



Seconda Convention

L'ampliamento della gamma dei servizi

Relatore: Luca Montobbio

L'Agenzia del Territorio ci mette la faccia

L'Agenzia del Territorio ha aderito con convinzione all'iniziativa Mettiamoci la faccia.

SERVIZI INTERNET



5 servizi di consultazione *on line* dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare e delle banche dati catastali e ipotecarie

TELEFONO



1 servizio di help desk per gli utenti dei servizi telematici

UFFICI PROVINCIALI

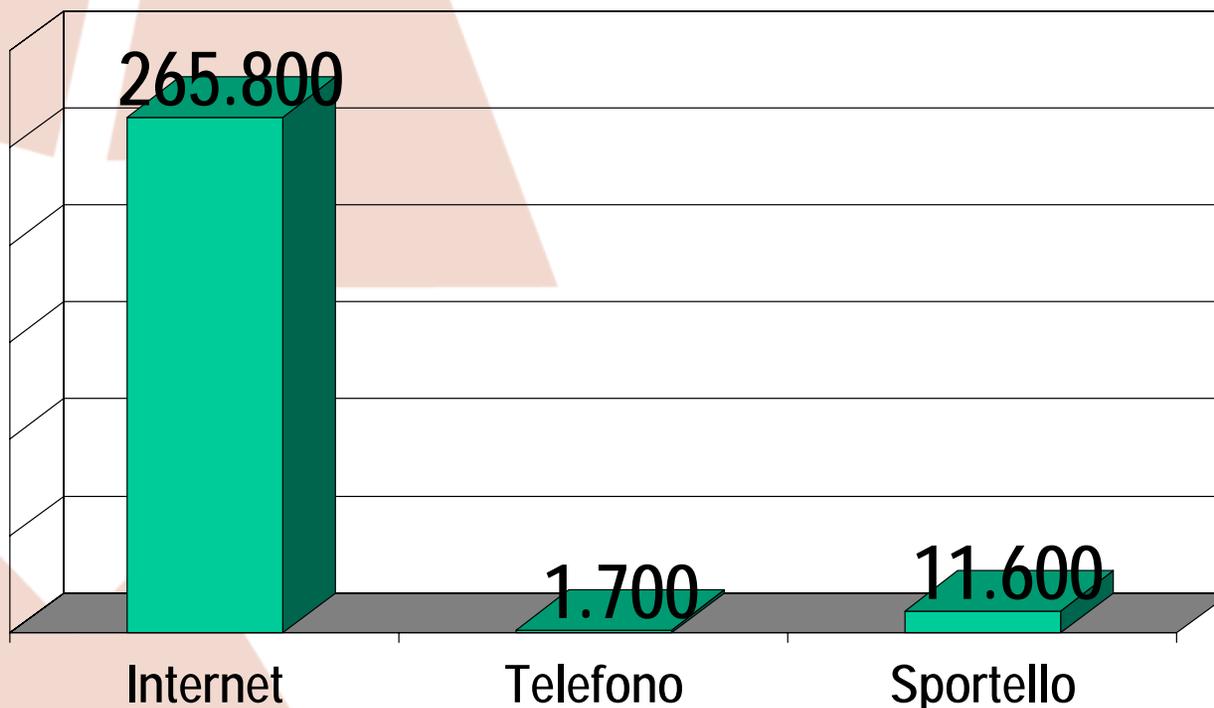


Servizi di sportello in 5 Uffici Provinciali

La partecipazione degli utenti

Dal 1/1/2010 al 13/6/2010 sono stati raccolti circa **280.000 giudizi degli utenti**, in gran parte relativi ai servizi internet

