Roma, 20 marzo 2014

NOTARTEL 20-03-2014

U-NOT-2014-212

Oggetto: Qualità: i risultati raggiunti nel 2013

La seconda Relazione semestrale che illustra - per il 2013 - l'andamento dei servizi Notartel oggetto della **Carta della Qualità - CDQ** è disponibile da oggi sulla R.U.N./Area istituzioni/Notartel/Qualità.

La Gestione della Qualità

I servizi che rientrano nella CDQ attualmente sono

1. la Firma Digitale
2. la Posta Elettronica Certificata
3. la Posta Elettronica Ordinaria
4. il Portale R.U.N.

Abbiamo reso questa **seconda Relazione semestrale** ancora più leggibile – con l'aggiunta di un glossario dei termini specifici - e più chiara riportando per ciascun servizio:

- ✓ il totale delle segnalazioni di anomalie ricevute dai clienti/utenti distinte per sottocategorie;
- ✓ il totale dei disservizi bloccanti che hanno riguardato tutti gli utenti nel periodo con descrizione, durata e natura;
- ✓ i valori degli indicatori misurati nel semestre;
- ✓ la comparazione dei suddetti valori con gli impegni di funzionamento (i livelli di servizio) assunti da Notartel.

Notartel spa
società informatica del notariato
via G. V. Gravina, 4 - 00196 Roma
tel. 06 362.09.300 - fax 06 326.50.077
capitale sociale euro 2.500.000
C.F., P. IVA e numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma 05364151000

I livelli di prestazione ai notai (**Service Level Agreement – SLA**) sono resi pubblici e trasparenti da Notartel mediante le **Schede della Qualità - SDQ** dei rispettivi servizi – che vengono pubblicate sulla R.U.N. Le SDQ sono il principale strumento di comunicazione e di informazione relativo ai servizi che permette ai notai di conoscere

- la descrizione e le modalità dei servizi offerti,
- i requisiti tecnici di funzionamento,
- gli eventuali limiti d'uso,
- i tempi di assistenza,
- le modalità di manutenzione,
- i tempi di ripristino in caso di guasto
- i livelli di prestazione.

A loro volta le SDQ sono parte integrante della Carta della Qualità. Con la **Carta della Qualità** emanata nel dicembre del 2012, Notartel ha fissato i principi e le regole che governano l'erogazione e la gestione della qualità dei servizi telematici ai notai secondo gli standard internazionali ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità", ISO 20000 / ITIL "Sistemi di gestione per i servizi IT" e ISO 27001 "Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni".
Con questa reportistica periodica intendiamo quindi mettervi in condizione di **verificare** gli impegni di funzionamento assunti e nello stesso tempo **informarvi su quanto abbiamo fatto in termini di assistenza e di interventi per la risoluzione delle situazioni di anomalia**.

La **CDQ** e le **SDQ** vengono riviste ed aggiornate periodicamente in funzione dei risultati raggiunti, degli obiettivi strategici e dell'emergere di nuove aspettative da parte dei notai, e sono oggetto di verifica da parte degli ispettori degli enti di certificazione.
Per questo obiettivo - per i servizi certificati - effettuiamo regolarmente rilevazioni della soddisfazione degli utenti attraverso l'impiego di questionari distribuiti in

occasione di eventi istituzionali a livello nazionale (è avvenuto ad esempio in occasione del recente Congresso) o attraverso posta elettronica.
Potete poi sempre **esprimere** le vostre valutazioni e suggerimenti attraverso forme di comunicazione diretta mediante la casella di posta elettronica dedicata

qualita@notariato.it

Gli obiettivi e gli indicatori

La CDQ non è certo un punto di arrivo, ma piuttosto dà conto dell'impegno stabilito con i notai per migliorare la qualità dei servizi offerti da Notartel.
Nel caso della **Firma Digitale** e della **Posta Elettronica Certificata** i criteri di valutazione della qualità dei servizi sono quelli degli **standard internazionali** codificati e quelli previsti dalla normativa e dalla prassi delle **autorità di controllo** (un tempo DigitPA ora sostituita dall'Agenzia per l'Italia Digitale).
La **Posta elettronica ordinaria** e la **R.U.N.** - pur non avendo criteri di valutazione standard - per l'importanza che nel tempo hanno assunto sono state inserite in un processo di gestione della qualità sulla base di criteri definiti insieme ai nostri stessi **utenti**.
In che modo? Attraverso il **confronto** tra le loro aspettative e le prestazioni effettivamente erogate, misurate da un sistema di valori individuati in base all'evoluzione della tecnologia e al livello di servizio idoneo a garantire il lavoro degli studi notarili.
Il confronto tra tali determinazioni e il livello dei servizi effettivamente resi diventa quindi lo strumento per misurare l'efficacia o meno del servizio e - in caso di scostamenti - porre in essere le azioni migliorative.

La Posta Elettronica Ordinaria

Il servizio di posta elettronica lo scorso anno in almeno due periodi è stato interessato da malfunzionamenti diffusi e non ha superato il livello di gradimento e di attesa stabilito creando situazioni di disagio e di disservizio; siamo quindi dovuti intervenire per risolvere queste situazioni di anomalia.

Come vedrete dalla Relazione semestrale sono stati oggetto di particolare analisi le situazioni c.d. di Major Incident, potenzialmente dannose per tutti gli utenti, ma il nostro impegno si estende anche all'analisi di tutte le segnalazioni di guasto, anche a quelle singole.

Gestire e analizzare il gradimento degli utenti di un servizio come quello della Posta elettronica è molto diverso e più complesso rispetto alla misurazione del gradimento rispetto a un bene o a un prodotto. La peculiarità principale dei servizi in generale va ricercata nel fatto che sono essenzialmente dei **beni intangibili**, espressi soprattutto in prestazioni ed esperienze, contrariamente ai **prodotti** che sono degli "oggetti" con caratteristiche fisiche ben identificabili.

I servizi di posta elettronica, in particolare, sono **eterogenei**, nel senso che spesso le loro prestazioni variano da utente a utente. La percezione sulla qualità di questo servizio, in concreto, dipende fortemente dal livello più o meno alto delle aspettative dell'utente. Esistono, poi, vari fattori che possono condizionare le attese riguardo a questo servizio, come le **esigenze personali** o l'**esperienza** in altri contesti.

Non di meno ci siamo sforzati di rendere quanto più oggettiva possibile la rilevazione e confidiamo sulle vostre segnalazioni per individuare le caratteristiche migliorative del servizio da implementare nel futuro.

Le prospettive future

Parte integrante della gestione della qualità è inoltre il coinvolgimento delle nostre strutture - fino al livello individuale - in tutti i processi aziendali per migliorarne l'efficacia e l'efficienza anche con l'introduzione di nuove tecnologie o metodi di lavoro.

Oltre a quelli indicati stiamo inoltre predisponendo la gestione in qualità di tutti i servizi erogati per i quali stiamo preparando le rispettive schede di qualità.

Un cordiale saluto

Michele Nastri

Presidente

Notartel spa