

Realizzazione di un sistema di valutazione (feedback) dei miei interventi di assistenza diretta.

Autore: Francesco Brunetta

Versione 1.1 – 7.8.2024

Revisione 1.1 – 7.8.2024

Revisioni: 0.1/1.0 – 17.6.24; 19.6.24 – 24.6.24 – 28.6.2024 – 29.6.2024 - 3.7.2024 – 10.7.2024 – 11.7.2024 – 15.7.2024 – 17-7-2024

INTRODUZIONE

Nell'ambito delle attività di lavoro Agile, approvate con accordo individuale firmato il 27.4.2024, ho proposto, tra gli altri, un progetto di valutazione (feedback) delle mie attività di intervento dirette.

Da 38 anni sono in servizio presso l'Università, e moltissimi utenti, di fatto, mi chiedono assistenza diretta sugli argomenti di mia competenza: dall'hosting, ai prodotti software come Teams/Office, ecc. Mi sono sempre premurato di rispondere con immediatezza e al meglio delle mie possibilità; normalmente ricevo feedback positivi e mi sembra di poter valutare molto positivamente il grado di soddisfazione degli utenti.

Tuttavia, è anche opportuno ottenere dei dati più oggettivi per questa valutazione. Mi ripropongo quindi di ideare e utilizzare uno strumento, rapido e immediato (uno o due "click" al massimo) da sottoporre ai "miei" utenti dopo ogni richiesta di assistenza; lo strumento darà una misura tangibile del grado di soddisfazione degli utenti sul mio personale operato. Dopo un periodo di sperimentazione, lo strumento potrebbe potenzialmente diventare di utilizzo comune, o comunque suggerire delle linee operative per raggiungere simili risultati in poco tempo.

Per la realizzazione di un primo strumento, ho previsto tempi di realizzazione pari a circa un mese di attività (dedicata); il progetto prevedeva un periodo di applicazione (somministrazione questionari) di almeno un anno.

OBBIETTIVI

Gli obiettivi del progetto sono i seguenti:

- Ottenere una valutazione reale della qualità dei miei interventi, al fine di un miglioramento continuo
- Ottenere dagli utenti delle indicazioni (generali o specifiche) circa la bontà degli interventi, i problemi affrontati, suggerimenti e note – da utilizzare in futuro per il miglioramento dei servizi
- Produrre uno strumento di uso agevole, che in futuro potrebbe essere utilizzato in altri ambiti, ma al contempo di facile utilizzo per gli utenti

FASI DEL PROGETTO

La realizzazione di questo progetto passa per le seguenti fasi:

1. Indagine preliminare e individuazione di strumenti, criticità
2. Progettazione generale
3. Implementazione prima versione
4. Prima applicazione (sei mesi)
5. Valutazione risultati
6. Implementazione seconda versione corretta alla luce delle risultanze
7. Seconda applicazione (sei mesi)
8. Eventuale reiterazione annuale.

ANALISI PRELIMINARI

INDIVIDUAZIONE DEGLI STRUMENTI

Esistono numerosissimi strumenti per effettuare sondaggi presso gli utenti. Alcuni di questi sono gratuiti, altri a pagamento; alcuni richiedono investimenti infrastrutturali, altri meno; infine, sono già in uso presso il ns. Ateneo vari strumenti utilizzabili.

Ho cominciato analizzando alcuni strumenti esterni. Per la maggior parte sono a pagamento; o con profili free pieni di limitazioni; orientati al Web; poco agevoli da usare. Ho rinunciato presto.

Ho preso in considerazione strumenti interni: elixForms (ma implica un forte lavoro di programmazione, coinvolgimento di aziende e/o colleghi, e comunque ha un suo costo); ho preso in considerazione l'idea di realizzare un'applicazione web apposita con Drupal (saprei realizzarla con facilità, ma sviluppare un'intera applicazione solo per un mio feedback personale mi sembrava non realistico né economicamente conveniente; neanche in vista di un suo utilizzo più generalizzato, che finirebbe per sovrapporsi agli altri strumenti esistenti); Google Forms (niente male, ma in fin dei conti non stiamo utilizzando i servizi Google).

Alla fine, ho preso in considerazione l'uso di Microsoft Forms, che già utilizziamo internamente, conosco abbastanza bene e non ha costi diretti.

