



mettiamoci la faccia

S E M

Software emoticon

*Sistema di rilevazione della customer satisfaction tramite emoticon
sviluppato dal Dipartimento della Funzione Pubblica – Mettiamoci la faccia,
su base software della Provincia di Asti V. 1.0 rilasciato in riuso*

MANUALE PER L'UTILIZZO



Introduzione

<i>Cos'è SEM: le caratteristiche</i>	<i>Slide 4</i>
<i>SEM: dotazioni necessarie</i>	<i>Slide 5</i>
<i>SEM: componenti</i>	<i>Slide 6</i>
<i>I passi per l'avvio della rilevazione</i>	<i>Slide 7</i>
<i>La raccolta dei giudizi con SEM</i>	<i>Slide 8</i>
<i>Come si accede a SEM</i>	<i>Slide 9</i>
<i>Il Power User</i>	<i>Slide 10</i>
<i>SEM e SEM TEST</i>	<i>Slide 11</i>

1. INSTALLARE LA SCHERMATA DI VOTO SUL TOUCHSCREEN

<i>Operazioni preliminari</i>	<i>Slide 13</i>
<i>Visualizzare la schermata di voto</i>	<i>Slide 14</i>
<i>La schermata di voto</i>	<i>Slide 15</i>

2. GENERARE IL CODICE TOKEN

<i>L'utilità del Codice Token</i>	<i>Slide 17</i>
<i>Come generare il Codice Token</i>	<i>Slide 18</i>
<i>Il Codice Token</i>	<i>Slide 19</i>
<i>Se il Codice Token non si visualizza ...</i>	<i>Slide 20</i>
<i>La rilevazione a regime</i>	<i>Slide 21</i>
<i>Chi genera il Codice Token</i>	<i>Slide 22</i>

3. FAR ACCEDERE ALTRE PERSONE A SEM

<i>Un possibile scenario di rilevazione</i>	<i>Slide 24</i>
<i>Creare nuovi accessi - 1</i>	<i>Slide 25</i>
<i>Creare nuovi accessi - 2</i>	<i>Slide 26</i>
<i>Creare nuovi accessi - 3</i>	<i>Slide 27</i>
<i>Creare nuovi accessi - 4</i>	<i>Slide 28</i>
<i>Creare nuovi accessi - 5</i>	<i>Slide 29</i>
<i>Creare nuovi accessi - 6</i>	<i>Slide 30</i>
<i>Creare nuovi accessi - Note</i>	<i>Slide 31</i>
<i>User</i>	<i>Slide 32</i>

4. L'ANALISI DEI RISULTATI

<i>I dati raccolti</i>	<i>Slide 34</i>
<i>Accesso alla reportistica</i>	<i>Slide 35</i>
<i>Consultare la reportistica</i>	<i>Slide 36</i>

5. ALTRE OPERAZIONI SU SEM

<i>Modifica password di accesso</i>	<i>Slide 38</i>
-------------------------------------	-----------------



INTRODUZIONE





Cos'è SEM: le caratteristiche

SEM è il sistema a disposizione delle amministrazioni per rilevare la customer satisfaction attraverso le emoticon.

- 1. Viene utilizzato per la rilevazione dei servizi di sportello***
- 2. Non necessita di alcuna procedura di installazione, si accede al sistema da una pagina web***
- 3. Garantisce una rilevazione affidabile così come previsto dalle Linee guida dell'Iniziativa***
- 4. Permette di determinare in maniera oggettiva il numero di utenti del servizio monitorato***
- 5. Consente un'analisi immediata dei giudizi ricevuti***
- 6. Trasmette in automatico, con cadenza mensile, i giudizi raccolti al data base centrale dell'Iniziativa***

