

LINEE GUIDA PER LA RILEVAZIONE SISTEMATICA DELLA *CUSTOMER SATISFACTION* TRAMITE LE EMOTICON

1. Introduzione	pag.1
2. Che cosa è Mettiamoci la faccia.....	pag.1
3. Come aderire all’Iniziativa.....	pag.2
4. Come progettare la rilevazione.....	pag.2
4.1 La scelta del servizio.....	pag.2
4.2 La scelta dei canali di erogazione.....	pag.3
5. Come gestire operativamente la rilevazione.....	pag.5
5.2 La comunicazione.....	pag.6
5.2 La reportistica.....	pag.7
5.3 Le modalità di utilizzo dei risultati.....	pag.8
6 Come vengono supportate le amministrazioni.....	pag.9

1. Introduzione

La rilevazione della customer satisfaction (CS), è una dimensione fondamentale della performance organizzativa delle amministrazioni pubbliche. Essa è utilizzata da molte amministrazioni per misurare la qualità percepita che esprime il punto di vista dei cittadini/utenti sul servizio ricevuto.

La CS viene normalmente misurata attraverso strumenti che rilevano la qualità percepita in modo periodico quali indagini, analisi dei reclami, focus group, ma che non consentono la raccolta, in tempo reale e continuo, dei pareri dei cittadini/utenti sul servizio ottenuto.

Alcune amministrazioni pubbliche, non solo in Italia ma anche all'estero, hanno iniziato ad avvalersi del sistema delle emoticon per la rilevazione continua e in tempo reale della CS, sui servizi erogati allo sportello, al telefono oppure online.

L'espressione dei giudizi attraverso le emoticon, garantisce un presidio adeguato della relazione fra l'amministrazione e il cittadino/utente del servizio pubblico. Allo stesso tempo presenta il vantaggio di avvalersi di una modalità di comprensione e utilizzo immediati, in grado di fornire una descrizione sintetica della percezione della qualità dei servizi da parte degli utenti, con un basso grado di complessità e attraverso diversi canali. Inoltre, l'adozione di questo sistema consente di avere dei risultati sintetici e di ottenere un numero di valutazioni di gran lunga più ampio di quello garantito dalle tradizionali rilevazioni di CS, dal momento che tutti gli utenti possono esprimere il proprio giudizio..

L'informazione ottenuta attraverso le emoticon è utilizzabile per diverse finalità: per la valutazione della qualità percepita e del miglioramento nel tempo dei servizi erogati, per promuovere la partecipazione degli utenti dei servizi pubblici, nonché per azioni di informazione/comunicazione al pubblico e agli stakeholders. Grazie all'uso dell'ICT le amministrazioni dispongono di un sistema che garantisce un feedback immediato, così da intervenire tempestivamente sulle criticità rilevate. I dati raccolti confluiscono, infatti, in un database che permette all'amministrazione di monitorare in tempo reale l'andamento delle performance dei propri servizi.

Anche i cittadini dispongono di uno strumento più immediato per contribuire a migliorare in maniera costante la qualità dei servizi.

2. Che cosa è Mettiamoci la faccia

"Mettiamoci la faccia" è un'Iniziativa nazionale, promossa dal Dipartimento della funzione pubblica, basata su un sistema *user friendly* per la rilevazione della CS. La raccolta dei giudizi avviene attraverso le emoticon e richiede due semplici passaggi (**fig.1**):

1. Nel primo passaggio, l'utente esprime il giudizio sintetico attraverso tre interfacce emozionali (le cd. emoticon), di tre colori differenti.



la faccina verde indica un giudizio positivo;



la faccina gialla mostra un giudizio sufficiente;



la faccina rossa segnala un giudizio negativo.

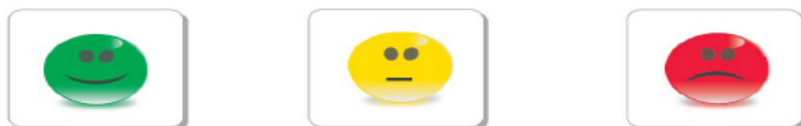
2. In caso di giudizio negativo, l'utente è chiamato ad indicare il motivo prevalente della propria insoddisfazione, scegliendolo tra quattro alternative standard di risposta.

