



Unione europea  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

**fse** per il tuo futuro  
Programmi operativi nazionali  
per la formazione e l'occupazione

# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

## Dove poggia il Customer Satisfaction Management?

Open Government come partecipazione, trasparenza, collaborazione.

di Carlo Mochi Sismondi



**LATTANZIO ASSOCIATI**  
partner delle Amministrazioni Pubbliche nella sfida del cambiamento

## Il progetto MiglioraPA

- E' un progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica nell'ambito del PON GAS 2007-2013, realizzato in collaborazione con FORUM PA e Lattanzio e Associati.
- E' indirizzato alle Amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza e si propone di accompagnare le Amministrazioni in un percorso di **miglioramento delle performance attraverso l'introduzione di strumenti e metodologie di Customer Satisfaction Management.**

## Come si articola

- Il progetto MiglioraPA prevede due azioni di affiancamento e una azione di sviluppo delle competenze:
  1. Il **programma di capacity building** con i webinar (aperti a tutti) e moduli formativi solo per i destinatari.
  2. I **percorsi di affiancamento**: finalizzati all'avvio effettivo di un ciclo di CSM, con avvio da ottobre
  3. I **laboratori territoriali**: per la condivisione di approcci ed all'approfondimento di temi trasversali, con avvio da dicembre/gennaio

## **Customer satisfaction management: la PA si apre**

- ✓ Un'amministrazione che ha sviluppato la cultura della Customer Satisfaction è un'amministrazione che sa di poter usare, per migliorare i propri servizi, il sapere e la forza dei cittadini e che ha deciso di non essere più una monade, ma una PA aperta.
- ✓ In questa introduzione esamineremo il concetto di Open Government, le sue motivazioni, le sue principali implicazioni per tornare poi all'empowerment dei cittadini



## Obiettivo Open Government

- ✓ Le azioni di riforma delle amministrazioni pubbliche dei Paesi più avanzati trovano come paradigma unificante l'idea di *open government* (che possiamo più o meno tradurre come *PA aperta*) che si pone l'obiettivo di collocare il cittadino al centro dell'attenzione della PA.
- ✓ Con l'espressione "*open government*" si intende un nuovo modello di governance a livello centrale e locale, basato su modelli, strumenti e tecnologie che consentono alle amministrazioni di essere "aperte" e "trasparenti" nei confronti dei cittadini. In particolare l'*open government* prevede che tutte le attività dei governi e delle amministrazioni pubbliche debbano essere aperte e disponibili, al fine di favorire azioni efficaci e garantire un controllo pubblico sull'operato.

