

# Gli ingredienti di base per avviare un processo di CSM

Annalisa Gramigna

# CSM in che senso?

Customer **S**atisfaction **M**anagement

ovvero

*come, quando e perché* far partecipare gli utenti e i cittadini per:

- renderli più soddisfatti;
- creare servizi migliori;
- responsabilizzarli;
- migliorare la relazione PA-cittadino;
- condividere l'impegno delle risorse;
- ...



## Quali input guidano il passaggio dal modello A al modello B?



**Un esempio:  
Il trasporto**

# Quali sono le condizioni organizzative per passare dal modello A al modello B?



**Un esempio:  
L'asilo nido**

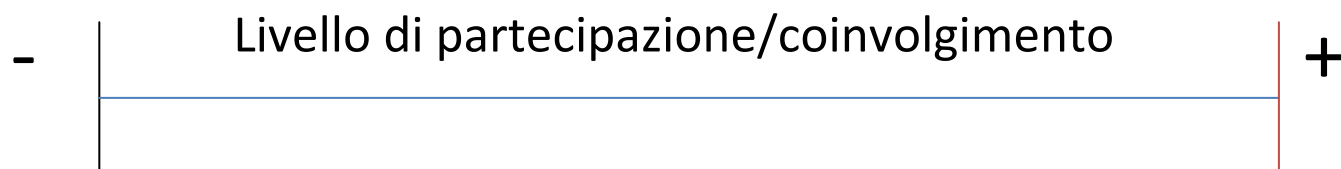
# Ripensare i servizi implica ...

- Ideare, migliorare o innovare un servizio pubblico presuppone:
  - di avere chiaro il **ruolo istituzionale** del proprio ente;
  - di avere chiare le **politiche** e le **strategie** dell'amministrazione, generali e specifici;
  - di conoscere la disponibilità di **risorse** e **leve** (tempo, denaro, persone, cultura organizzativa, normativa, tecnologie, ...);
  - conoscere la **relazione tra il servizio offerto e i bisogni** ai quali si offre risposta

## cioè ...

- avere chiaro il **ruolo istituzionale** del proprio ente:
  - A che cosa serve, in questo momento, la nostra organizzazione? (regola, controlla, offre opportunità, tutela i diritti, ecc.)
- avere chiare le **politiche** e le **strategie** dell'amministrazione, generali e specifici:
  - Quali sono le priorità che ha ora l'amministrazione? Su cosa stiamo investendo prioritariamente? Quali sono gli input politici?
- conoscere la disponibilità di **risorse** e **leve**:
  - Che cosa abbiamo a disposizione in termini di tempo, denaro, persone, cultura organizzativa, normativa, tecnologie, ...?
- conoscere la **relazione tra il servizio offerto e i bisogni** ai quali si offre risposta:
  - A che bisogno diamo risposta? A quale parte della popolazione? Ci sono altri bisogni da considerare? Come offriamo le risposte? Quali sono le questioni critiche? Come le rilevo?

# Il cittadino può avere ruoli diversi



Passivo:  
Analisi dei dati /  
segmentazione

Attivo:  
Ascolto in  
occasioni  
particolari

Modello EUPAN:  
•Co-ideatore  
•Co-decisore  
•Co-produttore  
•Co-valutatore

# Ideazione di un servizio e co-ideazione

- *Perché* far partecipare gli utenti e i cittadini
  - Acquisire punti di vista particolari;
  - Comprendere le necessità e le modalità d'uso dei servizi;
  - Verificare se le idee elaborate trovano rispondenza con le necessità;
  - Testare i servizi
  - ...

- *Come*
  - Interviste;
  - OST;
  - Tavoli di lavoro;
  - ...

- Quanti ne voglio sentire?
- Posso coinvolgere rappresentanti di particolari interessi rilevanti?
- Cosa devo focalizzare con l'aiuto di coloro che coinvolgo?
- Devo coinvolgere qualche 'esperto'?
- Ho le risorse? Se sì, verificare se non sia più strategico utilizzarle (tutte o in parte in una prossima fase)
- ...




# Decisione e co-decisione

- *Perché* far partecipare gli utenti e i cittadini

- Acquisire punti di vista particolari;
- Dar voce a chi non ha rappresentanze forti;
- Limitare o affrontare possibili conflitti;
- ...

- *Come*

- OST;
- Sondaggio informato;
- ...

- 
- Quando li coinvolgo, in che momento del processo decisionale?
  - Ho sentito tutti i potenziali interessati?
  - Sono in grado di tradurre quello che dicono i portatori di interesse in decisione?
  - Sono in gradi di evidenziare come la co-decisione si traduce praticamente?
  - ...

# Produzione e co-produzione

- *Perché* far partecipare gli utenti e i cittadini
  - Per praticità degli utenti (es. self service);
  - Per razionalizzare le risorse (es. ass. domiciliare, favole a merenda);
  - Per condividere le responsabilità (es. gestione impianti sportivi o ragazzi nel centro sociale);
  - ...

- *Come*

- Tavoli di lavoro;
- Formazione;
- Tecnologia;
- ...

- Nel processo che ho disegnato gli utenti sono autonomi nelle fasi previste?
- Come possono supportare l'autonomia degli utenti e dei cittadini?
- Ho le risorse che mi servono?
- Devo coinvolgere qualche altra risorsa? Esperti?
- So calcolare il vantaggio (economico, di capitale sociale, ecc.) generato da questo modo di produrre i servizi?
- ...

# Valutazione e co-valutazione

- *Perché* far partecipare gli utenti e i cittadini

- E' importante conoscere i dettagli della loro esperienza;
- E' utile conoscere le ragioni principali di insoddisfazione e soddisfazione;
- Insieme ad altri momenti di ascolto si completa un quadro di informazioni che guidano il cambiamento;
- ...

- *Come*

- Interviste;
- Focus group;
- Indagine CS;
- Gestione reclami;
- Future workshop;
- Audit civico
- ...

- E' il momento giusto per verificare la qualità percepita?
- Quali metodi sono più adeguati alle mie esigenze?
- Ho le risorse che mi servono?
- Devo coinvolgere esperti?
- Sono in grado di tradurre le informazioni raccolte in idee e azioni di cambiamento?
- ...

# Collaborazione e fiducia

Non deve accadere che si creino servizi “civetta” o finte forme di partecipazione: reclami che non sono gestiti, forum che non hanno nessuna funzione, ecc.

Questo rischia di essere un boomerang per l'amministrazione perché si scontenta l'utente che si aspetta di ricevere risposte ai propri reclami, di poter avere voce attraverso i forum, ecc.

**= SFIDUCIA**