

# Percorsi e strumenti per il Customer Satisfaction Management – Il progetto Migliorapa

Laura Massoli

Dirigente “Servizio per la gestione delle performance”

Dipartimento Funzione Pubblica

[l.massoli@funzionepubblica.it](mailto:l.massoli@funzionepubblica.it)

Roma, 4 febbraio 2014

# Sommario

- L'approccio del Customer Satisfaction Management e le politiche nazionali
- Le iniziative del DFP: il progetto MiglioraPA
- Migliorapa.it: un percorso completo di CSM

# L'approccio del CSM 2.

## Il **Customer Satisfaction Management**

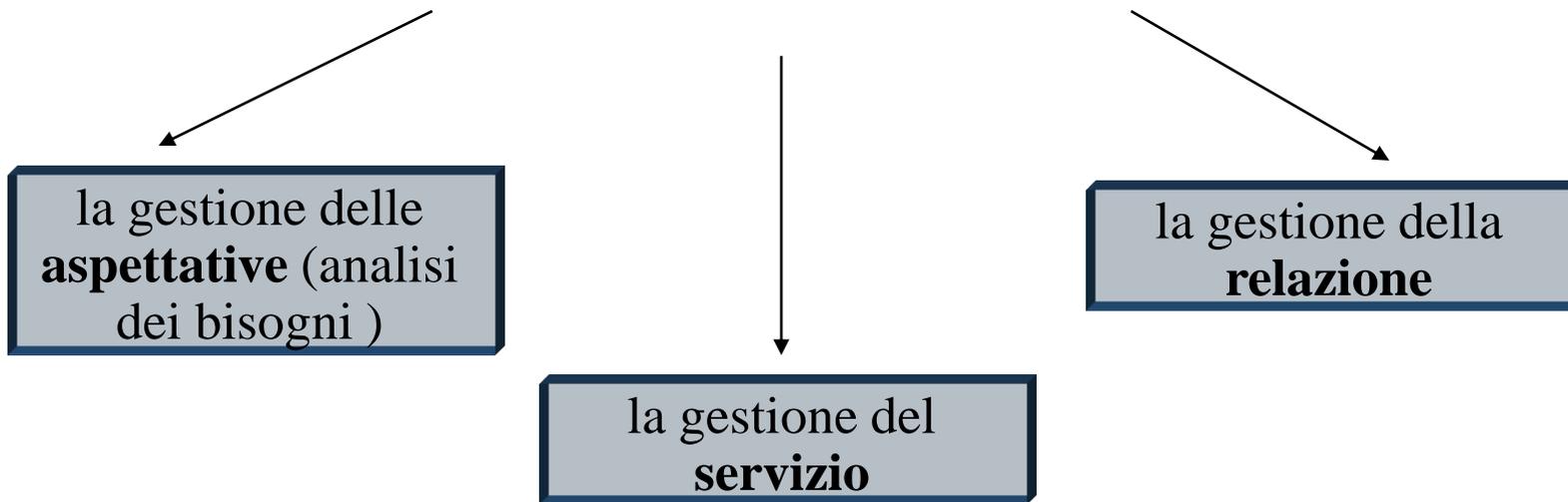
è la capacità di una pubblica amministrazione di progettare e realizzare in modo proattivo e partecipato i diversi interventi che mirano ad assicurare nel tempo la **qualità dei servizi e la soddisfazione di utenti, cittadini e stakeholder**

...in altre parole il **Customer Satisfaction Management**

si concentra sull'attenzione che la pubblica amministrazione riserva al cittadino/utente (nelle sue molteplici facce), attraverso **l'analisi dei suoi bisogni, l'ascolto della *voice*, la rilevazione della soddisfazione e dei livelli di insoddisfazione, fino al coinvolgimento dei cittadini** nel ciclo dei servizi e delle politiche con ricadute anche in termini di trasparenza e accountability

# Perché il CSM?

Gestire la *customer satisfaction* significa allora operare su **tre dimensioni**