the WHITE HOUSE PRESIDENT BARACK OBAMA

☆☆☆☆ THE WHITE HOUSE WASHINGTON ☆☆☆☆

Get Email Updates | Contact Us

BLOG PHOTOS & VIDEO BRIEFING ROOM ISSUES the ADMINISTRATION the WHITE HOUSE our GOVERNMENT

Home • The Administration • Open Government Initiative

Search Open Search

# Open Government Initiative

TRANSPARENCY + PARTICIPATION + COLLABORATION

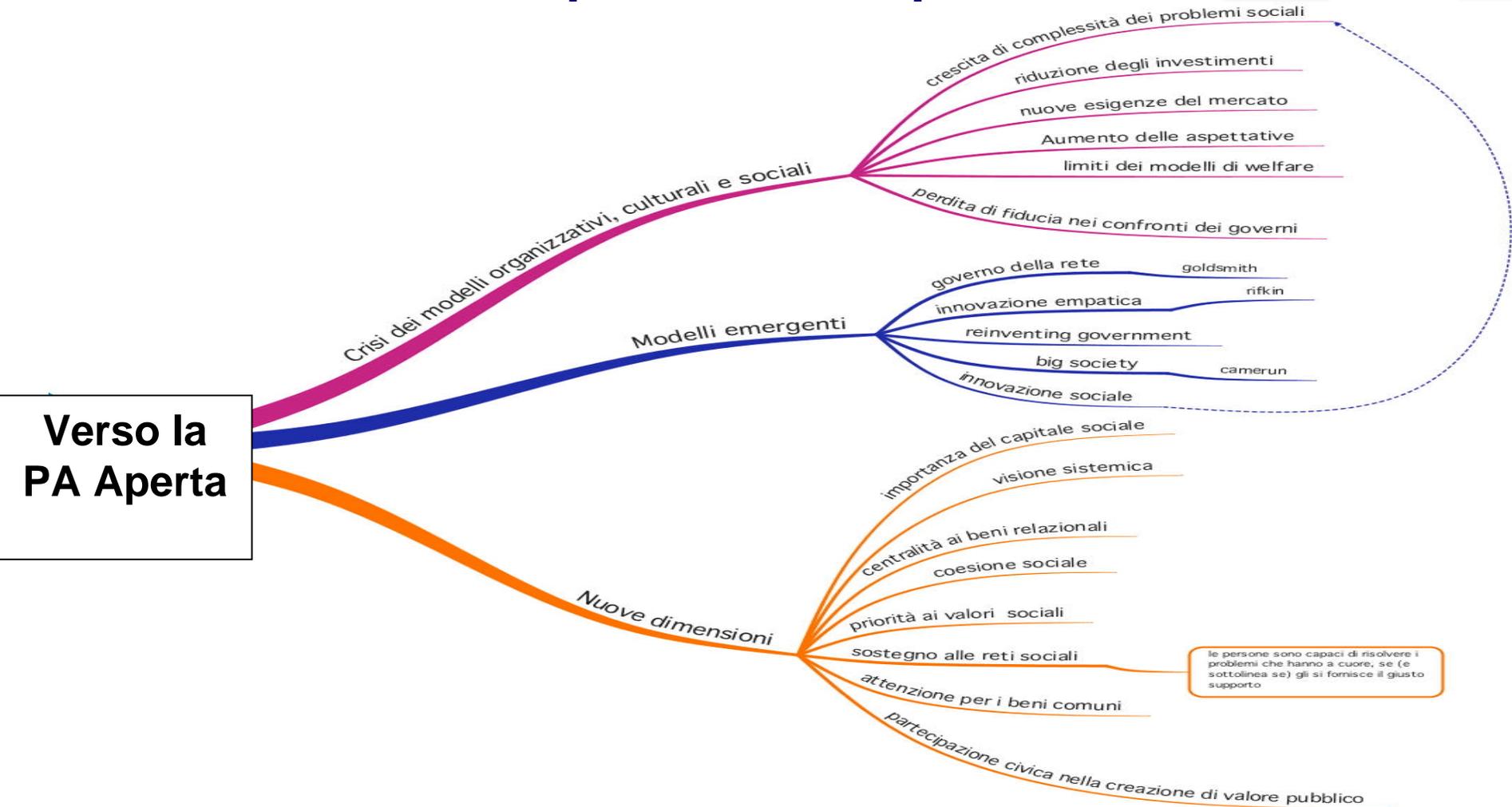
**OPEN GOV**

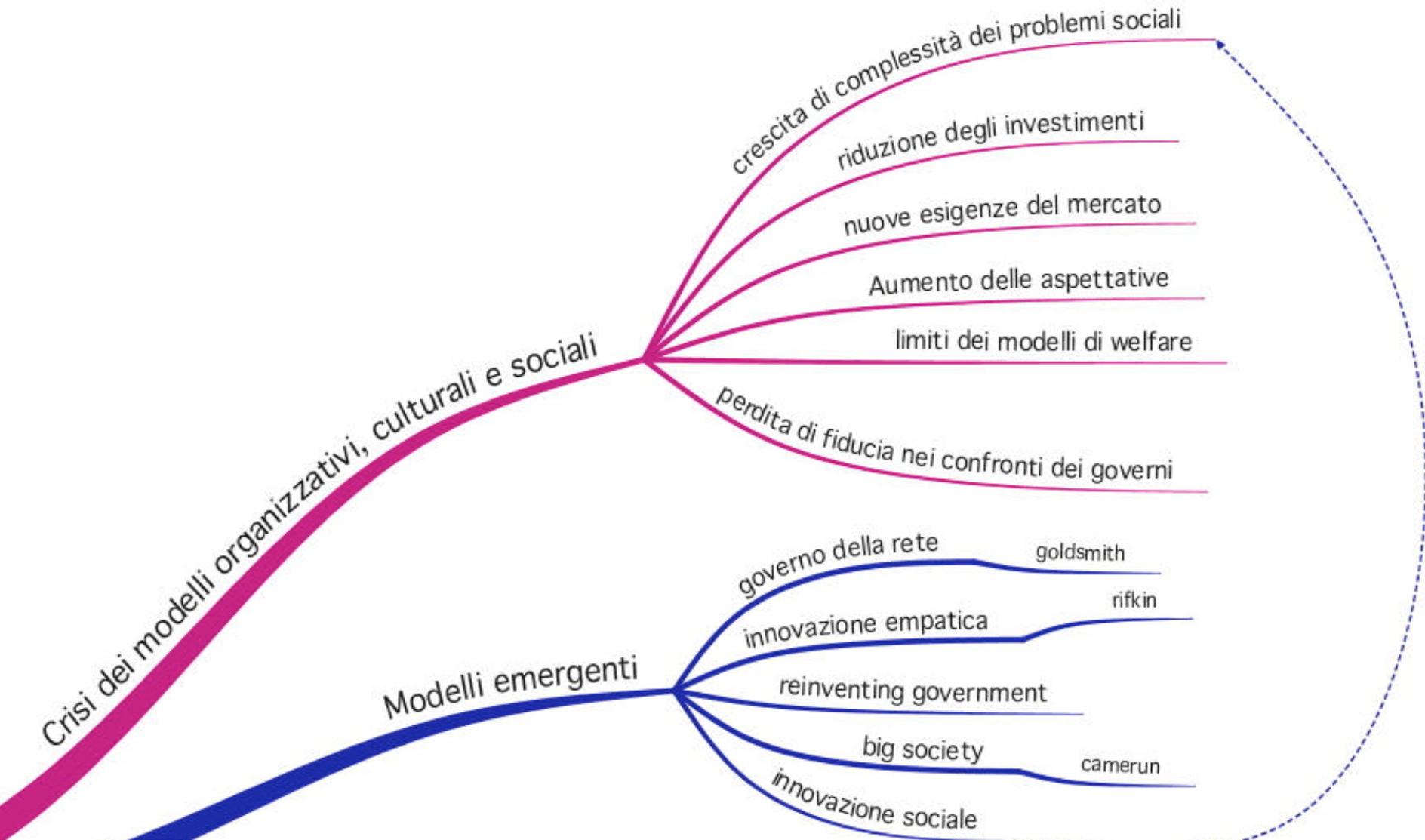
About Open Government | Open Gov Blog | Around the Government | Innovations Gallery