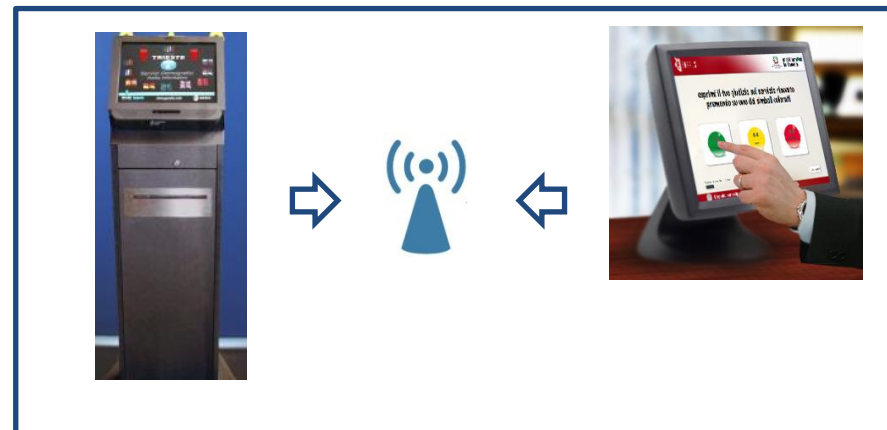


ESISTE UN'AREA DI TEST (SEM TEST) PER EFFETTUARE TUTTE LE PROVE TECNICHE PRIMA DELL'UTILIZZO EFFETTIVO



SEM: dotazioni necessarie

1. **Totem o Touchpad** (cd. Touchscreen) su cui visualizzare la schermata di voto che consente agli utenti di esprimere la valutazione. È indispensabile che siano connessi alla rete internet durante la valutazione.



2. Un **computer** connesso alla rete internet, per ogni postazione che si intende valutare. Il computer, durante la valutazione, deve essere sempre connesso a SEM per generare il Codice Token.





SEM: componenti

1. Il **referente/responsabile della rilevazione**, in SEM è definito **Power User**



2. Il **Codice Token**



3. Gli **operatori degli sportelli** coinvolti nella rilevazione, che in SEM vengono definiti come **User**



4. Gli **utenti** del servizio oggetto di valutazione tramite emoticon



- Gestisce SEM, controlla l'andamento della rilevazione, fa accedere a SEM altre persone dell'amministrazione, creando nuove utenze.
- La sua utenza viene attivata al momento dell'approvazione del Piano di rilevazione. È possibile creare più Power User nella stessa amministrazione.



È la soluzione adottata per garantire l'affidabilità della rilevazione. Si tratta di un codice numerico di due cifre che viene consegnato all'utente dopo l'erogazione del servizio. Il codice digitato sul touchscreen consente di esprimere la propria valutazione.



1. Si collegano a SEM durante la valutazione del servizio, utilizzando le credenziali di accesso delle nuove utenze create dal Power user .
2. Generano un Codice Token per ogni utente del servizio, avvalendosi delle funzioni di SEM.



1. Ricevono il Codice Token dall'operatore al termine dell'erogazione del servizio.
2. Si recano al touchscreen, inseriscono il Codice con l'ausilio della tastiera touch, esprimono la valutazione.



I passi per l'avvio della rilevazione

1.

Installare la schermata di voto. In questo modo si predispone il terminale per la raccolta dei giudizi.
 L'operazione è da fare sul touchscreen, a cura del Power User.



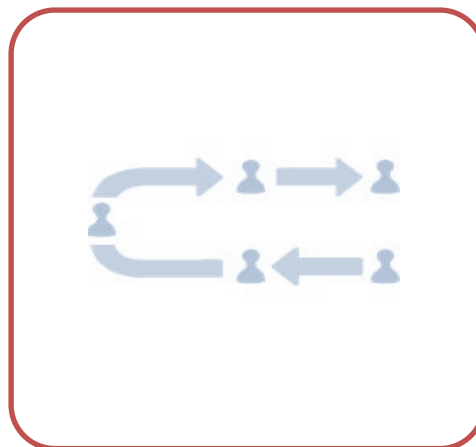
2.

Creare le utenze necessarie (User) per il funzionamento di SEM. Operazione condotta dal Power User, accedendo a SEM dal proprio computer.
 Concluso questo passaggio si è di fatto pronti per l'avvio effettivo della rilevazione.



3.

Generare il Codice Token, comunicarlo all'utente, chiudere la schermata del Codice





La raccolta dei giudizi con SEM

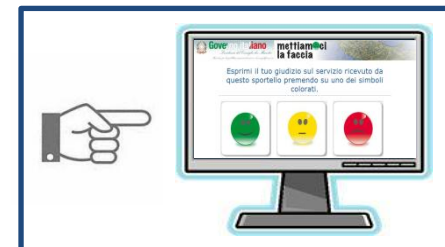
1. Al termine dell'erogazione del servizio l'operatore/operatrice comunica all'utente un codice numerico di 2 cifre (Token) fornito da SEM.



2. L'utente si avvicina al touchscreen e inserisce il codice numerico (Token), utilizzando la tastiera presente sulla schermata e preme il tasto INVIO.



