



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri



Ministro per la pubblica
amministrazione e
l'innovazione

mettiamoci la faccia

La rilevazione della *customer satisfaction* a portata di mano

Iniziativa pilota

23 marzo 2009

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione





Indice

- Slide 1 - Customer satisfaction in tempo reale
- Slide 2 - Canali di erogazione e modalità di rilevazione
- Slide 3 - Affidabilità della rilevazione
- Slide 4 - Dispositivo di rilevazione: prima schermata
- Slide 5 - Dispositivo di rilevazione: seconda schermata
- Slide 6 - Reporting
- Slide 7 - Esempio di reporting
- Slide 8 - Come si realizza l'iniziativa
- Slide 9 - Stato delle partnership
- Slide 10 - Dati di sintesi
- Slide 11 – Partnership prima fase. Enti e servizi (1)
- Slide 12 - Partnership prima fase. Enti e servizi (2)
- Slide 13 - Partnership prima fase. Enti e servizi (3)
- Slide 14 – Partnership prima fase. Enti e servizi (4)
- Slide 15 – Partnership prima fase. Totale sportelli
- Slide 16 – Primo bilancio



Customer satisfaction in tempo reale

- L'iniziativa **mettiamoci la faccia** promuove la customer satisfaction attraverso l'utilizzo di interfacce c.d. emozionali (emoticon) per:
 - ❑ raccogliere in tempo reale ed in continuo il giudizio del cittadino cliente sul servizio ricevuto;
 - ❑ disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi.
- L'iniziativa **mettiamoci la faccia** sollecita le amministrazioni ad utilizzare questo strumento non per valutare il personale ma per migliorare i propri servizi, intervenendo con tempestività sulle aree critiche evidenziate dal giudizio negativo espresso dai cittadini-clienti.



Canali di erogazione e modalità di rilevazione

- La rilevazione della customer satisfaction attraverso gli emoticon è possibile per i diversi canali di erogazione del servizio: lo sportello, il Web ed il telefono.
- Per i servizi erogati allo sportello, la rilevazione può avvenire attraverso diversi dispositivi:
 - TOTEM installati nell'area di accesso, che rilevano la customer satisfaction per i servizi erogati da più sportelli;
 - TOUCHPAD installati allo sportello, che rilevano la *customer satisfaction* per i servizi erogati dal singolo sportello.



Affidabilità della rilevazione

- La rilevazione dei giudizi attraverso il sistema degli emoticon è strutturata in modo da escludere l'eventualità di manipolazioni e opportunismi:
 - ❑ Il giudizio può essere espresso solo dal cliente che ha appena ricevuto il servizio.
 - ❑ Il giudizio può essere espresso una volta sola per il medesimo servizio.
 - ❑ Non sono possibili manipolazioni da parte dell'operatore

- Gli accorgimenti adottati variano in relazione al canale di erogazione del servizio:
 - ❑ *sportello*: collegamento con il sistema elimina code, tempo limite per esprimere il giudizio dopo ogni operazione, identificativo unico per il servizio ricevuto ed il giudizio espresso, ecc;
 - ❑ *web*: registrazione dell'utente che riceve il servizio e possibilità di accesso alla Customer Satisfaction solo dopo la conclusione dell'operazione, ecc;
 - ❑ *telefono*: accesso alla Customer Satisfaction solo dopo aver concluso l'operazione; giudizio reso in forma "anonima" rispetto all'operatore, operatori diversi per servizio e giudizio, giudizio espresso attraverso la tastiera, ecc.



Dispositivo di rilevazione: prima schermata



mettiamoci la faccia

**esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello
premendo su uno dei simboli colorati**





Dispositivo di rilevazione: seconda schermata

- Se l'utente esprime la sua insoddisfazione premendo sul simbolo la seconda schermata offre le seguenti opzioni:





Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

indica il motivo principale della tua insoddisfazione premendo su uno dei pulsanti

tempo di attesa	necessità di tornare
professionalità dell'impiegata/o	risposta negativa








