



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°4B

SCHEMA IMPOSTAZIONE PANEL

COS'È

Un panel è essenzialmente un gruppo di cittadini-clienti di un servizio che hanno acconsentito, volontariamente, a essere selezionati come campioni significativi per prendere parte a ricerche e attività di consultazione periodiche.

I dati raccolti dai panel possono essere utilizzati:

- come base per ottenere un campione per un sondaggio
- come fonte per l'individuazione di partecipanti a focus group
- per rilevazioni quantitative.

I panel vengono monitorati costantemente, con scadenze predefinite, e sono solitamente soggetti a costante ricambio dei partecipanti al fine di assicurarne la "rappresentatività" al mutare delle condizioni di contesto.

Nella pratica, i panel tendono a essere basati sull'autoselezione: volontari reclutati mediante comunicazioni e pubblicità mirate. Tuttavia, può risultare utile il campionamento per quote per garantire che i partecipanti riflettano il profilo demografico di una popolazione più vasta di utenti. I membri di questi gruppi possono tuttavia differire dalla popolazione generale e, nel tempo, possono essere condizionati e diventare più consapevoli rispetto ai cittadini-clienti che dovrebbero rappresentare.

SCHEDA IMPOSTAZIONE PANEL

Questa scheda ha lo scopo di supportare l'amministrazione nell'impostazione e gestione dei panel.

Oltre alle informazioni relative all'ente promotore e al processo alla base dell'erogazione del servizio, sono indicati, per ciascuno dei panel pianificati:

- le modalità di raccolta dei dati (se tramite questionari o con interviste)
- il numero dei partecipanti al panel
- se si tratta di una prima rilevazione o di una rilevazione successiva
- data, ora e luogo della rilevazione

Anche per il panel vengono fornite alcune domande di stimolo da utilizzare nella conduzione delle interviste (ove previste)

Ente:

Processo:

Panel pianificati (es. per tipologia di utenti)					
Panel	Modalità di raccolta dati (questionario / interviste)	N° Partecipanti	Rilevazione (indicare se prima rilevazione o successiva)	Data e orario	Luogo
1.....					
2.....					

Moderatore/verbalizzatore

IMPOSTAZIONE DEL PANEL - BOZZA DOMANDE DI BASE

1. Frequenza nell'utilizzo del servizio
2. Esperienza nell'utilizzo del servizio
3. Aspetti positivi/punti di forza
4. Aspetti negativi/aree di debolezza
5. Azioni di miglioramento future
6. Altro.....