



COMUNE DI PARMA

PUNTO INFORMAZIONI CSC
DUC – COMUNE DI PARMA

CUSTOMER SATISFACTION
2021

MEDIA GROUP 98



INTRODUZIONE:

METODOLOGIA & CONTESTO



LA RICERCA

CUSTOMER SATISFACTION

La ricerca ha valutato la soddisfazione degli utenti-cittadini del Punto Informazioni presso il CSC - Centro Servizi al Cittadino Comune di PR (DUC).

Viene condotta sin dal 2004 ed curata da un ente terzo (QUOS)

E' uno strumento di ...

- ✓ Ascolto e confronto con i cittadini
- ✓ Rilevazione modalità di fruizione dei servizi
- ✓ Percezione della Qualità
- ✓ Valutazione del servizio erogato dal Punto Informazioni
- ✓ Confronto tra la Direzione del Servizio dell'Ente (Comune Parma) e il Personale e il Gestore del Punto Informazioni (Mediagroup98) su gestione operativa e risultati ottenuti
- ✓ Miglioramento del servizio.

INDICE

1. Introduzione metodologica
2. Campione & comportamenti utenti
3. Customer Satisfaction
4. Trend & Approfondimenti
5. Conclusioni

REFERENZE RICERCA

- Dr.ssa Giada Bernabei (Responsabile Unico Progetto RUP)
- Dr.ssa Elena Turci
- Mediagroup98 (www.mediagroup98.com)
- Resp ricerca: Gianni Bartolotti/QUOS (www.quos.it)
- Coordinamento: Resp Sede PR MDG98 (A. Dallasta)
- Tracciabilità Doc: CS-DUC_2021_FINALE-03.01.2022

NOTE METODOLOGICHE

La rilevazione è stata condotta tra **Novembre e Dicembre 2021**.

Il questionario di riferimento è stato definito sulla base del modello standard utilizzato negli anni precedenti e revisionato in correlazione con l'evoluzione delle modalità di erogazione e, più recentemente, in coerenza con la gestione dei servizi in regime di Covid 19.

I questionari sono stati distribuiti ai cittadini-utenti all'ingresso del DUC da parte degli operatori del Punto Informazioni.

La compilazione è avvenuta in modalità auto-compilazione da parte degli utenti che hanno provveduto autonomamente a compilarli e poi depositarli nell'apposito box raccolta situato alla fine del percorso di erogazione presso l'uscita del DUC.

Il campione estratto è quindi casuale con consegna questionario a tutti i fruitori dei servizi e al lordo di eventuali distorsioni legate alle modalità di fruizione in atto (di cui non si disponeva di dati di flussi), ma abbastanza ampio da garantire l'affidabilità delle informazioni raccolte e la rappresentatività della popolazione di riferimento.

MODELLO

Il modello utilizzato è **Satisfaction.16** (QUOS, elaborazione ServQual/Parasuraman e coerente col modello CAF della P.A.) che valuta la qualità attraverso la misurazione delle diverse variabili che compongono il servizio definite lungo il processo di erogazione, da quando il cittadino arriva al DUC sino a quando ne esce.

La ricerca è stata condotta – in accordo e con il supporto del Responsabile del Servizio DUC/SO - secondo i seguenti step operativi:

- ✓ mappatura servizi erogati, processo erogazione e modalità fruizione servizio
- ✓ strutturazione questionario
- ✓ campionamento (definizione nr interviste, modalità rilevazione ...)
- ✓ rilevazione/compilazione e raccolta questionari
- ✓ elaborazione dati e studio finale.

L'iter si concluderà con la condivisione dell'esito della ricerca con Direzione Ente, personale e infine con la pubblicizzazione dei risultati.

EVOLUZIONE FRUIZIONE SERVIZIO

ACCESSO AL DUC
DURANTE L'EMERGENZA COVID

19/08/20 – OTT 2020

RIAPERTURA REGOLATA E SU APPUNTAMENTO.

NR 3 DIVERSI FLUSSI DI ACCESSO DEI CITTADINI, OPPORTUNAMENTE SEGNALATI, IN MODO DA NON CREARE ASSEMBRAMENTI NELLA ZONA DELL'AREA DI ATTESA.

- ✓ ACCESSO VELOCE SENZA APPUNTAMENTO AL NUOVO SPORTELLO RITIRO DOCUMENTI PRENOTATI
- ✓ PASSAGGIO AL BANCONE PER IL RITIRO DEL NUMERO PER GLI UTENTI CON APPUNTAMENTO.
- ✓ PASSAGGIO AL BANCONE PUNTO INFO PER UTENTI CHE NECESSITANO DI INFORMAZIONI O APPUNTAMENTO

19/03 – 17/05/20

DUC CHIUSO. IL PUNTO INFORMAZIONI SVOLGE ...

- ✓ ATTIVITA' DI BACK E CONTATTA I CITTADINI (SU BASE MAIL DAL CONTACT CENTER)
- ✓ TUTORAGGIO ON-LINE (PRE-REGISTRAZIONE SPID)
- ✓ FORNISCE COMUNQUE SERVIZIO DI FRONT PER INFO E PER FISSARE APPUNTAMENTI

AD ES: DAL 25/05 AL 12/06 SONO STATI SERVITI 1.213 UTENTI SENZA APPUNTAMENTO, 484 PER PRATICHE AL P.I. CON APPUNTAMENTO E 1.356 UTENTI RICONTATTATI PER INFORMAZIONI O APPUNTAMENTO.

MARZO
2020

DALL' 08/11/2020

ACCESSO CONTINGENTATO E SU APPUNTAMENTO.

