



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



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

MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**CASSETTA DEGLI ATTREZZI
STANDARD**

Tipo Ente: Provincia

Ufficio: Centri per l'impiego

**Servizio: Supporto alla ricerca del
lavoro**

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	Provincia di <inserire la denominazione dell'ente>
Servizio	Centro per l'impiego
Processo	Supporto alla ricerca del lavoro

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	Centro per l'impiego - Servizio per gli utenti in cerca di occupazione
Obiettivo	L'obiettivo del servizio è quello di facilitare l'incontro tra la domanda e offerta di lavoro del territorio, vale a dire di favorire il contatto tra gli utenti in cerca di lavoro e le aziende del territorio che si servono dei Centri per l'impiego al fine di individuare professionalità adeguate alle loro esigenze. Tale servizio consente all'utente in cerca lavoro di accedere alle offerte delle aziende che hanno aderito alla convenzione ai fini di una eventuale selezione. Inoltre la presenza dell'Ufficio garantisce il rispetto dei termini contrattuali ed il supporto nella risoluzione di situazioni conflittuali o critiche
Descrizione del processo	Il processo si avvia con il contatto da parte dell'utente al momento della richiesta di registrazione presso il Centro dell'impiego. L'ufficio, a seguito del colloquio pre-selettivo, avvia il processo di individuazione delle offerte di lavoro coerenti con il profilo del candidato e gestisce il contatto tra l'azienda interessata e il candidato. L'Ufficio fornisce infine il supporto, sia all'azienda sia all'utente, per le pratiche amministrative di assunzione.
Tipologia di servizio¹	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti
Destinatari	Utenti in cerca di occupazione

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 Provincia di <inserire qui denominazione dell'ente>
Scheda di analisi del Processo Supporto alla ricerca di lavoro

Dipartimento Referente **Servizio** Servizi per l'impiego

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Accoglienza	Presa in carico dell'utente	Utente	Creazione pratica (Registrazione anagrafica utente)	Modalità di rilascio informazioni Modulistica	Tempo medio di compilazione moduli	Cortesia Competenza Informazioni disponibili
Gestione Ricerca di lavoro	Colloquio pre-selezione	Utente	Creazione scheda competenze e profilo candidato	Modalità di svolgimento del colloquio Correttezza e completezza delle informazioni rilevate	Indice di soddisfazione dell'utente	Professionalità e attenzione dedicate Supporto adeguato alla stesura del CV
	Individuazione offerte di lavoro coerenti con il profilo	Utente / Azienda	Segnalazione all'utente	Individuazione dell'offerta/percorso coerente con il profilo	Percentuale di offerte di selezione accettate dai candidati	Competenza Disponibilità
Incontro domanda offerta	Creazione contatto	Utente / Azienda	Colloquio con l'azienda	Organizzazione del colloquio	N° incontri andati a buon fine	Capacità organizzative
	Pratiche amministrative di assunzione	Azienda / Utente	Contratto	Gestione pratiche amministrative	Tempo medio di completamento delle pratiche amministrative N° errori nelle procedure	Competenze e conoscenze sulla contrattualistica

(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 nella fruizione dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego dell'Ente a favore degli utenti in cerca di occupazione

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo dal momento della ricezione della richiesta all'erogazione del servizio
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento
- eventuali aree di miglioramento percepite come importanti dall'utenza

Destinatari dell'indagine

Utenti dei Centri per l'impiego

Uffici coinvolti nell'indagine

Centri per l'impiego della Provincia di *<inserire qui la denominazione dell'ente>*

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) ai Centri per l'Impiego 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: tutti gli utenti che si sono rivolti ai Centri per l'impiego della Provincia di *<inserire qui la denominazione dell'ente>*
3. **Fonte:** elenchi anagrafici 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 al momento della compilazione su web 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 DEI CENTRI PER L'IMPIEGO							
<p>Gentile Signora, la Provincia di <inserire qui la denominazione dell'Ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi dei Centri per l'impiego</p> <p>La Provincia di <inserire qui la denominazione dell'Ente> sarebbe lieta 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>							
<p>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A2. L'orario di apertura dell' ufficio è adeguato	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A4. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A5. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A6. I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A9. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A10. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A11. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A12. Gli ambienti sono puliti	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
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 senza inconvenienti	1	2	3	4	5	6
A20. La modulistica da compilare è di facile comprensione	1	2	3	4	5	6
A21. Il supporto alla stesura del cv è stato soddisfacente	1	2	3	4	5	6
A22. Il supporto alla definizione del percorso formativo/professionale è stato soddisfacente	1	2	3	4	5	6
A23. La strategia di ricerca di lavoro proposta è stata efficace	1	2	3	4	5	6
A24. L'opportunità professionale offertami è stata coerente con il mio profilo (titolo di studio, competenze, preferenze, etc)	1	2	3	4	5	6
A25. 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>						
A26. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
A27. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A28. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A29. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A30. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
A31. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A32. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6

I) 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 (Italaina, 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															