



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## Convention del 2 luglio 2009

Roma, Tempio di Adriano

### Il punto su “Mettiamoci la faccia”



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

- Slide 1 - Customer satisfaction in tempo reale
- Slide 2 - Canali di erogazione e modalità di rilevazione
- Slide 3 - Affidabilità della rilevazione
- Slide 4 - Visualizzazione per l'utente del servizio: esempio allo sportello (1)
- Slide 5 - Visualizzazione per l'utente del servizio: esempio allo sportello (2)
- Slide 6 - Reporting
- Slide 7 - Esempio di reporting
- Slide 8 - Mappa della sperimentazione
- Slide 9 - Amministrazioni ed enti coinvolti
- Slide 10 - Alcune tipologie di servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 11 - Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 12 - Andamento della partecipazione
- Slide 13 - Partecipazione media giornaliera per settimana
- Slide 14 - Tasso di partecipazione per canale
- Slide 15 - Variabilità della partecipazione registrata per canale
- Slide 16 - Livello generale di soddisfazione
- Slide 17 - Soddisfazione per i servizi erogati allo sportello
- Slide 18 - Soddisfazione per i servizi erogati sul web
- Slide 19 - Soddisfazione per i servizi erogati al telefono
- Slide 20 - Variabilità della soddisfazione registrata per canale
- Slide 21 - Favorire la partecipazione delle amministrazioni
- Slide 22 - [www.innovazionepa.gov.it](http://www.innovazionepa.gov.it)
- Slide 23 - [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

- L'iniziativa **mettiamoci la faccia** promuove la customer satisfaction attraverso l'utilizzo di interfacce c.d. emozionali (emoticon) per:
  - raccogliere in tempo reale e 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 questa modalità di rilevazione della qualità percepita per intervenire con tempestività sulle criticità evidenziate dai cittadini-clienti al fine di migliorare i propri servizi

- 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

- 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.

### Prima schermata



The screenshot shows the first screen of the 'mettiamoci la faccia' service. It features the logo of the Italian Republic and the text 'Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione' on the left. The main title 'mettiamoci la faccia' is displayed in a large, bold font. Below the title, the instruction 'esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello premendo su uno dei simboli colorati' is written. At the bottom, there are three colored buttons: a green button with a smiling face, a yellow button with a neutral face, and a red button with a sad face.

■ Se l'utente esprime la sua insoddisfazione premendo sul simbolo



la seconda schermata offre le seguenti opzioni:



