



# IL PERCORSO DELLA DIREZIONE REGIONALE SICILIA INPS - GESTIONE EX INPDAP NEL PROGETTO MIGLIORAPA

PELLEGRINO MARINELLI  
(DIRIGENTE UFFICIO RELAZIONI CON L'UTENZA, D.C. COMUNICAZIONE, GESTIONE EX INPDAP)

# La Direzione Sicilia ex Inpdap e MiglioraPA

- La Direzione Regionale Sicilia di Inps - Gestione ex Inpdap ha aderito al progetto MiglioraPA, cui partecipa con un **‘percorso esperto’** in virtù di alcune pregresse esperienze di Customer Satisfaction, condotte sia a livello nazionale che a livello locale
- Il presidio del percorso è assicurato da:
  - ✓ **Maria Sciarrino**, Dirigente Regionale
  - ✓ **Ignazio Cicirello**, responsabile del *Processo comunicazione e welfare*, referente per il progetto
  - ✓ **Erika Marchese**, addetta al *Processo comunicazione e welfare*, incaricata regionale per la comunicazione
- **Sebastiano Di Guardo** e **Matteo Tugnoli**, consulenti MiglioraPA, seguono i lavori sul campo

# Gli obiettivi

- Questi gli obiettivi del percorso:
  - ✓ mappare i processi di produzione ed individuare i fattori critici di successo che determinano la qualità percepita del servizio
  - ✓ progettare e testare uno strumento di monitoraggio della qualità percepita
  - ✓ identificare i servizi su cui intervenire prioritariamente
  - ✓ evidenziare eventuali criticità sulle quali intervenire
  - ✓ individuare e pianificare gli interventi di miglioramento

## La scelta dei servizi/1

- In una prima fase, si è deciso di percepire l'opportunità offerta da MiglioraPA focalizzandola sui servizi di welfare gestiti a livello regionale, dunque non ancora oggetto di una rilevazione strutturata della soddisfazione dell'utenza:
  - per i giovani:
    - borse di studio a copertura delle spese di frequenza dei Master Inpdap Certificated e corsi di perfezionamento universitario
    - ospitalità in Convitti in gestione diretta o convenzionati
  - per gli anziani non autosufficienti:
    - assistenza domiciliare (*Home Care Premium*)
    - ospitalità in Residenze Sanitarie Assistite e/o case protette

## La scelta dei servizi/2

- Per definire, nell'ambito di questa prima selezione, il perimetro di intervento è stato necessario individuare i **servizi prioritari**
- Secondo la metodologia di Funzione Pubblica, i servizi sono stati valutati in base ai seguenti criteri:
  - ✓ trasversalità (il servizio è erogato off line da un numero elevato di amministrazioni; criterio eventuale)
  - ✓ ciclicità (il processo si svolge sistematicamente o in particolari periodi dell'anno)
  - ✓ carico di lavoro
  - ✓ livello di interazione richiesto
  - ✓ presenza di misure (l'efficacia ed efficienza del processo sono misurate tramite indicatori)
  - ✓ impatto sull'immagine dell'amministrazione
  - ✓ complessità organizzativa (il processo cui si riferisce il servizio off line è articolato in un significativo numero di attività)

# L'analisi del processo

- Questi i servizi individuati come prioritari, su cui si è svolta l'analisi:
  - **borse di studio a copertura delle spese di frequenza dei Master Inpdap Certificated e di corsi di perfezionamento universitario**
  - **Home Care Premium**
- **L'analisi di processo**, vista la peculiarità e specificità del servizio, **non ha potuto usufruire delle schede standard disponibili nel portale MiglioraPA**. Per ogni Macrofase del processo, a sua volta scomposta in Attività, sono quindi stati individuati:
  - i destinatari finali e intermedi
  - gli output
  - i fattori critici di successo (gli elementi che più impattano sulla soddisfazione degli utenti; per DFP “caratteristiche”)
  - gli indicatori di misura
  - gli item di qualità (gli elementi valutati nel questionario)

# Le peculiarità del processo di CS

- Nei servizi oggetto d'analisi **esistono porzioni importanti di processo che partecipano alla creazione della Customer Satisfaction totale dell'utente, ma che non sono erogate direttamente dall'Istituto** (Università, Comuni e loro aggregazioni, ASL)
- La rilevazione della Customer Satisfaction assume quindi un'importanza maggiore, in termini di monitoraggio non solo della soddisfazione, ma anche del servizio stesso, delle partnership operative, del disegno dei processi di erogazione, del governo della filiera di welfare, ecc.
- Le prestazioni di welfare ex Inpdap sono gestite a livello regionale, nell'ambito di linee guida individuate a livello nazionale
- Le prestazioni di welfare ex Inpdap sono individuate discrezionalmente, nell'ambito degli stanziamenti del Fondo Credito: sono centrali l'analisi della domanda e l'adeguatezza dell'offerta

# Analisi di priorità

- I dati sul livello di soddisfazione espresso dagli utenti sono stati incrociati con i dati sull'importanza di ciascun fattore, al fine di operare una **Analisi di priorità**.





