



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

***La rilevazione della customer satisfaction nei servizi pubblici:
l'iniziativa "Mettiamoci la Faccia"***

Forum dell'Innovazione Sud
Napoli, 17 febbraio 2010



Presentazione dell'iniziativa

- Slide 1 Customer Satisfaction in continuo
- Slide 2 Canali di erogazione e modalità di rilevazione
- Slide 3 Affidabilità della rilevazione
- Slide 4-5 Visualizzazione per l'utente del servizio: esempio allo sportello
- Slide 6 Reporting
- Slide 7 Esempio di reporting



L'adesione

- Slide 8 Mappa della sperimentazione
- Slide 9 Le amministrazioni che hanno aderito all'iniziativa
- Slide 10 Principali servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 11 Sedi e sportelli dotati di emoticon



I risultati

- Slide 12 Andamento della partecipazione
- Slide 13 Partecipazione media giornaliera per mese
- Slide 14 Tasso di partecipazione per canale
- Slide 15 Livello generale di soddisfazione
- Slide 16-18 Soddisfazione per i servizi erogati tramite i diversi canali



Il portale dell'iniziativa

- Slide 19 www.qualitapa.gov.it

mettiamoci la faccia un'iniziativa del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per promuovere la rilevazione sistematica della customer satisfaction nelle PA attraverso l'utilizzo delle emoticon.

La riforma Brunetta della P.A. (d.lgs. 150/09) prevede, tra gli ambiti di **misurazione e valutazione della performance organizzativa**, “la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive” (art. 8, co. 1 lett. c).

Obiettivi dell'iniziativa



Migliorare la qualità dei servizi con l'apporto dei cittadini, rilevando in tempo reale e continuo il loro grado di soddisfazione per i servizi ricevuti;



disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi per **intervenire con tempestività sulle criticità evidenziate**;



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:

- ✓ TOUCHPAD installati allo sportello, che rilevano la *customer satisfaction* per i servizi erogati dal singolo sportello
- ✓ TOTEM installati nell'area di accesso, che rilevano la customer satisfaction per i servizi erogati da più sportelli

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.



**mettiamoci
la faccia**

*Visualizzazione per l'utente del servizio:
esempio allo sportello (1)*

Prima schermata



**mettiamoci
la faccia**

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



Visualizzazione per l'utente del servizio: esempio allo sportello (2)

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

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

tempo di attesa

necessità di tornare

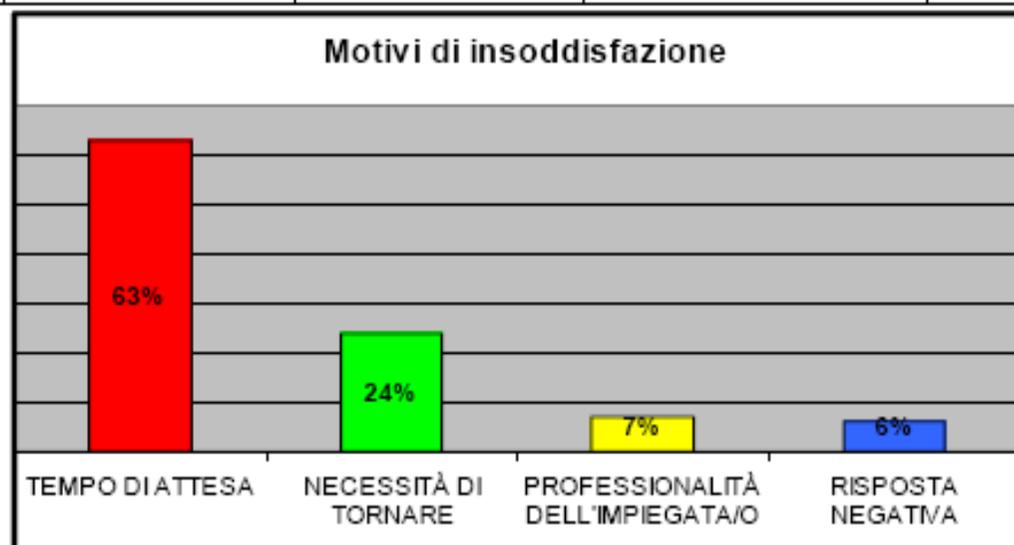
**professionalità
dell'impiegata/o**

risposta negativa

I dati raccolti attraverso la rilevazione confluiscono in **report periodici** che le amministrazioni utilizzano:

