



mettiamoci la faccia

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E IMPLICAZIONI ORGANIZZATIVE

Patrizia Cinti, 23 aprile 2012

DIPARTIMENTO DI
COMUNICAZIONE E
RICERCA SOCIALE



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA
www.coris.uniroma1.it



Master People Strategy
Comunicazione organizzativa e
Gestione delle Risorse umane

www.masterpeoplestrategy.net



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

IL FUTURO È PASSATO QUI

I dati quantitativi sull'iniziativa (febbraio 2012)

numero totale
amministrazioni che
hanno aderito al MLF

986

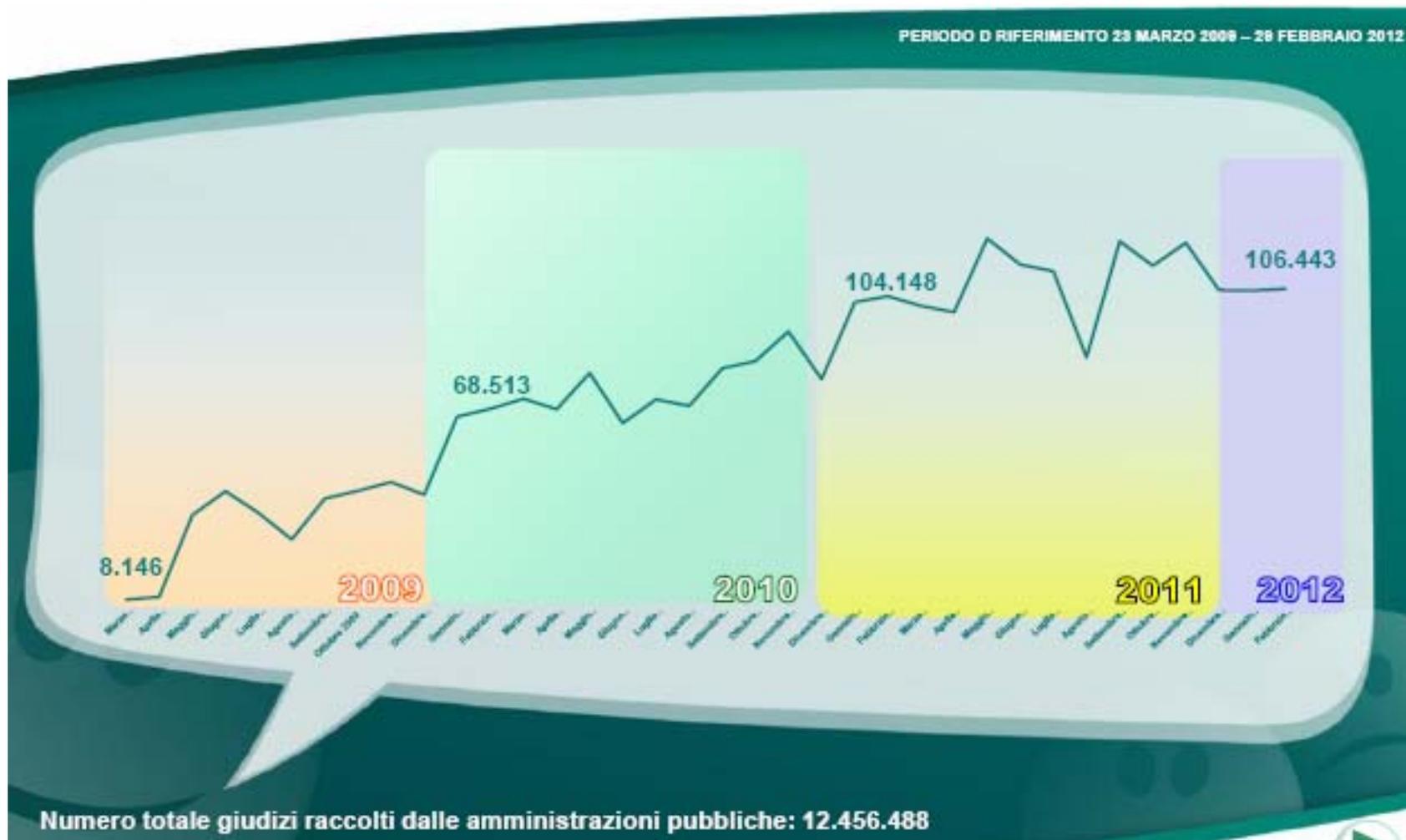
numero totale dei
giudizi espressi dagli
utenti

