

# La strategia del Dipartimento della Funzione Pubblica per la diffusione degli strumenti di CSM

**Laura Massoli**

*Dirigente - Servizio Competitività delle imprese e qualità della vita dei cittadini  
Dipartimento della Funzione Pubblica*

**Roma, 10 maggio 2011**

# Il Customer Satisfaction Management e lo scenario internazionale

## Customer Satisfaction Management

è la capacità di una pubblica amministrazione di progettare e realizzare in modo proattivo e partecipato i diversi interventi che mirano ad assicurare nel tempo la soddisfazione di utenti, cittadini e stakeholder

### Indirizzi internazionali:

#### European Primer on Customer Satisfaction Management (2008):

- focus dalla sola misurazione alla gestione complessiva della CS\*
- cittadino come co-designer, co-producer, co-evaluator

# Le politiche per la qualità e il CSM: il contesto italiano

## Decreto legislativo 150/2009

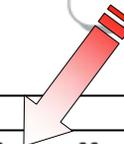
- art. 8 – ambiti di misurazione della performance organizzativa:
  - rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (comma c)
  - sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (comma e)
  - qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (comma g)
- **qualità percepita** e la **qualità effettiva** sono incluse tra le dimensioni della performance organizzativa, da misurare e valutare

**Nell'ambito di questa strategia sono state avviate, dal Dipartimento della Funzione pubblica, una serie di iniziative, in linea con gli indirizzi internazionali ed europei, che mirano a sostenere le amministrazioni impegnate a migliorare la propria performance e la qualità dei servizi pubblici**

## **Le iniziative del Dipartimento della Funzione Pubblica per il Customer Satisfaction Management: mettiamoci la faccia**

- **L'iniziativa promuove la CS attraverso l'utilizzo di interfacce c.d. emozionali (emoticon) per:**
  - raccogliere in tempo reale ed in continuo il giudizio del cittadino cliente sul servizio ricevuto
  - disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi
- **MLF sollecita le amministrazioni ad utilizzare questa modalità di rilevazione della qualità percepita per intervenire con tempestività sulle criticità evidenziate dai cittadini-clienti al fine di migliorare i propri servizi**

**esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello  
premendo su uno dei simboli colorati**



## **Interfacce di rilevazione**

**indica il motivo principale della tua insoddisfazione  
premendo su uno dei pulsanti**

**tempo di attesa**

**necessità di tornare**

**professionalità  
dell'impiegata/o**

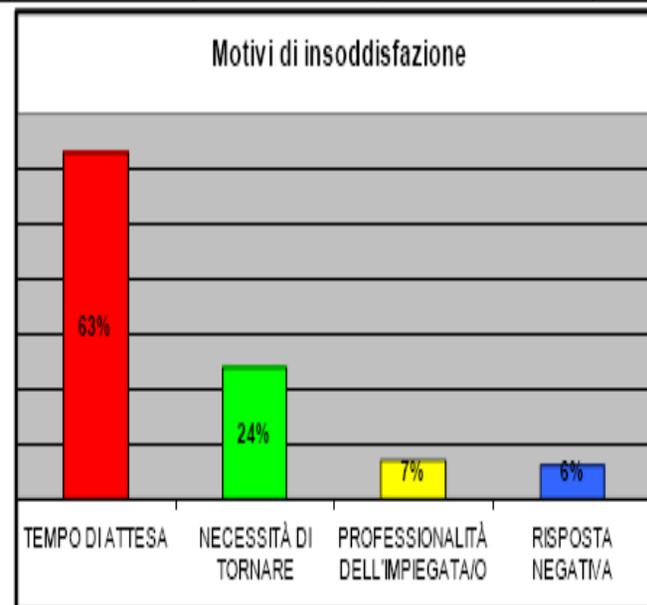
**risposta negativa**

## Reporting

I dati raccolti attraverso la rilevazione confluiscono in report periodici che le amministrazioni utilizzano:

- a fini di **gestione del servizio**, per l'individuazione di azioni di miglioramento
- a fini di **divulgazione esterna**, per la rendicontazione dei risultati ai destinatari dei servizi e agli stakeholder
- a fini di **valutazione complessiva dell'iniziativa**, per la comunicazione al DFP in forma aggregata

REPORT SETTIMANALE (INDICAZIONE DEL PERIODO DI RIFERIMENTO)				
ENTE:	INDICAZIONE DELLA SEDE (O DEL CANALE DI RILEVAZIONE):			
N. UTENTI TOTALE				GIUDIZIO PREVALENTE
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO (in valore assoluto e in % sul totale)				
LIVELLO DI SODDISFAZIONE				
N. GIUDIZI ESPRESSI				
VALORE IN %				



