

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Premessa

Il D.Lgs. n. 74/2017 pone particolare attenzione, nella definizione della Performance organizzativa, alla valutazione della qualità dei servizi e alla misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza finale:

- **art. 14 (Organismo indipendente di valutazione della performance)** comma 4 bis del D.Lgs. n. 150/2009
- **art. 19-bis (Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali)** del D.Lgs. n. 150/2009 (anche per questo articolo gli enti locali non devono adeguare i propri ordinamenti e sarà oggetto di specifico accordo da sottoscrivere in sede di Conferenza unificata)

articoli cui gli enti locali non devono adeguare i propri ordinamenti, e che saranno oggetto di specifico accordo, da sottoscrivere ai sensi dell'articolo 4 del decreto legislativo n. 281 del 1997, in sede di Conferenza unificata

La Valutazione della qualità dei servizi

Per impostare un sistema di valutazione della qualità dei servizi l'ente può utilizzare alcune possibili opzioni:

- analisi di alcuni (es. due/tre) servizi fondamentali rivolti all'esterno;
- analisi di tutti i servizi fondamentali rivolti all'esterno ed eventualmente di quelli rivolti all'interno;
- analisi della qualità complessiva dei servizi dell'ente somministrata ad un campione significativo di cittadini.

Dimensioni di analisi	Tecnica utilizzata	Misure/Target	Note
Qualità di singoli servizi dell'ente	Questionari	Indicatore con qualità positiva per almeno il 75% delle risposte	Somministrazione di questionari agli utenti una volta l'anno per alcuni servizi importanti
Qualità di ente	Questionari	Indicatore con qualità positiva per almeno il 75% delle risposte	Somministrazione di questionari ai cittadini gli utenti una volta l'anno che riassumono i servizi dell'ente
Raccolta delle eventuali certificazioni di qualità presenti nell'ente	Raccogliere gli esiti delle certificazioni o verifiche fatte da organi esterni sulla qualità dei servizi dell'ente Descrizione del contenuto	Dati positivi raccolti Indicatori di risultato più importanti	Raccolta delle certificazioni di qualità presenti nell'ente e utilizzo delle stesse per il controllo di gestione

QUALITÀ DI SINGOLI SERVIZI DELL'ENTE O DELL'ENTE NEL SUO INSIEME

Funzioni/Servizi dell'ente coinvolti nella analisi di customer satisfaction	Soggetto che realizza la customer (I=interno E=esterno)	Totale questionari rilevati	Target: (es. 75% di risposte positive)	% di risposte positive ...	Altro
Es. Intero ente					
Servizio X					
Servizio Y					

[...].					
[...].					

La valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza, potrà poi essere inserita nel Piano degli obiettivi (DUP e PEG) come:

- obiettivo di performance organizzativa generale di ente, che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione dei singoli Dirigenti/Posizioni Organizzative;
- obiettivo di performance organizzativa di singoli settori/servizi, e quindi attribuito soltanto ai Dirigenti/Posizioni organizzative responsabili dei servizi oggetto di analisi.

Si propone, a titolo di esempio un possibile modello di Questionario di Customer Satisfaction.

QUESTIONARIO

Struttura di un questionario di customer satisfaction al fine di definire un prototipo di base; la valutazione su 4 gradi permette anche di distinguere i giudizi positivi (molto soddisfatto e abbastanza) da quelle non positivi (poco e per nulla), ai fini della elaborazione degli esiti e degli indicatori di risultato.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI XXXXXXXXXXXXXXXX

Gentile signora, egregio signore

----- sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dell'utente relativamente ai servizi offerti dal Servizio XXXXXXX.

L'Amministrazione si impegna a raccogliere l'opinione dei cittadini al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande contenute in questo questionario, in quanto la sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le sue aspettative.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

Cordialmente,

Il Servizio _____

ANAGRAFICA DELL'UTENTE

1) Sesso: Maschio (1) ☐ Femmina (2) ☐

2) Età: fino a 34 anni (1) ☐ 35-49anni (2) ☐ 50-64 anni (3) ☐ 65 anni e più (4) ☐

3) Titolo di studio:
Elementare o s/titolo (1) ☐ Media inferiore (2) ☐ Media superiore (3) ☐ Laurea (4) ☐

4) Condizione
Occupato lavoratore dipendente (1) ☐
Occupato in proprio/libero professionista (2) ☐
Disoccupato (3) ☐
Casalinga (4) ☐
Studente (5) ☐
Ritirato dal lavoro (6) ☐
Altro (7) ☐

IN ALTERNATIVA PER ENTI O SOCIETA'

1bis): Ente (1) ☐ Associazione (2) ☐ Società (3) ☐

5) Residenza: Provincia di -----(1) ☐ Altre Province (2) ☐

6) Cittadinanza: Italiana (1) ☐ Straniera (2) ☐

7) Frequenza di utilizzo del servizio:
quotidiana (1) ☐ settimanale (2) ☐
mensile (3) ☐ saltuaria (4) ☐

8) Qual è la principale motivazione di frequenza negli uffici
per ottenere informazioni su _____ (1) ☐
per inoltrare / verificare una pratica (2) ☐

altro _____.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: nelle domande delle prossime pagine, per ogni fattore elencato, le chiediamo di esprimere il suo parere sui seguenti parametri:

