



Roma, **9 FEB. 2018**

ORDINE DI SERVIZIO N. 5/DG

Oggetto: Modello di scheda di rilevazione della "soddisfazione dell'utente".

Il D.Lgs 74/2017 ha previsto la partecipazione dei cittadini ed in genere degli utenti finali delle PP.AA. al processo di misurazione delle performance organizzative e richiede a ciascuna Amministrazione di adottare sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati.

Il termine "soddisfazione dell'utente" o "customer satisfaction", indica la misura di quanto i prodotti e i servizi forniti da un'organizzazione abbiano soddisfatto gli utenti. Il grado di soddisfazione costituisce dunque un indicatore chiave per qualsiasi Amministrazione e la capacità delle organizzazioni di assicurare la customer satisfaction è strettamente correlata alla capacità di pensare in termini sistemici, di localizzare le cause che ostacolano prestazioni e di intervenire puntualmente per superarle. La soddisfazione dell'utente, quindi, può favorire - a certe condizioni - la strategia del miglioramento continuo attraverso uno sforzo organizzato e sistematico che coinvolge tutte le funzioni dell'Ispira a tutti i livelli. E' dunque necessario, promuovere attività di miglioramento con l'obiettivo minimo di mantenere il valore in atto per lo standard (valore di mantenimento) o con l'obiettivo più impegnativo di migliorare nell'ambito di un programma temporale definito. E' il segno di una cultura diffusa di orientamento al cliente e di consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte di vertice e valutare la qualità dei servizi offerti. Il miglioramento continuo trova nella customer satisfaction un supporto importante in quanto fornisce la misura del grado di soddisfazione dei bisogni e delle attese dei fruitori dei servizi e facilita l'individuazione delle aree di criticità sulle quali intervenire con priorità. Sulla base di quanto detto, le ricadute interne di un uso sistematico di indagini di customer satisfaction, riguardano in maniera rilevante tutti i processi, coinvolgendo tutte le attività e le dimensioni dell'istituto.

In ultima analisi, quindi, la soddisfazione dell'utente è un vero e proprio strumento di gestione dell'organizzazione e delle persone e può costituire una potente leva d'accelerazione e orientamento al cambiamento sugli aspetti organizzativi, sugli aspetti culturali e sugli aspetti tecnici.

Si invitano pertanto tutte le strutture organizzative dell'Istituto a dotarsi, qualora non ancora in uso, di una scheda di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini utilizzando il modello allegato e le strutture che già adottano la misurazione ad adeguarsi allo stesso modello per opportune ragioni di omogeneità.

Il modello è stato predisposto individuando quattro quesiti generali ed una matrice di valutazione da insufficiente ad ottimo: il suddetto modello potrà essere integrato e personalizzato con ulteriori domande (max 3/4) in base alle necessità di rilevazione delle varie strutture. In caso di modifiche il nuovo modello predisposto dovrà essere inviato per una preventiva e preliminare validazione al servizio DG-SGQ.

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Alessandro Bratti