CRITICITÀ

L'idea alla base del progetto è quella di mettere a disposizione un form semplice; dove l'utente possa facilmente rispondere alla domanda “come sono andato?” (o simili). L'idea era quella di consentire un semplice click su degli smileys 😊 😐 😞 per rendere la risposta rapida e non costringere l'utente a perdere troppo tempo (scoraggiandolo, e portando a non rispondere... o magari a rispondere negativamente solo perché il form non è gradito).

Inoltre, dal momento che la maggior parte degli interventi viene da me eseguito tramite chat di MS Teams, era importante poter rendere visibilmente attraente l'anteprima del form nelle chat e nei Teams in MS Teams, per invogliare l'utente a utilizzarlo.

Ecco le principali criticità affrontate:

- Il form di Microsoft ha normalmente un URL complesso; un suo utilizzo in forma di “copia-incolla” risulta decisamente poco agevole – anche nelle sue forme “contratte”
- L'anteprima dei Forms Microsoft non è personalizzabile; né nel testo proposto né nella grafica – questo evidentemente non invoglia l'utenza a rispondere al form; non esiste neanche la possibilità di gestire gli stili CSS utilizzati nell'anteprima
- Gli strumenti (opzioni) messi a disposizione tramite MS Forms sono tutto sommato limitati dal punto di vista grafico.

IMPLEMENTAZIONE

Presa comunque la decisione di utilizzare MS Forms, ho gradualmente affrontato e risolto tutte le criticità, come di seguito esposto.

URL.

L'indirizzo di un Form in MS Forms ha di norma una forma complessa di questo tipo:

<https://forms.microsoft.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=xxxxxxxxxxxxxxxxxwv1TqPotpnCpghpFv3R71DfHaWVUN0hJV0pRV0pGNlROREE3SlMzVTawSU1MTC4u>

che lo rende, chiaramente, difficile da trattare e diffondere. Mette anche a disposizione una forma semplificata, del tipo: <https://forms.microsoft.com/e/ZumVHxxxrS> – che rimane abbastanza “criptico” ma è già comunque meglio.

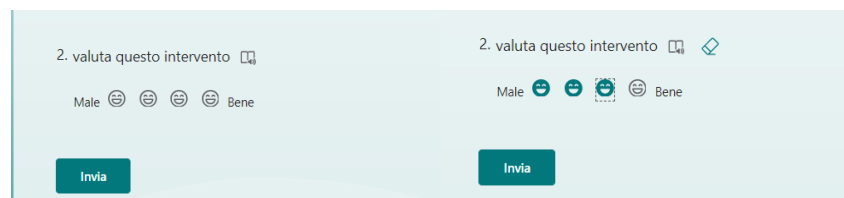
E’ possibile, ovviamente, utilizzare il nostro shortener, che quindi lo potrebbe gestire, con maggiore elasticità, con indirizzi del tipo <https://goto.uniud.it/to/xxxxx>

Di fatto comunque abbiamo vari strumenti per utilizzare il form in... forma più agevole, e questa criticità è facilmente superabile.

FORM

Il Form che ho deciso di realizzare, tramite MS Forms, in prima istanza, è volutamente semplice. Passa per una singola domanda con tre singole risposte: Bene, Così-così, Male – ho preferito questa soluzione semplice a una più complessa per rendere meno invasivo il form per gli utenti.

Gli strumenti di MS Forms per la valutazione in effetti hanno un approccio più complesso; nel caso delle “faccine” mettono a disposizione uno strumento di scala, come:



che non è il risultato che volevo ottenere. Ho optato per una semplice lista, alla quale sono aggiunte tre immagini opportune:



La risposta funziona anche con il semplice “click” sull'icona.

Inconvenienti (secondo me accettabili): appare il “circle” vicino alla risposta; MS Forms richiede (comunque) di confermare con bottone Invio. Per contro, è possibile personalizzare l'aspetto generale del form; è possibile (come ho fatto) aggiungere un campo facoltativo per ulteriori informazioni (in caso di risposta “Male” ho aggiunto un campo text “Mi dispiace come posso migliorare?”; nelle altre risposte, un campo “note o suggerimenti” che non fa mai male).