Fig.1 Prima schermata di visualizzazione



**mettiamoci
la faccia**

**esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello
premendo su uno dei simboli colorati**



La rilevazione può essere effettuata per i tre canali di erogazione del servizio: gli sportelli fisici, il telefono e il web. Le alternative di risposta relative al motivo prevalente di insoddisfazione variano a seconda del canale (fig. 2).

Fig.2 Motivi di insoddisfazione per ciascun canale di rilevazione

Ambito di misurazione	SPORTELLLO	TELEFONO	WEB
Accessibilità	Attesa allo sportello	Attesa al telefono	Difficoltà di accesso
Adeguatezza dell'interfaccia	Competenza dell'operatore	Competenza dell'operatore	Informazioni non aggiornate
Efficienza del processo	Necessità di tornare	Necessità di richiamare	
Comunicazione	Poca chiarezza sui servizi erogati	Poca chiarezza sui servizi erogati	Istruzioni non chiare

La rilevazione coinvolge potenzialmente tutti i cittadini che usufruiscono del servizio sottoposto a giudizio.

3. Come aderire all'Iniziativa

Le amministrazioni interessate possono partecipare a "Mettiamoci la faccia" seguendo l'iter di adesione, che si articola in quattro passaggi:

1. progettazione della rilevazione, compilando il [piano di rilevazione](#) presente nella sezione del [Portale PAQ dedicata all'Iniziativa](#), da sottoporre al Dipartimento della funzione pubblica;
2. approvazione del piano di rilevazione da parte dello staff di "Mettiamoci la faccia" che ne verifica la coerenza dei contenuti;
3. acquisizione della dichiarazione di adesione e, contestualmente, delle credenziali (username e password) di accesso all'[area riservata di "Mettiamoci la faccia"](#) (cfr. § 4.2).
4. sottoscrizione dell'impegno a uniformarsi alle presenti "linee guida" e a coprire con risorse proprie gli oneri che ne derivano.

4. Come progettare la rilevazione

Nel presente paragrafo saranno affrontate le questioni più rilevanti ai fini della progettazione della rilevazione.

4.1 La scelta del servizio

"Mettiamoci la faccia" è particolarmente idoneo a rilevare la CS per servizi:

1. a domanda individuale,
2. erogabili attraverso un'unica interazione tra utente e amministrazione,
3. a bassa complessità e a bassa intensità di relazione.

Pertanto, questa modalità di rilevazione della CS si adatta in particolare ai servizi amministrativi quali il rilascio di certificati e documenti, il pagamento di tributi, le informazioni all'utenza, etc... Invece essa appare meno idonea a rilevare la soddisfazione per i servizi alla persona, i servizi di consulenza, il rilascio di autorizzazioni e provvedimenti che presuppongono il coinvolgimento di più amministrazioni nel procedimento amministrativo.

Per favorire il confronto tra le diverse amministrazioni è stata introdotta una [classificazione dei servizi pubblici](#) che consente di riferire il giudizio espresso dall'utente alla singola tipologia di servizio. In tale classificazione, i servizi pubblici sono ricompresi in dodici categorie (**fig.3**).

Fig.3 La classificazione dei servizi di Mettiamoci la faccia

 Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti	 Informazioni all'utenza Es., Urp, call center, informazioni via web	 Servizi culturali Es., biblioteche, attività turistiche
 Istruzione e formazione Es., borse di studio, servizi di segreteria	 Lavoro e previdenza Es., centri per l'impiego, servizi previdenziale e assistenziali	 Sanità Es., Cup; cambio e scelta del medico
 Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, agricoltura	 Urbanistica e governo del territorio Es., sportello urbanistica, ufficio tecnico	 Mobilità e trasporti Es., T.P.L., pagamento bollo, PRA
 Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP	 Tributi e servizi fiscali Es., gestione dei tributi, Ici, Tarsu, reti amiche	 Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale

BOX 1- SERVIZI ON LINE

Alcune indicazioni specifiche sono opportune per i servizi on-line, che possono essere erogati tramite il canale web. Con la rilevazione via web non si chiede al cittadino una generica valutazione del portale dell'amministrazione, ma un giudizio puntuale sulla qualità dei servizi erogati on-line.

