



CSM e riforma della PA: scenari e prospettive di intervento

Pia Marconi

*Direttore Ufficio per la Modernizzazione delle Pubbliche Amministrazioni -
Dipartimento della Funzione Pubblica*

Roma, 24 ottobre 2011

Customer Satisfaction Management nel contesto europeo e nazionale

Il **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

Indirizzi nazionali



Decreto legislativo 150/2009 art. 8:

- 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)

Politiche per la qualità e il CSM

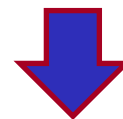
La qualità di un servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno

Qualità effettiva



È considerata un tratto costitutivo dell'efficacia dei servizi pubblici ed è riconducibile agli effetti prodotti dal processo di erogazione sulla prestazione offerta ai beneficiari finali

Qualità percepita



Il riferimento è il cittadino, con le sue percezioni e valutazioni sul servizio ricevuto, il suo grado di soddisfazione a livello globale e di ogni fattore di qualità o singolo elemento del sistema di erogazione

Iniziative del Dipartimento della Funzione Pubblica

Le iniziative promosse dal Dipartimento della Funzione Pubblica in tema di Customer Satisfaction Management sono:

Qualità effettiva



- **Barometro della qualità dei servizi pubblici**
- **Valutazione civica**

Qualità percepita



- **CS in profondità**
- **Mettiamoci la faccia**
- **Migliora PA**

Customer Satisfaction in profondità su dimensioni standard

7 dimensioni, articolate in un questionario di **22 indicatori** e rappresentative del livello di soddisfazione di un servizio:

1. Accessibilità
2. Adeguatezza delle informazioni
3. Capacità di risposta
4. Design del sito/ Aspetti tangibili
5. Gestione del contatto con l'utente
6. Miglioramento del rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini/ Personale
7. Sicurezza (servizi on line)

- Analisi di molteplici dimensioni
- Applicazione a tutte le tipologie di amministrazioni e a tutti i servizi con modalità standardizzate
- Benchmarking
- Possibilità di rilevare la customer satisfaction sia rispetto:
 - alla globalità dei servizi erogati attraverso un canale
 - al singolo servizio
- Integrazione delle informazioni derivanti da rilevazioni di customer satisfaction rispetto a uno stesso servizio erogato in multicanalità

Customer satisfaction con interfacce emozionali



mettiamoci la faccia

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



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

tempo di attesa

necessità di tornare

professionalità dell'impiegata/o

risposta negativa

- Immediatezza e semplicità di utilizzo
- Rappresentazione sintetica della percezione dei cittadini utenti
- Servizi a basso grado di complessità ed erogati attraverso diversi canali (sportello, telefono e web)
- Informazioni utilizzabili per il miglioramento continuo del servizio
- Integrazione con altri strumenti di customer satisfaction

MiglioraPA (1)

“MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici”

- È realizzato in collaborazione con FORUM PA e Lattanzio & Associati
- Mira a **promuovere la cultura della qualità dei servizi pubblici** attraverso l'introduzione di pratiche di CSM, in linea con gli indirizzi europei e in funzione dell'attuazione del Decreto legislativo 150/2009
- Si rivolge 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
- **Diffonde gli strumenti** di CSM già definiti e sperimentati, attraverso modalità interattive e in presenza

MiglioraPA (2)

“MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici”

Offre strumenti operativi, modelli di riferimento e metodologie in un percorso articolato e in grado di rispondere ad esigenze e condizioni di partenza diversificate, quali:

- **Programma per lo sviluppo delle competenze** che si svolge prevalentemente via web
- **Cassetta degli attrezzi** contenente un set di strumenti pronti per l'uso per avviare da subito una rilevazione di Customer Satisfaction su uno o più servizi, con il supporto dell'help desk
- **Percorsi di affiancamento** - Standard, Esperto, Avanzato – che rappresentano il cuore dell'iniziativa e permettono di realizzare un ciclo completo di Customer Satisfaction Management fino ad impostare e realizzare un piano di miglioramento dei servizi

Grazie per l'attenzione

p.marconi@governo.it

Per saperne di più sulle iniziative consultare
www.qualitapa.gov.it