



Seminario AICQ SICEV – SICEP

Sessione di aggiornamento dedicata ai Registri AICQ SICEV – SICEP

Misurare gli output prestazionali nei Sistemi di Gestione Qualità con il Mystery Auditing

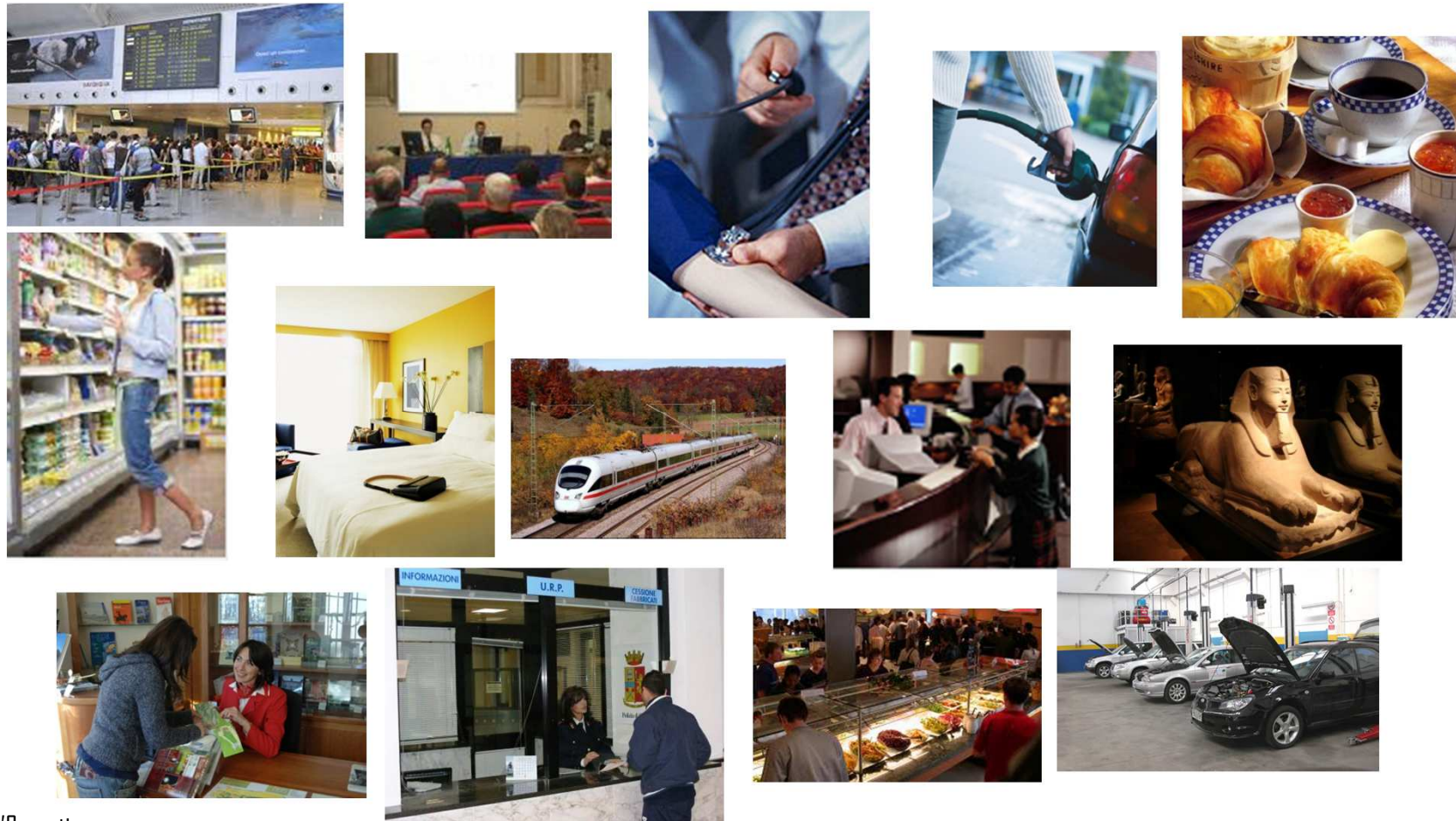
Ugo de'Sperati

L'audit in incognito – rif. ISO/TS 11312

Attività di **audit** effettuata da auditor **addestrati** opportunamente a **simulare** il comportamento e le azioni di un cliente potenziale o reale di un'organizzazione di servizi, senza farsi **riconoscere** come tale dal personale della stessa, con lo scopo di valutare la **qualità** delle **attività di interfaccia** tra cliente e organizzazione.



Destinatari dell'audit in incognito



Ugo de'Sperati

Fornire un **servizio**

Offrire, in posizione di interdipendenza, una soluzione ad un problema, una risposta ad un bisogno e/o la creazione di uno stato d'animo positivo per ottenere un reciproco beneficio/interesse

