



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

***La rilevazione della customer satisfaction nei servizi pubblici:  
l'iniziativa "Mettiamoci la Faccia"***

**Dipartimento della funzione pubblica**  
Ufficio per il programma di modernizzazione delle P.A.



### **Presentazione dell'iniziativa**

- Slide 1 Customer Satisfaction in continuo
- Slide 2 Canali di erogazione e modalità di rilevazione
- Slide 3 Affidabilità della rilevazione
- Slide 4-5 Visualizzazione per l'utente del servizio: esempio allo sportello
- Slide 6 Reporting
- Slide 7 Esempio di reporting



### **L'adesione**

- Slide 8 Mappa della sperimentazione
- Slide 9 Le amministrazioni che hanno aderito all'iniziativa
- Slide 10 Principali servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 11 Sedi e sportelli dotati di emoticon



### **I risultati**

- Slide 12 Andamento della partecipazione
- Slide 13 Partecipazione media giornaliera per mese
- Slide 14 Tasso di partecipazione per canale
- Slide 15 Livello generale di soddisfazione
- Slide 16-18 Soddisfazione per i servizi erogati tramite i diversi canali





### **Il portale dell'iniziativa**

- Slide 19 [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

**mettiamoci la faccia** un'iniziativa del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per promuovere la rilevazione sistematica della customer satisfaction nelle PA attraverso l'utilizzo delle emoticon.

La riforma Brunetta della P.A. (d.lgs. 150/09) prevede, tra gli ambiti di **misurazione e valutazione della performance organizzativa**, “la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive” (art. 8, co. 1 lett. c).

### ***Obiettivi dell'iniziativa***

-  **Migliorare la qualità dei servizi con l'apporto dei cittadini**, rilevando in tempo reale e continuo il loro grado di soddisfazione per i servizi ricevuti;
-  **disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi per intervenire con tempestività sulle criticità evidenziate;**



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:

- ✓ TOUCHPAD installati allo sportello, che rilevano la *customer satisfaction* per i servizi erogati dal singolo sportello
- ✓ TOTEM installati nell'area di accesso, che rilevano la customer satisfaction per i servizi erogati da più sportelli



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.

### Prima schermata



  
Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

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

## Visualizzazione per l'utente del servizio: esempio allo sportello (2)

Se l'utente esprime la sua insoddisfazione premendo sul simbolo  , la seconda schermata offre le seguenti opzioni:



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione






# mettiamoci la faccia

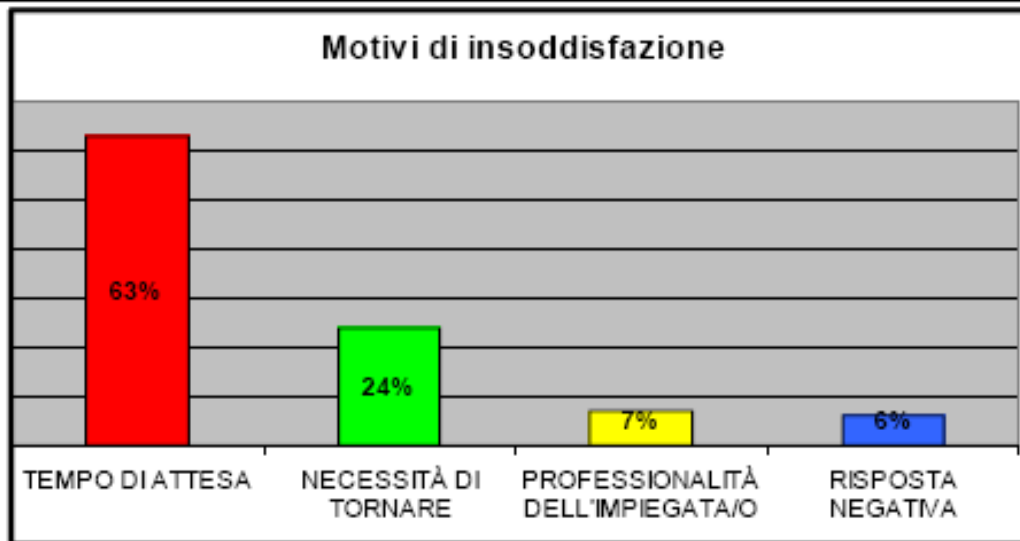
**indica il motivo principale della tua insoddisfazione  
premendo su uno dei pulsanti**

<b>tempo di attesa</b>	<b>necessità di tornare</b>
<b>professionalità dell'impiegata/o</b>	<b>risposta negativa</b>

