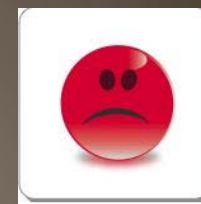
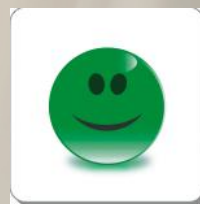




Comune di Parma

Emoticons



mettiamoci
la faccia

Il progetto

Il Comune di Parma aderisce al progetto Emoticons del Ministero per la PA e l'Innovazione



Il progetto prevede la misurazione del livello di gradimento de servizi erogati dalla PA tramite una semplice interfaccia grafica che esprime con immediatezza la percezione che il cittadino ha avuto del servizio fornito dall'ente nelle sue diverse forme (tempo di attesa, professionalita' etc.)

Gli ambiti

Il progetto prevede di misurare il livello di servizio per gli ambiti:

- Front Office (Sportelli Polifunzionali)
- Contact Center
- WEB

La sperimentazione per il Comune di Parma e' iniziata sul Front Office

Componenti

Le entita' in campo sono:

- I Cittadini/Clienti
- I Dipendenti
- La tecnologia

Le scelte organizzative

Premesse:

- Minimizzare l'impatto sulle normali attività dell'operatore con il duplice intento di non dilatare i tempi e non interferire nel rapporto cittadino/cliente e operatore

Le scelte organizzative

Gli operatori di sportello

- Massima diffusione e comunicazione con sindacati, commissioni consigliari, incontri con tutti gli operatori
- Trasparenza sugli intenti volti a misurare il processo e non la specifica attività' dell'operatore

Le scelte organizzative

La comunicazione

- Brochure
- Sito WEB, Intranet
- Vele
- URP

Le scelte organizzative

La rilevazione

- La scelta e' stata di richiedere una partecipazione diretta del cittadino sincrona con il rilascio della prestazione e non in uscita in differita (totem).

Le scelte tecnologiche

La scelta tecnologica aveva i seguenti vincoli:

- Contenere i costi
- Non impattare sulle modalita' di lavoro degli operatori (evitare di richiedere nuovi accreditamenti che avrebbero fatto percepire un piu' evidente "tracciamento" delle attivita' sottoposte a giudizio)
- Sfruttare al massimo le infrastrutture gia' presenti (evitare nuovi cablaggi di rete)
- Essere innovativa, in linea con le scelte del Comune di Parma
- Non accrescere il livello di complessita'
- Mantenere stabile il flusso delle attivita' evitando eccezioni comportamentali

Le scelte tecnologiche

Le componenti tecnologiche:

- **Schermi** Touch Screen da 7"
- Interfaccia GUI per la presentazione del modo di selezione sviluppata in C-Sharp (.Net) dalla società informatica del Comune
- Utilizzo dell'Estensione del desktop di Windows sul secondo schermo per la raccolta delle selezioni del cittadino/utente
- Data Base relazionale per la registrazione delle scelte
- Integrazione col sistema regola code per generare eventi su condizioni prestabilite

Dispiegamento

Il progetto prevede l'utilizzo dell'estensione del desktop di Microsoft Windows per gestire su di un secondo schermo l'interfaccia GUI che e' visibile all'utente e non all'operatore



La modalita' scelta prevede l'utilizzo di schermi e NON di apparati Touch Pad o di videotermini Touch Screen dai costi decisamente piu' elevati e dalla maggiore complessita' architettonica e di gestione

Dispiegamento

- **Integrazioni col sistema regola code**

L'integrazione col sistema regola code ci ha consentito di evitare all'operatore qualsiasi attività di ulteriore login e di modifica del comportamento



Questo, oltre ad evitare perdite di tempo, elimina la sensazione della presenza di un ulteriore sistema in grado di "marcare" la relazione tra operatore e le valutazioni espresse dal cliente/cittadino

Dispiegamento

■ Interfacce



In chiusura delle operazioni a sportello l'operatore viene "avvertito" che l'attività svolta e' sottoposta a giudizio del cittadino/cliente in modo da poter ricordare allo stesso la possibilità di esprimere la sua valutazione

