



Automobile Club d'Italia

Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Valutare i servizi e comunicare: una questione di reputazione?

L'esperienza dell'Automobile Club d'Italia



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

Lo stato dell'arte

Lo stato dell'arte

Nella 1° Convention ci eravamo lasciati con 2 promesse:

- ✓ *L'estensione di MLF a tutti gli Uffici Provinciali ACI entro giugno 2010;*
- ✓ *L'applicazione di MLF ad altri servizi.*

Le promesse sono state mantenute:

- ✓ *sono stati avviati tutti i 106 Uffici Provinciali per un totale di 336 pdl (332 touch screen e 4 totem);*
- ✓ *l'iniziativa MLF è stata attivata anche ai servizi a domicilio.*



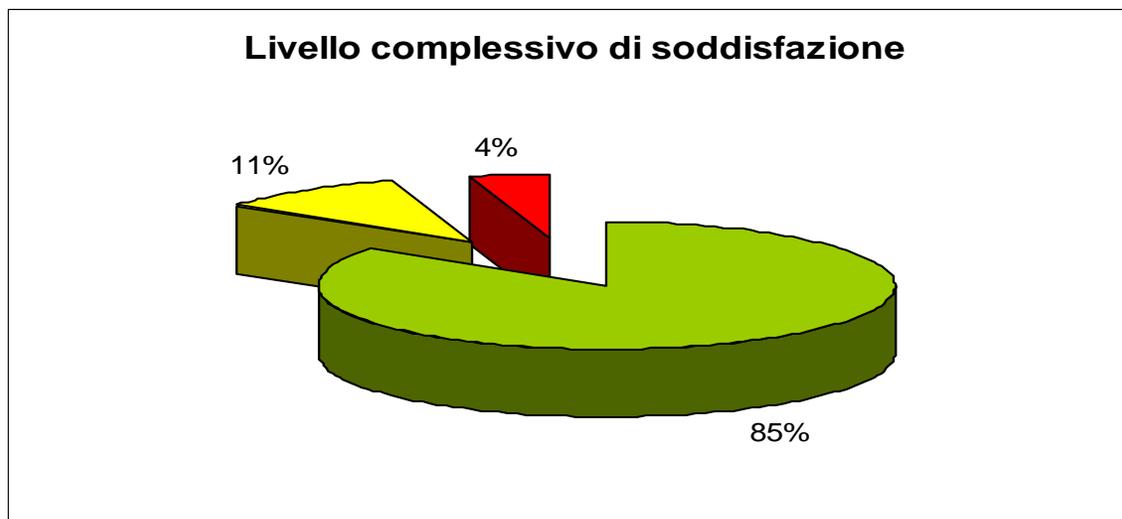
Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