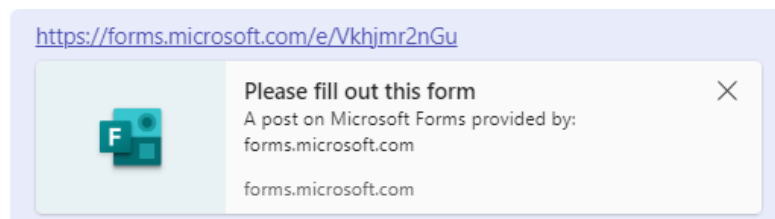
Ho, infine, optato per una somministrazione anonima (per non influenzare, in alcun modo, la compilazione da parte degli utenti).

L'aspetto finale è:

E' disponibile un breve videotutorial per capire come realizzare questo modulo (a puro titolo di esempio).

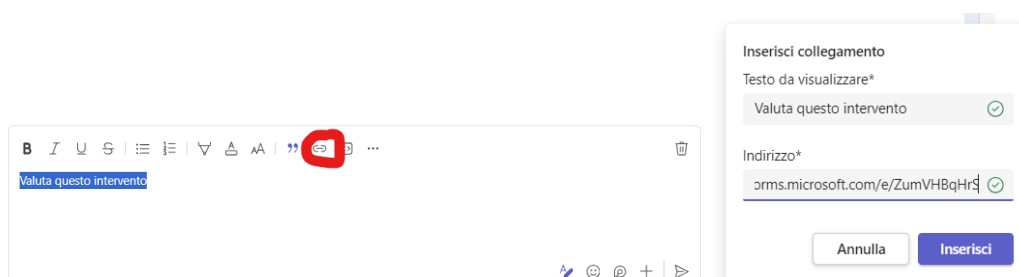
ANTEPRIMA.

L'anteprima di un Form in una chat di MS Teams ha, come anticipato, una forma del tutto anonima, e non invoglia in alcun modo alla compilazione:



Ho cercato invano strumenti per personalizzare il testo (ma non esistono, *Microsoft lo dichiara tranquillamente*¹); per imporre delle immagini in anteprima (non esiste niente di simile in MS Forms); o per accedere e gestire i CSS (idem).


Soluzioni scartate. Una prima soluzione sperimentata è stata quella di gestire il LINK all'interno della chat. Ad esempio:

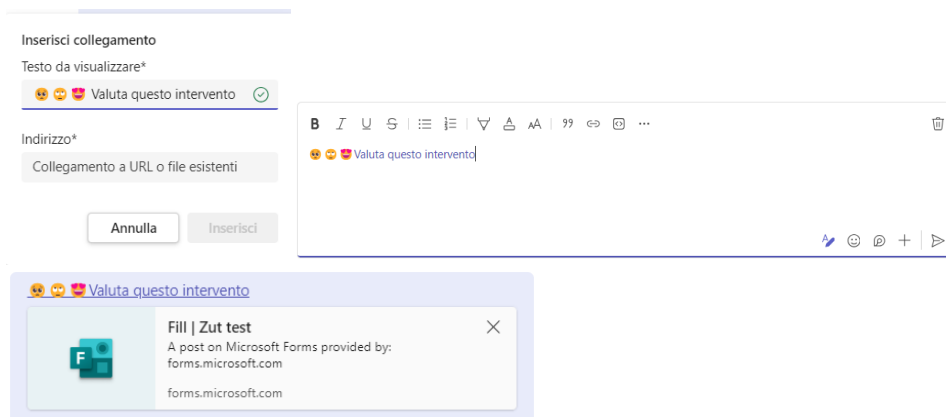


Chiaramente questo consente di proporre il link al form in modo più attraente.

L'idea alla base del progetto era quella di proporre il form con un metodo semplificato di "smileys": 😊 😐 😞 Ma non c'è modo di utilizzare icone o smileys nel campo "Testo da visualizzare".

¹ <https://answers.microsoft.com/en-us/msoffice/forum/all/microsoft-forms-possible-to-change-style-and/b681c9d1-18d8-409c-963b-a168f760cfdb>

Ho sperimentato l'uso di icone prelevate direttamente da un editor Unicode, che essendo sostanzialmente caratteri:  possono facilmente essere ricopiati (copia-incolla) nel testo da visualizzare:



L'effetto, tuttavia, non era dei migliori. Inoltre, non c'era modo di registrare e riutilizzare questa struttura con un semplice copia-incolla – ogni volta l'operazione va eseguita manualmente, e il tutto chiaramente risulta ingestibile.