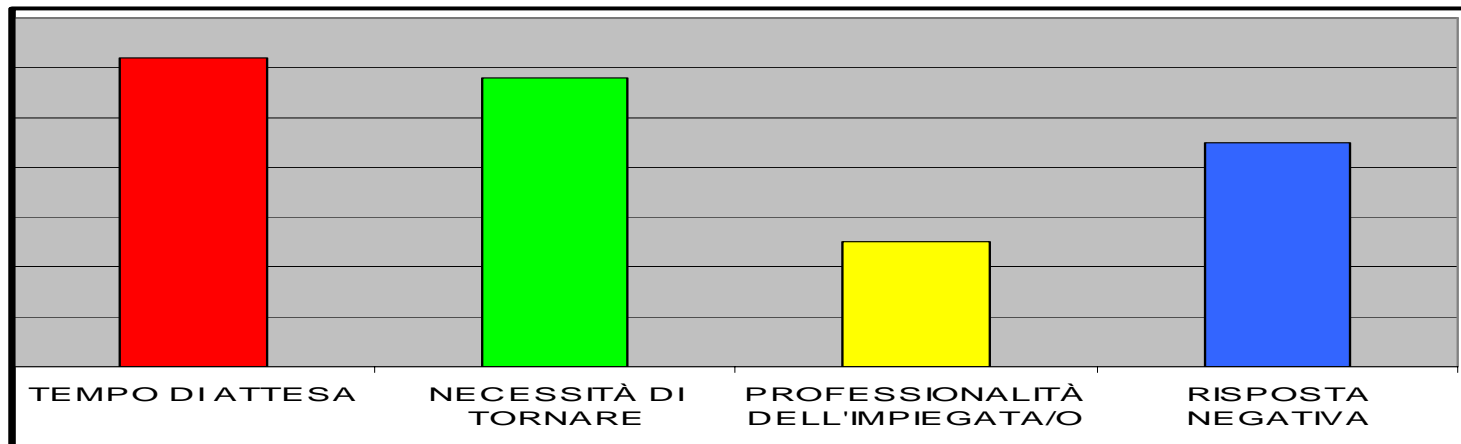
Reporting

- I dati raccolti attraverso la rilevazione confluiscono in report periodici che sono utilizzati dalle amministrazioni che partecipano alla sperimentazione:
 - ❑ a fini interni, secondo le proprie esigenze di monitoraggio per miglioramento del servizio (con cadenza anche giornaliera);
 - ❑ a fini di rendicontazione ai propri clienti ed agli stakeholder, attraverso la pubblicazione sul proprio sito web, con cadenza almeno mensile;
 - ❑ per la comunicazione al Ministero in forma aggregata e con cadenza variabile (settimanale-mensile) nel periodo di sperimentazione.



Esempio di reporting

 mettiamoci la faccia		REPORT MENSILE: GIUGNO 2009		Giudizio prevalente	
ENTE:		SEDE:			
N° UTENTI TOTALE:					
Livello di soddisfazione					
N° giudizi espressi	xxx	xxx	xxx		
Valore in percentuale	%	%	%		





Come si realizza l'iniziativa

- Una serie di partnership, già avviate o in corso di definizione, con enti nazionali ed amministrazioni pubbliche locali che conducono una sperimentazione sulla base di linee guida del Ministero.
- L'invito a tutte le amministrazioni interessate ad aderire alla sperimentazione, seguendo le indicazioni contenute nella sezione "Mettiamoci la faccia" del sito www.innovazionepa.it





Stato delle partnership

- **Enti che hanno aderito alla prima fase della sperimentazione:** Aci (sedi di Agrigento, Bolzano, Terni; Web; Telefono), Enpals (sedi di *Milano e Roma*; Web), Inps (sedi di *Aosta, Bologna, Cagliari, Catanzaro, Lamezia Terme, Roma, Terni*; Web; Telefono) Ipost (*Roma*, Web; Telefono), Poste Italiane (Uffici Genova, Melfi e Trieste), Unioncamere (Camere di Commercio di *Bologna, Taranto e Vicenza*); Comuni di Firenze, Milano, Parma, Roma, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Torino.
- **Enti con i quali sono in corso contatti:** sono già stati avviati contatti con 56 Comuni, 4 Province e 3 ASL, interessati a prendere parte alla sperimentazione.
- **Target specifici:** un'attenzione particolare verrà rivolta ai Comuni che hanno sottoscritto il “Manifesto del Merito”, ed alle amministrazioni che hanno partecipato all’iniziativa “Non solo fannulloni” ed al concorso “Premiamo i risultati”.