- ✓ a fini di **gestione del servizio**, per l'individuazione di azioni di miglioramento (con cadenza anche giornaliera, secondo il monitoraggio previsto)
- ✓ a fini di **divulgazione esterna**, per la rendicontazione dei risultati ai destinatari dei servizi e agli stakeholder (con pubblicazione almeno mensile sul proprio sito web)
- ✓ a fini di **valutazione complessiva della sperimentazione**, per la comunicazione al Ministero in forma aggregata

REPORT SETTIMANALE (INDICAZIONE DEL PERIODO DI RIFERIMENTO)				
ENTE:		INDICAZIONE DELLA SEDE (O DEL CANALE DI RILEVAZIONE):		
N. UTENTI TOTALE				GIUDIZIO PREVALENTE
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO (in valore assoluto e in % sul totale)				
LIVELLO DI SODDISFAZIONE				
N. GIUDIZI ESPRESSI				
VALORE IN %				



Mappa della sperimentazione



Visione d'insieme

Visualizza

Scelta Dettaglio

Regione:

Tutta Italia

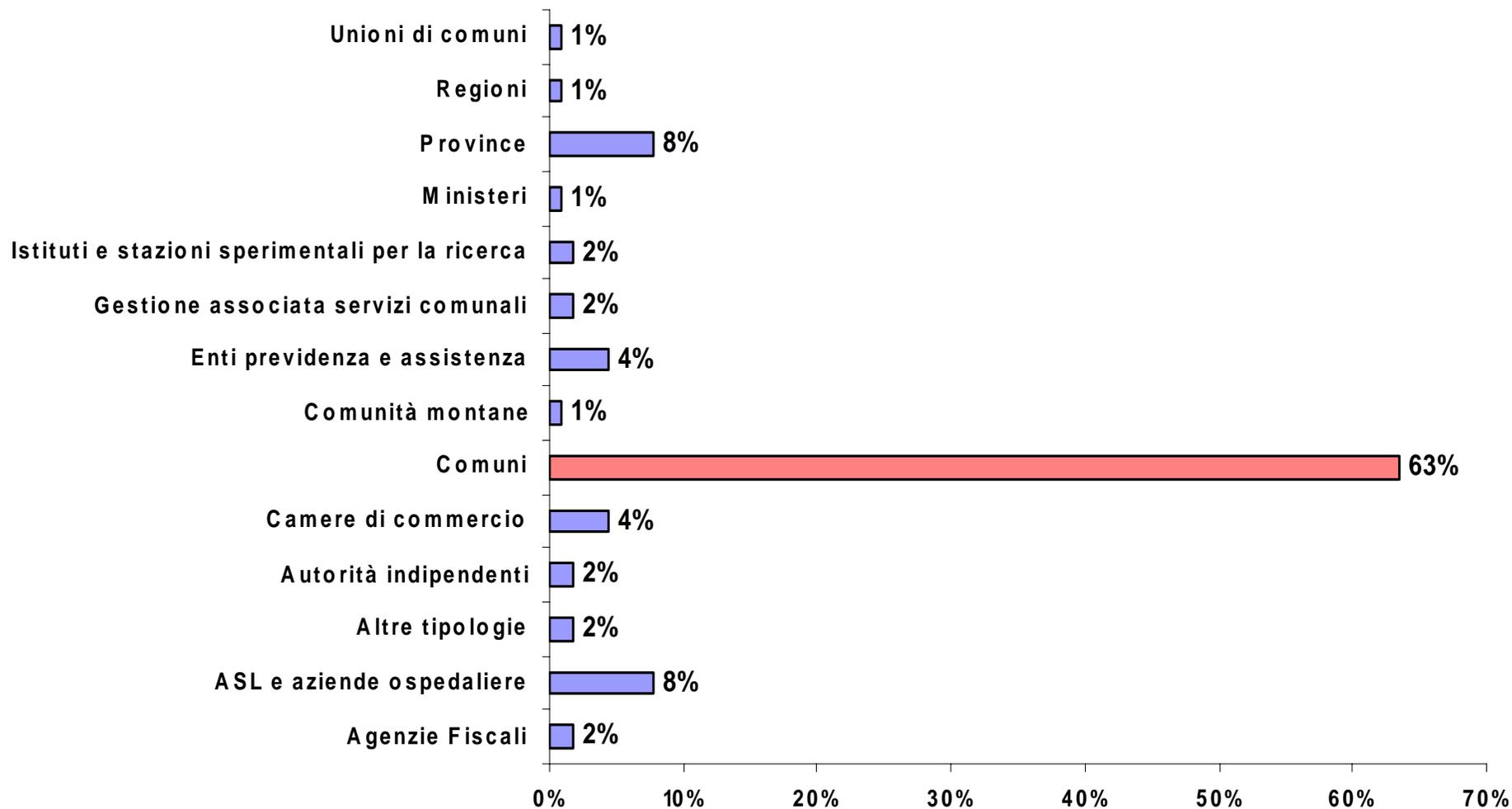
Città:

