

CIRO D'ARIES

LA QUALITÀ
NEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

INDICE

Ringraziamenti.....	XI
Prefazione.....	XIII
Postfazione.....	XV
Premesse.....	XVII

CAPITOLO I

ASPETTI INTRODUTTIVI DEL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

1. Premesse e inquadramento legislativo.....	1
2. Un cammino iniziato molto tempo fa.....	7
3. Significato e impiego delle rilevazioni sulla qualità percepita.....	14
4. La <i>customer satisfaction</i> quale strumento di controllo della Qualità.....	21

CAPITOLO II

IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. La Programmazione della Qualità attraverso la " <i>customer satisfaction</i> ".....	25
2. La "Fasi" della Qualità in un'ottica programmatica..	33
3. L'impatto della <i>customer satisfaction</i> sull'Amministrazione	36
4. Gli elementi di maggior potenzialità della <i>customer satisfaction</i>	38
5. Esempio di articolazione del Documento Unico di Programmazione (DUP) con l'elemento "Qualità" ..	40
6. Esempio preliminare di unificazione dei diversi Controlli Interni, inclusa la "Qualità"	44

CAPITOLO III

GLI ASPETTI PRELIMINARI PER UNA EFFICACE
IMPOSTAZIONE DEI CONTROLLI INTERNI
DEGLI ENTI LOCALI – LA VISIONE “UNITARIA” DELLA
GESTIONE

1. Premesse	49
2. L'organizzazione interna per la Gestione dei controlli	51
3. La centralità della Pianificazione-Programmazione per un efficace sistema dei controlli.....	59
4. Le Finalità dei diversi Controlli Interni da definire Preliminarmente	63
5. Gli orientamenti della Corte dei Conti in relazione al Sistema dei Controlli Interni – Il Referto annuale sul- la Qualità	67
6. Gli aspetti regolamentari per il Controllo della Qua- lità dei Servizi.....	77
7. Gli imprescindibili elementi per l'impostazione orga- nizzativa del controllo della “Qualità” – Il “Decalo- go” della Qualità.....	82

CAPITOLO IV

LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

1. Gli interrogativi iniziali	89
2. Il giusto significato della <i>customer satisfaction</i> nelle amministrazioni pubbliche.....	91
3. Le dimensioni della <i>customer satisfaction</i>	94
4. L'utilità di un'indagine di <i>customer satisfaction</i> in un'ottica “aziendale”.....	97
5. Come rilevare la Customer Satisfaction	99
5.1. Le diverse Fasi della Customer Satisfaction....	103
5.2. La scelta del Campione	105
5.3. Tecniche di Campionamento nelle Indagini di Customer Satisfaction	106

CAPITOLO V

ESEMPI DI INDICATORI DELLA QUALITÀ E DI CONTROLLO
DELLA CUSTOMER SATISFACTION

1. Premesse	113
-------------------	-----

2.	Esempi di Indicatori per la rilevazione della Qualità dei Servizi e della Customer Satisfaction.....	114
3.	Percorsi della Qualità di alcuni Comuni – Venezia e Modena	117
3.1.	Il Comune di Venezia.....	118
3.2.	Il Comune di Modena.....	123
4.	Modelli di Questionari della Customer Satisfaction..	126
5.	Esempi di Rilevazione della Qualità percepita.....	141
6.	Esempi di Piano di Miglioramento della Qualità per la riduzione del “gap” tra qualità programmata e qualità percepita	160

CAPITOLO VI

PROGETTARE LA “QUALITÀ TOTALE”

1.	La Qualità come processo di <i>Performance</i> e di Strategia Aziendale	169
1.2.	Misurare le <i>Performance</i>	173
2.	Il Modello Common Assesment Framework (CAF) ..	184
2.1.	I sottostanti 8 principi dell’Eccellenza	187
2.2.	I “Criteri” del Modello CAF utili al processo di Autovalutazione per una Qualità Totale del settore Pubblico	190
2.2.1.	Il Criterio della “Leadership”	190
2.2.2.	Il Criterio della “Strategia e Pianificazione”	195
2.2.3.	Il Criterio del “Personale”	199
2.2.4.	Il Criterio della “Partnership e Risorse”	204
2.2.5.	Il Criterio dei “Processi”	211
2.2.6.	Il Criterio dei “Risultati orientati al Cittadino/Cliente”	215
2.2.7.	Il Criterio dei “Risultati relativi al personale”	219
2.2.8.	Il Criterio dei “Risultati relativi alla Responsabilità Sociale”	222
2.2.9.	Il Criterio dei “Risultati relativi alla <i>Performance</i> Chiave”	226
3.	Il “guardarsi dentro” per il miglioramento “esterno” dei Servizi Pubblici.....	229

CAPITOLO VII

IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO
 ATTRAVERSO L'AUTOVALUTAZIONE
 DELLE DIVERSE FASI CHE COSTITUISCONO
 IL PROCESSO DI QUALITÀ TOTALE – LE SCHEDE
 DI AUTOVALUTAZIONE

1. Premesse Metodologiche	231
2. Le Strategie per la Qualità	232
3. Le Modalità di Coinvolgimento del Personale per la Gestione della Qualità	236
4. L'Organizzazione per la Gestione della Qualità	237
5. I Sistemi di Controllo e Valutazione dei risultati delle Politiche per la Qualità	239
6. La Certificazione	241

CAPITOLO VIII

NOTE CONCLUSIVE E RIEPILOGATIVE SULLA "QUALITÀ"
 E SU COME LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
 PUO' E DEVE PERSERGUIRLA

1. L'Importanza della Visione Unitaria – Dalla Strategia ai Controlli alla Riprogrammazione – Il Processo di miglioramento continuo	245
2. "La Macchina Ideale"	254
3. La centralità della Progettazione e della Misurazione della Qualità per la Creazione di valore per la Collet- tività	261
Bibliografia-Sitografia	267