3. L'utente visualizza la maschera di voto e può esprimere la propria valutazione.



1. Comunicare il
Codice TOKEN
(LATO OPERATORE)

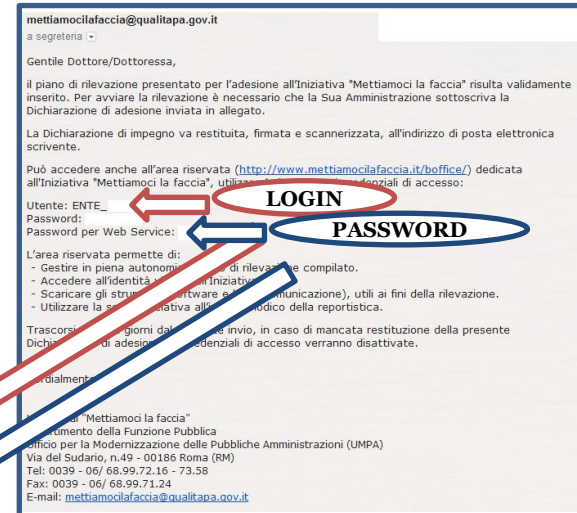
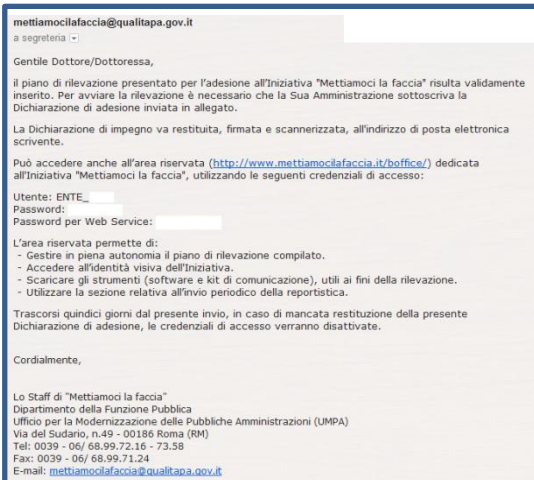
2. Inserire il
Codice TOKEN nel Touchsreen
(LATO UTENTE)

3. Valutare il servizio, cliccando su una
delle emoticon presenti sul Touchsreen
(LATO UTENTE)



Come si accede a SEM

- Al momento della validazione del Piano di Rilevazione, al referente dell'amministrazione viene inviata una mail di validazione del Piano. Nella mail vengono fornite le credenziali di accesso all'area riservata dell'Iniziativa.
- All'interno dell'area riservata, nella cartella **Software**, è possibile visualizzare i link di accesso a SEM e a SEM Test. Cliccando sui link si visualizzano le pagine di accesso a SEM e/o SEM Test.
- Per accedere a uno dei due sistemi occorre utilizzare le credenziali di accesso fornite nella mail di validazione del Piano. In particolare: *Utente* corrisponde alla *Login* di SEM e la *Password per Web service* alla *Password* di SEM. Le credenziali di accesso sono identiche per entrambi gli accessi.



Link SEM: www.sem.mettiamocilafaccia.it
Link SEM TEST: www.semtest.mettiamocilafaccia.it



Il Power User

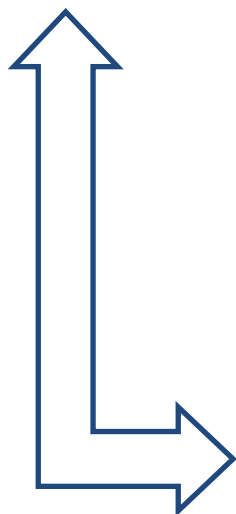
Il referente accede a SEM o a SEM Test in qualità di amministratore del sistema di rilevazione della propria amministrazione (cd. Power User). Una volta avuto accesso al sistema, il Power user visualizzerà nella Home page di SEM, i servizi indicati nel Piano di rilevazione precedentemente compilato.

Tramite le funzionalità presenti nel sistema, a cui si accede dal menù in alto, il Power User potrà:

1. *Installare la schermata di voto sul touchscreen*
2. *Generare i Codici Token che consentiranno agli utenti di valutare i servizi*
3. *Far accedere a SEM altre persone dell'amministrazione*
4. *Verificare i risultati ottenuti*
5. *Effettuare altre operazioni gestionali*



SERVIZI INDICATI NEL PIANO



LA HOME PAGE DI SEM

MENÙ DEL POWER USER



POWER USER : - COMUNE DI PROVA

Sportelli Assegnati

Si ricorda che è necessario abilitare i popup per far funzionare correttamente la finestra emissione token.

N.	Descrizione	Tipo	Azioni
1	Tributi		<input type="button" value="ATTIVA"/> Stampa e attiva token
2	servizio anagrafe		<input type="button" value="ATTIVA"/> Stampa e attiva token

Consulta l'elenco dei TOTEM per la votazione

Consulta la reportistica pubblica



SEM e SEM TEST

SEM



È il sistema da utilizzare per la rilevazione della customer satisfaction con emoticon. Presuppone che alcune operazioni vadano fatte direttamente sul touchscreen e altre sui computer del Power User e degli User. Per farlo funzionare occorre :

1. Installare la schermata di voto sul touchscreen.
2. Creare le utenze necessarie.
3. Generare un codice Token per ogni utente dei servizi oggetto di valutazione.