Selezionare la regione

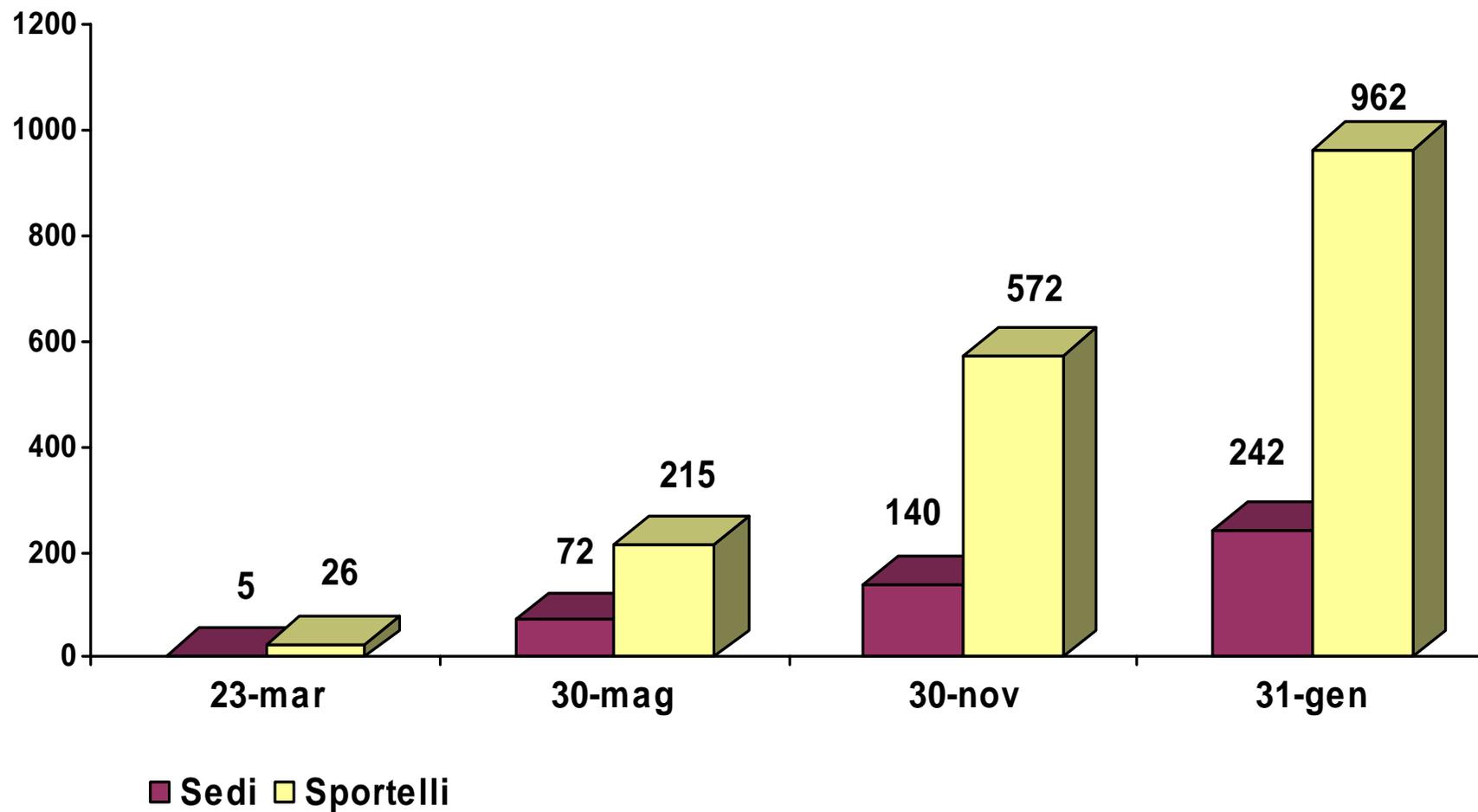
Ricerca

designed by
GLOBAL
0 2 3 8

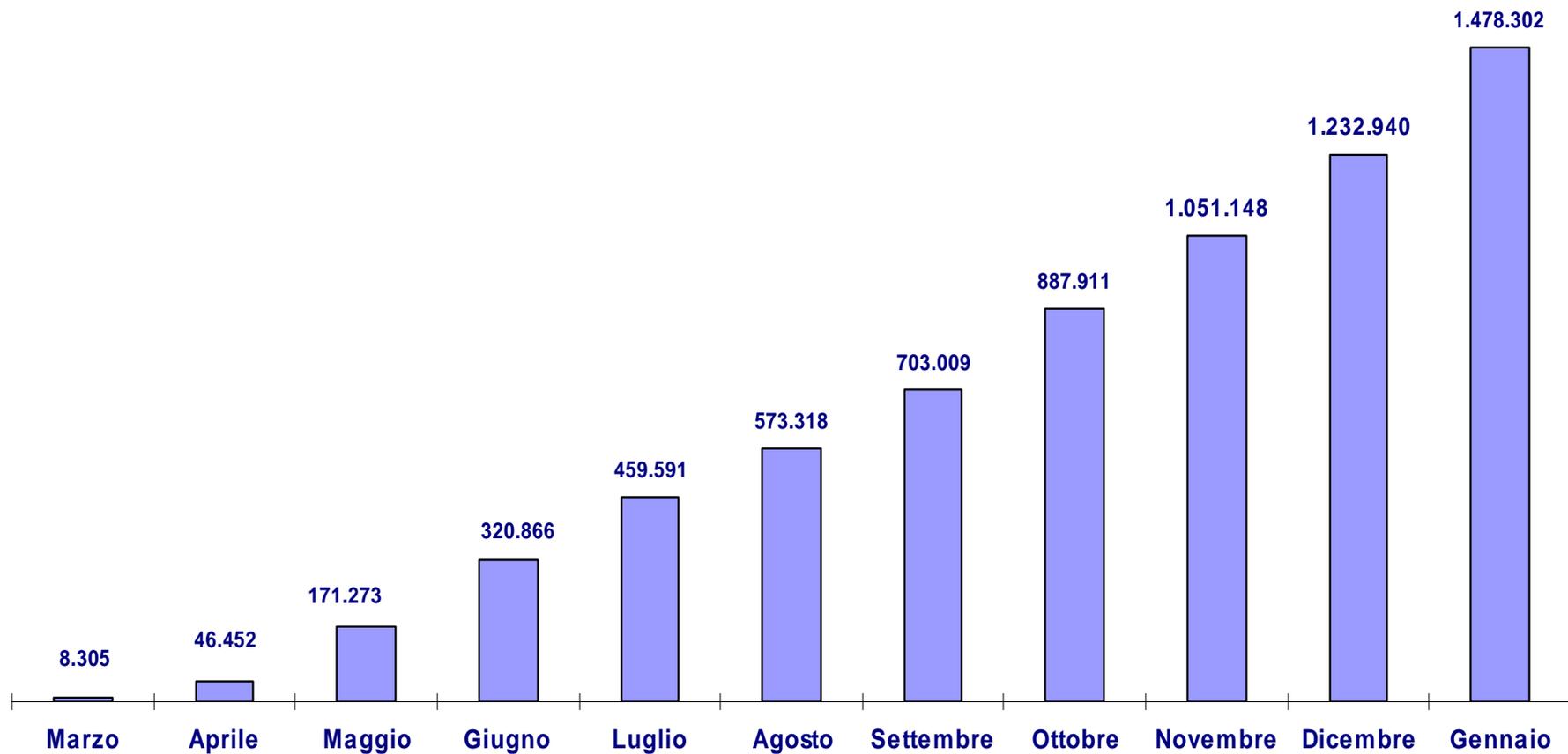




- Servizi demografici (es., anagrafe, stato civile, servizi funerari, carta di identità elettronica)
- Servizi tributari (es., Ici, Tarsu)
- Servizi delle biblioteche comunali (es., prestiti bibliotecari)
- Servizi scolastici
- Servizi alle imprese (es., iscrizione ad albi e registri delle imprese, servizio protesti)
- Servizi di informazione turistica
- Urp
- Pratiche automobilistiche (es., trasferimenti di proprietà, certificati e visure PRA)
- Servizi previdenziali (es., certificazioni pensionistiche, estratti contributivi, prestazioni creditizie/benefici sociali, 730, previdenza complementare, trattamenti di fine servizio)
- Servizi amministrativi in sanità (es., Centro Unico di Prenotazione, Scelta e cambio del medico, esenzione ticket)
- Servizi al contribuente per la gestione del rapporto fiscale (es., informazioni e assistenza su pratiche e adempimenti fiscali, ricezione e trattamento delle dichiarazioni, degli atti e dei rimborsi)
- Carte di circolazione ritirate, servizi di revisione e collaudo, verifica documenti emessi
- Servizi postali di sportello