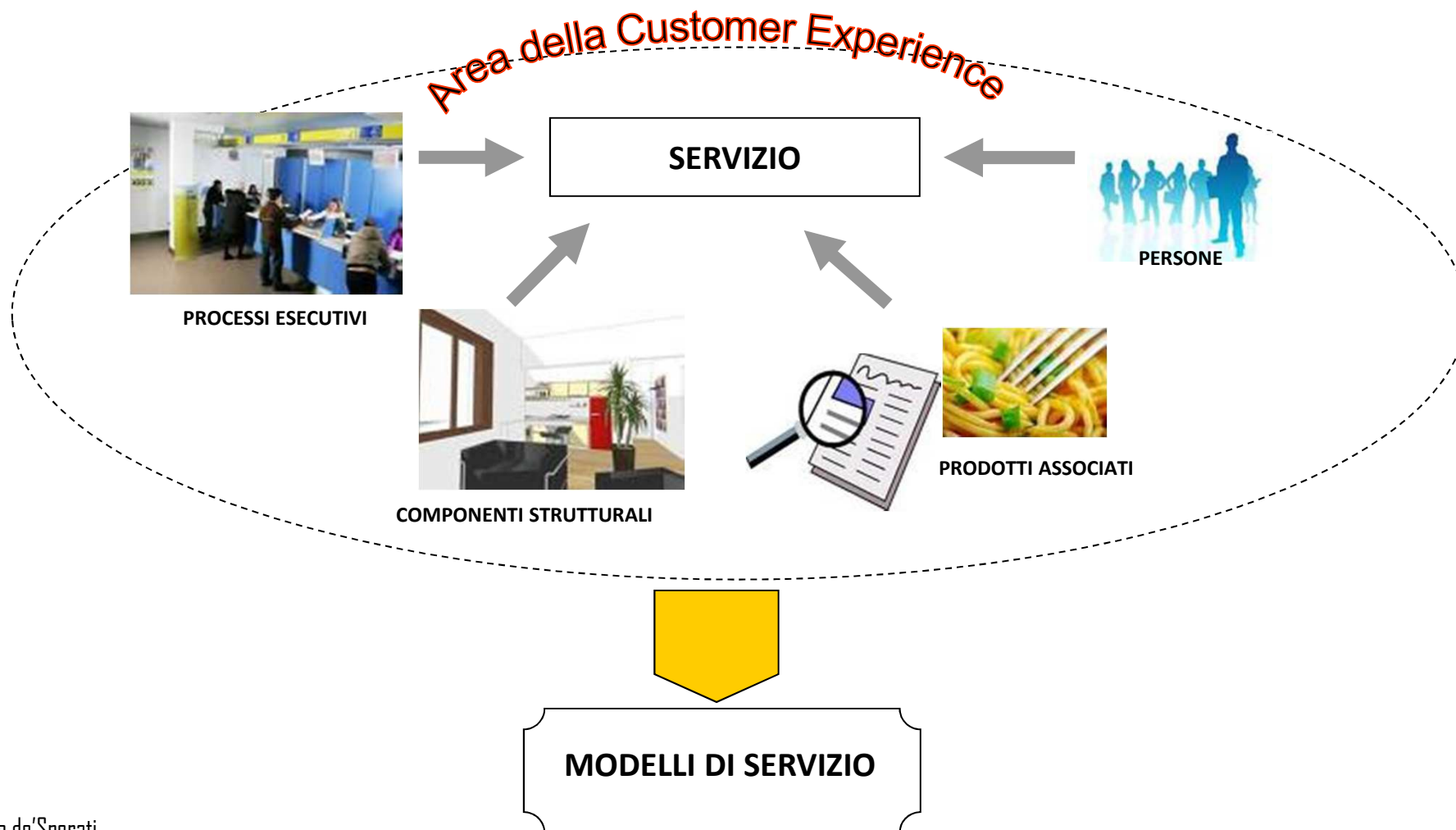
Standardizzazione

Personalizzazione

Perchè il mystery nei SGQ?



Cosa valuta l'audit in incognito



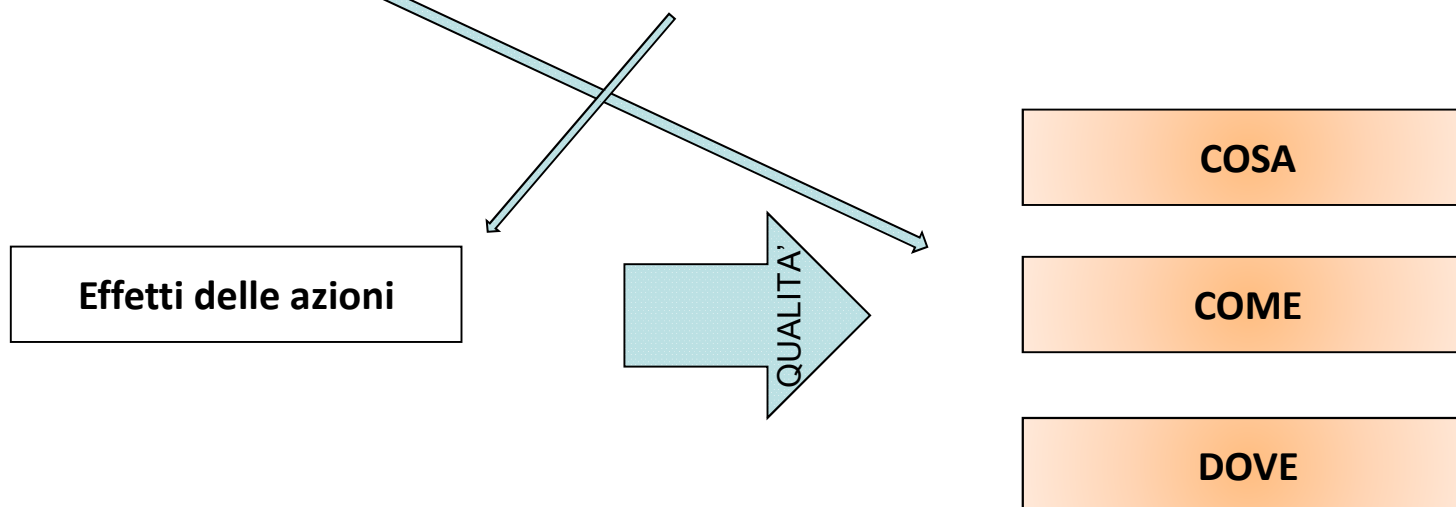
Componenti della Customer Experience

- sensoriale
- emozionale
- conoscitiva
- pragmatica
- valoriale
- sociale



Efficacia

Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei **risultati** pianificati.



