



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## REPORT SULLA SPERIMENTAZIONE

LUGLIO 2009



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione



- Slide 1 - Amministrazioni ed enti coinvolti
- Slide 2 - Alcune tipologie di servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 3 - Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 4 - Andamento della partecipazione
- Slide 5 - Partecipazione media giornaliera per settimana
- Slide 6 - Tasso di partecipazione per canale
- Slide 7 - Variabilità della partecipazione registrata per canale
- Slide 8 - Livello generale di soddisfazione
- Slide 9 - Soddisfazione per i servizi erogati allo sportello
- Slide 10 - Soddisfazione per i servizi erogati sul web
- Slide 11 - Soddisfazione per i servizi erogati al telefono
- Slide 12 - Variabilità della soddisfazione registrata per canale

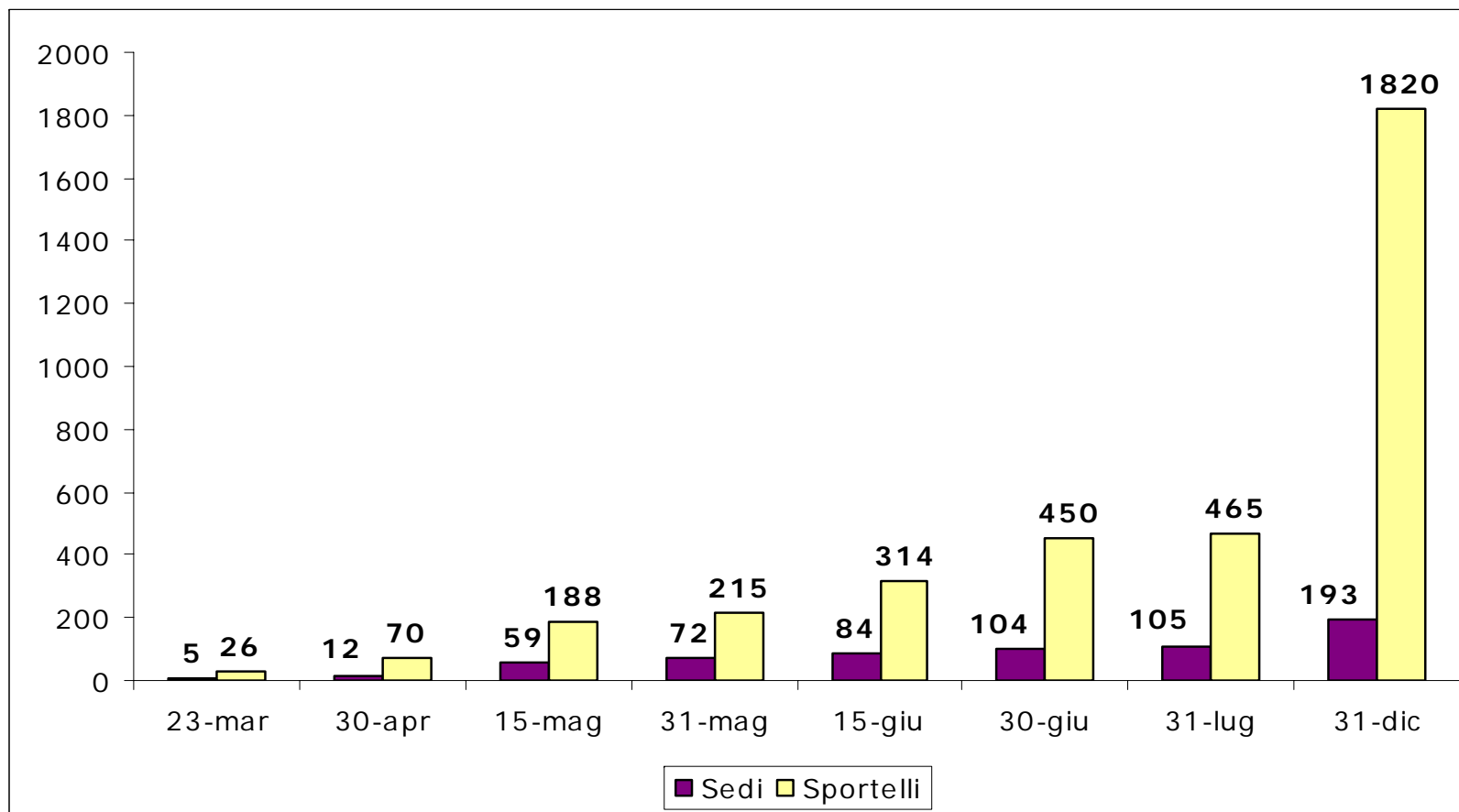


- **Le amministrazioni pioniere:** Aci, Enpals, Inps, Ipost, Poste Italiane, Unioncamere (Camere di Commercio di *Bologna, Taranto e Vicenza*); Comuni di Milano, Parma, Roma, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Torino.
- **Le amministrazioni che hanno aderito dopo il 23 marzo:** Comuni di Alberobello, Alessandria, Altopascio, Avetrana, Brescia, Castellana Grotte, Castiglione della Pescaia, Ceglie Messapica, Cisternino, Fasano, Francavilla Fontana, Lecce, Locorotondo, Liuzzi, Manduria, Martina Franca, Mesagne, Monopoli, Monte di Procida, Noci, Ostuni, Polignano a