## **mettiamoci la faccia - Per riassumere**

### **Punti di forza del modello**

- modalità di comprensione e utilizzo **immediati e semplici**
- descrizione **sintetica** della percezione degli utenti dei servizi, a basso grado di complessità, erogati attraverso diversi canali
- informazione ottenuta è utilizzabile sia per **finalità di miglioramento del servizio** che per la **comunicazione ai cittadini-utenti**
- **integrazione** con altri strumenti di CS

### **Per le amministrazioni**

- Linee guida, checklist per la compilazione del piano di rilevazione, identità visiva, area riservata nel portale PAQ

### **Prospettive di sviluppo**

- Oltre **6.600.000** giudizi espressi fino a marzo 2011
- oltre 140 amministrazioni coinvolte con una rete di **2588 sportelli** attivi (oltre alla rilevazione web e ai call center)
- iniziativa specifica per i **Piccoli Comuni**
- **Kit comunicazione MLF**

## Le iniziative del Dipartimento della Funzione Pubblica per il Customer Satisfaction Management: CS in profondità

- Realizzazione di un **modello di valutazione della soddisfazione cittadini/utenti dei servizi erogati on-line e allo sportello**, avviato dal DFP e da FormezPA in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre
- Output: **linee guida per le amministrazioni** per la rilevazione della soddisfazione degli utenti:
  - **scientificamente rigorose**
  - **funzionali** alle esigenze specifiche della PA
  - **metodologicamente condivise** con le amministrazioni (che hanno partecipato alla sperimentazione)
  - con **indicazioni per l'analisi delle criticità rilevate** e per l'avvio delle relative **azioni di miglioramento**

## CS in profondità - Per riassumere

### Punti di forza del modello

- Indaga **molteplici aspetti della soddisfazione del cittadino** correlandola direttamente ai processi di erogazione del servizio
- È applicabile a **tutti gli enti e a tutti i servizi**
- Può **integrare informazioni** derivanti da rilevazioni di customer rispetto a uno stesso servizio erogato in multicanalità (off-line, on-line, call-center, etc.)
- Favorisce il **benchmarking**
- Permette a ogni ente rilevazioni di CS sia rispetto alla globalità dei servizi erogati attraverso **un canale sia rispetto al singolo servizio**

### A che punto siamo

- **Conclusa la fase di sperimentazione** del modello sui servizi on line e di sportello
- Disponibili **le linee guida e i report della sperimentazione** su QualitàPA
- **Ulteriore diffusione** delle linee guida e del modello nelle Regioni Obiettivo Convergenza

## L'azione del DFP nelle Regioni Obiettivo Convergenza

### PON GOVERNANCE AZIONI DI SISTEMA – 2007-2013

Azione 6 "Miglioramento della qualità dei servizi promuovendo la partecipazione dei cittadini, la valutazione delle performance e il benchmarking" nell'ambito dall'Asse E "Capacità istituzionale" -

### Obiettivo specifico 5.3 "Migliorare gli standard dei servizi pubblici"

Obiettivo generale dell'intervento proposto è il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni per il miglioramento delle performance e delle relazioni con i cittadini e gli stakeholder per il governo delle politiche e per la qualità dei servizi pubblici

## MiglioraPA: La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici

- » **TARGET:** Le iniziative sono indirizzate alle amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza: **Calabria, Campania, Puglia, Sicilia**
- » **OBIETTIVO:** interventi volti a diffondere e supportare lo **sviluppo di logiche e pratiche di CSM** nelle regioni interessate, con la finalità generale di promuovere il **miglioramento della qualità dei servizi**
- » **AZIONI:** supporto **all'utilizzo di strumenti e modelli di CSM già sperimentati dal DFP**, attraverso modalità interattive e in presenza per:
  - lo **sviluppo di una cultura della qualità**
  - l'**applicazione concreta di metodologie di gestione della soddisfazione dei propri utenti**, per servizi di sportello e on line
- » **CONTATTI:** Per ulteriori informazioni **[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)** – il portale istituzionale del DFP per la qualità nelle pubbliche amministrazioni

## Il portale PAQ – [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

- E' lo strumento di comunicazione, sul tema della qualità e del miglioramento delle performance, del **Dipartimento della Funzione Pubblica**, punto di riferimento e canale unitario di accesso alle diverse iniziative sviluppate per promuovere la qualità delle organizzazioni pubbliche
- **Dal lancio nell'ottobre 2008: quasi 8000 iscritti, 28 newsletter (mensili), 250** tra interviste a esperti, dirigenti e referenti in tema di qualità, approfondimenti tematici e contenuti specifici, un **database di risorse**, materiali liberamente consultabili e scaricabili
- Sezione specifica per le **attività PON Governance 2007-2013** nelle Regioni Obiettivo Convergenza
- Per registrarsi al portale ed iscriversi alla newsletter

<http://www.qualitapa.gov.it/nc/login/registrazione>



# Grazie per l'attenzione

[l.massoli@funzionepubblica.it](mailto:l.massoli@funzionepubblica.it)