



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





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'Obiezione 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 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



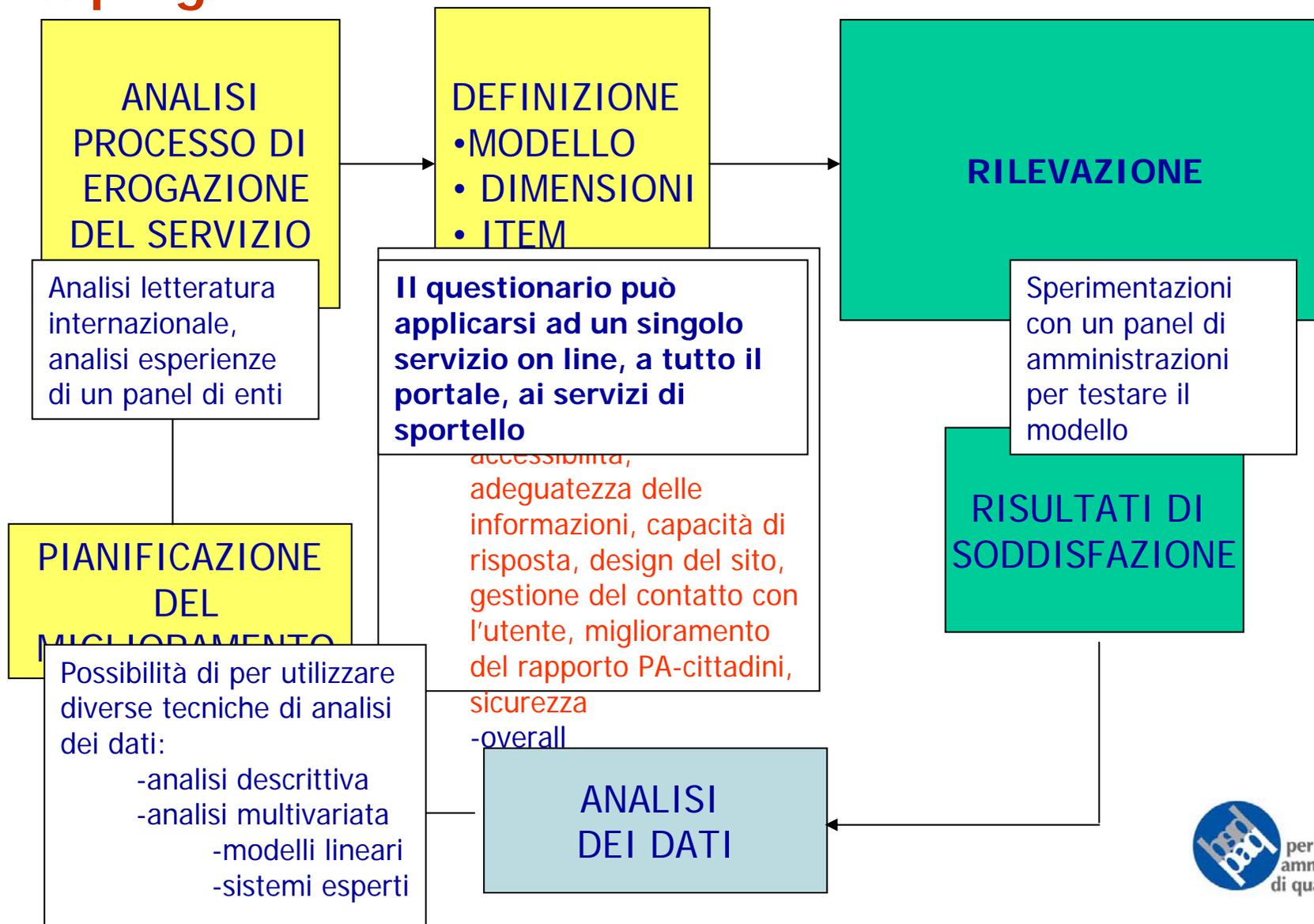
Diffusione di strumenti e modelli legati al Customer Satisfaction Management: CS in profondità 1.

- 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

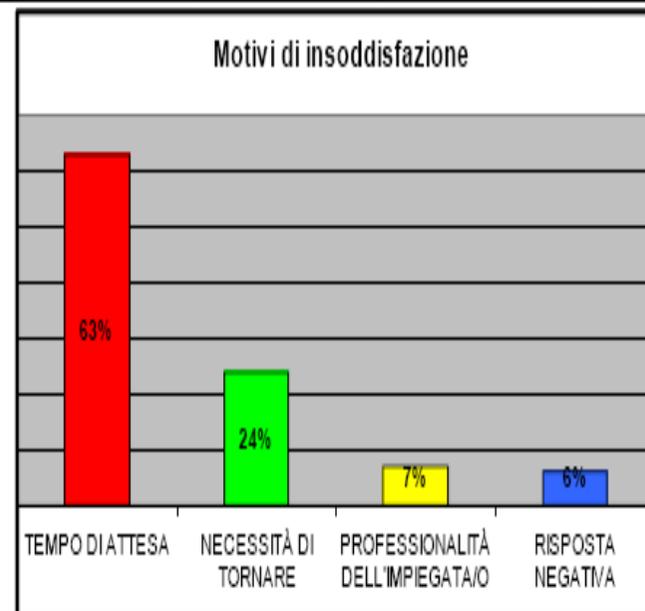


Reporting

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 (INDICAZIONE DEL PERIODO DI RIFERIMENTO)				 Mettiamei la faccia
ENTE:	INDICAZIONE DELLA SEDE (O DEL CANALE DI RILEVAZIONE):			
N. UTENTI TOTALE				
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO (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,
www.qualitapa.gov.it





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

- » 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 – il portale istituzionale del DFP per la qualità nelle pubbliche amministrazioni



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



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

Grazie per l'attenzione

l.massoli@funzionepubblica.it



per una pubblica
amministrazione
di qualità