

BENCHMARKING

BQCLUB

FORUMPA 2010

“Misurare e comparare la qualità dei servizi:
gli strumenti del BQclub”

Roma

17 maggio 2010



Città di Bolzano
Stadt Bozen



COMUNE DI BERGAMO



COMUNE DI GENOVA



COMUNE DI TRENTO



SS **systemasusio**
TERRITORI STRATEGICI

COS'E' IL BENCHMARKING Q CLUB

*Il BQC si costituisce a fine 2007 come rete di Comuni capoluogo di Provincia (attualmente **Trento, Bolzano, Bergamo, Venezia, Modena, Milano, Genova e Torino**) che, avendo maturato un'esperienza pluriennale di applicazione di approcci e metodologie della Qualità e modelli di eccellenza, hanno sentito l'esigenza di mettersi a confronto. L'iniziativa ha il patrocinio ed il sostegno del Dipartimento della Funzione Pubblica ed il supporto metodologico di Sistema Susio.*

Gli **obiettivi principali** dell'iniziativa sono:

- condividere e costruire **modalità comuni per la misurazione** della qualità dei servizi, partendo dalle esperienze migliori;
- **confrontare i risultati delle performance** ottenute e avviare cicli di miglioramento;
- mettere **a disposizione di tutti** i Comuni gli strumenti elaborati
- creare una rete di **scambio facilitato di esperienze** e buone prassi.

PERCHE' IL BENCHMARKING Q CLUB

I **motivi principali** che hanno spinto le Amministrazioni promotrici dell'iniziativa sono da ricercare:

- nell'esigenza, derivante proprio dall'applicazione di principi e tecniche di TQM e dall'applicazione del modello CAF, di **misurare attività e performance** e di definire **obiettivi di miglioramento** sulla base dell'individuazione dei risultati migliori di riferimento
- nella consapevolezza che tecniche e modelli indicano "cosa" bisogna fare ma non "come" e se ciascuno crea proprie modalità ed indicatori **il confronto** e l'individuazione delle best performance diventa praticamente impossibile
- nella forte volontà di **essere protagonisti** e non destinatari del processo di identificazione di misure e confronti, coinvolgendo anche gli operatori dei vari settori
- nella esigenza, fortemente avvertita, di creare una "rete" di referenti, un **luogo privilegiato di scambio** di esperienze, richiesta di aiuto ed informazione, messa a disposizione di saperi e strumenti.

I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI: il benchmarking di processo.

- 1) **Benchmarking di Processo** sull'ascolto dei cittadini (coordinatore Milano) => dall'analisi delle migliori prassi esistenti all'interno di ciascuna delle amministrazioni del Club sono stati costruiti in forma condivisa:
 - **linee guida** per la realizzazione della Customer Satisfaction
 - **procedura** per la gestione dei reclami/segnalazioni
 - impostazione di una metodologia comune e sperimentazione concreta attraverso la realizzazione di una **indagine** di soddisfazione dei servizi demografici
 - sui risultati dell'indagine i referenti di settore dei comuni si confronteranno a fine mese per la valutazione delle best performance
 - rimane costante il confronto sull'applicazione delle linee guida negli altri settori.
- N.B.:** linee guida per customer e gestione reclami e risultati indagine sono disponibili sul portale PAQ nella sezione dedicata al benchmarking e al BQC in particolare.

I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI: il benchmarking di processo.

PROCESSO_DI_ASCOLTO_DEL_CITTADINO_Documento_unico0709[1].pdf - Adobe Reader

File Modifica Vista Documento Strumenti Finestra ?

2 / 37 133% Trova

INDICE

PRESENTAZIONE

1. LE LINEE GUIDA DELLA CUSTOMER SATISFACTION

- 1.1 Premessa: i sistemi di ascolto dell'utenza e dei comuni del Benchmarking QClub
- 1.2 Aspetti generali della Customer Satisfaction
- 1.3 Obiettivi delle linee guida del BQC
- 1.4 Definizione di Customer Satisfaction e misura della soddisfazione complessiva
- 1.5 Strumenti e tecniche
- 1.6 Metodologia
- 1.7 Pianificazione
- 1.8 Reportistica
- 1.9 Utilizzo per il miglioramento
- All. 1 – Scheda di rilevazione della Customer Satisfaction
- All. 2 – Questionario di rilevazione della soddisfazione
- All. 3 – Report conclusivo della Customer Satisfaction

2. LA GESTIONE DEI RECLAMI

- 2.1 Premessa
- 2.2 Modalità operative per la presentazione dei reclami
- 2.3 Modalità per la trattazione ed elaborazione dei reclami
- 2.4 Reportistica per la gestione dei reclami
- All. 1 - Format di controllo reclamo
- All. 2 – Diagramma di flusso gestione reclami
- All. 3 – Esempio di report di sintesi annuale dei reclami

BENCHMARKING_Q-CLUB_confronti_tra_le_indagini_di_CS_demografici_2009_rev_2[1].pdf - Adobe Reader

File Modifica Vista Documento Strumenti Finestra ?

