



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**CASSETTA DEGLI ATTREZZI
STANDARD**

Tipo Ente: Comune

Ufficio: Servizi Sociali

Servizio: Concessione Agevolazioni

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>Comune <inserire qui la denominazione dell'ente></i>
Servizio	Servizi sociali
Processo	Concessione agevolazioni

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	Concessione agevolazioni
Obiettivo	Concessione di agevolazioni (es. sussidi per libri di testo, canoni di locazione, corsi professionali, etc.) agli utenti in possesso dei requisiti che ne abbiano fatto richiesta
Descrizione del processo	Il processo verifica la sussistenza dei requisiti e della documentazione a supporto per la concessione di agevolazioni agli utenti che ne hanno fatto richiesta. In caso di esito positivo vengono attivate le procedure di rilascio della concessione definitiva (attestazione, accreditamento, ecc.).
Tipologia di servizio¹	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti
Destinatari	Gli utenti che presentano domanda per l'ottenimento di agevolazioni

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		Concessione agevolazioni				
Dipartimento Referente		Servizio Servizi sociali				
Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Accoglienza	Accesso allo sportello	Utenti	Richiesta informazioni	Informazioni fornite Personale disponibile Logistica	Ampiezza orari apertura sportelli Indice di soddisfazione dell'utenza	Correttezza e pertinenza delle informazioni fornite Cortesia e competenza Accoglienza degli ambienti Orari di apertura
Richiesta del servizio	Richiesta del modulo di adesione	Utenti	Modulo compilato parte richiedente	Modulistica per la richiesta	Tempo medio di compilazione N° errori di compilazione	Facilità di compilazione del modello
Valutazione	Verifica requisiti/ Colloquio con Assistente Sociale (eventuale)	Utenti	Requisiti verificati	Modalità di svolgimento dell'istruttoria e/o del colloquio Criteri di concessione delle agevolazioni	Tempi medi di risposta Indice di soddisfazione dell'utente N° reclami	Cortesia e competenza nella fase di acquisizione documenti e verifica documentazione Velocità nella verifica dei requisiti Trasparenza delle procedure
Erogazione del servizio	Rilascio della definitiva concessione	Utenti	Agevolazione concessa	Tempo per effettuare l'accreditamento	Tempo medio per l'accreditamento	Velocità nello svolgimento delle procedure di accreditamento
(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 del processo di concessione delle agevolazioni messe a disposizione dall'Ente

- l'efficienza e la trasparenza del processo dal momento del ricevimento della richiesta alla concessione
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento

Destinatari dell'indagine

Utenti che hanno presentato domanda per ottenere una concessione

Uffici coinvolti nell'indagine

Ufficio Amministrativo

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'Ufficio Amministrativo 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 hanno presentato domanda per ottenere un'agevolazione
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 da parte dell'utenza 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 SUL SERVIZIO DI CONCESSIONE AGEVOLAZIONI							
<p>Gentile Signore/a, il Comune di <i><inserire qui la denominazione dell'ente></i> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio di concessione agevolazioni.</p> <p>Il Comune di <i><inserire qui la denominazione dell'ente></i> 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"> <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"> <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 degli uffici è adeguato	<table border="1"> <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"> <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"> <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"> <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 ai servizi sono rapidi	<table border="1"> <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"> <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"> <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"> <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"> <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"> <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"> <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 sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A17. Gli operatori 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. Le modalità di presentazione della richiesta sono chiare	1	2	3	4	5	6
A22. La modulistica è di facile compilazione	1	2	3	4	5	6
A21. I tempi per la verifica della documentazione sono adeguati	1	2	3	4	5	6
A22. Le procedure di assegnazione sono trasparenti	1	2	3	4	5	6
A23. I tempi tra la concessione dell'agevolazione e l'accreditamento sono adeguati	1	2	3	4	5	6
A24. 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>						
A25. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
A26. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A27. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A28. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A29. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
A30. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A31. 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"/>		

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																