

Comune di Pisa - Progetto CiTel

Modello per la rilevazione della Customer Satisfaction

Nello sviluppo dei servizi di e-government, l'analisi della soddisfazione del cliente gioca un ruolo importante, sia perché non esiste ad oggi una precisa definizione dei livelli di qualità ottimali per questa tipologia di servizi telematici, sia per innescare un processo di miglioramento continuo del servizio.

Nell'ambito del progetto CiTel, il sistema di rilevazione della customer satisfaction potrebbe essere basato su tre livelli:

- rilevazioni ottenibili direttamente dal sistema
- rilevazioni richieste automaticamente a tutti coloro che accedono al portale e ai servizi
- rilevazioni proposte in forma non automatica ad un campione selezionato di utenza

Oltre a tali indicatori sarà utile prevedere un sistema di analisi dei reclami e dei suggerimenti.

Rilevazioni ottenibili direttamente dal sistema

Il data base del portale, ed eventualmente i suoi file di log, conterranno già una cospicua quantità di dati che potranno essere usati per analisi sia di routine sia ad hoc.

Il poter valutare quanti di questi dati siano utili ed utilizzabili richiede una conoscenza dettagliata della base di dati che al momento non è per noi disponibile.

Un ulteriore elemento di interesse per questa tipologia di analisi è il fatto che gli utenti dei servizi del portale sono distinguibili in categorie, in funzione dei dati di identificazione. Questo rende eventualmente possibili lo sviluppo di analisi per tipologia e la profilazione degli utenti. Quanto sopra potrà essere sviluppato compatibilmente con le policy di riservatezza dei dati.

Indicatori che ottenuti mediante questo tipo di elaborazione sono:

- tempo medio di permanenza sul portale
- distribuzione del tempo di permanenza sul portale
- tempi medi di fruizione di un servizio, incluso l'help in linea e la didattica
- percentuale di utenti che non termina la fruizione di un servizio che ha avviato
- percentuale di errori nella immissioni di dati utente rilevati dal sistema e che ripropongono all'utente richieste di correzione
- tasso di ritorno (riutilizzo di un servizio)
- percentuale di utenti che utilizzano un servizio rispetto al totale di utenti che si collegano
- percentuale di utenti che, una volta fruito del primo servizio, fruiscono anche di altri (1, 2,3,..N) servizi

Tra gli indicatori da monitorizzare, anche se non strettamente correlati alla CS, vi sono tutti quelli relativi ai volumi (numero totale di accessi, accessi per sezione del portale, accessi per servizio, accessi per comune, ecc); non approfondiamo questa analisi poiché tali indicatori, essendo quelli basilari per l'amministrazione del portale, dovrebbero essere prodotti automaticamente (da verificare).

Rilevazioni richieste a tutti coloro che accedono al portale e ai servizi

In questa categoria rientrano indicatori la cui compilazione richiede un'azione dell'utente.

Possiamo dividere tali indicatori in due tipologie, in funzione dell'intensità di interazione richiesta all'utente:

- interazione debole (tipicamente singolo click od altre interazioni veloci ed atomiche)
- interazione forte (tipicamente compilazione di un questionario on-line)

Interazione debole

A tutti gli utenti che navigano nel portale o che fruiscono di un servizio dovrebbe essere data la possibilità esprimere un parere globale mediante un'interazione debole nella pagina di uscita.

Esempio tipico potrebbe essere la scelta tra faccina sorridente e faccina triste per esprimere un giudizio sull'esperienza appena avuta.

Come ampliamento dell'interazione debole si può inserire una risposta a scala (ad esempio su tre livelli con la faccina neutra o su più livelli con una scala numerica), ed eventualmente aggiungere la possibilità di avere una interazione forte (compilare un questionario o fornire un giudizio qualitativo - commento aperto).

Interazione forte

In questa categoria rientra la compilazione di questionari strutturati

.L'accesso ai questionari potrebbe avvenire tramite interazione debole, come già descritto, o tramite una opzione proposta dal portale in punti strategici.

Nelle funzioni di amministrazione di sistema sarà utile prevedere la possibilità di poter selezionare le tipologie di utenza e di servizio alle quali indirizzare i questionari.

I questionari dovrebbero coprire in maniera esauriente le principali tipologie di indicatori : prestazione, servizio, tempo. Ci concentreremo sui dati percettivi, visto che i dati oggettivi sono sicuramente presenti nel sistema, anche se non ancora noti.

A titolo di esempio:

indicatori di prestazione

- completezza dell'offerta di servizi (numero di servizi presenti sul sito)
- soddisfazione sul risultato del servizio richiesto
- percezione dell'affidabilità del portale in termini di sicurezza (pagamenti) e privacy (dati personali)

indicatori di "servizio" (tutto ciò che si fa per fare navigare meglio...)

- navigabilità
- funzioni di supporto (help in linea e help contestuale)
- estetica / stile del sito

indicatori di tempo

- velocità percepita dall'utente
- lunghezza delle procedure (numero passi)

Rilevazioni richieste ad un campione selezionato di utenza

In questa categoria rientrano le modalità di rilevazione di tipo "push" nelle quali il fornitore del servizio ha un ruolo attivo nell'invio di questionari o nel proporre interviste.

Tipicamente tali rilevazioni non hanno carattere permanente, a differenza dalle rilevazioni descritte in precedenza che possono essere mantenute attive con continuità, ma sono di tipo campionario.

La definizione dei possibili periodi di rilevazione e del numero di questionari da utilizzare risente ovviamente dell'andamento delle rilevazioni automatiche: e il tasso di risposta ai questionari on-line è buono, questa forma di rilevazione perde di utilità, e viceversa.

Vista la caratterizzazione del progetto CiTel come pilota nel campo dell'e-government, potrebbe essere utile prevedere delle interviste in profondità ad un campione ristretto di utenti. Tali interviste potrebbero essere finalizzate, oltre che alla qualità percepita, anche all'esplicitazione del profilo delle aspettative.

Anche in questo caso la forma di rilevazione potrebbe essere tramite questionario elettronico. I questionari potrebbero anche essere inviati al campione selezionato via e-mail, accompagnandoli con una lettera dell'Amministrazione.

In conclusione riteniamo opportuno anticipare che per l'analisi degli indicatori descritti, sarà necessaria la creazione di un comitato guida, cioè di una struttura permanente che dovrà sistematicamente valutare i risultati emersi dalle rilevazioni, suggerire azioni correttive e modificare la politica di rilevamento per focalizzare specifici target di interesse.