



Comune di Piacenza

*Servizio Sistemi Informativi e
sportelli polifunzionali*

Webminar

***MISURAZIONE, VALUTAZIONE, MIGLIORAMENTO:
L'UTILIZZO DEL SISTEMA EMOTICON ALL'INTERNO DELLE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI***

23 aprile 2012

Progetto sportello polifunzionale

- ▶ Avviato nel 2008
- ▶ Obiettivi principali:
 - Mettere il cittadino/impresa al centro dell'azione amministrativa dell'Ente
 - Realizzare un unico punto di contatto con il cittadino
 - Miglioramento della qualità del servizio erogato
- ▶ dal *1° dicembre 2009* prende il via il QUIC, lo sportello polifunzionale del Comune di Piacenza
- ▶ Progetto costantemente sviluppato secondo le direttrici:
 - Estensione dei prodotti erogati
 - Costante attenzione alla qualità fornita

Sportelli Polifunzionali

- ▶ Com'era...



Sportelli Polifunzionali

► Com'è



Sportelli Polifunzionali

- ▶ Com'è



Rilevazione della qualità percepita

- ▶ Adesione all'iniziativa “Mettiamoci la faccia” sin dal primo avvio degli sportelli
 - Scelta naturale del percorso di *customer satisfaction* intrapreso
 - Obiettivo di individuare dei punti di forza e di debolezza del QUIC
- ▶ Formazione e sensibilizzazione costante degli operatori alla qualità ed alla rilevazione della soddisfazione dei “clienti”

I touchpad

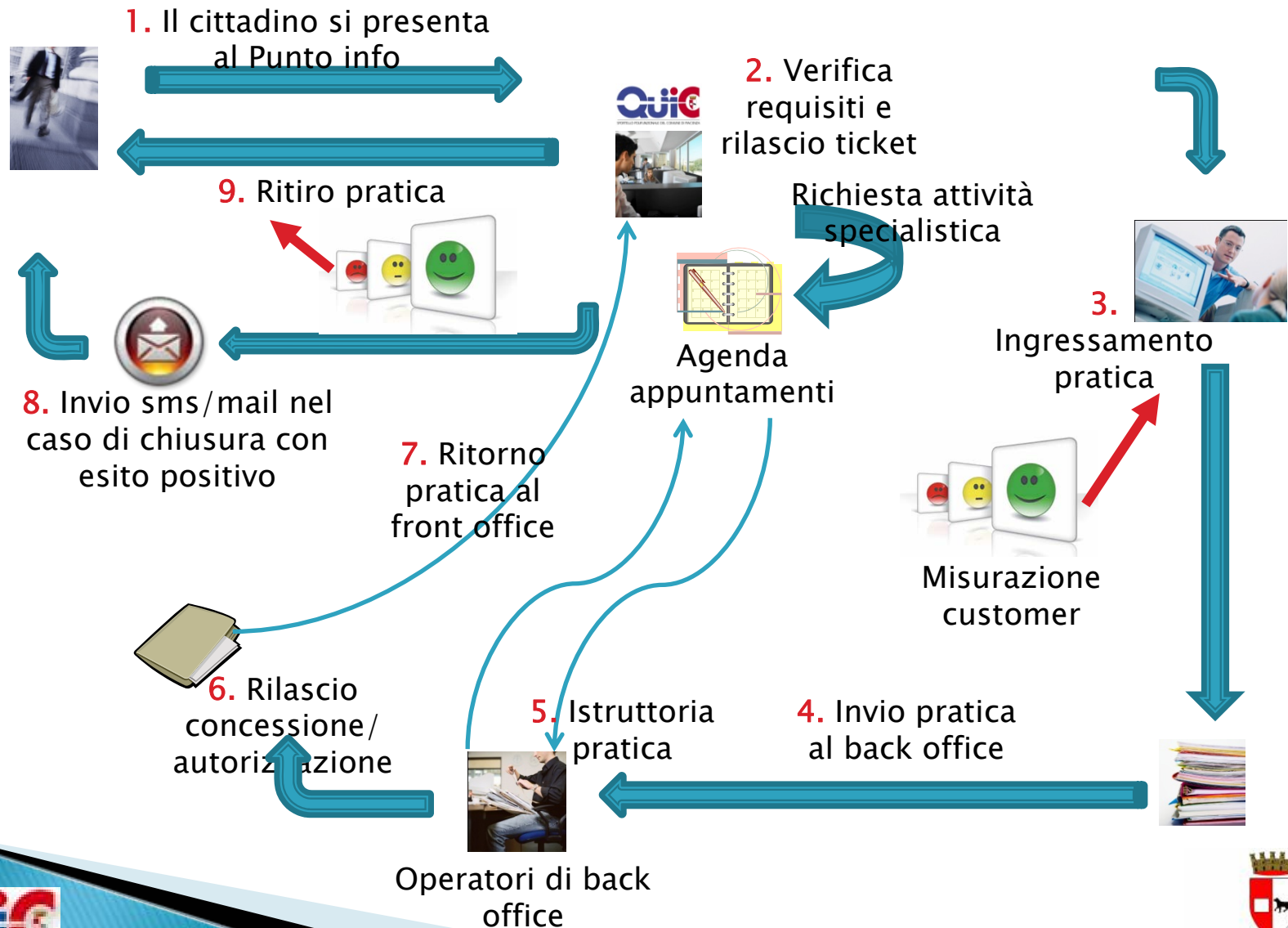
- ▶ 12 sportelli (su 14 disponibili) predisposti con touchpad per la rilevazione della customer satisfaction mediante l'uso di **emoticon**



