

Istruzioni per l'uso nei piccoli Comuni

La rilevazione della *customer satisfaction* (CS) è utilizzata da molte amministrazioni per misurare la qualità percepita, cioè per conoscere il punto di vista dei cittadini/utenti sul servizio ricevuto. Essa viene effettuata per migliorare i servizi erogati tenendo conto del giudizio degli utenti. La CS può essere rilevata ricorrendo a diversi strumenti quali indagini, analisi dei reclami, focus group.

L'iniziativa "Mettiamoci la faccia" è stata ideata per promuovere la rilevazione della CS attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (*emoticon*, le cosiddette faccine 🟢 😐 🟡) che, a differenza degli altri strumenti, consentono la rilevazione continua e in tempo reale della CS allo sportello, al telefono oppure online, nel momento della erogazione del servizio.

Il ricorso agli *emoticon* per rilevare la soddisfazione degli utenti 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 dei servizi erogati attraverso diversi canali. Molte amministrazioni hanno già aderito all'iniziativa, che attualmente coinvolge oltre 500 sportelli con quasi 700.000 giudizi espressi dai cittadini sulla qualità dei servizi ricevuti, in soli 6 mesi dal suo avvio.

Rilevare la soddisfazione del cittadino è importante per avere indicazioni utili a migliorare l'organizzazione dei servizi, le modalità di erogazione e la gestione delle relazioni con gli utenti.

Le Istruzioni che seguono offrono indicazioni sui passi da compiere per impostare correttamente la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi tramite *emoticon*.

1. Come avviene la rilevazione




Il sistema di rilevazione dei giudizi proposto da "Mettiamoci la faccia" avviene attraverso 2 passaggi:

- nel primo passaggio, l'utente esprime il giudizio sintetico *scegliendo* una delle tre faccine (giudizio positivo: faccina verde; giudizio sufficiente: faccina gialla; giudizio negativo: faccina rossa)
- nel secondo passaggio, che si verifica soltanto nel caso di giudizio negativo, si rileva il motivo prevalente dell'insoddisfazione, attraverso 4 alternative di risposta.

Le alternative di risposta relative al motivo prevalente di insoddisfazione, per i servizi erogati allo sportello sono le seguenti:

| | |
|----------------------|--|
| Servizi di sportello | <input type="checkbox"/> Tempo di attesa <input type="checkbox"/> Professionalità dell'impiegato/a <input type="checkbox"/> Necessità di tornare <input type="checkbox"/> Risposta negativa |
|----------------------|--|

Le amministrazioni che aderiscono sono obbligate a utilizzare l'Identità visiva dell'iniziativa che comprende:

- il logo **METTIAMOCI LA FACCIA**;
- gli *emoticon*:    ;
- i testi che invitano ad esprimere il giudizio complessivo ("indica il motivo principale della tua insoddisfazione"), quelli che indicano le motivazioni dell'eventuale insoddisfazione ("tempo di attesa; necessità di tornare; professionalità dell'impiegato/a; risposta negativa"), e quelli che contengono la formula di chiusura della rilevazione ("Grazie per aver espresso la tua opinione. Arrivederci").

I file grafici, in formato vettoriale, e le relative coordinate di utilizzo vengono messi a disposizione delle amministrazioni successivamente alla definizione del piano di sperimentazione.

2. Le scelte organizzative

Una prima scelta da compiere è quella relativa al tipo di servizi da sottoporre al giudizio degli utenti. La modalità basata sugli *emoticon* è particolarmente idonea a rilevare il giudizio dei cittadini per i servizi erogabili attraverso un'unica interazione fra utente e amministrazione. Pertanto si prestano a questa modalità di rilevazione in particolare i servizi informativi, quelli demografici, la riscossione dei tributi, le biblioteche, ecc.).

Questa modalità appare meno idonea a rilevare la soddisfazione per i servizi alla persona che richiedono una complessa presa in carico del cittadino (quali i servizi sociali o quelli per il rilascio di autorizzazioni e provvedimenti che presuppongono il coinvolgimento di più amministrazioni, ecc.).