Mare, Pontida, Portici, Putignano, San Benedetto del Tronto, San Pancrazio Salentino, Soriano nel Cimino, Turi, Varallo, Villa Castelli, Zibello; Province di Asti, Brescia, Caserta, Cuneo, Latina, Vercelli, Vicenza; Comunità montana di Valli Orco e Soana; Autorità di Bacino del fiume Arno, Consorzio Intercomunale per la gestione dei servizi socio-assistenziali dell'Ovest-Ticino, Unione dei Comuni Civitates-Palombara Sabina, Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna; Ulss 15 di Padova, Asl di Bassano, Asl 10 di Firenze, Asl di Ferrara, Asl di Salerno, Inail, Agenzia del Territorio, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.
- Partecipano inoltre l'Associazione nazionale ufficiali di stato civile e anagrafe (Anusca) – sedi di Bagnocavallo, Bergamo, Castel San Pietro Terme, Modena, Ortona, Padova, Parma, Piove di sacco, San Giuliano Terme, Siracusa, Trieste, Vigevano – e la Gestione Servizi Municipali Nord di Milano (Gesem).



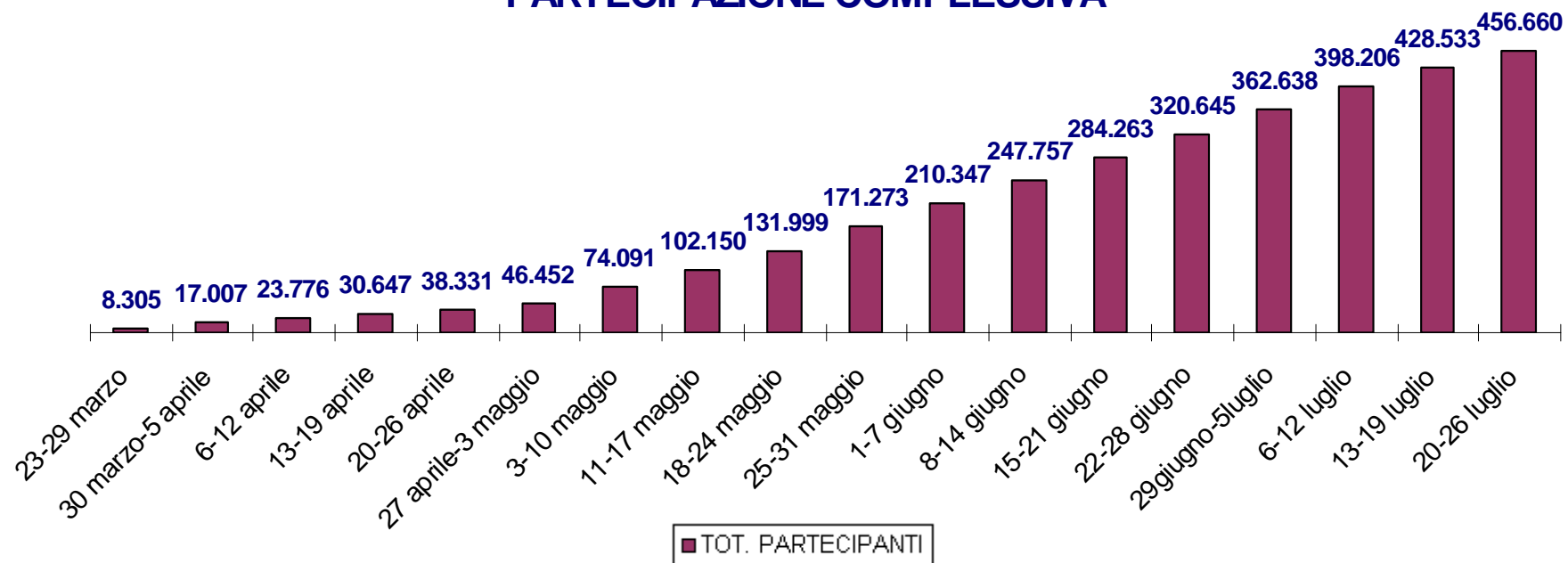
- Servizi demografici (es. anagrafe, stato civile, servizi funerari)
- Servizi tributari (es. Ici, Tarsu)
- Servizi delle biblioteche comunali (es. prestiti bibliotecari)
- Servizi scolastici
- Servizi alle imprese (es. iscrizione ad albi e registri delle imprese, servizio protesti)
- Servizi di informazione turistica
- Urp
- Pratiche automobilistiche (es. trasferimenti di proprietà, certificati e visure PRA)
- Servizi previdenziali (es. estratti contributivi, certificazioni pensionistiche)