# mettiamoci la faccia

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

**tempo di attesa**

**necessità di tornare**

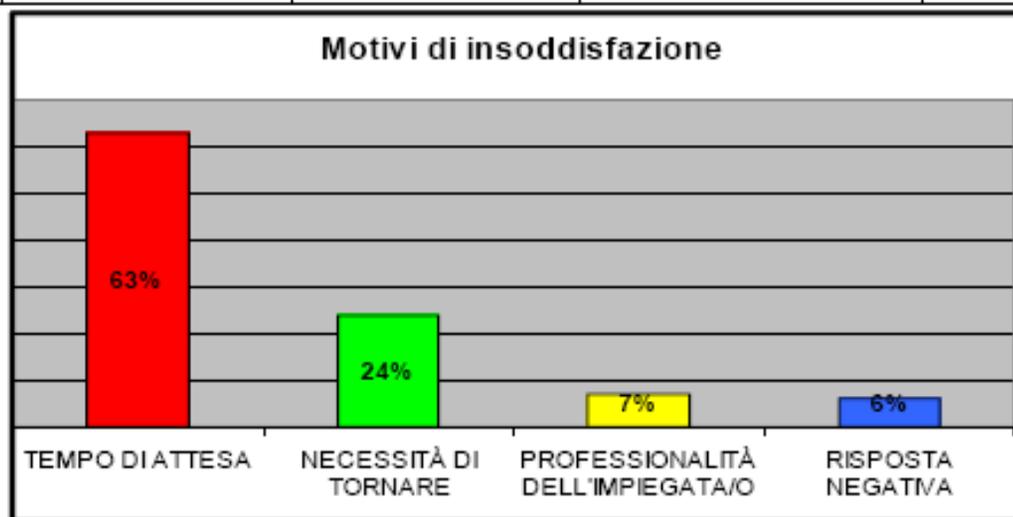
**professionalità  
dell'impiegata/o**

**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

## Esempio di reporting

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

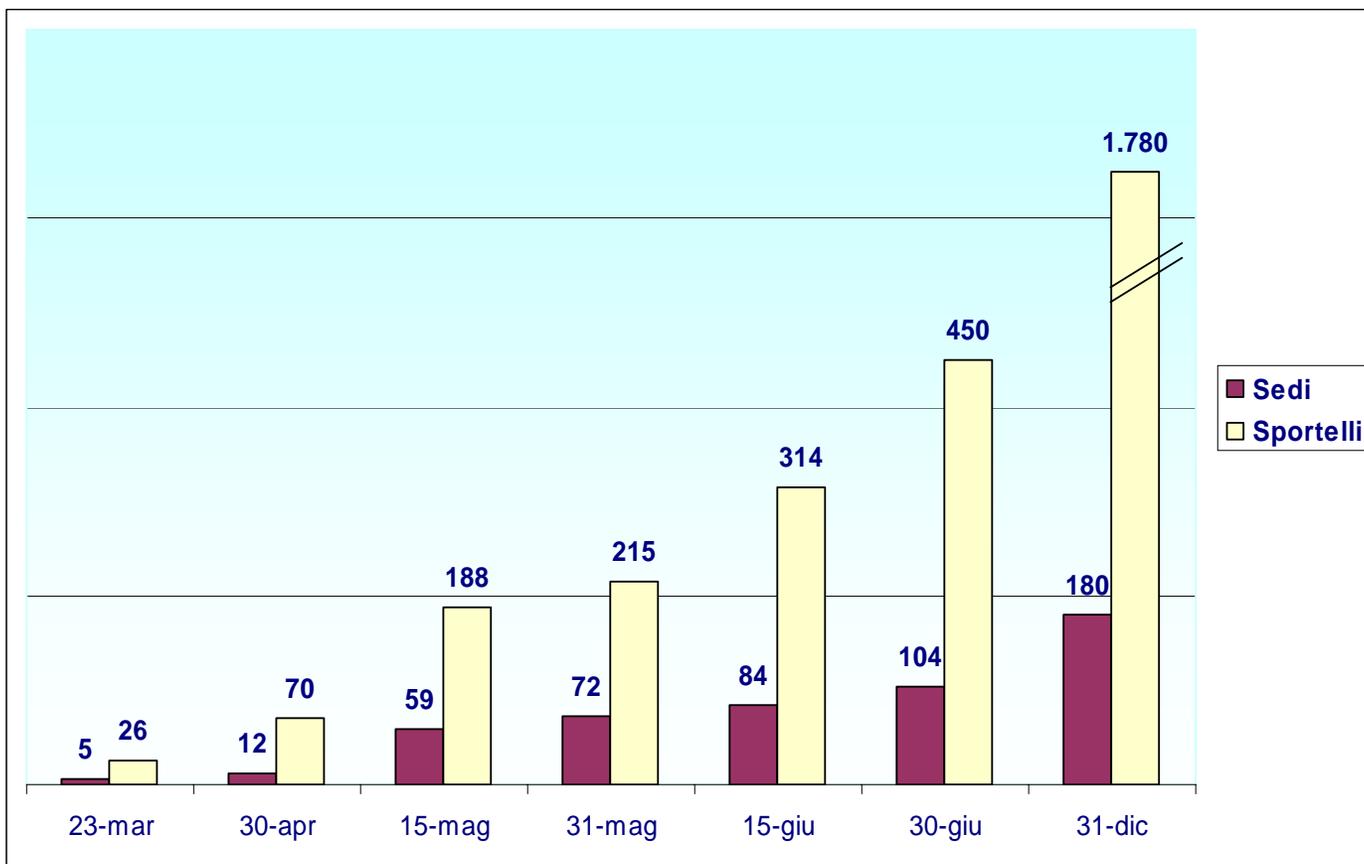
designed by  
**GLOBAL**  
BASE



- **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, Manduria, Martina Franca, Mesagne, Monopoli, Monte di Procida, Noci, Ostuni, Polignano a Mare, Pontida, Portici, Putignano, San Benedetto del Tronto, San Pancrazio Salentino, 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, Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna; Ulss 15 di Padova, Asl 10 di Firenze, Asl di Salerno, Inail.
- Partecipa 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.