- 1) ASPETTI LEGATI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI (dimensione tecnica)
- 2) ASPETTI LEGATI ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO (dimensione di accessibilità)
- 3) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITÀ E PRONTEZZA DEL SERVIZIO DA LEI FRUITO (dimensione temporale)
- 4) ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO (dimensione relazionale)
- 5) ASPETTI LEGATI ALLA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA E DELL'AMBIENTE FISICO DEL SERVIZIO (dimensione ambientale)

Per tutti le categorie in cui sono articolati questi aspetti, le chiediamo di darci una doppia valutazione: la prima (SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO) è il GIUDIZIO SULLA CAPACITÀ DI SODDISFARE I BISOGNI DELL'UTENZA del servizio/prestazione appena fruito. La seconda valutazione (IMPORTANZA) è utile per capire la sua opinione su quali caratteristiche del servizio rivestono per Lei maggior peso.

Dal confronto tra GIUDIZIO e IMPORTANZA da lei assegnato al singolo aspetto, l'ente sarà in grado di individuare gli ambiti di miglioramento principali su cui agire, così da garantire alla cittadinanza livelli di qualità nell'erogazione del servizio coerenti alle sue aspettative.

N.B.: NEL COSTRUIRE IL QUESTIONARIO SI POSSONO RIDURRE LE DOMANDE RIPORTATE DI SEGUITO O NON VALUTARE ALCUNI ASPETTI DI ANALISI.

9) Aspetti del servizio che le chiediamo di valutare:

(introdurre domande riguardanti le caratteristiche specifiche del servizio) domande di esempio:

Il grado di precisione delle risposte fornite dagli operatori
Ritiene che i servizi forniti semplifichino gli adempimenti richiesti?
Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute e della loro chiarezza?
.....

procedura di accesso al servizio snella, veloce e comprensibile
modulistica chiara e facile da compilare
disponibilità di modulistica e informazioni on-line

orari e giorni di apertura
tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'operatore
tempo che è stato necessario per espletare la pratica con l'operatore
tempo di attesa per risposte a telefonate, e-mail, sms, fax
tempestività di completamento del servizio richiesto
.....

personale competente e professionale
informazioni fornite in modo chiaro e completo
capacità di far sentire a proprio agio le persone
personale cortese ed educato
disponibilità a dare informazioni telefoniche
.....

IMPORTANZA										
ininfluente					ininfluente				ininfluente	
poco					poco				poco	
importante					importante				importante	
molto					molto				molto	
SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO										
non sa					non sa				non sa	
ner nulla					ner nulla				ner nulla	
poco					poco				poco	
abbastanza					abbastanza				abbastanza	
molto					molto				molto	

9) Aspetti del servizio che le chiediamo di valutare:	SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO FRUITO					IMPORTANZA				
facilità di accesso alla struttura (viabilità, parcheggio, entrata)										
adeguatezza degli ambienti (ampiezza e funzionalità della superficie)										
pulizia dell'ambiente										
riservatezza dell'ambiente										
chiarezza e completezza della segnaletica interna ed esterna										
facilità di accesso alla struttura (viabilità, parcheggio, entrata)										

10) La questione per la quale si è rivolto a questo servizio è stata risolta?

	molto	abbastanza	poco	per nulla	non sa
Efficacia del servizio (1)					

11) Qual è il suo giudizio complessivo sul SERVIZIO:

	molto	abbastanza	poco	per nulla	non sa
Giudizio Complessivo (1)					

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO?

4. ANALISI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: CUSTOMER SATISFACTION
 In questo caso si prendono le indagini di customer satisfaction condotte in modo autonomo dall'Amministrazione comunale **con questionari anonimi somministrati online o nella forma del questionario autocompilato dall'utente al termine dell'erogazione del servizio.**

Servizi dell'ente coinvolti nella analisi di customer satisfaction	Totale questionari rilevati	Target: (es. 75% di risposte positive)	% di risposte positive	Valutazione finale
Servizio H	40	75%	80%	100%
Servizio X	20	75%	76%	100%
Servizio Y	30	75%	60%	60%
Servizio Z	30	75%	80%	100%
Media finale				90%

Si farà poi la media delle diverse customer realizzate dall'ente; per ognuna il target sarà quello di avere una percentuale (es. il 75%) di risposte positive; in caso di raggiungimento del target si considera la valutazione finale al 100%, diversamente, si andrà a considerare la percentuale di risposte positive.

A conclusione del processo, una tabella di sintesi dovrebbe rappresentare la valutazione complessiva in centesimi della Valutazione della Performance organizzativa, comprendendo anche gli esiti delle forme partecipative dell'utenza.

Esempio:

Indicatori	Realizzazione	Valutazione %
1 Percentuale di realizzazione degli obiettivi di Peg/Pdo Anno x	90%	90%
2.1 Programmazione e gestione delle risorse	80%	80%
2.2 Rispetto dei parametri accertamento ente deficitario	SI	100%
2.3 Rispetto obiettivi di finanza pubblica	SI	100%
3. Indicatore annuale tempestività dei pagamenti	SI	100%
4. Analisi qualità dei servizi: customer satisfaction	SI	90%
Risultati Performance Organizzativa (Media delle percentuali di cui sopra)	x%	x%