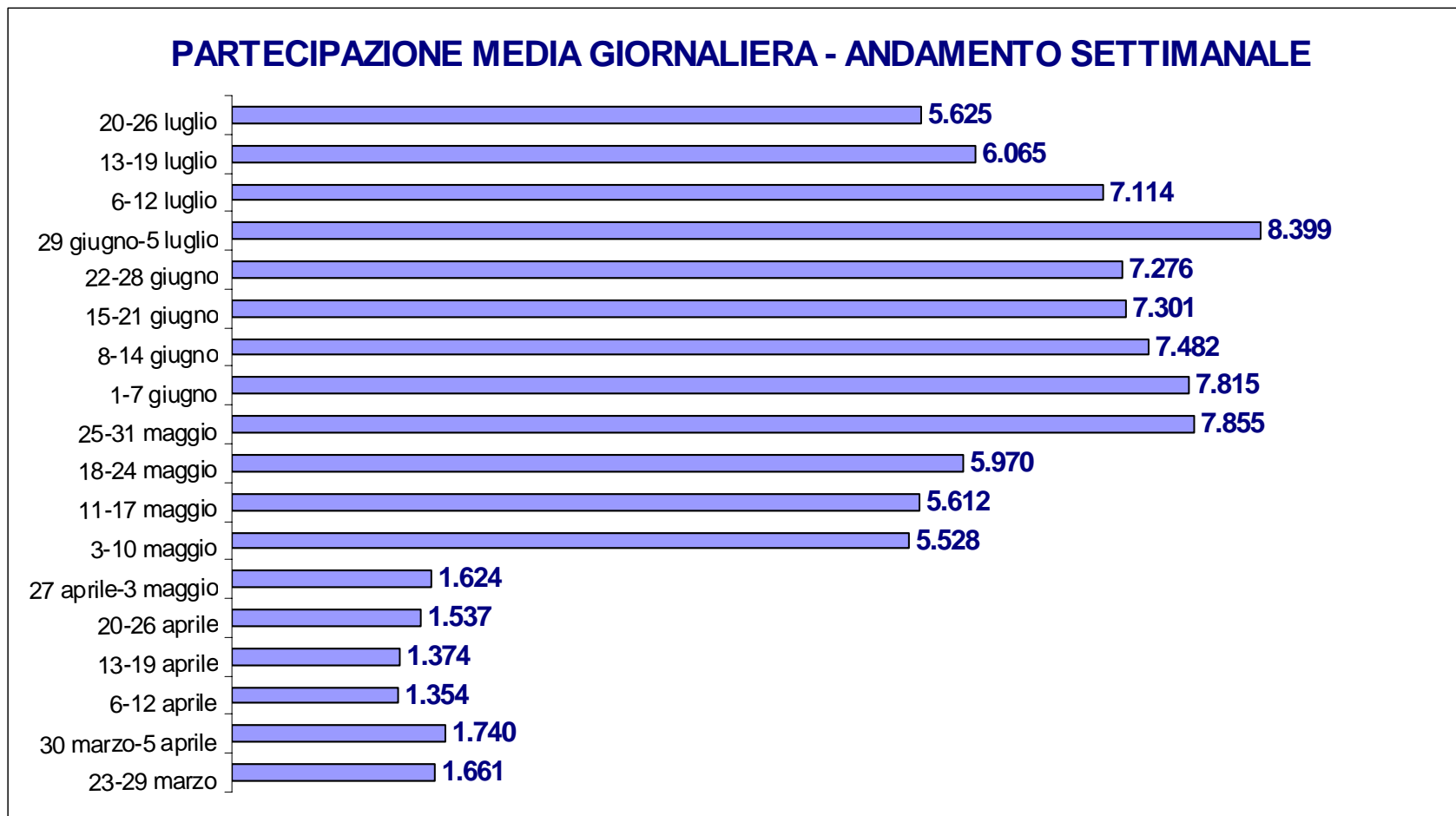
## Sedi e sportelli dotati di emoticon

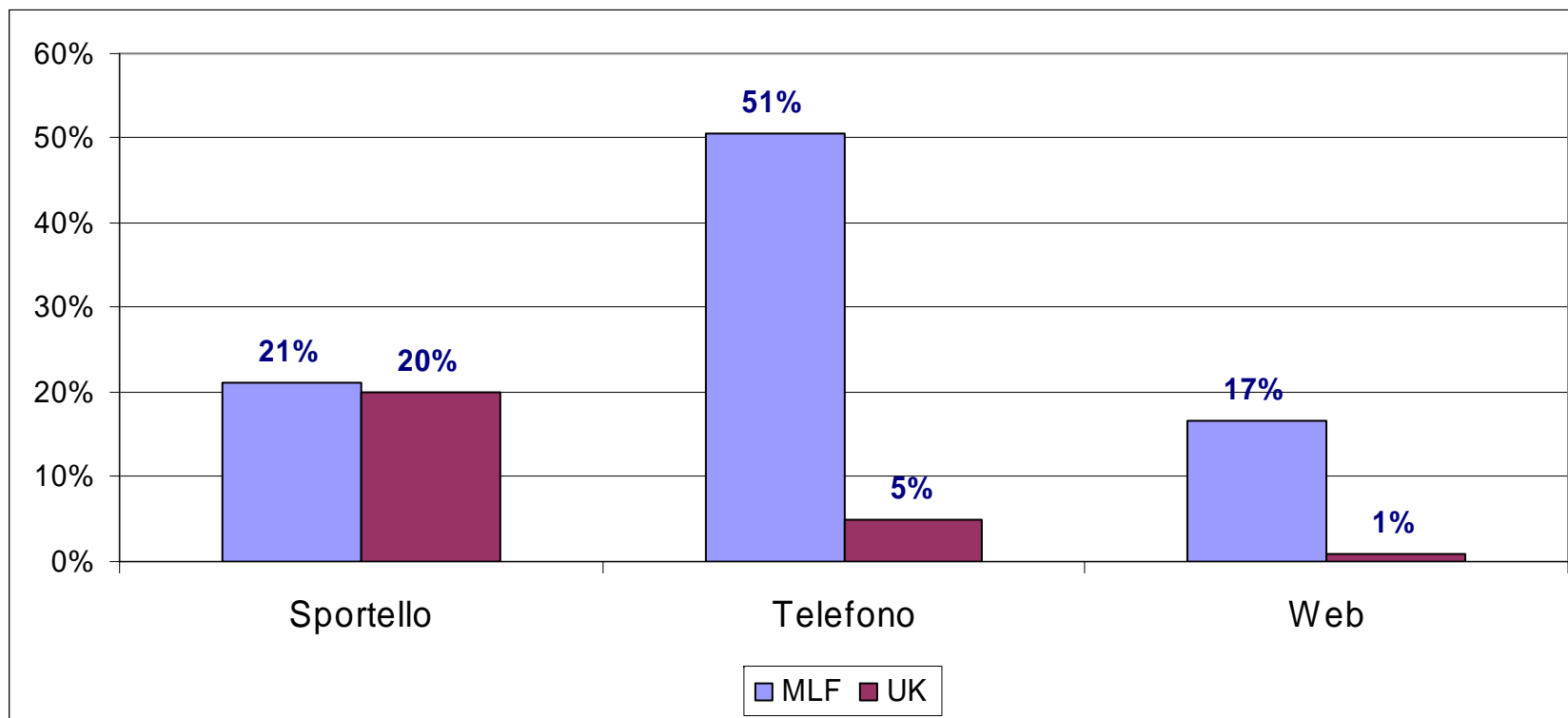


**Entro il 31 dicembre gli sportelli saranno circa 1.800**

## PARTECIPAZIONE COMPLESSIVA



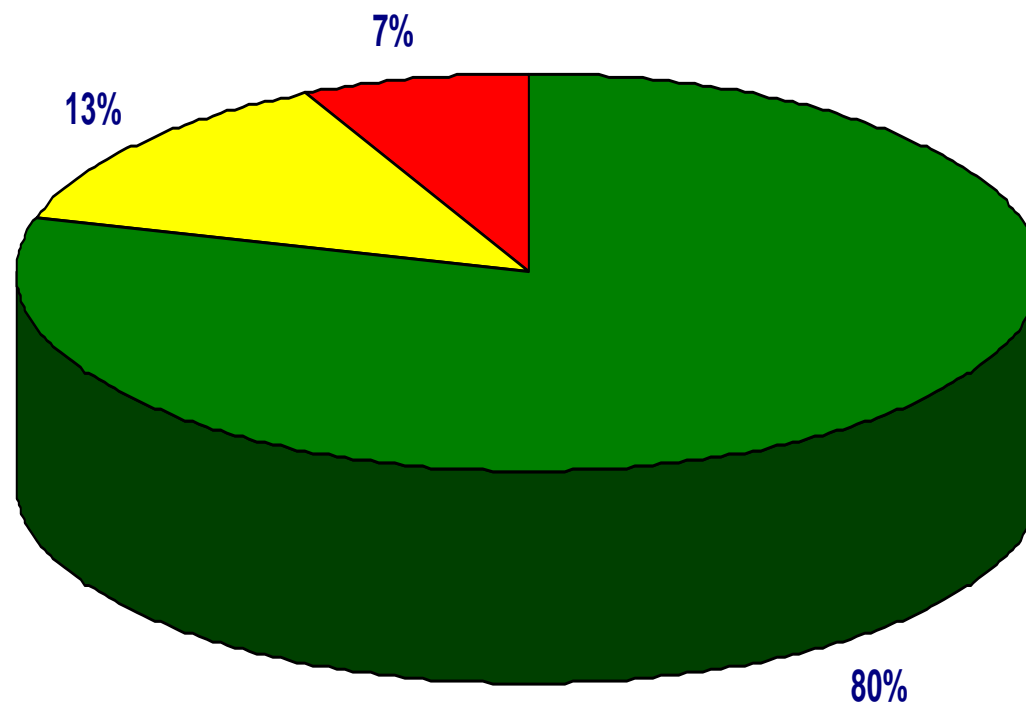




Periodo di riferimento per l'Italia: 23 marzo – 26 luglio 2009