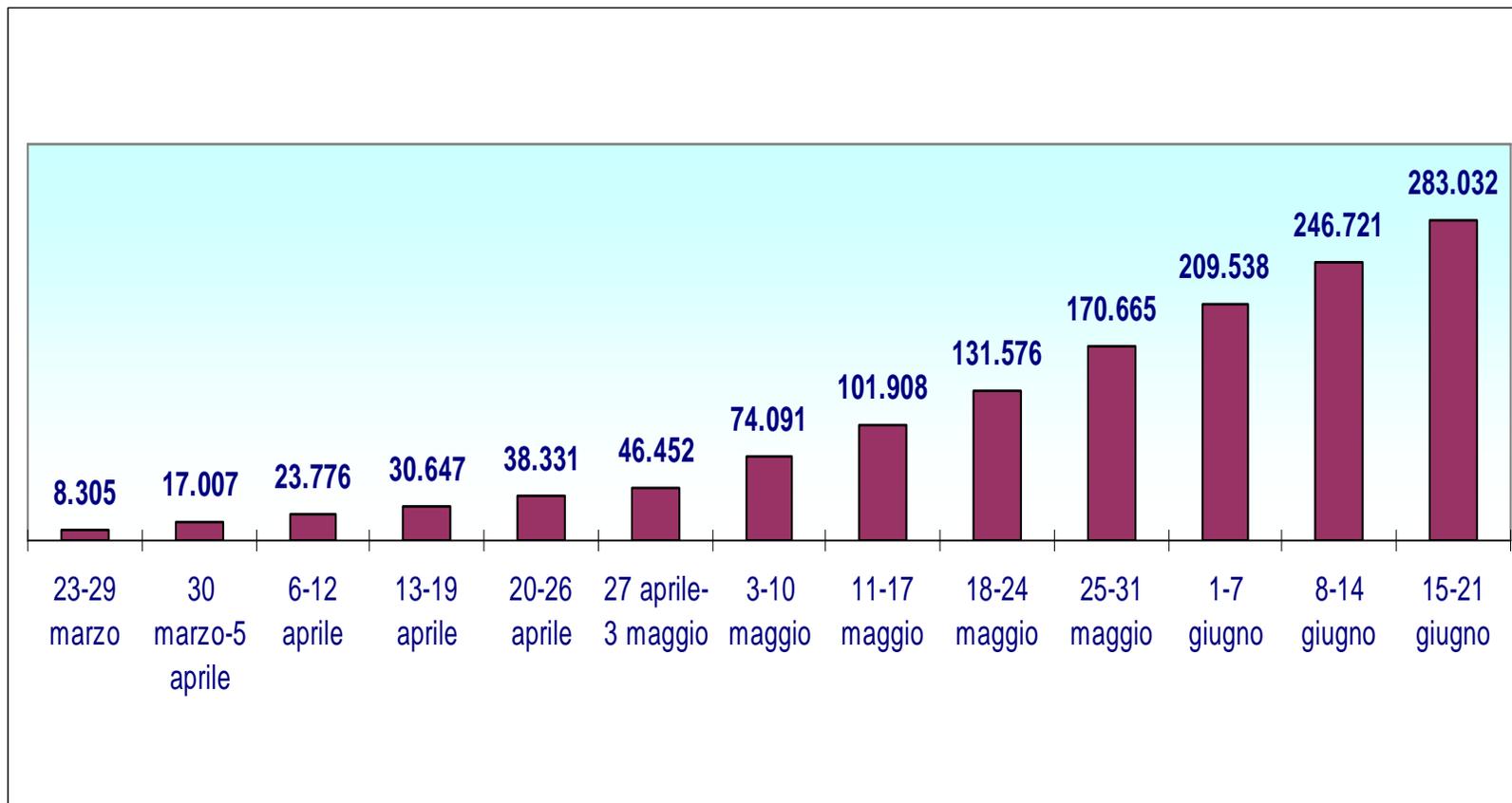
- Servizi demografici (es. anagrafe, stato civile, servizi funerari)
- Servizi tributari (es. Ici, Tarsu)
- Servizi delle biblioteche comunali (es. prestiti bibliotecari)
- Servizi scolastici
- Servizi alle imprese (es. iscrizione ad albi e registri delle imprese, servizio protesti)
- Servizi di informazione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