I dati raccolti attraverso la rilevazione confluiscono in **report periodici** che le amministrazioni utilizzano:

- ✓ a fini di **gestione del servizio**, per l'individuazione di azioni di miglioramento (con cadenza anche giornaliera, secondo il monitoraggio previsto)
- ✓ a fini di **divulgazione esterna**, per la rendicontazione dei risultati ai destinatari dei servizi e agli stakeholder (con pubblicazione almeno mensile sul proprio sito web)
- ✓ a fini di **valutazione complessiva della sperimentazione**, per la comunicazione al Ministero in forma aggregata

REPORT SETTIMANALE (INDICAZIONE DEL PERIODO DI RIFERIMENTO)				 <b>mettiamoci la faccia</b>
ENTE:		INDICAZIONE DELLA SEDE (O DEL CANALE DI RILEVAZIONE):		
N. UTENTI TOTALE				GIUDIZIO PREVALENTE
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO (in valore assoluto e in % sul totale)				
LIVELLO DI SODDISFAZIONE				
N. GIUDIZI ESPRESSI				
VALORE IN %				



## Mappa della sperimentazione



Visione d'insieme

Visualizza

Scelta Dettaglio

Regione:

Tutta Italia

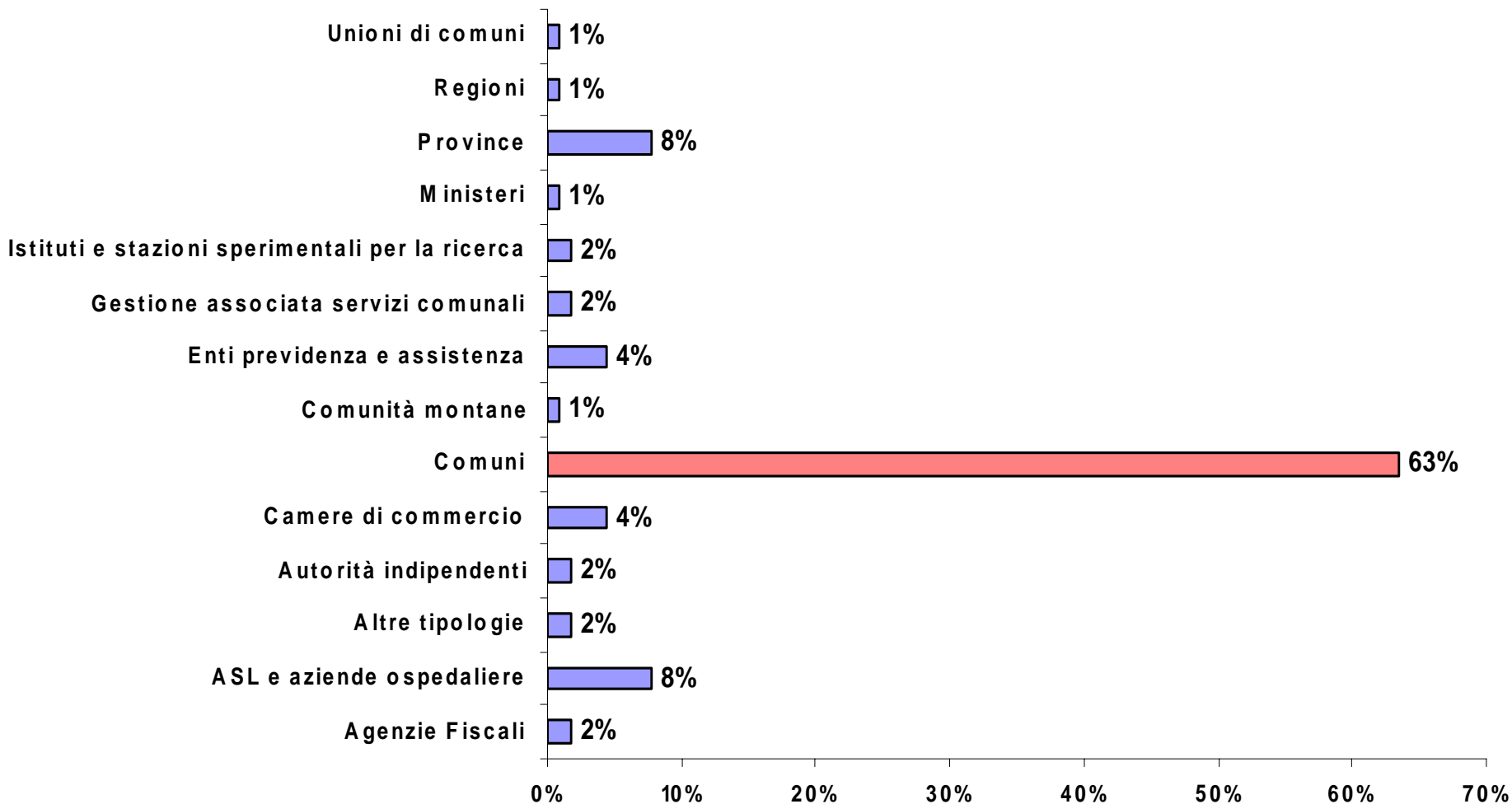
Città:

Selezionare la regione

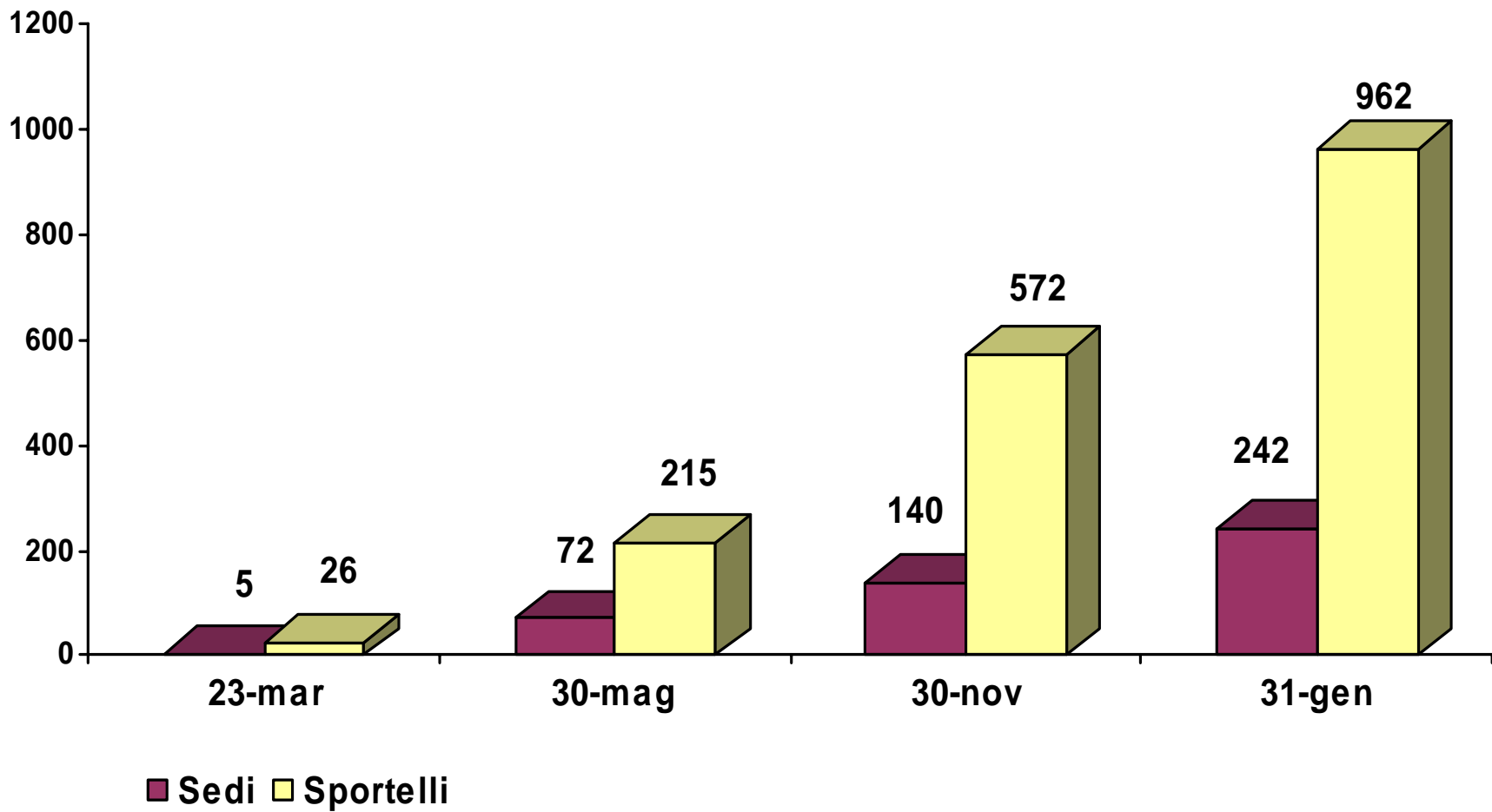
Ricerca

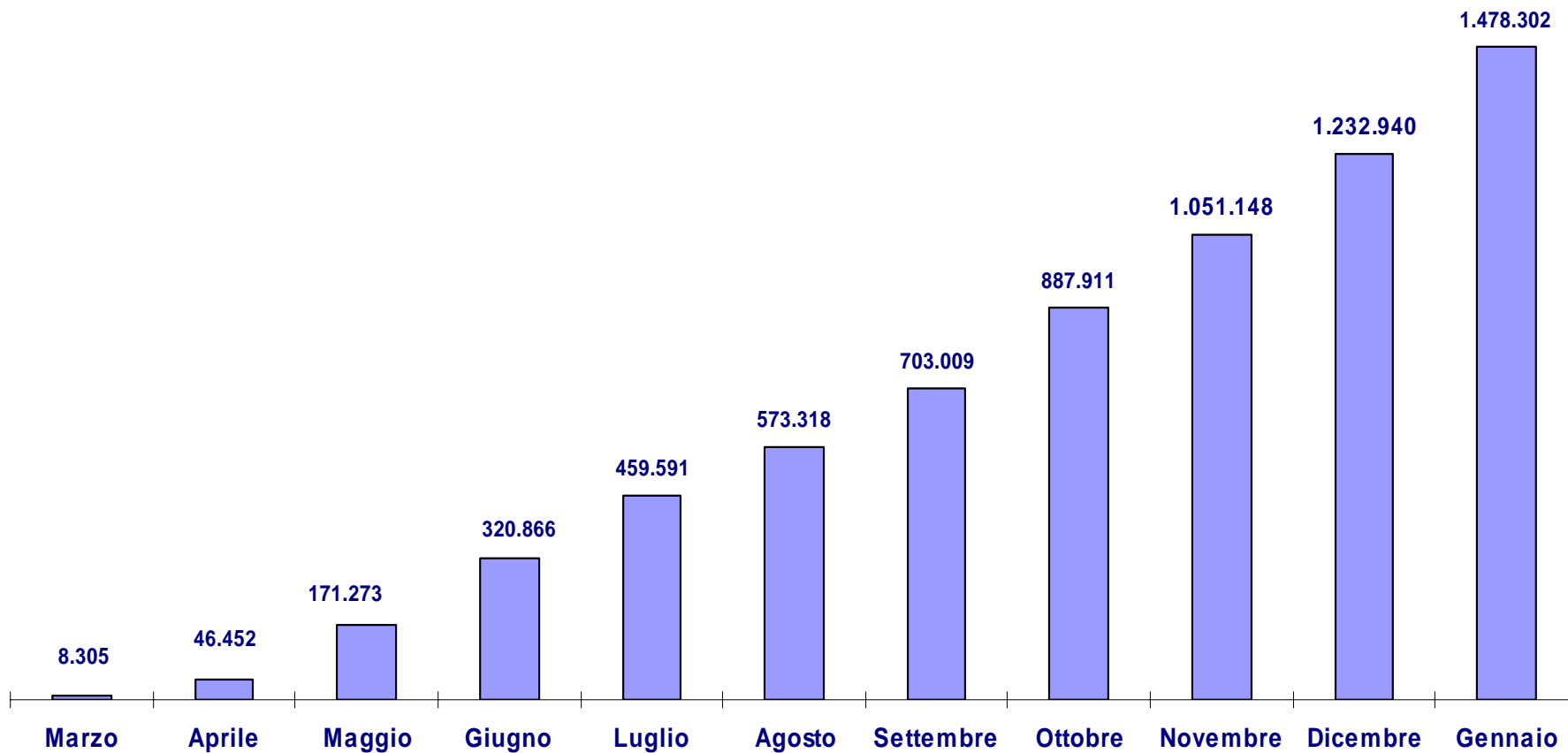
designed by  
**GLOBAL**  
BASE





- Servizi demografici (es., anagrafe, stato civile, servizi funerari, carta di identità elettronica)
- Servizi tributari (es., Ici, Tarsu)
- Servizi delle biblioteche comunali (es., prestiti bibliotecari)
- Servizi scolastici
- Servizi alle imprese (es., iscrizione ad albi e registri delle imprese, servizio protesti)
- Servizi di informazione turistica
- Urp
- Pratiche automobilistiche (es., trasferimenti di proprietà, certificati e visure PRA)
- Servizi previdenziali (es., certificazioni pensionistiche, estratti contributivi, prestazioni creditizie/benefici sociali, 730, previdenza complementare, trattamenti di fine servizio)
- Servizi amministrativi in sanità (es., Centro Unico di Prenotazione, Scelta e cambio del medico, esenzione ticket)
- Servizi al contribuente per la gestione del rapporto fiscale (es., informazioni e assistenza su pratiche e adempimenti fiscali, ricezione e trattamento delle dichiarazioni, degli atti e dei rimborsi)
- Carte di circolazione ritirate, servizi di revisione e collaudo, verifica documenti emessi
- Servizi postali di sportello