| Canale           | PARTECIPAZIONE |                |
|------------------|----------------|----------------|
|                  | Valore minimo  | Valore massimo |
| <b>SPORTELLO</b> | <b>0,1%</b>    | <b>100%</b>    |
| <b>TELEFONO</b>  | <b>13%</b>     | <b>82%</b>     |
| <b>WEB</b>       | <b>0,6%</b>    | <b>100%</b>    |

## Livello generale di soddisfazione

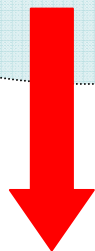


Periodo di riferimento: 23 marzo – 26 luglio 2009

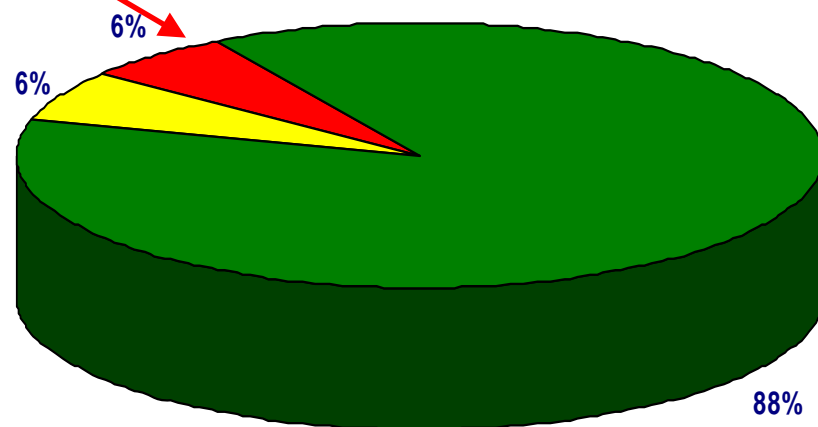
Slide 8

## Motivi di insoddisfazione:

- Necessità di tornare
- Professionalità dell'impiegato
- Risposta negativa
- Tempo di attesa**