*899.799 cittadini hanno espresso il giudizio**

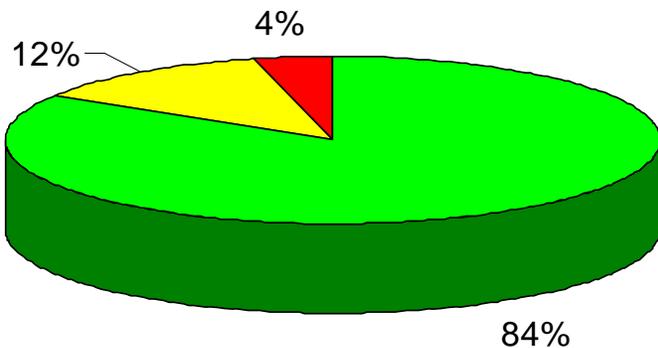


* al 13 giugno 2010

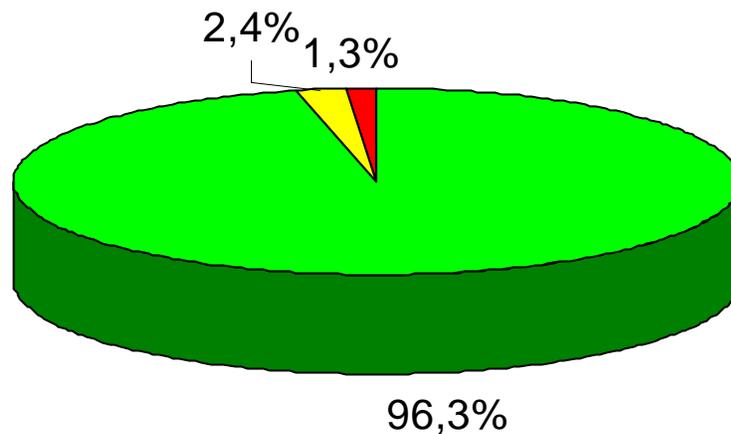


Automobile Club d'Italia

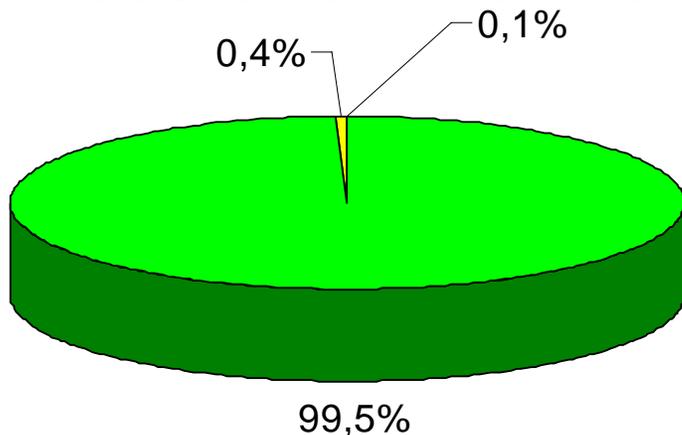
Valutazione servizi WEB



Valutazione servizi allo sportello



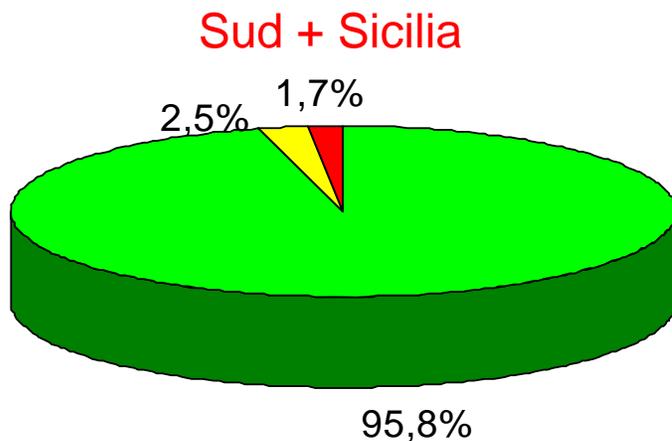
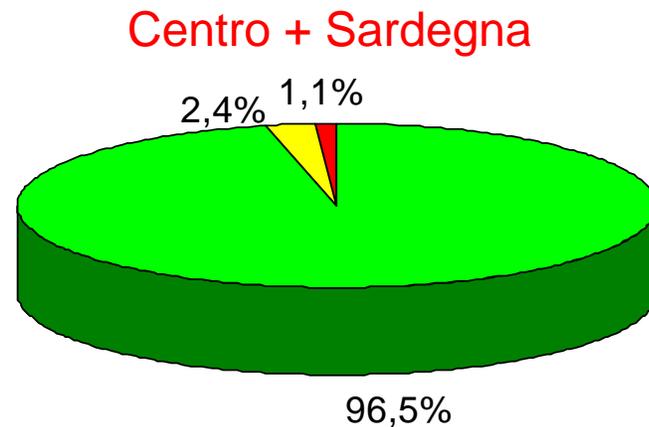
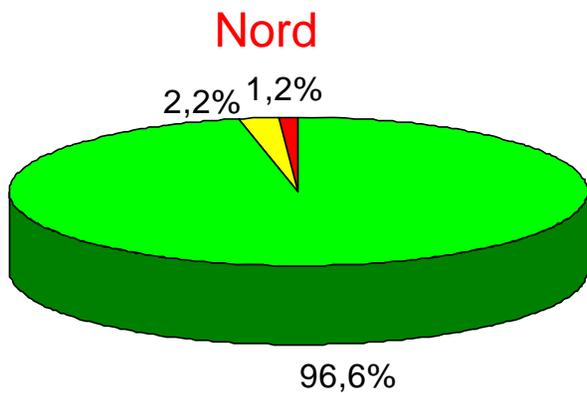
Valutazione servizi telefonici





Automobile Club d'Italia

Valutazione servizi allo sportello per Area geografica





Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

La comunicazione interna

La comunicazione interna

Incontri con i Sindacati nazionali ACI e con le RSU, con i Direttori e con tutto il personale degli Uffici Provinciali coinvolti nel Progetto .

Inoltre, sono state divulgate “linee guida” per uniformare i comportamenti e le modalità, nonché specifico materiale descrittivo delle best practice di alcuni Uffici ACI sul territorio.



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

La comunicazione esterna

La comunicazione esterna

*Approccio locale affidato al Direttore dell'Ufficio Provinciale
al fine di individuarne le diverse forme,
per un duplice obiettivo:*

la promozione e divulgazione

la rendicontazione



Automobile Club d'Italia

Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

1 milione di copie House Organ

250 Manifesti e vetrofanie presso gli Uffici

200 Comunicati stampa

*300 Interviste a quotidiani o con emittenti televisive o
radiofoniche*

la promozione e divulgazione

106 Conferenze stampa

Illustrazione del Progetto all'utenza



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

la promozione e divulgazione

Qualche esempio...

