



Seconda sessione – Come consolidare l'uso del sistema di rilevazione

Rilevazione a più canali della **qualità** percepita dagli utenti nei **servizi** offerti dal'Amministrazione Comunale della Città di **Sassuolo**



Seconda Convention di "Mettiamoci la faccia"

Misurare la soddisfazione dei cittadini: le opportunità di un sistema di ascolto semplice e continuo



I vantaggi dell'applicazione a più canali

- Il Comune di Sassuolo aderisce alle iniziative miranti a verificare, misurare e incentivare la qualità dei servizi offerti ai propri cittadini
- Obiettivo primario è quello di perseguire maggiori livelli di efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi pubblici alla popolazione



I vantaggi dell'applicazione a più canali

I canali per la raccolta del gradimento degli utenti previsti dal progetto

Mettiamoci la faccia sono:

- o Sportelli face-to-face
- o Web
- o Telefono



I vantaggi dell'applicazione a più canali

- Nell'ottica della raccolta multicanale del gradimento dei propri servizi, il Comune di Sassuolo ha attivato i seguenti canali:
 - Sportelli face-to-face
 - Web
- Vantaggi di una raccolta multicanale:
 - Numero più ampio di cittadini raggiunti
 - Tipologie differenti di cittadini
 - Monitoraggio dello stesso servizio erogato in modalità diversa



I vantaggi dell'applicazione a più canali

Sportelli face-to-face: i numeri della sperimentazione a Sassuolo

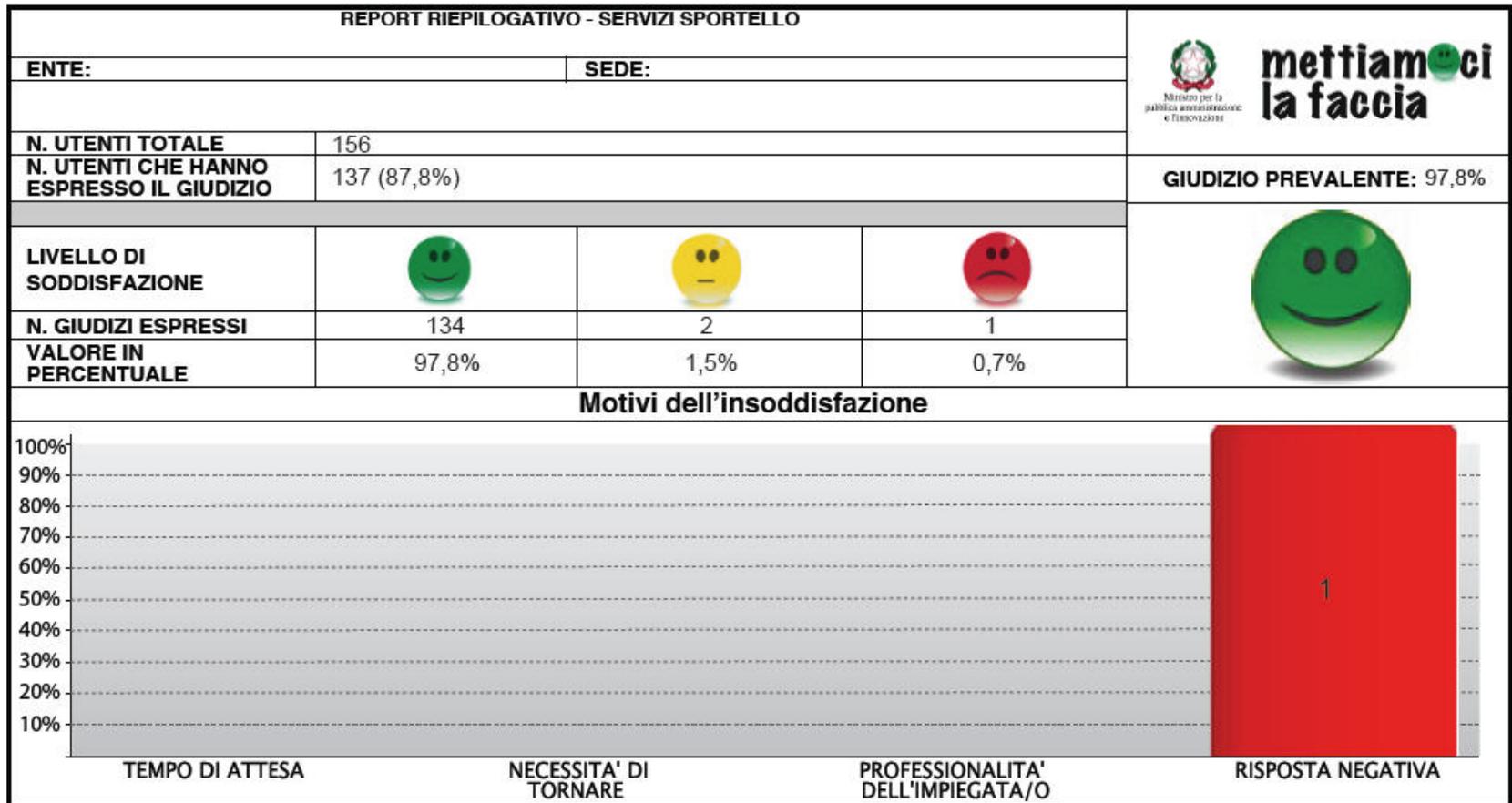
5 totem touch pad su 8 sportelli:

Ufficio	Numero
Ufficio Relazioni Pubblico - URP	1
Demografici, Tributi e primo sportello catastale	1
Cultura, sport, istruzione	1
Gestione suolo, toponomastica, secondo sportello catastale	1
Biblioteca	1



I vantaggi dell'applicazione a più canali

Rilevazione sportelli face-to-face: settimana 17-22 maggio 2010



Documento PDF generato settimanalmente

Seconda Convention di "Mettiamoci la faccia"

Misurare la soddisfazione dei cittadini: le opportunità di un sistema di ascolto semplice e continuo



I vantaggi dell'applicazione a più canali Servizi web a Sassuolo

- Attivazione della raccolta del gradimento degli utenti sui servizi web:
 - Modulistica
 - Bandi e concorsi
 - Portale Trasparenza
 - Albo Pretorio
 - Iscrizione asili nido on-line
 - Verbali ed autovelox on-line
 - Pratiche edilizie on-line
 - Iscrizione premio letterario on-line



I vantaggi dell'applicazione a più canali

Report gradimento dei servizi web: settimana 17-23 maggio 2010



Pagina del portale istituzionale di Sassuolo generata dinamicamente

Seconda Convention di "Mettiamoci la faccia"

Misurare la soddisfazione dei cittadini: le opportunità di un sistema di ascolto semplice e continuo



I vantaggi dell'applicazione a più canali

Report gradimento del servizio web BANDI



Seconda Convention di "Mettiamoci la faccia"

Misurare la soddisfazione dei cittadini: le opportunità di un sistema di ascolto semplice e continuo



I vantaggi dell'applicazione a più canali

Considerazioni

- Rapporto fra il numero di utenti che hanno fruito del servizio e numero utenti che hanno valutato il servizio nella settimana 17-23 maggio 2010
 - Sportello face-to face: 137 votanti su 156 utenti
 - Servizi web: 31 votanti su 515 utenti

Intervento del ***fattore umano*** determinate
Servizio web più anonimo



I vantaggi dell'applicazione a più canali Servizi web consultazione e servizi web interattivi

- Servizi web di consultazione
Modulistica, Trasparenza, Albo pretorio, Bandi
22 votanti su 487 utenti: 4,5%
- Servizi web interattivi
Asili nido, Premio letterario, Verbali, Pratiche edilizie
9 votanti su 28 utenti: 32%

***Maggiore interazione con gli utenti
maggiore adesione alla valutazione***



I vantaggi dell'applicazione a più canali

Motivi dell'insoddisfazione nei Servizi web

Necessità di esprimere motivi di insoddisfazione diversi da quelli standard

- Difficoltà di accesso
- Istruzioni non chiare
- Informazioni non aggiornate

Vedi Servizio web Bandi dove Istruzioni non chiare non ha significato non essendoci 'istruzioni' vedi grafico seguente

I vantaggi dell'applicazione a più canali.

Rilevazione settimanale servizio web BANDI



Seconda Convention di "Mettiamoci la faccia"

Misurare la soddisfazione dei cittadini: le opportunità di un sistema di ascolto semplice e continuo



I vantaggi dell'applicazione a più canali



Comune di **Sassuolo**

Via Fenuzzi, 5
41049 Sassuolo

Dr. Corrado **Roncaglia**

Dr. Gabriele Bassanetti



0536-1844711



0536-1844904



urp@comune.sassuolo.mo.it



www.comune.sassuolo.mo.it



Via Malavolti, 31
41122 Modena

Dr.ssa Alfa **Billocci**



059-2551137



059-2558867



info@keposnet.com



www.keposnet.com