



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

La rilevazione della *customer satisfaction* a portata di mano - Iniziativa pilota

11 maggio 2009



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 - Dispositivo di rilevazione: prima schermata
- Slide 5 - Dispositivo di rilevazione: seconda schermata
- Slide 6 - Reporting
- Slide 7 - Esempio di reporting
- Slide 8 - Come si realizza l'iniziativa
- Slide 9 – Mappa della sperimentazione
- Slide 10 – Amministrazioni, sedi e sportelli di sperimentazione
- Slide 11 – Sportelli: progressione nell'anno
- Slide 12 – Primi risultati della sperimentazione
- Slide 13 – Partecipazione complessiva degli utenti
- Slide 14 – Tasso di partecipazione
- Slide 15 – Livello generale di soddisfazione
- Slide 16 – Soddisfazione per i servizi erogati allo sportello
- Slide 17 – Soddisfazione per i servizi erogati sul web
- Slide 18 – Soddisfazione per i servizi erogati al telefono
- Slide 19 – Variabilità della soddisfazione per canale
- Slide 20 – Variabilità della partecipazione per canale
- Slide 21 – Per partecipare all'iniziativa



- L'iniziativa **mettiamoci la faccia** promuove la customer satisfaction attraverso l'utilizzo di interfacce c.d. emozionali (emoticon) per:
 - raccogliere in tempo reale ed in 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 questo strumento non per valutare il personale ma per migliorare i propri servizi, intervenendo con tempestività sulle aree critiche evidenziate dal giudizio negativo espresso dai cittadini-clienti.



- 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.



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

Dispositivo di rilevazione: prima schermata



**mettiamoci
la faccia**

**esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello
premendo su uno dei simboli colorati**





- Se l'utente esprime la sua insoddisfazione premendo sul simbolo
- le seguenti opzioni:



la seconda schermata offre



**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

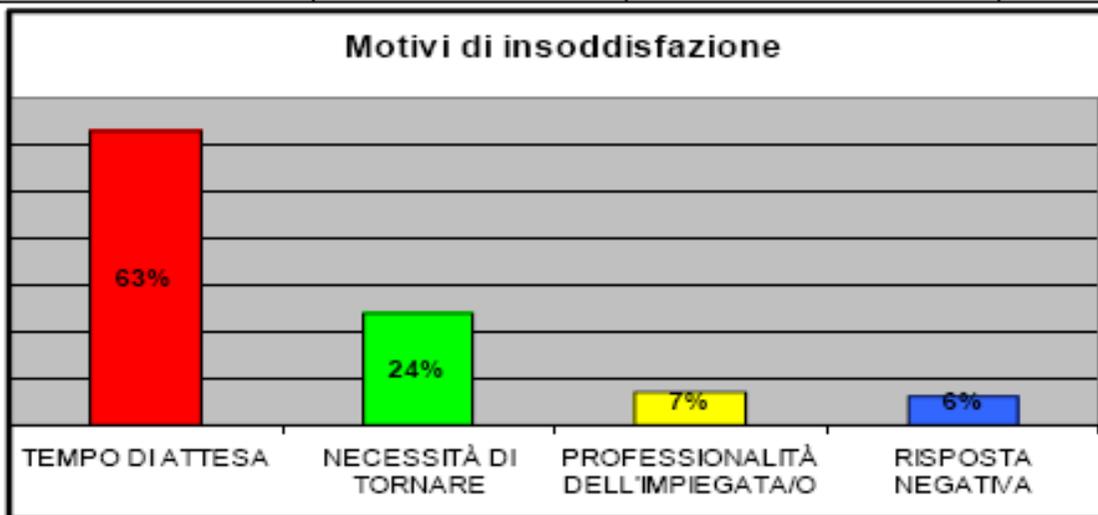


- I dati raccolti attraverso la rilevazione confluiscono in report periodici che sono utilizzati dalle amministrazioni che partecipano alla sperimentazione:
 - ❑ a fini interni, secondo le proprie esigenze di monitoraggio per miglioramento del servizio (con cadenza anche giornaliera);
 - ❑ a fini di rendicontazione ai propri clienti ed agli stakeholder, attraverso la pubblicazione sul proprio sito web, con cadenza almeno mensile;
 - ❑ per la comunicazione al Ministero in forma aggregata e con cadenza variabile (settimanale-mensile) nel periodo di sperimentazione.



Esempio di reporting

REPORT SETTIMANALE (INDICAZIONE DEL PERIODO DI RIFERIMENTO)				 GIUDIZIO PREVALENTE
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)				
LIVELLO DI SODDISFAZIONE				
N. GIUDIZI ESPRESSI				
VALORE IN %				





- Una serie di partnership, già avviate o in corso di definizione, con enti nazionali ed amministrazioni pubbliche locali che conducono una sperimentazione sulla base di linee guida del Ministero.
- L'invito a tutte le amministrazioni interessate ad aderire alla sperimentazione, seguendo le indicazioni contenute nella sezione "Mettiamoci la faccia" del sito www.innovazionepa.it





Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

Mappa della sperimentazione



Visione d'insieme

Visualizza

Scelta Dettaglio

Regione:

Tutta Italia

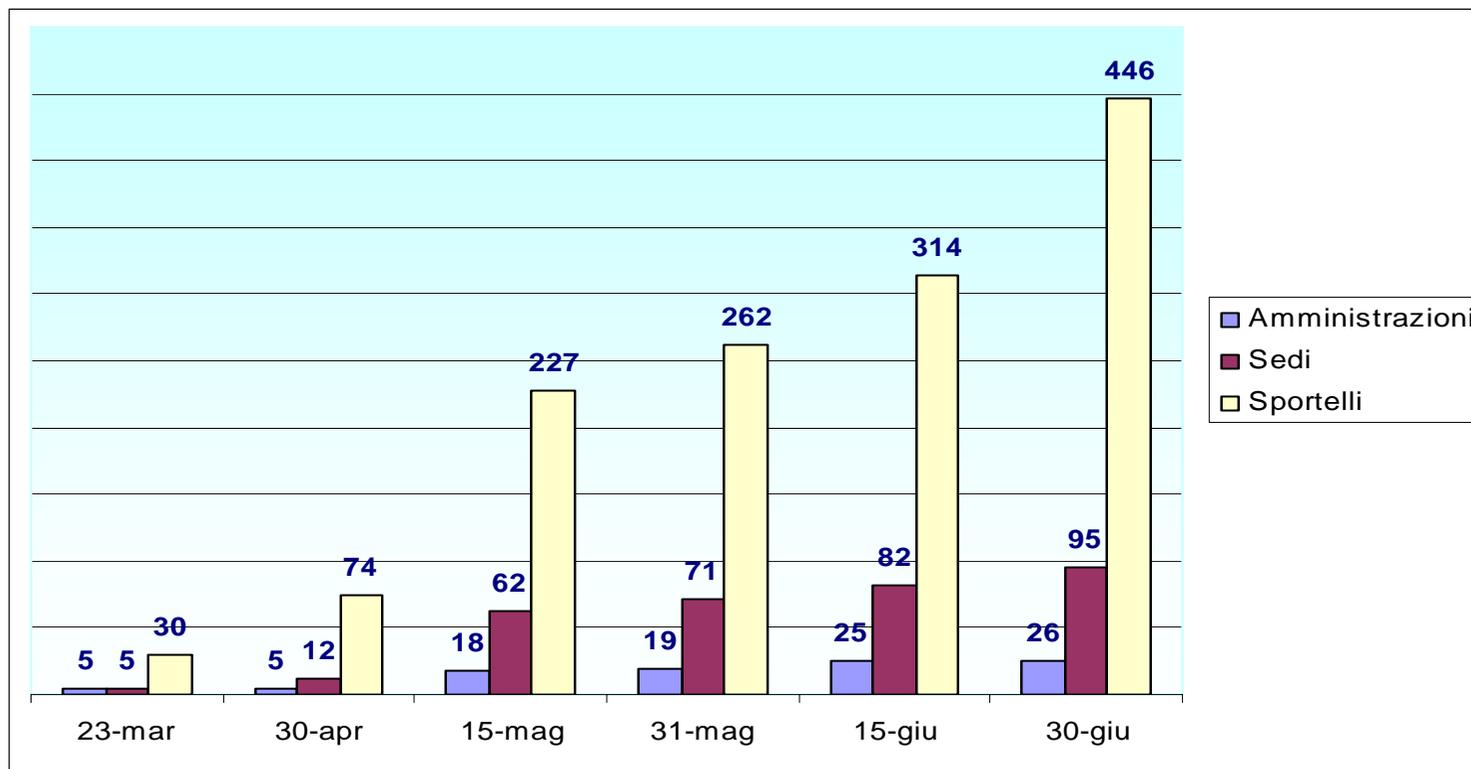
Città:

Selezionare la regione

Ricerca

designed by
GLOBAL
BASE

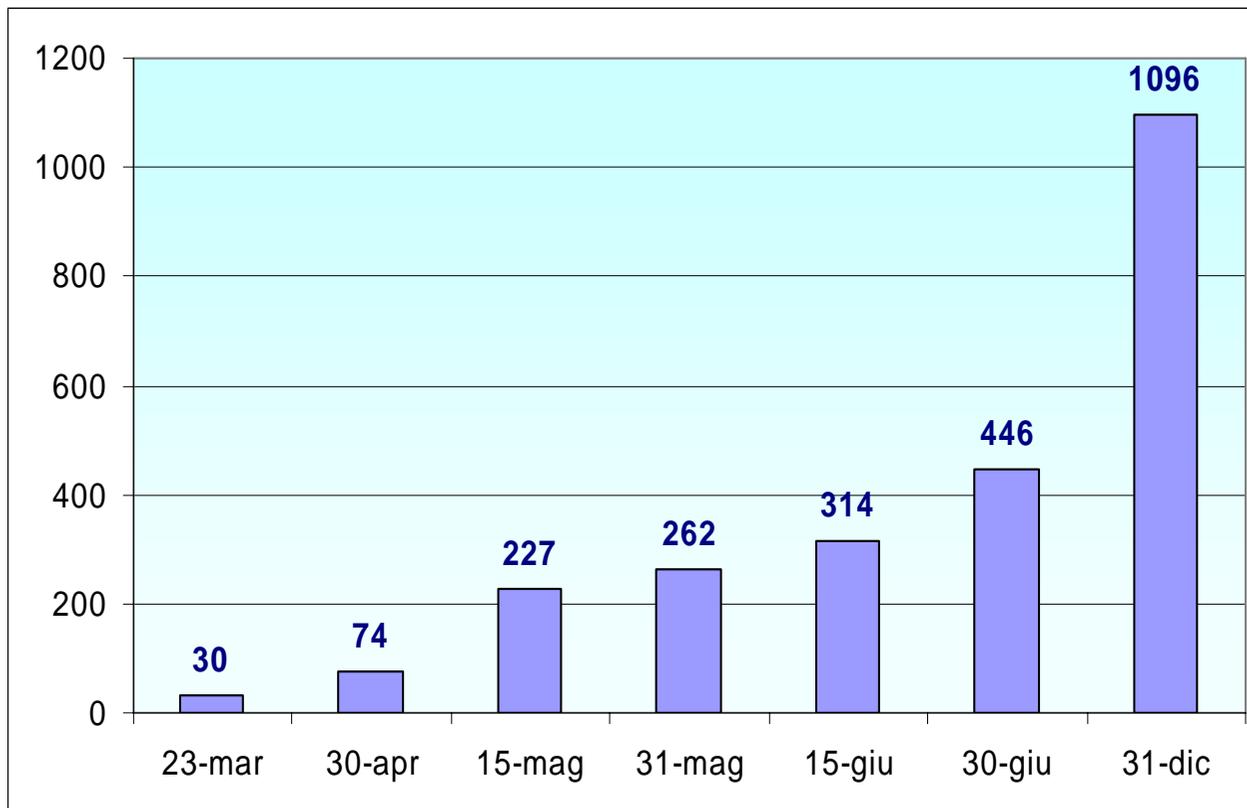




Entro il 30 giugno oltre 400 sportelli dotati di emoticons



Sportelli: progressione nell'anno



Entro il 31 dicembre oltre 1000 sportelli dotati di emoticons



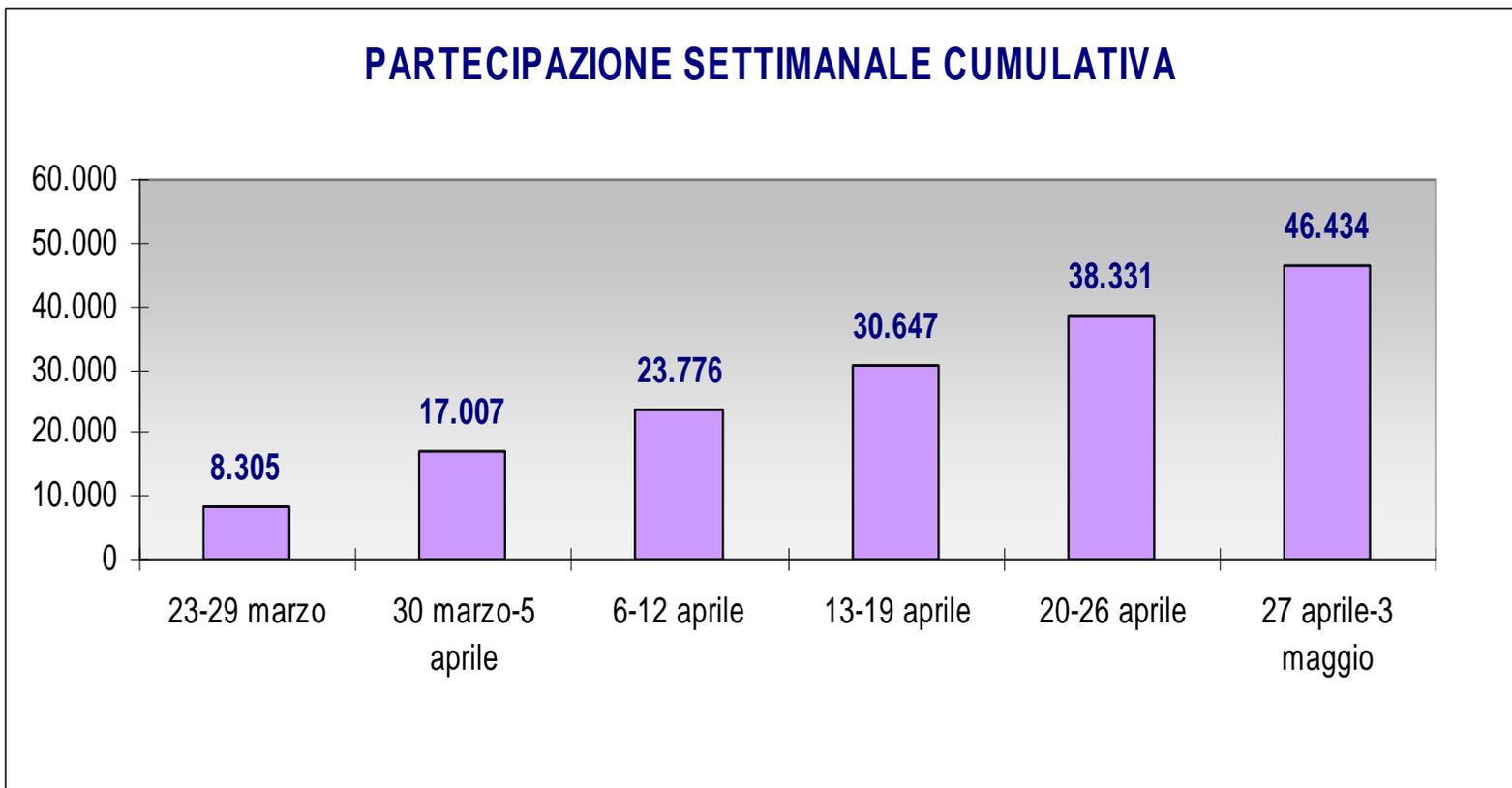
Primi risultati della sperimentazione

	Sportello	Telefono	Web
Aci	X	X	X
Enpals	X		
Inps	X	X	X
Ipost	X	X	X
Comune di Milano	X		

Amministrazioni e canali di erogazione coinvolti



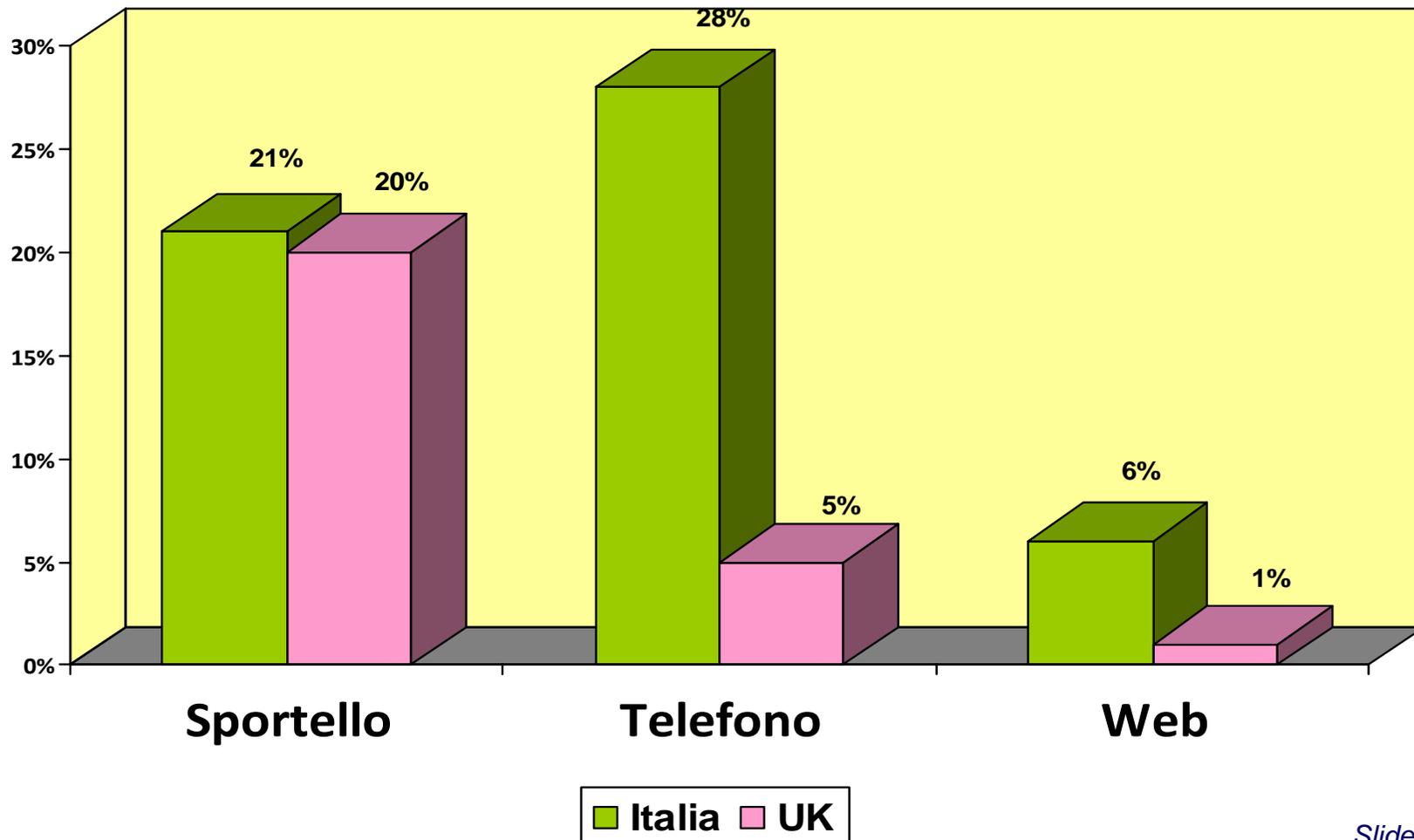
Partecipazione complessiva degli utenti



Partecipazione media giornaliera: 1.550 utenti

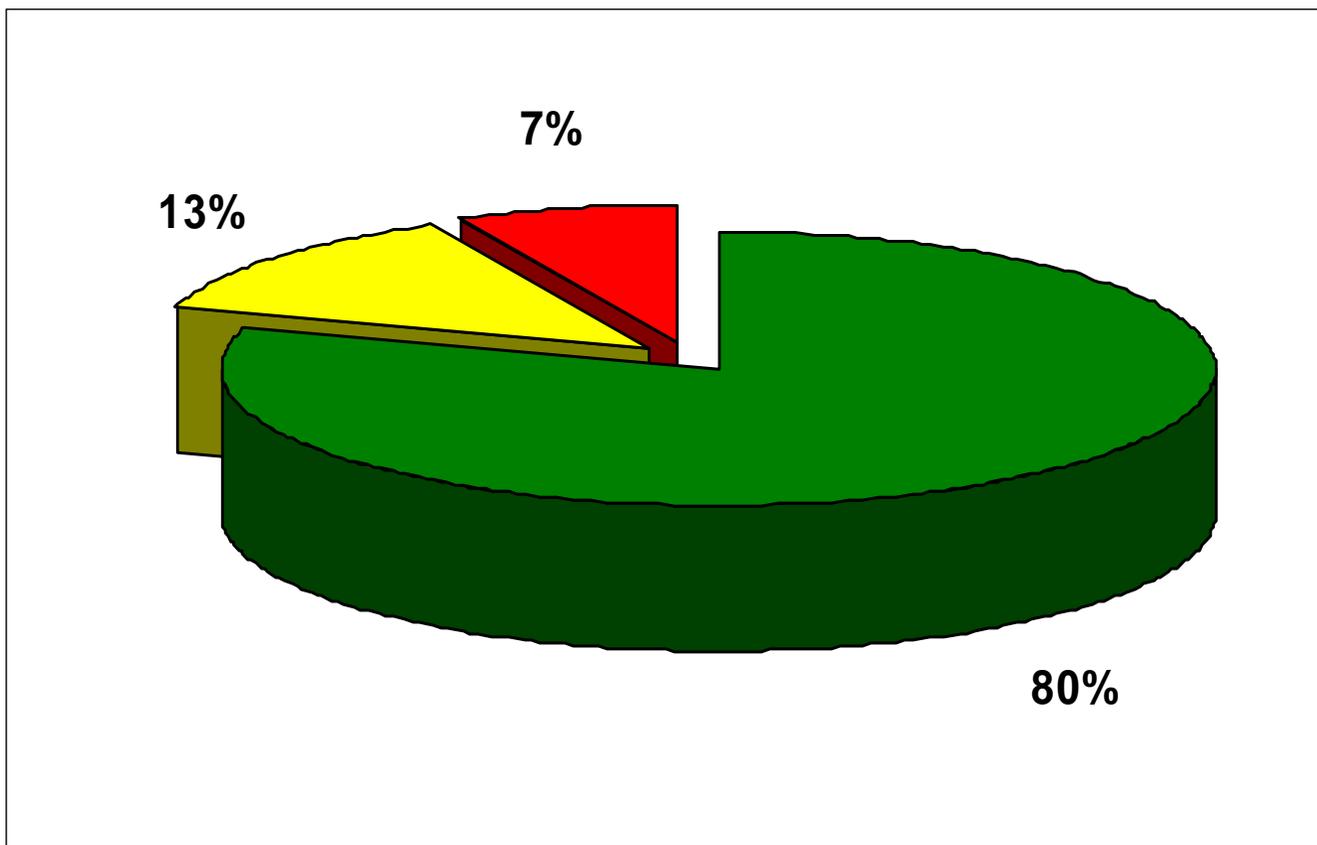


Tasso di partecipazione





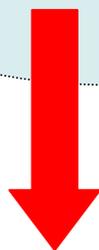
Livello generale di soddisfazione



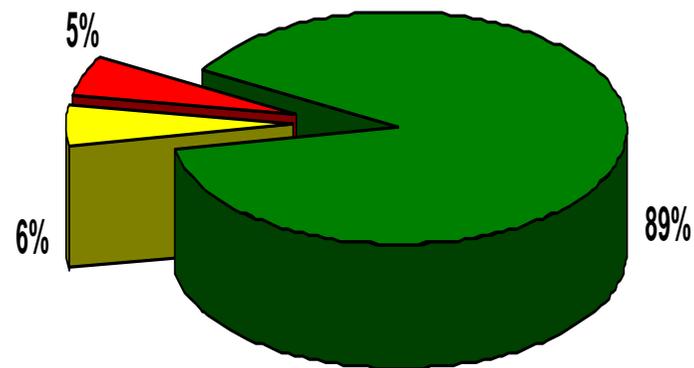
Periodo di riferimento: 23 marzo – 3 maggio 2009

Motivi di insoddisfazione:

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



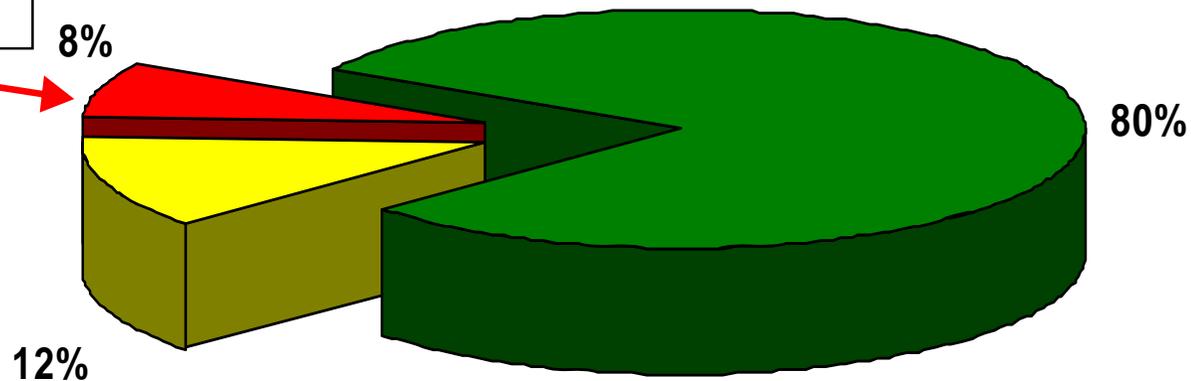
Motivo prevalente di
insoddisfazione





Soddisfazione dei servizi erogati sul web

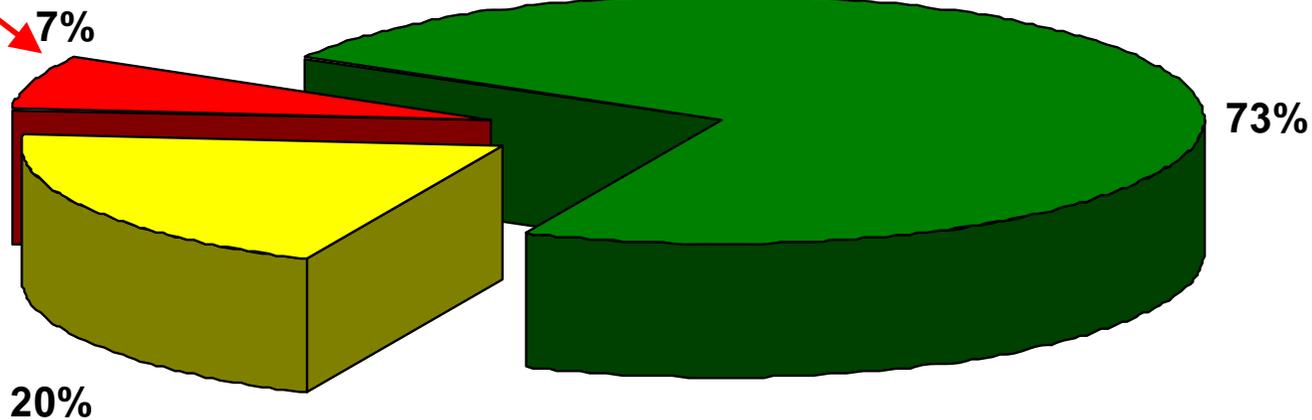
Motivo di insoddisfazione
prevalente:
**INFORMAZIONI NON
AGGIORNATE**





Soddisfazione dei servizi erogati al telefono

Motivo di insoddisfazione
prevalente:
RISPOSTA NEGATIVA





Variabilità della soddisfazione per canale

Canale				
	Valore minimo	Valore massimo	Valore minimo	Valore massimo
SPORTELLO	70%	100%	0 %	14%
TELEFONO	67%	98%	0%	11%
WEB	54%	97%	0,6%	25%

Periodo di riferimento: 23 marzo – 3 maggio 2009



Variabilità della partecipazione per canale

Canale	PARTECIPAZIONE	
	Valore minimo	Valore massimo
SPORTELLO	9%	100%
TELEFONO	13%	81%
WEB	0,6%	43%



**Per informazioni sulle modalità di partecipazione consulta
www.innovazionepa.gov.it e www.qualitapa.gov.it**

**Per l'acquisizione delle forniture necessarie è possibile il
ricorso al mercato elettronico per le pubbliche
amministrazioni (MePA - www.acquistinretepa.it)**