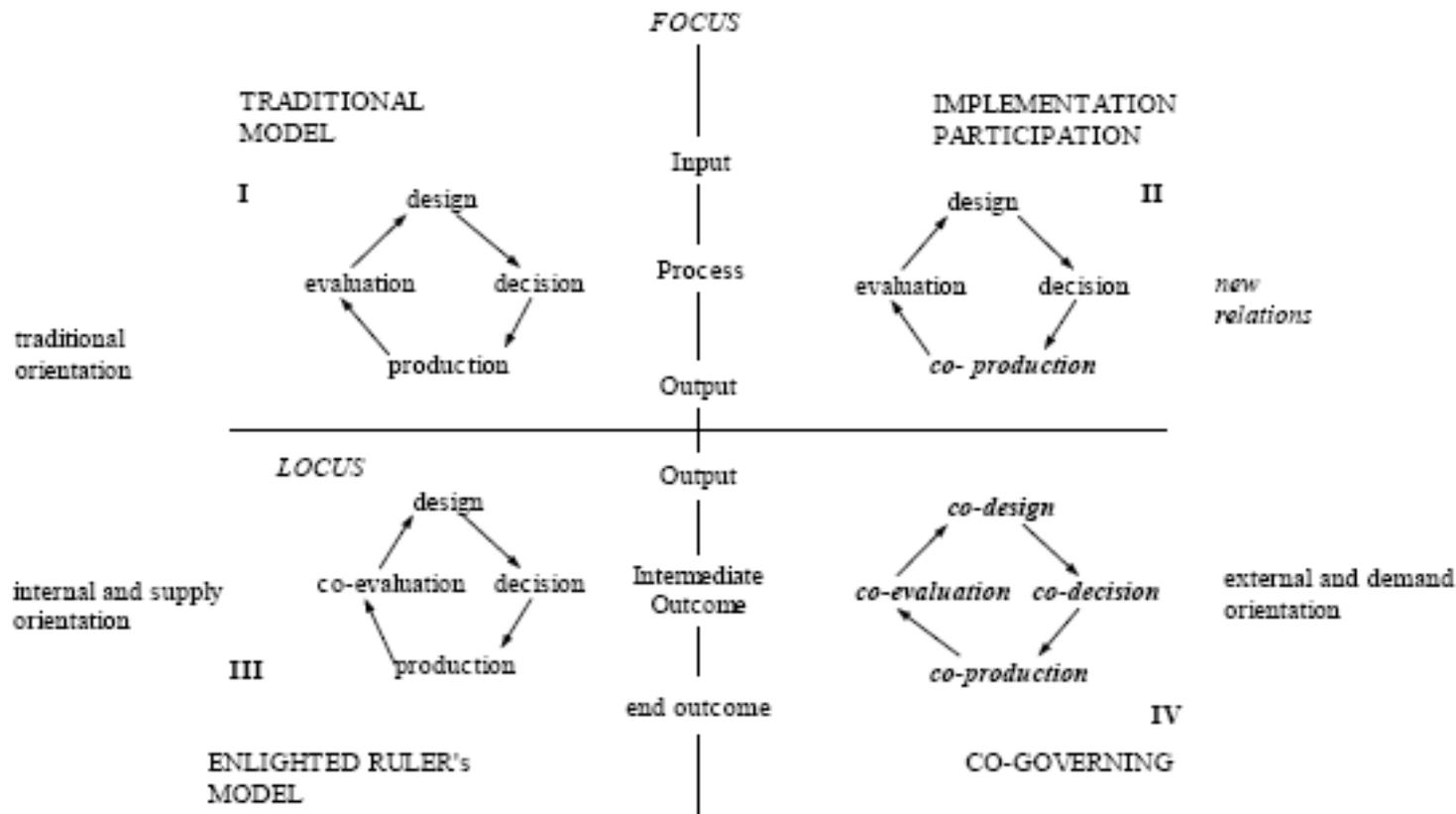


Il CSM è un importante punto di partenza per il **cambiamento organizzativo** e per il **miglioramento dei servizi erogati**

# Lo scenario internazionale

## ✓ European Primer on Customer Satisfaction Management (2008)\*

- focus dalla sola misurazione alla gestione complessiva della CS
- cittadino come co-designer, co-producer, co-evaluator