Secondo una ripartizione ormai consolidata, è possibile individuare quattro livelli di servizi on-line, ordinati secondo un grado di interazione crescente:

I livello: informazione. Il sito fornisce informazioni sui servizi erogati attraverso altri canali;

II livello: interazione a una via. Il sito permette di ottenere i moduli per l'erogazione del servizio che dovranno essere inoltrati tramite altri canali;

III livello: interazione a due vie. È possibile avviare on-line la procedura di erogazione del servizio;

IV livello: transazione. Il sito permette all'utente di usufruire di un servizio interamente on-line.

I servizi di IV livello, garantendo all'utente l'erogazione del prodotto finale, sono i più adatti per una valutazione mediante le emoticon. Tuttavia anche i servizi di II e III livello possono essere utilmente sottoposti a questo tipo di rilevazione, in quanto anch'essi garantiscono una certa interazione tra cittadino e amministrazione.

4.2 La scelta dei canali di erogazione

Come si è già avuto modo di vedere, la rilevazione può essere effettuata sui diversi canali di erogazione del servizio: sportelli fisici, web o telefono. In relazione a ciascuno di essi, cambiano le dotazioni tecnologiche necessarie e gli accorgimenti da adottare per garantire l'affidabilità e la riservatezza del voto.

Sportello fisico

Per quanto riguarda i **servizi erogati allo sportello fisico (face to face)**, la raccolta del giudizio può avvenire attraverso due diverse soluzioni:

- a) *touchpad* installati presso ciascuno sportello.



Questa soluzione accresce la partecipazione dell'utente alla rilevazione della CS, collegando più direttamente il momento del giudizio al momento della fruizione del servizio. Poiché in questa configurazione ogni sportello viene dotato di un dispositivo di rilevazione (modalità "uno a uno"), sarà sufficiente l'adozione di dispositivi di piccole dimensioni (a partire da 6 pollici).

b) *totem* installati nella zona di accesso agli sportelli.



Con questa soluzione è possibile acquisire i giudizi relativi a più sportelli attraverso un unico dispositivo. Trattandosi di una modalità "uno a molti", per questa configurazione è consigliata l'adozione di un dispositivo dotato di display di maggiori dimensioni (almeno 14 pollici).

I dispositivi per la rilevazione dei giudizi devono escludere la possibilità di manipolazioni ed opportunismi. Il giudizio deve essere espresso solo dall'utente che ha appena ricevuto il servizio, e per una volta sola per il medesimo servizio. Gli accorgimenti possibili sono numerosi e variano in relazione al canale di erogazione del servizio. A titolo di esempio, si segnalano di seguito alcuni accorgimenti per garantire l'affidabilità della rilevazione presso lo sportello fisico:

- collegamento con il sistema elimina code;
- abilitazione al rilascio del giudizio da parte dell'operatore;
- tempo limite per esprimere il giudizio al termine di ogni operazione;
- identificativo unico per il servizio ricevuto ed il giudizio espresso;
- etc..

Per tutelare, invece, la privacy dell'utente, il dispositivo va collocato in modo tale che l'operatore non possa intuire il giudizio espresso dall'utente.

Web

Nel caso di **servizi erogati on-line**, l'utente rilascia il suo giudizio direttamente dal proprio computer.

Per l'avvio della rilevazione via web sarà sufficiente installare l'apposito software sul server dell'amministrazione e collegarlo alle pagine del sito istituzionale dedicate all'erogazione dei servizi specifici, cui si applica "Mettiamoci la faccia".

L'applicazione delle emoticon ai servizi erogati tramite il canale web è particolarmente consigliata perché:

- a) è coerente con la progressiva migrazione dei servizi dai canali fisici ai canali telematici;
 - b) offre uno strumento di ascolto degli utenti anche in assenza di un rapporto *face to face*;
 - c) consente di avviare una rilevazione a costo zero, non richiedendo l'acquisto di alcun dispositivo hardware.
- In questo caso, per garantire l'affidabilità del sistema di espressione del giudizio si consiglia di adottare alcuni accorgimenti, legati alla procedura di registrazione dell'utente che riceve il servizio e prevedendo la possibilità di esprimere il giudizio solo dopo la conclusione dell'operazione, etc..

