

INPS



Istituto Nazionale Previdenza Sociale
Direzione generale

Informativa per le OO.SS.sul
Progetto "Emoticon".

1 Premessa

Nell'ambito del piano industriale del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, finalizzato al miglioramento continuo dei servizi pubblici, è stato predisposto il progetto emoticon, altrimenti denominato "Mettiamoci la faccia". Esso prevede la rilevazione sistematica della Customer Satisfaction tramite l'utilizzo di emoticons e una sperimentazione con diverse pubbliche amministrazioni (INPS, IPOST, UNIONCAMERE, ENPALS ed altri enti locali) coinvolte mediante un apposito protocollo d'intesa.

L'obiettivo del progetto è quello di realizzare sistemi dinamici di rilevazione della soddisfazione dell'utenza che consentano una valutazione continua e in tempo reale dei servizi pubblici mediante l'utilizzo di semplici strumenti come gli emoticons (emotional-icons o faccine).

Infatti la partecipazione attiva e continua dei cittadini nel processo di valutazione delle prestazioni istituzionali offre un duplice vantaggio:

- da un lato, misurando l'eventuale scostamento tra qualità percepita, attesa e progettata, è possibile attuare azioni correttive finalizzate al miglioramento dei rapporti con l'utenza:
- dall'altro lato, l'ascolto attivo e il feedback della cittadinanza potrebbe orientare l'attività istituzionale verso la realizzazione di nuovi servizi per la soddisfazione di bisogni inespresi.

L'Istituto, avendo fin dagli anni '90, realizzato campagne di rilevazione di customer, ha aderito pienamente all'iniziativa del Ministero costituendo un gruppo di lavoro per la realizzazione del sistema Emoticon sui servizi erogati mediante i tre principali canali di comunicazione: **front office fisico, web e contact center.**

2 Sistema emoticon per servizi erogati allo sportello

La finalità del progetto è quella di realizzare un sistema di acquisizione, elaborazione e rappresentazione, in tempo reale e continuo, dei pareri dei cittadini sul servizio fuito.

A questo riguardo, peraltro, l'Istituto sta sperimentando un nuovo modello di funzionamento "flessibile" del servizio di front office che sia in grado di adattarsi a qualsiasi struttura, prescindendo da vincoli logistici e architettureali.

Lo schema, si rammenta, è caratterizzato dai seguenti moduli:

1. La "Reception"
2. I Punti di informazione ed erogazione di servizi in tempo reale
3. Le Aree di Consulenza
4. l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tali moduli sono supportati da strumenti informativi avanzati già in uso al "Contact Center" dell'INPS secondo i paradigmi del Customer Relationship Management (CRM) e dall'applicativo "Agenda appuntamenti".

Con tale sistema integrato è possibile orientare gli utenti, identificandoli anche attraverso sistemi automatici di riconoscimento, smistarli e indirizzarli correttamente, fornire servizi di informazione di carattere generale e normativo, ricevere tutte le domande di prestazione e lavorarle in tempo reale, prenotare appuntamenti per ricevere dalla specifica Area l'erogazione di consulenza personalizzata e specializzata; all'interno delle Aree di consulenza, inoltre, sono presenti "sportelli" dedicati a ricevere, in maniera esclusiva, gli Enti di patronato e i consulenti del lavoro.

Il sistema *Emoticon* può consentire, quindi, di avere una prima valutazione della qualità percepita dagli utenti delle sedi - Aosta, Cagliari, Catanzaro, Lamezia Terme e Roma Tiburtino - ove è in uso, a livello sperimentale, il progetto integrato di accoglienza ed erogazione del servizio sopra descritto (la piattaforma di CRM, l'Agenda Appuntamenti, le caselle applicative, l'applicazione di gestione automatizzata delle code allo sportello nonché il portale Intranet locale).

In tali sedi, peraltro, era già stata prevista una apposita campagna di customer attraverso la somministrazione di un'intervista guidata ad un campione di utenti, al fine di determinare il giudizio dell'utente, proprio al fine di verificare i punti di forza e le eventuali criticità ancora da colmare.

La scelta, in aggiunta a quelle citate, delle sedi di Bologna, Terni e Trapani, caratterizzate dalla presenza del modello tradizionale di accoglienza e da differenti specificità territoriali e socio ambientali, ne permetterà anche la comparabilità, consentendo di attivare meccanismi di correzione e retroazione per avvicinare sempre più il modello di accoglienza dell'Istituto alle specifiche di qualità richieste dall'utenza.