Requisiti ISO 9001 vs. Mystery Auditing

•7.5.1 ...deve pianificare ed effettuare attività di (...) erogazione dei **servizi in condizioni controllate**...

•7.5.2 ... deve **validare** tutti i processi di erogazione del servizio, nel caso (...) in cui le carenze possono evidenziarsi solo quando (...) il servizio è stato erogato.

c)...utilizzo di **metodi** e procedure specifici

•8.2.1 ...deve **monitorare** le informazioni relative alla **percezione del cliente** ... devono essere determinati i **metodi**...

•8.2.2 ... audit interni per determinare se il SGQ (...) è **efficacemente** attuato e mantenuto

Requisiti ISO 9001 vs. Mystery Auditing

•8.2.3 ... deve applicare **metodi** adeguati **per monitorare** (...) e **misurare i processi** del SGQ. (...) devono dimostrare la capacità dei processi di ottenere i **risultati** pianificati

Nota. Nel determinare **metodi** adeguati, (...) tipo ed estensione del monitoraggio appropriati ai processi in relazione al loro impatto sulla conformità ai requisiti di servizio e **sull'efficacia** del SGQ

•8.2.4 ... deve **monitorare e misurare le caratteristiche del servizio** per verificare che i requisiti (...) siano stati soddisfatti

•4.1 ... deve tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno

ISO 19011:12 vs. Mystery Auditing

•5.4.3. Selezione dei metodi di audit

...scegliere e **determinare i metodi** per condurre efficacemente l'audit....

•6.4.6 Raccolta e verifica delle informazioni

...Dovrebbero essere accettate come evidenze dell'audit solo le informazioni che siano **verificabili**.

..i metodi di raccolta delle info (...) comprendono...:

-osservazioni;

ISO 17021:11 vs. Mystery Auditing

•9.1.9 Nota...in aggiunta alle visite presso localizzazione fisica l'audit in campo può comprendere l'accesso remoto a sito informatizzato ...

•9.2.3.2 Audit di fase 2

Lo scopo dell'audit di fase 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'**efficacia**, del sistema di gestione...

...deve avere luogo presso il sito del cliente e deve riguardare almeno (...): ... -il **monitoraggio**, la **misurazione**, la rendicontazione e il riesame delle **prestazioni**; -la tenuta sotto controllo dei processi

ISO 17021:11 vs. Mystery Auditing

.9.1.9.5.2

I metodi per raccogliere informazioni devono comprendere, ma non sono limitati a:

a) interviste;

b) **osservazioni** di processi e attività;

...

Quale Qualità?



Qualità di «Sistema» : ISO 9001, ISO 27001, ISO 22000, ISO/TS 16949, ISO 9100,

Qualità di prodotto

Qualità del Servizio

Tipologie di utilizzo – rif. ISO/TS 11312

- Studi e ricerche di mercato

- Benchmarking

- Monitoraggio interno di livelli di qualità e prestazioni

... per verificare il rispetto di prassi, procedure, scelte, comportamenti definiti, con lo scopo di raccogliere informazioni per il miglioramento, misurare le performances, aumentare la soddisfazione del cliente

- Monitoraggio esterno

- Monitoraggio di parte seconda

- Monitoraggio di parte terza

Possibile percorso di «parte prima»

Analisi degli output attesi (customer policy, modelli di servizio, istruzioni di interfaccia, procedure di front-office, obiettivi, indicatori e target, ...)