# Le politiche nazionali 1.

- 2 Direttive su Customer Satisfaction (2004 e 2005)
- Programma Cantieri: dal 2003 al 2006 numerose amministrazioni pubbliche sono state coinvolte in attività di assistenza, seminari, laboratori e progetti per la diffusione di una cultura della Customer Satisfaction, nonchè per la promozione di strumenti e metodologie di misurazione

# Le politiche nazionali 2.

## **Performance organizzativa e CSM** (Decreto legislativo 150/2009, art. 8 )

Gli ambiti di definizione della performance organizzativa identificati dal D.Lgs. 150 sono i seguenti:

- ✓ l'attuazione delle politiche e la soddisfazione dei bisogni della collettività;
- ✓ l'attuazione di piani e programmi;
- ✓ **LA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI;**
- ✓ la modernizzazione ed il miglioramento qualitativo dell'organizzazione;
- ✓ lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con cittadini e stakeholder;
- ✓ l'efficienza nell'impiego delle risorse;
- ✓ la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- ✓ il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

# Le iniziative del Dipartimento della Funzione Pubblica

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

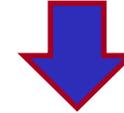
## Qualità percepita



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

- **Mettiamoci la faccia**
- **Migliora PA**

## 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

- **Barometro**
- **Valutazione civica**

# MiglioraPA: La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici

- Realizzato in collaborazione con FORUM PA e Lattanzio E Associati
- Promuove **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 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

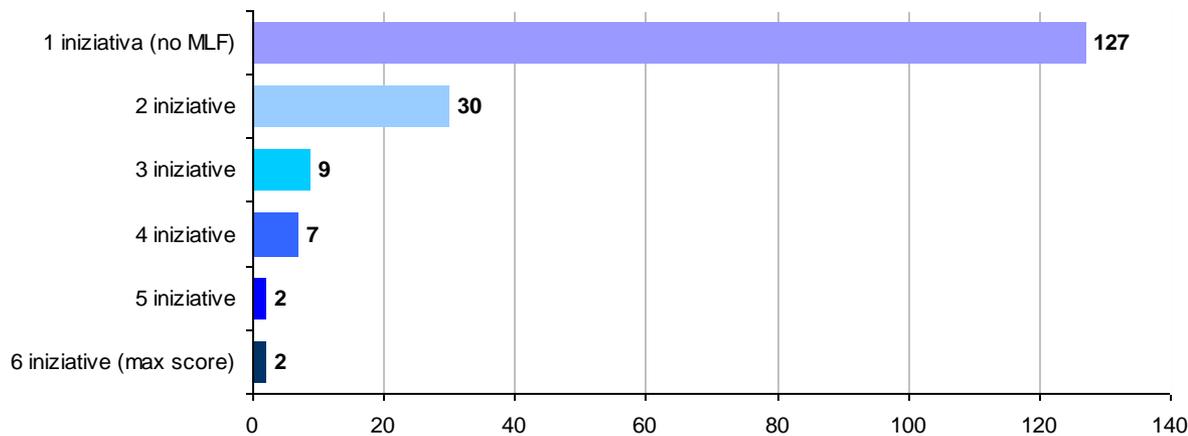
# MiglioraPA: Da dove siamo partiti? 1.

- Analisi delle condizioni di contesto (indagine esplorativa sui vertici/decisori politici ROC - 2012)

**Quale dei seguenti strumenti ritiene più utile per rafforzare la capacità di miglioramento organizzativo e delle performance**

	Valori	Percentuale
Un programma di formazione per i dipendenti, anche a distanza	9	16.07%
Una azione di scambio di esperienze con altre amministrazioni	15	26.79%
Una azione di informazione e aggiornamento	13	23.21%
Un programma di assistenza, accompagnamento e consulenza	19	33.93%