Strumenti

2.1 Descrizione del sistema

Il sistema Emoticon si sviluppa nel modo seguente;

- l'utente seleziona il servizio richiesto dal sistema eliminacode;
- una scritta a scorrimento sul monitor informa l'utente che può esprimere il suo giudizio mediante emoticons;
- l'utente viene chiamato e servito utilizzando il sistema Eliminacode;
- una volta servito, l'utente può scegliere tra diverse icone che rappresentano la soddisfazione o l'insoddisfazione,
- nel caso di giudizio negativo la scelta deve essere motivata selezionando una delle seguenti alternative;
 - *tempo di attesa;*
 - *professionalità dell'operatore;*
 - *necessità di tornare;*
 - *risposta negativa.*
- l'utente può anche scegliere di non votare.

2.2 Soluzioni hardware proposte

Per quanto riguarda i servizi erogati allo sportello fisico (face to face), la raccolta del giudizio può avvenire tramite **un monitor touchscreen** dove l'utente seleziona l'emoticon a seconda del livello di gradimento.

Il layout dell'emoticon e le motivazioni per eventuali giudizi negativi da parte dell'utente sono stati definiti dal Dipartimento della funzione pubblica per tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte nel progetto.

Il monitor touchscreen può essere installato secondo diverse modalità:

- modalità "totemica": un dispositivo per ogni sede che rileva gli emoticons per tutti gli sportelli
- modalità "one to many" un dispositivo che rileva gli emoticons per gruppi omogenei di sportelli (ad esempio quelli serventi lo stesso processo)
- modalità "one to one": un dispositivo che rileva gli emoticons per singolo sportello.

Le soluzioni hardware individuate per realizzare il sistema emoticon face to face possono essere di due tipi;

1. touchscreen con Personal Computer incorporato collegato in rete (denominato touchpad);
2. touchscreen e Personal Computer separato collegato al computer dell'operatore di sportello (denominato touchscreen).

La soluzione touchpad offre i seguenti vantaggi;

1. possibile installazione sia in modalità totemica che "one to many" (rilevazione di emoticons per un numero illimitato di sportelli);
2. gestione immediata ed efficace in caso di apertura di nuovi sportelli;
3. possibilità per l'utente di identificarsi con qualsiasi supporto magnetico (tessera sanitaria, carta nazionale dei servizi.);
4. integrazione con ulteriori funzionalità oltre gli emoticons;
5. dematerializzazione in tempo reale, mediante scanner incorporato di documenti (carta d'identità e altro).

La seconda soluzione (touchscreen con PC esterno) è altrettanto flessibile ma richiede una dotazione di PC che a volte può essere di difficile reperimento.

Considerata la situazione disomogenea delle varie strutture coinvolte (Catanzaro, Aosta, Lamezia terme, Cagliari, Roma Tiburtino, Terni, Trapani e Bologna) e la necessità di una sperimentazione arricchita da diverse esperienze, si è ritenuto opportuno adottare entrambe le soluzioni.

2.3 Soluzioni software proposte

Indipendentemente dalla modalità di installazione e tipologia di hardware, si ritiene opportuno che la procedura per l'acquisizione dei giudizi debba essere integrata con il sistema di gestione eliminacode esistente presso ciascuna sede.

Nelle sedi di Lamezia, Catanzaro ed Aosta, il sistema eliminacode viene gestito internamente in maniera completamente autonoma; il progetto, pertanto, verrà avviato inizialmente nelle suddette sedi al fine di ridurre al massimo i tempi ed i costi di integrazione.

In una fase successiva il sistema eliminacode interno verrà esteso presso le sedi di Roma Tiburtino, Cagliari, Terni, Trapani e Bologna.

Si evidenzia, peraltro, che la Direzione Sistemi Informativi e Tecnologici ha, già, implementato **due prototipi di applicazione** in grado di gestire il Sistema Emoticon rispettivamente in modalità sia totemica che one to one.

2.4 Acquisizione Hardware

Da un'analisi comparata della realtà di sede e del volume di utenza coinvolta nella rilevazione di customer, si è ritenuto opportuno individuare la seguente fornitura e distribuzione hardware;

	N. sportelli	N. TouchPad	N. TouchScreen
Catanzaro	6	1	4
Lamezia terme	4	1	4
Aosta	4	1	
Cagliari	10		7
RM Tiburtino	11	1	4
Bologna	13		6
Terni	10		4
Trapani	6	1	
Totale	64	5	29

Nelle sedi di Aosta e Trapani, il touchpad sarà implementato in modalità totemica mentre, nelle rimanenti sedi, si adotterà una soluzione mista.

