



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

MiglioraPA

**LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI**

Progetto MiglioraPA: i risultati

Forum PA 2012 | 16 maggio



per una pubblica
amministrazione
di qualità



FORUM PA



LATTANZIO & ASSOCIATI

partner delle Amministrazioni Pubbliche nella sfida del cambiamento

Il progetto

Il progetto **MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici** è una iniziativa promossa dal Dipartimento per la Funzione Pubblica nel quadro del PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007 – 2013 e destinata alle Regioni Obiettivo Convergenza.

Obiettivi generali del progetto

Promuovere il **miglioramento della qualità** dei servizi pubblici rafforzando la capacità delle amministrazioni di introdurre pratiche di **Customer Satisfaction Management** nei processi di produzione ed erogazione dei servizi, in particolare negli ambiti di maggiore rilevanza per i cittadini.



Obiettivi operativi del progetto

Accompagnare le amministrazioni destinatarie nell'avvio di pratiche sistematiche di rilevazione della Customer Satisfaction e di ascolto, attraverso dei percorsi di affiancamento e supporto flessibili e personalizzati sulla base dei diversi contesti organizzativi, amministrativi, così come delle esperienze pregresse.





Teml

Autovalutazione

Customer Satisfaction

- C.S. multicanale
- Mettiamoci la faccia

Benchmarking

Valutazione esterna

Partecipazione

Iniziative

Premio Qualità

Mettiamoci la faccia

Premiamo i risultati

Centro Risorse CAF

PON GAS 2007-2013

La customer satisfaction

Il Piano industriale del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione considera strategica l'attività di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction). Nell'ambito di questa strategia sono state avviate nel corso del 2008, dal Dipartimento della Funzione pubblica, una serie di attività tese a sperimentare e ad approfondire vari aspetti del **Customer Satisfaction Management**:

- in collaborazione con l'Università Roma Tre e con DigitPA, è stata realizzata un'attività di ricerca ed una prima → sperimentazione dedicata alla misurazione della customer satisfaction per i servizi multicanale.
- è in corso di realizzazione un'attività di rilevazione sistematica della customer satisfaction nei servizi delle amministrazioni pubbliche tramite emoticons. L'obiettivo dell'iniziativa → [Mettiamoci la faccia](#) è duplice: il cittadino-cliente potrà esprimere il proprio giudizio, in tempo reale, alla fine di ogni transazione effettuata attraverso diversi canali (sportello, web e telefono); l'amministrazione disporrà di una descrizione sintetica della **percezione degli utenti dei servizi**. Un gruppo di enti locali e di amministrazioni nazionali stanno conducendo la sperimentazione, sulla base delle linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica. L'iniziativa è inoltre aperta a tutte le amministrazioni interessate.

Strumenti

- [Che cosa è](#)
- [Come si fa](#)
- [Materiali](#)
- [Esperienze](#)
- [Focus](#)

Il progetto rappresenta la naturale prosecuzione del percorso avviato dal Dipartimento della Funzione Pubblica con la sperimentazione della **Customer Satisfaction Multicanale**, finalizzata ad elaborare una metodologia standard per la rilevazione della soddisfazione per le diverse tipologie di servizi, e con il **programma Mettiamoci la Faccia** l'utilizzo delle emoticons per consentire ai cittadini di fornire un feedback immediato rispetto al gradimento del servizio.

Il programma di lavoro

Il programma di lavoro si è sviluppato su tre linee di attività, ispirate alle logiche della “rete”:



- **fare insieme**
- **portare le esperienze e le expertise** di chi è avanti a vantaggio della rete territoriale
- **crescere attraverso lo scambio e il mutuo apprendimento**

Per fare questo la “rete” è stata lo strumento principale dove incontrarsi e lavorare.

Azioni di awareness e capacity building

1

Un'articolata **offerta di strumenti**, in presenza e a distanza, per:

- acquisire le competenze di base per un primo approccio ai temi del Customer Satisfaction Management
- approfondire gli aspetti più sofisticati del CSM.

L'obiettivo: fornire **una “knowledge for action”**, cioè gli strumenti di conoscenza per operare concretamente.

Azioni di awareness e capacity building



I **webinar**: seminari tematici sui diversi aspetti del CSM realizzati attraverso la piattaforma web.

Le **aule virtuali**: un ambiente per il web-learning e una “libreria” dove trovare moduli di auto-apprendimento, strumenti operativi, approfondimenti multimediali e tutorial.

La piattaforma di lavoro, un ambiente web cooperativo per le attività a distanza e dove sono disponibili i materiali di progetto.

Azioni di awareness e capacity building: la piattaforma

MiglioraPA - Moodle

  **MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**  **Governo italiano**  **per il tuo futuro**
Programmi operativi nazionali per la Formazione e l'Innovazione

 **MiglioraPA**
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

Sei collegato come **Rachele Nocera. (Esci)** 

Italiano (It) 

Navigazione

- Home
- My home
- ▼ **Pagine del sito**
 - Partecipanti
 - Blog
 - Annotazioni
 - Tag
 - Calendario
 - Report
- Il mio profilo
- I miei corsi
- Corsi

Impostazioni

- ▼ Impostazioni Pagina home
 - Attiva modifica
 - Impostazioni
 - Utenti
 - Backup
 - Ripristino
 - Domande
- Il mio profilo
- Amministrazione del sito