Per i servizi erogati allo sportello i dispositivi per rilevare il giudizio degli utenti possono essere collocati direttamente in prossimità dello sportello. Questa soluzione consente di collegare più direttamente il momento del giudizio al momento della fruizione del servizio e accresce, quindi, la partecipazione dell'utente alla rilevazione.

Qualora vi siano più sportelli coinvolti, si può anche utilizzare un unico terminale/dispositivo collocato nella zona di accesso agli sportelli.

I terminali adottati per la rilevazione dei giudizi attraverso il sistema degli *emoticon* devono comunque escludere la possibilità di manipolazioni ed opportunismi:

- il giudizio deve essere espresso solo dall'utente che ha appena ricevuto il servizio
- il giudizio deve essere espresso una volta sola per il medesimo servizio.

Deve dunque essere tenuto sotto controllo il rischio di manipolazioni da parte sia del personale che degli utenti.

3. Le scelte tecnologiche e l'acquisizione delle forniture

Per rilevare la CS attraverso l'utilizzo di *emoticon* è necessario, per i servizi erogati allo sportello, che l'amministrazioni disponga delle necessarie dotazioni tecnologiche. Esse sono costituite da:

- terminale con schermo tattile (*touch screen*), che altro non è che un monitor con tecnologia di tipo touch screen a cristalli liquidi LCD dotato di software di base
- applicazione software in grado di raccogliere i giudizi espressi, memorizzarli in un database, effettuare interrogazioni ed aggregazioni dei dati memorizzati ed infine comporre i file di sintesi per la reportistica da utilizzare per la comunicazione esterna
- un server o concentratore che ospita il data base con i dati rilevati.

L'acquisto di tali dotazioni tecnologiche è possibile attraverso il Mercato elettronico per le pubbliche amministrazioni- MePA, gestito da Consip, che mette a disposizione delle amministrazioni due categorie di prodotti:

- 1) nel meta-prodotto "terminali interattivi", si trovano i *touch screen*, che l'amministrazione può comprare quando sia già dotata di una infrastruttura tecnologica e di risorse professionali adeguate e disponga di un computer che svolga la funzione di server. In questo caso l'amministrazione dovrà sviluppare lo specifico software o potrà utilizzare il software gratuito scaricabile in rete, messo a disposizione nell'ambito dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" (www.qualitapa.gov.it);
- 2) nel meta-prodotto "kit per la rilevazione della soddisfazione degli utenti della PA", sono presenti soluzioni semplici, chiavi in mano che, oltre al terminale *touch screen*, forniscono il software e l'hardware necessari. La soluzione chiavi in mano è da ritenersi la più idonea per l'amministrazione che non disponga già di infrastruttura tecnologica e di risorse professionali adeguate.

4. La comunicazione al personale e al pubblico

L'avvio del sistema di rilevazione dovrà essere supportato da un'adeguata attività di comunicazione interna rivolta al personale e alle rappresentanze sindacali, al fine di assicurare una corretta comprensione delle finalità della rilevazione e dell'utilizzo dei dati ed ottenere la necessaria collaborazione del personale allo sportello.






E' anche necessaria la comunicazione volta ad informare il pubblico circa la possibilità di esprimere il proprio giudizio sul servizio ricevuto attraverso gli *emoticon*. Questa può essere effettuata direttamente allo sportello dal personale che eroga il servizio. Se l'amministrazione lo ritiene utile, può anche promuovere una campagna di comunicazione al pubblico .

