"Realizzazione Piattaforma
di Monitoraggio Qualità Servizi Erogati"
nell'ambito del Progetto IQuEL

ALLEGATO 7

Indicazioni di massima sulla metodologia per l'individuazione degli indicatori

Versione bozza del documento di progetto WP1
03-07-08

Premessa

Questo documento è un estratto di una bozza di lavoro, in corso di redazione da parte del gruppo di lavoro del Work Package 1 del Progetto IQUEL (www.programmaelisa.it).
Scopo di allegare il presente documento al bando di gara per la "Realizzazione Piattaforma di Monitoraggio Qualità Servizi Erogati nell'ambito del Progetto IQuEL" è quello di dare al Fornitore una prima idea di massima di quali servizi saranno - con buona probabilità – scelti come oggetto di monitoraggio con il DAR, e di alcuni dei possibili parametri che saranno raccolti per monitorare la qualità e la quantità dei servizi selezionati, durante la loro erogazione presso gli Enti.

Tale documento non è da ritenersi pertanto in alcun modo esaustivo per il Fornitore. In particolare, le metodologie e classificazioni dei tipi di qualità misurata, nonché l'elenco dei servizi e dei parametri da monitorare presentati in questo documento sono solo indicativi, e potranno variare da Ente ad Ente, ed anche nel corso del progetto IQUEL stesso.

I servizi che – alla data attuale dei lavori – risultano quelli che più probabilmente saranno selezionati per il monitoraggio del DAR presso gli Enti sono:

- DIA edilizia
- Iscrizione agli asili nido
- Cambio di indirizzo / domicilio nello stesso comune
- Servizi di comunicazione (es. URP, call center)
- Servizi di segnalazione dissesto stradale

La metodologia di definizione degli indicatori presuppone la partecipazione attiva di personale che si occupa dei servizi presi in esame in modo da raccogliere i principali temi di interesse e le eventuali difficoltà nella rilevazione dei dati necessari.

Di seguito sono descritti i principali passaggi che porteranno all'individuazione degli indicatori.

Processo di erogazione

Vengono individuati i "momenti" rilevanti di ogni servizio da monitorare, nella relazione con l'utenza o nel workflow del servizio, prestando una particolare attenzione alle diverse fasi di:

- ricerca di informazioni
- relazione/consulenza/supporto
- transazione/scambio di dati/pagamenti.

Occorre coinvolgere il personale degli enti che conosce nel dettaglio le modalità di erogazione del servizio e i diversi canali disponibili.
Vengono individuati i canali usati per l'erogazione nei "momenti" ritenuti rilevanti

Indicatori quantitativi di uso dei diversi canali

Si procede con:

- l'individuazione degli indicatori di performance complessivi del canale (dati d'uso complessivi e livelli complessivi di qualità d'uso: web, call/contact center, sportelli, ecc.)
- l'individuazione degli indicatori specifici di uso di un determinato canale in relazione ai servizi e/o ai "momenti" selezionati
- la valutazione della praticabilità della rilevazione sui diversi canali.

Ad esempio, per quanto riguarda gli indicatori complessivi di performance del canale call center, possono essere raccolti dati relativi a:

- n. complessivo di chiamate
- tempo medio di gestione di una richiesta;
- ore di picchi delle richieste;
- richieste più frequenti;
- durata media delle chiamate;
- tempi medi di attesa prima di ricevere risposta.
- giorni di picchi delle richieste;

Sul confronto fra erogato e progettato si avrà un indicatore qualitativo di qualità interna.

Questi dati saranno catturati nella descrizione del processo, nel diagramma di flusso. Sono i presupposti per costruire gli indicatori.
Il modello di riferimento indica queste 4 aree di qualità: percepita/attesa= indicatore di performance esterna, erogata/progettata=indicatore di performance interna.
Relativamente agli indicatori specifici di uso rispetto ad un servizio:

- n di richieste relative al servizio in un arco di tempo determinato;
- tempo medio di gestione di una richiesta relativa al servizio;
- tempo di gestione delle richieste in ciascun ufficio coinvolto nella risposta;

Q progettata (Qualità dei canali)

Vengono individuati gli indicatori che per ogni servizio, nei "momenti" selezionati o complessivamente per i canali disponibili, consentono di valutare la "Q progettata".
Vengono proposte griglie riassuntive delle diverse famiglie di indicatori disponibili per i vari canali.
La misurazione della qualità progettata, sempre con riferimento al diagramma di flusso che sarà fatto come prima cosa, sarà in sostanza basata sul capire quanto si sta facendo al momento e quanto si vuol migliorare, confrontandolo con il benchmark con quanto fatto dagli altri Comuni, e prevedendo un avanzamento rispetto alla qualità erogata.
Sempre dal processo si potrà paragonare la progettazione di un Ente e le relative metriche con quella effettivamente erogata.

Per esempio, per il web:

- Usabilità
- Accessibilità
- Interattività
- Customer care
- Economicità
- Sicurezza
- Cooperazione tra PA

Q erogata

Vengono individuati gli indicatori specifici per servizio che definiscono la qualità erogata, in particolare relativamente agli aspetti di interazione con l'utente (Q erogata vista dal punto di vista dell'utente)

Q interna (efficienza ed economicità)

Vengono valutati gli indicatori per valutare la differenza in termini di costi e benefici tra i diversi canali usati per erogare il medesimo servizio. Attraverso lo strumento del diagramma di flusso si possono identificare meglio i tempi ed i costi delle diverse attività per tutti i canali usati, al fine di un miglioramento della qualità (efficaci/efficienza) delle prestazioni

Q della comunicazione integrata del servizio

Vengono definiti gli indicatori che consentono di misurare la qualità della comunicazione integrata relativa al singolo servizio, dal punto di vista dell'ente erogante

Esempi relativi al servizio nidi/scuole infanzia

- Presenza di link al servizio su altri siti web
- Invio lettera ai potenziali utenti con istruzioni
- Presenza link in home page
- Proposta di altri servizi correlati
- Collegamenti (link) a servizi sanitari
- Collegamenti (link) a servizi ricreativi per bambimi
- Collegamenti (link) a servizi alternativi al nido (es baby sitter/Banca del tempo)
- Possibilità di iscriversi a m-list tematiche
- Possibilità di richiedere informazioni supplementari personalizzate (vaccinazioni, feste, etc)
- Mappa per valutare i percorsi e le distanze da casa-lavoro alle diverse scuole
- Possibilità di invio suggerimenti e reclami
- Collegamento a forum fra gli utenti del servizio (forum tra genitori)
- Indicazioni per il personale del call center affinche' comunichi l'esistenza di un sito web dedicato
- Indicazioni sul televideo con l'indirizzo web e il n di telefono e gli orari di accesso allo sportello

Il numero di accessi può essere indicativo del fatto che questi elementi descrittivi siano o meno usabili e utili.

Si potranno qui usare ad esempio il numero di accessi dei cittadini ai vari punti del sito.

Q attesa e Q percepita - Customer satisfaction

Vengono definiti gli indicatori che consentono di valutare Q attesa e Q percepita dagli utenti.

Per definire gli indicatori si fa riferimento anche alle categorie precedenti.

Questa metodologia necessita del coinvolgimento del personale interno.

La selezione degli indicatori avviene durante laboratori che uniscono il personale dei servizi e degli addetti ai canali.

Il personale coinvolto nel lavoro seleziona le opzioni piu' interessanti e praticabili.