

## QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ISTAT ATTIVA LA PIATTAFORMA UNICA DI CUSTOMER EXPERIENCE

16 settembre 2022 - L'Istat, su indicazione del Dipartimento della Funzione pubblica, avvia la sperimentazione di un **sistema centralizzato** di rilevazione statistica della **customer experience** (CX) sui servizi digitali erogati ai cittadini dagli enti pubblici dislocati in tutta Italia. L'obiettivo è ottenere un quadro chiaro della qualità del servizio percepita dal cittadino a livello nazionale, superando gli attuali meccanismi di rilevazione autonoma delle varie amministrazioni pubbliche non correlati tra loro e quindi non comparabili.

Il progetto prevede una **piattaforma unica** per la raccolta uniforme, l'elaborazione, la gestione e l'analisi dei dati: la struttura del questionario e la piattaforma di rilevazione saranno le stesse per tipologia di PA e di servizio valutato, al fine di avere un'esperienza uniforme per il cittadino, una maggiore facilità di rilascio di nuovi format e la semplificazione nella gestione delle tematiche privacy. L'adesione delle PA sarà su base volontaria, la partecipazione dei cittadini sarà anonima.

Il servizio, che parte in fase sperimentale a **settembre 2022** con **INPS, INAIL e Comune di Roma**, vedrà una fase di monitoraggio e adeguamento progressivo dell'infrastruttura e dell'applicazione fino a giugno 2023, con l'obiettivo di raggiungere entro il 2026 il monitoraggio di almeno 300 servizi dei siti delle PA nazionali e di coinvolgere almeno 100 enti tra PA Centrali, Regioni, Città metropolitane e altre amministrazioni pubbliche locali.

“Rilevare la soddisfazione dei clienti della Pubblica amministrazione, cittadini e imprese, è un elemento fondamentale di trasparenza e di efficienza”, commenta **Renato Brunetta**, ministro per la Pubblica amministrazione. “Già nel 2009 avevo voluto avviare il progetto ‘Mettiamoci la faccia’, all'avanguardia per l'epoca: i servizi pubblici potevano essere valutati con le emoticon. Adesso, tredici anni dopo, in piena digitalizzazione della PA, andiamo oltre, grazie alle competenze di Istat nella raccolta ed elaborazione dei dati. In tempo reale le amministrazioni potranno conoscere il parere degli utenti sui propri servizi digitali e, soprattutto, intervenire tempestivamente per migliorarli. Un gioco a somma positiva: ci guadagnano tutti, ci guadagna il Paese”.

“Si tratta di un passo importante del Ministero che Istat ha assecondato con immenso piacere”, spiega il presidente dell'Istituto, **Gian Carlo Blangiardo**. “Soprattutto nella nuova prospettiva della transizione digitale diventa ancor più importante rendere le amministrazioni più accessibili e trasparenti, lavorando sul miglioramento delle prestazioni, di concerto con i cittadini e le imprese, che potranno non solo esprimere la propria opinione, ma anche fornire suggerimenti in base alla propria esperienza di utenti. Domanda e offerta di servizi potranno così incontrarsi più efficacemente e i risultati raccolti saranno utilissimi per migliorare i servizi forniti”.

Con questo progetto Istat è stata chiamata a svolgere un ruolo centrale nel processo, avviato dal Settore Pubblico, volto a comprendere appieno i bisogni dei cittadini e offrire loro servizi sempre più efficienti, inclusivi e semplici.