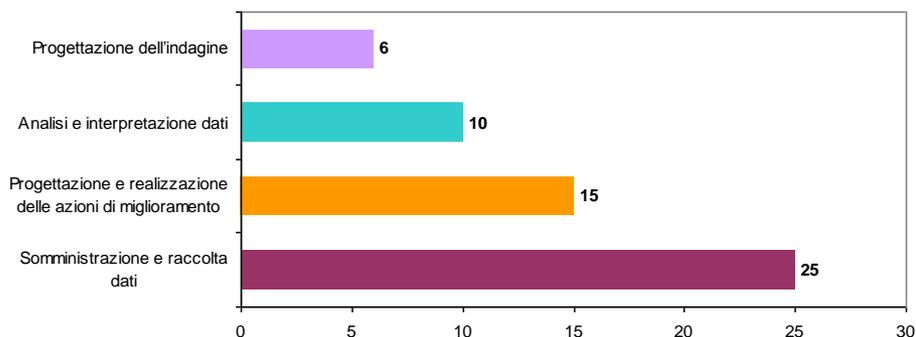
**Partecipazione a iniziative DFP per numero di iniziative**



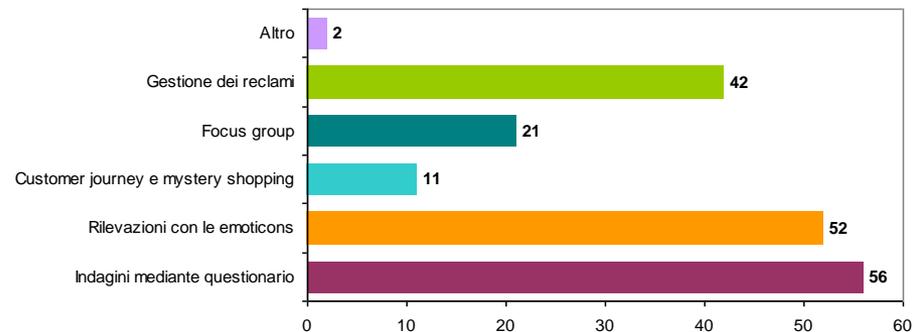
# MiglioraPA: Da dove siamo partiti? 2.

## Fattori critici e abilitanti (questionario ai responsabili tecnici ROC -2012)

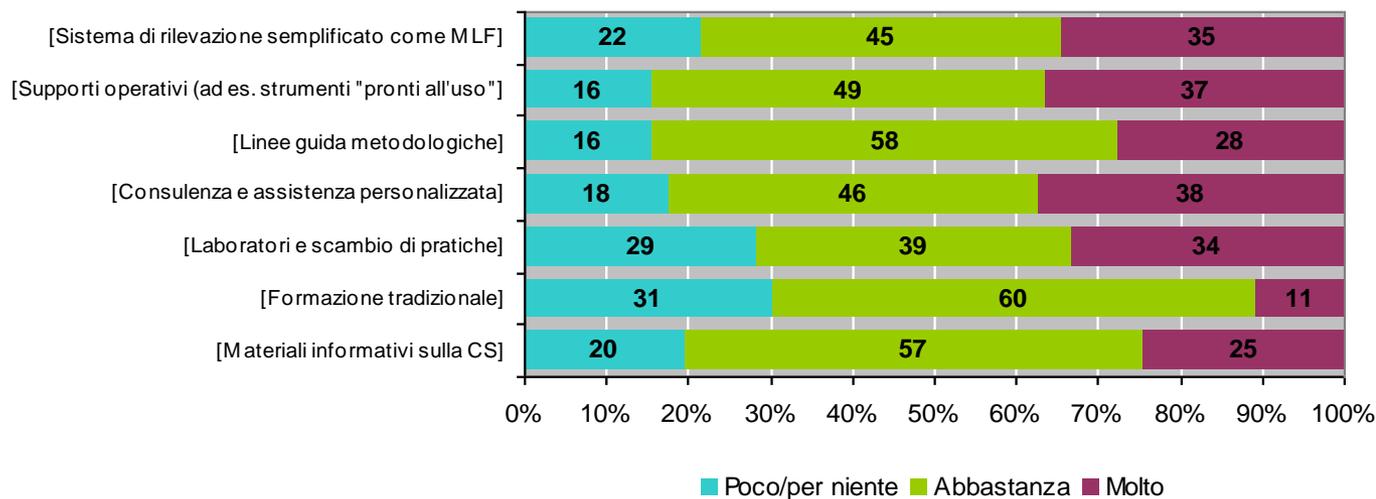
### La fase più critica nella rilevazione della CS