DUC ACCESSIBILE SOLO CON APPUNTAMENTO (FATTO SALVO LO SPORTELLO 'RITIRI') E ACCESSI CONTINGENTATI (RIDUCENDO GLI SLOT DISPONIBILI IN AGENDA). SI ACCEDE AL DUC DIRETTAMENTE PER IL RITIRO DOCUMENTI PRENOTATI E AL PROTOCOLLO.

NOV
2021

**NOV – DIC 2021 :
ALLENATATO L'ACCESSO
CONTINGENTATO E SU
APPUNTAMENTO.**

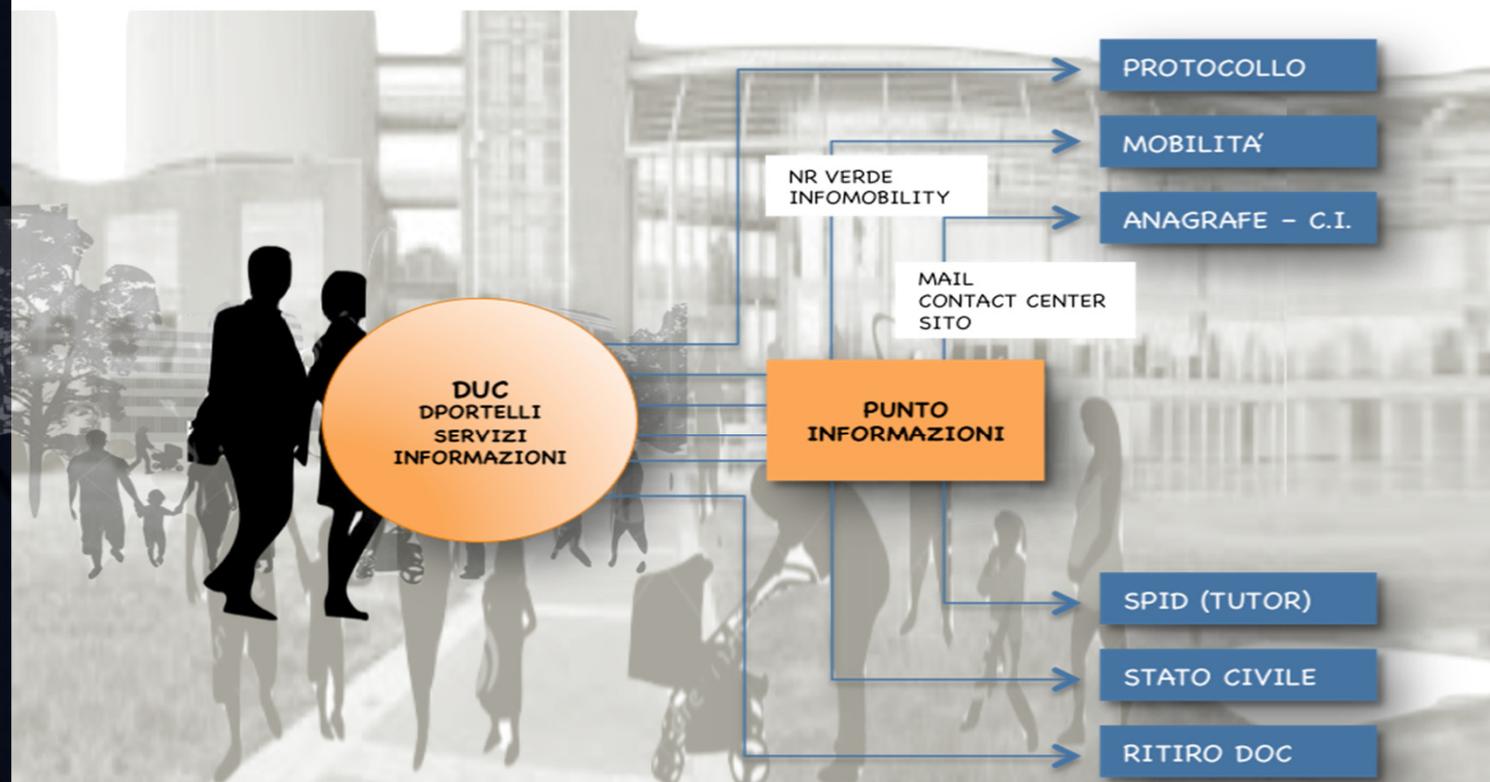
APERTI NUOVI SLOT PER LE CIE E ACCESSO PRATICAMENTE LIBERO PER I CITTADINI CHE AVEVANO BISOGNO DI INFORMAZIONI.

CUSTOMER JOURNEY MAP

IL PUNTO INFORMAZIONE ...

- ✓ MEDIA L'ACCESSO AI SERVIZI DUC
- ✓ SERVE IL RESTO DELL'UTENZA SU ANAGRAFE, PRENOTAZIONE PASSAPORTI, TESSERINI CACCIA E SPID (TUOTORAGGIO) E STATO CIVILE
- ✓ SVOLGE ATTIVITA' DI F.O. ANCHE ON-LINE E DI BACK
- ✓ UTILIZZA QUINDI I SEGUENTI CANALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO:
SPORTELLO, MAIL, TELEFONO PER ACCOGLIENZA, RISPOSTA, SUPPORTO E TUTORAGGIO E CONSEGNA DOCUMENTI.

MODELLO FRUIZIONE DUC PROCEDURE DI ACCESSO E DI FRUIZIONE AI SERVIZI AL DUC NEL PERIODO DI RILEVAZIONE





CAMPIONE

SERVIZI UTILIZZATI

Quale servizio-sportello ha utilizzato
oltre al Punto Informazioni ?