L'avvio del sistema emoticon, inoltre, presuppone per ogni struttura periferica, ad eccezione delle sedi di Catanzaro, Aosta e Lamezia Terme in cui già sono disponibili, la presenza di apparecchiature necessarie per la gestione del sistema eliminacode.

2.5 Tempistica

L'avvio del sistema emoticon face to face, seguirà secondo la seguente tempistica:

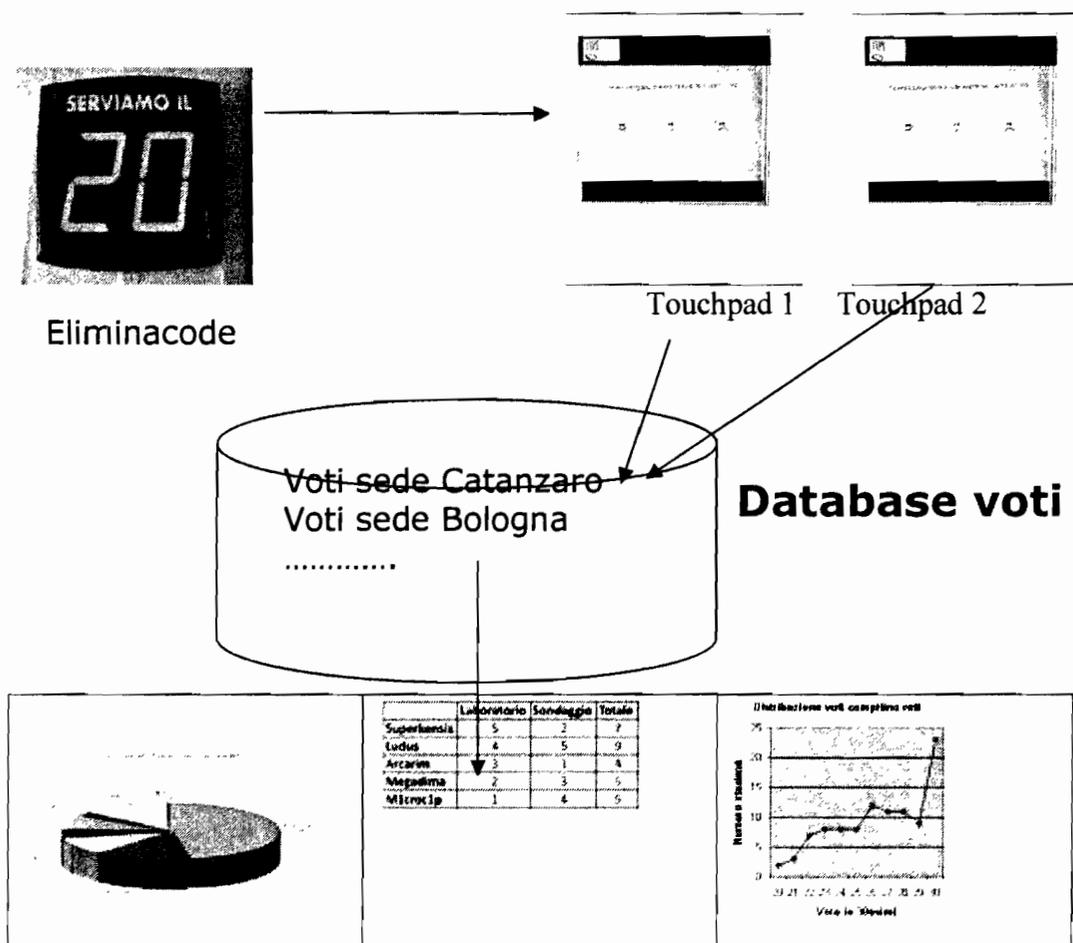
- a partire dal 23/03: sedi di Catanzaro, Aosta e Lamezia Terme
- a partire dal 16/04: sedi di Roma Tiburtino e Cagliari
- a partire dal 30/04: sedi di Bologna, Terni, Trapani.

Gli sportelli, oggetto della sperimentazione, fanno riferimento ai seguenti processi;

- assicurato/pensionato
- prestazioni a sostegno del reddito
- lavoratori autonomi
- aziende.

