



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**CASSETTA DEGLI ATTREZZI
STANDARD**

COM-003

Tipo Ente: Comune

Ufficio: URP

Servizio: Gestione reclami

INDICE

Sommario

1	OGGETTO E CONTENUTI	3
1.1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	4
1.2	DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	5
2	IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	6
2.1	STRUMENTO N°3 – SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE	6
2.2	INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (QUESTIONARIO QUANTITATIVO)	7
2.2.1	Modalità di definizione del campione	7
2.2.2	Questionario	9
3	PIANO DI LAVORO DI MASSIMA	12

1 Oggetto e contenuti

Il presente documento costituisce la cassetta degli attrezzi specifica per il seguente servizio:

Ente	<i><inserire qui la denominazione dell'Ente></i>
Servizio	Ufficio Relazioni con il Pubblico
Processo	Gestione del Front Office dell'Urp

e contiene la progettazione di un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti del Servizio indicato.

Tale progettazione si basa su:

- la metodologia standard messa a punto per questo progetto;
- un'analisi delle caratteristiche di erogazione di questo servizio normalmente utilizzate da Amministrazioni di questo tipo.

La cassetta contiene pertanto gli strumenti progettuali previsti nella metodologia pre-impostati sulla base delle caratteristiche specifiche di questo servizio.

È comunque richiesto, all'Amministrazione che intenda utilizzare il presente documento, la verifica del processo di lavoro al fine di assicurarsi che quanto riportato sia coerente con quanto realizzato dall'Ufficio

Gli strumenti preimpostati per la realizzazione dell'indagine - da personalizzare, ove necessario, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione - contenuti nella presente cassetta sono:

- **scheda di analisi del processo**, con la descrizione delle caratteristiche del processo di erogazione del servizio e con l'individuazione delle principali classi di utenti e delle determinanti della qualità o fattori critici di successo

Per lo strumento previsto dalla scheda di indagine viene poi fornito un prototipo basato sulle informazioni presenti nelle schede di analisi e progettazione:

- **struttura del questionario quantitativo**

di implementazione della stessa, si rimanda al documento "Percorso di affiancamento standard".

Scheda di analisi del servizio e del processo di lavoro

1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

Nome servizio	Ufficio Relazioni con il Pubblico
Obiettivo	Il servizio di Front Office dell'Ufficio Urp ha l'obiettivo di gestire sia le richieste espresse dagli utenti del servizio e di gestire eventuali reclami/suggerimenti.
Descrizione del processo	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, rappresenta uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico. Il processo di front office si avvia con il colloquio diretto con l'utente attraverso l'ascolto della necessità espressa o dell'informazione richiesta. Il servizio viene quindi attivato con la richiesta da parte dell'utente: delle informazioni generali sul funzionamento degli uffici di servizio e/o turistiche; dell'accesso agli atti della pubblica amministrazione e della modulistica generale; della presentazione di eventuali suggerimenti/reclami. Il processo termina quindi con l'erogazione del servizio richiesto.
Tipologia di servizio¹	Servizio Rivolto alla collettività
Destinatari	Tutti gli utenti che effettuano una esplicita richiesta richiedono agli operatori dello sportello di informazioni generali, di reclamo, di accesso agli atti.

¹ Inserire la tipologia nella quale è inquadrabile il servizio ai fini dell'individuazione dell'universo e del campione di riferimento.

A	Servizi rivolti alla collettività	Possono essere definiti i "Servizi per tutti", ovvero quei servizi offerti alla comunità e utilizzati da tutti i cittadini e i cui benefici – anche nei casi in cui non vi sia una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di livello A: la popolazione per tali tipi di servizio è rappresentata da tutti i cittadini e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici dei residenti (di solito sotto i 15 o 18 anni)
B	Servizi rivolti ad una parte della popolazione	Servizi offerti all'intera comunità ma che interessano specificamente una parte dei cittadini (es. servizi per le scuole). Si effettuano analisi di livello B: la popolazione può essere individuata in una selezione particolare dei residenti e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici sui quali devono essere effettuati specifici filtri (ad esempio per fasce d'età)
C	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti	Servizi rivolti a particolari tipologie di utenti o utilizzati solo da una parte della popolazione (es. utenti asili nido). Si effettuano analisi di livello C: la popolazione può essere individuata soltanto ricorrendo all'estrazione di una lista specifica degli utenti da parte dell'ente erogatore del servizio

1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

Nome Ente <indicare qui la denominazione dell'ente>
Scheda di analisi del Processo Gestione del Front Office dell'Urp

Dipartimento Referente **Servizio** Ufficio Relazioni con il Pubblico

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Accoglienza	Accesso allo sportello	Utenti	Informazioni richieste	Personale di sportello Orari di apertura Logistica	Ampiezza orari apertura sportelli Indice di soddisfazione dell'utenza	Cortesìa e disponibilità Competenza e professionalità Ampiezza degli orari di apertura sportello Tempi di attesa per l'accesso agli sportelli Locali accoglienti
Richiesta	Gestione richiesta	Utenti	Richiesta/requisiti verificati	Modalità di verifica della richiesta	Tempo medio per la gestione della richiesta	Brevi tempi di verifica documentazione Chiarezza delle procedure
Erogazione del servizio	Rilascio informazione/documento	Utenti	Informazione/documento ricevuto	Modalità di erogazione delle informazioni	Tempo medio dalla richiesta al rilascio dell'informazione/certificato allo sportello	Rispetto della privacy Brevi tempi di rilascio

