



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

I PERCORSI DI AFFIANCAMENTO  
[PRESENTAZIONE]

 per una pubblica  
amministrazione  
di qualità

  
FORUM PA



**LATTANZIO & ASSOCIATI**  
partner delle Amministrazioni Pubbliche nella sfida del cambiamento

# MiglioraPA: le azioni di affiancamento

- Il progetto MiglioraPA prevede due azioni di affiancamento:
  1. I **percorsi**: finalizzati all'avvio effettivo di un ciclo di CSM, con avvio da ottobre
  2. I **laboratori territoriali**: finalizzati alla condivisione di approcci ed all'approfondimento di temi trasversali, con avvio da dicembre/gennaio



# I ‘percorsi di affiancamento’: cosa sono

- Percorsi destinati a singole Amministrazioni finalizzati a realizzare una esperienza progettuale di Customer Satisfaction Management con metodologie ‘tradizionali’ e/o mediante sistemi di rilevazione con emoticons (MLF - Mettiamoci La Faccia) .
- I percorsi sono differenziati in base al livello di “impegno organizzativo” da parte delle Amministrazioni, ed al livello di esperienza pregresso:
  - **STANDARD:** percorso semplificato, mira a consentire la realizzazione di un’indagine completa di Customer Satisfaction anche ad Amministrazioni prive di esperienza sul tema, con un impiego di risorse contenuto
  - **ESPERTO:** percorso personalizzato; consente ai referenti dell’amministrazione, con il supporto del progetto, di scegliere uno specifico servizio, pianificare e realizzare un’indagine completa di Customer Satisfaction ed impostare il piano di miglioramento
  - **AVANZATO:** prevede l’attivazione di un ciclo di CSM complesso, su un processo individuato dall’Amministrazione, con l’impiego di strumenti quali/quantitativi progettati *ad hoc* attraverso un supporto specifico alla struttura referente dell’Amministrazione

## I 'Laboratori Territoriali': cosa sono



- I **Laboratori territoriali** sono rivolti ad un piccolo gruppo di Amministrazioni
- Sono finalizzati a sviluppare un tema **specifico/innovativo** di interesse comune
- Si tratta di un **percorso comune** che si sviluppa attraverso 2-4 workshop con testimoni privilegiati, study visit, attività in gruppo alternata a lavoro presso l'Amministrazione
- Sono previsti **4 laboratori** per 5-10 Amministrazioni ciascuno

# Percorsi: come scegliere

Percorsi differenziati, richiedono livello di esperienza e impegno differente da parte dei partecipanti

		PERCORSO SUGGERITO			
		STANDARD	ESPERTO	AVANZATO	LAB
LIVELLO DI ESPERIENZA	Nessuna o scarsa esperienza pregressa nella realizzazione di indagini di CS	✓			
	Esperienze pregresse nella realizzazione di indagini di CS	✓	✓		
	Esperienze significative realizzate, possibilmente disponibilità di risorse dedicate		✓	✓	✓

# Contenuti: Percorso Standard

Requisiti dell'ente

Amministrazioni che vogliono intraprendere per la prima volta un'iniziativa di rilevazione della soddisfazione dell'utenza rispetto a specifici servizi

Oggetto

Realizzazione di un ciclo completo di CS, con strumentazione standard preimpostata per un servizio selezionato dall'elenco MiglioraPA, tramite questionario on-line o MLF per le Amministrazioni che intendano acquistare la strumentazione hardware e software necessarie o ne abbiano già la disponibilità - **Focus su:** comprendere il legame CS-fattori critici di successo, sperimentare l'ascolto degli utenti con strumenti ad hoc, comprendere le ricadute potenziali dei risultati dell'indagine.

Modalità di rilevazione

Questionario on line o 'Mettiamoci la faccia' on line o fisico per le Amm.ni che siano già in possesso della strumentazione hardware e software necessaria o intendano dotarsene

Fasi di lavoro supportate

**DA:** analisi del servizio da sottoporre ad indagine **A:** individuazione aree di miglioramento

Modalità di affiancamento

A distanza, attraverso sessioni di affiancamento realizzate con strumenti di comunicazione e condivisione di materiali on line

Strumenti operativi

- Cassetta Attrezzi Standard per il Servizio scelto
- Cassetta Attrezzi MLF

# Contenuti: Percorso Esperto

Requisiti dell'ente

- Amministrazioni che abbiano già acquisito delle competenze di base sul tema e possibilmente abbiano già realizzato almeno un'esperienza di rilevazione della Customer Satisfaction

Oggetto

Realizzazione di un ciclo CSM completo su un servizio individuato dall'Amministrazione attraverso strumenti di rilevazione quantitativa on line o MLF per le Amministrazioni che siano già in possesso della strumentazione hardware e software o intendano dotarsene  
Focus su: valutazione effettiva della qualità percepita di un servizio reale sperimentando un ciclo di CSM riproducibile autonomamente in futuro e innesco del processo di miglioramento

Modalità di rilevazione

Strumenti quantitativi e Mettiamoci la faccia (eventualmente anche on line)