13 / 14 94,1% Trova



Confronto tra le dimensioni del questionario

		Aspetti tangibili	Affidabilità	Capacità di risposta	Capacità di rassicurazione	Empatia
COMUNE A	Importanza Percezione GAP	8,5	8,8		9,3	7,8
COMUNE B	Importanza Percezione GAP	9,06 7,38 -1,68	9,43 8 -1,43	9,4 7,5 -1,9	9,33 7,6 -1,73	9,23 7,33 -1,9
COMUNE C	Importanza Percezione GAP	8,5 8,25 -0,25	9,5 9,5 0	9,25 8,5 -0,75	9,5 9,5 0	8,9 9 0,1
COMUNE D	Importanza Percezione GAP	9,32 8,17 -1,15	9,5 8,5 -1	9,32 8,6 -0,72	9,37 8,65 -0,72	9,67 8,75 -0,92
COMUNE E	Importanza Percezione GAP	9,37 8,23 -1,14	9,7 8,7 -1	9,35 8,2 -1,15	9,6 8,99 -0,61	9,6 8,7 -0,9
COMUNE F	Importanza Percezione GAP	9,01 8,65 -0,46	8,96 7,77 -1,19	9,14 8,49 -0,65	9,25 8,48 -0,77	9,44 8,81 -0,63
COMUNE G	Importanza Percezione GAP	7,76	8,1	7,75	7,99	7,74

I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI : il benchmarking di Servizio/Prodotto.

- 2) **Benchmarking di Servizio/Prodotto** => realizzazione di un confronto tra le performance dei servizi delegati dallo Stato (Anagrafe e Stato Civile) (coordinatore Bergamo):
- sono stati individuati (dopo analisi presso i singoli comuni) **44 indicatori** relativi a **Anagrafe, Stato Civile, Aire** (sintesi di 247 misuratori di performance) suddivisi in 11 macro-processi
 - e' stato costruito un **kit di rilevazione** delle misure di performance (tempi, produttività, conformità) per ciascun set di indicatori, facili da usare
 - è stato individuato il set di **22 dati/indicatori di efficienza/efficacia**
 - I set di dati ed il kit di rilevazione sono disponibili sul sito PAQ e possono quindi essere utilizzato da tutti i Comuni
 - il sistema è stato **applicato** ed elaborato il confronto tra i risultati della rilevazione sul 2009
 - i risultati sono in fase di analisi tra gli addetti ai lavori nei vari Comuni
 - a fine mese di ritroveranno per condividere le analisi e le motivazioni degli scostamenti, **individuare le best performance e definire i possibili miglioramenti** rispetto ai quali ciascun Comune deciderà i propri obiettivi.

I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI : il benchmarking di Servizio/Prodotto.

1 **Ben** **Prospetto riassuntivo - Configurazioni**

Descrizione macroprocesso	ID macroprocesso
Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (APR)	APR_01
	APR_01
	APR_01
	APR_01
Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme	APR_02
	APR_02
Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini	APR_03
	APR_03
Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	APR_04
	APR_04

Benchmarking QClub
Prospetto di simulazione Indicatori di efficienza efficacia Servizi Demografici I° e II° trimestre = Anno intero

Cod indicatore	Descrizione indicatore	Note esplicative	ID Macroarea	ID indicatore	ID tipo indicatore	unità di misura	Indicatore rilevato	Valore medio dell'indicatore ove significativo
A	Numero sportelli aperti al pubblico	In una o più sedi di servizio (evidenziare in campo note la scelta) - istruzioni di dettaglio nella scheda "ENTE_1"	ENTE_1	QC901	ORG_S	sportelli	n. sportelli aperti al pubblico	
B	Risorse umane dedicate	Prodotto del numero risorse (FTE) per numero ore teoricamente lavorabili (1560 ore/anno, esclusa Bolzano) - istruzioni di dettaglio nella scheda "ENTE_1"	ENTE_1	QC902	ORG_S	ore uomo anno	risorse umane dedicate	
C	Costo del servizio	Sommatoria del costo annuo lordo del personale addetto - istruzioni di dettaglio nella scheda "ENTE_1"	ENTE_1	QC903	ECO_S	euro anno	spesa complessiva per il personale	
D	Abitanti residenti	Istruzioni di dettaglio nella scheda "ENTE_1"	ENTE_1	QC904	ORG_S	residenti al 31/12	n. cittadini residenti nel comune	
E	Ore/anno di apertura sportelli	Sommatoria ore apertura degli sportelli, ottenibile dalle rilevazioni nelle schede a lato indicate, moltiplicata convenzionalmente per 50 settimane	APR_01	QC001	VOL_S	ore	n. ore settimanali apertura sportelli	
			APR_02	QC008	VOL_S	ore	n. ore settimanali di apertura sportelli	
			ST_CIV_05	QC061	VOL_S	ore	n. ore settimanali di apertura sportelli	
						TOTALE ORE APERTURA ANNO		
F	Documenti/anno rilasciati	Sommatoria documenti rilasciati - ricavabile dal sw gestionale o altro - (Indicatore di prodotto. Da conto dell'attività di front-office)	APR_02	QC009	VOL_S	documenti ed autenticazioni	n. di documenti e certificati rilasciati e di autenticazioni effettuate	
			APR_03	QC013	VOL_S	certificati	n. certificati rilasciati	
			APR_04	QC017	VOL_S	certificazioni ed attestazioni rilasciate	n. attestazioni e certificazioni trasmesse o rilasciate a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	
			ST_CIV_04	QC067	VOL_S	certificazioni ed attestazioni rilasciate	Numero certificazioni e attestazioni trasmesse o rilasciate	
			TOTALE DOCUMENTI RILASCIATI					

