

Progetto “Un V 😊 T 😞 alla PA”

La rilevazione sistematica della *customer satisfaction* nei servizi di sportello delle amministrazioni pubbliche

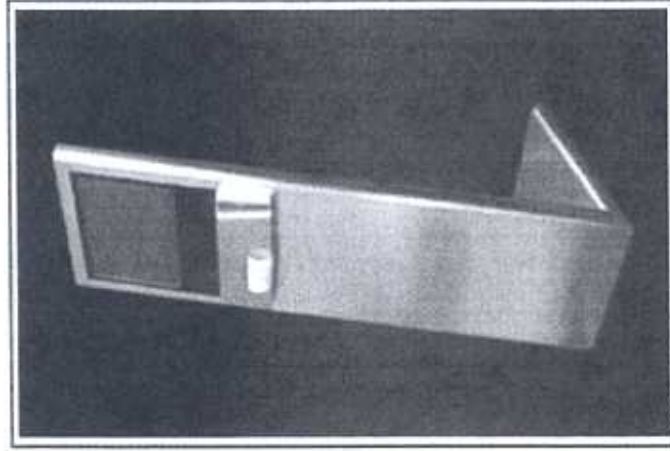
BACKGROUND DEL PROGETTO

- La rilevazione della soddisfazione dei cittadini/utenti nei confronti del servizio ricevuto è uno degli strumenti che le amministrazioni utilizzano per misurare la qualità percepita delle proprie prestazioni
- La rilevazione della *customer satisfaction* consente ai cittadini/utenti di manifestare il proprio punto di vista
- Esistono sistemi di rilevazione sistematica della *customer satisfaction* che consentono, in tempo reale, di raccogliere i pareri dei cittadini/utenti sul servizio ottenuto
- Fra le varie possibilità, l'espressione di un giudizio tramite gli *emoticons* ha il vantaggio di avvalersi di una modalità di comprensione e utilizzo immediati e capace al tempo stesso di fornire una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi, a basso grado di complessità, erogati tramite sportello e on line
- L'informazione ottenuta con gli *emoticons* (sintetizzabile con sistemi di *reporting* periodico), sebbene parziale rispetto a quella ottenibile tramite indagini di *customer satisfaction*, è utilizzabile quale strumento di gestione per diverse finalità: per la valutazione della qualità percepita e del miglioramento nel tempo dei servizi erogati, per promuovere la partecipazione degli utenti, nonché per azioni di informazione/comunicazione al pubblico e agli stakeholders

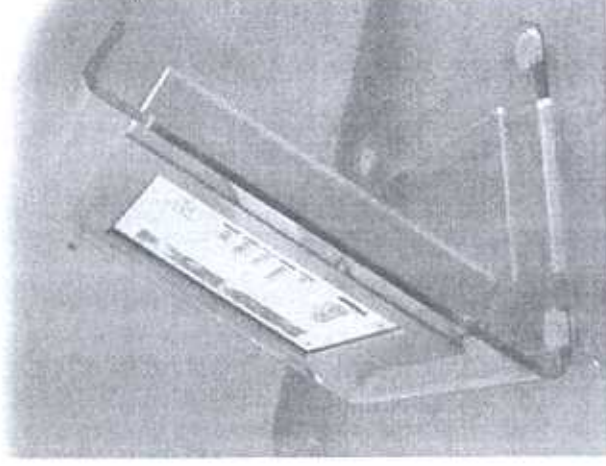
LE FINALITÀ DEL PROGETTO PILOTA

- VERIFICARE L'APPLICABILITA'/ADATTABILITA' DEL "MODELLO EMOTICON" AL CONTESTO ITALIANO
- FUNGERE DA VOLANO PER COINVOLGERE DIVERSE TIPOLOGIE DI AMMINISTRAZIONI/ENTI NELLA SPERIMENTAZIONE
- COMUNICARE AI CITTADINI LA VOLONTA' POLITICA DI DAR LORO VOCE

DUE POSSIBILITA' DI RILEVAZIONE



← Il "TOTEM", è installato nella zona pubblica dell'ufficio, e rileva la *customer satisfaction* per tutti gli sportelli.



← Il "TOUCHPAD" è installato ad ogni sportello e rileva la *customer satisfaction* per ogni singolo sportello.