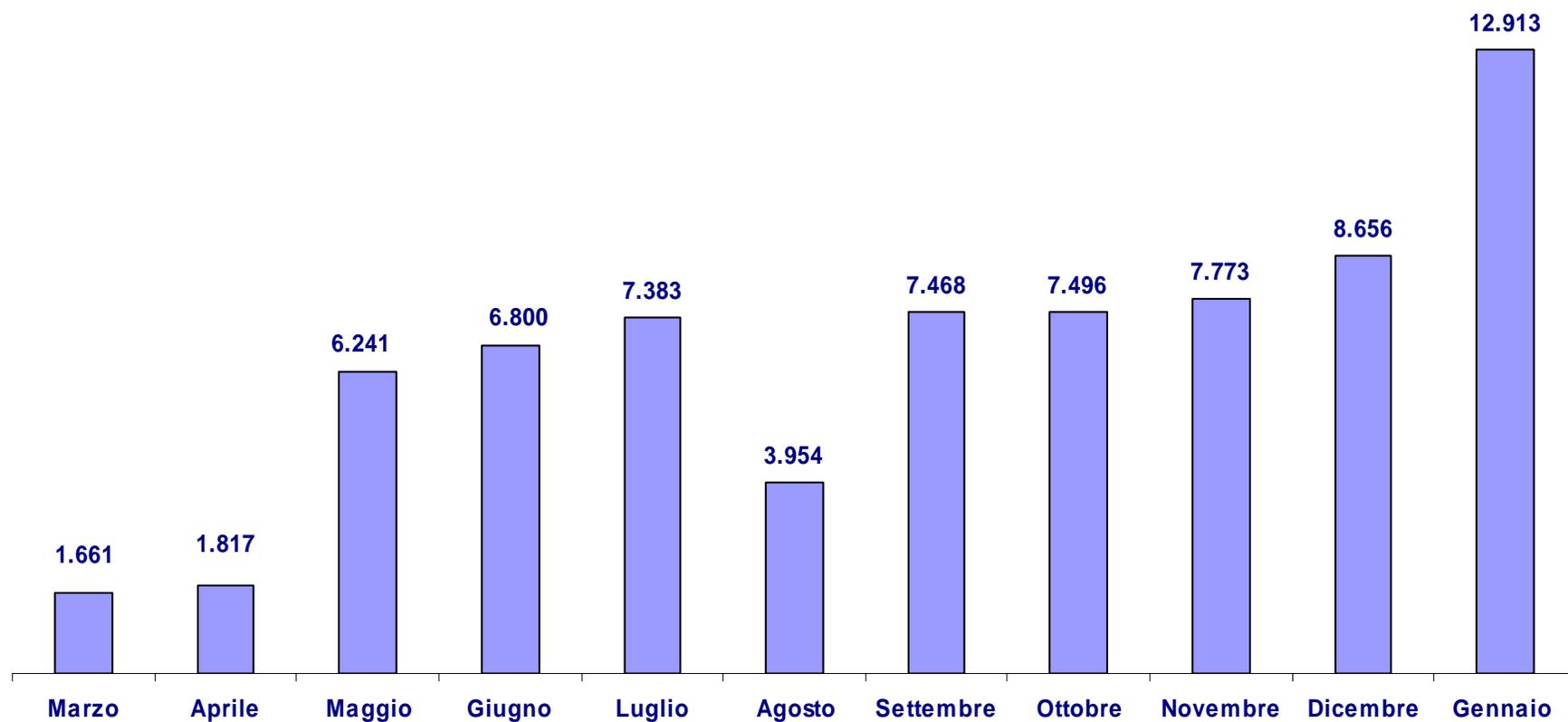
Andamento della partecipazione



N. giudizi totali espressi nel mese