Alcuni numeri del QUIC

- ▶ Bacino d'utenza di circa **100.000** residenti
- ▶ **40 h** di apertura settimanali
- ▶ **149** tipologie di servizi erogati
 - (per citarne alcuni: Residenze, Certificati, Carte d'identità, iscrizione asili, licenze pesca, anagrafe canina, bonus energia, tessere elettorali, idoneità alloggio, COSAP, ecc.)
- ▶ Passaggio utenti dal 1.12.2009 ad oggi: **148.400** (+**11%** nel 2011)
- ▶ Accessi al Punto informativo anno 2011: **17.003**
- ▶ Nell'ultimo anno il tempo medio di attesa è stato di **5 min** ca. (15 min ca. il sabato)

Processo di lavorazione di una pratica



I risultati della rilevazione



**mettiamoci
la faccia**

Sistema di reporting periodico a fini esterni

REPORT RIEPILOGATIVO - SERVIZI SPORTELLO													
ENTE: Comune di Piacenza		SEDE: via Beverora, 57											
Statistiche emoticons dal 01/12/2009 al 22/03/2012													
N. UTENTI TOTALE	144471												
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	86372 (59,8%)												
GIUDIZIO PREVALENTE: 99,5%													
LIVELLO DI SODDISFAZIONE													
N. GIUDIZI ESPRESSI	85961	354	57										
VALORE IN PERCENTUALE	99,5%	0,4%	0,1%										
Motivi dell'insoddisfazione													
<table border="1"> <caption>Motivi dell'insoddisfazione</caption> <thead> <tr> <th>Motivo</th> <th>Numero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEMPO DI ATTESA</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>NECESSITA' DI TORNARE</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATA/O</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>RISPOSTA NEGATIVA</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>				Motivo	Numero	TEMPO DI ATTESA	23	NECESSITA' DI TORNARE	14	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATA/O	8	RISPOSTA NEGATIVA	12
Motivo	Numero												
TEMPO DI ATTESA	23												
NECESSITA' DI TORNARE	14												
PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATA/O	8												
RISPOSTA NEGATIVA	12												