Telefono

Anche per i **servizi erogati al telefono** non è richiesto l'acquisto di alcun dispositivo hardware. In questo caso, infatti, il giudizio potrà essere acquisito da un operatore – che, per ragioni di privacy, dovrà essere diverso da quello che ha erogato il servizio – ovvero in forma automatica, attraverso una voce guida che invita l'utente a valutare il servizio tramite la tastiera del telefono (nel qual caso, potrà essere necessaria la configurazione della linea telefonica).

BOX 2 - DOTAZIONI TECNOLOGICHE	
HARDWARE	SOFTWARE
<p>Per avviare una rilevazione allo sportello potrà essere utilizzato qualsiasi dispositivo touchscreen (terminali e monitor touchscreen, pc all-in-one, ecc.) già in possesso dell'amministrazione.</p> <p>Le amministrazioni che non dispongono di tali dispositivi da utilizzare sia come totem sia come touchpad dovranno procedere all'acquisto. I dispositivi possono essere reperiti sia sul mercato tradizionale che sul MePA (Mercato Elettronico delle Pubbliche Amministrazioni), in cui è presente una sezione dedicata a "Mettiamoci la faccia".</p>	<p>Per la raccolta dei giudizi, a prescindere dai canali di rilevazione, le amministrazioni hanno bisogno di un software che svolga alcune funzioni imprescindibili, quali in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) identificare i servizi/prodotti interessati dalla rilevazione; b) abilitare al voto solo gli utenti che hanno usufruito di un servizio; c) collegare le valutazioni degli utenti al servizio ricevuto; d) produrre i risultati di riepilogo attraverso il report standard; e) generare i risultati di sintesi in un formato standard (XML). <p>Il software può essere reperito sul mercato, acquistandolo unitamente all'hardware. Il CNR di Pisa, il comune di Torino e la provincia di Asti mettono a disposizione tre software open source per la gestione delle emoticon. Si tratta di utilities con caratteristiche differenti, capaci di soddisfare le esigenze delle diverse realtà. Il software del CNR, per esempio, può essere utilizzato per i servizi erogati allo sportello, mentre gli altri due sono applicabili sia ai servizi di sportello che a quelli on line. I tre software sono scaricabili direttamente dall'area riservata predisposta per la gestione delle adesioni delle amministrazioni all'Iniziativa, nonché per la raccolta dati e della reportistica periodica.</p>

BOX 3 - AREA RISERVATA ALLE AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO ALL'INIZIATIVA
<p>Per agevolare le amministrazioni nella realizzazione della rilevazione il Dipartimento della funzione pubblica ha predisposto un'area riservata in cui le amministrazioni possono gestire on-line tutte le principali funzioni richieste dal sistema e interloquire rapidamente, sia con lo staff dell'Iniziativa che tra loro.</p> <p>L'area riservata si compone di quattro sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Rilevazione: qui l'amministrazione/ente competente può gestire in piena autonomia il proprio piano, visualizzandone e modificandone il contenuto (es. aggiungendo nuovi servizi o cambiando le date di avvio). b) Gestione reportistica: questa sezione consente di trasmettere i risultati della rilevazione secondo le modalità standard definite nella sezione "invio reportistica" del portale (inserimento manuale, upload del file, web service) e di verificare lo stato dei precedenti invii. c) Risultati: qui è possibile produrre i report standard che evidenziano i risultati ottenuti. È altresì possibile effettuare un benchmarking di settore, comparando le performance dell'ente con i risultati medi della tipologia amministrativa di riferimento. d) Strumenti: in questa sezione le amministrazioni possono scaricare l'identità visiva, comprendente i loghi e le schermate di rilevazione, il kit per la comunicazione, nonché alcuni software open source per la raccolta dei giudizi.

