



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
**DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA**  
**Pubblica Amministrazione**



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI**  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Occupamento e la Formazione



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

# Customer Satisfaction Management: le azioni del Dipartimento della Funzione Pubblica per le amministrazioni obiettivo convergenza

**Laura Massoli**

*Dirigente - Servizio Competitività delle imprese e qualità della vita dei  
cittadini*

*Dipartimento della Funzione Pubblica*

*Napoli, 17 febbraio 2010*



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA  
Pubblica Amministrazione



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Occupamento e la Formazione



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

## Indice

- Le politiche per la qualità: lo scenario
- L'azione del Dipartimento della Funzione Pubblica:  
il PON Governance 2007-2013 e la promozione  
del Customer Satisfaction Management
- Customer satisfaction in profondità
- Customer satisfaction in continuo: Mettiamoci  
la faccia



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA  
Pubblica Amministrazione



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per le Politiche  
per l'Occupamento e la Formazione



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

## Le politiche per la qualità: lo scenario 1.

### Indirizzi internazionali:

-EUPAN: Primer on Customer Satisfaction Management

### Indirizzi nazionali:

-Piano industriale Ministro della pubblica amministrazione e innovazione (maggio 2008)

-Decreto legislativo 150/2009, art. 8



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità



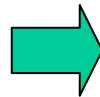
## Le politiche per la qualità: lo scenario 2.

**Qualità percepita:** Il riferimento è il cittadino, con le sue percezioni e valutazioni sul servizio ricevuto, il suo grado di soddisfazione a livello globale e di ogni fattore di qualità o singolo elemento del sistema di erogazione



- Customer satisfaction in profondità
- Customer satisfaction in continuo (Mettiamoci la faccia)

**Qualità effettiva:** Il riferimento sono i processi amministrativi. La finalità principale è quella di presidiare le prestazioni del sistema di erogazione del servizio per verificare che cosa l'amministrazione eroga realmente, anche in rapporto agli standard definiti



- Indicatori qualità effettiva servizi nazionali (Barometro della qualità)
- Valutazione civica della qualità urbana

**La scelta di considerare i 2 ambiti della qualità erogata e della qualità percepita consente di presidiare e coprire" tutte le fasi che determinano la soddisfazione dei cittadini-clienti, potendo offrire così alle amministrazioni un set di strumenti flessibili a seconda delle singole esigenze di valutazione.**





Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA  
Pubblica Amministrazione



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per la Pubblica  
per l'Obiettivo e la Formazione



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

# L'azione del Dipartimento della Funzione Pubblica 1.

## PON GOVERNANCE AZIONI DI SISTEMA – 2007-2013

Azione 6 "Miglioramento della qualità dei servizi promuovendo la partecipazione dei cittadini, la valutazione delle performances e il benchmarking" nell'ambito dall'Asse E "Capacità istituzionale" -

### Obiettivo specifico 5.3 "Migliorare gli standard dei servizi pubblici"

Obiettivo generale dell'intervento proposto è il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni per il miglioramento delle performance, e delle relazioni con i cittadini e gli stakeholder per il governo delle politiche e dei servizi pubblici



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA  
Pubblica Amministrazione



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per la Pubblica  
per l'Obiettivo e la Formazione



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

## L'azione del Dipartimento della Funzione Pubblica 2

### PON GOVERNANCE: OBIETTIVI OPERATIVI

- diffusione delle esperienze di autovalutazione e valutazione esterna nelle organizzazioni dei territori interessati dal progetto (a partire dal CAF)
- sviluppo di una cultura e delle pratiche di misurazione e comparazione delle performance (modello SIPAL)
- valorizzazione delle pratiche di sussidiarietà orizzontale, ossia di gestione e valutazione diretta da parte di cittadini singoli associati di interventi pubblici (valutazione civica)
- **diffusione di strumenti e modelli legati al Customer Satisfaction Management**



