



mettiamoci
la faccia



Le scelte organizzative, le modalità di rilevazione, dell'ACI la comunicazione



L'esperienza dell'ACI

*solo i clienti possono giudicare la qualità
tutti gli altri giudizi sono
sostanzialmente irrilevanti*

A. Parasuraman

all'idea mettiamoci la faccia

Bilancio sociale dal 2006

Autovalutazione CAF 2005

Certificazione ISO:9001 2004

Dalla scelta della Qualità

L'avvio

formulazione di una chiara mission da parte dell'organo politico

il protocollo d'intesa tra ACI e il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

la costituzione del gruppo di lavoro

l'elaborazione del piano di lavoro

l'assegnazione del budget per la sperimentazione

Il gruppo di progetto

Capo progetto

(Direzione responsabile dei servizi PRA
e tasse automobilistiche)

Risorse Umane

Sistemi Informativi

Studi e Ricerche

Direzioni Regionali

Funzione Approvvigionamenti e Logistica

Ufficio Stampa

Fattori critici di successo

Condivisione obiettivi e strategie

Elaborazione piano di lavoro

Analisi aspetti logistici e ICT

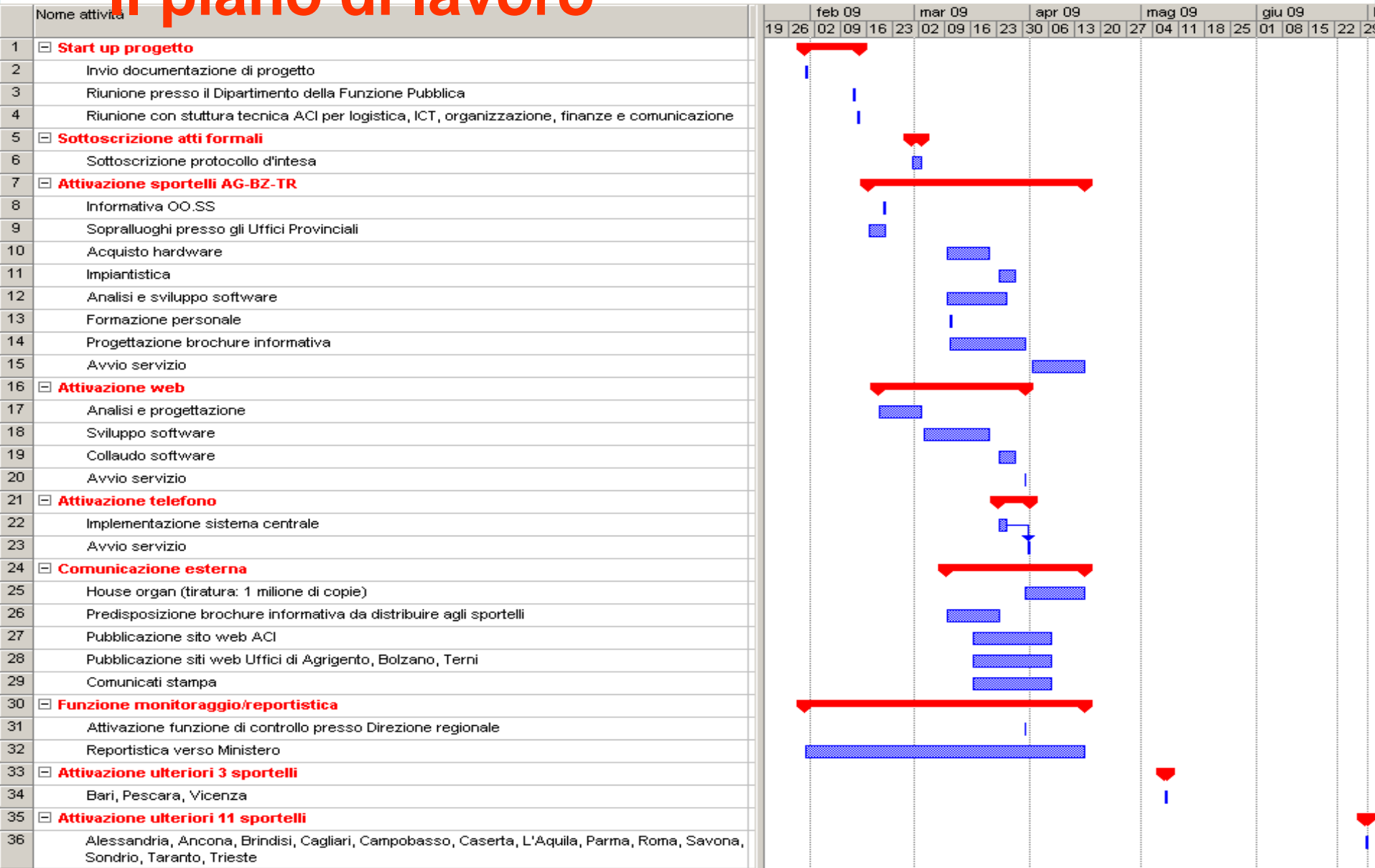
Modalità organizzative

Esame aspetti finanziari

Comunicazione

2 luglio 2009

Il piano di lavoro



Aspetti logistici e tecnologici

Di fondamentale importanza per l'avvio della sperimentazione del progetto è la cura degli aspetti tecnologici:

- la scelta dei dispositivi per la rilevazione e relativa acquisizione;
- la verifica e adeguamento della logistica;
- l'analisi e progettazione del software;
- l'analisi e progettazione degli elementi di affidabilità della rilevazione;