Corsi

- ▼ PRESENTAZIONE
 - Benvenuto!  
- ▼ TUTORIALI
 - Tutorial introduttivi  
 - Moduli di web learning  
 - Pillole di statistica  
 - Glossario  
- ▼ WEBINAR
 - Customer satisfaction, performance e produttività nella Riforma della PA  
 - Dare voce ai cittadini: dall'ascolto al co-design dei servizi  
 - Gli strumenti del Customer Satisfaction Management  
 - Rilevare la Customer Satisfaction: una sfida organizzativa  
 - Il ciclo del CSM: dalla rilevazione al miglioramento del servizio  
 - Il web 2.0 e le frontiere della relazione con il cittadino  
- ▼ AULE VIRTUALI
 - Le aule virtuali  
- ▼ SEMINARI TERRITORIALI
 - I seminari territoriali  
- ▼ CASSETTA DEGLI ATTREZZI
 - Cassetta degli attrezzi  
- ▼ BIBLIOTECA
 - Scaffale: le letture suggerite  

MINIMIZZA TUTTO ESPANDI TUTTO

Calendario

March 2012

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Categorie di corso

- PRESENTAZIONE
- TUTORIALI
- WEBINAR
- AULE VIRTUALI
- SEMINARI TERRITORIALI
- CASSETTA DEGLI ATTREZZI
- BIBLIOTECA

Tutti i corsi ...

Azioni di awareness e capacity building: la divulgazione

Dossier, articoli,
interviste di
approfondimento
sul portale PAQ e
su forumpa.it



Home > Customer Satisfaction > Focus >

Strumenti per

- Autovalutazione
- Club benchmarking
- Customer Satisfaction
- Gestione Performance
- Partecipazione
- Valutazione esterna

Iniziativa in corso

- Barometro Qualità
- CAE per MIUR
- Mettiamoci la faccia
- MiglioraPA
- Miglioramento Giustizia
- Valutazione performance

Programmi UE

- PON GAS 2007-2013

Common Assessment Framework

- Centro Risorse CAF


Governo italiano
Ministero del Consiglio dei Ministri


Presidenza del Consiglio dei Ministri

Focus

Il ciclo del CSM per il miglioramento del servizio pubblico

In questo approfondimento Alberto Padula, docente di Economia e gestione delle imprese di pubblici servizi, Facoltà di Economia - Università di Roma "Tor Vergata", analizza il tema della customer satisfaction come opportunità da cogliere per migliorare le relazioni tra cittadino ed amministrazione (novembre 2011)
customer satisfaction, focus, miglioraPA, alberto, padula

Risorse

- Focus
- Interviste

La cassetta degli attrezzi: come realizzare indagini di customer satisfaction

La cassetta degli attrezzi MiglioraPA, disponibile nell'area riservata di progetto, è uno strumento per supportare le amministrazioni nella realizzazione di indagini di CS volte al miglioramento dei servizi (novembre 2011)
customer satisfaction, focus, miglioraPA

La statistica in aiuto delle amministrazioni: un decalogo per chi avvia un progetto di CSM

 Rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati è ormai un obbligo per le amministrazioni pubbliche. Tuttavia, per cogliere la vera opportunità offerta dagli strumenti di rilevazione della customer satisfaction occorre porre attenzione a due fattori fondamentali (settembre 2011)
customer satisfaction, focus, miglioraPA, servizi pubblici

“Dare voce ai cittadini: il Customer Satisfaction Management per la qualità dei servizi”. Le indicazioni emerse

 A partire dal keynote speech di Noriaki Kano, professore emerito presso l'Università di Tokyo, il convegno “Dare voce ai cittadini: il customer satisfaction management per la qualità dei servizi” (14 marzo - FORUM PA 2014) ha presentato un'indagine...

Azioni di affiancamento e supporto: i percorsi

2



I percorsi di affiancamento rappresentano un momento centrale e qualificante del progetto: **dal sapere si passa al fare**. Con il supporto di uno staff di esperti le amministrazioni hanno avviato processi di CSM

Azioni di affiancamento: la cassetta degli attrezzi



Un set di strumenti pronti all'uso, per la realizzazione “chiavi in mano” di una prima sperimentazione della CS. Si tratta di **strumenti che standardizzano il processo-tipo** e offrono tutti i tool per metterlo in pratica, in maniera autonoma o con l'assistenza dello staff di progetto.

Gli strumenti sono fruibili direttamente o nel quadro di percorsi di affiancamento consulenziale, erogati sia in presenza che a distanza tramite piattaforma di cooperazione accessibile dal portale PAQ.



Networking: i Laboratori Territoriali

3

Il laboratorio è stato concepito come un percorso progettuale ed esperienziale rivolto a più **Amministrazioni dello stesso territorio**, con una buona esperienza sulle tematiche CSM, finalizzato ad approfondire una tematica specifica di interesse comune a tutti a partecipanti.



I **Laboratori territoriali**: le amministrazioni hanno avuto la possibilità di lavorare su temi di interesse comune e soprattutto **di incontrarsi e fare rete per trasferire le esperienze acquisite e rafforzare complessivamente la “competenza territoriale”** in materia di CS e qualità dei servizi

I risultati

- ✓ **91 amministrazioni** aderenti
- ✓ Circa **81 cantieri** di sperimentazione avviati
- ✓ Oltre **2000 presenze** per i **6 webinar**
- ✓ Oltre **400 persone coinvolte** nei gruppi di progetto
- ✓ **100** i partecipanti alle **4 Aule Virtuali**
- ✓ **412** i partecipanti ai **4 Seminari territoriali** per un totale di **125** amministrazioni
- ✓ **4 Laboratori Territoriali** (per un totale di 12 incontri)
- ✓ **11 dossier** mensili di approfondimento sul portale PAQ e sul portale forumpa.it
- ✓ **2 pubblicazioni** di progetto sul portale PAQ e sul portale forumpa.it

Per saperne di più



www.qualitapa.gov.it
info@migliorapa.it