Slide 12

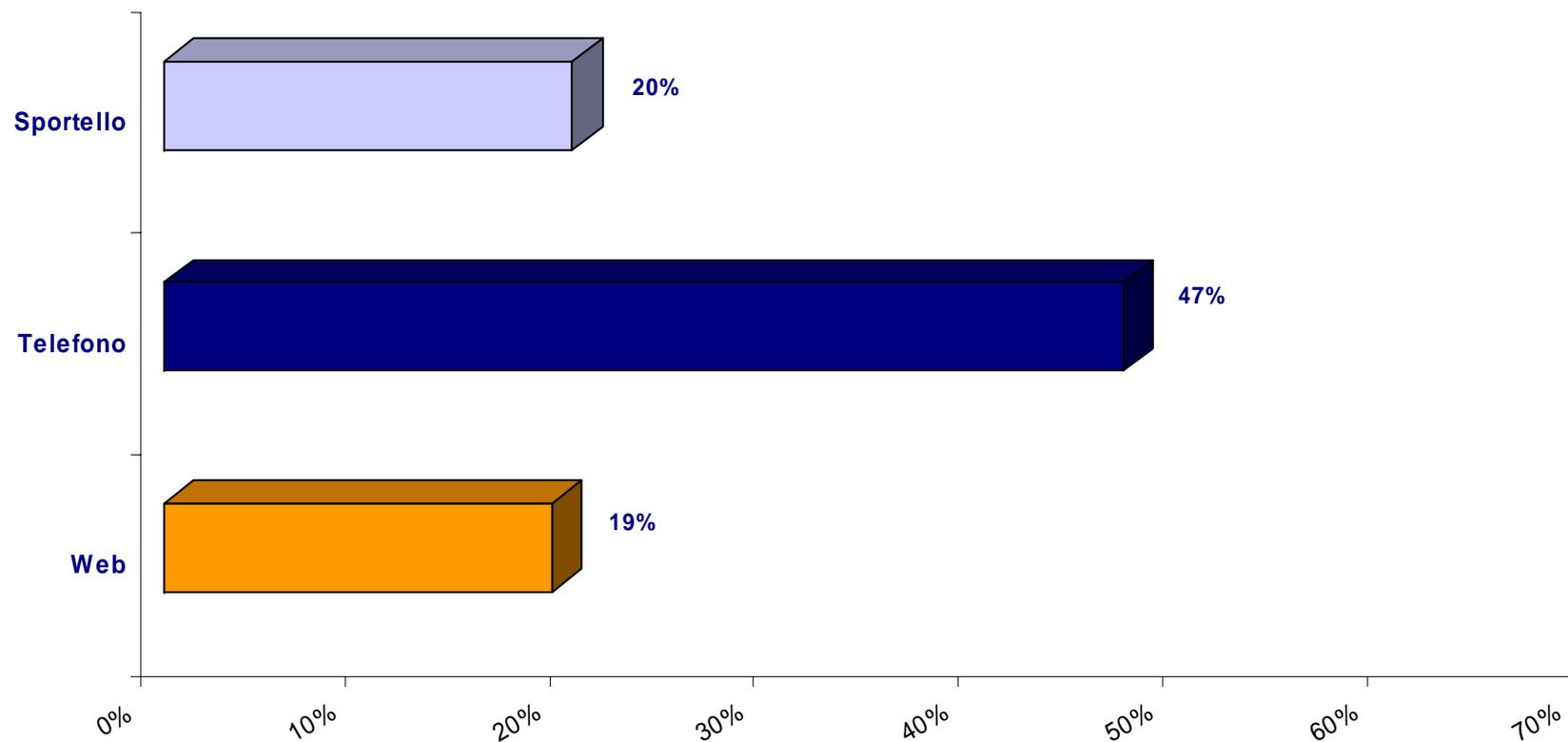
Partecipazione media giornaliera per mese