### Quali strumenti/metodologie vorrebbe approfondire



### Quali strumenti sono più utili per sostenere l'introduzione della CS nella PA



# MiglioraPA: Cosa è stato fatto

- Affiancamento a distanza e in presenza (4 laboratori territoriali, 8 webinar, 9 tutoriali, formazione on line sul CSM)
- 70 percorsi completi di CSM nelle regioni obiettivo convergenza
- Cassetta degli attrezzi generica o specifica (basata su un percorso a 6 fasi e su un modello a 6 dimensioni)
- MiglioraPa.it

# MiglioraPA: La Cassetta degli attrezzi 1.

**La CdA generica** contiene gli strumenti generici (template), da personalizzare in base alle proprie esigenze (scelta del servizio, scelta della modalità di rilevazione, etc.) e considerando le fasi seguenti

## **1 Individuazione del servizio prioritario, a sua volta suddivisa in:**

- a. individuazione del servizio da monitorare
- b. analisi del processo di lavoro del servizio prescelto

## **2 Impostazione della Customer Satisfaction, a sua volta suddivisa in:**

- a. definizione della strategia da adottare
- b. scelta del metodo da adottare (profondità/emoticon)
- c. scelta degli strumenti
- d. progettazione del questionario e test
- e. piano di campionamento

## **3 Realizzazione della Customer Satisfaction, a sua volta suddivisa in:**

- a. somministrazione del questionario
- b. raccolta delle informazioni
- c. caricamento dei dati

## **4 Analisi dei dati, a sua volta suddivisa in:**

- a. elaborazione dei dati
- b. interpretazione dei risultati
- c. restituzione

## **5 Impostazione dei piani di miglioramento, a sua volta suddivisa in:**

- a. definizione degli ambiti di miglioramento
- b. redazione del piano delle azioni di miglioramento
- c. impostazione del monitoraggio in itinere delle azioni di miglioramento

## **6 Comunicazione dei risultati, con il relativo piano di diffusione.**

# MiglioraPA:La Cassetta degli attrezzi 2.

**Le 20 CdA specifiche per servizi standard** contengono gli strumenti già impostati per alcuni dei più diffusi servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni. In particolare **la scheda di analisi del processo e il questionario**, sono stati già adattati allo specifico servizio (ad esempio: il servizio URP o la manutenzione del verde pubblico) e sono già pronti per l'impiego da parte di amministrazioni con servizi analoghi, da personalizzare solo con i dati delle rilevazioni sul campo:

**Cassetta 1: Gestione del Front Office di un URP**

**Cassetta 1a: Gestione dei reclami – URP**

**Cassetta 2: Valutazione sito internet**

**Cassetta 3: Rilascio certificati – Ufficio Anagrafe (Comune)**

**Cassetta 4: Richiesta variazioni – Ufficio Anagrafe (Comune)**

**Cassetta 5: Assistenza domiciliare – URP (Comune)**

**Cassetta 6: Supporto alla ricerca del lavoro – Centro per l'impiego (Provincia)**

**Cassetta 7: Centro unico di prenotazione – CUP (ASL)**

**Cassetta 8: Sportello attività produttive – SUAP (Comune – servizio erogato allo sportello)**

**Cassetta 8a: Sportello attività produttive – SUAP (Comune - servizio erogato online)**

**Cassetta 9: Prestito/consultazione – Biblioteca**

**Cassetta 10: Gestione mensa – Servizi scolastici (Comune)**

**Cassetta 11: Gestione, cura e manutenzione del verde pubblico (Comune)**

**Cassetta 12: Servizio 118 – Assistenza 118 (ASL)**

**Cassetta 13: Concessione agevolazione – Servizi sociali (Comune)**

**Cassetta 14: Assegnazione alloggi – Ufficio Amministrativo (Comune)**

**Cassetta 15: Centro sociale terza età – Servizi sociali (Comune)**

**Cassetta 16: Iscrizioni asili nido – Servizi sociali (Comune)**

**Cassetta 17: Gestione richieste – Consulteri (ASL)**

**Cassetta 18: Gestione richieste – Ufficio Dipendenze (ASL)**

# MiglioraPA: Dimensioni/indicatori

## ACCESSIBILITA'

- facilità nel raggiungere il servizio
- facilità nell'accesso alle informazioni di cui ho bisogno
- presenza di barriere architettoniche

## ADEGUATEZZA

- completezza e chiarezza delle informazioni
- aggiornamento delle informazioni
- chiarezza segnaletica per raggiungere il servizio
- semplicità del linguaggio

## CAPACITA' DI RISPOSTA

- utilità/convenienza rispetto ad altri canali
- chiarezza nella segnalazione di errori
- facilità nell'ottenere documenti
- tempi di attesa

## DESIGN DEL SITO/ASPETTI TANGIBILI

- semplicità della navigazione; gradevolezza della grafica; organizzazione delle pagine
- pulizia e comfort degli ambienti; funzionalità

## GESTIONE CONTATTO CON L'UTENTE

- facilità nell'effettuare reclami
- facilità nel contattare/formulare un quesito
- tempi risoluzione reclamo/risposta

## MIGLIORAMENTO RAPPORTO PA CITTADINI/PERSONALE

- semplificazione delle attività;
- miglioramento immagine ente
- cortesia, disponibilità, correttezza, trasparenza, professionalità operatori



Strumenti

Iniziative

Risorse

Newsletter

Centro Risorse CAF

Cerca nel sito



Home > Iniziative > MiglioraPA >

CAF per MIUR

Mettiamoci la faccia

**MiglioraPA**

Migliorapa.it

Cassetta degli attrezzi

Tutorial

Webinar

Amministrazioni coinvolte

Contatti

Miglioramento Giustizia

Procedura europea CAF

Valutazione performance

## Notizie MiglioraPA

### MiglioraPA, strumenti a servizio della customer satisfaction

 29 gennaio 2014 - L'iniziativa, ormai conclusa, promossa dal Dipartimento per la Funzione Pubblica per promuovere la cultura e diffondere strumenti di CSM nelle pubbliche amministrazioni delle regioni obiettivo convergenza, ha prodotto e messo a disposizione, nella logica del riuso, una serie di strumenti, liberamente e soprattutto facilmente utilizzabili per la realizzazione di percorsi di customer da parte di qualsivoglia amministrazione, centrale o locale, che vi abbia interesse.

## MiglioraPA



### "MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici", è l'iniziativa promossa dal

Dipartimento per la Funzione Pubblica - realizzata in collaborazione con Forum PA e Lattanzio Associati - nel quadro del PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007 - 2013 finalizzata alla promozione della cultura della Customer Satisfaction e alla diffusione degli strumenti di customer satisfaction management nelle regioni obiettivo convergenza (ROC).

Le attività dell'iniziativa si sono articolate in due fasi progettuali.

Nella **prima fase** che si è conclusa a settembre 2012, è stata prodotta una

## Risorse

- > Esperienze
- > Focus
- > Interviste
- > Materiali
- > News



## Esplora

Benvenuti sulla PIATTAFORMA ON LINE del Progetto MiglioraPA, il sistema integrato di assistenza a distanza per offrire supporto alle Amministrazioni che intendono iniziare un percorso di Customer Satisfaction.

La piattaforma mette a disposizione 3 tipologie di strumenti: **nella sezione "Esplora"** approfondimenti e indicazioni metodologiche; **nella sezione "Chiedi"** uno spazio dedicato agli utenti di contatto e reciproca assistenza; **nella sezione "La tua indagine"** un applicativo organico e di facile utilizzo per la realizzazione di questionari on line.

Vi trovate **nella sezione "ESPLORA"**: iniziate il percorso di ricerca indicando di che amministrazione siete e servizio e fase metodologica cui siete interessati.  
**ATTENZIONE AD INDICARE UNA SOLA OPZIONE ALLA VOLTA PER CIASCUNA CATEGORIA DI RICERCA**

## Inizia da Qui!

### Che tipo di amministrazione sei?

passo 1 / 4

 Comuni	 Province	 Regioni	 Asl	 Camere di Commercio	 Università	 Amministrazioni Centrali	 Enti Previdenziali
---	---	--	--	--	---	---	---

### Che tipo di servizio ti interessa?

passo 2 / 4

 Altre tipologie	 asilo nido	 biblioteca	 assistenza domiciliare	 rilascio certificati	 tutela/agevolazioni sociali	 SUAP on line	 mensa
 centro anziani	 sito web	 SUAP	 assegnazione alloggi	 anagrafe	 gestione reclami	 URP	 verde pubblico

### a che fase della metodologia sei interessato?

passo 3 / 4

 Nessuna Scelta	 Individuazione servizio prioritario fase 1	 Impostazione dell'indagine fase 2	 Realizzazione dell'indagine fase 3	 Raccolta, elaborazione e analisi dei dati fase 4	 Impostazione dei piani di miglioramento fase 5	 Comunicazioni dei Risultati fase 6
--	--	---	--	---	--	--

### Le tue scelte ...

 Comuni	 biblioteca
---	---

Bene, hai finito, adesso ...

passo 4 / 4

[VAI ALLE INFORMAZIONI >>](#)

sei: **Comune**, sul servizio: **biblioteca**,

« nuova ricerca



## LE CASSETTE DEGLI ATTREZZI

INDAGINI PREIMPOSTATE per il servizio scelto

- [Indagine preimpostata Biblioteca](#)

Altre indagini per questa amministrazione



## DOCUMENTI DI SUPPORTO

Note e strumenti metodologici

- [Strumento 6b Questionario servizio specifico erogato allo sportello](#)
- [Realizzazione dell'indagine - Fase 3](#)
- [Strumento 5 Questionario servizio specifico erogato on line](#)
- [Comunicazione dei risultati - Fase 6](#)
- [Impostazione dei piani di miglioramento - Fase 5](#)



## PER APPROFONDIRE

Materiali didattici e informativi

- [Comunicare la Customer Satisfaction](#)
- [Il progetto MiglioraPA e la promozione del Customer Satisfaction Management](#)
- [Fare Customer Satisfaction. L'esperienza del Comune di Casalecchio di Reno](#)
- [Dare voce ai cittadini: il customer satisfaction management per la qualità dei servizi](#)
- [Il Comune di Modena: aspetti di un'esperienza sul campo](#)



## MiglioraPA - Sondaggi

### Benvenuti nella pagina **LA TUA INDAGINE** della Piattaforma on line di MiglioraPA!

In questa pagina trovate indagini di Amministrazioni che hanno partecipato al Progetto MiglioraPA costruite utilizzando **LimeSurvey**, un applicativo che permette la realizzazione di questionari e sondaggi online, senza richiedere particolari conoscenze di programmazione. Potete navigarle e scorrerle a piacere per prendere spunti utili.

### **VOLETE FARE ANCHE VOI UN'INDAGINE CON LIMESURVEY?**

**Contattateci!** Vi forniremo assistenza per accedere al sistema: potrete fare la vostra indagine personalizzata o replicarne una già esistente in modo semplice e veloce. Scrivete a: [migliorapa@funzionepubblica.it](mailto:migliorapa@funzionepubblica.it)

### **FAQ**

Consultate **le risposte a domande frequenti** poste da Amministrazioni che hanno già iniziato ad utilizzare questo strumento.

**Le seguenti indagini sono disponibili:**

**QUESTIONARIO INSIEME DEI SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLO**

---

**QUESTIONARIO SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLO**

---

**QUESTIONARIO SERVIZI ON LINE**

---

**QUESTIONARIO VALUTAZIONE SITO INTERNET**

---



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

**Per tutti i materiali  
Per ulteriori informazioni ed approfondimenti:**

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

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

[l.massoli@funzionepubblica.it](mailto:l.massoli@funzionepubblica.it)