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità



## Diffusione di strumenti e modelli legati al Customer Satisfaction Management: CS in profondità 1.

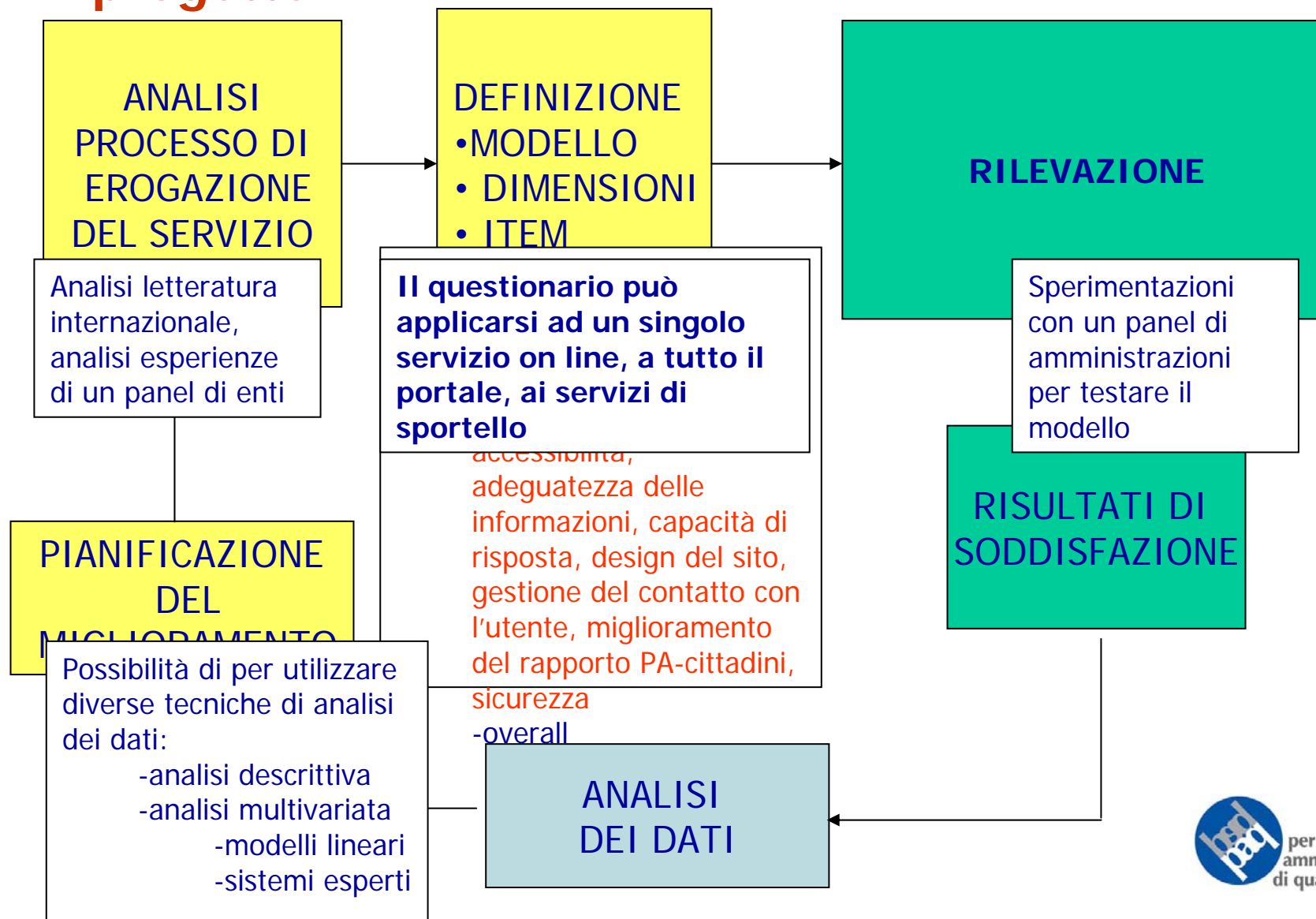
- Realizzazione di un modello di valutazione della soddisfazione cittadini/utenti dei servizi erogati on-line e allo sportello, avviato dal DFP e dal Formez in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre.
- Obiettivo del progetto è la predisposizione di linee guida per le amministrazioni per la rilevazione della soddisfazione degli utenti che siano:
  - scientificamente rigorose
  - funzionali alle esigenze specifiche della PA
  - metodologicamente condivise con gli enti
- Le linee guida comprenderanno indicazioni per l'analisi delle criticità rilevate e per l'avvio delle relative azioni di miglioramento







## Il progetto







## **Le linee guida: indicazioni utili per le amministrazioni**

- Individuazione del servizio prioritario sul quale effettuare l'indagine
- Definizione degli item specifici
- Progettazione e somministrazione del questionario di indagine
- Piano di campionamento
- Raccolta dei dati
- Analisi dei dati
- Relazione conclusiva sulle indagini e predisposizione delle azioni di miglioramento





## Per riassumere

### Punti di forza del modello

- Indaga molteplici aspetti della soddisfazione del cittadino correlandola direttamente ai processi di erogazione del servizio
- È applicabile a tutti gli enti e a tutti i servizi
- Può integrare informazioni derivanti da rilevazioni di customer rispetto a uno stesso servizio erogato in multicanalità (off-line, on-line, call-center, etc.)
- Favorisce il benchmarking
- Permette a ogni ente rilevazioni di CS sia rispetto alla globalità dei servizi erogati attraverso un canale sia rispetto al singolo servizio

### A che punto siamo

- Conclusa la fase di sperimentazione del modello sui servizi on line
- Da avviare la sperimentazione per i servizi di sportello che riguarderà le amministrazioni delle regioni obiettivo convergenza (Campania – Calabria – Puglia – Sicilia)
- Ulteriore diffusione delle linee guida e del modello





Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA  
Pubblica Amministrazione



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI  
Direzione Generale per la Pubblica  
per l'Obiettivo e la Formazione



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

## Diffusione di strumenti e modelli legati al Customer Satisfaction Management: CS in continuo **mettiamoci** la faccia 1.