Giudizi degli utenti dal 1/1 al 13/6/2010



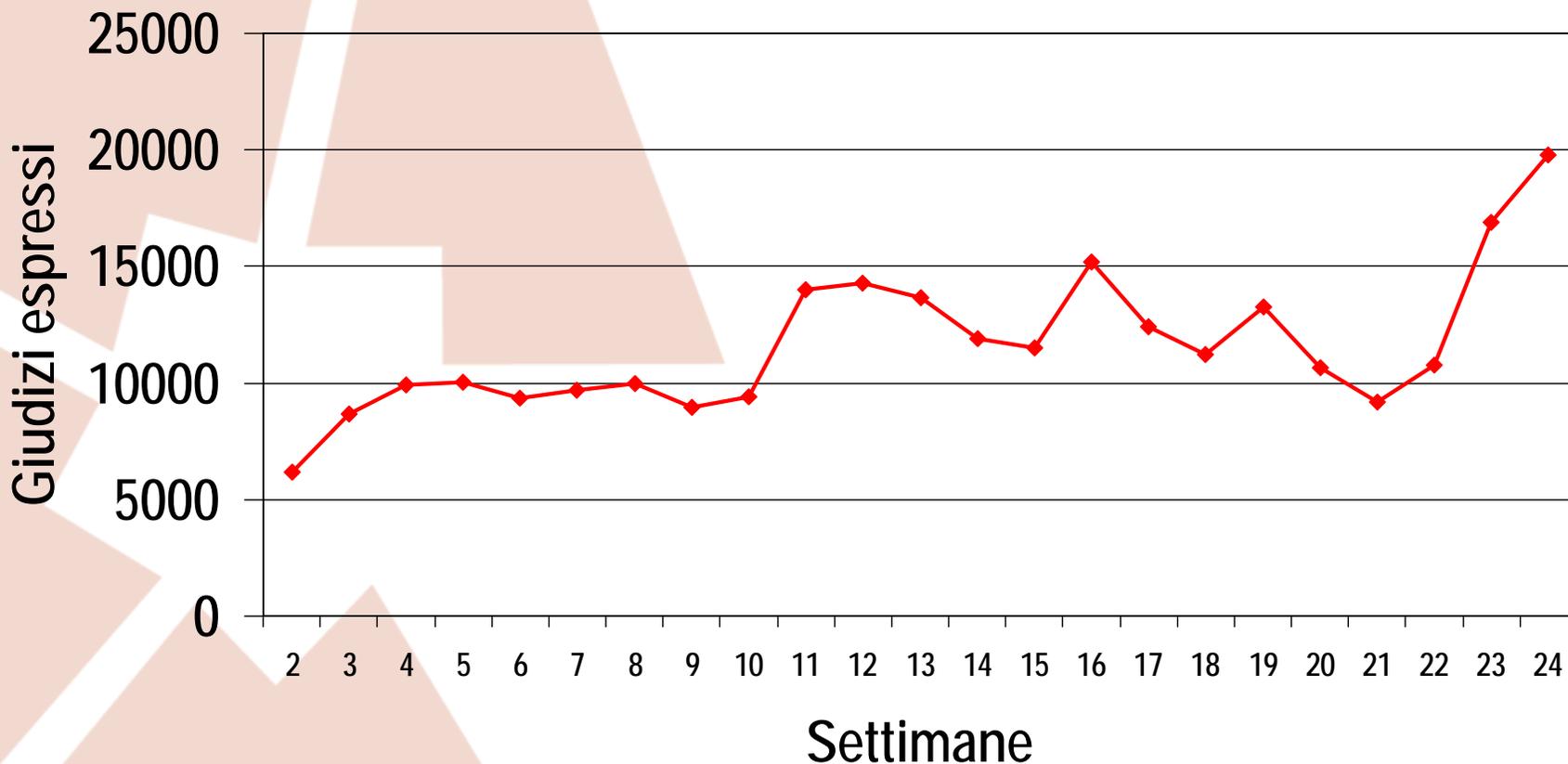
Tutti i servizi internet scelti sono di tipo **transattivo**.

SERVIZIO	SITO	UTENTI	GIUDIZI 1/1-13/6
Consultazione delle quotazioni immobiliari (Osservatorio)	www.agenziaterritorio.it	Tutti	50.400
Consultazione delle rendite catastali	www.agenziaterritorio.it	Tutti	45.700
Consultazione catastale per codice fiscale	Fisco on line	Utenti abilitati Fisco on line (es. commercialisti)	30.100
Visure catastali	Portale SISTER	Professionisti (es. geometri, notai, PA)	127.900
Ispezioni ipotecarie	Portale SISTER	Professionisti (es. notai, PA)	11.900

Andamento partecipazione servizi internet

Nonostante si abbia un'utenza ricorrente, non sembra che la partecipazione stia calando, anzi...

Andamento giudizi degli utenti



Grazie alle “faccine”...

L’Agenzia del Territorio, per scelta, consente la valutazione **per ogni singola transazione**, per avere il maggior numero di giudizi e rendere sensibile al massimo il sistema di monitoraggio.

Questo abbassa il tasso di partecipazione, ma porta grandi vantaggi:

- In servizi internet ad alta frequentazione, le faccine evidenziano quasi in tempo reale eventuali malfunzionamenti.
- In particolare sui servizi dedicati ai professionisti, le faccine diventano un **sistema di allarme sui disservizi** a disposizione di utenti e Ente (forte correlazione fra numero di giudizi espressi e faccine rosse).

BENEFICI COLLATERALI: Verificando giornalmente il numero di transazioni abbiamo scoperto e neutralizzato un **“robot”** che effettuava scarichi massivi di dati

- Nell'esperienza dell'Agenzia del Territorio Mettiamoci la faccia è risultato utile e efficace
 - Per i **servizi a distanza**, internet e telefonico
Servizi semplici e rapidi, di tipo transattivo
 - Anche rivolti all'utenza professionale (non ci sono segni di disaffezione)
 - L'Agenzia non ha ritenuto di sperimentare MLF su servizi meramente informativi (es. sito Internet).
- Di minore interesse la sperimentazione sui **servizi di sportello**, dove si è riscontrata una fortissima percentuale di faccine verdi. Si ritiene che fattori ambientali influenzino la raccolta dei giudizi
 - Forte personalizzazione del giudizio (legame con eliminacode)
 - Utenza ricorrente, che potrebbe essere meno motivata
 - Ridotti margini di discrezionalità nell'erogazione del servizio
 - Ridotte cause di insoddisfazione (es. fattori logistici).