Dispiegamento

■ Reportistica

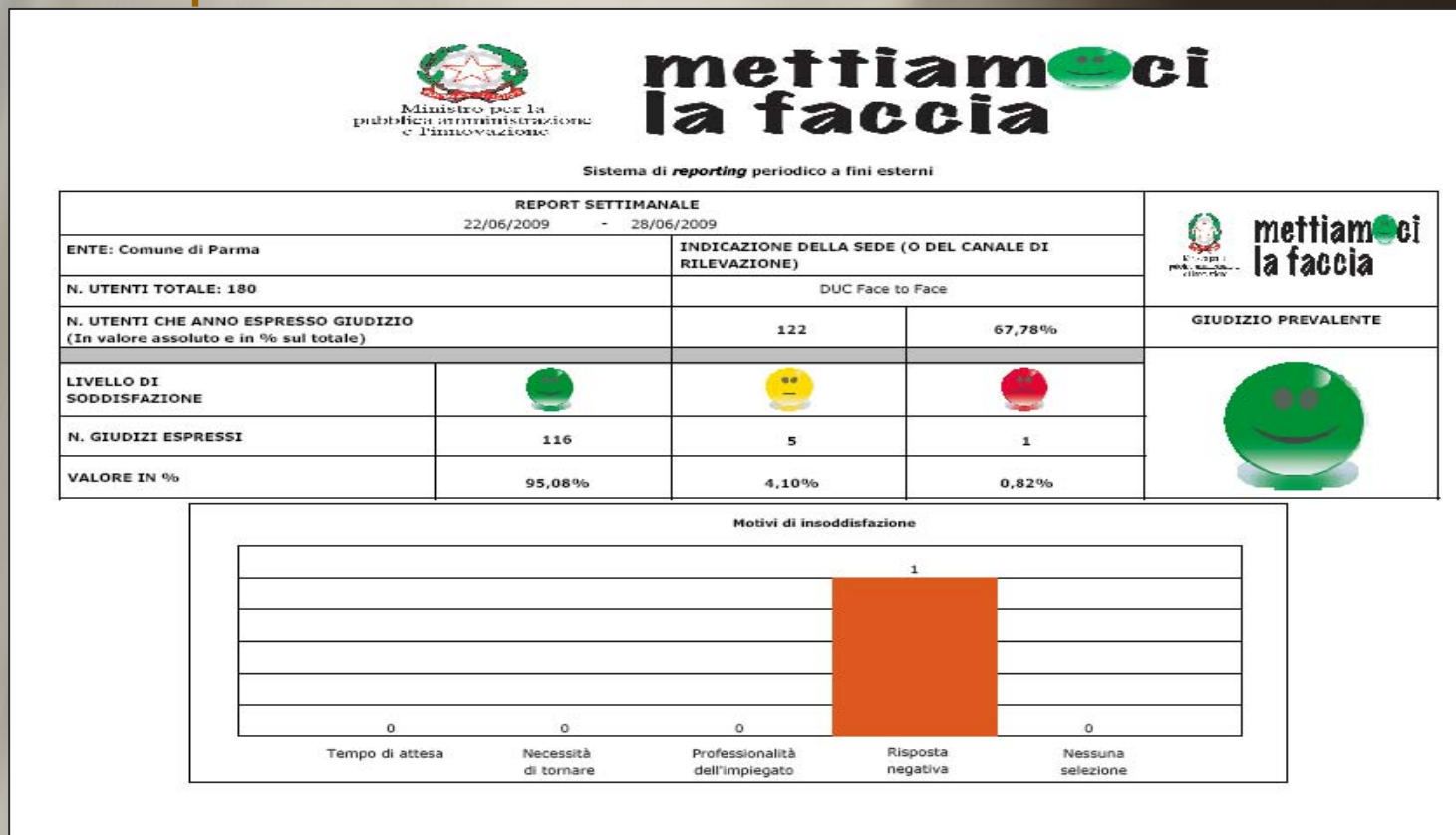


Questa interfaccia propone in tempo reale l'andamento delle valutazioni giornaliere espresse per una rapida misurazione del trend.

E' a disposizione del responsabile degli sportelli polifunzionali per monitorare la situazione

Dispiegamento

■ Reportistica



Il sistema genera in automatico un report creato secondo gli standard indicati dal Ministero selezionabile settimanalmente o per periodo

Evoluzione 1

Le modalita' del progetto di rilevazione tramite Emoticons sara' estesa agli altri 35 sportelli e alla totalita' dei servizi erogati tramite Sportelli Polifunzionali entro l'estate 2009



Evoluzione 2-3

- Gli ambiti progettuali di Emoticons relativi alle modalita' di rilevazione tramite contatto telefonico saranno realizzati entro l'autunno
- La componente inerente gli ambiti WEB e afferente ai servizi di tipo autenticato sara' realizzata entro la fine dell'anno



Conclusioni

- Il progetto Emoticons trovera' completa applicazione al Comune di Parma
- La volonta' del Comune di Parma di verificare l'efficacia degli sforzi fatti per venire incontro ai cittadini e' palesata da quanto in corso con il progetto Iquel che si occupa di indicatori di qualita' per la PA
- L'utilizzo di protocolli condivisi per la misurazione del gradimento del cittadino e' la formula vincente per una PA che manifesta la sua **maturita'** introducendo l'uso di standard omogenei ma consentendo, nel contempo, modalita' diversificate di acquisizione e di dispiegamento