SEM TEST



È l'ambiente pensato per consentire alle amministrazioni di conoscere il sistema. SEM TEST funziona allo stesso modo di SEM, tuttavia le operazioni condotte su nell'area di test non vengono registrate (ad esempio i giudizi non vengono archiviati). Si consiglia di utilizzare SEM TEST solo su computer. Per farlo funzionare occorre :

1. Installare la schermata di voto su un computer.
2. Fare delle prove di generazione di un codice Token come Power User.
3. Creare le utenze necessarie.
4. Far generare dei Codici Token ai diversi User.
5. Fare delle prove di voto.



Si consiglia di iniziare a utilizzare prima SEM TEST



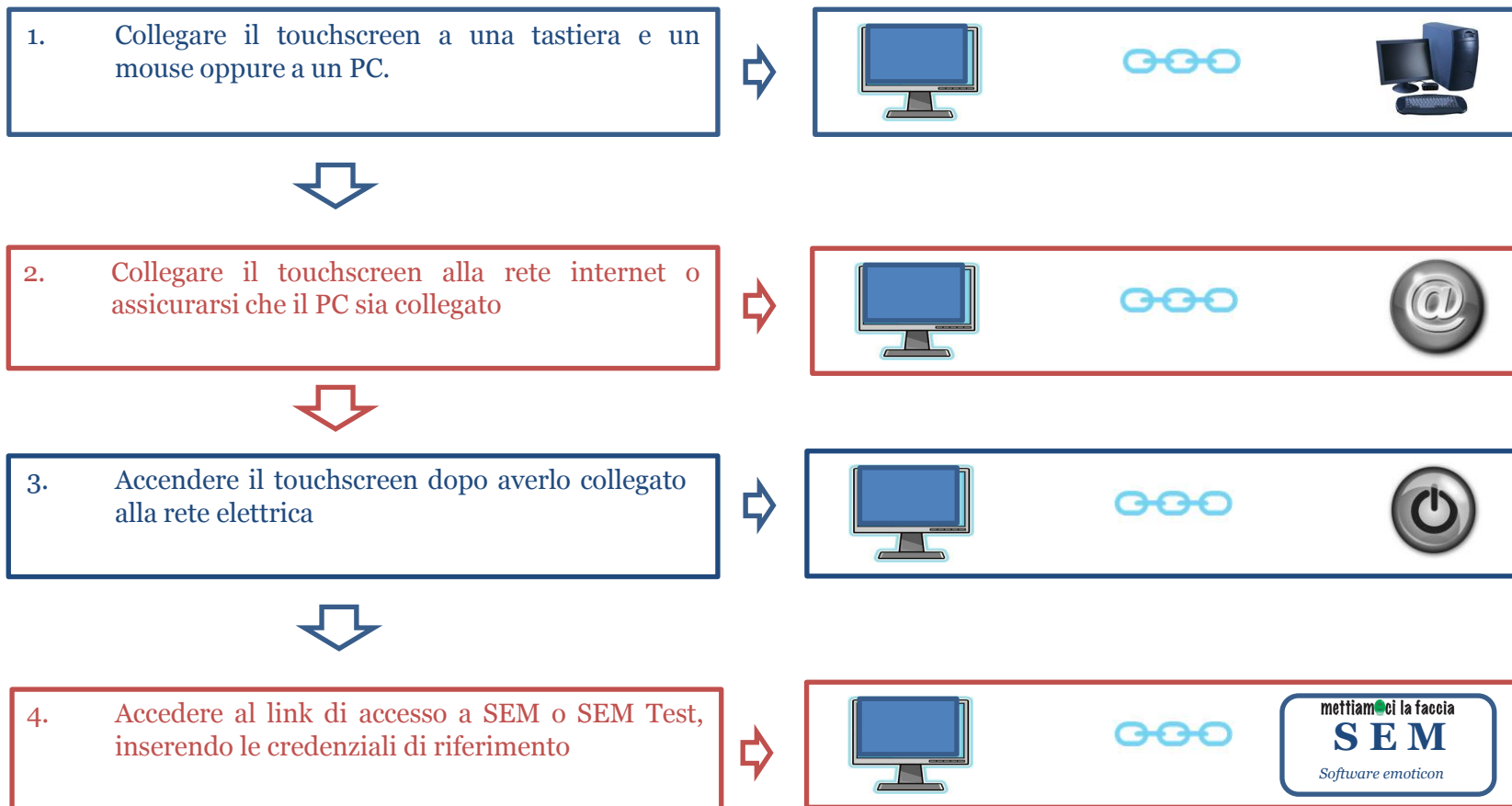
1. INSTALLARE LA SCHERMATA DI VOTO SUL TOUCHSCREEN





Operazioni preliminari

Le operazioni che il Power user dovrà compiere in via preliminare sono:





Visualizzare la schermata di voto

Per visualizzare la schermata di voto, una volta avuto accesso a SEM (o a SEM Test) direttamente dal touchscreen, i passaggi da compiere sono:

1. Dalla Home page di SEM, denominata *Sportelli Assegnati*, accedere a **Consulta l'elenco dei TOTEM per la votazione**.