Partnership prima fase. Dati di sintesi

Ente	Sede	n. sportelli	N° Dispositivi		Data di Avvio Sperimentazione
			Totem	Touch Pad	
INPS	Aosta	5	1		23-mar
	Bologna	13		6	30-apr
	Terni	10		4	30-apr
	Roma Tiburtino	11	1	4	16-apr
	Lamezia Terme	4	1	4	23-mar
	Catanzaro	3	1	3	23-mar
	Trapani	6	1		30-apr
	Cagliari	10		7	16-apr
	WEB				23-mar
	Telefono				16-apr
totale		62	5	28	
ENPALS	Milano	4		4	23-mar
	Roma	4		4	30-apr
	WEB				30-mar
totale		8		8	
ACI	Bolzano	3		3	15-apr
	Terni	1	1		15-apr
	Agrigento	2		2	15-apr
	WEB				23-mar
	Telefono				31-mar
totale		6	1	5	
IPOST	Roma	1		1	2-mag
	WEB				6-apr
	Telefono				23-mar
totale		1		1	
UNIONCAMERE	Camera di commercio di Bologna	1		1	5-mag
	Camera di commercio di Taranto	5		5	5-mag
	Camera di commercio di Vicenza	7		7	5-mag
totale		13		13	
POSTE ITALIANE	Genova	5	1		30-giu
	Trieste	5	1		30-giu
	Melfi	5	1		30-giu
totale		15	3		
COMUNE DI FIRENZE	Firenze	19		19	31-mag
COMUNE DI TORINO	Torino	32		32	31-mag
COMUNE DI REGGIO EMILIA	Reggio Emilia	12		8	31-mag
COMUNE DI REGGIO CALABRIA	Reggio Calabria	11		11	31-mag
COMUNE DI PARMA	Parma	5/40		5/40	5 mag / 30 giu
COMUNE DI MILANO	Milano	14	3		23-mar
COMUNE DI ROMA	Roma	86		86	31-mag



Partnership prima fase. Enti e servizi (1)

Ente	Servizi	Modalità di erogazione
INPS	Assicurato/pensione Prestazione a sostegno del reddito Lavoratori autonomi Aziende	Sportello
	Estratto contributivo e simulazione calcolo pensione richiesta certificazione del diritto alla pensione richiesta accredito del servizio di leva Estratto pagamenti Duplicato OBISM e CUD Stato domanda prestazione	WEB
	Assegnazione PIN Estratto contributivo Estratto pagamenti Stato domanda prestazione	Telefono
ENPALS	Estratto contributivo Rilascio CUD Duplicato certificato di pensione Iscrizione impresa	Sportello
	Richiesta PIN Richiesta certificato di agibilità Posizione assicurativa informativa Pre-iscrizione lavoratore autonomo Iscrizione lavoratore autonomo Denuncia contributiva Simulazione calcolo della pensione	WEB



Partnership prima fase. Enti e servizi (2)

Ente	Servizi	Modalità di erogazione
IPOST	Informativa varia	Sportello
	Iscrizione (Registrazione) al Portale IPOST INFORMA – info per e-mail Informazioni previdenziali Dati Anagrafici Stato Pensionistico Anzianità Contributiva Area Credito – Piccoli Prestiti Area Mutualità – Iscrizione ai Fondi Area Assistenza – Domanda partecipazione Modulistica – Stampa e download	Web
	Informazioni previdenziali Dati Anagrafici Pensioni Gestione Contributi Credito Mutualità Assistenza Immobili Servizi on-line Modulistica Buonuscita Rivista – “Il Gabbiano” Altro	Telefono



Partnership prima fase. Enti e servizi (3)

Ente	Servizi	Modalità di erogazione
ACI	Pratiche PRA: trasferimenti di proprietà; perdite di possesso; duplicati certificati di proprietà. Certificazioni/Visure PRA	Sportello
	Visurenet Bollonet Costi chilometrici	WEB
	Telebollo	Telefono
CAMERE DI COMMERCIO	Servizi di sportello per il registro delle imprese Servizi di promozione e regolazione del mercato Servizi protesti Servizio metalli preziosi Servizi polifunzionali	Sportello
POSTE ITALIANE	Servizi relativi a prodotti postali e finanziari	Sportello