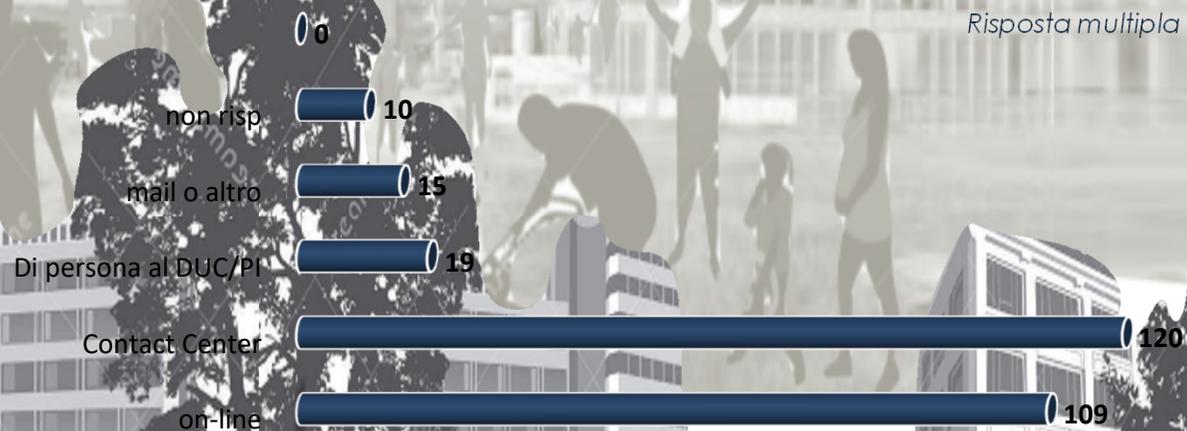


MODALITA' DEFINIZIONE APPUNTAMENTO

come ha fissato l'appuntamento ?

L'APPUNTAMENTO VIENE FISSATO ATTRAVERSO IL CALL CENTER (44
ASI) E ATTRAVERSO IL CONTATTO ON-LINE (OLTRE IL 40 %,
AUMENTO RISPETTO AL 2020, QUANDO ERA STATO IL 28 %).

Risposta multipla



MOBILITA'

come ha raggiunto il CSC ?

QUASI 2/3 DEGLI UTENTI (63%) RAGGIUNGE IL DUC IN AUTO, SEGUONO I MEZZI PUBBLICI (12 %) E LA BICI (11 %). DATO IN LINEA CON IL 2019, MENTRE NEL 2020 ERANO PREVALSI I 'MEZZI'.



LA STRAGRANDE MAGGIORANZA DEGLI UTENTI E' STATA SOLO UNA VOLTA AL DUC NEL PERIODO CONSIDERATO. IL DATO PUO' FORNIRE UN RISCONTRO SULLA RIPETIZIONE DELLA VISITA ALL'EFFICACIA DELLE PROCEDURE DI ACCESSO

FREQUENZA

negli ultimi 6 mesi, quante volte è ricorso al CSC ... ?

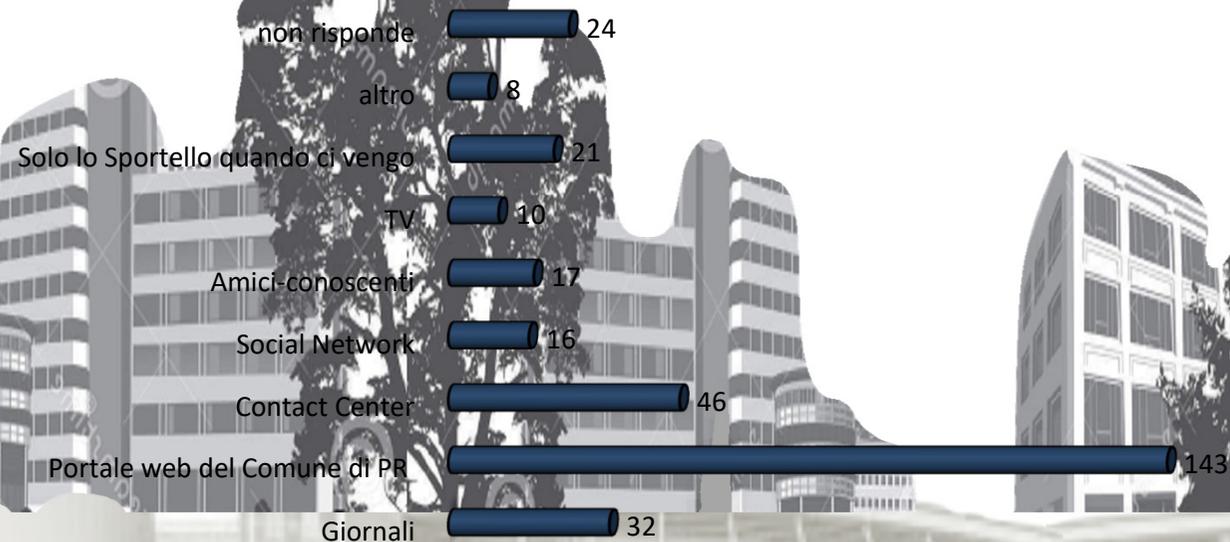


COMUNICAZIONE

Il cittadino, per informarsi sui servizi e sul Comune quali canali e strumenti conosce e/o utilizza ... ?

QUASI LA META' DEGLI UTENTI SI INFORMA SUL PORTALE DEL COMUNE DI PARMA (45 % DEI CASI). ANCORA IN CRESCITA I GIORNALI.