N.	Descrizione	Tipo	Azioni
1	Tributi		[ATTIVA] Stampa e attiva token
2	servizio anagrafe		[ATTIVA] Stampa e attiva token

2. Si entrerà nella pagina **TOTEM**, qui cliccare su link riportato nella tabella.



N. Totem	Modello	Indirizzo	Indirizzo Totem	IP Totem	IP WAN	IP Totem	MAC	Totem attivo	Stato	Ultima verifica	Azioni	Impostazioni
1	Non Definito - Non Definito	VOTA COMUNE DI PROVA	776420	195.06.9.208	59C7A2B16384			SI	05-06-2012			

3. Sul Touchscreen si aprirà una nuova finestra con la **schermata per il voto**. A questo punto, operando sempre sul touchscreen, basta ritornare sulla pagina Totem e chiudere la pagina, lasciando visibile sullo schermo sempre e solo la schermata per il voto.



Sempre sul Touchscreen, tornare su pagina TOTEM e chiudere la finestra di SEM (Cliccare su X in alto)



La schermata di voto

La schermata di voto riporta:

1. I **loghi** istituzionali dell'Iniziativa.
2. Il **nome** dell'amministrazione.
3. Uno **spazio di digitazione**. Qui l'utente inserirà il Codice Token.
4. La **tastiera touch**, che consente di comporre le due cifre del Codice.



Le emoticon vengono visualizzate solo dopo l'inserimento del Codice Token da parte dell'utente.





2. GENERARE IL CODICE TOKEN





L'utilità del Codice Token

Con l'installazione della pagina di voto sul touchscreen, **il sistema è attivo** e si può così avviare la rilevazione.

Come ricordato in precedenza gli utenti potranno esprimere la propria valutazione esclusivamente attraverso l'utilizzo del **Codice Token**.

Tale codice garantisce l'affidabilità della rilevazione in quanto:

1. *L'utente può esprimere la valutazione solo al termine dell'erogazione del servizio*
2. *La valutazione è associata ad un servizio effettivamente reso*



Quando viene generato il primo Codice Token, SEM invia una mail a mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it, dando comunicazione dell'avvenuto avvio della rilevazione all'interno dell'amministrazione



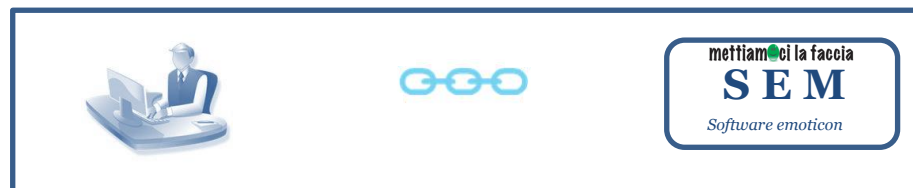
Il Codice Token può essere stampato ma è preferibile comunicarlo verbalmente all'utente



Come generare il Codice Token

Per generare il Codice Token i passaggi da realizzare sono:

1. Si accede a SEM dal computer dell'operatore del servizio che si intende valutare, utilizzando il link: www.sem.mettiamocilafaccia.it



2. Nella pagina Sportelli Assegnati, in corrispondenza della denominazione del servizio (nell'esempio grafico Servizio Tributi), occorre cliccare con il mouse sull'icona ATTIVA, assicurandosi di aver attivato la funzione popup.



3. In alto a sinistra comparirà il Codice Token da comunicare ai cittadini.





Il Codice Token



Il Codice Token riporta:

1. I **loghi** istituzionali dell'Iniziativa.
2. Il **nome dell'amministrazione**.
3. Un **invito** al voto.
4. **Due cifre numeriche**, ovvero il Codice Token da comunicare all'utente (Nell'esempio 60).
5. L'icona di una **Stampante**, su cui cliccare per stampare eventualmente il Codice.
6. La funzione **Chiudi**, su cui cliccare sempre dopo avere comunicato il Codice Token all'utente.



La funzione Attiva nella schermata Sportelli Assegnati va ripetuta per ogni utente che usufruisce del servizio.



Se il Codice Token non si visualizza...

