

MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

Il progetto MiglioraPA e la promozione del Customer Satisfaction Management

Laura Massoli

Dipartimento Funzione Pubblica

- **Promuove la cultura della qualità dei servizi pubblici** attraverso l'introduzione di pratiche di Customer Satisfaction Management, in linea con gli indirizzi europei e in funzione dell'attuazione del Decreto legislativo 150/2009
- È realizzato in collaborazione con FORUM PA e Lattanzio E Associati (1° fase :maggio 2011 – settembre 2012)
- Si rivolge in particolare **alle amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza (Calabria, Campania, Puglia, Sicilia)**, nell'ambito di una serie di azioni finanziate con il PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007-2013 e volte ad accrescere la capacità amministrativa delle stesse, accompagnandole in percorsi di CSM
- Diffonde **gli strumenti di CSM** già definiti e sperimentati, 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**

1) Programma per lo sviluppo delle competenze prevalentemente via web

- ❑ **6 Webinar:** seminari tematici sui diversi aspetti del CSM realizzati attraverso la piattaforma web (oltre **2000 presenze** complessivamente)
- ❑ **4 Aule virtuali:** un ambiente per il web learning e una “libreria” dove trovare moduli di auto-apprendimento, strumenti operativi, approfondimenti multimediali e tutorial
- ❑ **1 Piattaforma di lavoro,** un ambiente web cooperativo per le attività a distanza e dove sono disponibili i materiali di progetto

2) Azioni di supporto sul territorio

- ❑ **Percorsi di affiancamento:** organizzati per livelli progressivi di complessità - Standard, Esperto, Avanzato – e volti a realizzare un ciclo completo di Customer Satisfaction Management fino ad impostare un piano di miglioramento dei servizi - **90 amministrazioni aderenti ai percorsi e circa 80 cantieri** di sperimentazione conclusi
- ❑ **4 Laboratori territoriali:** momenti progettuali ed esperienziali rivolti a più Amministrazioni dello stesso territorio, con una buona esperienza sulle tematiche CSM, finalizzati ad approfondire una tematica specifica di interesse comune a tutti a Partecipanti (integrazione del CSM nel ciclo della performance) – **412 i partecipanti per un totale di 125 amministrazioni**

3) Cassetta degli attrezzi :

-costituisce il **“cuore” metodologico** del progetto

-basata su 6 dimensioni (accessibilità, adeguatezza, capacità di risposta, design del sito/aspetti tangibili, gestione contatto con l'utente, miglioramento rapporto PA-utente) tradotte **in una serie di strumenti operativi pronti all'uso**

-tali strumenti permettono di avviare da subito **una rilevazione di Customer Satisfaction su uno o più servizi**

-disponibilità di una **cassetta “standard” e di 20 specifiche** (pronte per servizi individuati)

FASI DELLA CS

1. Individuazione del servizio prioritario

- Individuazione del servizio prescelto da sottoporre all'indagine di customer satisfaction
- Analisi del processo di lavoro del servizio

2. Impostazione dell'indagine

- Definizione della strategia da adottare
- Scelta del metodo (profondità., emoticon)
- Scelta degli strumenti (questionario, focus group, panel, mystery shopping)
- Progettazione del questionario
- Piano di campionamento

3. Realizzazione dell'indagine di CS

- Somministrazione del questionario
- Raccolta delle informazioni
- Caricamento dei dati

4. Analisi dei dati

- Elaborazione
- Interpretazione dei risultati

5. Impostazione del piano di miglioramento

- Definizione degli ambiti di miglioramento
- Redazione del piano delle azioni di miglioramento
- Impostazione del monitoraggio in itinere

6. Comunicazione dei risultati con relativo piano di diffusione

Questionario di rilevazione della Customer Satisfaction sul servizio di prestito volumi presso la Biblioteca Comunale

Gentile Signora/e, <indicare qui la denominazione dell'ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio di prestito/consultazione della Biblioteca

<indicare qui la denominazione dell'ente> sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
2. L'orario di apertura della biblioteca è adeguato	1	2	3	4	5	6
3. La sede della biblioteca è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	6
4. La sede della biblioteca non presenta barriere architettoniche	1	2	3	4	5	6
5. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1	2	3	4	5	6
6. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	1	2	3	4	5	6
7. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	1	2	3	4	5	6
8. Gli ambienti sono puliti e confortevoli	1	2	3	4	5	6
9. I posti a sedere per la consultazione sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
10. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, banchi per la consultazione)	1	2	3	4	5	6
11. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
12. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
13. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6

14. Le modalità di presentazione della richiesta per avere il libro in prestito sono chiare	1	2	3	4	5	6
15. Il servizio di consulenza bibliografica è adeguato	1	2	3	4	5	6
16. Il periodo di prestito è sufficiente	1	2	3	4	5	6
17. La disponibilità di libri e materiale per ricerche di vario genere è adeguata	1	2	3	4	5	6
18. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
19. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
20. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
21. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
22. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
23. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
24. È stato facile proporre suggerimenti (es. libri da acquistare)	1	2	3	4	5	6
PROFILO UTENTE						
Sesso	M F					
Anno di nascita						
Professione	Operaio	○				
	Impiegato	○				
	Dirigente	○				
	Commerciante	○				
	Libero prof.	○				
	Pensionato	○				
	Studente	○				
	Disoccupato	○				
	Altro	○				
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)						

Da aprile 2013 – Obiettivi

- ✓ organizzare la metodologia, la strumentazione e la documentazione sviluppate e raccolte nel corso delle attività progettuali della prima fase **in un set di strumenti on line**, per garantire una fruizione il più possibile user friendly e una ottimizzazione anche alla luce delle lessons learned;
- ✓ implementare **un sistema di supporto a distanza alle Amministrazioni ROC – accessibile dal portale PAQ** e basato su percorsi di scelta per le amministrazioni (tipologia di amministrazione/ servizio, fase del processo di CS) in modo da indirizzare le Amministrazioni verso le soluzioni e le modalità di implementazione più vicine alle esigenze ed alle caratteristiche strutturali specifiche (organizzative e di contesto)

Per saperne di più

www.qualitapa.gov.it

l.massoli@funzionepubblica.it

