



**Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza  
per i Lavoratori dello Spettacolo e dello Sport**

---

**Mettiamoci la faccia**

**L'esperienza Enpals**

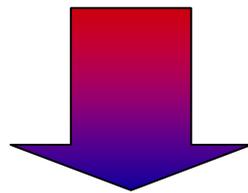
*Elio Gullo*

*Direttore Sistemi Informativi e Telecomunicazioni*

# Tempi della sperimentazione

---

- ❑ Il Dipartimento della funzione pubblica ha coinvolto l'Enpals l'ultima settimana di gennaio.
- ❑ L'Enpals non aveva mai svolto campagne di rilevazione della *customer satisfaction*, sebbene ne stesse progettando una di tipo tradizionale (basata su questionari).
- ❑ Il primo sportello dotato di sistema di rilevazione della *customer satisfaction* con emoticons è stato attivato a Milano il 23 marzo.



Disponendo di adeguate risorse “Mettiamoci la faccia” può essere avviato presso un ufficio pilota in 4-6 settimane.



# Utenti Enpals e sportelli disponibili

---

- ❑ L'Enpals eroga servizi previdenziali ed assicurativi a lavoratori (ca. 250.000), pensionati (ca. 59.000) ed imprese (ca. 20.000) che operano nell'ambito dello spettacolo e dello sport professionistico.
- ❑ Gran parte dei servizi sono disponibili sul sito web dell'Enpals e per potervi accedere gli utenti devono utilizzare il PIN rilasciato dall'ente.
- ❑ Gli utenti in possesso di PIN (al 31.12.2008) sono: 14.500 lavoratori e pensionati, 5.000 imprese, 23.500 intermediari.
- ❑ Chi non dispone di PIN può avvalersi degli sportelli delle 12 sedi Enpals (RM, MI, TO, GE, VE, BO, FI, NA, BA, PA, CA, CT) e delle 620 agenzie SIAE sparse sul territorio.
- ❑ L'accoglienza allo sportello prevede che l'utente si segga ad una scrivania di fronte l'operatore Enpals.



# La soluzione adottata da Enpals

---

- ❑ Il modello implementato in Enpals è basato su un sistema elimina-code e su dispositivi interattivi installati allo sportello.
- ❑ L'elimina-code garantisce che l'operatore Enpals eroga un servizio che l'utente ha già scelto in fase di prenotazione.
- ❑ Al momento del voto, il sistema elimina-code registra esclusivamente il giudizio dell'utente (essendo già noto, perché determinato in sede di prenotazione, quale servizio è oggetto di giudizio).
- ❑ Il processo è molto simile a quello delle elezioni: al momento del voto la scelta del “servizio” (nel nostro esempio il tipo di elezione: parlamento, sindaco, etc.) è nota e non può essere modificata.
- ❑ La localizzazione dei dispositivi interattivi presso gli sportelli offre maggiori garanzie di una “alta affluenza alle urne”.
- ❑ L'utente può, in ogni caso, “astenersi” dall'esprimere un giudizio.



# Come può votare l'utente? – 1/2

- ❑ Si seleziona sul sistema elimina-code il servizio richiesto (sul display appare la “faccina” a fianco dei servizi che sono oggetto di valutazione tramite emoticons)
- ❑ L'utente viene chiamato e servito utilizzando il sistema elimina-code. Al termine del servizio, il terminale interattivo lo invita ad esprimere un giudizio sul servizio
- ❑ La scelta può ricadere su una delle tre faccine oppure si può scegliere di non votare
- ❑ Una barra a scorrimento sul terminale evidenzia il tempo che resta per esprimere il proprio giudizio



# Come può votare l'utente? – 2/2

- ❑ In caso di giudizio negativo l'utente può motivare la scelta (o non votare)
- ❑ L'operatore Enpals può servire un altro utente solo se sono terminate le "operazioni di voto" oppure se è scaduto il tempo assegnato per votare
- ❑ Dopo la votazione (o scaduto il tempo per votare) non è più possibile esprimere giudizi fino al completamento del servizio erogato al successivo utente in attesa

ENPALS

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

Tempo rimanente: 9 sec

NON RISPONDO

Enpals partecipa all'iniziativa "mettiamoci la faccia"

ENPALS

mettiamoci la faccia

Grazie per avere espresso la tua opinione.

Arrivederci.

Enpals partecipa all'iniziativa "mettiamoci la faccia"



# La soluzione Enpals: hardware utilizzato

---

- ❑ Touch-pad dotato di funzioni di elaborazione (personal computer e connettività).
- ❑ Costo di un touch-pad < 1.000 €
- ❑ Ogni postazione di sportello Enpals è dotata di un touch-pad connesso in rete locale e pilotato dall'applicazione che gestisce il sistema elimina-code.
- ❑ Il sistema elimina-code consta di un mini-totem per la prenotazione ed il rilascio del ticket, un piccolo server ed un display sul quale sono indicati l'utente al momento servito e l'utente chiamato.