Soluzione definitiva: IFRAME.

La soluzione adottata, alla fine, passa per l'uso di un file Html, ospitato su un hosting statico, per sfruttare tutte le caratteristiche di html, css, grafica.

Per realizzare la soluzione è quindi necessario:

Disporre di un hosting statico (almeno). Nel mio caso, ho utilizzato l'hosting del mio sito personale:

<https://www.francescobrunetta.it/>

Realizzare un file html. Primo passo: struttura generale. Nel mio caso l'ho chiamato "index.htm" e l'ho pubblicato in una cartella apposita nel mio sito (/public/rateme/index.htm). Al suo interno devono innanzi tutto apparire le seguenti strutture:

```
<html lang="it">
<head>
  <title>Valuta questa risposta</title>

</head>
<body>
  <iframe
    scrolling = "no"
    frameborder="0" border="0"

src="https://forms.microsoft.com/pages/responsepage.aspx?id=XXXXXXXXXXXXXwv1TqPotpnCp227887ssuysyughpFv3R7lDfHa
WVUOEwzT0RWSVY5R01BMkFYQTI5Ti4u&origin=lp"
  </iframe>

</body>
</html>
```

Questa struttura consente di inglobare l'indirizzo del form (meglio nella forma estesa) all'interno di un "frame" contenuto dal file generale index.htm. L'aspetto generale del form, acceduto via browser, sarà del tutto simile a quello originale di MS Forms, ma consentirà numerose personalizzazioni.

Secondo passo. Personalizzare il testo dell'anteprima. Ciò che Microsoft non consente di fare, ad esempio la modifica del testo che appare in anteprima in un Forms, ora può essere fatto perché non sarà il form di Microsoft la fonte delle anteprime, ma il nostro nuovo file personale e personalizzato. Nell'esempio precedente, già il tag <title> consente di personalizzare il titolo del form.

Possiamo aggiungere nella sezione “head” dei tag “meta” per corredare il form del giusto titolo:

```
<head>
  <meta charset="utf-8">
  <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1">
  <title>Valuta questa risposta</title>

  <meta name="Francesco Brunetta" content="html blank">
  <meta name="description" content="FB, valuta questa risposta" />
```

Terzo passo. Ulteriori personalizzazioni: OpenGraph. Tramite ulteriori tag meta OpenGraph (onorate da MS Teams ma anche da altre applicazioni, ad es. Facebook) possiamo personalizzare ulteriormente l’anteprima – aggiungendo ad esempio grafica da visualizzare nella sola visualizzazione in anteprima.

Nel mio caso, ho prodotto una semplice immagine 510x200:



e l’ho dichiarata nelle proprietà OpenGraph per consentire a Microsoft Teams (ma anche a Facebook, incidentalmente) di visualizzarla nell’anteprima. Ad esempio:

```
<meta property="og:image" content="https://www.francescobrunetta.it/public/rateme/preview-510.jpg"/>
  <meta property="og:image:width" content="510" />
  <meta property="og:image:height" content="200" />
```

Ulteriori personalizzazioni sono possibili con:

- Altri meta tag (og:title, og:url; og:site_name; og:description; eccetera)
- L’uso di stili embedded. Ad esempio:

```
...
<style>
  .theform {
    width: 100%;
    height: 100%;
    overflow: hidden;
  }
</style>

</head>
<body>
  <iframe
    scrolling = "no"
    class="theform"
    frameborder="0" border="0"
    src="https://forms.microsoft.com/pages/responsepage.aspx?id=oidjiodijodiodioj">
  </iframe>
```

- La pubblicazione di icone standard (favicon.ico; apple-touch-icon.png; android-chrome-192x192.png; android-chrome-512x512.png)

Tramite le personalizzazioni sopra elencate – ed altre eventuali – ora la pubblicazione del mio Form in una chat di MS Teams, o in un channel di un Team, ha un aspetto più significativo:



Digita un messaggio



In appendice metto a disposizione un “template” da utilizzare in futuro per simili applicazioni.