Il sistema emoticon potrà rilevare il gradimento dei singoli servizi erogati all'interno degli sportelli polifunzionali.

Di seguito viene riportato lo schema del sistema emoticon face to face:



3 Sistema Emoticon per servizi erogati via web

3.1 Descrizione del sistema

I servizi, per i quali l'utente online può esprimere una opinione, sono tutti quelli fruibili sul Portale del cittadino e disponibili sul sito www.inps.it.

In questa fase sperimentale saranno oggetto di uno specifico monitoraggio:

- estratto contributivo e simulazione calcolo pensione;
- richiesta accredito del servizio di leva;
- estratto pagamenti;
- duplicato OBISM e CUD;
- stato domanda di prestazione.

Il software per la valutazione di tali servizi predisposto dall'Istituto (allegato 4) in corso di realizzazione prevede quanto segue:

- l'utente potrà indicare, mediante emoticons, il proprio giudizio sintetico;
- in caso di insoddisfazione, potrà esprimere un giudizio più dettagliato (difficoltà di accesso, istruzioni non chiare, informazioni non aggiornate);
- il giudizio potrà riguardare un singolo servizio, ma anche il complesso dei servizi messi a disposizione (complessità di autenticazione, qualità e quantità dei servizi esposti).

3.2 Tempistica

Il sistema Emoticon per i servizi erogati mediante il portale del cittadino, disponibile sul sito istituzionale www.inps.it, sarà attivo dal 23/03 p.v.

4 Sistema Emoticon per servizi erogati mediante Contact Center

4.1 Descrizione del sistema

I servizi erogati a seguito delle telefonate saranno oggetto di valutazione da parte dell'utente mediante un sistema di risposta automatico che verrà attivato alla fine della conversazione.

Al termine della conversazione l'utente sarà invitato a esprimere una opinione sul servizio ricevuto; il sistema CRM, in automatico, rileverà a quale specifica, prevalente, richiesta dovrà essere collegata.

Gli eventuali giudizi negativi, espressi dall'utenza, sono riconducibili a 3 tipologie;

- tempo di attesa lungo;
- competenza dell'operatore;
- problema non risolto.

In questa fase sperimentale saranno oggetto di uno specifico monitoraggio:

- assegnazione PIN
- estratto contributivo

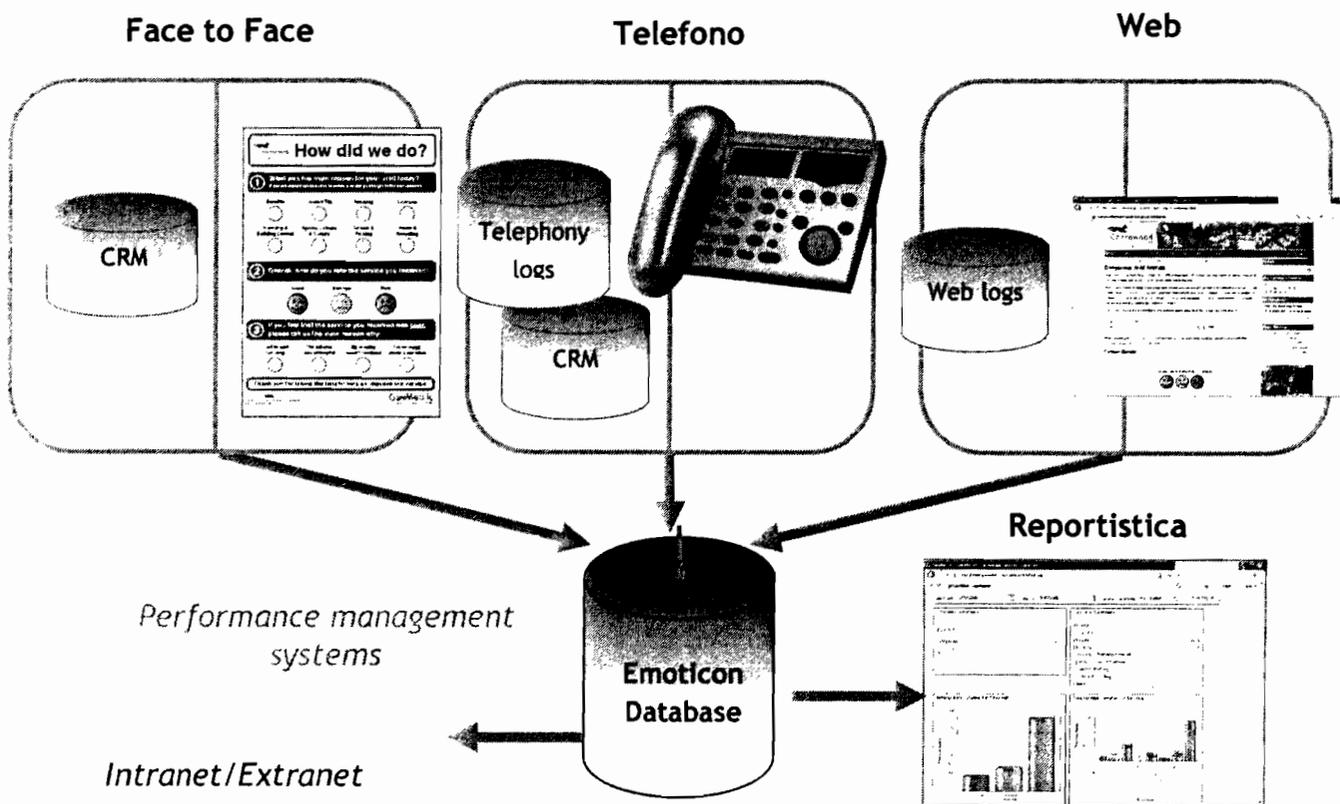
- estratto pagamenti
- stato domanda prestazioni.

4.2 Tempistica

Il sistema Emoticon per i servizi erogati dal Contact Center sarà attivo dal mese di aprile previa modifica da parte della società di gestione.

5 Sistema di Reportistica

I dati provenienti dal sistema emoticon per i servizi erogati face to face, via web e Contact Center, verranno archiviati in un unico database ai fini statistici. Infatti, secondo le linee guida del Dipartimento, verrà realizzato un sistema di reporting periodico con i dati aggregati per ciascun servizio sottoposto a giudizio. In questa fase di sperimentazione del sistema, i report avranno cadenza mensile e saranno trasmessi al Dipartimento della funzione pubblica.



“METTIAMOCI LA FACCIA”

Linee guida per la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticons

1. Premessa

La rilevazione della *customer satisfaction* è utilizzata da molte amministrazioni per misurare la qualità percepita quale espressione del punto di vista dei cittadini/utenti sul servizio ricevuto.

La CS viene normalmente rilevata attraverso indagini, analisi dei reclami, focus group ovvero modalità che hanno la caratteristica di rilevare la qualità percepita in modo periodico e non consentono la raccolta, in tempo reale e continuo, dei pareri dei cittadini/utenti sul servizio ottenuto.

Esistono sistemi, adottati da amministrazioni pubbliche di altri Paesi, che consentono la rilevazione continua e in tempo reale della CS, allo sportello, al telefono oppure online, attraverso l'utilizzo di *emoticons*.

L'espressione di un giudizio tramite gli *emoticons* ha il vantaggio di avvalersi di una modalità di comprensione e utilizzo immediati capace al tempo stesso di fornire una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi, a basso grado di complessità, erogati attraverso diversi canali.

L'informazione ottenuta con gli *emoticons*, sebbene parziale rispetto a quella ottenibile tramite indagini di CS, è utilizzabile quale strumento di gestione per diverse finalità: per la valutazione della qualità percepita e del miglioramento nel tempo dei servizi erogati, per promuovere la partecipazione dei clienti dei servizi pubblici, nonché per azioni di informazione/comunicazione al pubblico e agli stakeholders.

L'utilizzo della modalità basata sugli *emoticons* va progettata nell'ambito della generale strategia di gestione della CS dell'amministrazione, ovvero tenuto conto che si tratta di uno strumento che può integrare altre modalità – quali le indagini periodiche su campioni di utenti, la gestione dei reclami, i focus group, ecc...- che nel loro insieme possono garantire un presidio adeguato della relazione fra l'amministrazione e l'utente/cliente dei servizi.

2. Ambito di applicazione

La modalità basata sugli *emoticons* è particolarmente idonea a rilevare la *customer satisfaction* per i servizi a domanda individuale, erogabili attraverso

un'unica interazione fra utente e amministrazione, a bassa complessità ed a bassa intensità di relazione. Pertanto si prestano a questa modalità di rilevazione della CS in particolare i servizi informativi o i servizi amministrativi quali il rilascio di certificati anagrafici, il pagamento di tributi, ecc, ecc. Questa modalità appare meno idonea a rilevare la soddisfazione per i servizi alla persona, servizi di consulenza, rilascio di autorizzazioni e provvedimenti che presuppongono il coinvolgimento di più amministrazioni nel procedimento amministrativo.

La rilevazione può essere effettuata con riferimento a diversi canali di erogazione del servizio: sportelli fisici, web o telefono.

Per quanto riguarda i servizi erogati allo sportello fisico (face to face), la raccolta del giudizio può avvenire attraverso due diverse soluzioni:

- a) tramite totem installati nella zona di accesso agli sportelli
- b) tramite touchpad installati presso ciascuno sportello

La soluzione b) consente di collegare più direttamente il momento del giudizio al momento della fruizione e consente di accrescere la partecipazione dell'utente alla rilevazione della CS.

3. Modalità di utilizzo degli emoticons

La rilevazione dei giudizi attraverso la modalità basata sugli *emoticons* avviene attraverso 2 passaggi:

- Nel primo passaggio, l'utente esprime il giudizio sintetico attraverso gli *emoticons* (giudizio negativo: faccina rossa; giudizio sufficiente: faccina gialla; giudizio positivo: faccina verde)
- Nel secondo passaggio si rileva il motivo prevalente dell'insoddisfazione su tre o, al massimo 4 alternative di risposta.

Le alternative di risposta relative al motivo prevalente di insoddisfazione variano a seconda del canale, secondo lo schema seguente

FACE-TO-FACE	<input type="checkbox"/> Ho atteso troppo tempo / tempo di attesa <input type="checkbox"/> L'impiegato è stato poco professionale / professionalità dell'impiegato <input type="checkbox"/> Non ho risolto il mio problema / necessità di tornare <input type="checkbox"/> Ho ottenuto una risposta negativa/ risposta negativa
TELEFONO	<input type="checkbox"/> Ho atteso troppo tempo / tempo di attesa <input type="checkbox"/> L'impiegato è stato poco professionale / professionalità dell'impiegato <input type="checkbox"/> Non ho risolto il mio problema / necessità di tornare <input type="checkbox"/> Ho ottenuto una risposta negativa/ risposta negativa
WEB	<input type="checkbox"/> Navigazione lunga / complicata <input type="checkbox"/> Informazioni poco chiare / incomplete / non aggiornate <input type="checkbox"/> Complessità del processo di autenticazione <input type="checkbox"/> Impossibilità o scarsità di transazioni per pratiche o pagamenti on line

--	--

4. Sistema di reporting e comunicazione

Va adottato un sistema di reporting periodico, che restituisca i dati aggregati per ciascun servizio sottoposto a giudizio, secondo le esigenze dell'amministrazione. In ogni caso i report dovranno avere un contenuto informativo minimo di seguito specificato.

Distribuzioni di frequenza per servizio in VA Distribuzioni di frequenza per servizio in % Medie dei giudizi espressi per servizio in VA Medie dei giudizi espressi per servizio in %
--

Per i servizi erogati attraverso più canali va assicurata una comparazione dei dati rilevati per ciascun canale.

La reportistica a fini interni avrà una cadenza definita dall'amministrazione sulla base delle proprie esigenze. Indicativamente, la cadenza potrà essere settimanale. L'analisi periodica dei dati sarà utilizzata per la definizione di interventi di miglioramento e/o per indirizzare ulteriori approfondimenti di indagine necessari a definire meglio le aree di miglioramento e le azioni possibili, in coerenza con le strategie generali di gestione della CS stabilite dall'amministrazione.

I dati rilevati saranno pubblicati con cadenza mensile sul sito web dell'amministrazione affinché siano accessibili ai cittadini/utenti e agli stakeholder, insieme alle misure adottate dalle amministrazioni per il miglioramento del servizio.

Nella fase di sperimentazione del sistema saranno trasmessi al Dipartimento della funzione pubblica report mensili, corredati di eventuali osservazioni utili alla definizione di indirizzi da adottare per la successiva estensione della modalità di rilevazione della CS attraverso *emoticons* alla generalità delle amministrazioni pubbliche.

L'avvio del sistema di rilevazione della CS dovrà essere supportato da idonea attività di comunicazione interna rivolta al personale. La comunicazione volta ad informare il pubblico circa la possibilità di esprimere il proprio giudizio sul servizio ricevuto attraverso la modalità *emoticons*, dovrà essere effettuata on the spot dallo stesso personale. Saranno possibili, ove ritenute utili dall'amministrazione, campagne di comunicazione al pubblico, di tipo reaching out.