Se dopo aver cliccato sull'icona *Attiva* non è comparso il Codice Token, bisogna attivare la funzione popup. In questo caso sulla barra degli indirizzi di internet dovrebbe essere comparsa l'icona *Popup bloccato*.

← → ↻ www.semtest.mettiamocilafaccia.it/mlf/admin/sportell

✖ Popup bloccato

Basta cliccare sull'icona, e di seguito altri due click nella schermata che comparirà, così come visualizzato nell'immagine successiva.

← → ↻ www.semtest.mettiamocilafaccia.it/mlf/admin/sportell

1.
CLICCA
QUI

✖ Popup bloccato

2.
CLICCA
QUI

I seguenti popup sono stati bloccati in questa pagina:

[Mettiamoci la faccia](#)

Consenti sempre popup di [www.semtest.mettiamocilafaccia.it](#)

Continua a bloccare i popup

[Gestisci il blocco](#)

3.
CLICCA
QUI

Fine

A questo punto da Sportelli Assegnati, cliccando su attiva, il Token verrà visualizzato.



La rilevazione a regime





Chi genera il Codice Token

Il percorso mostrato in precedenza presuppone la generazione del Codice Token da parte del Power User. Tuttavia questa condizione si verifica solo se il Power User è anche l'operatore dello sportello oggetto di valutazione.

Se nell'amministrazione è in atto una rilevazione che coinvolge più servizi e diversi sportelli, oppure il Power User non è l'operatore dello sportello oggetto della valutazione, occorrerà dare la possibilità di far accedere più persone a SEM, creando nuove utenze (User).



La creazione di nuovi accessi è ad opera del Power User attraverso le funzioni presenti nel sistema.



3.

FAR ACCEDERE ALTRE PERSONE A SEM



mettiamoci la faccia

S E M

Software emoticon



Un possibile scenario di rilevazione

Per capire come creare nuovi accessi, supponiamo che all'interno di un'amministrazione comunale si sia deciso di avviare una rilevazione sul **Servizio Tributi** e il **Servizio Anagrafe** e che il Power User non sia l'operatore di nessuno dei due servizi. In questo caso è indispensabile creare almeno due nuovi accessi a SEM, denominati *User*.

Un esempio





Creare nuovi accessi - 1

Da **Sportelli Assegnati**, il Power User dovrà accedere alla pagina **Operatori**, utilizzando il Menù in alto.

Governo italiano
 Presidenza del Consiglio dei Ministri
 Ministero per la pubblica amministrazione e le semplificazioni

mettiamoci la faccia

AMMINISTRAZIONE **OPERATORI** SPORTELLI PASSWORD ESCI

POWER USER : ROSSI MARCO COMUNE TEST

Sportelli Assegnati

Si consiglia di abilitare i popup per far funzionare correttamente la finestra emissione token.

N.	Descrizione	Azioni
1	Servizio Anagrafe	<input type="button" value="ATTIVA"/> Stampa e attiva token
2	Servizio Tributi	<input type="button" value="ATTIVA"/> Stampa e attiva token

[Consulta l'elenco dei TOTEM per la votazione](#)
[Consulta la reportistica pubblica](#)

CLICCA QUI



Creare nuovi accessi - 2

Si accede così alla schermata **Elenco Operatori** che riporta, in una tabella, tutte le persone che hanno accesso a SEM nell'amministrazione. Non avendo creato ancora dei nuovi accessi, comparirà solo il Power User (nell'esempio Marco Rossi).

A questo punto occorre cliccare su: **Inserisci Nuovo Operatore**.

AMMINISTRAZIONE OPERATORI SPORTELLI PASSWORD ESCI

POWER USER : ROSSI MARCO COMUNE TEST

Elenco Operatori

Inserisci Nuovo Operatore ← CLICCA QUI

N.	Cognome	Nome	Username	Abilitato	Reception	
1	ROSSI	MARCO	ENTE_2328	<input checked="" type="checkbox"/> Power user	<input type="checkbox"/>	



**L'OPERAZIONE VA RIPETUTA PER
TUTTI GLI OPERATORI CHE SI
INTENDONO CREARE**



Creare nuovi accessi - 3

La pagina successiva, **Inserisci Operatore**, contiene una tabella in cui il Power User potrà inserire le informazioni relative al nuovo accesso che si sta creando.