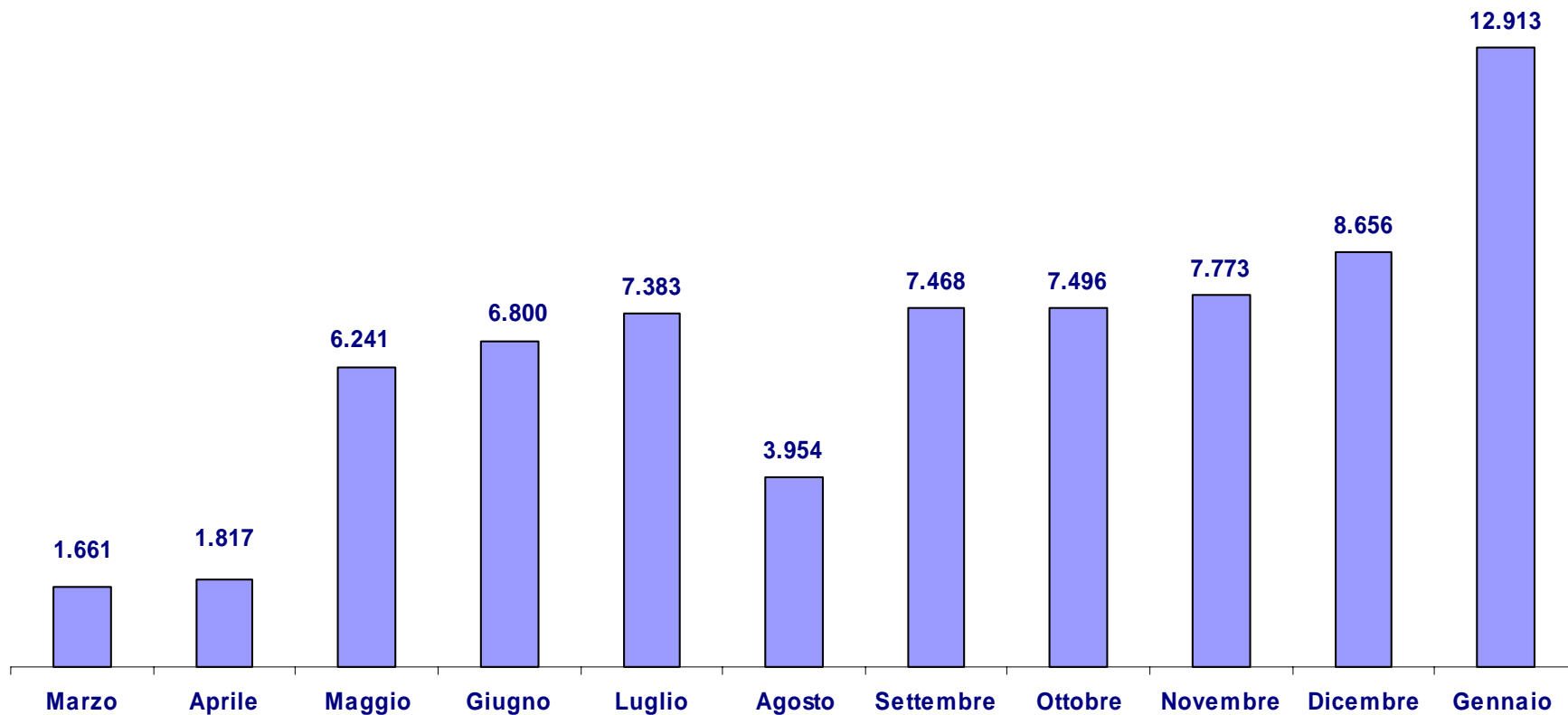




**N. giudizi totali espressi nel mese**

Slide 12