- L'iniziativa promuove la CS attraverso l'utilizzo di interfacce c.d. emozionali (emoticon) per:
  - raccogliere in tempo reale ed in continuo il giudizio del cittadino cliente sul servizio ricevuto
  - disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi
- L'iniziativa sollecita le amministrazioni ad utilizzare questa modalità di rilevazione della qualità percepita per intervenire con tempestività sulle criticità evidenziate dai cittadini-clienti al fine di migliorare i propri servizi



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità



esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello  
premendo su uno dei simboli colorati



## Interfacce di rilevazione

indica il motivo principale della tua insoddisfazione  
premendo su uno dei pulsanti

tempo di attesa

necessità di tornare

professionalità  
dell'impiegata/o

risposta negativa

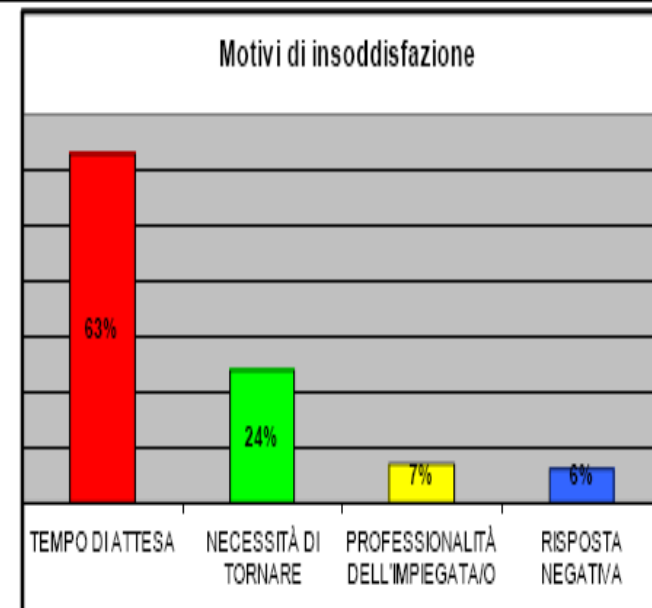


## Reporting

I dati raccolti attraverso la rilevazione confluiscono in **report periodici** che le amministrazioni utilizzano:

- a fini di **gestione del servizio**, per l'individuazione di azioni di miglioramento (con cadenza anche giornaliera, secondo il monitoraggio previsto)
- a fini di **divulgazione esterna**, per la rendicontazione dei risultati ai destinatari dei servizi e agli stakeholder (con pubblicazione almeno mensile sul proprio sito web)
- a fini di **valutazione complessiva della sperimentazione**, per la comunicazione al Ministero in forma aggregata

| REPORT SETTIMANALE<br>(INDICAZIONE DEL PERIODO DI RIFERIMENTO)                     |   |  |  | <br>Mettiamei la faccia |
|--|---|--|--|-------------------------|
| ENTE:  | INDICAZIONE DELLA SEDE (O DEL CANALE DI RILEVAZIONE): |  |  |                         |
| N. UTENTI TOTALE   |   |  |  |                         |
| N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO<br>(in valore assoluto e in % sul totale) |   |  |  |                         |
| LIVELLO DI SODDISFAZIONE   |   |  |  |                         |
| N. GIUDIZI ESPRESSI  |   |  |  |                         |
| VALORE IN %  |   |  |  |                         |





## Per riassumere

### Punti di forza del modello

### mettiamoci la faccia

- consente di avvalersi di una modalità di comprensione e utilizzo immediati
- fornisce una descrizione sintetica della percezione degli utenti dei servizi, a basso grado di complessità, erogati attraverso diversi canali
- l'informazione ottenuta con gli *emoticons*, sebbene parziale rispetto a quella ottenibile tramite indagini di *CS*, è utilizzabile quale strumento di gestione per diverse finalità:
  - per la valutazione della qualità percepita e del miglioramento nel tempo dei servizi erogati, per promuovere la partecipazione dei clienti dei servizi pubblici, nonché
  - per azioni di informazione/comunicazione al pubblico e agli stakeholders
- è integrabile con altri strumenti di *CS*

### Prospettive di sviluppo

- oltre 1.400.000 giudizi espressi fino a gennaio 2010
- oltre 100 amministrazioni coinvolte con una rete di 962 sportelli attivi
- iniziativa specifica per i Piccoli Comuni
- per maggiori info e per aderire [www.innovazionepa.gov.it](http://www.innovazionepa.gov.it),  
[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)





## Diffusione di strumenti e modelli legati al Customer Satisfaction Management

- » Le iniziative sono indirizzate alle amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza: Calabria, Campania, Puglia, Sicilia
- » E' prevista assistenza e supporto operativo, per le amministrazioni che aderiranno alle varie iniziative, nella pianificazione e avvio di pratiche sistematiche di CSM
- » Per ulteriori informazioni e per primi contatti [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) – il portale istituzionale del DFP per la qualità nelle pubbliche amministrazioni







*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
**DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA**  
**Pubblica Amministrazione**



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO,  
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI**  
Direzione Generale per la Pubblica  
per l'Occupamento e la Formazione



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

# Grazie per l'attenzione

[l.massoli@funzionepubblica.it](mailto:l.massoli@funzionepubblica.it)



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità