

REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE SICILIANA
PRESIDENZA

Ufficio di diretta collaborazione del
Presidente della Regione

Servizio di pianificazione e
controllo strategico

13 FEB. 2007

Prot: 148

OGGETTO: Contributo alla definizione di una possibile rilevazione della "Customer Satisfaction"
all'interno dell'Amministrazione regionale

Ai Servizi di Pianificazione e Controllo
Strategico degli Assessori regionali
Loro SEDI

La direttiva 18 dicembre 2006, recante gli "Indirizzi per la programmazione strategica e la formulazione delle direttive generali degli Assessori per l'attività amministrativa e la gestione per gli anni 2007-2011" contiene al suo interno un deciso richiamo alla collaborazione fra l'utente/cliente con l'Amministrazione, formulando suggerimenti, segnalazioni e proposte che vadano nella direzione del miglioramento del servizio e della qualità erogata.

"E' compito di ogni singola Amministrazione formulare idonei standard e modalità di verifica degli stessi - anche ai fini delle responsabilità dell'Amministrazione (...) "Le Amministrazioni dovranno adottare e pubblicare gli standard di qualità e quantità di cui assicureranno il rispetto, essendo un dovere dell'Amministrazione valutare e monitorare i servizi resi.

(...) Vanno promossi, diffusi e sviluppati metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione degli stessi e finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi, utilizzando al meglio le risorse disponibili.⁽¹⁾ Tali

¹ La Direttiva 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" emanata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica - in G.U.R.S N. 80 del 5 Aprile 2004, così recita: "Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la "customer satisfaction" consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi."



**REGIONE SICILIANA
PRESIDENZA**

Ufficio di diretta collaborazione del
Presidente della Regione

**Servizio di pianificazione e
controllo strategico**

rilevazioni, unite ai dati provenienti dai controlli di gestione interni ai Dipartimenti regionali, potranno fornire obiettivi chiari e quantificabili per tutta la dirigenza nel suo complesso. (...)

I controlli strategici sono chiamati a validare gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti ed in base alle risultanze del rapporto avviato con i cittadini da parte delle singole Amministrazioni forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti.”

Metodo di lavoro

Una possibile modalità di lavoro potrà pertanto essere individuata utilizzando la seguente metodologia - offerta come contributo - che prevede una preventiva ricognizione del livello di customer satisfaction in atto, propedeutica a qualsivoglia attività di miglioramento successiva

1) Definizione degli standard di qualità e quantità – un decisivo contributo è dato dalla attenta definizione degli indicatori di qualità offerti, in grado di descrivere compiutamente il servizio/prodotto reso dall'Amministrazione:

- gli obiettivi di qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni;
- gli obiettivi di quantità si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

2) indagine a campione nei singoli Dipartimenti tramite la distribuzione di questionari anonimi ad un campione statisticamente significativo e rappresentativo di utenti avente l'obiettivo di:

- Verificare la percezione ed il grado di soddisfazione relativi ai servizi offerti dall'amministrazione regionale
- Verificare le aspettative relativi ai servizi offerti
- Cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte
- Cogliere le motivazioni dell'utente, per l'utilizzo del servizio



**REGIONE SICILIANA
PRESIDENZA**

Ufficio di diretta collaborazione del
Presidente della Regione

**Servizio di pianificazione e
controllo strategico**

3) Elaborazione dei risultati e predisposizione di report conteneti:

- Modalità di selezione del campione
- Frequentazione degli uffici
- Motivazione della frequentazione
- soddisfazione complessiva degli utenti (es. in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto) in merito alle caratteristiche del servizio/prodotto erogato e fruito)
- rappresentazione, tramite grafici e tabelle, delle curve delle aspettative e della reale percezione relative ai servizi/prodotti erogati e fruiti con cui:
 1. l'aspettativa degli utenti è distinta in "attesa desiderata" (= il grado di attesa oltre il quale ogni sforzo aggiuntivo sarebbe inutile) e "attesa accettabile" (= il livello minimo sotto il quale si è insoddisfatti). La situazione ottimale si ha quando la percezione si posiziona tra le due attese, in quella che viene definita "zona di tolleranza".
 1. gli utenti esprimono la propria opinione relativamente a un certo numero di affermazioni, es. su una scala graduata da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero), definendo la curva delle percezione
- punti di forza e di attenzione del servizio/prodotto
- conoscenza dei servizi offerti dalla Amministrazione
- suggerimenti per una migliore erogazione del servizio
- Rappresentazione dei valori degli Indicatori di qualità