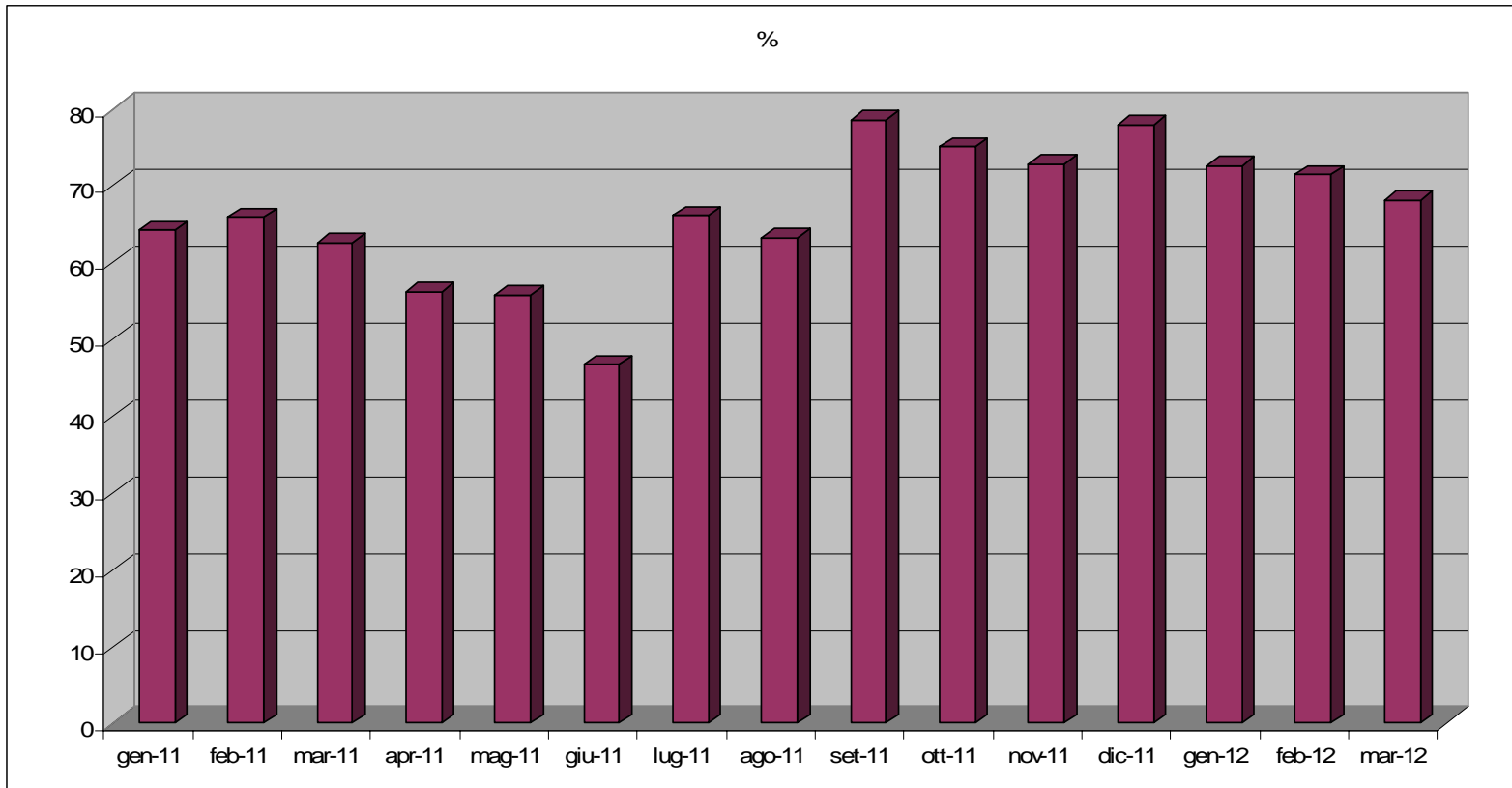
**mettiamoci
la faccia**



www.emoticon-pa.it

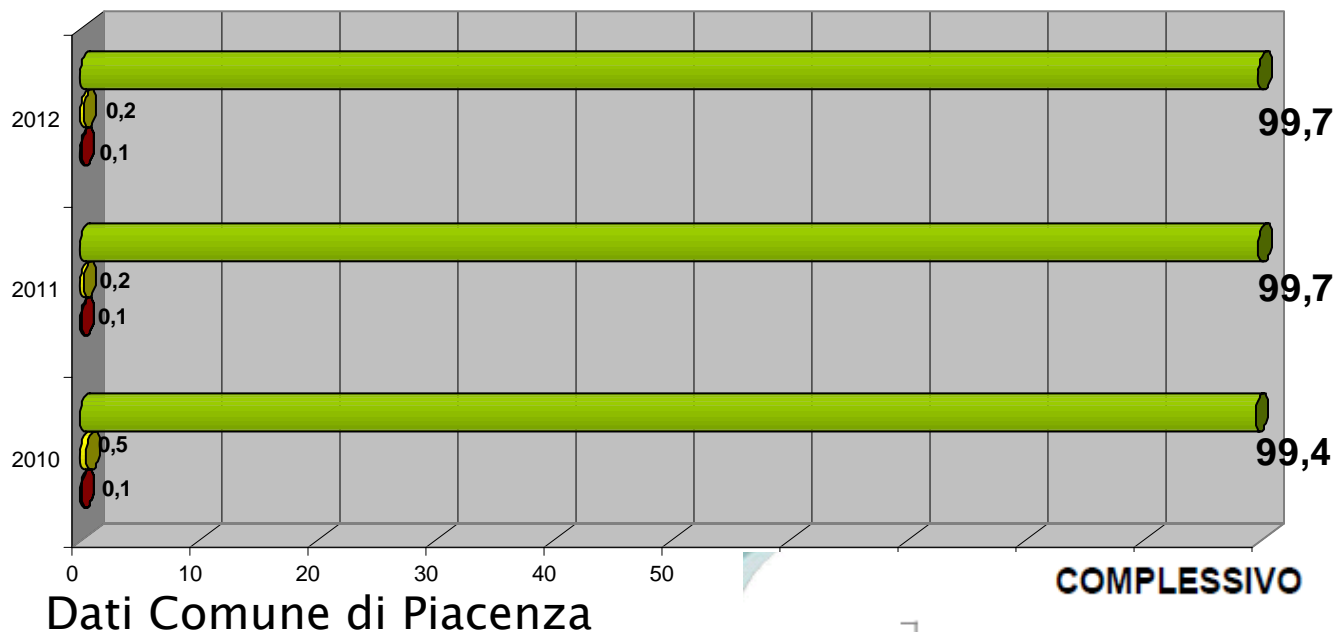
I risultati della rilevazione