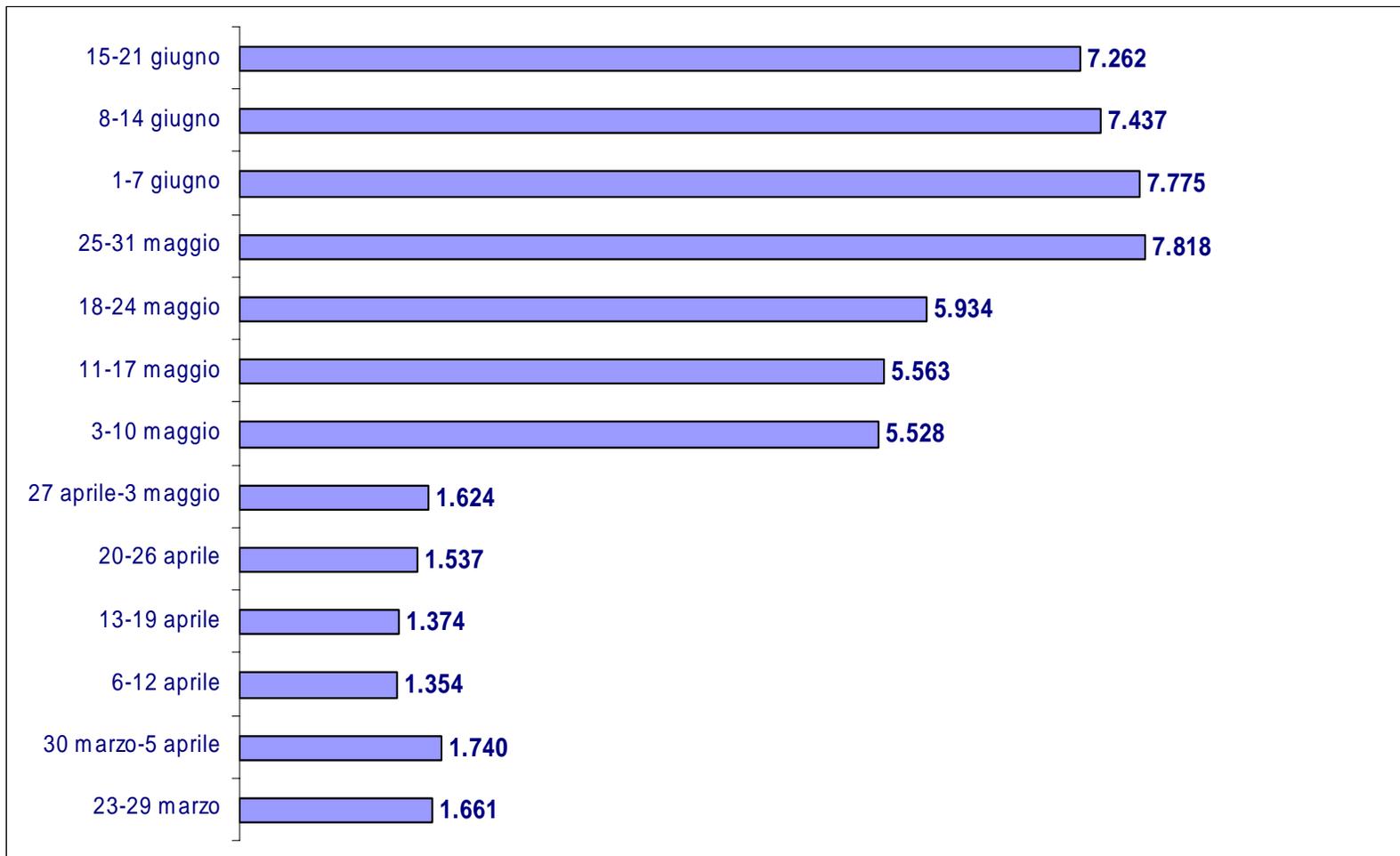
## Sedi e sportelli dotati di emoticon

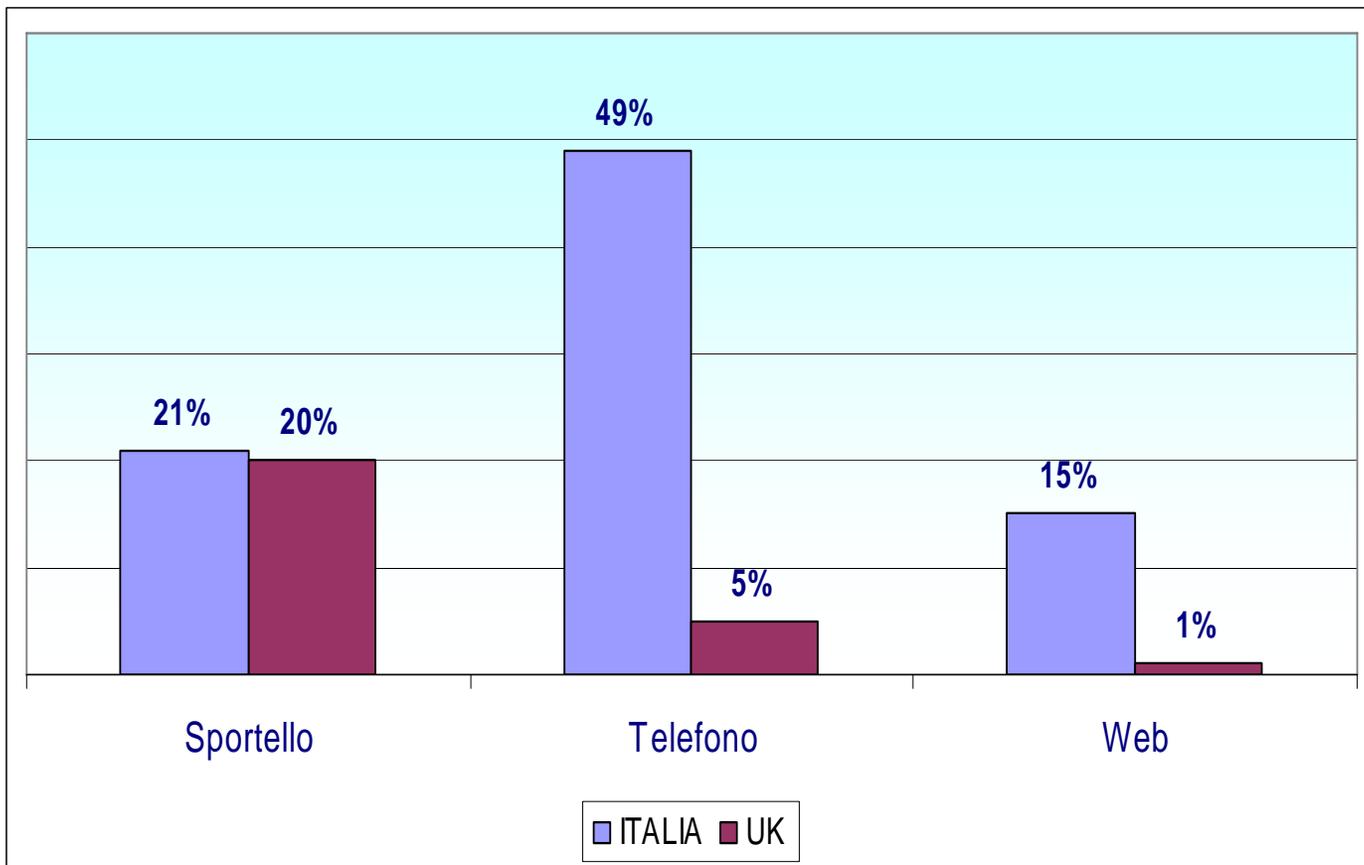


**Entro il 31 dicembre gli sportelli saranno circa 1.800**

## Andamento della partecipazione



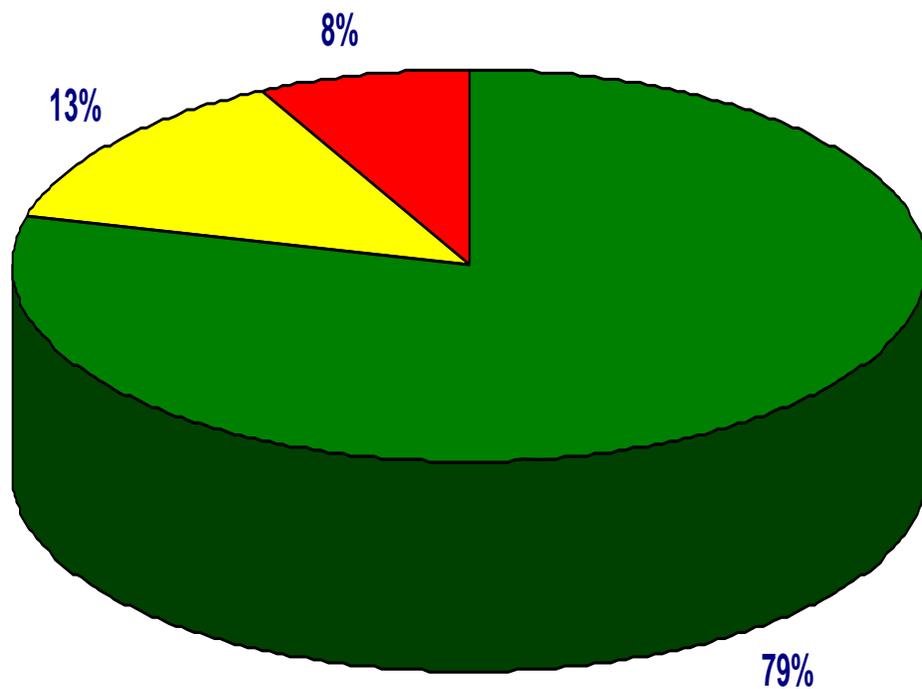




Periodo di riferimento per l'Italia: 23 marzo – 21 Giugno 2009

	<b>PARTECIPAZIONE</b>	