12.456.488

Disponibilità verso la valutazione



Cultura della valutazione in crescita

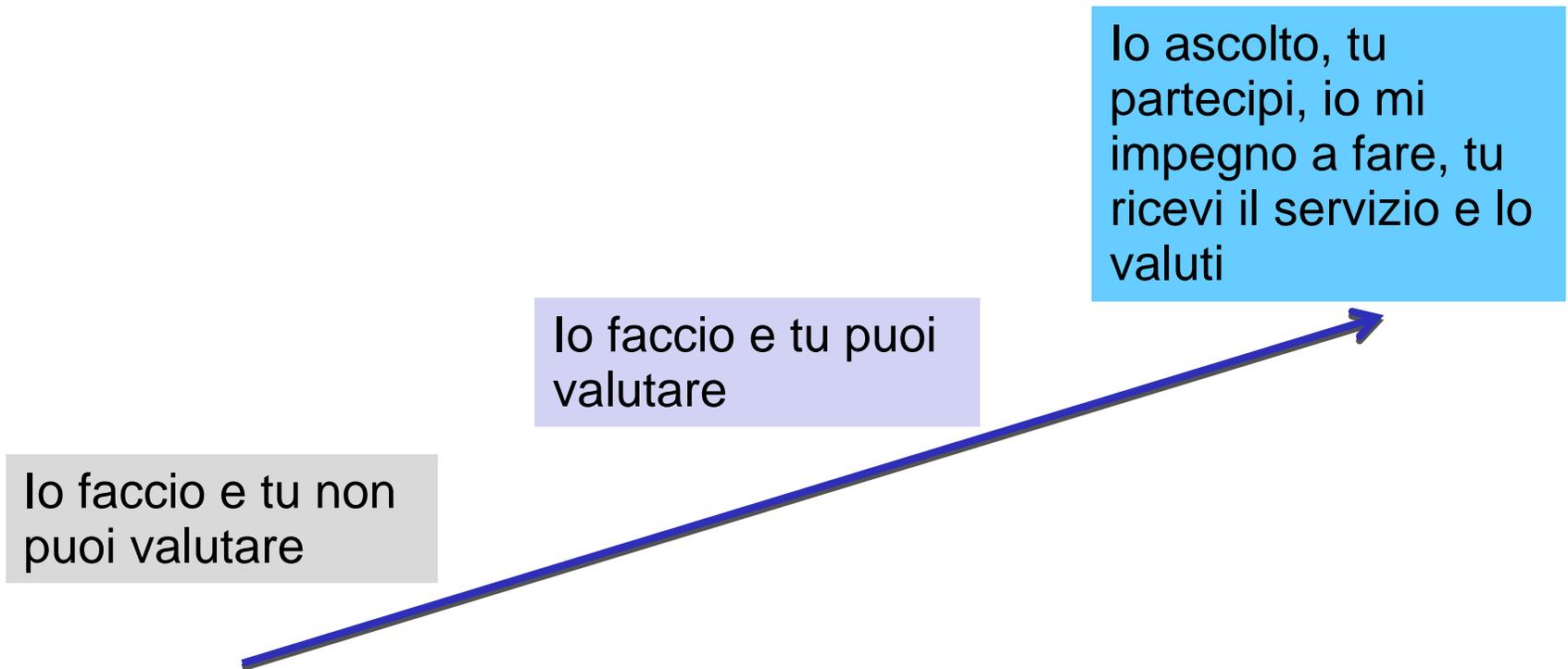


IL FUTURO È PASSATO QUI

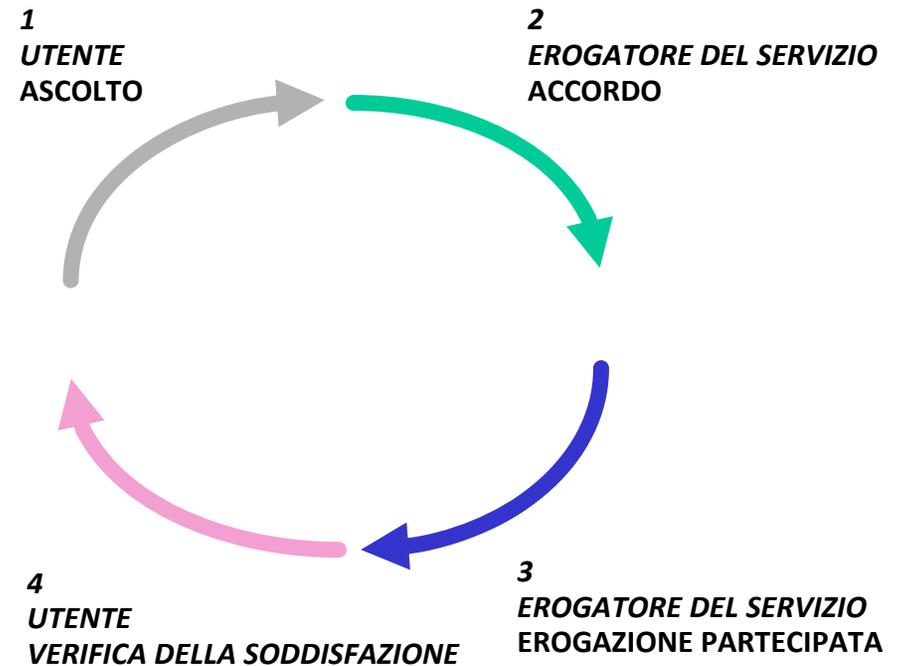


SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Il dato qualitativo della valutazione



Una relazione di comunicazione organizzativa nuova



IL FUTURO È PASSATO QUI



Punti di forza e criticità

- Semplicità dello strumento
- Partecipazione all'iniziativa
- Grado elevato di soddisfazione
- Comunicazione organizzativa, interna ed esterna
- Sviluppo delle competenze trasversali



Implicazioni organizzative

- Strategia del “buon servizio”
- Definizione degli obiettivi tecnici, economici, sociali
- Definizione del risultato atteso ed erogato
- Disegno del processo di servizio
- Disegno dell’organizzazione socio-
tecnica
- Gestione della comunicazione interna ed esterna
- Disegno e assegnazione dei ruoli
- Sviluppo delle competenze tecniche e trasversali



Sviluppo dell'iniziativa

- Estensione sul territorio
- Miglioramento della qualità dei servizi web
- Integrazione e verifica con strumenti qualitativi (interviste in profondità e focus group)
- Sviluppo della valutazione interna integrata (360°)



Riferimenti

Grazie per l'attenzione

Patrizia Cinti

patrizia.cinti@uniroma1.it

Docente a contratto del Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale, Sapienza Università di Roma

Direzione Master People Strategy

Socia bep, business e persone srl

IL FUTURO È PASSATO QUI



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA