

Indagine preliminare alla definizione del piano di sperimentazione

A. Verifica del contesto

La rilevazione della *customer satisfaction* tramite gli emoticon deve essere progettata nell'ambito della generale strategia di gestione della CS dell'amministrazione. Si tratta infatti di una modalità che può integrare le indagini periodiche su campioni di utenti, la gestione dei reclami, i focus group, ecc... ovvero tutte quelle attività che, nel loro insieme, mirano ad assicurare un presidio adeguato della relazione fra l'amministrazione e l'utente/cliente dei servizi.

Considerare, innanzitutto, in quali ambiti l'introduzione degli emoticon può risultare di maggiore utilità per l'amministrazione. A titolo di esempio:

- servizi per i quali è noto, ma non rilevato, un insufficiente grado di soddisfazione degli utenti, per comprendere i motivi principali di insoddisfazione;
- nuovi servizi di cui si sta monitorando la fase di avvio, per intervenire tempestivamente in senso migliorativo;
- servizi sui quali si è già intervenuti in senso migliorativo, anche in seguito a indagini di customer, per verificare l'efficacia delle modifiche apportate;
- servizi già ritenuti soddisfacenti ma che, essendo ad alta frequentazione, consentono di raggiungere varie tipologie di cittadini/utenti al fine di "comunicare" loro, attraverso il "sistema emoticon", la volontà dell'amministrazione di promuovere un'ampia partecipazione degli utenti ai processi di miglioramento;
- servizi dislocati in sedi che presentano particolarità di contesto e su cui, per ragioni diverse, si intende programmare interventi generali di riorganizzazione.

La scelta deve risultare appropriata in ragione delle generali strategie di miglioramento dell'amministrazione, evitando di creare un effetto boomerang nei confronti degli utenti. È importante, in sostanza, che l'amministrazione definisca, al di là di quelli generali propri dell'iniziativa, gli obiettivi specifici legati al proprio contesto, riflettendo adeguatamente sugli effetti che la sperimentazione può produrre sull'organizzazione.

A tal fine si suggerisce di considerare gli effetti:

- sul personale
- sugli utenti
- sui cittadini
- sulla gestione.

Applicare il sistema solo in ambiti in cui sono disponibili le risorse (umane, strumentali e materiali) necessarie ad intervenire in modo efficace a migliorare la gestione del servizio qualora questo risultasse insoddisfacente per gli utenti.

Già in questa fase è comunque importante proiettare l'analisi oltre l'orizzonte della sperimentazione. Per meglio orientare la pianificazione della sperimentazione è infatti opportuno tener presente da subito quale estensione il sistema di rilevazione tramite emoticon possa avere, tenuto conto del complesso dei servizi erogati e dell'articolazione in sedi dell'amministrazione.

B. Scelta dei servizi

La modalità basata sugli emoticon è 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.

Nella scelta dei servizi va considerato che è necessario, al fine di assicurare significatività ai dati rilevati, che la rilevazione tramite emoticon si applichi a servizi che vengono erogati con una certa frequenza.

A titolo di esempio, i servizi principali già interessati dalla sperimentazione negli Enti che hanno aderito sono servizi informativi e servizi amministrativi quali: servizi automobilistici (pratiche PRA, certificazioni e visure PRA, pagamento del bollo auto); servizi previdenziali e assicurativi (estratto contributivo, rilascio CUD, duplicato certificato di pensione, sostegno del reddito); servizi alle imprese (servizi per il Registro delle Imprese, servizi di promozione e regolazione del mercato) e servizi comunali (pagamento di tributi, servizi demografici, ecc..).

C. Modalità di rilevazione del giudizio

La rilevazione può essere effettuata con riferimento a diversi canali di erogazione del servizio: sportelli fisici, web o telefono. La scelta dei canali deve essere conseguente a quella dei servizi. Laddove un servizio scelto sia erogato attraverso più canali, sarebbe opportuno che il sistema venisse applicato a tutti i canali interessati al fine di disporre di un giudizio integrato.

Per quanto riguarda i servizi erogati allo **sportello fisico**, la raccolta del giudizio può avvenire attraverso monitor touchscreen che può essere installato secondo diverse configurazioni:

- modalità "uno a molti": tramite un dispositivo "totem" che rileva il giudizio per più sportelli o per gruppi omogenei di sportelli
- modalità "uno a uno": tramite un dispositivo che rileva il giudizio per singolo sportello (touchpad).

La soluzione di installazione presso lo sportello, con rapporto uno a uno, risulta quella che consente di collegare più direttamente il momento del giudizio al momento della fruizione e, quindi, dovrebbe facilitare una maggiore partecipazione dell'utente alla rilevazione della CS.

In entrambi i casi, infine, ci si può avvalere, qualora già in uso presso l'amministrazione, dei sistemi "elimina-code" per abilitare, tramite apposita

procedura, il singolo utente che ha avuto accesso ad una data prestazione erogata allo sportello alla possibilità di esprimere il giudizio sul servizio ricevuto.

Si fa presente, infatti, che è necessario adottare soluzioni che assicurino che il giudizio sul servizio sia reso dall'effettivo fruitore, minimizzando i costi di realizzazione di applicazioni software. A tal fine sono utilizzabili diverse modalità tecnico-organizzative, in relazione alla dislocazione dei dispositivi di rilevazione.