- ▶ % di giudizi espressi sul totale dei passaggi

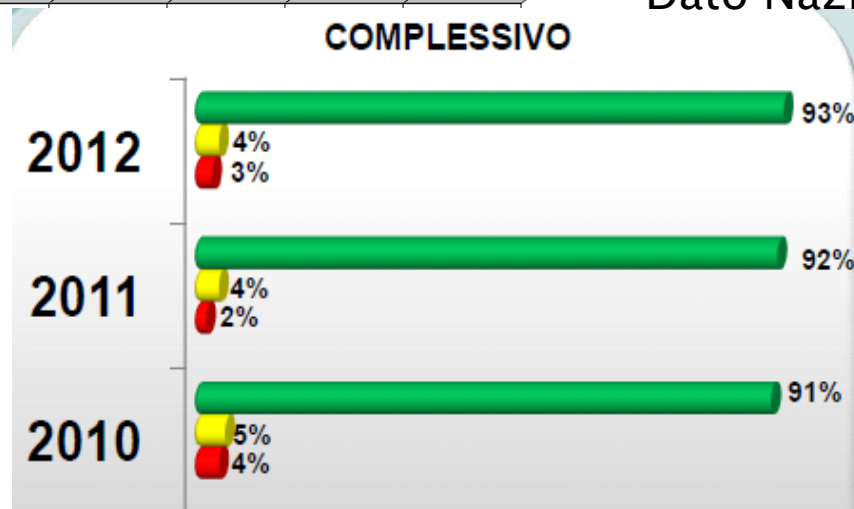


I risultati della rilevazione

- ▶ Confronto con dato nazionale - Anni 2010-2011-2012