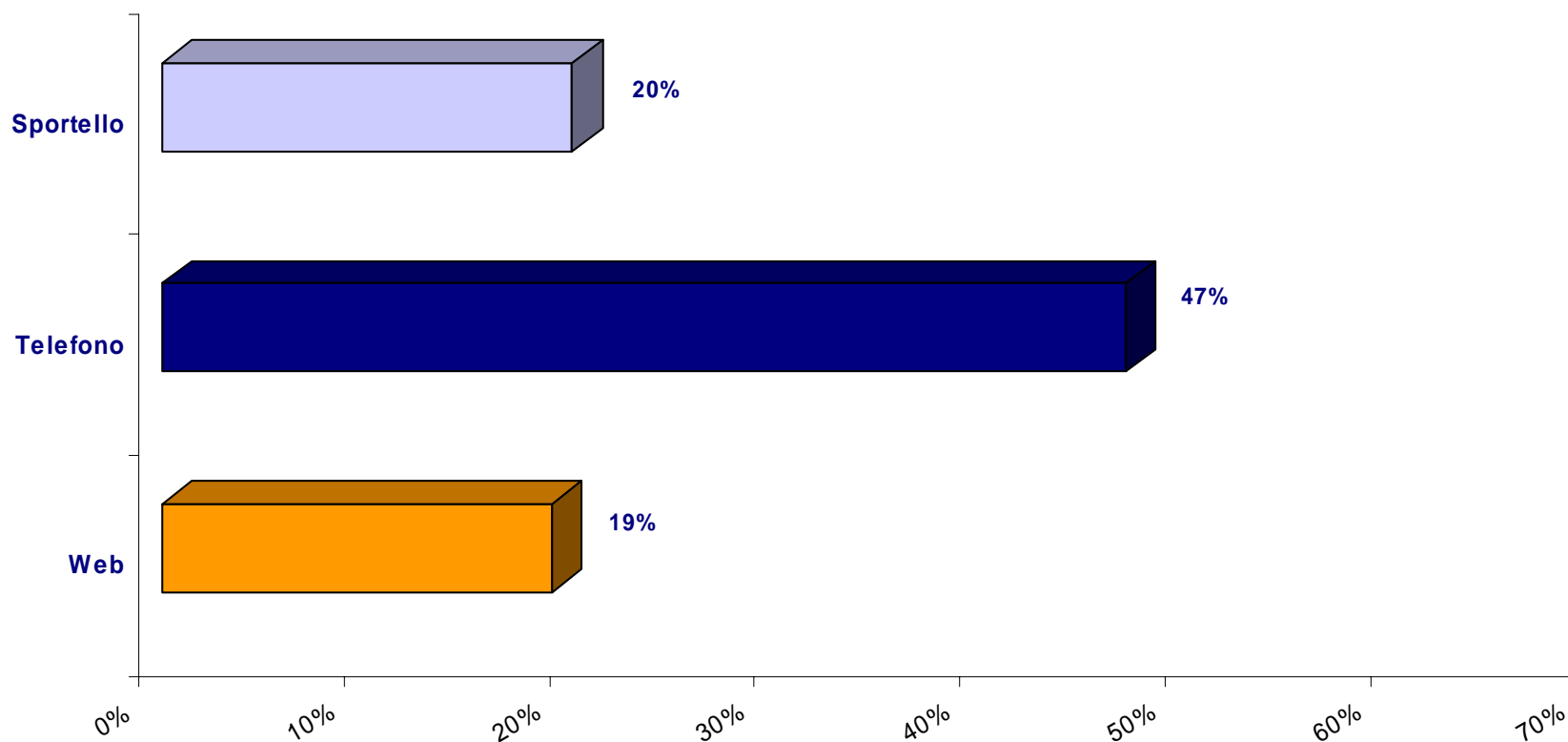
## Partecipazione media giornaliera per mese