<b>Canale</b>	<b>Valore minimo</b>	<b>Valore massimo</b>
<b>SPORTELLO</b>	<b>0,5%</b>	<b>100%</b>
<b>TELEFONO</b>	<b>13%</b>	<b>82%</b>
<b>WEB</b>	<b>0,6%</b>	<b>96%</b>

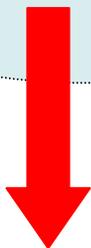
## Livello generale di soddisfazione



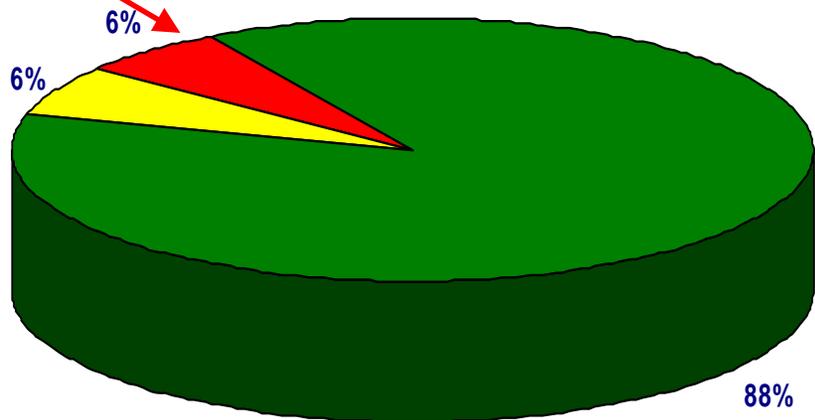
Periodo di riferimento: 23 marzo – 21 Giugno 2009

