

Customer Satisfaction manuale utente

Indice

Premessa	2
Funzionalità per gli utenti finali	2
Funzionalità per i redattori	3
Per i referenti web	4

Premessa

Il prodotto nasce per consentire agli utenti di lasciare dei **feedback** sui nostri contenuti, in ottica **user centered** e di **miglioramento continuo**.

Deriva anche da un **obbligo di legge** (Art. 7 del CAD) che stabilisce che le PA: “**consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione** rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all’utente stesso **e pubblicano sui propri siti i dati risultanti**, ivi incluse le statistiche di utilizzo”.

Per realizzarlo abbiamo preso spunto dal sito del MISE (<https://www.mise.gov.it/>) ma la stessa feature si trova anche in molti altri siti della PA e non solo.

Funzionalità per gli utenti finali

Questo prodotto aggiunge **in fondo ad ogni contenuto** di Plone -tranne la homepage- la domanda “**Questa pagina ti è stata utile?**” con due **pulsanti per votare** (pollice su e pollice giù):

Questa pagina ti è stata utile?




Quando si seleziona uno dei due pulsanti compare anche un campo di testo per lasciare un **messaggio** (e il controllo Captcha per evitare lo spam):

Questa pagina ti è stata utile?



Spiegaci perché e aiutaci a migliorare la qualità del sito

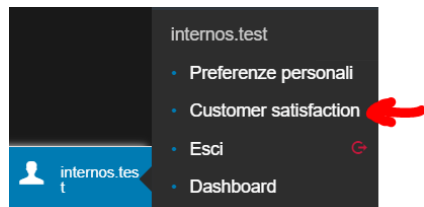
☐ Non sono un robot  reCAPTCHA
Privacy - Termini

Invia il tuo commento

Dopo aver inviato il proprio feedback il modulo scompare, ma se l’utente ricarica la pagina può lasciare un altro feedback: per ragioni di privacy non sono stati inseriti meccanismi come i cookie per memorizzare l’azione fatta dall’utente.

Funzionalità per i redattori

Tutti i redattori avranno a disposizione un link “**Customer satisfaction**” nella barra delle azioni personale, in fondo a sinistra nel menù delle azioni, per consultare i feedback lasciati dagli utenti:



Il **pannello di controllo** della Customer satisfaction mostra tutti i contenuti che sono stati “votati” (solo i contenuti che quel redattore può editare) con il **numero di voti** e il **numero dei commenti** ricevuti, e la data dell’ultimo feedback:

Customer satisfaction

Esporta in CSV

Cancella le recensioni

Filtra per titolo					
Pagina	Voti positivi	Voti negativi	Ultimo voto	Commenti	
<input type="checkbox"/> Come fare per	2	0	18/08/2021 17:59:16	0	
<input type="checkbox"/> Tile ricerca pubblicazioni	0	1	18/08/2021 17:58:15	1	
<input type="checkbox"/> Nel 2018 oltre 4mila nuove assunzioni nel Servizio sanitario dell'Emilia-Romagna. Dalla Regione investiti 24 milioni	1	0	18/08/2021 17:55:51	1	
<input type="checkbox"/> Extranet	1	2	18/08/2021 17:54:21	3	

Rows per page: 25

1-4 of 4

<

>

Si possono **esportare** tutti i feedback, compresi i commenti; filtrare; **cancellare**: tutti in una volta oppure solo quelli selezionati.

Se un **contenuto** che era stato votato poi viene **cancellato**, rimane elencato nel pannello di controllo ma senza il link (e naturalmente non si potranno più consultare i suoi commenti).

Dall'elenco delle recensioni si può vedere il dettaglio del contenuto cliccando sul suo titolo, e cliccando sul **numero dei commenti** si vedono tutti i commenti che gli utenti hanno lasciato per quel contenuto:

Extranet - Commenti

Questo contenuto ha ricevuto 3 commenti: 1 positivi and 2 negativi

Commenti

Filtra per:



18/08/2021 17:54



Non trovo le informazioni sui vaccini

18/08/2021 17:53



Non mi piace per niente

18/08/2021 17:53



Molto interessante!

Per i referenti web

Per adempiere a quanto indicato nel CAD, periodicamente (per esempio in occasione del monitoraggio semestrale dei siti web) i **referenti web** devono produrre un **riepilogo dei feedback** ricevuti in un portale e **pubblicarlo** nella pagina web con i **Dati di monitoraggio**, dove vengono pubblicate anche le statistiche di utilizzo.