Risposta multipla

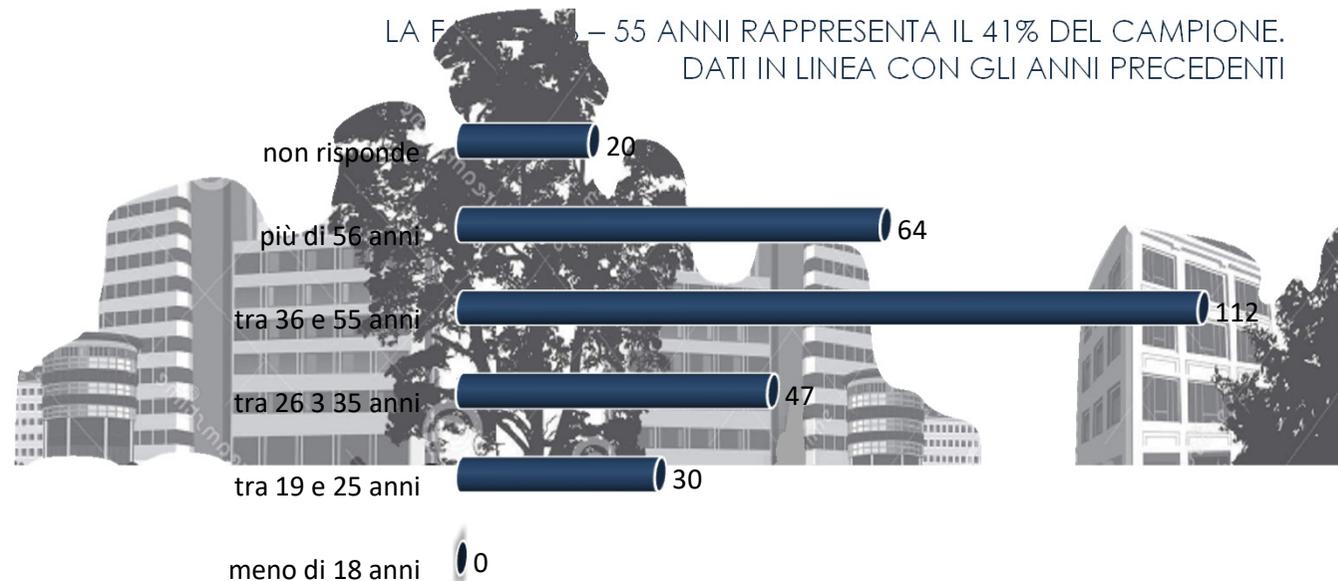


OCCUPAZIONE

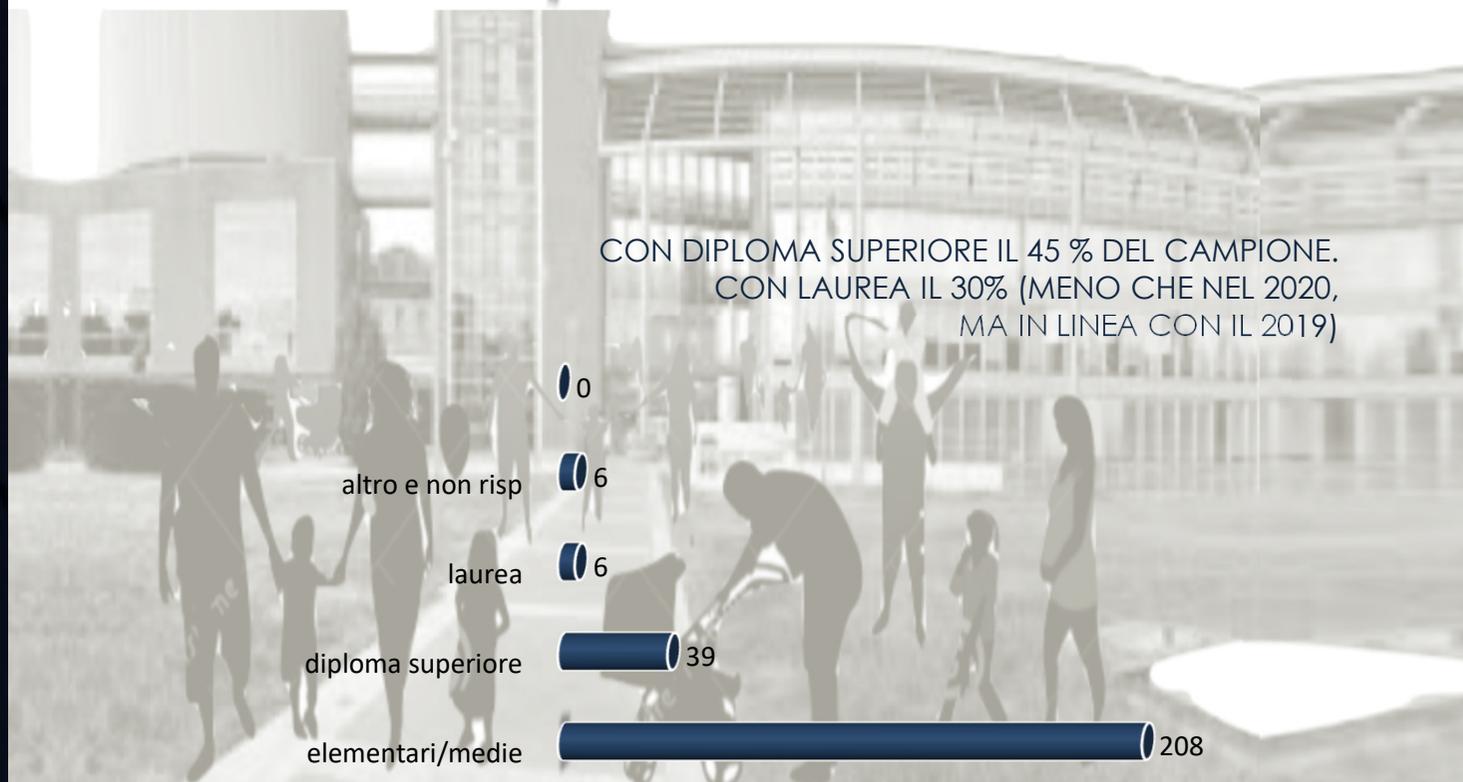
STRAGRANDE MAGGIORANZA DI DIPENDENTI.