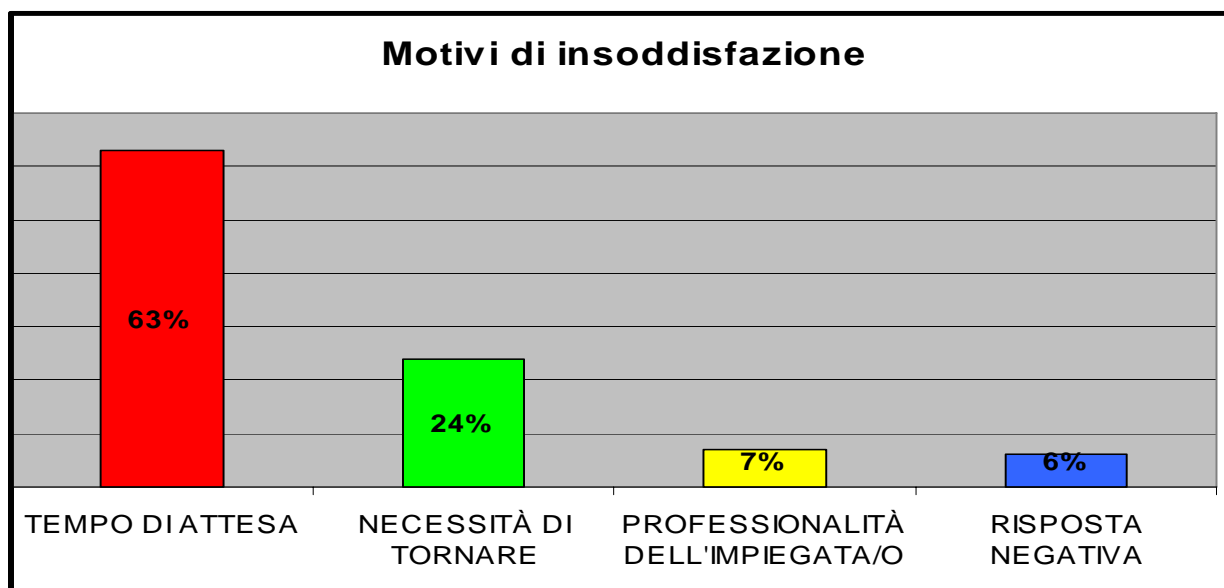
E' inoltre importante, una volta avviata la sperimentazione, che la comunicazione esterna dia conto periodicamente ai cittadini/utenti degli andamenti rilevati, al fine di rendere evidente l'utilità del loro apporto e di motivare un numero sempre più ampio di utenti ad esprimere il loro giudizio.

Con cadenza mensile, dovranno essere resi noti ai cittadini/utenti i seguenti dati:

- N° degli utenti che hanno fruito del servizio
- N° degli utenti che hanno valutato il servizio in valore assoluto e in % rispetto al totale di fruitori
- Indicazione del giudizio prevalente
- Indicazione dei motivi di insoddisfazione e relativa distribuzione in valore assoluto e in % rispetto al totale di fruitori

I dati rilevati dovranno essere presentati ai cittadini secondo una modalità che ne consenta una lettura immediata, seguendo l'esempio sottostante:

| REPORT MENSILE (INDICAZIONE DEL PERIODO DI RIFERIMENTO) | | | |  |
|--|---|---|---|---|
| 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 % | | | | |



Si raccomanda la pubblicazione di tali dati sul sito web dell'amministrazione, qualora presente, ovvero l'adozione di modalità di comunicazione che ne assicurino la massima trasparenza e diffusione. Gli stessi dati, nella fase di sperimentazione del sistema, dovranno anche essere trasmessi al Dipartimento della Funzione Pubblica con cadenza mensile.

5. L'utilizzo dei dati per il miglioramento dei servizi

Scopo della rilevazione tramite *emoticon* non è quello di valutare il personale, bensì di migliorare la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione interna dei risultati della rilevazione è dunque essenziale per favorire tutte le ricadute necessarie sulla gestione dei servizi, condividendo la definizione tempestiva degli interventi migliorativi che si evidenzino come necessari sulla base della rilevazione del giudizio degli utenti del servizio.

E' perciò importante comunicare all'interno dell'amministrazione alcuni dati aggregati riferiti a ciascun servizio sottoposto a giudizio. I dati che il sistema rileva, e che possono essere comunicati al personale attraverso appositi report periodici, sono i seguenti:

- N° degli utenti che hanno fruito del servizio
- N° degli utenti che hanno valutato il servizio
- % degli utenti che hanno valutato il servizio sul totale di quelli che l'hanno fruito
- Distribuzioni di frequenza dei giudizi espressi per servizio in VA
- Distribuzioni di frequenza dei giudizi espressi per servizio in %
- Media dei giudizi espressi per servizio in VA
- Media dei giudizi espressi per servizio in %
- Distribuzione di frequenza dei motivi di insoddisfazione in VA
- Distribuzione di frequenza dei motivi di insoddisfazione in %
- Media dei motivi di insoddisfazione

L'analisi periodica dei dati rilevati 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.