N. giudizi espressi in media al giorno per ogni mese di rilevazione

Slide 13

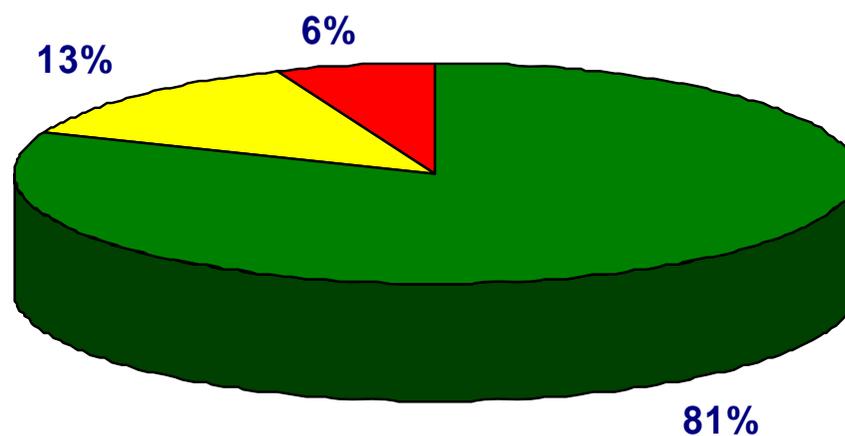
Tasso di partecipazione per canale



Periodo di riferimento: 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2010

Slide 14

Livello generale di soddisfazione



Giudizio

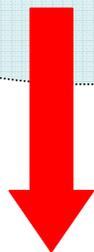
 positivo

 neutro

 negativo

Motivi di insoddisfazione:

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



Motivo prevalente

Giudizio



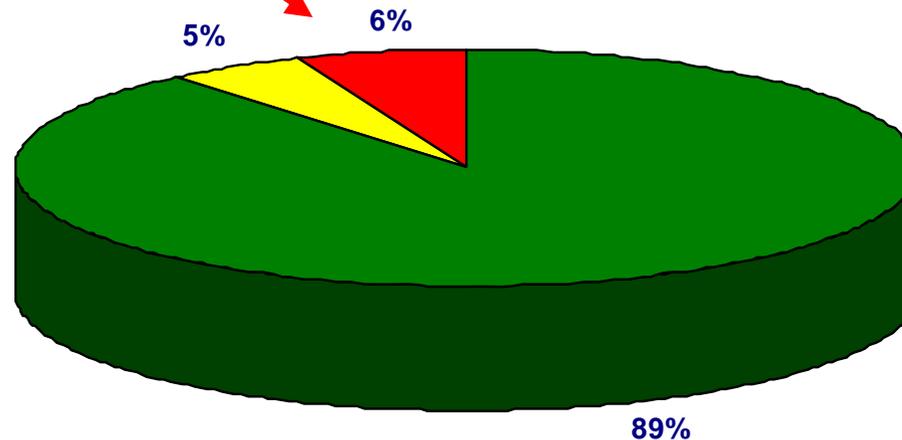
positivo



neutro



negativo



Motivi di insoddisfazione:

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



Motivo prevalente

Giudizio



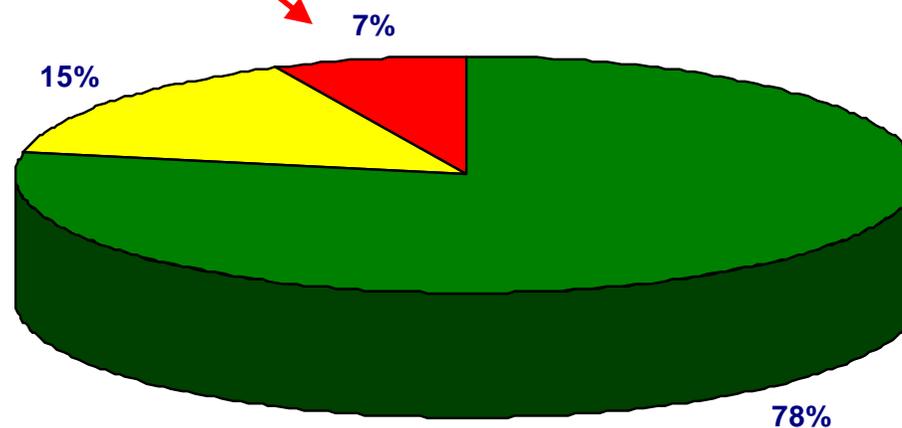
positivo



neutro



negativo



Motivi di insoddisfazione:

Tempo di attesa

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



Motivo prevalente

Giudizio



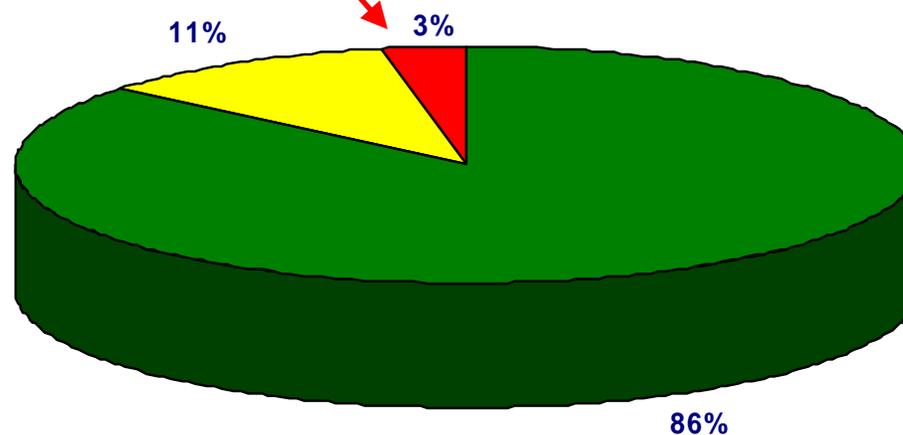
positivo



neutro



negativo



www.qualitapa.gov.it



Username: Password: [Login](#) [\[Password dimenticata?\]](#) [\[Registrazione e Newsletter\]](#) [\[Aiuto\]](#)

per una pubblica amministrazione di qualità

Chi siamo Guida al sito Mappa Glossario Contatti

Home > Customer Satisfaction > Mettiamoci la faccia

Cerca nel sito [Vai](#)

Temi

- [Autovalutazione](#)
- [Customer Satisfaction](#)
- [Benchmarking](#)
- [Valutazione esterna](#)

Risorse

- [Normativa](#)
- [Pubblicazioni](#)
- [Interviste](#)
- [Link utili](#)
- [Newsletter](#)

Mettiamoci la faccia

"Mettiamoci la faccia" è un'iniziativa pilota promossa dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, in partnership con enti nazionali ed amministrazioni locali, per rilevare in maniera sistematica attraverso l'utilizzo di emoticons, la **soddisfazione di cittadini e utenti** per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono).

Le **emoticons** hanno il vantaggio:

- per i cittadini: di poter esprimere un giudizio sul servizio utilizzato in maniera **semplice** ed immediata;
- per l'amministrazione: di disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di **servizi**, a basso grado di complessità.

La sperimentazione

Le amministrazioni interessate possono partecipare all'iniziativa predisponendo un proprio piano di sperimentazione, in base alle linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica e sottoscrivendo una dichiarazione di adesione.

Per conoscere le fasi e i contenuti della sperimentazione scarica le [linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticons](#).

Cosa fare per aderire alla sperimentazione

La partecipazione all'iniziativa è aperta a tutte le amministrazioni che vogliono migliorare la gestione della Customer Satisfaction e la **qualità dei servizi** erogati ai propri utenti. Il Ministro Brunetta invita le amministrazioni interessate ad aderire.

Un'amministrazione che decide di partecipare all'iniziativa può:

- informarsi, consultando la [presentazione dell'iniziativa](#) e le [linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticons](#) e la [checklist per la definizione del piano di](#)

In evidenza

- [Piccoli comuni](#)
- [Mettiamoci la faccia: esperienze a confronto](#)

Mettiamoci la faccia

- [Focus](#)
- [Linee guida](#)
- [Checklist](#)
- [FAQ](#)
- [Compila il piano di sperimentazione](#)
- [Contatti](#)

Iniziative

- [C.S. multicanale](#)
- [Valutazione civica](#)
- [Mettiamoci la faccia](#)

Area Riservata

Per accedere all'area riservata effettuare il login dalla barra superiore della pagina.

Possono accedere a quest'area solo gli utenti che hanno aderito all'iniziativa *Mettiamoci la faccia*.