APPLICAZIONE

Il progetto prevede la somministrazione del Form a un numero consistente di utenti, per ottenere una quantificazione numerica.

Ho appena cominciato a somministrare il Form a seguito di alcuni interventi. Raccolta dati in corso. Questa prima fase di raccolta durerà sei mesi.

RISULTATI PRIMA FASE

Prevedo una prima analisi dei risultati a fine gennaio 2025.

REVISIONE

Al termine della prima fase, avremo elementi utili non solo per la mia valutazione personale, ma anche per una eventuale revisione del meccanismo di valutazione.

RISULTATI SECONDA FASE

Dopo una revisione del meccanismo di valutazione, provvederò ad una nuova fase di somministrazione e di valutazione.

PRODUZIONE DI UN METODO PUBBLICO.

Questo documento propone un metodo da proporre ai colleghi/utenti che intendono seguire questa procedura per somministrare i propri Form con un'anteprima ragionevole.

Tutto il progetto con relativi templates è ora disponibile su Github:

<https://github.com/FrancoUd/UniudFeedback/>

Per ora il repository è *privato* – autorizzo a richiesta.

È anche disponibile un breve videotutorial per capire come realizzare il form, che ho usato in questo mio progetto, tramite MS Forms: <https://videotutorial.uniud.it/node/178>

APPENDICE - TEMPLATE VERSIONE 1.0

Di seguito la prima versione del template (comunque in versione aggiornata all'indirizzo sopra indicato):

```
<html lang="it">
<!--Versione 1.1 - 10.7.2024 -->
<!--(c) francescobrunetta.it -->
<!-- Sostituire le informazioni di questo template con quelle rilevanti.
-->
<head>
  <meta charset="utf-8">
  <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1">
  <title>Valuta questa risposta</title>

  <!-- Inserire nome e cognome per identificare l'autore di questo form -->
  <meta name="xxxxx xxxxx" content="html blank">

  <!-- TITOLO -->
  <!-- il title in og sovrascrive il title in meta name che sovrascrive il title generale - non è necessario
  inserirli entrambi
  -->
  <meta name="title" content="Valuta questa risposta">
  <meta property="og:title" content="Valuta questa risposta"/>

  <!-- DESCRIPTION -->
  <meta name="description" content="Per cortesia, lascia un click per migliorare in futuro" />
  <!-- la description in og sovrascrive la description meta generale - non è obbligatorio, se manca viene
  utilizzata la description precedente
  -->
  <meta property="og:description"content="Per cortesia, lascia un click per migliorare in futuro" />

  <!-- IMAGE-->
  <!-- facebook usa come anteprima una porzione centrata dell'immagine piu piccola di quanto avviene in microsoft teams
  Suggestisco di definire correttamente width e height dell'immagine nei meta opportuni
  Suggestisco anche di creare le opportune icone standard e di metterle nella stessa cartella
  che conterrà il vs. file html e l'immagine di anteprima.
  Per generarle automaticamente, provate: https://favicon.io/favicon-converter/
  -->
  <meta property="og:image" content="https://www.ilmiositopersonale.org/public/rateme/preview-510.jpg"/>
  <meta property="og:image:width" content="510" />
  <meta property="og:image:height" content="200" />

  <!-- ALTRE DEFINIZIONI -->
  <!-- URL deve corrispondere all'indirizzo finale che ospita questa pagina -->
  <meta property="og:url" content="http://www.ilmiositopersonale.org/public/rateme/template.htm"/>
  <meta property="og:site_name" content="Valutazione intervento"/>
  <meta property="og:type" content="website"/>

  <!-- STILI EMBEDDED -->
  <style>
    .theform {
      width: 100%;
      height: 100%;
      overflow: hidden;
    }
  </style>

</head>
<body>
<!-- inserire l'url del form corretto... quello in questo template è fasullo e non funziona-->
  <iframe
    scrolling = "no"
    class="theform"
    frameborder="0" border="0"

src="https://forms.microsoft.com/pages/responsepage.aspx?id=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxqPotpnCpgghpFv3R7lDfHaWVUOEwzT0RWSVY5R01BMkFYQTI3R1ZPU
Ùc5Ti4u&origin=lprLink">
  </iframe>

</body>
</html>
```