

L'AQUILA: NELL'ATENEIO AL VIA "METTIAMOCI LA FACCIA"

29 Ottobre 2010

L'AQUILA - L'Università degli studi dell'Aquila aderisce all'iniziativa dal titolo "Mettiamoci la faccia" a cura del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, nata per promuovere la rilevazione sistematica della customer satisfaction nelle pubbliche amministrazioni attraverso l'utilizzo delle emoticon, in italiano "faccina", che consentono al cittadino di esprimere in maniera diretta e semplice il proprio livello di qualità percepita in merito al servizio ottenuto.

L'iniziativa risponde anche alle indicazioni contenute nella riforma della P.A. (d.lgs. 150/09) che prevede, tra gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa, "la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive".

La soddisfazione dell'utenza 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.

L'iniziativa del Ministero consente invece la rilevazione continua e in tempo reale della customer satisfaction, allo sportello, al telefono oppure online, attraverso l'utilizzo di emoticon.

In particolare l'Università degli studi dell'Aquila, a partire dal 2 novembre 2010, avvierà la sperimentazione negli sportelli delle segreterie studenti di ogni singola facoltà, nell'attuale sede della ex Scuola Superiore G. Reiss Romoli, nell'ufficio Relazioni internazionali e in quelli dell'Area cittadinanza.

In prima attuazione essa sarà effettuata con riferimento al solo canale di erogazione del servizio allo sportello e successivamente potrà essere ampliata anche al web e al telefono.

La raccolta del giudizio avverrà attraverso terminali touchpad installati presso ciascuno sportello dove lo studente sarà abilitato a esprimere il suo giudizio mediante l'uso di emoticon (giudizio "positivo": faccina verde; giudizio "sufficiente": faccina gialla; giudizio "negativo": faccina rossa) e, in caso di insoddisfazione, potrà dettagliarne i motivi attraverso 4 alternative di risposta: prolungati tempi di attesa, necessità di tornare, professionalità dell'impiegata/o oppure risposta negativa.

Le infrastrutture e l'hardware per l'avvio della sperimentazione, sono stati forniti grazie al contributo economico dell'Associazione "A. Sarti Onlus" e dai dipendenti del Consorzio Interuniversitario "Cineca" e dell'azienda Kion.

Secondo l'aggiornamento di agosto 2010, l'Università degli Studi dell'Aquila è tra le prime a partecipare all'iniziativa alla quale hanno già aderito altri 5 Atenei italiani.

I risultati ottenuti dall'innovativo sistema di rilevazione dell'indice di gradimento degli studenti in merito ai servizi di sportello, confluiranno in un report periodico da utilizzarsi sia per l'individuazione di azioni di miglioramento che per la rendicontazione dei risultati ai destinatari dei servizi.