



**mettiamoci
la faccia**

Comune di Monte di Procida
Provincia di Napoli

21 APRILE 2009: PRESENTAZIONE PIANO DI SPERIMENTAZIONE

Dati del Responsabile

Nome: *GIULIA DI MATTEO*

Ruolo: *SEGRETARIO GENERALE*

Email: segretario@comune.montediprocida.na.it

Telefono: 0818684226



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci
la faccia





**mettiamoci
la faccia**



Servizi di sportello coinvolti

- N. 2 sportelli:
 - *Ufficio Anagrafe*
 - *Ufficio Tributi*
- *Touchscreen utilizzati: 2*
- *Avvio sperimentazione: 1 giugno 2009*

Servizi web coinvolti

- Servizio: consultazione online provvedimenti
- Metodo di rilevazione: riproduzione su una pagina web del touchscreen utilizzato per gli sportelli
- *Avvio sperimentazione: 1 ottobre 2009*

Comunicazione interna

- Report trimestrale della sperimentazione da utilizzare come indice di valutazione dell'attività gestionale anche alla luce delle risorse impiegate e per fornire elementi utili per indirizzi strategici.

Comunicazione esterna

- *Pubblicazione sul portale istituzionale dell'Ente:*
- dei soli risultati della rilevazione, mensilmente.
- dell'esito della sperimentazione corredata da eventuali modifiche di indirizzo, con cadenza trimestrale.

Comunicazione dell'inizio della sperimentazione

- Affissione di apposito avviso negli uffici comunali e negli altri luoghi pubblici e pubblicazione sul sito web del Comune con apposito link sull'homepage.
- Comunicazione diretta all'utenza da parte del personale coinvolto nella sperimentazione.
- Deliberazione di Giunta Comunale al fine di comunicare l'adesione all'iniziativa alle istituzioni ed alle rappresentanze dell'Ente.

Sistemi di rilevazione e controlli

- Rilevazione del numero degli utenti fruitori dei servizi interessati attraverso la compilazione di schede numeriche da parte del personale addetto alla ricezione e sottoscrizione a fine giornata da parte del responsabile del servizio.
- Rilevazione dei giudizi espressi attraverso PC dotati di Touchscreen posti a diretto contatto del pubblico, ma a distanza visiva dal personale tale da non permettere un uso improprio da parte del pubblico stesso.
- Il software utilizzato rileva oltre che la data in cui viene espresso il giudizio anche l'orario in modo da poter validare solo i giudizi espressi nell'arco temporale di apertura al pubblico.

Programma utilizzato per la rilevazione dei giudizi

Esprimi un giudizio

Saved by trial version of 321 Soft Screen Video Recorder!! Buy a full version from <http://www.321soft.com/>



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

esprimi il tuo giudizio sul servizio ricevuto
premendo su uno dei simboli colorati



positivo



sufficiente



negativo

COSTI SOSTENUTI

<u>Produzione in proprio</u> degli avvisi cartacei attraverso stampe doppio foglio A3	€ 0,00
N.1 PC già in dotazione in disuso e <u>revisionato in proprio</u>	€ 0,00
N. 1 Touchscreen 17 pollici acquistato <u>in negozio online</u>	€ 305,00
N. 1 Tablet PC usato fatturato e garantito acquistato su <u>ebay</u>	€ 540,00
Software <u>prodotto in proprio</u> mediante microsoft <u>Access</u>	€ 0,00
TOTALE	€ 845,00

REAZIONE DEL PUBBLICO

- Curiosità iniziale.
- Richiede l'assicurazione che il suo giudizio sia relativo al solo servizio ricevuto e non all'attività dell'Ente in generale, cioè che non sia un giudizio politico.. un voto.
- Esprime quasi sempre gradimento dello strumento avendone verificato la semplicità d'uso e l'immediatezza.
- Mostra infine soddisfazione percependo lo strumento di rilevazione come un servizio ulteriore ricevuto.
- Non esprime il giudizio perlopiù nei momenti di maggiore afflusso quando la comunicazione del nuovo strumento non può essere tempestiva da parte del personale interno.
- Richiede che lo stesso servizio venga implementato per tutti gli uffici

Reazione del personale







- I dipendenti a contatto col pubblico (front-office) direttamente coinvolti nella sperimentazione, mostrano gradimento, sentono più attenzione verso la loro attività e quindi un senso di gratificazione, nutrendo l'aspettativa che essa sia anche economica, connessa alle valutazioni.
- Maggiore gentilezza e cortesia verso l'utenza al cui giudizio si è sottoposti.
- I dipendenti che in genere svolgono mansioni di back-office mostrano per lo più indifferenza o al massimo curiosità.