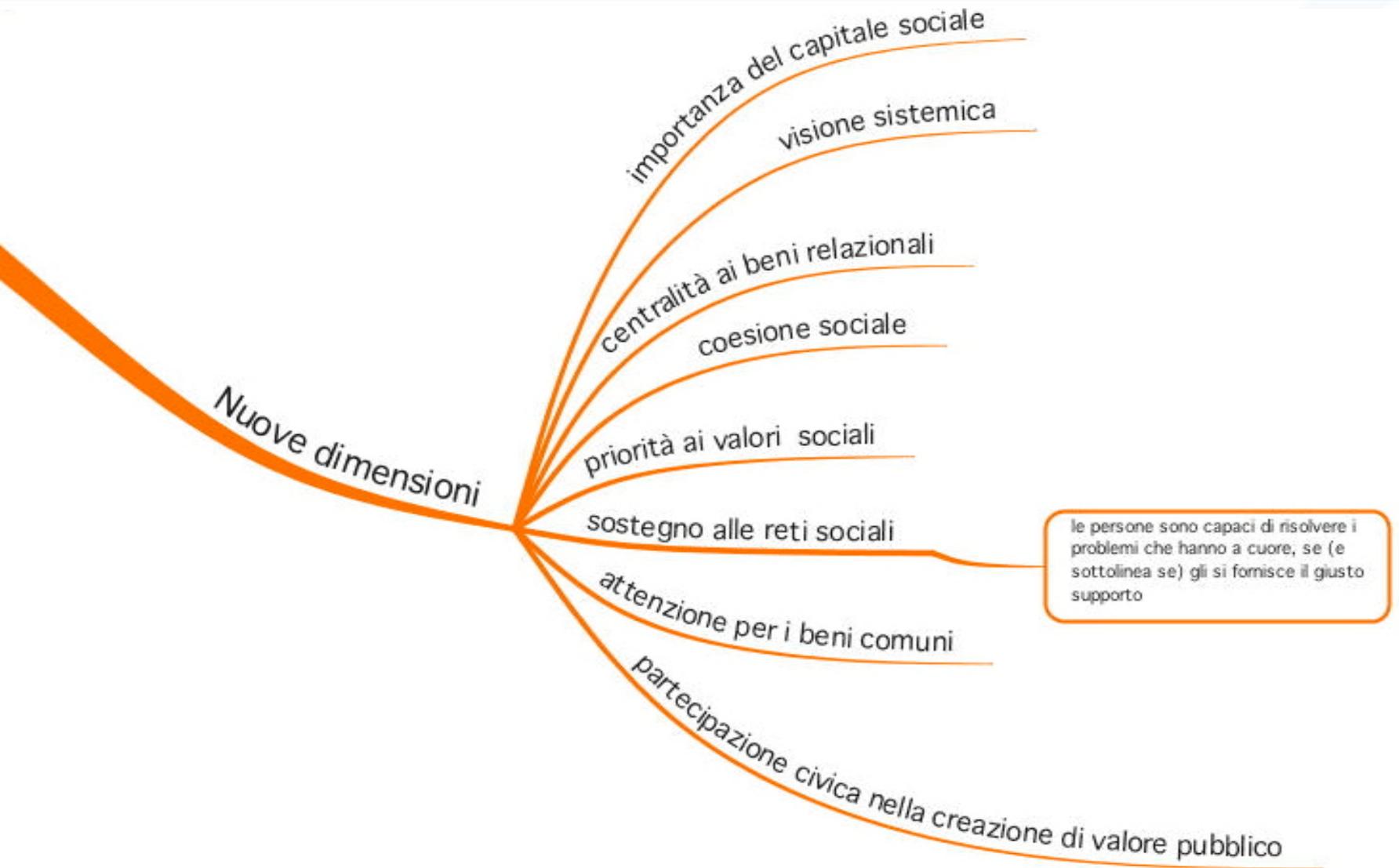
My Administration is committed to creating an unprecedented level of openness in Government. We will work together to ensure the public trust and establish a system of transparency, public participation, and collaboration. Openness will strengthen our democracy and promote efficiency and effectiveness in Government.

– PRESIDENT OBAMA, 01/21/09

## I perché della PA Aperta







## I trend

1. PA aperta vuol dire governo con la rete
  - a) la forza della molteplicità
  - b) art. 118 della Costituzione: sussidiarietà orizzontale
2. PA aperta vuol dire PA trasparente
  - a) trasparenza statica
  - b) trasparenza dinamica
3. PA aperta vuol dire “Open data”
4. PA aperta vuol dire dare più “voce” ai cittadini e alle imprese
  - a) il paradigma del 2.0
  - b) il customer satisfaction management

## I trend

1. **PA aperta vuol dire governo con la rete**
  - a) la forza della molteplicità
  - b) art. 118 della Costituzione: sussidiarietà orizzontale
  
2. PA aperta vuol dire PA trasparente
  - a) trasparenza statica
  - b) trasparenza dinamica
  
3. PA aperta vuol dire “Open data”
  
4. PA aperta vuol dire dare più “voce” ai cittadini e alle imprese
  - a) il paradigma del 2.0
  - b) il customer satisfaction management

## Il governo con la rete: prologo

- Tersigno
- Via Triboniano a Milano
- Val di Susa

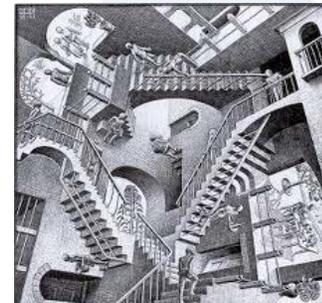
ossia ... il fallimento delle politiche pubbliche

