



# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

## CASSETTA DEGLI ATTREZZI STANDARD

**Tipo Ente: ASL**

**Ufficio: Consulitori**

**Servizio: Gestione richieste**

## INDICE

---

### Sommario

<b>1 OGGETTO E CONTENUTI .....</b>	<b>3</b>
<b>SCHEDA DI ANALISI DEL SERVIZIO E DEL PROCESSO DI LAVORO.....</b>	<b>4</b>
1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION .....	4
1.2 DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION .....	5
<b>2 IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>6</b>
2.1 STRUMENTO N°3 – SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE.....	6
2.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUGLI UTENTI DEL SERVIZIO CUP (QUESTIONARIO QUANTITATIVO).....	7
2.2.1 Modalità di definizione del campione .....	7
2.2.2 Questionario .....	9
<b>3 PIANO DI LAVORO DI MASSIMA.....</b>	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>

## 1 Oggetto e contenuti

---

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

<b>Ente</b>	ASL
<b>Servizio</b>	Consultori
<b>Processo</b>	Gestione richieste

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

<b>Nome servizio</b>	Consultori
<b>Obiettivo</b>	Obiettivo del servizio è la corretta e tempestiva gestione delle richieste di accesso ai servizi erogati dai consultori
<b>Descrizione del processo</b>	Il processo si avvia con la richiesta di accesso ai servizi da parte dell'utente, a questa segue una valutazione da parte del servizio con la richiesta di informazioni utili a valutare la correttezza del servizio richiesto o l'individuazione di quello più idoneo in relazione alle problematiche evidenziate. Successivamente all'individuazione del servizio viene fissato un appuntamento sulla base delle disponibilità esistenti.
<b>Tipologia di servizio<sup>1</sup></b>	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti
<b>Destinatari</b>	Pazienti o familiari che hanno fatto richiesta del servizio nel periodo X

<sup>1</sup> 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 via una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di <b>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</b> (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 <b>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</b> (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 <b>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</b>

## 1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

**Nome Ente** ASL  
**Scheda di analisi del Processo** Consultorio

**Dipartimento**  
**Referente**

**Servizio**

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Contatto	Richiesta telefonica o di persona	Utenti	Informazioni	Disponibilità di informazioni in bacheca e on line	Tempo medio attesa	Facilità e velocità di accesso Cortesia
Analisi caso	Valutazione caso	Utenti	Quadro della situazione	Personale in ricezione competente	Tempo medio di attesa	Corretta individuazione della problematica Sensibilità Rispetto della privacy
	Fissazione appuntamento con lo specialista	Utenti	Prenotazione incontro/visita	Ottimizzazione della lista d'attesa	Tempo medio di attesa	Tempi di attesa
Erogazione servizio	Visita con lo specialista	Utenti	Prestazione effettuata	Rapporto specialista utente	Tempo medio dal contatto all'erogazione del servizio; Soddisfazione utente	Professionalità

## 2 Impostazione della Customer Satisfaction

---

### 2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

---

#### **Obiettivi dell'indagine**

L'indagine si propone di misurare la soddisfazione del cittadino in merito al servizio

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo dal momento della formulazione della richiesta all'erogazione del servizio
- l'esistenza di ambiti di servizio ancora non soddisfatti per i quali si rileva una specifica domanda
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento

#### **Destinatari dell'indagine**

Sono destinatari dell'indagine gli utenti che hanno fatto richiesta del servizio nel periodo dal....

#### **Uffici coinvolti nell'indagine**

Servizi Sociali

#### **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 attraverso la somministrazione di un questionario quantitativo

## 2.2 Indagine di customer satisfaction sugli utenti del Servizio CUP (Questionario quantitativo)

---

### Strumenti da utilizzare

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

Per gli Utenti

- 1 questionario di customer satisfaction pubblicato 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 alla ASL per accedere ai servizi dei consultori
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 ( $\epsilon$ )			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
500	268	147	87	47
750	326	<b>163</b>	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							
<p>Gentile Signora, il &lt;inserire qui la denominazione dell'ente&gt; sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio erogato dai consultori</p> <p>Il &lt;inserire qui la denominazione dell'ente&gt; 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>							
<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 degli uffici 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 completare la richiesta di ottenimento del 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 richiedere il Servizio a domicilio 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	1	2	3	4	5	6
A13. Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6
A13. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
A14. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	1	2	3	4	5	6
A14. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A15. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
A16. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
A17. La problematica è stata individuata correttamente	1	2	3	4	5	6
A18. I tempi di attesa per l'accesso al servizio sono stati adeguati	1	2	3	4	5	6
A19. Il tipo di prestazione erogato è adeguato alle esigenze	1	2	3	4	5	6
A20. L'organizzazione della prestazione è idonea a soddisfare le esigenze	1	2	3	4	5	6
A21. 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>	1	2	3	4	5	6
A22. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
A22. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A23. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A24. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A25. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
A26. È stato facile proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A27. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6

**I) PROFILO UTENTE**

Sesso (dell'utente finale)	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 30px;">M</td> <td style="text-align: center; width: 30px;">F</td> </tr> </table>	M	F
M	F		
Anno di nascita (dell'utente finale)			
Richiesta di assistenza formulata da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente finale</li> <li>• Familiari</li> <li>• Medico di base</li> <li>• Servizi sociali</li> </ul>		
Tipologia di assistenza richiesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanitaria</li> <li>• Farmaceutica</li> <li>• .....</li> </ul>		

### 3 Piano di lavoro di massima

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

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