## Motivi di insoddisfazione:

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



Motivo prevalente

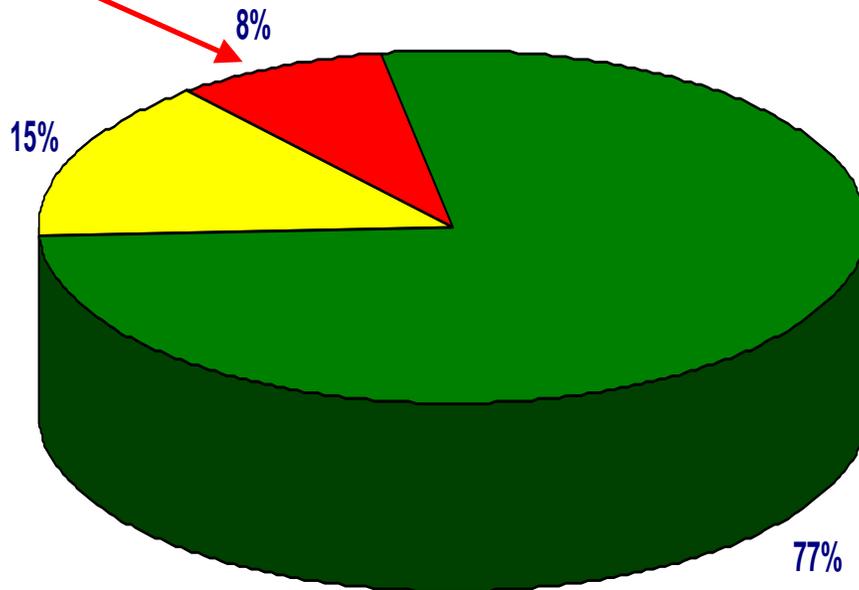


## Motivi di insoddisfazione:

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



Motivo prevalente

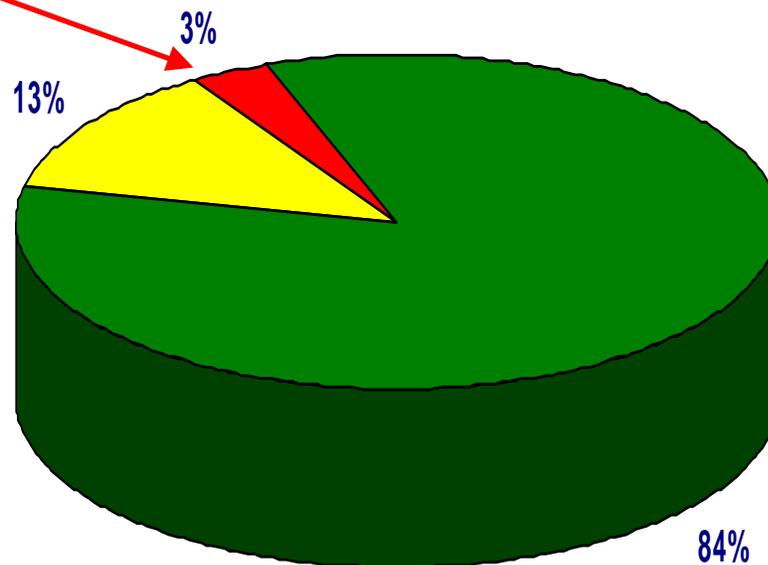


## Motivi di insoddisfazione:

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