Motivo prevalente

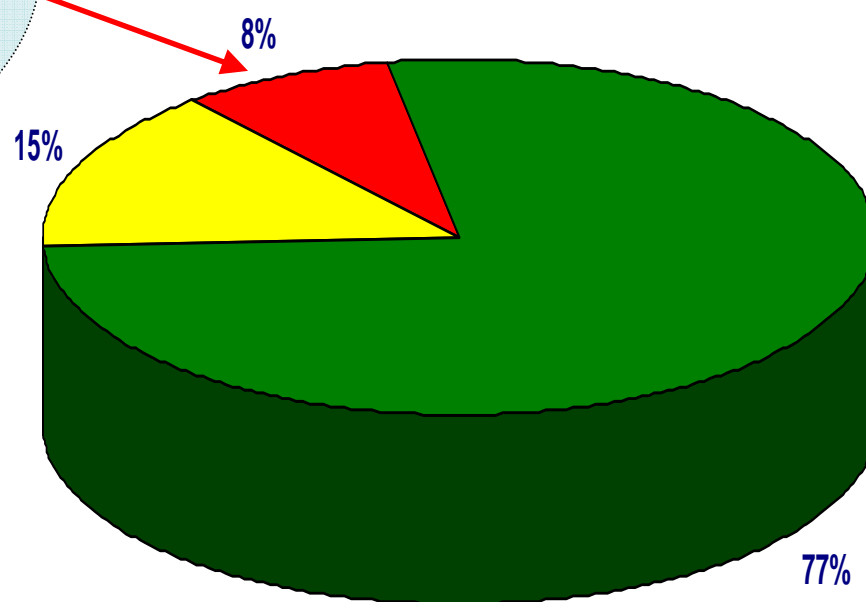


## Motivi di insoddisfazione:

- Difficoltà di accesso
- Istruzioni non chiare
- **Informazioni non aggiornate**



Motivo prevalente



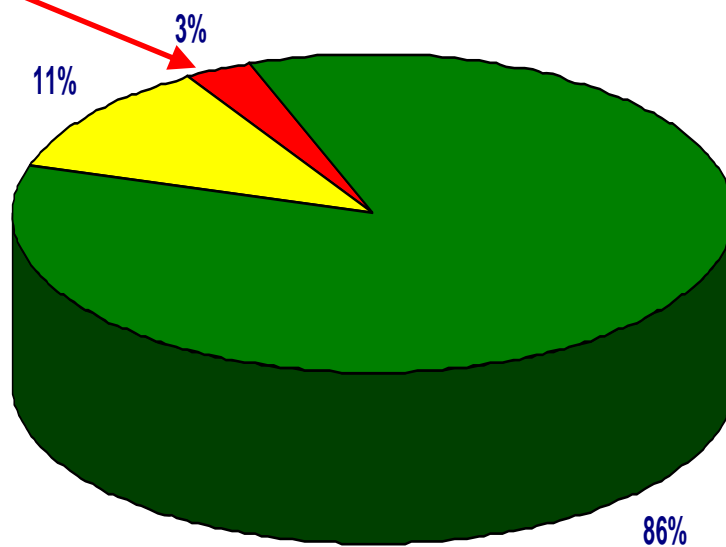
## Soddisfazione per i servizi erogati al telefono

### Motivi di insoddisfazione:

- Tempo di attesa
- Professionalità dell'impiegato
- Necessità di richiamare
- Risposta negativa**




Motivo prevalente



Periodo di riferimento: 23 marzo – 26 luglio 2009

Slide 11

| Canale           |  |                |  |                |
|------------------|---|----------------|---|----------------|
|                  | Valore minimo   | Valore massimo | Valore minimo   | Valore massimo |
| <b>SPORTELLO</b> | 50%   | 100%           | 0 %   | 50%            |
| <b>TELEFONO</b>  | 67%   | 100%           | 0%  | 11%            |
| <b>WEB</b>       | 25%   | 97%            | 0%  | 24%            |

Periodo di riferimento: 23 marzo – 26 luglio 2009