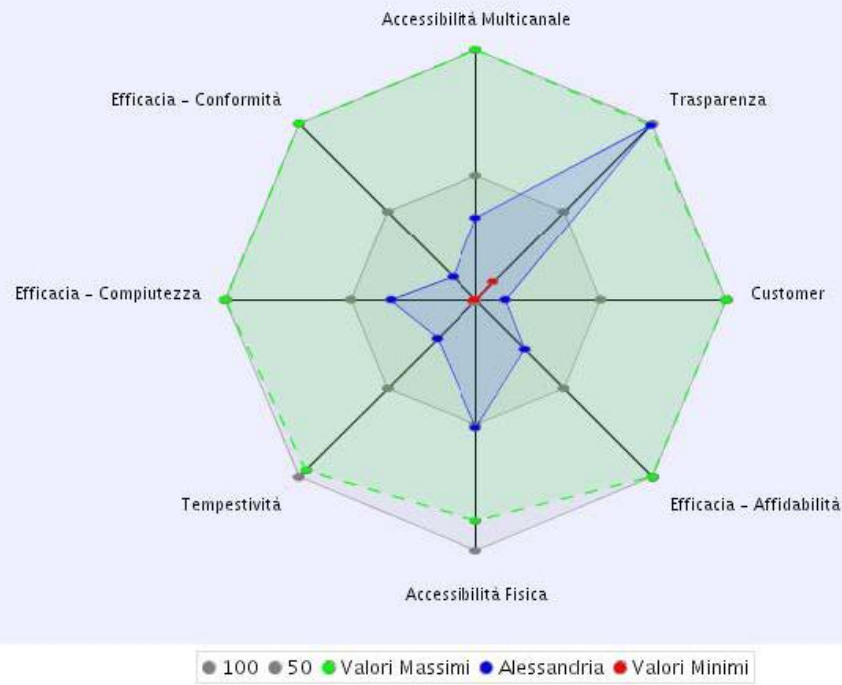
Calcola Barometro

**Visualizza Grafici**

Guida

Barometro per la divisione territoriale selezionata. Servizio Servizi relativi al Pubblico Registro  
comune, 1° Semestre 2002

Fonte: ACI, Versione del Barometro: Versione 3 Barometro



Torna Indietro



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Visualizzazione grafica risultati 2/3



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità

## Barometro della qualità dei servizi pubblici



Ministero per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

Ente: ACI

Utente: aa

Esci

Gestione Anagrafiche

Gestione Barometro

Gestione Dati

Elaborazione

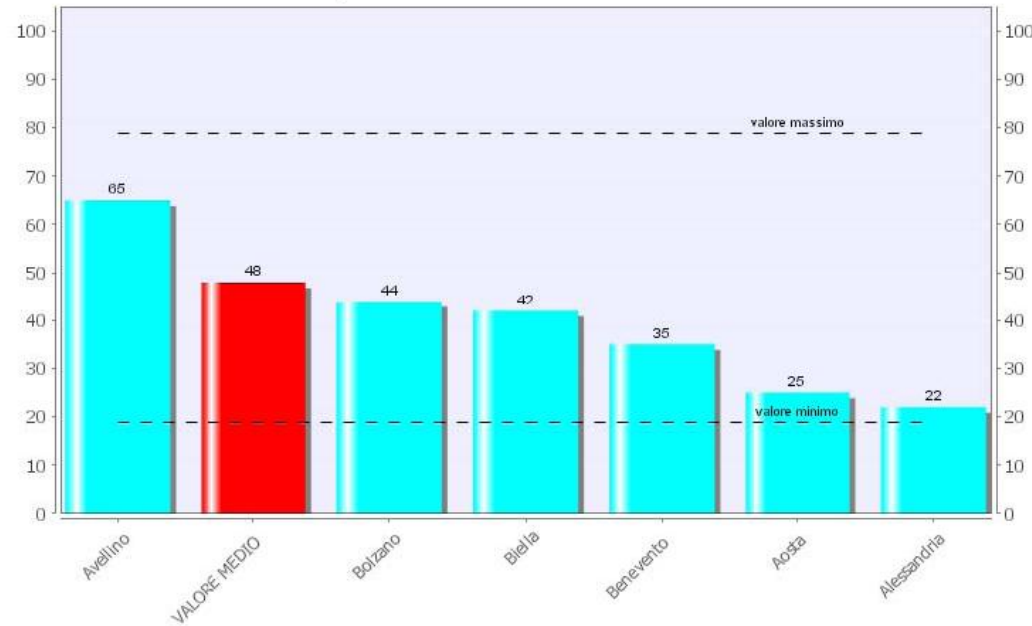
Calcola Barometro

Visualizza Grafici

Guida

Valori del Barometro per le divisioni territoriali selezionate. Servizio Servizi relativi al Pubblico Registro Automobilistico, 1° Semestre 2002

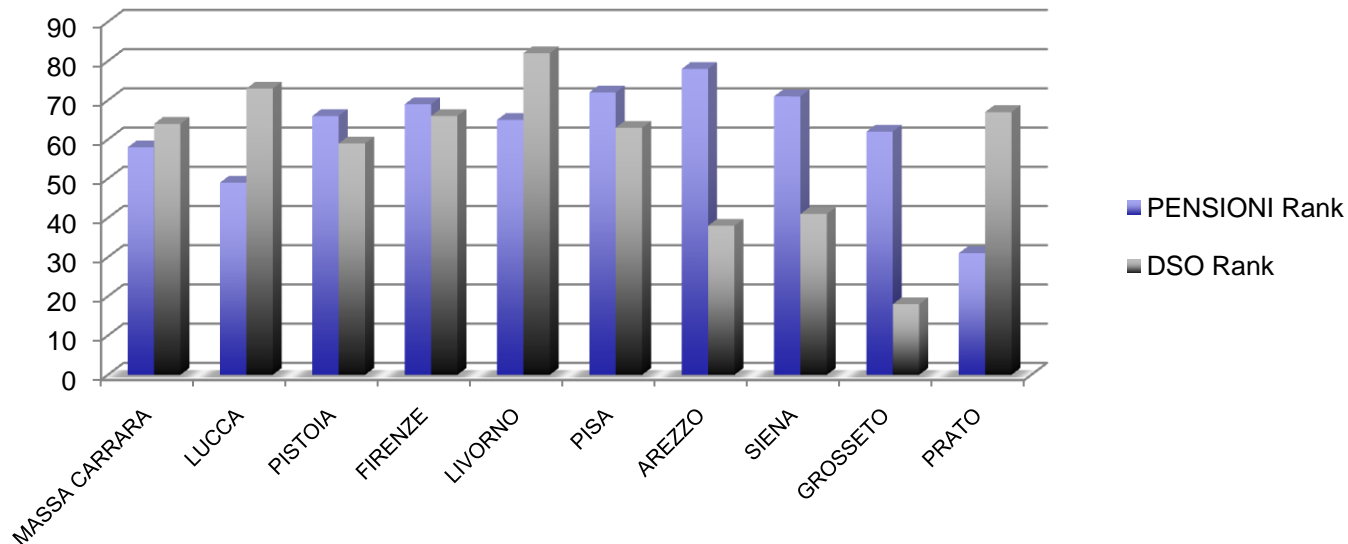
Fonte: ACI, Versione del Barometro: gter



Torna Indietro

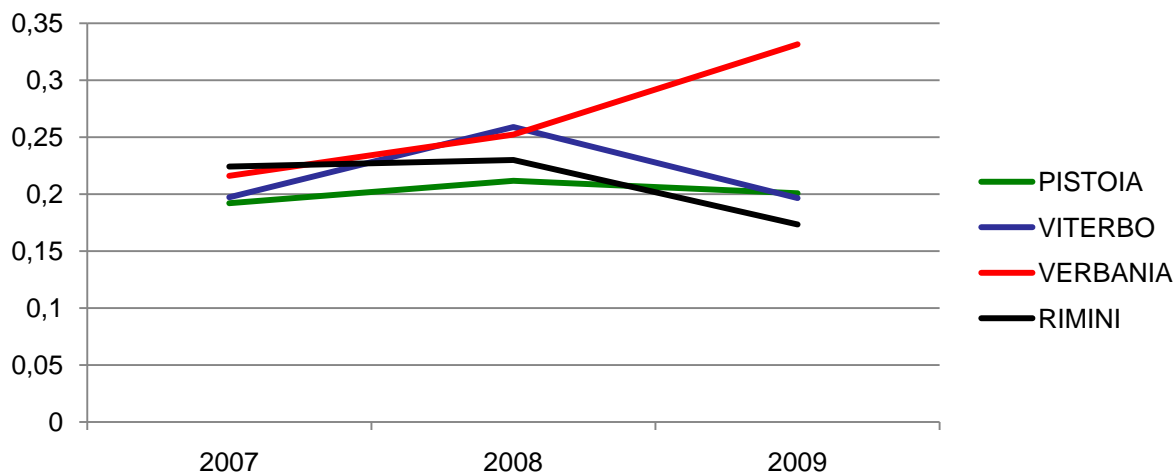


# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Alcuni Risultati Ottenuti 3/3



Confronto tra servizi (INPS)

Confronto nel tempo (ACI)





# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Conclusioni 1/2

- Il Barometro è uno strumento per la misurazione e valutazione della qualità effettiva dei servizi pubblici che rende agevole l'individuazione degli indicatori rilevanti, dei valori standard e di indici sintetici;
- Può essere utilizzato:
  - A livello del singolo servizio
  - Per ciascuna unità organizzativa di erogazione
  - A livello di singola amministrazione (indice sintetico della qualità dei servizi a, b, c, ..., n erogati dall'amministrazione x)
  - Tra insiemi di amministrazioni (indice sintetico della qualità dei servizi a, b, c, ..., erogati dalle amministrazioni x, y e z)
- E' stato testato su alcuni rilevanti enti nazionali (Aci, Inps, ICE)



# Barometro della Qualità dei servizi pubblici: Conclusioni 2/2

- E' stato utilizzato, di fatto, spontaneamente da alcuni ministeri
- Sara realizzata una sperimentazione controllata presso alcuni comuni
- Il **toolkit** è a disposizione di tutte le amministrazioni che ne fanno richiesta
- È uno strumento definito per favorire la cultura della valutazione e del miglioramento continuo della qualità nelle organizzazioni che erogano servizi pubblici
- Consente di raccogliere informazioni che possono essere utilizzate dalle istituzioni nazionali per un monitoraggio della qualità dei servizi pubblici e per la definizione di politiche (generali e settoriali) per la qualità, ivi comprese quelle relative agli standard nazionali ed alle carte dei servizi pubblici.





Qualita PA:Barometro della qualità - Windows Internet Explorer

http://www.qualitapa.gov.it/benchmarking/barometro-della-qualita/

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

http://www.dfp.it/intranet/di... Qualita PA:Barometro dell... X

Username: Password: Login [Password dimenticata?] [Registrazione e Newsletter] [Aiuto]



per una pubblica amministrazione di qualità

Chi siamo | Guida al sito | Mappa | Risorse | Contatti

Home > Benchmarking > Barometro della qualità >

Cerca nel sito  Vai

**Temi**

- Autovalutazione
- Customer Satisfaction
- Benchmarking
  - Barometro della qualità
    - Benchmarking QClub
    - Accountability Club
    - Misurazione delle performance
- Valutazione esterna
- Partecipazione

**Iniziative**

- Premio Qualità
- Mettiamoci la faccia
- Premiamo i risultati
- Centro Risorse CAF
- PON GAS 2007-2013



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

## Il barometro della qualità

I processi di monitoraggio della qualità dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche presuppongono una adeguata capacità di misurazione. Attraverso l'individuazione e l'utilizzo di opportuni indicatori si può, infatti, **monitorare la qualità dei servizi erogati** e contribuire al suo miglioramento del processo di erogazione.

Il Barometro dei servizi pubblici è una iniziativa promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica, volta a sperimentare un sistema di misurazione della qualità effettiva dei servizi pubblici offerti a livello nazionale, sia da amministrazioni pubbliche, sia da imprese private.

La qualità effettiva (actual), considerata un tratto costitutivo dell'efficacia di un servizio pubblico, è riconducibile agli effetti prodotti dal processo di erogazione (delivery) sul risultato finale o sulla prestazione offerta ai beneficiari che, a seconda dei casi, potranno essere cittadini, imprese o altre pubbliche amministrazioni.

Le **finalità** dell'iniziativa riguardano:

- la **promozione** di interventi, esemplari e visibili, di misurazione della qualità dei servizi;
- la **progettazione** di un sistema condiviso di definizioni e di indicatori della qualità effettiva dei servizi pubblici che consenta di misurare e comparare, nel tempo e tra istituzioni analoghe, i livelli di qualità dei servizi erogati;
- la realizzazione di un **tool-kit**, cioè un' applicazione informatica da mettere a disposizione delle istituzioni interessate, per l'analisi della qualità effettiva dei servizi erogati.

Alla fase pilota dell'iniziativa hanno contribuito le seguenti istituzioni: Agenzia delle Entrate, Autorità per l'energia elettrica e il gas, Automobile Club d'Italia, Gruppo FS-Trenitalia, Istituto Nazionale Previdenza Sociale, Istituto Nazionale di previdenza per i dipendenti dell'Amministrazione Pubblica, Poste Italiane, Unioncamere.

Alcune delle istituzioni citate stanno ora **sperimentando il tool-kit**.

**Strumenti**

- Programma di lavoro
- Amministrazioni coinvolte
- Materiali
- Contatti

**Area Riservata**

Accedi al toolkit Barometro

Possano accedere a quest'area solo gli utenti del gruppo 'Barometro'.

Internet 100% 18.43