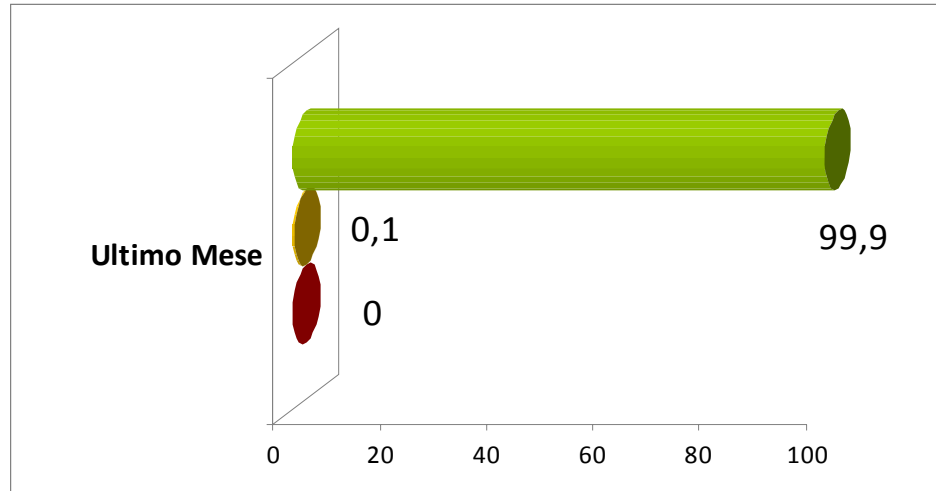


Dato Nazionale



I risultati della rilevazione

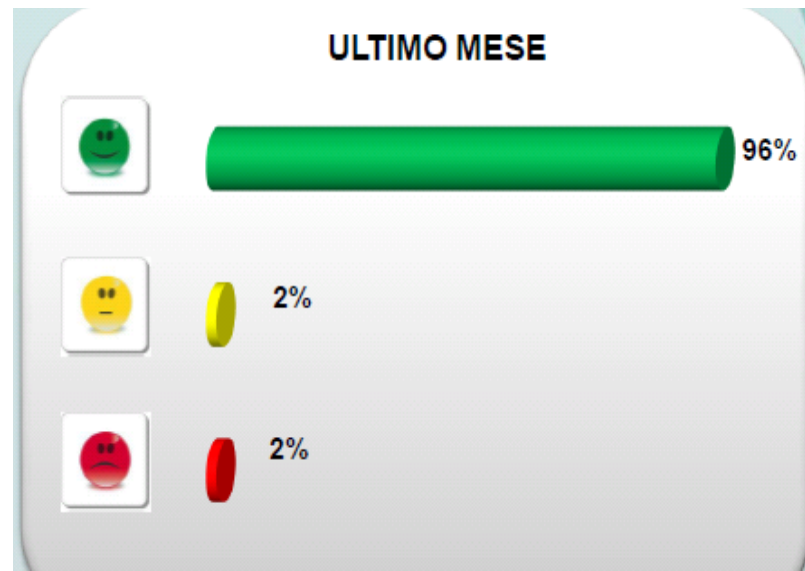
- ▶ Confronto con dato nazionale - mese febbraio 2012