# I questionari di soddisfazione/1

	Home Care Premium	Master Universitari
Domande Soddisfazione	30	30
Domande Importanza	7	8

- Le dimensioni della soddisfazione: *“Indichi quanto è d’accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d’accordo) a 6 (completamente d’accordo)”*
- Le dimensioni dell’importanza: *“Indichi quanto è d’accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)”*

## I questionari di soddisfazione/2

- La somministrazione dei questionari è attualmente in corso, in modalità telematica (on line e via mail) e cartacea (tramite assistenti sociali per gli utenti di Home Care Premium e loro familiari)
- 65 beneficiari di Home Care Premium per il 2011 (400 per il 2012):  
Petralia Soprana, Piana degli Albanesi e Furci Siculo
- 54 beneficiari di borse di studio per i Master per il 2010/11 (136 per il 2012):
  - ✓ Diritti dei Migranti (UNICT)
  - ✓ Valutazione degli interventi di sviluppo territoriale (UNICT),
  - ✓ Conciliazione e mediazione civile, commerciale, familiare (UNIME)
  - ✓ Diritto dell'ambiente (UNIPA)

# La Customer Satisfaction nell'ex Inpdap/1

- Competenza in capo alla D.C. Comunicazione, Ufficio Relazioni con l'utenza, con il supporto della Consulenza Statistica
- Attività svolta in coerenza con le Linee guida del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ex Inpdap:
- *“L'attenzione al territorio, quale **momento fondamentale di ascolto dei bisogni sociali** e condizione preliminare per la progettazione di politiche di welfare realmente ed utilmente rispondenti alle istanze della collettività, rappresenta la vera e propria direttiva di fondo delle linee di indirizzo di questa consiliatura”*
- *“Occorre **condividere interessi e punti di vista con i cittadini, implementare ed alimentare un dialogo da cui emergano esigenze, spunti di riflessione e risposte coerenti**: da questo si misura, in definitiva, la stessa credibilità dell'Istituto, la sua identità quale **Ente Amico**”*

# La Customer Satisfaction nell'ex Inpdap/2

- Queste le indagini di Customer Satisfaction realizzate nel 2011, con risorse interne e virtualmente a costo zero:
  - Un'indagine sulle vacanze studio per i giovani (“**Valore Vacanza**”), sulla base di un campione statisticamente rappresentativo
  - Un'indagine sulle vacanze per la terza età (“**Soggiorni Senior**”), sull'intero universo di riferimento (circa 800 beneficiari)
  - Un'indagine sull'utilizzo del **Numero Verde** ProntoInpdap 800 10 5000, a seguito del cambio di fornitore
  - Un'indagine sui servizi erogati, in tempo reale, presso gli Urp (“**sportello veloce**”)

# La Customer Satisfaction nell'ex Inpdap/3

- Le indagini di CS su Valore Vacanza e Soggiorni Senior:
  - metodologia ServQual, per il raffronto tra qualità attesa e qualità percepita, con scala di Likert da 1 a 6, secondo le Linee guida del Ministro della PA e dell'Innovazione
  - la qualità non è un valore assoluto, ma è il giudizio comparativo espresso confrontando qualità percepita e qualità attesa
  - l'articolazione della scala su sei valori consente di accorpare i giudizi in classi e di tradurli in *emoticon* (classe 1-2 = giudizio negativo; classe 3-4 = giudizio neutro; classe 5-6 = giudizio positivo)
  - attese molto elevate, percezione in linea con le aspettative (quadrante del “Comunicare”)
  - pubblicazione dei report nella sezione dedicata del sito istituzionale

# La Customer Satisfaction nell'ex Inpdap/4

- “Mettiamoci la faccia”: valutazione dei servizi informativi attivati presso gli Urp, postazioni con emoticon attivate su tutte le Sedi entro il 31/12/2011, risultati aggregati pubblicati nel sito internet
- Testare il gradimento degli utenti del sito: dopo la messa on line del nuovo portale (ottobre 2011), avvio sperimentale della valutazione delle FAQ
- Web Sentiment Analysis: cosa dice la Rete dell'ex Inpdap?
  - Ascoltare il *buzz*, monitorando testate on line nazionali e locali, aggregatori, blog
  - Indice sintetico di Web Sentiment