**Amministrazione gerarchica?**



**Amministrazione esternalizzata?**

**Amministrazione frammentata?**



**... tre modelli perdenti.**



# Sussidiarietà orizzontale: cosa è?

La Costituzione riformata dice:

*“Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l’autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà” (art. 118, ultimo comma).*

In altre parole i cittadini, che si organizzano per perseguire i propri interessi e agire nel contempo azioni di interesse generale, diventano una risorsa per comuni, province, regioni, organi dell’amministrazione centrale che li devono favorire.



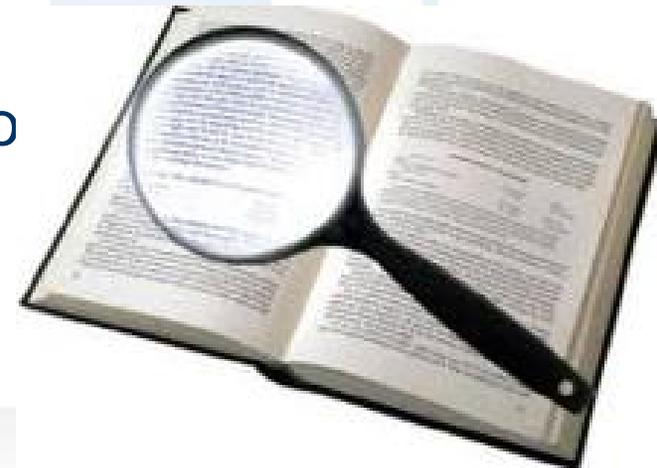
## I trend

1. PA aperta vuol dire governo con la rete
  - a) la forza della molteplicità
  - b) art. 118 della Costituzione: sussidiarietà orizzontale
- 2. PA aperta vuol dire PA trasparente**
  - a) trasparenza statica
  - b) trasparenza dinamica
3. PA aperta vuol dire “Open data”
4. PA aperta vuol dire dare più “voce” ai cittadini e alle imprese
  - a) il paradigma del 2.0
  - b) il customer satisfaction management

# LA TRASPARENZA

## UNA DEFINIZIONE

La trasparenza “è *intesa come accessibilità totale (...) delle informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all’utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell’attività di misurazione e valutazione (...)*” (articolo comma 1 del d.lgs. 150/09)



## TRASPARENZA STATICA

*La trasparenza presenta un duplice profilo: in primo luogo un profilo “statico”, consistente essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati attinenti alle pubbliche amministrazioni per finalità di controllo sociale.*



**OPERAZIONE  
TRASPARENZA**

## ..... E TRASPARENZA DINAMICA

*Il profilo “dinamico” della trasparenza è invece direttamente correlato alla performance. La pubblicità dei dati inerenti all’organizzazione e all’erogazione dei servizi al pubblico, infatti, si inserisce strumentalmente nell’ottica di fondo del “miglioramento continuo” dei servizi pubblici, connaturato al ciclo della performance anche grazie al necessario apporto partecipativo dei portatori di interesse*

*(dalla Direttiva 105 della CiVIT del  
23 settembre 2010)*



## I trend

1. PA aperta vuol dire governo con la rete
  - a) la forza della molteplicità
  - b) art. 118 della Costituzione: sussidiarietà orizzontale
  
2. PA aperta vuol dire PA trasparente
  - a) trasparenza statica
  - b) trasparenza dinamica
  
- 3. PA aperta vuol dire “Open data”**
  
4. PA aperta vuol dire dare più “voce” ai cittadini e alle imprese
  - a) il paradigma del 2.0
  - b) il customer satisfaction management

# OPEN DATA



**dati.gov.it**  
I dati aperti della PA



**Governo italiano**  
Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Home | Cerco i dati | Voglio capire di più | Condivido un dataset | Le App della PA | Notizie

**Dati.gov.it, il Portale dei dati aperti della PA**



Benvenuti su Dati.gov.it – il Portale dei dati aperti della PA, nato per consentire a cittadini, sviluppatori, imprese, associazioni di categoria e alle stesse pubbliche amministrazioni

