



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**CASSETTA DEGLI ATTREZZI
STANDARD**

Tipo Ente: Trasversale

Servizio: Valutazione Sito internet

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	<inserire qui la denominazione dell'Ente>
Servizio	Sito internet
Processo	Valutazione del sito internet

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**

1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

Nome servizio	Valutazione del Sito Internet
Obiettivo	L'obiettivo del servizio è fornire informazioni e aggiornamenti relativi all'Ente, rilasciare la modulistica on line, contribuendo a snellire il lavoro agli sportelli e velocizzando le operazioni dell'utente.
Descrizione del processo	Le fasi di utilizzo del sito web da parte di un utente si articolano a partire dall'accesso al portale dell'Ente, proseguendo poi con la navigazione all'interno dei contenuti del sito, con la ricerca delle informazioni, dei documenti e/o dei materiali, terminando eventualmente con il download dei suddetti materiali. E' anche possibile ma non obbligatorio effettuare l'accesso all'area riservata mediante credenziali per poter usufruire di ulteriori servizi.
Tipologia di servizio¹	Servizi rivolti alla collettività
Destinatari	Utenti che utilizzano il sito internet dell'Ente

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 < inserire qui la denominazione dell'ente >
Scheda di analisi del
Processo Sito Internet

Dipartimento
Referente Servizio Sito Internet

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Accesso al sito internet	Accesso al sito	Utenti sito internet	Accesso alla home effettuato	Accessibilità al sito e ai servizi on line	Tempo medio per l'individuazione del sito Tempo medio di caricamento Indice di soddisfazione dell'utenza	Facilità di accesso al sito internet Velocità caricamento (immagini e testo) del sito internet Qualità grafica e opzioni di visualizzazione
Consultazione/navigazione	Ricerca e consultazione contenuti (informazioni, documenti, materiali..)	Utenti sito internet	Informazioni, documenti cercati	Modalità di navigazione Design del sito Organizzazione e mappatura delle informazioni disponibili Gestione del contatto con l'utente	Indice di soddisfazione dell'utenza	Semplicità della navigazione Guida e istruzioni per la navigazione Semplice e funzionale organizzazione dei contenuti del sito Disponibilità di informazioni aggiornate e complete Criteri di ricerca intuitivi Ampia disponibilità di servizi on line Idoneità a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi
Download documenti, materiali, ricevute, certificati	Ricerca e individuazione delle informazioni, documenti, materiali etc	Utenti sito internet	Download completato	Modalità di download	Tempi medi per il Download Indice di soddisfazione dell'utenza	Facilità e velocità di download Guida e istruzioni per il download Rimando a programmi di download qualora l'utente ne sia sprovvisto Aggiornamento dei documenti da scaricare
Accesso all'area riservata	Inserimento dati utente nel campo di accesso	Utenti sito internet	Accesso riservato completato	Sicurezza	Tempo medio di accesso Indice di soddisfazione dell'utente	Adeguatezza del livello di privacy e protezione dei dati

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 nella fruizione del sito internet istituzionale

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- la qualità delle informazioni e dell'organizzazione del sito
- la facilità di ricerca del sito e delle informazioni al suo interno
- l'accessibilità da parte di tutti gli utenti alle informazioni
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento
- eventuali fabbisogni non ancora rilevati dall'amministrazione

Destinatari dell'indagine

Utenti che accedono al sito Internet dell'Ente

Uffici coinvolti nell'indagine

Eventuali ambiti di indagine distinti e strumenti di indagine

Si prevede la realizzazione di:

1. Indagine di customer satisfaction sugli **utenti** che usufruiscono del servizio on line 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 pubblicato sul sito internet dell'Ente

2.2.1 Modalità di definizione del campione

1. **Strumento:** Questionario on line
2. **Universo** di riferimento: tutti gli utenti che hanno visitato il sito internet nel periodo di riferimento
3. **Fonte:** contatore accessi al sito internet
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

< definire qui le modalità di raccolta della informazioni e di elaborazione delle stesse >

2.2.2 Questionario

Questionario di rilevazione della Customer Satisfaction relativo al sito internet						
Gentile Signore/a, il <inserire qui la denominazione dell'Ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al sito internet dell'Ente.						
L'Ente sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sull'utilizzo del sito internet.						
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.						
Grazie per la collaborazione.						
<i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i>						
A1. Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica, sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
A1. Il sito internet è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	6
A2. È facile accedere ai servizi presenti sul sito	1	2	3	4	5	6
A3. È facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito	1	2	3	4	5	6
A4. Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove	1	2	3	4	5	6
A5. Il sito contiene informazioni aggiornate	1	2	3	4	5	6
A6. Il sito contiene informazioni complete	1	2	3	4	5	6
A7. Trovo che utilizzare i servizi di questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, fax, etc.)	1	2	3	4	5	6
A8. L'offerta dei servizi presenti sul sito soddisfa le mie esigenze	1	2	3	4	5	6
A9. Eventuali errori nell'inserimento dei dati sono segnalati tempestivamente	1	2	3	4	5	6
A10. È facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno	1	2	3	4	5	6
A11. Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti	1	2	3	4	5	6

A12. La navigazione all'interno del sito internet è semplice	1	2	3	4	5	6
A13. L'aspetto grafico del sito è gradevole	1	2	3	4	5	6
A14. Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	1	2	3	4	5	6
A15. I contenuti del sito sono ben organizzati	1	2	3	4	5	6
A16. Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente	1	2	3	4	5	6
A17. Ha formulato quesiti attraverso il sito?	Si		No			
A18. Ho ottenuto in tempi rapidi le soluzioni ai quesiti formulati	1	2	3	4	5	6
A19. Il sito offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo	1	2	3	4	5	6
A20. Ha effettuato reclami?	Si		No			
A21. Il reclamo effettuato si è risolto in tempi rapidi	1	2	3	4	5	6
A22. I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività	1	2	3	4	5	6
A23. Trovo che questo sito migliori l'immagine che ho dell'Ente	1	2	3	4	5	6
A24. Mi sento sicuro nell'inserire in questo sito dati riservati	1	2	3	4	5	6
A25. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito e dei servizi on line sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<i>Indichi l'importanza dei seguenti aspetti dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
A26. Facilità di accesso ai servizi on line	1	2	3	4	5	6
A27. Completezza delle informazioni on line	1	2	3	4	5	6
A28. Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4	5	6
A29. Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito	1	2	3	4	5	6
A30. Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	1	2	3	4	5	6
A31. Livello di privacy nell'utilizzo del sito	1	2	3	4	5	6

L) PROFILO UTENTE				
Sesso	<table border="1"> <tr> <td>M</td> <td>F</td> </tr> </table>		M	F
M	F			
Anno di nascita				
Professione	Operaio	<input type="radio"/>		
	Impiegato	<input type="radio"/>		
	Dirigente	<input type="radio"/>		
	Commerciante	<input type="radio"/>		
	Libero prof.	<input type="radio"/>		
	Pensionato	<input type="radio"/>		
	Studente	<input type="radio"/>		
	Disoccupato	<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																