Definizione programma di audit in incognito

Audit in incognito sul servizio (output)

Rapporti di audit in incognito e azioni correttive/di miglioramento

Reporting sulle prestazioni per riesame Direzione

Possibile percorso di parte terza

Campo di applicazione

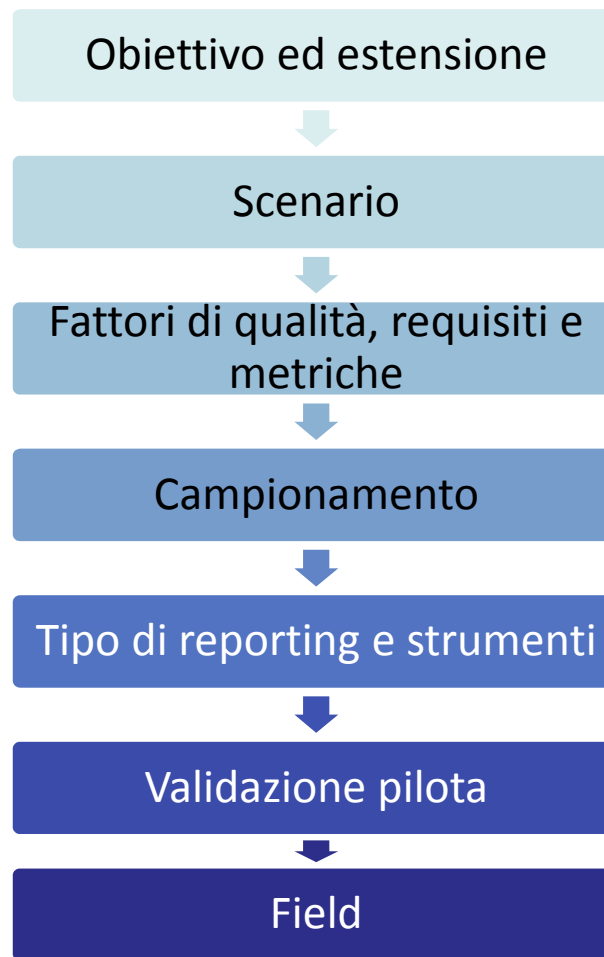
Analisi della configurazione dei processi

Analisi degli output attesi e raggiunti (dati a consuntivo)

Audit in incognito sul servizio (output)

Audit «classico» sul sistema (organizzazione)

Progettare un audit in incognito



Possibili risultanze da audit in incognito



- Singoli risultati analitici
- Rapporto di visita (relazione descrittiva)
- Rapporto di «cluster» (reparto, periodo, area, brand,..)

Qualche esempio

Carta dei servizi di un'anagrafe

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	TARGET
Velocità comunicazioni telefoniche centralino	Tempo massimo di attesa	1 minuto
.....
Velocità servizi D,E utenti prenotati	Scostamento massimo rispetto all'orario fissato	10 minuti (livello confidenza 90 %)
Comodità locali di attesa	Rapporto utenti/posti a sedere	1
....

Audit mystery delle prestazioni

Scenario: Giovane cittadino per C.I. elettronica

Campionamento: 10 mystery call + 10 mystery audit, ognuno di 30 min; 5 giorni in una settimana di marzo e settembre, orari a scalare dall'apertura alla chiusura, alternanza D/E

Reporting: Tempi medi, minimo, massimo

Carta dei servizi di un ambulatorio di diagnostica

L'obiettivo principale della DiagnoEsempio Srl è quello di offrire un servizio efficiente, di qualità e al passo con l'evoluzione del settore della salute. Un qualificato staff di medici specialistici, l'ampia gamma delle prestazioni e dei servizi offerti, gli ambienti funzionali e confortevoli, una tecnologia di avanguardia e un servizio di accoglienza che coniuga cortesìa, riservatezza, ed efficienza sono per noi caratteristiche fondamentali per garantire la soddisfazione del paziente.