**più recenti più lette**

- Dati.emilia-romagna.it, online portale dei dati aperti dell'Emilia Romagna
- Dati.gov.it, il Portale dei dati aperti della PA
- Istat, celebrazione della Giornata italiana della statistica
- App4Italy: concorso di idee per il riutilizzo creativo dei dati aperti

[altre notizie...](#)

**Cerco i dati**

Il catalogo degli open data contiene 160 dataset di 33 Amministrazioni

Click

**Voglio capire di più**

Come e perché fare open data:

- Vademecum open data
- Specifiche tecniche
- Esempi di applicazioni
- Licenza di riuso
- Seminari on line

**Condivido un dataset**

Segnalo un insieme di dati della pubblica amministrazione pubblicato in formato aperto

Click

**Le App della PA**

Le applicazioni già disponibili per accedere ai servizi della PA da uno smartphone:

- AutoBlu
- Certificati on line
- Domande e risposte
- Servizi INPS
- ...e molte altre

**Censimento auto blu**

Rilevazione auto blu 2011 per regione e amministrazione



Secondo monitoraggio 

**Idrografia Piemonte**

Laghi naturali e artificiali acquisiti dalla cartografia IGM 1:100.000



Dati geografici 

**Domande & Risposte**

Risposte di Linea Amica alle richieste di aiuto dei cittadini



19 Aree tematiche 

**Comune di Udine**

Dati sull'entrata e sulla spesa del Bilancio in formato elaborabile.



Dati di bilancio 

*Open Data è il modello o la filosofia che consente di rendere dati e informazioni delle istituzioni pubbliche “aperti” e accessibili direttamente online. Più in generale, per Open Data si intende il formato “aperto” con cui le informazioni e i dati digitali possono essere trasmessi, distribuiti e scambiati sul Web.*

## I trend

1. PA aperta vuol dire governo con la rete
  - a) la forza della molteplicità
  - b) art. 118 della Costituzione: sussidiarietà orizzontale
2. PA aperta vuol dire PA trasparente
  - a) trasparenza statica
  - b) trasparenza dinamica
3. PA aperta vuol dire “Open data”
4. **PA aperta vuol dire dare più “voce” ai cittadini e alle imprese**
  - a) il paradigma del 2.0
  - b) il customer satisfaction management

## LA PA 2.0



*Un'amministrazione 2.0 è un'amministrazione che si mette dalla parte dei cittadini e che, con gli stessi, stabilisce una relazione bidirezionale perché è consapevole che nessuno meglio di loro può valutare servizi e progetti, segnalare eventuali criticità, manifestare esigenze e bisogni e fare proposte per soddisfarli. E' un'amministrazione che sceglie di improntare tutti i suoi processi, anche quelli interni, sui principi della condivisione e della collaborazione, di sfruttare l'intelligenza collettiva coinvolgendo le risorse a sua disposizione per migliorare la gestione interna e l'efficienza dei servizi offerti. E, infine, è un'amministrazione che sceglie di fare tutto questo sfruttando le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dagli strumenti del web 2.0 e mettendoli al servizio di un nuovo approccio nei rapporti con il cittadino.*

## IN SINTESI

- 1. La cultura della Customer Satisfaction o è una moda o è parte importante dello sforzo di una amministrazione per divenire PA aperta**
- 2. Essere “aperti” vuol dire “governare con la rete”, promuovere la sussidiarietà, essere trasparenti, abbattere con gli open data l’asimmetria informativa dando ai cittadini la possibilità di “conoscere per decidere”**
- 3. In questo senso il Customer Satisfaction Management può essere un fattore di cambiamento e di miglioramento continuo dell’ente, sia nei suoi servizi, tramite la spinta evolutiva data dal giudizio dei cittadini/stakeholders (e di questo vi parleremo in questo seminario), sia, come abbiamo cercato di dimostrare, per la necessaria nova prospettiva in cui pone l’amministrazione.**

Per saperne di più

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

Nell'area dedicata al progetto 'MiglioraPA'