

“METTIAMOCI LA FACCIA”

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

BOZZA

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"/> Tempo di attesa <input type="checkbox"/> Professionalità dell'impiegato/a <input type="checkbox"/> Necessità di tornare <input type="checkbox"/> Risposta negativa
TELEFONO	<input type="checkbox"/> Tempo di attesa <input type="checkbox"/> Professionalità dell'impiegato/a <input type="checkbox"/> Necessità di richiamare <input type="checkbox"/> Risposta negativa
WEB	<input type="checkbox"/> Difficoltà di accesso <input type="checkbox"/> Istruzioni non chiare <input type="checkbox"/> Informazioni non aggiornate <input type="checkbox"/>

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*.