5. Come gestire operativamente la rilevazione

Una volta messo a punto il piano di rilevazione e perfezionata l'adesione a "Mettiamoci la faccia", le amministrazioni possono avviare la rilevazione, secondo le modalità che hanno indicato nel piano medesimo, curando le seguenti attività:

- a) comunicazione verso l'interno e verso i cittadini (cfr. § 5.1);
- b) raccolta dei giudizi dei cittadini. L'impegno richiesto a tal fine è minimo, dato che le valutazioni vengono espresse attraverso i dispositivi interattivi, senza l'intervento di alcun operatore.;
- c) presidio sulle infrastrutture. In particolare per le rilevazioni allo sportello, occorre presidiare i dispositivi per la raccolta del voto, sia per garantirne la funzionalità nel tempo che per intervenire sulla logistica. Nel caso in cui, infatti, la collocazione inizialmente scelta si riveli poco adatta a favorire il rilascio del giudizio, sarà necessario intervenire riposizionando i terminali;
- d) rendicontazione periodica. Il reporting dei risultati va effettuato, con cadenza diversa a seconda dei destinatari:
 1. al management, a cui i risultati vanno restituiti almeno una volta alla settimana;

2. allo Staff di “Mettiamoci la faccia”, [con cadenza settimanale o mensile](#);
 3. ai cittadini, pubblicando mensilmente il report secondo il formato standard (cfr. § 5.2) nella pagina di “Mettiamoci la faccia” creata sul proprio sito istituzionale;
- e) uso dei risultati per il miglioramento dei servizi(cfr. § 5.3). In alcune ipotesi i risultati restituiti dalla rilevazione sono tali da consentire un immediato intervento correttivo; più spesso, invece, essi forniranno lo spunto per ulteriori e più mirati approfondimenti. In ogni caso, è opportuno pianificare una sessione di intervento almeno una volta ogni sei mesi.

5.1 La comunicazione

Per implementare efficacemente il sistema di rilevazione della CS proposto da “Mettiamoci la faccia”, è essenziale agire sul piano della comunicazione sin dalla fase di adesione all’Iniziativa, coinvolgendo sia il personale sia gli utenti chiamati a valutare il servizio.

- **La comunicazione interna**

Sul fronte della comunicazione interna, per garantire il buon esito dell’Iniziativa, è importante sensibilizzare tutto il personale dell’amministrazione o dell’unità organizzativa interessata, e non solo quello preposto ai servizi oggetto della rilevazione. In particolare, per raggiungere un’ampia condivisione circa l’adesione all’Iniziativa, occorre chiarire che la finalità di “Mettiamoci la faccia” è quella di contribuire al miglioramento dei servizi pubblici.

A tal fine, è consigliabile organizzare riunioni preparatorie che coinvolgano gli operatori direttamente interessati, anche per illustrare da un punto di vista tecnico il funzionamento del sistema. Questa strategia andrebbe integrata con altri strumenti più tradizionali per un’informativa generale al personale (tramite la rete Intranet, newsletter o house organ, comunicazioni di presentazione dell’Iniziativa rivolte a tutto il personale, etc...).

- **La comunicazione esterna**

Comunicare all’esterno “Mettiamoci la faccia” è molto importante: il cittadino andrà a fornire la sua valutazione solo se avrà percepito l’importanza del proprio contributo al miglioramento dei servizi.

A tal proposito, molte amministrazioni già aderenti hanno informato i cittadini della possibilità di valutare i servizi ricorrendo, almeno in una fase di lancio, ai media tradizionali (comunicati stampa, articoli su quotidiani nazionali e locali, etc..). Un altro strumento molto diffuso è il sito istituzionale, nel quale è consigliabile inserire una pagina dedicata all’Iniziativa per facilitare il cittadino nella navigazione.

A tal fine, le amministrazioni sono chiamate ad utilizzare, sui supporti relativi ai diversi canali di rilevazione, la stessa identità visiva, che è costituita da:

- a) il logo del Progetto



- b) le emoticon



- c) le schermate che invitano ad esprimere il giudizio complessivo e a precisare l’eventuale motivo di insoddisfazione, nonché quella contenente la formula di chiusura della rilevazione



Affinché gli utenti esprimano la propria opinione è fondamentale che siano informati e sollecitati ad esercitare questa facoltà nel momento in cui si recano allo sportello oppure visitano il sito web o contattano il contact center della stessa.

L'esperienza effettuata da molte amministrazioni segnala l'efficacia della comunicazione diretta da parte del personale e l'utilità di brochure e manifesti che illustrino come si esprime il giudizio e quali sono le finalità. Per supportare le amministrazioni nella attività di comunicazione, il Dipartimento della funzione pubblica ha predisposto un "[tool-kit per la comunicazione](#)", contenente alcuni strumenti pronti all'uso per informare, coinvolgere, e rendicontare (manifesto, locandina, pacchetto di slide), che le amministrazioni possono utilizzare, eventualmente adattandoli alle rispettive esigenze.