LA STAMPA

NOVITA'. IL PROGETTO SI PRESENTA
OGGI All'AcI in funzione le faccine
"semaforo" del ministro Brunetta

La Provincia di Sondrio

Innovazione all'AcI: oggi si parte
con le "faccine" volute da Brunetta

la tribuna^{di Treviso}

AcI, arrivano «le faccine» per votare l'
efficienza

LA GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO

L'INIZIATIVA ADERENDO ALLE DIRETTIVE DEL MINISTRO BRUNETTA, I FOGGIANI POSSONO PROMUOVERE O BOCCIARE L'AUTOMOBIL CLUB

AcI, l'ufficio del «pra» si mette alla prova

Parte il progetto «Mettiamoci la faccia», il pubblico potrà esprimere il proprio gradimento

L'UNIONE SARDA

Tortoli. L'Automobile Club primo in Ogliastra ad aderire all'iniziativa del Ministero
Trasparenza: l'AcI ci mette la faccia
Sondaggio on line a caldo tra i clienti sulla qualità dei servizi

CROTONESE

AcI, il servizio giudicato dai cittadini



IL TIRRENO

Ora puoi dare un voto al servizio dell'AcI
Il direttore presenta l'iniziativa "Mettiamoci la faccia"

L'ACI partecipa all'iniziativa del ministro
Brunetta
"Mettiamoci la faccia": dal 16 aprile i giudizi
dei cittadini all'Ufficio Provinciale di Terni

LA SICILIA

INIZIATIVA DELL'AUTOMOBIL CLUB

Utenti soddisfatti?
«Mettiamoci la faccia»

Roma, 22 giugno 2010



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

*Rendicontazione ai clienti e agli stakeholder,
✓ sul sito istituzionale (www.aci.it)
✓ e sul sito degli Uffici Provinciali*

*Rendicontazione al Ministero per la PA,
attraverso il nuovo sistema web service*

*Rendicontazione agli utenti mediante l'affissione
dei dati della settimana precedente
presso ogni Ufficio*

la rendicontazione



Automobile Club d'Italia

Utilizzo dei dati

L'Ufficio (periferico o centrale) dopo avere informato il Personale dei risultati, li analizza, valuta gli scostamenti a livello locale in relazione al benchmark disponibile e pone in essere le azioni di miglioramento.

Esempi:

- ✓ Modifica istruzioni web dei servizi on line*
- ✓ Modifica assetti logistici*
- ✓ Nuove modalità organizzative per riduzione tempi di attesa*



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

Utilizzo dei dati

Le emoticons sono un facile ed immediato strumento di customer satisfaction. Hanno una maggiore efficacia di altri mezzi di customer (es. interviste) in quanto consentono una valutazione continuativa nel tempo e non soffrono della determinatezza di un periodo che potrebbe comunque presentare criticità.



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

Utilizzo dei dati

MLF necessita forse di essere integrato con altri strumenti che diano spazio all'utenza per esprimere, in maniera più articolata, le proprie osservazioni ed i propri suggerimenti, quali ad es. per i servizi di sportello:

- ✓ *orario di apertura*
- ✓ *facilità di accesso all'Ufficio*
- ✓ *chiarezza della modulistica*



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

Utilizzo dei dati

In ACI, in parallelo all'iniziativa di MLF, per l'attribuzione di parte del compenso incentivante per il 2009 e il 2010, è stata effettuata anche una customer satisfaction basata sulla metodologia dell'intervista one to one (modello servqual) – protocollo d'intesa maggio 2009, in conformità all'art.25 del CCNL 2006-2009.



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

L'utilizzo dei dati: la fiducia

Nella nostra logica di sistema di qualità, la relazione con lo stakeholder e l'ascolto del cliente sono elementi basilari.

La customer satisfaction ci fornisce preziosi elementi di conoscenza, MLF fa diventare il cittadino un protagonista, gli consente di esprimere, nell'immediato, la sua valutazione del servizio, di provocare cambiamenti. E' uno strumento che arricchisce il nostro sistema di lettura, amplia il "cruscotto" direzionale e rafforza il rapporto con il cittadino, permettendoci di seguirne le indicazioni e di registrarne misurandola la soddisfazione.



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

L'utilizzo dei dati: la fiducia

***Il cittadino ha fiducia in noi
e noi non possiamo deluderlo!***



Automobile Club d'Italia

L'utilizzo dei dati: la reputazione

L'utilizzo dei dati: la reputazione

Per questo, come PA pioniera, ci siamo messi in gioco fin dall'inizio!

Abbiamo scommesso sulla nostra credibilità e lo abbiamo fatto non solo per una questione di reputazione ma perché volevamo sentire direttamente la "voce" dei fruitori dei nostri servizi per migliorare e migliorarci in linea con le aspettative.

Abbiamo raggiunto lusinghieri traguardi... oggi siamo pronti per nuove sfide!



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

Sviluppo

Estensione di MLF:

- ✓ *agli utenti di lingua inglese e francese che si rivolgono agli Uffici Provinciali*
- ✓ *al contact center per fornire assistenza/consulenza ai clienti interni*



Seconda Convention
Mettiamoci la faccia



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

Automobile Club d'Italia

La nuova frontiera

*MLF come stimolo per l'individuazione di nuove frontiere: "La PA da **Pull** a **push**".*

Cogliendo l'occasione della diffusione della PEC, ACI chiederà agli Automobilisti l'interesse a ricevere, tramite la casella di posta elettronica o di posta elettronica certificata, comunicazioni dall'ACI e, ovviamente, ne valuterà il gradimento mediante il sistema MLF.