**N. giudizi espressi in media al giorno per ogni mese di rilevazione**

Slide 13

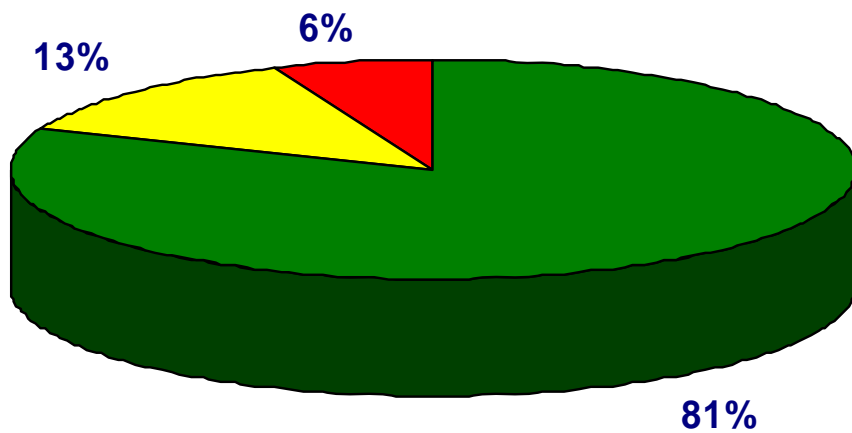
## Tasso di partecipazione per canale



Periodo di riferimento: 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2010

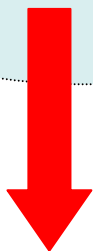
Slide 14

## Livello generale di soddisfazione

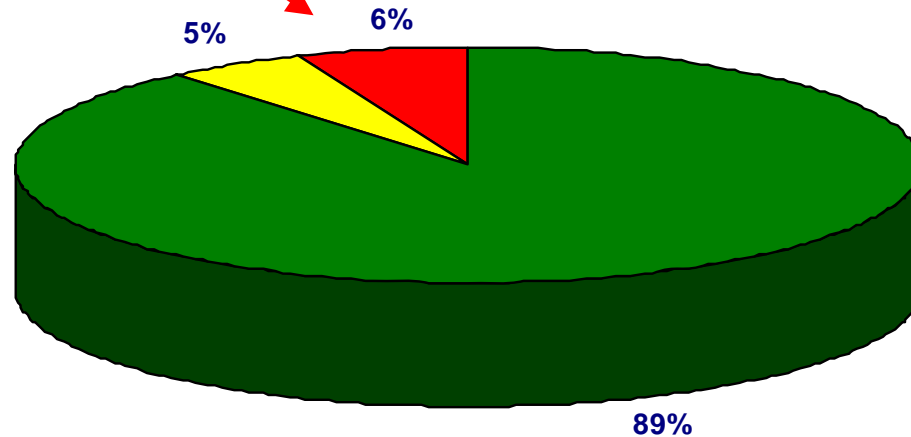
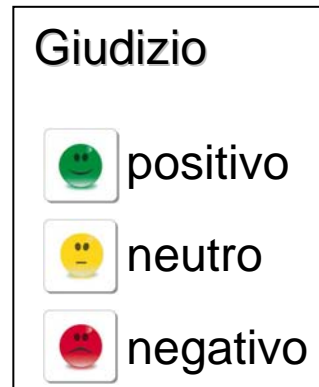


## Motivi di insoddisfazione:

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



Motivo prevalente



### Motivi di insoddisfazione:

- Difficoltà di accesso
- Istruzioni non chiare
- **Informazioni non aggiornate**