Scenario: Persona mezza età, che necessita di check up completo

Check list: organizzata in fattori e requisiti, con scala di valutazione binaria

FATTORI DI QUALITA'	REQUISITI DI VERIFICA
<p>GENTILEZZA AL TELEFONO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'interlocutore saluta, cita la struttura ed il proprio nome 2. Utilizza un tono di voce calmo e cordiale 3. Risponde con garbo e gentilezza 4. Accoglie una richiesta di chiarimento o obiezione senza fastidio 5. Congeda con un saluto cordiale, citando cognome dell'utente (se prenotato) e ringraziando <p>.....</p>
<p>GENTILEZZA ALLA RECEPTION</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. E' stato dato il benvenuto accompagnato da un sorriso 2. Nel caso in cui non sia possibile essere subito ricevuti, il personale si è fatto riconoscere con un cenno/sorriso 3. Nel caso di attesa si viene fatti accomodare in sala apposita 4. Il personale della Reception con cui si interloquisce si presenta in modo amichevole ma professionale 5. Il personale mantiene il contatto visivo durante la conversazione 6. Il personale è gentile nel fornire le informazioni richieste 7. A fronte di una titubanza/incomprensione il personale ascolta, è paziente, sa consigliare 8. Il personale dedica tempo alla fase di accoglienza, senza dare impressione di avere fretta o altro da fare <p>.....</p>

FATTORI DI QUALITA'	REQUISITI DI VERIFICA
RISERVATEZZA	1. E' funzionante un distributore di ticket 2. Gli utenti sono chiamati attraverso display a codice 3. Presso i punti di accoglienza/informazioni sono presenti le linee di demarcazione attesa per il rispetto della privacy 4. Non risultano mai visibili documenti, ricette, cartelle cliniche di altri pazienti 5. Il personale non chiama mai i pazienti per nome o citando la patologia davanti ad altri 6. Il personale presenta opportuno badge identificativo

Carta dei servizi di un'azienda di trasporto persone

REGOLE DI COMPORTAMENTO

La trasparenza e la rintracciabilità sono garantiti da tutto il personale a diretto contatto con il pubblico tramite tesserino di riconoscimento, che deve essere posto bene in vista durante il servizio.

Tutto il personale a contatto con il pubblico deve:

- dimostrare la massima disponibilità
- rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e con la massima precisione; evitare discussioni inopportune con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- curare il proprio aspetto personale (pulizia e decoro);
- indossare i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

Carta dei servizi ...continua

Il conducente deve:

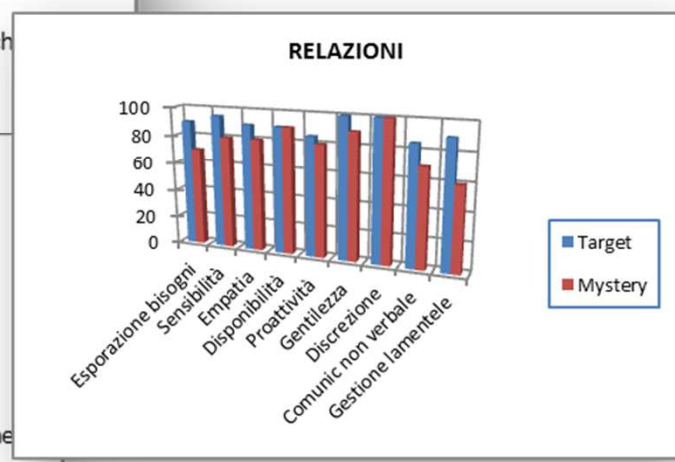
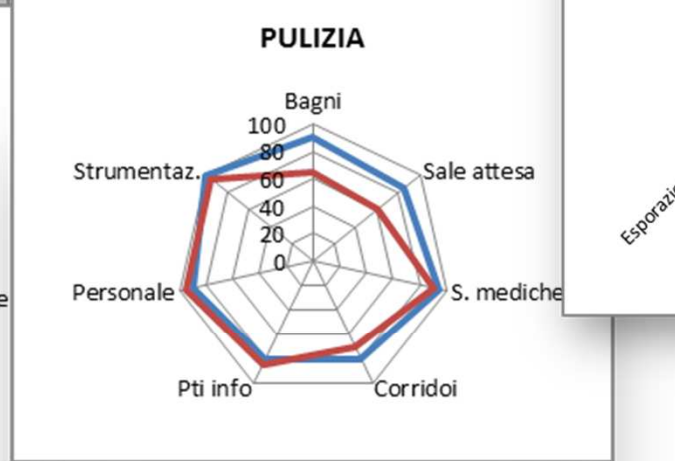
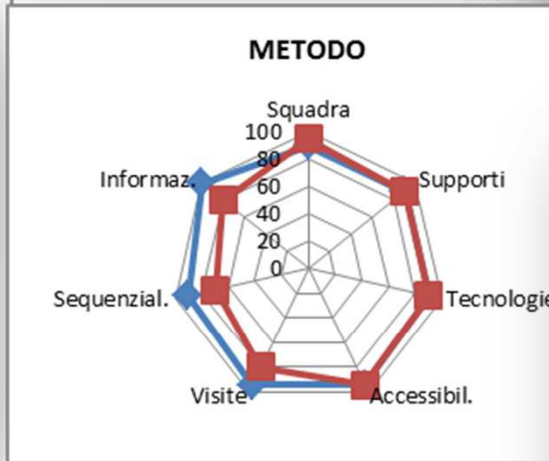
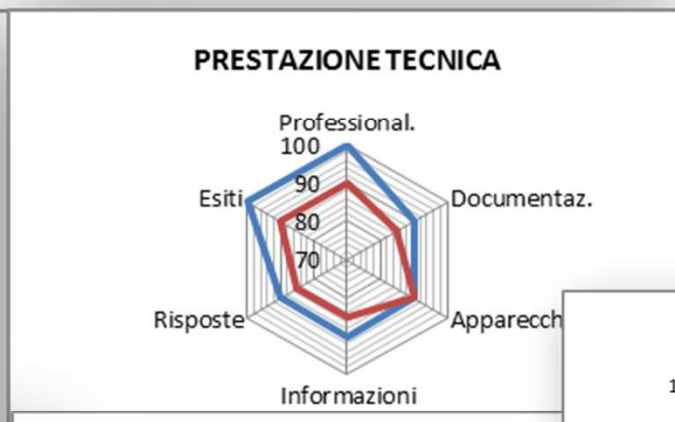
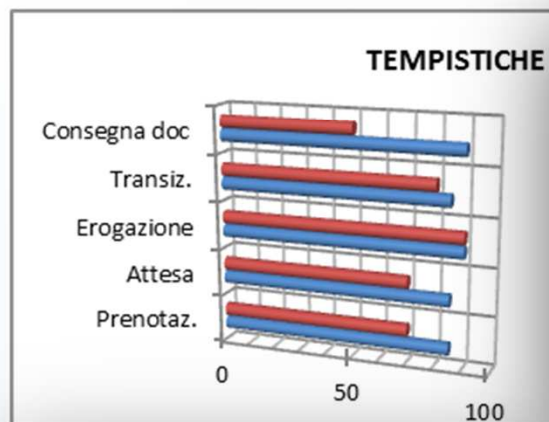
- non fumare in vettura, non leggere libri o giornali durante la guida;
- non utilizzare durante la guida apparecchi telefonici personali ed apparecchi radio con o senza auricolare salvo esigenze di servizio;
- porre la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- agevolare la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus; o fornire il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- evitare di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto di guida per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegnere il motore del mezzo durante la sosta al capolinea; o aggiornare in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