ESEMPIO DI UN TOUCHPAD CON EMOTICONS

1. Come valuta il servizio ricevuto ?



Buono Medio Insoddisfacente

2. Se ritiene il servizio insoddisfacente,
qual è la ragione principale?



Troppo
tempo

Personale poco
cortese/ poco

Pratica non
risolta

professionale

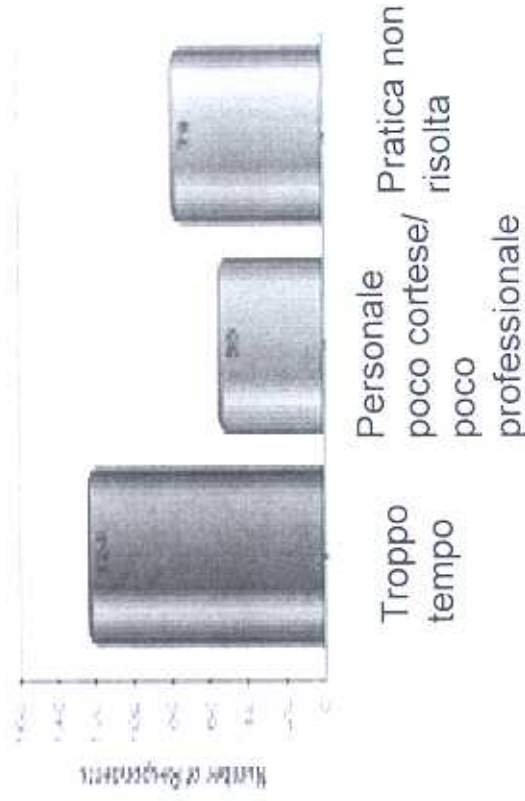
REPORTING

1° STEP: Livello generale di soddisfazione



2° STEP: I motivi dell'insoddisfazione

Il 2° STEP favorisce una analisi delle principali criticità del disservizio e consente di sviluppare azioni di miglioramento



Due casi di studio

- Distretto di Harborough:

Misurazione multicanale della *customer satisfaction* attraverso gli emoticons, risultati del reporting utilizzati come KPI per la strategia di Performance Management.

Alcune criticità sono emerse sulla qualità del sito web, il che ha consentito un intervento di miglioramento.

- Rutland County Council

Customer feed-back via emoticons per valutare le ricadute della strategia di “migrazione” di alcuni servizi sul web al fine di realizzare risparmi di spesa.

http://www.rutland.gov.uk

File Address Bookmarks Favorites Sync

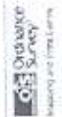
http://rutland.gov.uk

Rutland County Council

2015/16 Strategic Plan
 Education & Learning
 Employment & Training
 Health & Social Care
 Housing
 Highways
 Leisure & Culture
 Planning & Estates



Skills



OS Skills
 Building a brighter future

0345 450 4500

Wednesday 14 January and Thursday 15 January 2009



Consultation on Spending
 Taxpayers are encouraged to take part in consultation that will decide which services will be given priority by Rutland County Council during 2009. A three week consultation started in early January...



Latest Road News

Week Commencing 16 January 2009 Temporary traffic lights will be in use on Main Street, Marton from the 19th to the 27th January when the carriageway is pitched. Freeway edging and verge damage...



Have Your Say on School Admissions...

The local community, in particular parents of children applying for Rutland schools next year, are being encouraged to comment on the proposed local admission arrangements that have been put out for consultation...



New Award for Young People

Rutland County Council is supporting an exciting new award by The Lord-Lieutenant of Rutland, Dr Laurence Howard, to recognise the achievements of young people aged 11-19 in the County. Dr Howard has...



Active Rutland Booklet

Rutland County Council has recently launched the Active Rutland initiative, to help encourage people over 50 to get more active in local fun and friendly environments. As part of the initiative to...



Quick Links

- Customer Services Leads
- 2015/16 Strategic Plan
- Document Library
- Business Management
- Council Tax Information
- Business Rates
- Planning and Building Control
- Recycling Collection Points
- Your County Councillor
- Zacarias
- Planning Department
- Benefits & Welfare
- Business Information
- Business Information
- Business Information
- Rutland Library Service
- School Admissions
- parish meeting
- Public Rights of Way
- Local Government Framework
- Your Rutland Choice
- Latest updates
- Calendar
- 2009/10 Budget
- 2009/10 Budget
- 2009/10 Budget
- 2009/10 Budget
- 2009/10 Budget
- 2009/10 Budget



PUNTI DI DISCUSSIONE

1. Valutazione dell'impatto sull'organizzazione, sugli utenti e sul pubblico
2. Ambiti di possibile applicazione (quali servizi, quanti sportelli, volume di transazioni)
3. Tempistica di avvio
4. Modalità di presidio e di coinvolgimento del personale
5. Modalità di monitoraggio e *reporting* per le finalità del pilota