



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

IL PROGRAMMA

DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE

ATTIVITA' IN PROGRAMMAZIONE NEL PERIODO
OTTOBRE – DICEMBRE 2011

**Per il calendario delle attività consultare
www.qualitapa.gov.it**

IL PROGRAMMA DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Il programma di sviluppo delle competenze si articola in attività on line in sincrono (webinar ed esercitazioni in aula virtuale) a cui si aggiungono materiali e strumenti di approfondimento on line in auto-apprendimento (tutoriali, moduli di web learning e pillole di statistica).

I **webinar** sono seminari on line erogati tramite web. L'obiettivo è di introdurre i temi chiave del Customer Satisfaction Management attraverso relazioni di esperti e testimonianze di Amministrazioni.

Le **aule virtuali** sono esercitazioni guidate con la presenza di esperti e tutor d'aula. L'obiettivo è di illustrare sotto il profilo metodologico e operativo gli strumenti di Customer Satisfaction Management messi a punto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

I **tutoriali** sono prodotti multimediali che hanno l'obiettivo di introdurre i partecipanti, in maniera veloce e vivace, ai temi chiave del progetto. Sono liberamente consultabili nell'ambiente web di progetto.

I **moduli di web learning** sono sessioni di approfondimento (in modalità slide e testo) in libera consultazione nell'ambiente web del progetto.

Le **pillole di statistica** sono glossario introduttivo ai principali concetti di statistica descrittiva utilizzati nel Customer Satisfaction Management.

STRUMENTAZIONE HARDWARE E MODALITA' DI ACCESSO:

- Per la **fruizione dei webinar** e la **partecipazione alle aule virtuali** è necessaria una postazione PC collegata ad internet in larga banda, dotata di altoparlanti (casse) o attacco per gli auricolari (cuffie).
- Per la **consultazione dei materiali** di approfondimento off line (tutoriali, moduli di web learning, pillole di statistica) è necessaria una postazione PC con collegamento ad internet.
- Per accedere all'area riservata di progetto occorre inviare la scheda di adesione e registrarsi al sito www.qualitapa.gov.it.

I WEBINAR

La programmazione di dettaglio sarà disponibile su www.qualitapa.gov.it nell'area di progetto

1. Customer satisfaction, performance e produttività nella Riforma della PA

Il quadro di riferimento: l'indirizzo politico e il decreto di riforma

Il miglioramento delle performance e la qualità dei servizi: valore aggiunto nei periodi di crisi

Customer satisfaction, performance, produttività: perché sono concetti adeguati anche alla PA?

Didattica: Seminario on line (2 ore)

2. Dare voce ai cittadini: dall'ascolto al co-design dei servizi

Il customer satisfaction management: cosa è e a cosa serve

Il cittadino come risorsa, in teoria e in pratica

Ascolto, personalizzazione e qualità dei servizi: come si può 'risparmiare' con la rete

Modelli, approcci, metodologie

Didattica: Seminario on line (2 ore)

3. Gli strumenti del Customer Satisfaction Management

Gli strumenti della customer satisfaction: introduzione e panoramica
I nuovi orizzonti di servizio: l'on line e la Customer Satisfaction Multicanale
Un approccio alla customer satisfaction: le emoticons

Didattica: Seminario on line (2 ore)

4. Rilevare la Customer Satisfaction: una sfida organizzativa

Quando e perché avviare una rilevazione di CS: commitment politico e risorse organizzative
Make or buy? Come organizzare una rilevazione di CS: professionalità e competenze
Rilevazioni quantitative: quando, come, perché, con quali criticità
Comunicare i risultati e nuovi cicli di feedback: il ruolo della comunicazione e del front-end

Didattica: Seminario on line (2 ore)

5. Il ciclo del CSM: dalla rilevazione al miglioramento del servizio

I dati, e ora? Una riflessione sul ciclo della qualità, dalla rilevazione alla progettazione del miglioramento
La pianificazione del cambiamento e della qualità
La gestione del cambiamento: comunicazione, coinvolgimento, empowerment

Didattica: Seminario on line (2 ore)

6. Il web 2.0 e le frontiere della relazione con il cittadino

Il web 2.0 come metafora e strumento per una nuova forma dell'amministrare
Social PA: dalle comunità di pratiche per l'innovazione ai nuovi servizi 2.0 per i cittadini

Didattica: Seminario on line (2 ore)

LE AULE VIRTUALI

La programmazione di dettaglio sarà disponibile su www.qualitapa.gov.it nell'area di progetto

1. Avviare una rilevazione di CS nell'Amministrazione: le scelte di fondo

Individuazione dei servizi prioritari: gli strumenti per la scelta
Analisi dei processi di produzione ed erogazione del servizio: la mappatura, gli elementi caratterizzanti
Il progetto dell'indagine di customer satisfaction: le scelte operative e strategiche

Didattica: Lezione frontale in Aula virtuale (2 ore); tutorship

2. I metodi di rilevazione: questionario, campionamento, raccolta e analisi dei dati

Il questionario e le dimensioni della qualità per tipologia di servizi
Il campionamento, la somministrazione e la raccolta dei dati
Elaborazione e interpretazione dei dati: le tecniche statistiche