Considerazioni e sviluppi futuri

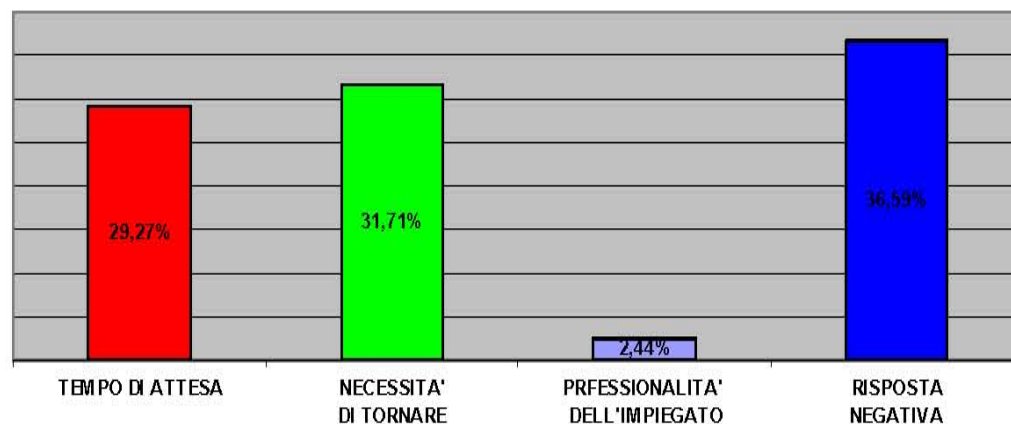
- *Questo primo mese di sperimentazione, nell'abituarci a porre ancora più attenzione all'utenza, ha fatto sentire la necessità di allargare, in tempi brevi, la sperimentazione al resto degli uffici comunali, accentrando il servizio in una **SALA RECEPTION** che abbia la funzione di:*

- Dare la **prima informazione** agli utenti sul **come** ed a **chi** rivolgersi per ottenere il servizio richiesto.(URP)
- **Ricezione degli atti** e della corrispondenza, distaccando l'ufficio protocollo dal contatto dal pubblico, necessitando l'attuale gestione del protocollo informatico di un maggior tempo di lavorazione degli atti in entrata ed in uscita a causa dell'introduzione della fase di scannerizzazione dei documenti.
- **Rilevazione in modo centralizzato** delle presenze degli utenti e comunicazione agli stessi della possibilità di esprimere in modo immediato un giudizio sul servizio ricevuto.
- **Spostamento alla SALA RECEPTION** delle attuali postazioni touchscreen che servirebbero alla rilevazione dei giudizi **di tutti i servizi**, attraverso l'implementazione di apposito menù di scelta, abbattendo così sia i costi dell'hardware, che altrimenti si dovrebbero sostenere singolarmente per servizio sia il numero di personale addetto alla rilevazione delle presenze.
- Installare nello **spazio attesa**, oltre i normali comfort, un'altra postazione touchscreen con monitor di dimensioni adeguate col quale attraverso la visualizzazione del sito istituzionale del comune, opportunamente migliorato nelle funzionalità, vengono pubblicizzate le iniziative e le informative provenienti dall'Ente. Inoltre questo strumento avrebbe anche la funzione di stimolare l'utenza ad **interagire con l'Ente** attraverso il WEB.

Sistema di *reporting* periodico a fini esterni

REPORT PERIODICO (Dal 1 al 28 giugno 2009)				 Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione	
ENTE: COMUNE DI MONTE PROCIDA		Ufficio Anagrafe e Ufficio Tributi			
N. UTENTI TOTALE		645			
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO (in valore assoluto e in % sul totale)		507 (78,60%)			
LIVELLO DI SODDISFAZIONE					
N. GIUDIZI ESPRESSI	423	43	41		
VALORE IN %	83,43%	8,48%	8,09%		

Motivi di insoddisfazione



Proposte migliorative

- *Miglioramento espositivo del grafico del report; la colonna della insoddisfazione e le percentuali rappresentate graficamente devono essere in linea con la colonna del giudizio rosso negativo, altrimenti non c'è comunicazione immediata;*
- *Valutazione che tenga anche conto del bacino di utenza per la verifica del grado di soddisfazione dell'utenza (crescente o decrescente al crescere delle dimensioni?)*
- *Premialità per l'e-government realizzato con l'utilizzo razionale di ridotte risorse economiche, anche in termini di acquisizione di punteggi per l'accesso a bandi di finanziamento.*