ETA' MEDIA



TITOLO DI STUDIO



CITTADINANZA

TREND POPOLAZIONE PARMA DAL 2004.

2004	31 dicembre	174.471	+9.943
	83.194	2,08	
2005	31 dicembre	175.789	+1.318
	84.197	2,07	
2006	31 dicembre	177.069	+1.280
	84.790	2,07	
2007	31 dicembre	178.718	+1.649
	85.808	2,07	
2008	31 dicembre	182.389	+3.671
	87.275	2,07	
2009	31 dicembre	184.467	+2.078
	88.066	2,08	
2010	31 dicembre	186.690	+2.223
	89.017	2,08	
2011⁽¹⁾	8 ottobre	188.264	+1.574
	89.850	2,08	
2011⁽²⁾	9 ottobre	175.895	-12.369
	-	-	
2011⁽³⁾	31 dicembre	175.842	-10.848
	90.044	1,94	
2012	31 dicembre	177.714	+1.872
	90.741	1,94	
2013	31 dicembre	187.938	+10.224
	88.949	2,09	
2014	31 dicembre	190.284	+2.346
	89.595	2,10	
2015	31 dicembre	192.836	+2.552
	90.349	2,11	
2016	31 dicembre	194.417	+1.581
	90.937	2,11	
2017	31 dicembre	195.687	+1.270
	91.747	2,10	
2018*	31 dicembre	198.606	+2.919
	(v)	(v)	
2019*	31 dicembre	200.455	+1.849
	(v)	(v)	
2020*	31 dicembre	195.998	-4.457
	(v)	(

PERCENTUALI IN LINEA CON ANNI PRECEDENTI.
NEL COMUNE, LA POPOLAZIONE RESIDENTE STRANIERA È CA. DEL **14 %** ED HA ALIMENTATO LA CRESCITA SOSTENUTA DELLA POPOLAZIONE
TRA IL 2004 E IL 2019 (+15%)





CUSTOMER SATISFACTION: “I NOSTRI UTENTI: PERCEZIONI E ATTESE “

SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

LA SODDISFAZIONE VIENE MISURATA COME IL RISULTATO DELL'INCONTRO TRA LE ATTESE DEGLI UTENTI E LA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO RICEVUTO.

LE **ATTESE** SI FORMANO NELL'UTENTE COME SOMMA DELL'ESPERIENZA PREGRESSA E DEL BACKGROUND PERSONALE, ALLE INFORMAZIONI RACCOLTE E IN BASE AL CONTESTO, ALLA COMUNICAZIONE E 'PROMESSE' DELL'ENTE.

LA **QUALITA' PERCEPITA** E' INVECE LA VALUTAZIONE CHE L'UTENTE DA' DEL SERVIZIO RICEVUTO.

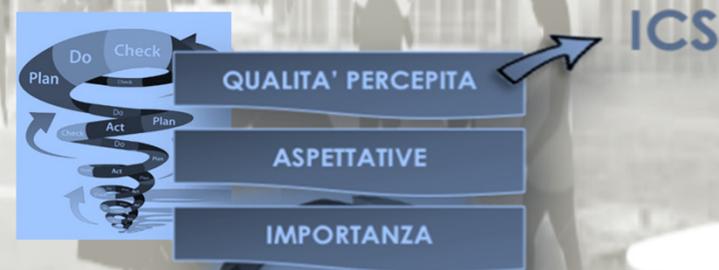
PER FRUIRE DEL SERVIZIO L'UTENTE COMPIE UN PERCORSO CHE INIZIA CON IL SUO ARRIVO AL CSC E SI CONCLUDE QUANDO TORNA IN UFFICIO O A CASA.

DAL PUNTO DI VISTA DELL'ORGANIZZAZIONE, QUESTO PERCORSO NON E' ALTRO CHE IL *PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO*.

PER DETERMINARE LA QUALITA' PERCEPITA SI CHIEDE ALL'UTENTE DI DARE UNA VALUTAZIONE AD OGNUNA DELLE VARIABILI CHE COMPONGONO IL SERVIZIO; LA MEDIA CHE SE NE RICAVA DEFINISCE L'INDICE DI SODDISFAZIONE (ICS 'LORDO')

SICCOME NON TUTTE LE VARIABILI 'PESANO' ALLO STESSO MODO, NEL MODELLO VIENE CONSIDERATA ANCHE L'**IMPORTANZA PONDERATA** DELLE DIVERSE VARIABILI.

LA COMPOSIZIONE DI GIUDIZIO SULLA QUALITA' PERCEPITA, LE ATTESE E L'IMPORTANZA PONDERATA DETERMINANO COSI' LA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO !!