5.2 La reportistica

La comunicazione assume estrema rilevanza durante la rilevazione, sia per finalità gestionali che per dare ai cittadini un feedback sui giudizi che hanno espresso.

All'interno dell'amministrazione i risultati devono essere comunicati a diversi livelli: al dirigente del servizio coinvolto nella rilevazione, al vertice amministrativo e a tutto il personale dell'amministrazione.

Lo scopo principale della comunicazione interna è quello di assicurare una ricaduta a livello gestionale su tutta l'organizzazione in un'ottica di apprendimento continuo e dinamico. L'analisi dei dati potrà essere utilizzata dal management per la definizione degli interventi di miglioramento. La comunicazione dei dati al personale si è dimostrata utile anche a rafforzare il livello di motivazione ed il senso di appartenenza.

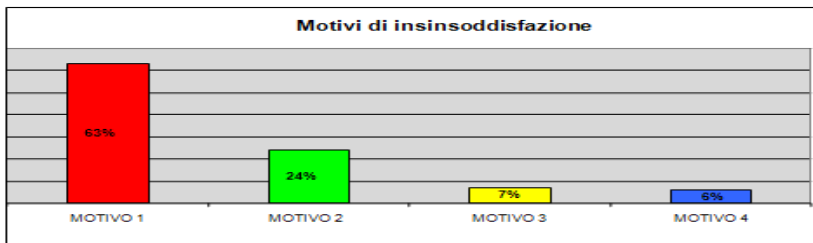
La comunicazione esterna è importante per due motivi: in primo luogo, perché mostrare l'andamento della rilevazione contribuisce a convincere i cittadini dell'importanza del loro apporto, motivando un numero crescente di essi ad esprimere il giudizio; in secondo luogo, perché permette al Dipartimento della funzione pubblica una valutazione aggregata dell'andamento dell'Iniziativa.

La comunicazione, quindi, non deve essere vista come una attività accessoria, bensì come uno dei principali output dell'Iniziativa.

Lo strumento chiave tramite il quale gestire la comunicazione è il report standard. Questo viene generato in automatico dal software per la rilevazione, che riporta i dati aggregati per ciascun servizio sottoposto a giudizio. I report dovranno essere realizzati secondo una modalità che ne consenta una lettura immediata, come l'esempio sottostante (**fig.4**):

Fig.4 Il report standard

REPORT SETTIMANALE (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 %				



BOX 4 - DATI RILEVABILI E UTILIZZABILI AI FINI INTERNI ED ESTERNI

I dati rilevabili e utilizzabili ai fini interni 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 %
- Indicazione del giudizio prevalente
- Distribuzione di frequenza dei motivi di insoddisfazione in VA
- Distribuzione di frequenza dei motivi di insoddisfazione in %

I dati rilevabili e utilizzabili ai fini esterni sono i seguenti:

- 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

5.3 Le modalità di utilizzo dei risultati

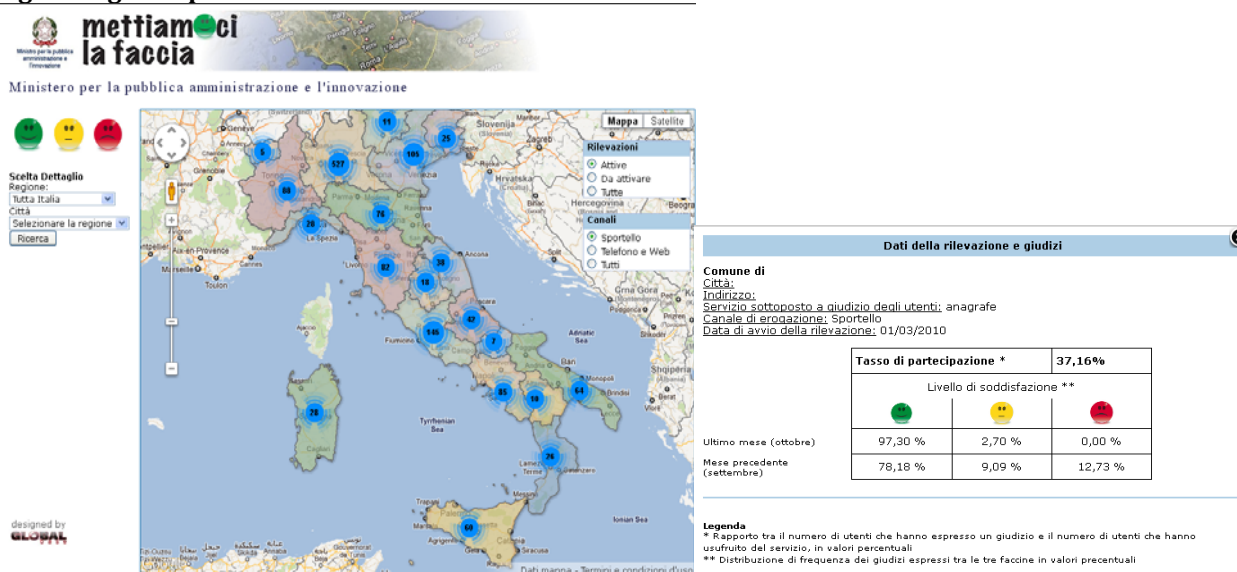
I risultati della rilevazione si prestano a molteplici utilizzi, come ha dimostrato l'[esperienza maturata nel corso del primo anno di sperimentazione](#):

- **Miglioramento dei servizi.** Le iniziative poste in essere a tal fine hanno interessato soprattutto:
 - ✓ interventi di riorganizzazione del front office o del back office;
 - ✓ attività di aggiornamento del sito internet e del personale;
 - ✓ interventi di semplificazione del linguaggio o delle procedure e di regolazione dei flussi di accesso ai servizi.
- **Incentivazione del personale.** In un significativo numero di casi, i risultati delle indagini di CS sono utilizzati nell'ambito delle politiche di incentivazione del personale, anche in relazione al raggiungimento degli obiettivi stabiliti per le strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi. È in crescita il numero delle amministrazioni che, a tal fine, fa ricorso anche ai risultati di "Mettiamoci la faccia".
- **Partecipazione dei cittadini.** Gli utenti apprezzano la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi attraverso un sistema semplice ed immediato per il rilascio dei giudizi. Inoltre, più della metà delle amministrazioni dichiara che il giudizio degli utenti si è modificato in positivo, in seguito alle iniziative di miglioramento realizzate.

Tutti i giudizi raccolti dalle amministrazioni confluiscono in una [Google map](#) (fig.5) che mostra gli andamenti periodici della rilevazione per ciascun servizio sottoposto al giudizio dei cittadini. Inoltre, attraverso la Google map, i cittadini possono localizzare le sedi delle amministrazioni aderenti a "Mettiamoci

la faccia”, individuare facilmente gli uffici in cui sono presenti le emoticon, visualizzandone l’elenco dei servizi monitorati e i rispettivi risultati.

Fig.5 Google map*



*La Google map permette di visualizzare i giudizi per ogni rilevazione di sportello, telefono e web. I giudizi mostrati si riferiscono agli ultimi due mesi della rilevazione in corso.

6. Come vengono supportate le amministrazioni

Lo [staff di “Mettiamoci la faccia”](#) supporta le amministrazioni nel processo di adesione e partecipazione all’Iniziativa, fornendo assistenza relativamente a:

- scelta di canali e dei servizi cui applicare il sistema;
- realizzazione delle prove tecniche per l’installazione di uno dei software gratuiti;
- scelta delle attività di comunicazione, da realizzarsi all’interno e all’esterno dell’amministrazione;
- invio dei dati e la gestione della reportistica mensile;
- attività di diffusione e mainstreaming dei risultati;
- contatto con altre realtà analoghe per attività di benchmarking.

È possibile iscriversi alla [newsletter PAQ](#) per ricevere mensilmente gli aggiornamenti e le informazioni più recenti sullo stato dell’arte dell’Iniziativa, nonché partecipare a riunioni e [seminari sul tema](#).

Lo Staff di “Mettiamoci la faccia” è disponibile all’indirizzo di [posta elettronica istituzionale](#). In alternativa, è possibile contattare l’help desk telefonico tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle h10 alle h13, ai seguenti recapiti: 06/68.99.72.16 – 73.58.