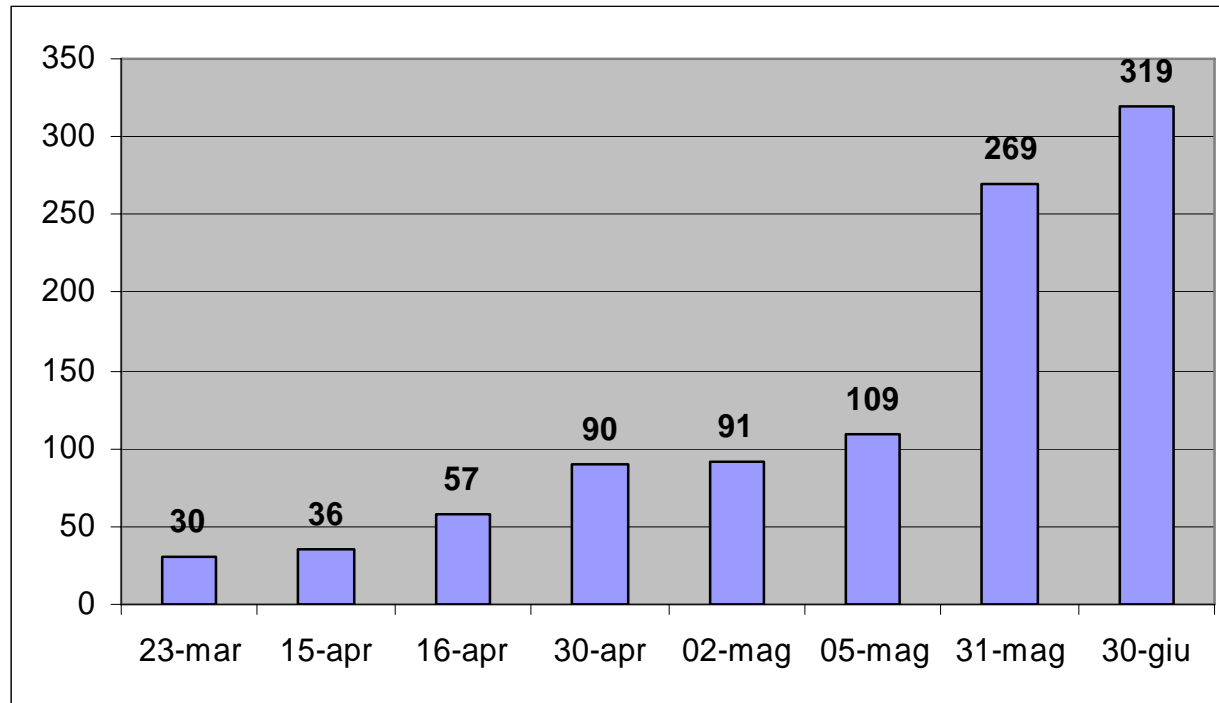


Partnership prima fase. Enti e servizi (4)

Ente	Servizi	Modalità di erogazione
COMUNE DI FIRENZE	Servizi demografici/Anagrafe Tributi Notifiche	Sportello
COMUNE DI TORINO	Servizi demografici/Anagrafe	Sportello
COMUNE DI REGGIO EMILIA	Servizi demografici/Anagrafe Biblioteca	Sportello
COMUNE DI REGGIO CALABRIA	Servizi demografici/Anagrafe Tributi Biblioteca Urbanistica	Sportello
COMUNE DI PARMA	Servizi demografici	Sportello
COMUNE DI MILANO	Servizi anagrafici Protocollo generale Servizi funerari	Sportello
COMUNE DI ROMA	Servizi anagrafici Servizi scolastici Servizi sociali	Sportello



Partnership prima fase. Totale sportelli



Entro il 30 giugno saranno almeno 319 gli sportelli dotati di emoticon



Primo bilancio

Un primo bilancio dell'Iniziativa

mettiamoci la faccia

verrà effettuato in occasione di Forum PA

in programma a Roma dall'11 al 14 maggio 2009