L'argomento verrà trattato nella seconda sessione

Modalità organizzative

La scelta dei canali e dei servizi

La multicanalità: sportello, web, telefono, domicilio

Tipologia di servizio

servizi di sportello: **pratiche PRA** certificazioni

servizi on line: **bollonet** **visuren** **costi chilometrici**

telebollo

servizi a domicilio per diversamente abili (servizio attivo nelle principali Province: 15)

Modalità organizzative

I clienti

il cittadino

particolare attenzione per i disabili

Modalità organizzative

La modalità di rilevazione

L' ACI ha scelto di sperimentare

totem touchpad

e per i servizi web e telefono:

la gestione centralizzata

2 luglio 2009

Modalità organizzative

Una chiara esposizione del logo

Manifesti e vetrofanie in italiano e in tedesco da esporre negli Uffici



La comunicazione interna

Fase 1 coinvolgimento dei sindacati nazionali ACI

Fase 2 coinvolgimento delle RSU

Fase 1 incontri con tutti i Direttori degli Uffici coinvolti nella sperimentazione

Fase 2 incontri con tutto il personale degli Uffici coinvolti

La comunicazione esterna

house organ **1 milione di copie**

manifesti e vetrofanie

sito istituzionale **www.aci.it**

siti web degli Uffici Provinciali

comunicati stampa

interviste a quotidiani, Tv, radio

conferenze stampa

Alcuni dati...

canali attivi

web dal 23/03

telefono dal 23/03

piano di diffusione

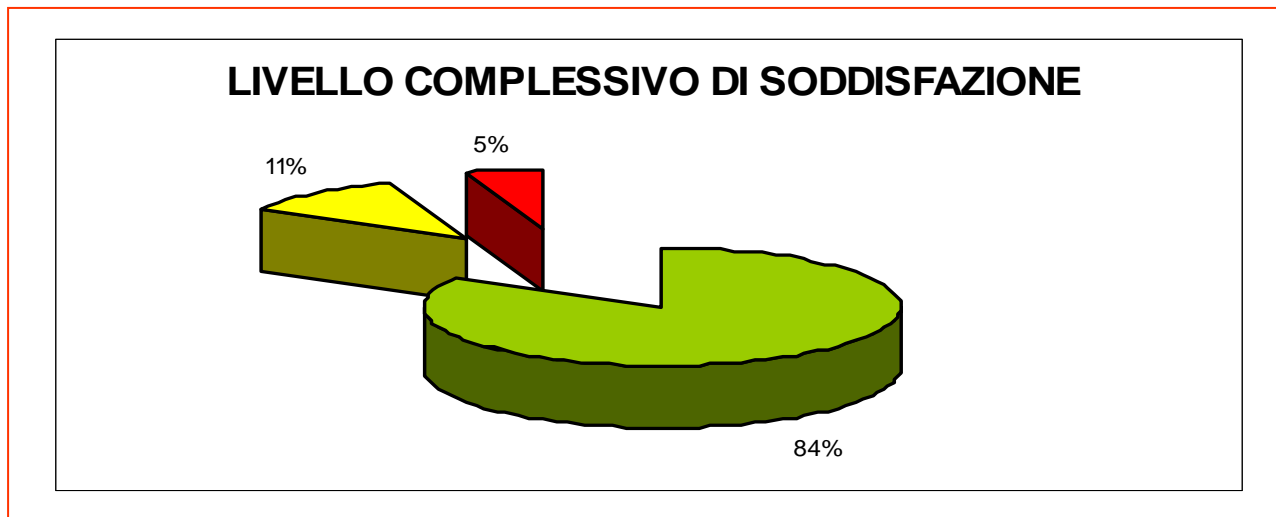
19 uffici oggi attivi per un totale di 51 sportelli (avvio dal 15 aprile)

50 uffici entro dicembre 2009

tutti gli uffici (106) entro giugno 2010

Report ACI

122.688 cittadini hanno espresso il giudizio*

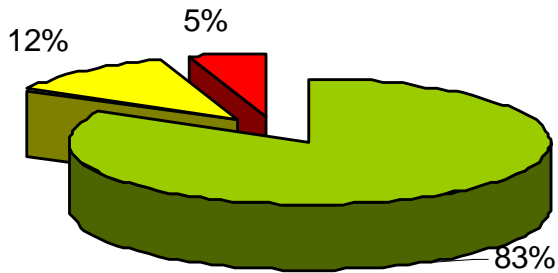


* al 28 giugno 2009

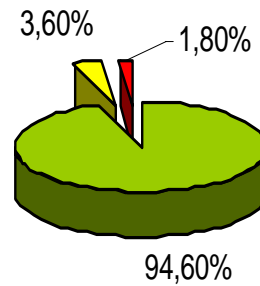
2 luglio 2009

Report ACI

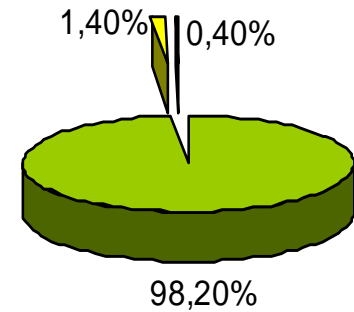
VALUTAZIONE WEB



LIVELLO SODDISFAZIONE SPORTELLO



VALUTAZIONE SERVIZI TELEFONICI



Monitoraggio e reporting

Strumenti per la gestione manageriale

Analisi risultati per:

rendicontazione ai clienti e agli stakeholder,
sul sito istituzionale e degli Uffici Provinciali;

miglioramento continuo del servizio;

rendicontazione al Ministero per la PA;

rendicontazione ai cittadini mediante

l'affissione dei dati della settimana
precedente presso ogni ufficio

Monitoraggio e reporting

Strumenti per la gestione manageriale

L'Ufficio:

- informa il personale dei risultati;
- analizza i risultati conseguiti;
- valuta gli scostamenti a livello locale
in relazione al benchmark disponibile;
- predispone le conseguenti
azioni di miglioramento;
- comunica le iniziative intraprese
al Gruppo di lavoro.

Una importante linea di sviluppo

Il protocollo d'intesa sottoscritto nel mese di maggio 2009 con le OOSS dell'ACI, in conformità all'art. 25 del CCNL 2006 – 2009, lega l'attribuzione di parte del compenso incentivante alle risultanze della customer satisfaction.

2 luglio 2009

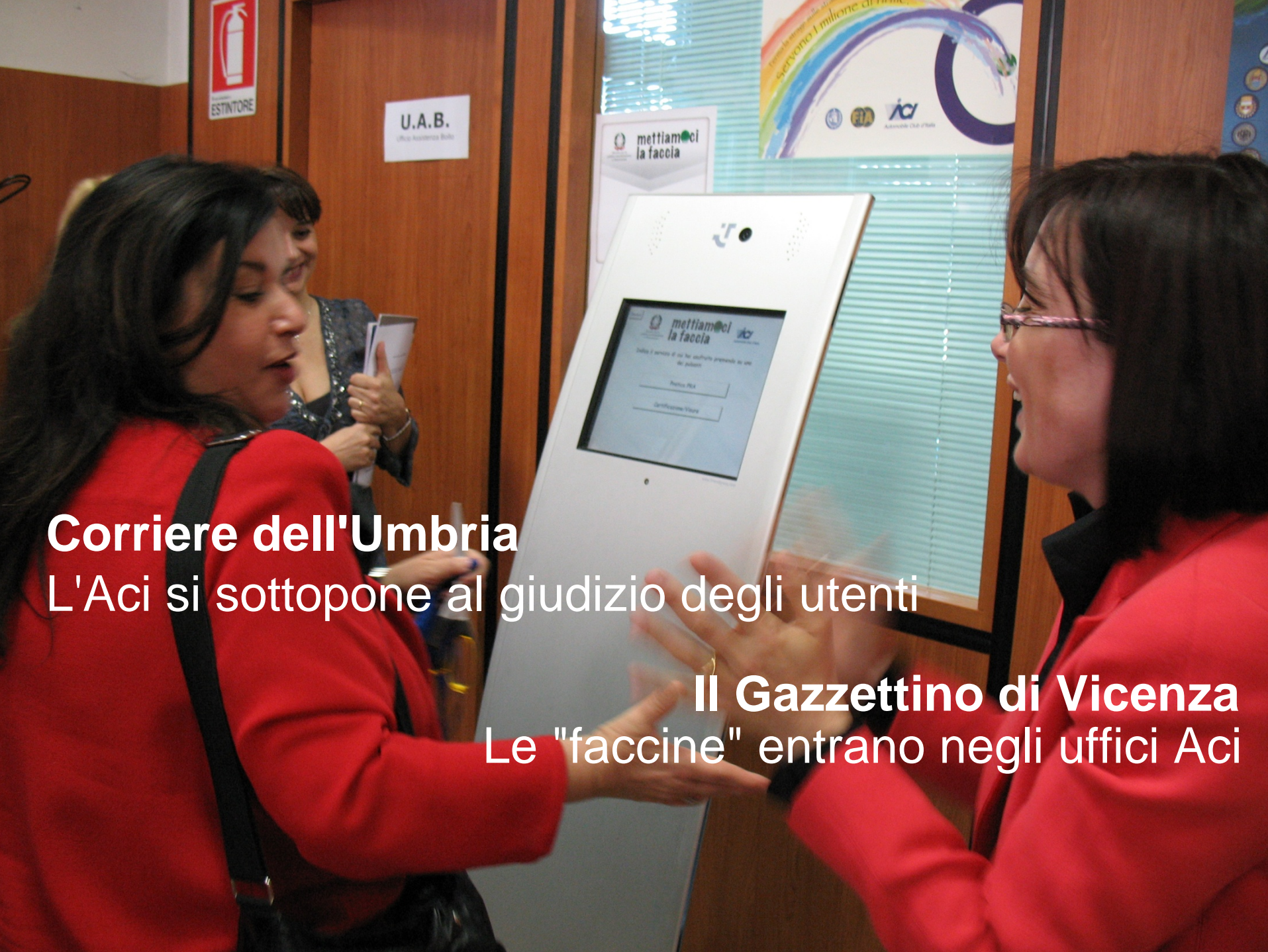
Vincenzo Pensa

Direttore Centrale dei Servizi Delegati dell'ACI

v.pensa@aci.it

*cosa hanno scritto
sulla nostra esperienza...*





Corriere dell'Umbria

L'Acì si sottopone al giudizio degli utenti

Il Gazzettino di Vicenza

Le "faccine" entrano negli uffici Acì



Alto Adige
I semafori per votare i servizi ACI. Introdotti gli
“emoticons” per facilitare il giudizio degli utenti

Avvenire

“Mettiamoci la faccia”: dal 16 aprile i giudizi dei
cittadini all’Ufficio Provinciale di Terni

Famiglia Cristiana

Promossa l'Acì: ci mette la faccia



Dolomiten

ACI startet mit "Sag's mir ins Gesicht"

La Sicilia

Dal primo aprile Agrigento sarà la prima città siciliana a testare l'iniziativa lanciata da Brunetta

Il Giornale di Vicenza

Soddisfatti dell'Acì? Pronte le "faccine"





Automobile Club d'Italia

*La difficoltà non sta nel credere alle nuove idee,
ma nel fuggire dalle vecchie*

J.M. Keynes