Allegato 2 Prototipi del sistema emoticon per i servizi face to face

Il primo prototipo

Il primo prototipo è stato pensato per essere installato su un totem per sede o touchpad per sportello o gruppo omogeneo di sportelli.

La valutazione deve essere legata in maniera biunivoca al servizio reso, pertanto occorre preliminarmente identificare la prenotazione cui si fa riferimento.

A tal fine è stata inserita nel biglietto di prenotazione rilasciato all'utente la stampa di un barcode che identifica la prenotazione stessa in maniera univoca.

L'utente attiva sul dispositivo il servizio di CS semplicemente passando il proprio biglietto di prenotazione su un lettore di barcode.

L'evento viene gestito dall'applicazione che presenterà all'utente l'interfaccia per l'inserimento della propria valutazione sul servizio ricevuto e provvederà a memorizzare sul database preposto al servizio la valutazione stessa.

Per tale soluzione occorre il seguente hardware:

Uno o più totem e/o touchpad dotati di:

- personal computer (anche di modesta capacità elaborativa);
- lettore di barcode;
- monitor touch-screen di piccole dimensioni;
- scheda di rete.

Questa soluzione può essere implementata sia in modalità "totemica" sia in modalità one to one o one to many.

Il secondo prototipo

Il secondo prototipo è stato pensato per essere installato presso ogni sportello su cui effettuare la rilevazione della CS.

In questo caso il software **gira su un pc connesso tramite porta seriale al pc dell'operatore di sportello**. Sarà l'operatore di sportello ad attivare (dall'interno del programma di gestione dell'eliminacode) l'interfaccia di acquisizione della CS, che sarà visualizzata su un piccolo monitor touch screen rivolto verso l'utente servito in quel momento allo sportello.

In tal caso l'identificazione della prenotazione su cui verrà effettuata la CS avviene automaticamente tramite l'input inviato dall'operatore di sportello alla macchina che gestisce l'acquisizione della CS.

Per tale prototipo occorre una postazione per ogni sportello su cui effettuare la CS, composta da:

- pc (anche di modesta capacità elaborativa);
- monitor touch screen;
- scheda di rete;
- cavo seriale null modem per il collegamento al pc dell'operatore di sportello.

Tale soluzione avrebbe un costo minimo relativo al touchscreen nel caso in cui si utilizzino PC già esistenti in sede e può essere implementata solo in modalità one to one.

Nella prima fase del progetto il sistema emoticon verrà realizzato implementando entrambi i prototipi.

Allegato 3 Prototipo del sistema emoticon per i servizi online

E' stata realizzata un'applicazione web in rete per la valutazione dei servizi online al cittadino mediante emoticons.

Al fine di garantire l'unicità del giudizio espresso, l'attività dell'utente viene tracciata mediante un cookie all'uopo scaricato sul client connesso. In questo modo il giudizio si riferisce solo ai servizi effettivamente utilizzati durante la sessione di lavoro, disabilitando la possibilità di votare più volte lo stesso servizio già erogato.

Di seguito viene presentata una schermata relativa al sistema Emoticon realizzato per i servizi online erogati al cittadino mediante PIN.



Esprima un giudizio sui servizi da lei utilizzati:

Estratto conto lavoratori dipendenti e parasubordinati



Pagamento on line riscatti e ricongiunzioni



Fascicolo previdenziale del cittadino



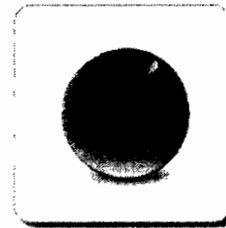
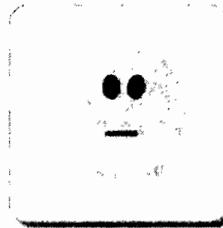
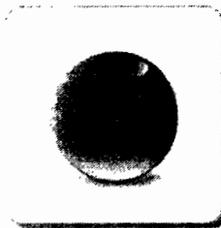
Conferma le scelte

Annulla



mettiamoci la faccia

**esprimi il tuo giudizio sul servizio ricevuto
premendo su uno dei simboli colorati**





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



**mettiamoci
la faccia**

Grazie per aver espresso la tua opinione.

Arrivederci.