

Cantieri: una guida alla compilazione dei questionari di *customer satisfaction*

Una metodologia standard per la rilevazione della *customer satisfaction* nei servizi di *front-office* è stata elaborata dal Programma Cantieri nel corso dei lavori del Cantiere di innovazione dedicato appunto al tema della *customer*. I *front-office* hanno un ruolo strategico in ogni amministrazione. Gli elementi dei servizi di *front-office* “visibili” e “giudicabili” sono praticamente gli stessi per tutti i *front-office* (indipendentemente dalla tipologia di amministrazione a cui appartengono) ed è proprio su questi presupposti che si basa il lavoro realizzato da Cantieri.

La metodologia si riferisce al processo e agli strumenti che possono essere utilizzati sia per la creazione di un questionario che i rispondenti possano autocompilare, sia per la creazione di un questionario che verrà compilato da intervistatori. Una parte significativa della riflessione si è sviluppata nel corso di quattro giornate di lavoro che hanno coinvolto le amministrazioni che stanno seguendo il Cantiere di innovazione.

La metodologia si fonda sul *know-how* che il Programma Cantieri mette a disposizione delle amministrazioni, attraverso il manuale operativo sulla *customer satisfaction* che Cantieri ha pubblicato nella collana *Analisi e strumenti per l'innovazione*.

Standardizzare è utile soprattutto per effettuare confronti tra amministrazioni rispetto a una stessa tipologia di servizio o per confrontare la soddisfazione degli utenti rispetto a diversi *front-office* della stessa amministrazione.

Dai lavori dei gruppi sono emerse due considerazioni generali che hanno condizionato la definizione degli strumenti e del processo:

- non è possibile creare un unico questionario per tutte le realtà perché gli obiettivi conoscitivi sono, necessariamente, differenti. Si può standardizzare, invece, uno schema logico per impostare il questionario e si può scegliere un'identica modalità di formulazione delle domande e delle risposte
- è utile, in fase di analisi, distinguere gli elementi del servizio che l'utente può valutare sia in base al canale di erogazione del servizio (sportello fisico, telefono, internet, ecc.) sia in base alle diverse tipologie di servizio che un *front-office* può offrire (accoglienza, comunicazione, orientamento, ecc.)

Il materiale completo prodotto dal Cantiere di Innovazione sulla *customer satisfaction* è disponibile sul sito di Cantieri www.cantieripa.it.

I Cantieri di Innovazione sono una iniziativa di diffusione su larga scala di *know-how* e di sperimentazione di metodologie per l'innovazione, e vedono la partecipazione di centinaia di amministrazioni in tutta Italia. Si concluderanno a giugno 2004 in occasione della Convention del Programma Cantieri con la presentazione dei risultati delle sperimentazioni condotte da ciascuna amministrazione.