Il collegio

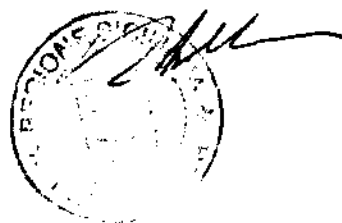


Tabella I

Caratteristiche di erogazione del servizio		Voto Da 1 a 10	Impegno dell'amministrazione	Obiettivo 2007	Obiettivo 2011
1	Orari di apertura adeguati		% di servizi erogati in ore pomeridiane in alcuni giorni della settimana		
			% di servizi erogati in ore pomeridiane in tutti i giorni della settimana		
2	Facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici		% di uffici facilmente raggiungibili con mezzi pubblici		
3	Di facile accesso per persone disabili		% di uffici di facile accesso alle persone disabili		
			% di uffici che presentano barriere architettoniche		
4	Segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile		% di uffici con segnaletica a norma, chiara e ben visibile		
5	Locali spaziosi e gradevoli		% di uffici con locali spaziosi e gradevoli		
6	Sale adeguatamente attrezzate		% di sale adeguatamente attrezzate		
			% di utenti soddisfatti		
7	Riservatezza per espletamento pratiche		% di utenti soddisfatti		
8	Necessaria tranquillità per erogazione servizio		% di utenti soddisfatti		
Personale addetto ai servizi					
9	Personale competente ed aggiornato		Numero di segnalazioni/reclami		
			% di utenti soddisfatti		
10	Personale di back office cortese e gentile		Numero di segnalazioni/reclami		
			% di utenti soddisfatti		
11	Personale di sportello gentile e disponibile		Numero di segnalazioni/reclami		
			% di utenti soddisfatti		
12	Personale di assistenza adeguato		Numero di segnalazioni/reclami		
			% di utenti soddisfatti		
Erogazione del servizio/prodotto					
13	Adeguate divulgazione dei servizi offerti		% di utenti soddisfatti		
14	Informazioni allo sportello chiare e tempestive		% di utenti soddisfatti		

Tabella 1

15	Informazioni via telefono e fax adeguate e tempestive	% di utenti soddisfatti			
16	Informazioni via internet adeguate	% di utenti soddisfatti			
17	Ispira sicurezza e fiducia grazie ad un'elevata affidabilità di dati e servizi	% di utenti soddisfatti			

Descrizione del servizio

18	Tempi d'attesa allo sportello adeguati	Tempo di attesa allo sportello % di sportelli/uffici dedicati ad un solo servizio % di utenti soddisfatti			
19	Pratiche espeditate in modo rapido	% di sportelli multifunzionali Tempo medio di risposta % di utenti soddisfatti			
20	Risposte chiare ed esaurienti	Tempo medio di risposta % di utenti soddisfatti			
21	Rispetto dei tempi previsti dal procedimento e/o tempi pubblicizzati	% di servizi resi entro i termini previsti dai procedimenti % di risposte entro 15 giorni			
22	Risposte ai reclami rapida ed esauriente	% di risposta ai reclami entro 15 giorni % di risposta ai reclami entro 30 giorni % di risposta ai reclami via e-mail			
23	Procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	% di servizi erogati tramite web % di servizi resi in un solo giorno			
24	Procedure informatiche semplici	% di utenti soddisfatti			
25	Servizio di prenotazione efficace e rapido	% di servizi erogati tramite prenotazione telefonica o via internet % di utenti soddisfatti			
26	Consulenze personalizzate anche su appuntamento	% di servizi resi su appuntamento % di utenti soddisfatti % di appuntamenti rispettati			
27	Ben collegato con altri servizi della Regione	% di utenti soddisfatti			

Accessori al servizio

28	Modulistica adeguata, chiara e di facile compilazione	% di presenza di modulistica nell'ufficio % di utenti soddisfatti			
----	---	--	--	--	--

Tabella I

29	Presenza di moduli di autocertificazione adeguati	% di presenza di moduliistica nell'ufficio			
		% di utenti soddisfatti			
30	Offerta di materiale audio, video, CD-ROM adeguata	% di presenza di materiale di sussidio nell'ufficio			
		% di utenti soddisfatti			
31	Offerta di materiali illustrativi adeguata	% di presenza di materiale di sussidio nell'ufficio			
32	Presenza postazioni informatiche, Internet e multimediali a disposizione d	% di presenza di postazioni informatiche a disposizione dell'utente			
		% di presenza di postazioni informatiche a disposizione dell'utente funzionante			
		% di utenti soddisfatti			