(1) Fattori critici di successo

sono gli elementi del servizio (chiamati "caratteristiche" nelle tabelle DFP) che impattano maggiormente sulla soddisfazione degli utenti

(2) Misura

si tratta di indicatori che non è obbligatorio mappare in ogni fase

(3) Item di qualità

sono le caratteristiche del servizio che saranno valutate nel questionario (chiamati "indicatori di questionario" nelle tabelle DFP)

2 Impostazione della Customer Satisfaction

2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

Obiettivi dell'indagine

Obiettivo dell'indagine è la rilevazione della qualità percepita dagli utenti nell'erogazione dei servizi erogati allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo dal momento della richiesta delle informazioni fino all'erogazione finale del servizio
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento

Destinatari dell'indagine

Utenti dell'Urp che effettuano una esplicita richiesta agli operatori dello sportello

Uffici coinvolti nell'indagine

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Eventuali ambiti di indagine distinti e strumenti di indagine

Si prevede la realizzazione di:

1. Indagine di customer satisfaction sugli **utenti** che si sono rivolti (o che si rivolgono) all'URP attraverso la somministrazione di un **questionario quantitativo**

2.2 Indagine di customer satisfaction (Questionario quantitativo)

Strumenti da utilizzare

La rilevazione della Customer Satisfaction sarà effettuata con i seguenti strumenti:

- 1 questionario di customer satisfaction compilato on line

2.2.1 Modalità di definizione del campione

1. **Strumento:** Questionario on line
2. **Universo di riferimento:** utenti dell'Urp che richiedono informazioni e/o che fanno richiesta di reclamo/ documenti all'Urp
3. **Fonte:** elenchi dell'Ufficio
4. Livello di confidenza suggerito: 85%
5. Errore massimo accettato: 5%
6. **Campione:** individuato in base alle tabelle statistiche allegate

La numerosità del campione viene determinata attraverso la tabella successiva individuando il valore corrispondente al seguente incrocio:

- Colonna: 5%
- Riga: la riga che meglio approssima la dimensione della popolazione

Quindi se le persone da interpellare sono ad esempio 750, il campione per l'indagine sarà costituito da **163** soggetti.

Qualora il numero di soggetti da interpellare non rientrasse in una delle classi predefinite (es. 800), si suggerisce di scegliere una numerosità campionaria compresa tra i valori indicati per popolazioni che racchiudono la numerosità N di interesse (quindi nel caso di 800 soggetti da interpellare si può utilizzare un campione compreso tra 163 e 172 soggetti).

Numerosità Popolazione (N)	Margine d'errore (ϵ)			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
500	268	147	87	47
750	326	163	93	49
1.000	366	172	96	49
1.500	416	182	99	50
2.000	447	188	100	51
3.000	483	194	102	51
4.000	503	197	103	51
5.000	516	199	104	51
10.000	544	203	105	52
20.000	560	205	105	52
50.000	569	206	106	52
100.000	572	207	106	52
500.000	575	207	106	52
1.000.000	575	207	106	52
5.000.000	576	207	106	52

Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati

Questionario:

I dati del questionario saranno raccolti e registrati direttamente dal personale dell'Urp successivamente al periodo della rilevazione e inseriti sul web da parte degli operatori dell'Urp attraverso un apposito software che, al momento della chiusura della rilevazione consentirà anche l'elaborazione degli stessi

2.2.2 Questionario

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI di FRONT OFFICE EROGATI ALLO SPORTELLO						
<p>Gentile Signora/e, <inserire qui la denominazione dell'Ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizio dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico erogato allo sportello</p> <p>Il <inserire qui la denominazione dell'Ente> sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.</p> <p>Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.</p> <p>Grazie per la collaborazione.</p>						
A1 Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
A2 L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5	6
A3 La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	6
A4 La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	1	2	3	4	5	6
A5 Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	1	2	3	4	5	6
A6 I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	1	2	3	4	5	6
A7 Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1	2	3	4	5	6
A8 Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	1	2	3	4	5	6
A9 Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	1	2	3	4	5	6
A10 La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	1	2	3	4	5	6
A11 La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	1	2	3	4	5	6
A12 Gli ambienti sono puliti	1	2	3	4	5	6
A13. Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6

A14. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
A15. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	1	2	3	4	5	6
A16. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A17. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
A18. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
A19. Il servizio mi è stato erogato in maniera adeguata	1	2	3	4	5	6
A20. La modulistica è di facile comprensione	1	2	3	4	5	6
A21. La compilazione della modulistica è rapida	1	2	3	4	5	6
A22. I certificati sono rilasciati in tempi rapidi	1	2	3	4	5	6
A23. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
A24. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
A25. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A26. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A27. Competenza e cortesia dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A28* Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
A29. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A30. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6
I) PROFILO UTENTE						
Sesso	M		F			
Anno di nascita						

Professione	Operaio	<input type="radio"/>
	Impiegato	<input type="radio"/>
	Dirigente	<input type="radio"/>
	Commerciante	<input type="radio"/>
	Libero professionista	<input type="radio"/>
	Pensionato	<input type="radio"/>
	Studente	<input type="radio"/>
	In cerca di occupazione	<input type="radio"/>
	Altro	<input type="radio"/>
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)		

3 Piano di lavoro di massima

Per la realizzazione del progetto si prevedo le seguenti fasi di lavoro

Attività	Settimana I	Settimana II	
Analisi del processo																
Condivisione Scheda impostazione indagine																
Pubblicazione questionario on line																
Raccolta ed analisi dei dati																