Governo italiano **mettiamoci la faccia**

AMMINISTRAZIONE OPERATORI SPORTELLI PASSWORD ESCI

POWER USER : ROSSI MARCO COMUNE TEST

Inserisci Operatore

DATI OBBLIGATORI

Cognome	OPERATORE	←	1. Nome e Cognome
Nome	ANAGRAFE		
E-Mail	anagrafe@comune.test.it	←	2. Mail
Username	anagrafe (min. 4 - max. 16 caratteri)		
Scegli password	3807962A (min. 8 - max. 16 caratteri)	←	3. Username e Password
Abilitato	<input checked="" type="checkbox"/> Se non abilitato rimane in anagrafica ma non accede alla procedura		
Reception	<input type="checkbox"/> Abilitare se deve consegnare i numeri eliminacode		
Abilitazioni	<input checked="" type="radio"/> User <input type="radio"/> Power User		

IN VIA ANNULLA

4. Livello

5. Cliccare qui

SEM assegna una password in maniera automatica, se vuole il Power User può modificarla prima di premere su Invia



Creare nuovi accessi - 4

Il tasto **Invia** crea di fatto il nuovo accesso. Si ritorna così in automatico nella pagina **Elenco Operatori**, SEM conferma l'avvenuto inserimento, mostra il nuovo accesso in tabella e invia una mail al nuovo operatore con le credenziali e il link di accesso.

AMMINISTRAZIONE OPERATORI SPORTELLI PASSWORD ESCI

POWER USER : ROSSI MARCO COMUNE TEST

Elenco Operatori

N.	Cognome	Nome	User	Reception	Azioni
1	OPERATORE	ANAGRAFE	anag		
2	ROSSI	MARCO	ENI		

La pagina all'indirizzo www.semtest.mettiamocilaf...
 Operazione eseguita correttamente.
 OK

Nuovo operatore



Creare nuovi accessi - 5

A questo punto è stato creato il nuovo *User*. Per consentirgli di generare il *Codice Token* è necessario assegnargli il servizio di riferimento. Per assegnare il servizio occorre, in primo luogo, cliccare sull'icona *Sportelli*, all'interno della tabella, in corrispondenza della riga del nuovo operatore.

AMMINISTRAZIONE OPERATORI SPORTELLI PASSWORD ESCI

POWER USER : ROSSI MARCO COMUNE TEST

Elenco Operatori

Inserisci Nuovo Operatore

N.	Cognome	Nome	Username	Abilitato	Reception	Icone
1	OPERATORE	ANAGRAFE	anagrafe	<input checked="" type="checkbox"/> User	<input type="checkbox"/>	   
2	ROSSI	MARCO	ENTE_2328	<input checked="" type="checkbox"/> Power user	<input type="checkbox"/>	   



Creare nuovi accessi - 6

Si entra così nella sezione *Operatori – Sportelli Assegnati*. Anche qui una tabella riporta il nominativo dell'operatore e l'elenco dei servizi oggetto di valutazione.

Il Power User dovrà cliccare su *Modifica*, prima in corrispondenza del servizio di riferimento (nell'esempio Servizio Tributi) e poi in fondo alla tabella.

POWER USER : ROSSI MARCO COMUNE TEST

Operatore - Sportelli Assegnati

.....

DATI RIFERITI PER ENTE SELEZIONATO

OPERATORE	
Cognome	OPERATORE
Nome	ANAGRAFE
Codice Fiscale	A0CB7C874CC57B5B

N.Ord	SERVIZIO	SPORTELLO	ABILITATO	MODIFICA
1	Servizio Anagrafe	Stampa Token	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Servizio Tributi	Stampa Token	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>





Creare nuovi accessi - Note

Come ricordato in precedenza, occorre creare un utenza per ogni postazione oggetto di valutazione.

Quando il Power User avrà creato tutti i nuovi User di SEM, si potrà partire con la rilevazione.

È utile ricordare che:

1. Si possono creare anche dei nuovi Power User, utilizzando la schermata **Inserisci Operatore**.
2. È possibile modificare le informazioni per ogni operatore, cliccando sull'icona modifica () nella schermata **Elenco Operatori**.
3. È possibile eliminare gli operatori da SEM, cliccando sull'icona elimina () nella schermata **Elenco Operatori**.



L'User, utilizzando le credenziali di accesso inviate via mail, può accedere a SEM.

La sua Home page è diversa dal Power User, così come le funzioni. Ogni User, infatti, avrà solo la possibilità di personalizzare la password di accesso e generare il Codice Token.

Per accedere alla pagina che permette la visualizzazione del Codice. l'User deve cliccare su **Sportelli**, nel Menù in alto.

A questo punto entrerà nella pagina **Sportelli Assegnati** e visualizzerà solo il Servizio di riferimento assegnato dal Power User. Adesso deve solo premere Attiva ogni volta che ha erogato la prestazione ad un utente (per le modalità di generazione, il contenuto del Codice Token ed eventuali problemi di visualizzazione consultare slides 18, 19 e 20).



