



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
PER L'ORIENTAMENTO E LA FORMAZIONE



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

fse per il tuo futuro

Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

FORUM PA | 10 MAGGIO 2011



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



per una pubblica
amministrazione
di qualità



LATTANZIO & ASSOCIATI

partner delle Amministrazioni Pubbliche nella sfida del cambiamento



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.



Obiettivo Generale 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.

Obiettivo operativo 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.



Temi

[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.

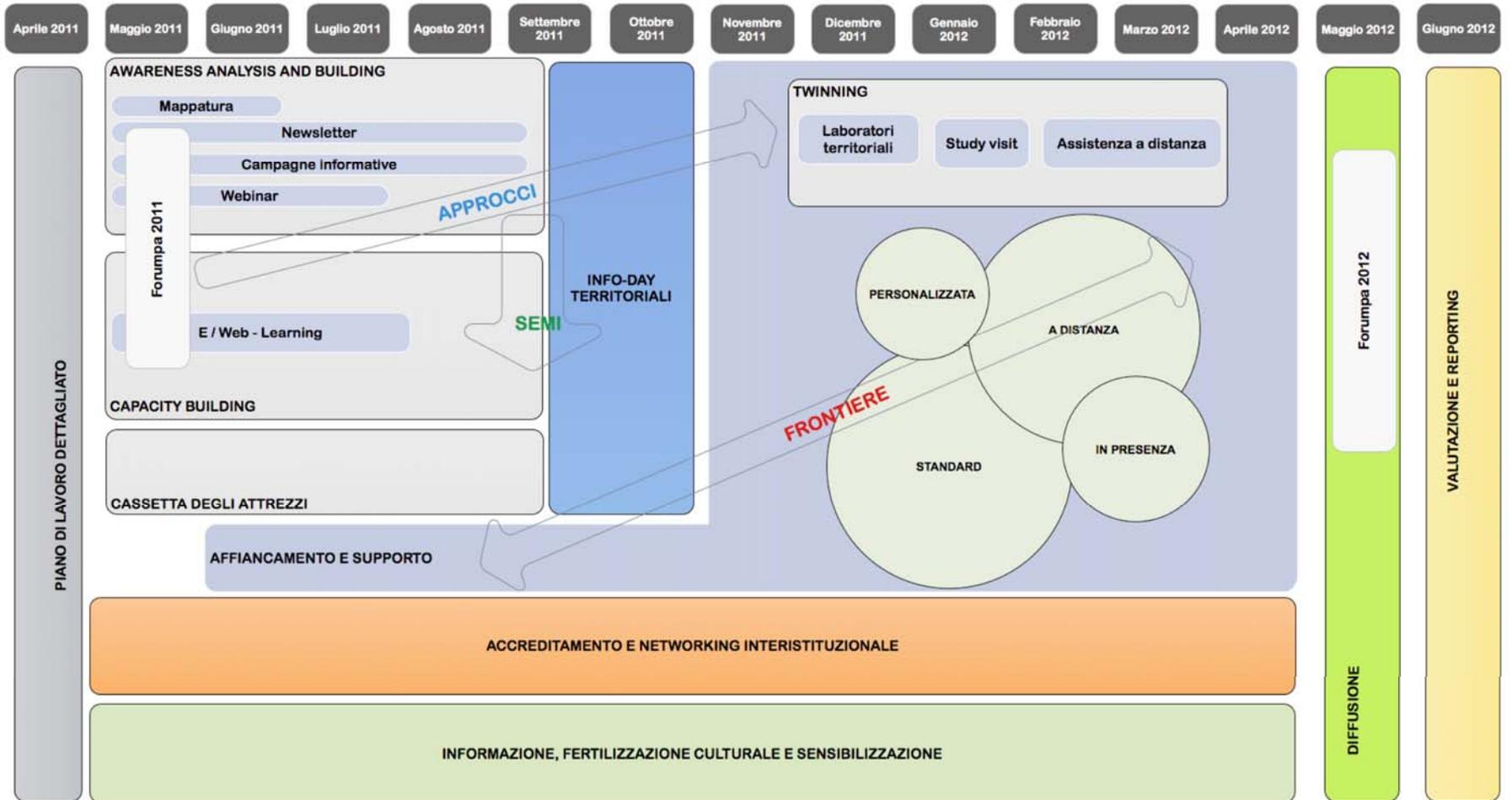
Strumenti

- [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.

3

Il programma di lavoro si articola in tre linee di attività, tutte ispirate alla logica della “rete”:
fare insieme, portare le esperienze e le expertise di chi è più avanti a vantaggio della rete territoriale, **crescere attraverso lo scambio e il mutuo apprendimento**. Per fare questo la “rete” sarà lo strumento principale dove incontrarsi e lavorare.



Azioni di awareness e capacity building

Un'articolata **offerta di strumenti**, in presenza e a distanza, che consentono di acquisire le competenze di base per un primo approccio ai temi del Customer Satisfaction Management, o di approfondire gli aspetti più sofisticati del CSM.

L'obiettivo è di fornire, in questa fase, **una “knowledge for action”**, cioè gli strumenti di conoscenza che consentono, per le amministrazioni interessate a cogliere questa opportunità, di intraprendere un percorso assistito per avviare concretamente rilevazioni sistematiche di Customer Satisfaction.

A partire dalla fine di maggio 2011 (avvio operativo del progetto) sarà attiva **la piattaforma di lavoro**, un ambiente web cooperativo dove si svolgeranno le attività a distanza



I **webinar**: seminari tematici sui diversi aspetti del CSM realizzati attraverso la piattaforma web. Prevedono testimonianze dirette da parte delle amministrazioni più attive sul fronte del CSM e contributi di approfondimento e inquadramento metodologico.

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



Le **esercitazioni**: un laboratorio territoriale dove, con il coordinamento e il supporto di uno staff esperto, le amministrazioni possono lavorare su temi di interesse comune e soprattutto possono incontrarsi e fare rete per trasferire le esperienze acquisite e rafforzare complessivamente la “competenza territoriale” in materia di CS e qualità dei servizi

Azioni di affiancamento e supporto

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 potranno avviare un percorso di innalzamento della qualità dei servizi** al cittadino.



Le opzioni sono tarate sulle esigenze delle singole amministrazioni: dall'analisi delle condizioni organizzative iniziali alla definizione di un piano di miglioramento, lo staff di progetto studierà insieme alle amministrazioni – anche utilizzando l'expertise di chi ha già una esperienza pregressa in chiave di trasferimento di buone prassi - il percorso che dalla soddisfazione del cittadino porta alla qualità del servizio, condividendo gli approcci nell'ambito di **Laboratori territoriali**

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 e di gemellaggio (twinning) con amministrazioni esperte, erogati sia in presenza che a distanza tramite piattaforma di cooperazione accessibile dal portale PAQ.

Tutte le informazioni sul programma di attività, sulle modalità di adesione e sulle opportunità per le amministrazioni destinatarie, saranno disponibili sul **portale PAQ** a partire dalla metà del maggio 2011.

www.qualitapa.gov.it

Appuntamento a ...

Appuntamento a...

Oggi pomeriggio:

**Dare voce ai cittadini: il customer satisfaction
management per la qualità dei servizi.**

Il Laboratorio delle Pratiche