



Marzia Giovannetti

26 novembre 2019 - Cagliari

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

Migliorare la qualità dei servizi attraverso la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione dei cittadini utilizzando come **azioni strategiche**

- Informazione
- Comunicazione
- Tecnologie

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

Ruolo della pubblica amministrazione

- soddisfazione del cittadino
- anticipazione dei bisogni

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

Obiettivi della PA

- Informare e rispondere a nuovi diritti
- mettere in relazione amministrazione e cittadini
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi
- favorire lo sviluppo sociale, economico e culturale
- accelerare la modernizzazione di apparati e servizi
- far dialogare uffici dello stesso ente tra loro.

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

Negli ultimi decenni si è assistito ad un cambiamento radicale nella relazione tra pubblica amministrazione e società che ha portato alla trasformazione del cittadino

- da soggetto passivo a **utente**
- con un conseguente necessario orientamento verso una **cultura del servizio** e lo sviluppo nella PA di una **cultura di marketing e della comunicazione**.

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

Modalità d'intervento

- creazione di unità di relazione con l'utenza frontale (**URP**)
- elaborazione di documenti di trasparenza amministrativa (**Carta dei servizi**)
- introduzione di politiche integrate di comunicazione e **marketing dei servizi** pubblici.

Customer satisfaction e Pubblica Amministrazione

La Customer Satisfaction si è sviluppata consentendo agli attori istituzionali di effettuare un **controllo sulla qualità** dei prodotti e dei servizi erogati.

La misurazione del grado di soddisfazione del pubblico di riferimento è ormai uno **strumento indispensabile** per la costruzione di una PA:

- efficace
- democratica
- aperta a un ruolo attivo dei cittadini.

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

- *Citizen satisfaction* = soddisfazione del cittadino
- **Soddisfazione** strettamente collegata alle **aspettative esplicite e latenti** del cittadino e alla percezione del servizio ricevuto.

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

Erogazione dei servizi
attraverso due **modalità
interconnesse**:

- multicanalità
- telematizzazione delle
relazioni con i cittadini
(sportello +Internet)

Customer satisfaction e Pubblica Amministrazione

La rilevazione della customer satisfaction risponde alle seguenti finalità:

- **acquisire conoscenza** su esigenze, bisogni e aspettative
- favorire l'emersione di **bisogni latenti** e l'ascolto di cittadini deboli
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la **partecipazione**
- verificare l'**efficacia delle policies**
- rafforzare la **presenza sul territorio**
- incrementare il livello di **fiducia dei cittadini** rispetto alla PA.

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

Ruolo centrale del cittadino

- destinatario di servizi
- risorsa strategica

da coinvolgere nella valutazione della rispondenza ai bisogni reali dei servizi erogati.

**Customer
satisfaction e
Pubblica
Amministrazione**

- **Impostazione** della rilevazione
- **conduzione** dell'indagine
- **analisi** dei dati
- realizzazione del **piano di miglioramento**
- azioni di **comunicazione**



miglioramento della qualità
dei servizi pubblici e
rimodulazione degli stessi in
base al feedback raccolto

Sistemi di misurazione

Critical Incident Technique (CIT)

Customer satisfaction survey (CSS)

Servqual

Kano

Sistemi di misurazione

- Linee telefoniche dedicate e/o numeri verdi
- Cassette dei suggerimenti
- Totem e/o display interattivi



Customer satisfaction e Pubblica Amministrazione

Considerando che il reale patrimonio di ciascuna organizzazione è la propria **utenza**, la CS diventa il cardine della filosofia gestionale e fornisce una prospettiva nuova, spostando l'asse strategico delle decisioni e del servizio verso l'esterno (verso i bisogni del pubblico ma anche degli amministratori e delle parti sociali).

Evoluzione normativa

1993

D.lgs. n. 29 del 3 febbraio

"Razionalizzazione della organizzazione delle Amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 3 della legge 23 ottobre 1992, n. 42"

1995

Decreto Presidenziale del Consiglio dei Ministri del 19 maggio

"Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici a fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi"

1999

D.lgs. n. 286 del 30 luglio

"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, del rendimento dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 13 della legge 15 marzo 1997, n. 59"

2000

Legge del 7 giugno, n. 59

"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

2001

D.lgs. n. 145 del 30 marzo

"Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"

Evoluzione normativa

2002

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio (c.d. Direttiva Frattini)

"Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

2004

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo

"Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni"

2005

Direttiva del Ministro per l'Innovazione del 27 luglio

"Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti"

2006

Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella PA del 19 dicembre

"Per una pubblica amministrazione di qualità"

2009

D.lgs. n. 150 del 27 ottobre

"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblica e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"

Evoluzione normativa

2012

Legge 7 dicembre, n. 213

"Conversione in legge, con modificazioni, del D. L. 30 ottobre 2011, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012"

2013

D.lgs. n. 33 del 14 marzo

"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazione da parte delle pubbliche amministrazioni"

2015

Legge del 7 agosto, n. 124 (c.d. Decreto Madia)

"Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche"

2017

D.lgs. n. 150 del 27 ottobre

"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"



Grazie per l'attenzione!

m.giovanetti@inapp.org