Fasi di lavoro supportate

**DA:** analisi del servizio da sottoporre ad indagine **A:** predisposizione del piano di miglioramento

Modalità di affiancamento

A distanza, con sessioni on line realizzate con strumenti di comunicazione e condivisione di materiali on line, e in presenza con incontri di approfondimento e progettazione

Strumenti operativi

- Cassetta Attrezzi Esperta

# Contenuti: Percorso Avanzato

Requisiti dell'ente

- Amministrazioni che abbiano già consolidato le competenze sul tema e abbiano già realizzato esperienze di rilevazione della Customer Satisfaction e preferibilmente dispongano di una struttura dedicata

Oggetto

Realizzazione di un ciclo CSM completo, su un servizio individuato dall'Amministrazione, utilizzando un sistema di rilevazione multicanale (p.es. panel, continuità nel tempo, integrazione MLF-CS tradizionale, significatività statistica rigorosa, ...) progettato *ad hoc*.

**Focus:** progetto innovativo ad hoc, evoluzione di esperienza precedente, interesse dell'ente a garantirne la continuità nel tempo anche attraverso una struttura dedicata, integrazione approcci

Modalità di rilevazione

Strumenti quali quantitativi (es. focus group + questionario on line) e 'Mettiamoci la faccia' in funzione delle caratteristiche del servizio da valutare

Fasi di lavoro supportate

**DA:** analisi del servizio da sottoporre ad indagine **A:** predisposizione del piano di miglioramento

Modalità di affiancamento

A distanza, con sessioni on line realizzate con strumenti di comunicazione e condivisione di materiali on line, e in presenza con incontri di approfondimento e progettazione

Strumenti operativi

Cassetta Attrezzi Avanzata



# Sinottico percorsi di affiancamento

PERCORSO	STANDARD	ESPERTO	AVANZATO
<b>Servizio oggetto di sperimentazione</b>	Uno dei servizi presenti <b>nell'elenco dei servizi MiglioraPA</b> e per i quali è stata sviluppata una <b>Cassetta Attrezzi</b> preimpostata per il servizio	Un servizio individuato dall'Ente, per quale viene utilizzata la metodologia della Cassetta degli attrezzi, da personalizzare nel corso dell'affiancamento	Un servizio individuato dall'Ente, rispetto al quale viene impostato un progetto avanzato
<b>Strumenti di rilevazione disponibili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionario on line</li> <li>MLF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strumenti quantitativi previsti nella Cassetta Attrezzi</li> <li>MLF</li> </ul>	Strumenti qualitativi e/o quantitativi progettati ad hoc eventualmente integrati con MLF
<b>Attività di chiusura del percorso</b>	Individuazione criticità ed aree di miglioramento	Impostazione del piano di miglioramento	
<b>Requisiti e impegno richiesto all'Ente</b>	Nessuna esperienza precedente; Partecipazione alle sessioni a distanza	Conoscenza CS e possibilmente un'esperienza Disponibilità di 1 risorsa da dedicare al progetto	Buona conoscenza della CS e significative esperienze precedenti Disponibilità di un piccolo gruppo di lavoro da dedicare al progetto
<b>Modalità di affiancamento</b>	A distanza	In presenza e a distanza	
<b>A distanza</b>	4 sessioni di 2 ore	8 sessioni di 2 ore	6 sessioni di 2 ore + 4 sessioni di 4 ore
<b>In presenza</b>	•	3 gg	4 gg
<b>Percorsi attivabili</b>	100	20	<b>10</b>
<b>Strumenti operativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cassetta degli Attrezzi Standard</li> <li>Cassetta Attrezzi MLF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cassetta Attrezzi Esperta</li> <li>Cassetta Attrezzi MLF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cassetta degli Attrezzi Avanzata</li> <li>Cassetta Attrezzi MLF</li> </ul>

## Le cassette degli attrezzi

- Sono realizzate in maniera distinta per i diversi percorsi di affiancamento
- Contengono tutti e solo gli strumenti (derivanti dalle Linee Guida DFP) necessari per completare il percorso cui sono destinate
- Nel percorso 'Standard', sono pre-impostate per gli specifici servizi e casi d'uso.
- Per ogni Servizio dell'elenco MiglioraPA sono stati già sviluppati e inseriti nella strumentazione della cassetta: analisi del servizio, progettazione ciclo CSM, sviluppo strumenti di rilevazione (questionari, focus group, campioni statistici ...).

### Cassetta Attrezzi Standard

Contiene gli strumenti pre-impostati di analisi e progettazione della campagna, nella versione BASE  
Esiste una cassetta base specifica per ognuno dei Servizi MiglioraPA

### Cassetta Attrezzi Esperta/Avanzata

Descrive le fasi, ed i relativi contenuti, del percorso di realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction. Associa a ciascuna fase gli strumenti operativi disponibili per l'amministrazione. È utilizzata per realizzare un'indagine di Customer Satisfaction personalizzata

### Cassetta Attrezzi MLF

Contiene gli elementi utili all'impostazione di un'indagine di Customer Satisfaction con l'impiego della metodologia Mettiamoci la Faccia. È realizzata in due versioni, per la rilevazione on line e per la rilevazione allo sportello (fisico)