Fatto Area sconosciuta

I LAVORI IN CORSO

Prosecuzione nella definizione di set condivisi di dati/indicatori per il confronto su:

- **Politiche di gestione delle risorse umane e formazione** (coordinatore Modena)=> già concordati i dati da rilevare con riferimento al 2009, in corso la raccolta dati sulla formazione e a giugno sul personale; entro ottobre prima elaborazione complessiva e confronto risultati
- **Servizio di asilo nido** (coordinatore Venezia) => già concordati i dati da rilevare ed in corso la raccolta; prevista per l'estate l'elaborazione complessiva ed il confronto risultati .

Altri argomenti di confronto dati ed esperienze affrontati:

- Indicatori finanziari (flussi procedurali e gestione residui, struttura della spesa corrente, gestione degli investimenti, gestione di cassa ecc.)
- Strumenti di rilevazione e di miglioramento del benessere organizzativo.

Ulteriori prospettive di sviluppo e confronto:

- Strumenti e tecniche per l'innovazione: scambio di esperienze e know how.

IL BQC ED I SUOI STRUMENTI: OPPORTUNITA'

Partecipare al BQC permette di dare risposta alle esigenze iniziali e quindi :

- avere modalità comuni di **misurazione** non calate dall'alto
- **confrontarsi** sulla base di dati condivisi dagli operatori
- **coinvolgere** il personale nella misurazione e nel miglioramento
- poter contare su una **rete** di colleghi esperti,

Applicare gli strumenti messi a punto:

- è **fattibile e semplice** perché già concretamente sperimentati
- **non costa** (nel senso che il frutto del lavoro di quanti hanno contribuito alla predisposizione degli strumenti è messo gratuitamente a disposizione di tutti)
- è comunque possibile avere il **supporto** dei rispettivi coordinatori e confrontarsi sulle eventuali difficoltà
- si tratta di dati, informazioni, procedure corrispondenti alla realtà conosciuta da chi li deve raccogliere/applicare perché **messi a punto dai colleghi addetti ai lavori**
- risponde a quanto richiesto dalle recenti disposizioni normative di riforma della PA ed introduzione di **sistemi di misurazione delle performance**.

IL BQC ED I SUOI STRUMENTI: CRITICITA'

Partecipare al BQC comporta:

- superare la resistenza a **riconoscere le eccellenze** altrui e ad adottare metodologie diverse da quelle in uso;
- **mettere a disposizione di tutti tempo, impegno**, conoscenze, strumenti, esperienze
- **rispettare gli impegni e le scadenze** concordate anche quando la quotidianità del lavoro nella propria amministrazione ne impone mille altre
- non poter contare su finanziamenti esterni.

Applicare gli strumenti messi a punto:

- comporta un **impegno**, peraltro ineliminabile, principalmente di persone (e messa a punto di strumenti informatici se si vuole automatizzare ad es. la rilevazione di dati ed indicatori) e nella prima fase
- i risultati vengono resi pubblici ma in forma anonima. Il confronto per l'individuazione delle best practices che hanno permesso i risultati migliori è possibile all'interno degli aderenti al gruppo.

BENCHMARKING

CLUB

Altre informazioni, materiali, contatti su:

<http://www.qualitapa.gov.it/benchmarking/benchmarking-qclub/>

GRAZIE PER L'ATTENZIONE



Città di Bolzano
Stadt Bozen



COMUNE DI BERGAMO



COMUNE DI GENOVA



COMUNE DI TRENTO



COMUNE DI VENEZIA



 **sistemasusio**
TERRITORI STRATEGICI