



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°1

MATRICE INDIVIDUAZIONE SERVIZIO

COS'È

La matrice per l'individuazione del servizio è uno strumento operativo utile per facilitare la selezione del servizio prioritario da indagare sulla base di aspetti qualitativi. La scelta del servizio in questione è infatti realizzata sui seguenti criteri:

- Trasversalità, cioè il servizio è erogato da un elevato numero di amministrazioni
- Ciclicità, il servizio si svolge con regolarità e sistematicamente
- Generalità, il servizio è rivolta ad un target generico
- Carico di lavoro, cioè i volumi di lavoro generati dall'erogazione del servizio
- Livello di interazione richiesto, livello di interazione richiesto all'utenze
- Impatto su immagine ente, l'erogazione del servizio influenza l'immagine che l'utente ha dell'amministrazione
- Complessità organizzativa, il servizio è erogato attraverso un elevato numero di attività
- Presenza di misure, la qualità e l'efficienza del servizio sono misurate attraverso appositi indicatori

A ciascun elemento di rilevazione viene attribuito un punteggio, la somma dei punteggi individua i servizi che con preferenza dovrebbero essere oggetto di rilevazione.

QUANDO SI USA

La matrice di individuazione del servizio si utilizza nella Fase 1 del processo di impostazione dell'indagine di Customer Satisfaction come definito dalla metodologia messa a punto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

MATRICE INDIVIDUAZIONE SERVIZIO

La matrice di individuazione del servizio ha l'obiettivo di semplificare, attraverso la comparazione delle caratteristiche di ciascuno dei servizi potenzialmente oggetto di valutazione del livello di soddisfazione dell'utenza, l'individuazione di quello da sottoporre ad indagine in funzione delle sue peculiarità.

Per questo, per ciascuno dei servizi presi in considerazione, si chiede di valutare gli elementi riportati in colonna con una scala da 1 (Basso) a 5 (Elevato), ad eccezione del fattore "Presenza di misure" per il quale si chiede di indicare la presenza di sistemi di misurazione (0=nessuna misura; 1=presenza di misure)

Si riporta a titolo di esempio una valutazione tra due servizi:

Servizio	Fattori di valutazione								Totale
	Trasversalità (n° soggetti coinvolti)	Ciclicità	Generalità	Carico di lavoro	Livello di interazione richiesto	Impatto su immagine ente	Complessità organizzativa	Presenza di misure	
x	2	5	5	2	2	4	1	2	23
y	4	5	4	3	4	3	2	2	27
z									0
									0
									0
									0
									0

La somma delle valutazioni di ciascuno degli elementi presi in considerazione consentirà di definire una scala di priorità sui servizi da sottoporre ad indagine