QUALITA' PERCEPITA

LUNGO ...
IL PERCORSO DI FRUIZIONE
(PUNTO DI VISTA DELL'UTENTE)
O PROCESSO DI EROGAZIONE
(PUNTO DI VISTA DEL GESTORE)

ACCESSIBILITA'

Accessibilità & Orari
(facilità contatto telefonico, raggiungibilità Duc, orari -giornate appuntamento e apertura)

STRUTTURA

Funzionalità & Comfort locali
(disponibilità sedute, pulizia, clima, rispetto privacy)

TECNOLOGIE

Regolacode e Accesso agli Sportelli
(chiarezza e comprensione regola-code e visibilità sportelli)

ORGANIZZAZIONE

Tempi di Attesa
(tempi di attesa prima di parlare con l'operatore del Punto Informazioni)

CORTESIA

Cortesia & Capacità ascolto operatori Punto Informazioni
(accoglienza, stile, gentilezza, ascolto e capacità di risposta)

AFFIDABILITA'

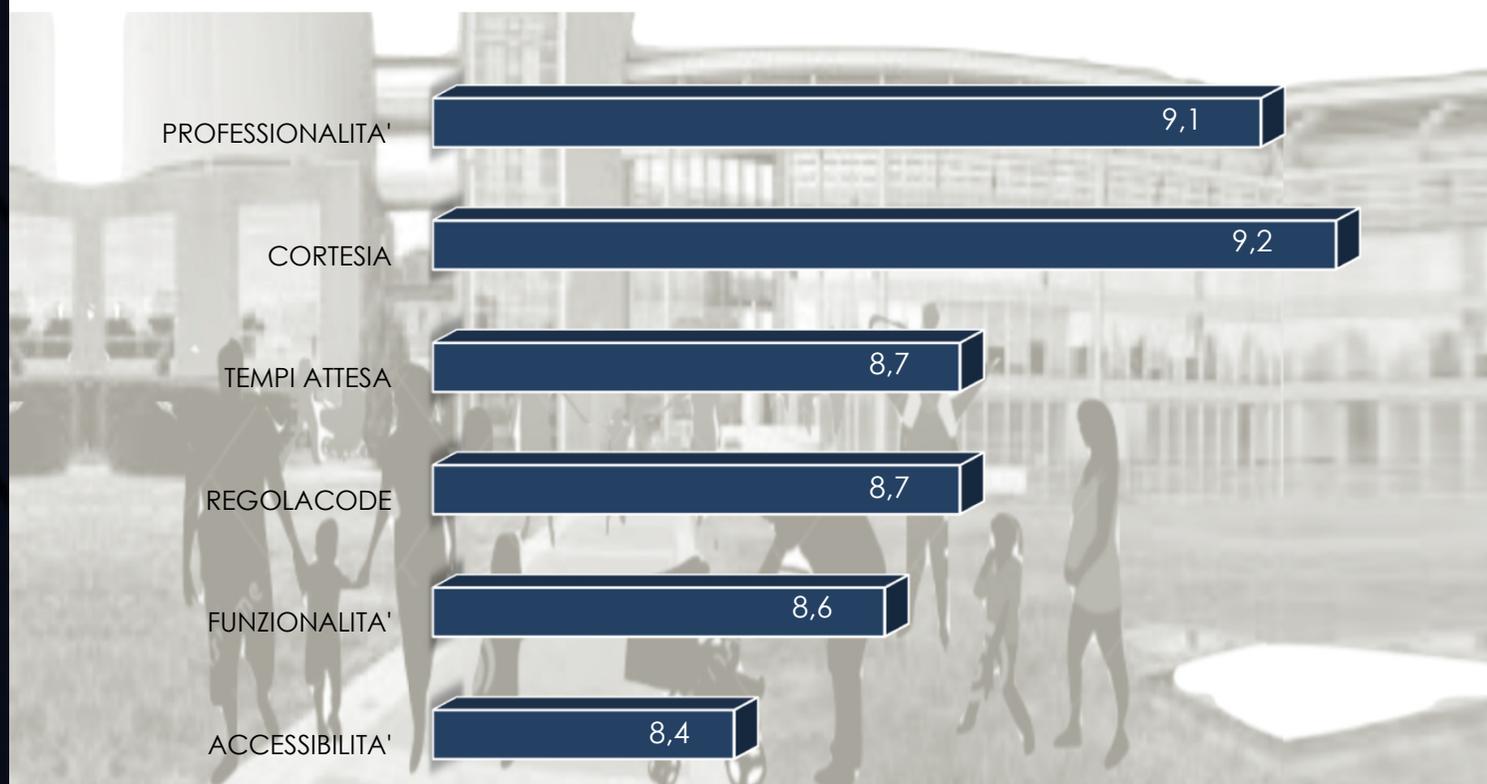
Professionalità & Competenze operatori Punto Informazioni
(completezza e chiarezza delle informazioni e tempo dedicato)