Didattica: Lezione frontale in Aula virtuale (2 ore); tutorship

3. Mettiamoci La Faccia: la rilevazione della soddisfazione con le emoticons

MLF: vantaggi e opportunità della rilevazione con le emoticon
MLF: la strumentazione hardware ed i criteri per la scelta
L'impatto organizzativo
La comunicazione, il marketing e la logistica di MLF
To do's e to do's not

Didattica: Lezione frontale in Aula virtuale (2 ore); tutorship

4. Customer Satisfaction: dalla rilevazione alle azioni di miglioramento

L'analisi dei dati: come si costruisce una mappa di importanza
Individuazione delle azioni di miglioramento: matrice di valutazione di fattibilità
Il piano di miglioramento e l'analisi delle cause: il diagramma di Ishikawa e altri strumenti
La pianificazione delle azioni di miglioramento

Didattica: Lezione frontale in Aula virtuale (2 ore); tutorship

I TUTORIALI

I tutoriali sono fruibili on line su www.qualitapa.gov.it nell'area di progetto

1. Come si fa customer satisfaction?

Didattica: Tutoriale introduttivo on line realizzato con linguaggi multimediali

2. Come si aderisce a MLF?

Didattica: Tutoriale introduttivo on line realizzato con linguaggi multimediali

3. A cosa serve la Customer Satisfaction nella PA?

Didattica: Tutoriale introduttivo on line realizzato con linguaggi multimediali

I MODULI DI WEB LEARNING

I moduli di web learning sono fruibili on line su www.qualitapa.gov.it nell'area di progetto

1. CUSTOMER SATISFACTION: DEFINIZIONI PRELIMINARI

Servizi: caratteristiche
Soddisfazione: definizione e modelli teorici
Aspettative: definizione e influenza su livelli di soddisfazione, elementi nella formazione delle aspettative
Qualità: definizione e modelli

Didattica: modulo di web-learning (1 ora)

2. METODOLOGIE E MODELLI DI RIFERIMENTO

SERVQUAL: definizione, dimensioni, e fattori della qualità
SERVQUAL: importanza e impatto dei fattori; relazione tra percezione e prestazione
Il modello "Kano"

Le Linee Guida per la rilevazione della CS in profondità e multicanale

Didattica: modulo di web-learning (1 ora)

3. CITTADINO E CO-DESIGN DEI SERVIZI

Ruoli del cittadino-cliente nel rapporto con la PA: beneficiario, cliente, utente, contribuente, cittadino, etc.
Co-design dei servizi: cosa è e il modello delle 4 "CO": co-design, co-decision, co-production, co-evaluation
Customer experience: confronto pubblico-privato

Didattica: modulo di web-learning (1 ora)

4. CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT

Customer satisfaction e customer satisfaction management: definizioni

Quadro strategico per la consultazione degli utenti

Gli strumenti: ascolto del personale e analisi dei reclami, customer journey, consultazioni, interviste, panel e focus group, mystery shopping, carte dei servizi, metodi partecipativi, questionario

Didattica: modulo di web-learning (1 ora)

5. LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

Il processo di realizzazione di una indagine di CS. Step: obiettivi rilevazione, identificazione di utenti e portatori di interesse, identificazione servizi, mappatura del rapporto con i cittadini/clienti, analisi delle procedure e/o del processo di erogazione del servizio

Il questionario: come costruire il questionario, le domande e le scale di misurazione, i punti di attenzione

Somministrazione, raccolta, elaborazione dati: gli aspetti critici

Didattica: modulo di web-learning (1 ora)

6. DALLA RILEVAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Metodiche per il miglioramento dei processi di servizio

La pianificazione e il piano di miglioramento

L'attivazione dei collaboratori per il miglioramento dei servizi

La comunicazione dei risultati dei piani di miglioramento

Didattica: modulo di web-learning (1 ora)

LE PILLOLE DI STATISTICA: PICCOLO GLOSSARIO ON LINE

Le pillole di statistica sono fruibili on line su www.qualitapa.gov.it nell'area di progetto

Le parole della statistica

L'indagine statistica

L'unità statistica

La popolazione

I caratteri statistici

Indici statistici:

Che cosa sono e a cosa servono gli indici statistici

Gli indici di tendenza centrale: media, mediana, moda

Gli indici di variabilità: varianza e deviazione standard

Tipo e fonti dei dati:

Che cos'è il dato statistico

Le fonti statistiche: "ricerca a tavolino e ricerca sul campo"

Le tipologie di dato: dati primari e secondari

Campionamento e rappresentatività:

Il campione statistico: che cos'è e perché vi si ricorre

Tipi di campionamento: casuale semplice, stratificato, a grappolo

Come si calcola il campione: la numerosità campionaria e l'errore statistico

Scale di misurazione

Le scale di misurazione: definizione

Tipologie di scala: numerica, verbale, grafica

Criteri per la scelta della scala

Metodi di analisi ed interpretazione dati

L'analisi dei dati: definizione

Metodologie di analisi: univariata, bivariata, multivariata

Rappresentazioni grafiche

Le rappresentazioni grafiche: cosa sono e perché sono utili

I requisiti essenziali di una buona rappresentazione grafica

I grafici a barre e a nastri

I grafici a torta