# Altre soluzioni hardware esaminate

---

- ❑ Terminali interattivi collegati al personal computer dell'operatore di sportello.
  - Vantaggi: basso costo
  - Svantaggi: su ogni PC deve risiedere il software che gestisce il terminale
  
- ❑ Totem installati in luoghi diversi dallo sportello.
  - Vantaggi: costi contenuti
  - Svantaggi: più difficile gestire l'univocità del votante



# Certezza del votante

---

- ❑ Il problema cruciale di tali sistemi è quello di garantire che chi esprime il giudizio sul servizio sia l'effettivo fruitore.
- ❑ La soluzione tecnico-organizzativa adottata da Enpals prevede che:
  - ❑ l'utente conosce quali servizi sono sottoposti a giudizio già al momento in cui prenota il servizio, in questo modo si aspetta di poterlo esprimere;
  - ❑ il terminale interattivo è abilitato solo al completamento della erogazione del servizio;
  - ❑ il terminale interattivo propone la scelta per un tempo limitato (20 sec., variabili dall'amministratore di sistema);
  - ❑ il terminale è posto sulla scrivania, rivolto verso l'utente;
  - ❑ la base dati delle votazioni è inaccessibile al personale Enpals.



# Servizi individuati

---

- ❑ La scelta sui servizi da sottoporre a giudizio è stata presa, anche sulla scorta delle linee guida fornite dal Dipartimento della funzione pubblica, sulla base dei seguenti assunti:
  - ❑ Servizi transazionali (e quindi servizi completi, non fasi di un servizio più articolato) erogabili a sportello o via internet
  - ❑ Servizi già disponibili presso i due canali individuati (e quindi noti agli utenti)
- ❑ Elenco dei servizi attualmente giudicabili (tra parentesi i canali):
  - ❑ Estratto contributivo (sportello - web)
  - ❑ Riscatto contributi (sportello)
  - ❑ Domanda di pensione (sportello)
  - ❑ Denuncia contributiva (web)
  - ❑ Certificato di pensione (sportello)
  - ❑ Certificato di agibilità (web)



# Q&A

---

- ❑ D: Per rilevare i giudizi degli utenti bastano uno o più terminali interattivi?
  - ❑ R: no, serve un sistema software che li piloti e che associ il giudizio al servizio.
- ❑ D: Un sistema elimina-code non programmabile (ovvero quello dei piccoli esercizi commerciali) può essere utile allo scopo?
  - ❑ R: no, poiché non consente l'associazione tra numero (cioè utente) e servizio.
- ❑ D: Esistono soluzioni open-source per sistemi MLF?
  - ❑ R: è probabile che al crescere della domanda si rendano disponibili semilavorati da integrare nel proprio sistema di gestione degli sportelli.
- ❑ D: Se una amministrazione vuole partecipare a MLF cosa deve fare dal punto di vista tecnico?
  - ❑ R: acquisire un sistema che consenta di associare servizi erogati a sportelli erogatori; chiedere al fornitore di utilizzare le linee guida del Dipartimento della funzione pubblica per sviluppare la componente di rilevazione e monitoraggio; acquisire i terminali interattivi; eseguire le eventuali operazioni di cablaggio per collegare i terminali (se sono di tipo mini-PC).

# Giudizi espressi: sportelli di Roma e Milano

Report Complessivo dal 23 marzo 2009 al 25 giugno 2009

Ente: ENPALS  
Utenti Totali: **830**

Sede: **ROMA + MILANO**

Livello di soddisfazione	Buono	Medio	Insufficiente	No voto	Timeout1
N° giudizi espressi <b>784</b> (94,4%)	745	33	5	1	46
Valore in percentuale	89,8 %	4,3%	0,6 %	0,1 %	5,2 %

#### Dettagli per risposta

necessità di tornare	1
tempo di attesa	2
professionalità dell'impiegata/o	0
risposta negativa	0
No Risposta	0
Timeout2	2



# Giudizi espressi: servizi on-line

Report:		Dall' 11/05/2009 al 25/06/2009		
<b>ENPALS SERVIZI ON LINE</b>				
<b>Utenti Totali</b>		610		
<b>Livello Soddisfazione</b>	<b>Buono</b>	<b>Medio</b>	<b>Insuff.</b>	<b>Non Voto</b>
<b>Giudizi espressi</b>	<b>451</b>	<b>80</b>	<b>60</b>	<b>19</b>
<b>Percentuale</b>	73.93 %	13.11 %	9.84 %	3.11 %
<b>Servizi:</b>				
Certificato di agibilità	87	20	30	4
Denuncia contributiva	131	21	6	6
Estratto conto web	177	38	24	9
Estratto conto – Totem	33	1	0	0
CUD 2009 – Totem	15	0	0	0
Certificato di pensione – Totem	8	0	0	0
<b>Dettagli risposta:</b>				
Istruzioni non chiare	16			
Difficoltà di accesso	26			
Informazioni non aggiornate	16			
Non rispondo	2			



# Sviluppi futuri

---

- ❑ Il sistema Enpals è flessibile: non solo si possono definire quali servizi sottoporre a giudizio, ma possono anche essere variate le domande da porre in caso di giudizio insoddisfacente.
- ❑ Ogni nuovo servizio on-line sarà attivato insieme a MLF per verificare in tempi stretti gradimento ed eventuali criticità.
- ❑ Il gradimento dell'utente sarà esteso anche ai servizi interattivi erogati in video-comunicazione da parte dei totem (attualmente in sperimentazione).
- ❑ MLF sarà utilizzato per i servizi di supporto ed help-desk erogati dalla Direzione sistemi informativi agli utenti interni.