Motivo prevalente



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>	54%	97%	0%	12%

Periodo di riferimento: 23 marzo – 21 giugno 2009

Informazioni, materiali e assistenza su:

[www.innovazionepa.gov.it](http://www.innovazionepa.gov.it) e [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

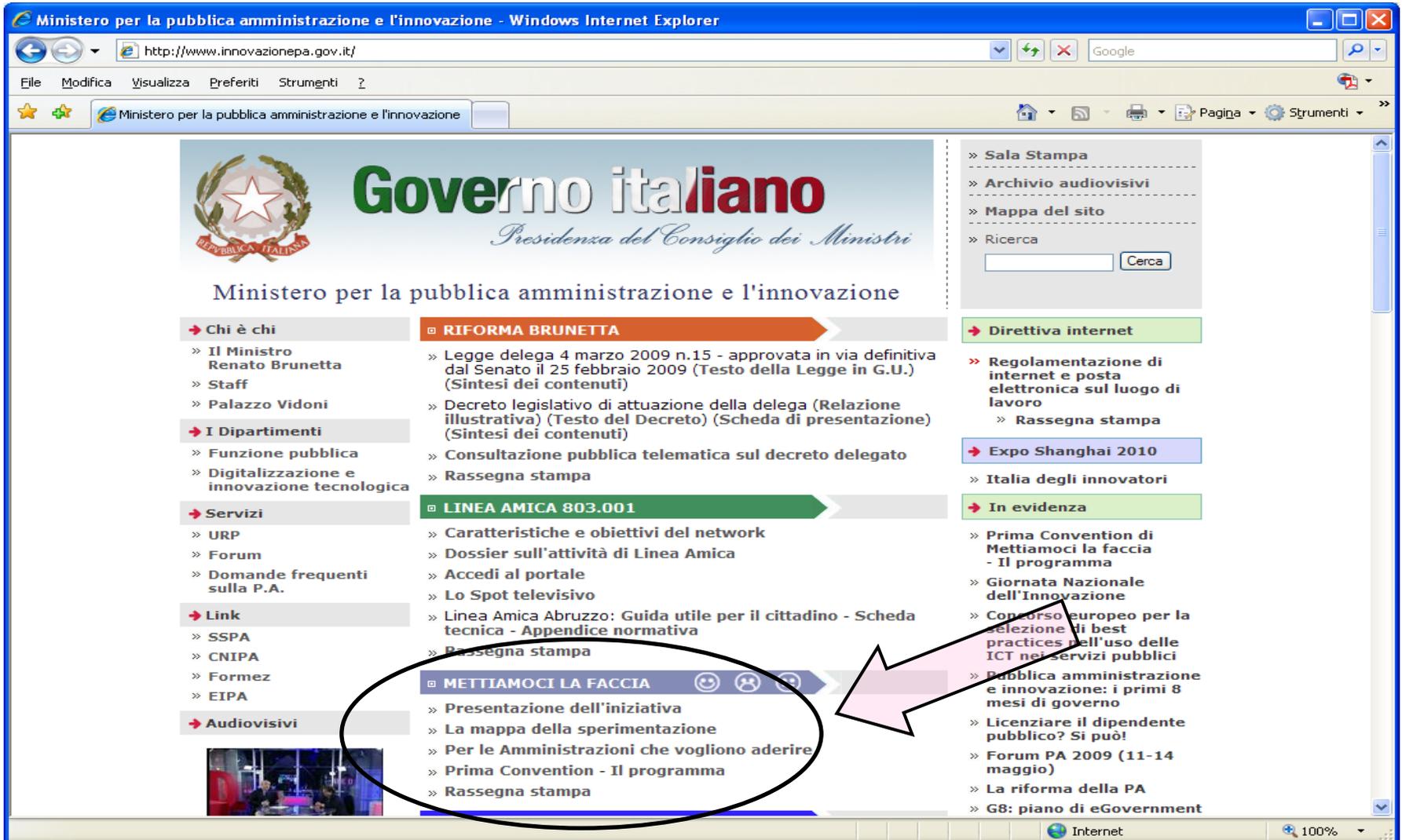
dove sono disponibili:

- linee guida per la sperimentazione
- checklist per la definizione preliminare del Piano di sperimentazione
- form on line per la compilazione del Piano di sperimentazione
- FAQ

Mercato elettronico della PA – MePA (Consip):

[www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)

- avvio e progressivo ampliamento dell'offerta di HW, SW e sistemi per la rilevazione



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione - Windows Internet Explorer

http://www.innovazionepa.gov.it/

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

- » Chi è chi
  - » Il Ministro Renato Brunetta
  - » Staff
  - » Palazzo Vidoni
- » I Dipartimenti
  - » Funzione pubblica
  - » Digitalizzazione e innovazione tecnologica
- » Servizi
  - » URP
  - » Forum
  - » Domande frequenti sulla P.A.
- » Link
  - » SSPA
  - » CNIPA
  - » Formez
  - » EIPA
- » Audiovisivi

**RIFORMA BRUNETTA**

- » Legge delega 4 marzo 2009 n.15 - approvata in via definitiva dal Senato il 25 febbraio 2009 (Testo della Legge in G.U.) (Sintesi dei contenuti)
- » Decreto legislativo di attuazione della delega (Relazione illustrativa) (Testo del Decreto) (Scheda di presentazione) (Sintesi dei contenuti)
- » Consultazione pubblica telematica sul decreto delegato
- » Rassegna stampa

**LINEA AMICA 803.001**

- » Caratteristiche e obiettivi del network
- » Dossier sull'attività di Linea Amica
- » Accedi al portale
- » Lo Spot televisivo
- » Linea Amica Abruzzo: Guida utile per il cittadino - Scheda tecnica - Appendice normativa
- » Rassegna stampa

**METTIAMOCI LA FACCIA**

- » Presentazione dell'iniziativa
- » La mappa della sperimentazione
- » Per le Amministrazioni che vogliono aderire
- » Prima Convention - Il programma
- » Rassegna stampa

**Sala Stampa**

**Archivio audiovisivi**

**Mappa del sito**

Ricerca  Cerca

**Direttiva internet**

- » Regolamentazione di internet e posta elettronica sul luogo di lavoro
- » Rassegna stampa

**Expo Shanghai 2010**

**Italia degli innovatori**

**In evidenza**

- » Prima Convention di Mettiamoci la faccia - Il programma
- » Giornata Nazionale dell'Innovazione
- » Concorso europeo per la selezione di best practices nell'uso delle ICT nei servizi pubblici
- » Pubblica amministrazione e innovazione: i primi 8 mesi di governo
- » Licenziare il dipendente pubblico? Si può!
- » Forum PA 2009 (11-14 maggio)
- » La riforma della PA
- » G8: piano di eGovernment

Internet 100%



Qualita PA: Mettiamoci la faccia - Windows Internet Explorer

http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/iniziativa/mettiamoci-la-faccia/

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Qualita PA: Mettiamoci la faccia

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

## 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).

Gli **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

### Mettiamoci la faccia

- Linee guida
- Checklist
- FAQ
- Compila il piano di sperimentazione
- Contatti

### Iniziative

- C.S. on line
- 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**.

**Formez**

Internet 100%