LA HOME PAGE USER

SPORTELLI PASSWORD ESCI

USER : OPERATORE ANAGRAFE COMUNE TEST

Home

POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO

Mettiamoci la Faccia

SPORTELLI PASSWORD ESCI

USER : OPERATORE ANAGRAFE COMUNE TEST

Sportelli Assegnati

Si ricorda che è necessario abilitare i popup per far funzionare correttamente la finestra

N.	Descrizione	Tipo	Azioni
1	Servizio Anagrafe		ATTIVA Stamp

Genera il Codice TOKEN



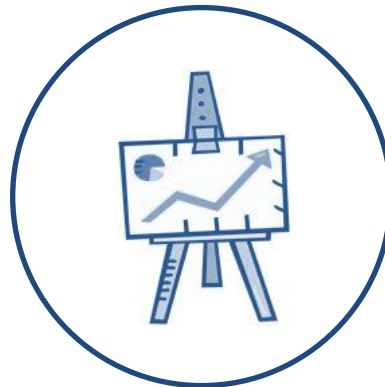
I link di accesso degli User sono gli stessi del Power User

Visualizza solo il Servizio assegnato



4.

L'ANALISI DEI RISULTATI





I dati raccolti

Quando l'operatore genera il Codice Token, SEM crea un nuovo record all'interno del data base, ovvero conteggia l'utente del servizio. Se l'utente esprime la valutazione, SEM associa il giudizio espresso al record appena creato; se invece l'utente non esprime alcun giudizio, SEM conteggerà solo l'utente. In questo modo per ogni servizi oggetto della valutazione sarà possibile determinare il tasso di partecipazione (dato dal rapporto tra utenti che hanno usufruito del servizi e utenti che hanno espresso un giudizio) e gli utenti effettivi.

Inoltre SEM raccoglierà tutti i giudizi espressi mensilmente e li invierà in automatico al data base centrale dell'Iniziativa, così da evitare la gestione dell'invio al Power User.



Accesso alla reportistica

Il *Power User* ha accesso alla reportistica mensile e può consultare i risultati della rilevazione.

La reportistica è disponibile in un'apposita sezione di SEM, a cui si accede da **Sportelli Assegnati**, utilizzando il link riportato nella parte bassa della schermata.



AMMINISTRAZIONE OPERATORI SPORTELLI PASSWORD ESCI

POWER USER : ROSSI MARCO COMUNE TEST

Sportelli Assegnati

Si ricorda che è necessario abilitare i popup per far funzionare correttamente la finestra emissione token.

N.	Descrizione	Tipo	Azioni
1	Servizio Anagrafe		<input type="button" value="ATTIVA"/> Stampa e attiva token
2	Servizio Tributi		<input type="button" value="ATTIVA"/> Stampa e attiva token

Consulta l'elenco dei TOTEM per la votazione

[Consulta la reportistica pubblica](#)

CLICCA QUI



Consultare la reportistica

Nella pagina della Reportistica, per la visualizzazione dei risultati viene utilizzato il template previsto dalle Linee Guida dell'Iniziativa. I report mostrano l'andamento complessivo della rilevazione, tuttavia utilizzando le combo-box in alto si possono produrre elaborazioni più specifiche



Report Tutti i report
Inizio 01-06-2012 (gg-mm-aaaa) Fine 10-06-2012 (gg-mm-aaaa) Ricarica

1. Personalizza i report

ENTE : COMUNE TEST
Report Generale

Dal 01-06-2012 al 10-06-2012

UTENTI TOTALI : 0

UTENTI CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO : 0 (0 %)

Livello di soddisfazione			
Numero giudizi espressi	0	0	0
Valore in percentuale	0 %	0 %	0 %

2. Genera report personalizzati

Report

Powered by Libchart
Motivo prevalente dell'insoddisfazione in percentuale



5. ALTRE OPERAZIONI SU SEM





Modifica password di accesso

Il Power User ha facoltà di modificare le password di accesso a SEM. Per farlo deve accedere alla sezione, utilizzando il Menù in alto.

AMMINISTRAZIONE OPERATORI SPORTELLI **PASSWORD** ...

POWER USER : ROSSI MARCO COMUNE ...

Sportelli Assegnati

Clicca qui

Nella pagina potrà modificare in alto le proprie credenziali di accesso e in basso assegnare una nuova password ai diversi Users.

Gestione Password

Operatore	Vecchia Password	Nuova Password	Azioni
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CAMBIA PASSWORD

Qui si modifica la propria password

Tabella per modificare password Users

Elenco operatori

N.	Cognome	Nuova Password
1	OPERATORE	<input type="text"/>

1. Clicca qui

2. Inserisci nuova password

3. Clicca qui

REIMPOSTA PASSWORD



mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it