

Un cruscotto informativo

L'uso finale di un Cruscotto informativo online, accessibile a vari livelli sulla base di password specifiche, è oramai diffuso anche nelle aziende di servizi poiché permette agli amministratori di monitorare rapidamente l'andamento dei giudizi relativo ai singoli servizi erogati e di rapportare le richieste dell'utenza ai costi e ai vincoli interni. Valutando al meglio, ad esempio, nuovi schemi o piani di comunicazione esterna, oppure strategie di investimenti articolate su priorità diverse da quanto inizialmente programmato.

Il sistema è stato sperimentato con successo in differenti declinazioni all'interno di realtà locali del comprensorio Modenese, Bolognese e Mantovano. Alla sua prima applicazione, il Comune di Lugo è stato premiato nel 2003, a Roma, al Forum della Pubblica Amministrazione, nell'ambito dell'iniziativa "I Successi di Cantieri".

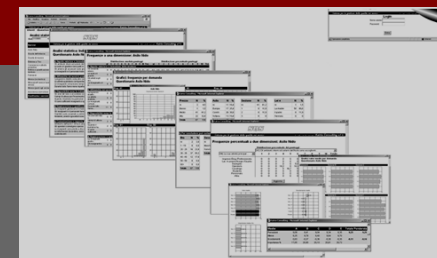
Sinopsis Lab
Via Montanara e Curtatone 99
46100 Mantova

Tel.: 0376.288029
Fax: 0376. 318930
E-mail: sinopsislab@sinopsislab.it
www.sinopsislab.it

SINOPSIS LAB
LABORATORIO DI INNOVAZIONE E RETI TERRITORIALI

Osservatorio operativo

**Qualità dei
Servizi**

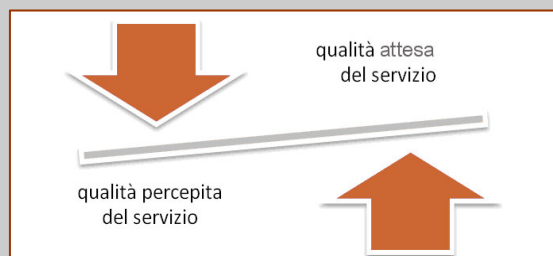


Sinopsis Lab

Metodologia Servqual

Il sistema teorico di riferimento più conosciuto e sperimentato, nelle sue varie declinazioni, è noto come SERVQUAL, e si fonda sulla definizione del concetto di qualità del servizio espressa dallo scostamento tra la qualità attesa e la qualità percepita rispetto ad un determinato servizio.

L'obiettivo è riuscire a misurare direttamente, attraverso un'indagine statistica, la percezione che gli utenti hanno delle effettive prestazioni rispetto alle loro attese. La qualità del servizio viene infatti interpretata dal grado di discrepanza tra le aspettative o i desideri degli utenti e le loro percezioni.



Si analizzano cinque sezioni riferite alle corrispondenti dimensioni di base della qualità di un servizio:

- 1 aspetti tangibili, aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
- 2 affidabilità, capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso;
- 3 capacità di risposta, volontà di aiutare gli utenti e di fornire il servizio con prontezza;
- 4 capacità di rassicurazione, competenza e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
- 5 empatia, assistenza premurosa ed individualizzata.

Un **“Osservatorio sulla Qualità dei Servizi”**, inteso come un moderno sistema di gestione, immediato da usare e periodico nelle applicazioni, consente agli amministratori dei servizi pubblici, come accade per quelli privati, di prendere decisioni tenendo conto di informazioni oggettive e tempestive sulle reali attese e necessità degli utenti. L'efficacia e l'efficienza del sistema sono garantite dall'uso della **piattaforma software SQS © 2003** progettata e realizzata dal prof. Alberto Cazzola, del Dipartimento di Scienze Statistiche, utilizzabile in convenzione come previsto dall'Università di Bologna.”

Il percorso formativo e operativo sperimentato da Sinopsis Lab è in grado di:

- [1] costruire osservatori sulla qualità dei servizi che si basano sullo svolgimento automatico di indagini di *Customer satisfaction* in modo estremamente efficiente e con risorse interne praticamente trascurabili (*user friendly*);
- [2] offrire per ogni singolo servizio un supporto software appositamente sviluppato, accessibile via internet, consentendo a ciascuno di avviare indagini e valutare autonomamente i propri risultati, così come all'Ente Centrale di supervisionare l'intero processo e le prestazioni di tutti i servizi;
- [3] formare e assistere ciascun servizio, creando le competenze necessarie per gestire autonomamente e correttamente indagini statistiche di base, intese come strumenti di monitoraggio continuo della qualità percepita e attesa dagli utenti, come riscontri agli standard promessi nell'eventuale Carta dei Servizi o nell'eventuale Certificazione ISO;
- [4] attivare un nuovo canale di comunicazione verso gli utenti, proponendo loro alcuni dati sintetici relativi ad ogni specifica indagine, ed indicando brevemente i risultati ottenuti e il gruppo di miglioramento che si occuperà di gestire risposte ed eventuali criticità.

Contesto di riferimento

Il quadro legislativo in continua evoluzione, le dinamiche di sviluppo, le nuove esigenze, le risorse limitate, il dover fronteggiare le emergenze sono solo alcuni dei problemi che l'Amministrazione è costretta a gestire quotidianamente all'interno di una programmazione complessa e articolata come quella che deriva dall'offerta dei servizi pubblici.

In riferimento alla Direttiva 24 marzo 2004 del DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA sulla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” che ha formalizzato la crescente attenzione dei cittadini alla qualità dei servizi pubblici di cui usufruiscono e la particolare cura che gli amministratori dedicano alla loro promozione e comunicazione, si rileva la crescente necessità da parte dell'Amministrazione pubblica di attivarsi per migliorare i servizi offerti. Ad esempio attraverso la carta dei servizi, la certificazione con norma UNI EN ISO 9001:2000, la rendicontazione sociale e dei risultati ottenuti attraverso le numerose attività svolte. Tutti i procedimenti che intendono chiarire e migliorare i processi interni, per poi offrire maggiore qualità e trasparenza al cittadino.

Alcuni servizi di riferimento

- ◆ Asilo Nido
- ◆ Biblioteca
- ◆ Farmacia
- ◆ Mensa
- ◆ Servizi alla Persona
- ◆ Servizi cimiteriali
- ◆ Servizio Trasporto Scolastico
- ◆ Ufficio Commercio e Attività Produttive
- ◆ Ufficio Edilizia e Pianificazione del Territorio
- ◆ Ufficio Relazioni per il Pubblico - URP