Dati Comune di Piacenza

Dato Nazionale

ULTIMO MESE



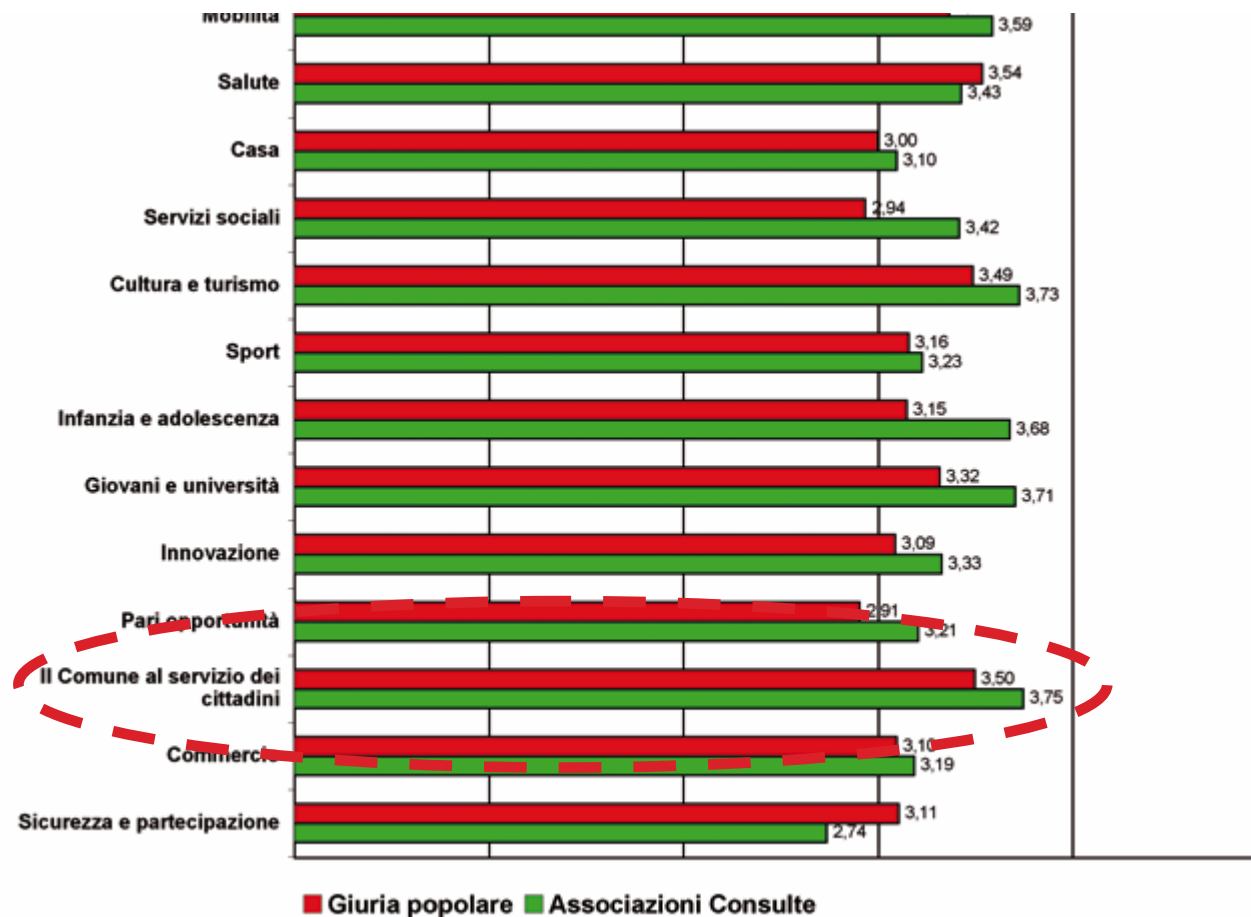
I risultati della rilevazione

- ▶ Comunicazione settimanalmente sul sito istituzionale (<http://www.comune.piacenza.it>);
- ▶ Oggetto di incontri periodici con gli operatori degli Sportelli Polifunzionali;

I risultati della rilevazione

- ▶ Dati positivi confermati dalla valutazione del Bilancio Sociale di fine mandato 2007–2012

<http://web2.comune.piacenza.it/comune/bilanciosociale/bilancio-sociale-di-fine-mandato-2007-2012/valutazione>



Sviluppi futuri

- ▶ Rilevazione della qualità al ritiro della pratica per procedimenti complessi
- ▶ Estensione della rilevazione della qualità percepita:
 - URP/IAT con l'installazione di un totem di rilevazione
 - Servizi online (verso la multicanalità)
 - Nuovi prodotti a sportello (tra i 550 circa erogati dall'Ente)
- ▶ Alcune considerazioni:
 - Emoticon strumento semplice ideale per:
 - Approccio alla qualità dei servizi;
 - Ideale per la rilevazione della qualità del front-end;
 - Criticità per indagini più approfondite e mirate

Comune di Piacenza
Sportelli polifunzionali

Grazie

Riferimenti: *Aldo Pasinelli* – Responsabile *Servizio Sistemi Informativi e Sportelli polifunzionali* – *Comune di Piacenza*