QUALITA' PERCEPITA

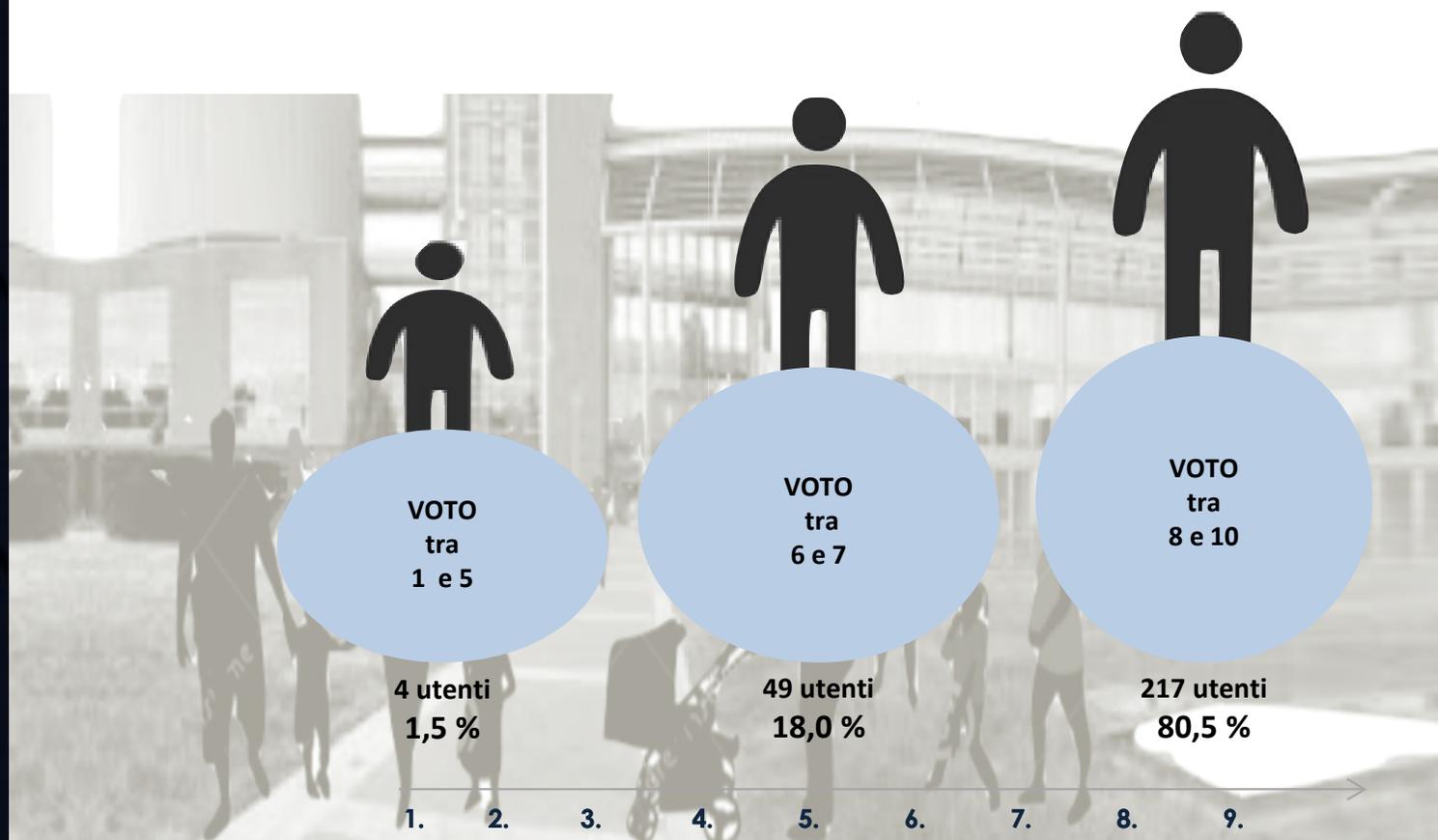
CORTESIA E PREPARAZIONE DEL PERSONALE DEL PUNTO INFORMAZIONI
LE VARIABILI PIU' APPREZZATE DAGLI UTENTI.

LA VALUTAZIONE DEL SINGOLO ASPETTO DEL SERVIZIO SU SCALA 1-10
EVIDENZIA SCOSTAMENTI MINIMI INTORNO ALLA MEDIA (8,8)
E UNA MEDIA PIU' ALTA PER GLI ASPETTI SOFT DEL PROCESSO
(TEMPI ATTESA E PERSONALE)
E MINORE PER QUELLI STRUTTURALI
(ACCESO, SPAZI E ORGANIZZAZIONE)