Per le amministrazioni che scelgono di dotare i propri sportelli di dispositivi touchpad, è necessario che il dispositivo si attivi per richiedere il giudizio solo al termine della transazione soggetta a valutazione, che tale operazione sia abilitata per un limitato intervallo di tempo e che per l'utente sia comunque possibile scegliere l'opzione di non votare.

Le amministrazioni dotate di sistema elimina-code possono valutare se integrare l'espressione del voto con le funzioni di chiamata del prossimo utente dell'elimina-code: in tal modo esiste un momento certo che consente di acquisire il giudizio dall'utente che ha terminato la transazione per il servizio richiesto e registrato dal sistema elimina-code.

In caso di utilizzo di "totem" sarà necessario fornire all'utente un elemento univoco attraverso il quale rilevare la coppia "servizio richiesto - giudizio espresso". In relazione alle tecnologie utilizzate, tale elemento può essere costituito da un numero o da un codice a barre che può essere assegnato all'utente o in fase di prenotazione per l'erogazione del servizio (ad esempio con sistemi elimina-code) o in fase di avvenuta erogazione (al termine del servizio l'operatore potrebbe rilasciare una ricevuta che contiene il numero univoco e/o il codice a barre).

Per quanto riguarda il **web** non vi sono particolari indicazioni da seguire. L'unica avvertenza è quella di applicare il sistema in modo che sia richiesto il giudizio solo agli utenti che abbiano avuto accesso ad un servizio transattivo, di modo che il giudizio sia chiaramente collegabile ad una prestazione fruita.

Riguardo al **telefono** è possibile operare in due modi:

- incaricando l'operatore che eroga il servizio anche di informare l'utente della possibilità di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto e procedere a raccoglierlo
- con passaggio ad altro operatore che, dal vivo o registrato, informa della opportunità di esprimere il giudizio e della modalità per esprimerlo.

In entrambi i casi il giudizio va espresso, sulla base di un invito, in modalità numerica attraverso la tastiera telefonica.

D. Trattamento dei dati raccolti

Ciascuno dei canali utilizzati deve alimentare il sistema informativo dell'amministrazione - o in via diretta o mediata, a seconda delle scelte - in modo da disporre continuamente dei dati rilevati e adottando un sistema di raccolta che ne consenta il trattamento secondo forme adeguate alle esigenze di reportistica, sia a fini interni che di comunicazione esterna.

A fini di analisi si potrà disporre dei seguenti dati:

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
Giudizio espresso in prevalenza (valore modale)
Distribuzione di frequenza dei motivi di insoddisfazione in VA
Distribuzione di frequenza dei motivi di insoddisfazione in %
Media degli utenti per motivo di insoddisfazione

E. Attività di comunicazione esterna/interna

Un'efficace attività di comunicazione, sia interna che esterna, è uno strumento essenziale ai fini dell'avvio e del successo della sperimentazione. Essa è infatti condizione necessaria sia perché il personale coinvolto sia convinto della sua utilità e, quindi, motivato a promuoverla verso gli utenti, sia per ottenere un alto grado di partecipazione degli utenti.

La comunicazione non è importante solo in fase di avvio della sperimentazione. Nel caso specifico essa assume rilevanza particolare anche in corso d'opera. E' essenziale, infatti, che la comunicazione interna sia tale da favorire tutte le ricadute necessarie sulla gestione: definizione tempestiva degli interventi migliorativi che si evidenzino come necessari sulla base della rilevazione del giudizio degli utenti del servizio. Ed è altrettanto importante che la comunicazione esterna dia conto ai cittadini/utenti degli andamenti rilevati al fine di convincere gli stessi della rilevanza del loro apporto e di motivare un numero sempre più ampio di utenti ad esprimere il giudizio.

A valle della specificazione degli obiettivi, di cui si è detto al punto A), è dunque importante stabilire anche gli obiettivi di comunicazione e definire un appropriato piano di comunicazione che si integri con quello generale predisposto dall'amministrazione per l'anno in corso.

A titolo indicativo si riportano di seguito alcune tipologie di intervento di comunicazione che può essere utile organizzare in fase di avvio:

- comunicazione generale, anche via intranet, al personale
- comunicazione mirata, di tipo seminariale, al personale dei servizi coinvolti
- formazione del personale di sportello coinvolto
- campagna di comunicazione pubblica
- supporto informativo sul posto, solo con personale
- supporto informativo sul posto, con personale e documentazione informativa.

Checklist per la raccolta delle informazioni necessarie alla definizione del piano di sperimentazione
--

Obiettivi della sperimentazione

-
-
-

1. Tipologia di servizi interessati

1.1 Erogati allo sportello

Servizio	Numero medio di transazioni mensili
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

1.2 Erogati via web

Servizio	Numero medio di transazioni mensili
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

1.3 Erogati al telefono

Servizio	Numero medio di transazioni mensili
_____	_____

2. Articolazione della sperimentazione per i servizi erogati allo sportello in sedi diverse

Sede (A)	Servizi	N° sportelli
_____	_____	_____
Sede (B)		
_____	_____	_____

3. Fornitura da acquisire

Totem N° _____

Touch pad N° _____

Altro _____

4. Iniziative di comunicazione esterna/interna da realizzare

campagna di comunicazione pubblica

supporto informativo sul posto, solo con personale

supporto informativo sul posto, con personale e documentazione

comunicazione generale al personale

comunicazione mirata al personale dei servizi coinvolti

formazione del personale di sportello coinvolto