Carta dei servizi di trasporto

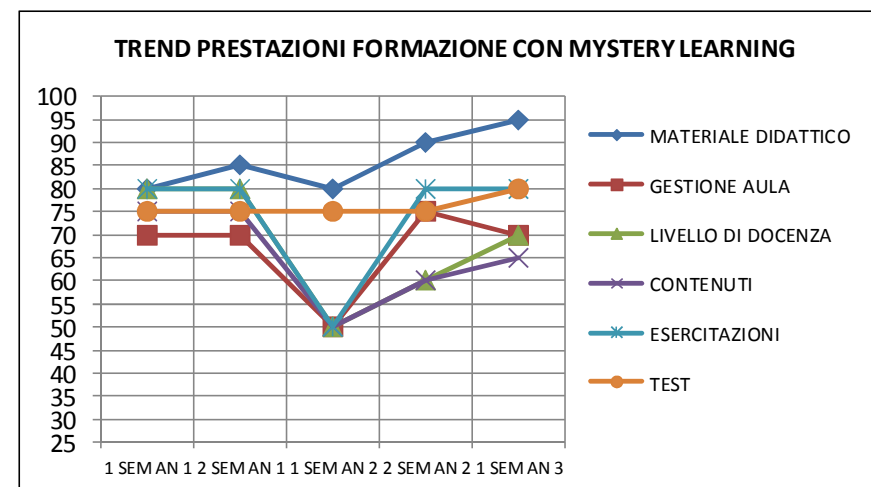
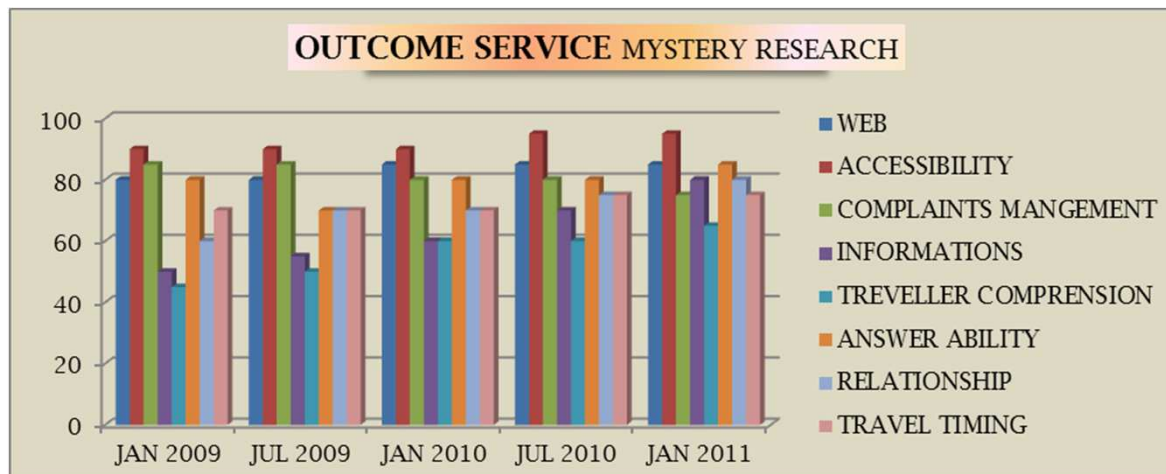
PRESTAZIONI

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	TARGET
Tempo medio per risposta a reclami scritti	gg.	3
Personale in divisa ed identificativo	% autisti e ausiliari	100
Puntualità	% corse on time	95
....

Analisi dati output



Analisi dati outcome



Il Mystery: non solo una valutazione ma uno
“strumento di misura” della qualità del servizio



Il rovescio della medaglia

- Squilibrio verso l'output
- Valutatori non adeguatamente formati
- Venditori di business e improvvisatori del metodo

Il Caso Mattei



D. Risi- 1972

Conclusioni



- Utilizzo e richiesta di nuove tecniche e strumenti
- Allenare expertise del saper fare e essere
- Aumento flessibilità mentale degli auditor
- Saper correlare maggiormente elementi organizzativi di sistema a elementi reali di output
- Proporre norma UNI/TS 11312 in sede ISO
- Agire sul comitato ISO/TC 176
- Sensibilizzare Accredia e Odc alla tematica

GRAZIE PER L'ATTENZIONE