Motivo prevalente

### Giudizio



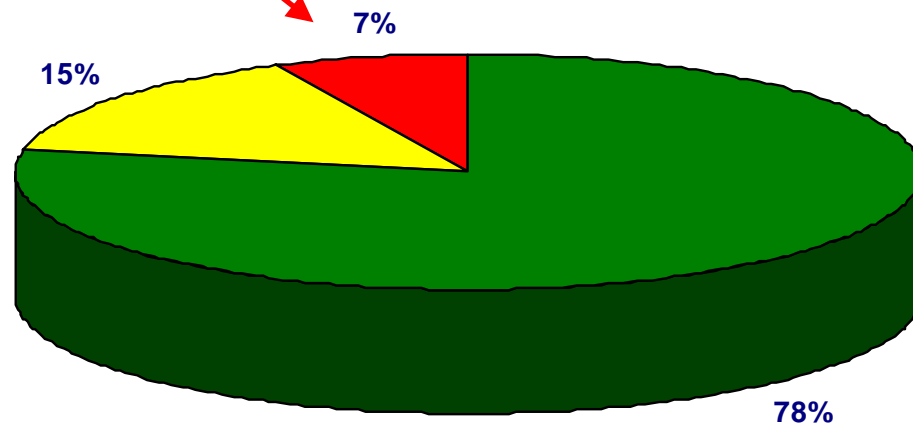
positivo



neutro



negativo



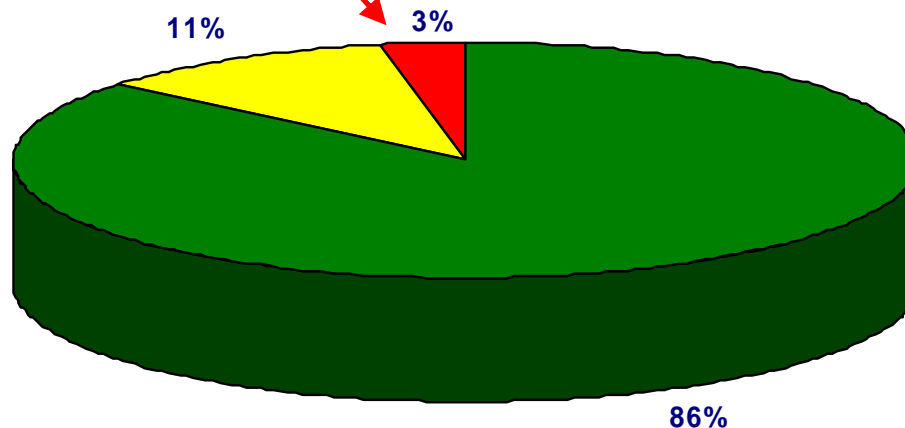
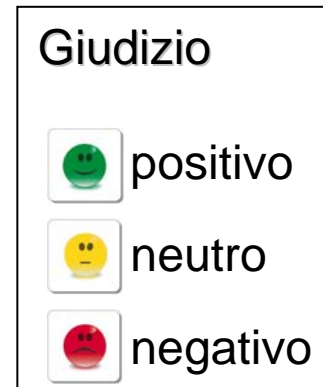
### Motivi di insoddisfazione:

Tempo di attesa

- Professionalità dell'impiegato
- Risposta negativa
- **Necessità di richiamare**



Motivo prevalente



# www.qualitapa.gov.it



Username:  Password:  [Login](#) [[Password dimenticata?](#)] [[Registrazione e Newsletter](#)] [[Aiuto](#)]

**per una pubblica amministrazione di qualità**

Chi siamo [Guida al sito](#) [Mappa](#) [Glossario](#) [Contatti](#)

Home [Customer Satisfaction](#) [Mettiamoci la faccia](#)  [Vai](#)

### Temi

- [Avanzamento](#)
- [Customer Satisfaction](#)
- [Benchmarking](#)
- [Valutazione esterna](#)

### Risorse

- [Normativa](#)
- [Pubblicazioni](#)
- [Interviste](#)
- [Link utili](#)
- [Newsletter](#)

### Mettiamoci la faccia

"Mettiamoci la faccia" è un'iniziativa pilota promossa dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, in partnership con enti nazionali ed amministrazioni locali, per rilevare in maniera sistematica attraverso l'utilizzo di emoticons, la **soddisfazione di cittadini e utenti** per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono).

Le **emoticons** hanno il vantaggio:

- per i cittadini: di poter esprimere un giudizio sul servizio utilizzato in maniera **semplice** ed immediata;
- per l'amministrazione: di disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di **servizi**, a basso grado di complessità.

### La sperimentazione

Le amministrazioni interessate possono partecipare all'iniziativa predisponendo un proprio piano di sperimentazione, in base alle linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica e sottoscrivendo una dichiarazione di adesione.

Per conoscere le fasi e i contenuti della sperimentazione scarica le [linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticons](#).

### Cosa fare per aderire alla sperimentazione

La partecipazione all'iniziativa è aperta a tutte le amministrazioni che vogliono migliorare la gestione della Customer Satisfaction e la **qualità dei servizi** erogati ai propri utenti. Il Ministro Brunetta invita le amministrazioni interessate ad aderire.

Un'amministrazione che decide di partecipare all'iniziativa può:

- informarsi, consultando la [presentazione dell'iniziativa](#) e le [linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticons](#) e la [checklist per la definizione del piano di](#)

### In evidenza

- [Piccoli comuni](#)
- [Mettiamoci la faccia: esperienze a confronto](#)

### Mettiamoci la faccia

- [Focus](#)
- [Linee guida](#)
- [Checklist](#)
- [FAQ](#)
- [Compila il piano di sperimentazione](#)
- [Contatti](#)

### Iniziative

- [C.S. multicanale](#)
- [Valutazione civica](#)
- [Mettiamoci la faccia](#)

### Area Riservata

Per accedere all'area riservata effettuare il login dalla barra superiore della pagina.

Possono accedere a quest'area solo gli utenti che hanno aderito all'iniziativa *Mettiamoci la faccia*.

**Governo Italiano**  
Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

**DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA**

**Formez**