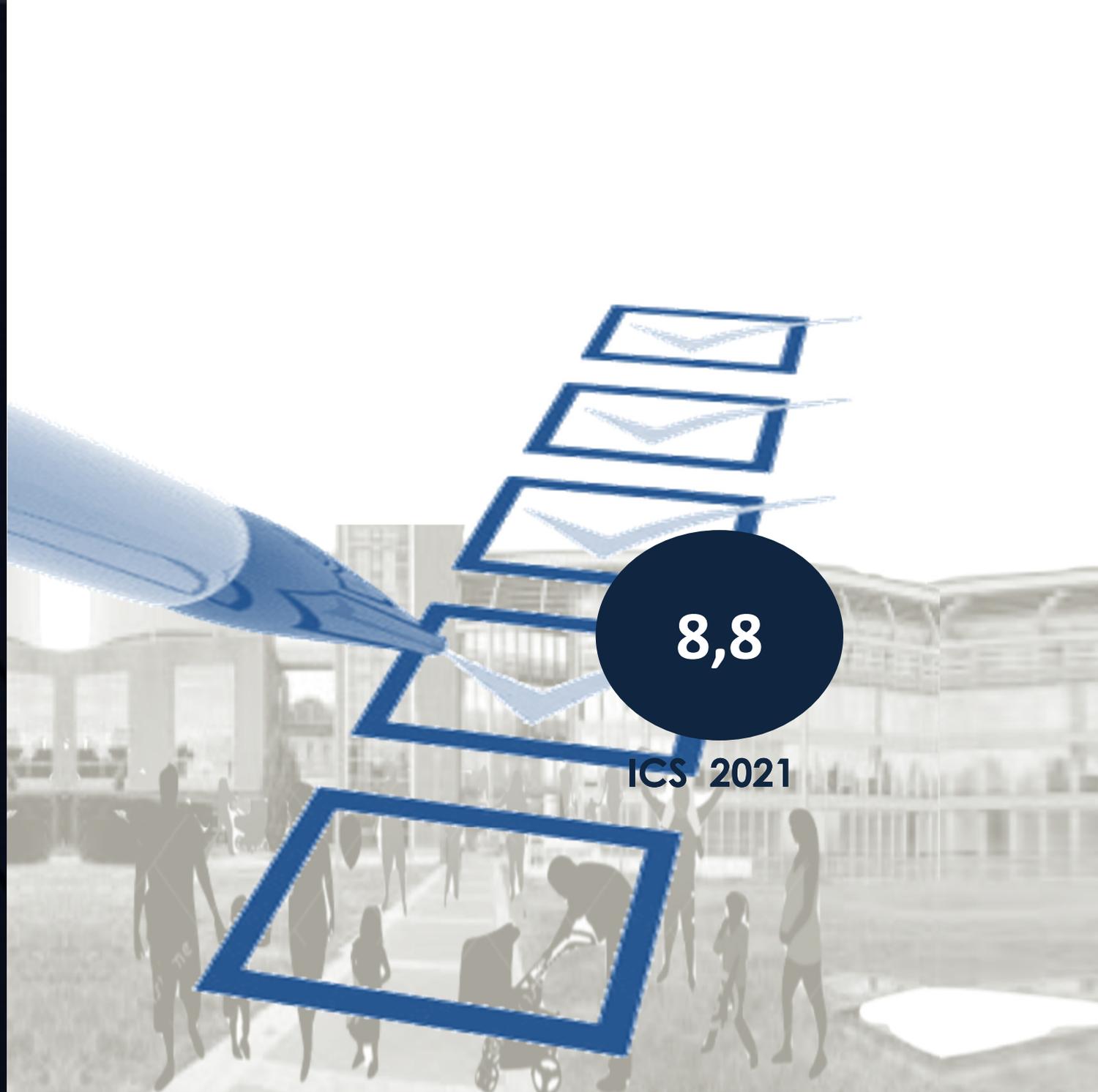


QUALITA' PERCEPITA

VALUTAZIONE MEDIA DEL SERVIZIO
PER FASCE DI VOTO
(NUMERO UTENTI PER GRUPPI DI VOTO).
SOLO NR 4 UTENTI HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO COMPLESSIVO
NEGATIVO SUL SERVIZIO



ICS
INDICE
DI CUSTOMER SATISFACTION



8,8

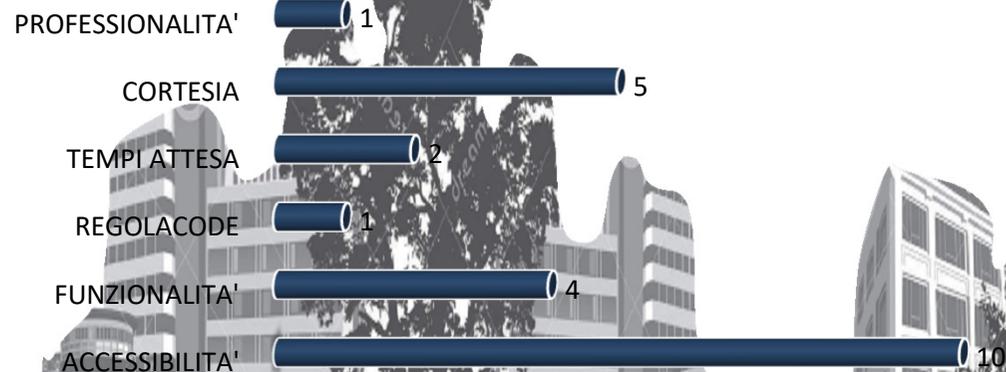
ICS 2021

IMPORTANZA

COME PER GLI ANNI PRECEDENTI, LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE SU CONFERMA LA VARIABILE DETERMINATE DELLA QUALITA' PER I CITTADINI UTENTI. SI SONO ESPRESI CIRCA LA META' DEGLI UTENTI. (NUMERI DI VOTI ESPRESI)



ATTESE DELUSO DA



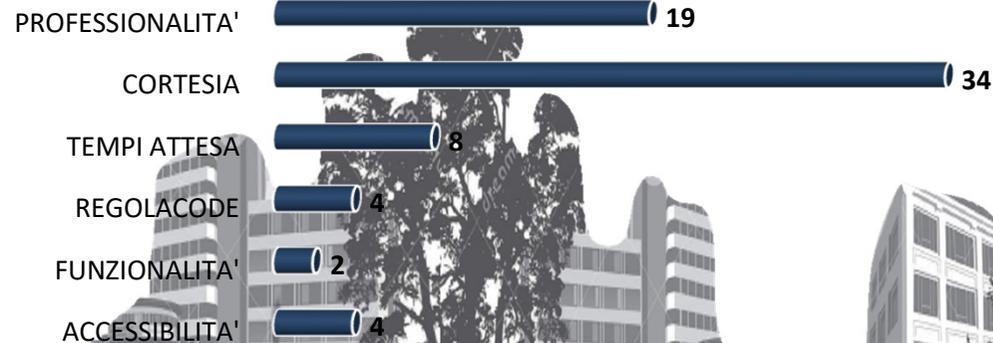
ALTRO:

- ✓ Tempo di attesa per appuntamento rinnovo carta di identità
- ✓ Possibilità di prenotare nel breve periodo
- ✓ Organizzazione
- ✓ Attesa
- ✓ Tempi di attesa
- ✓ Attesa prenotazione CIE
- ✓ Attesa data appuntamento (2)
- ✓ Troppa coda, accessibilità
- ✓ Appuntamenti lontani
- ✓ Tempistica prenotazione
- ✓ Possibilità di prenotare nel breve periodo
- ✓ Difficile reperibilità telefonica
- ✓ Tempo di attesa prima dell'appuntamento (2)
- ✓ Parcheggio esterni (3)
- ✓ Tempi di attesa per appuntamento carta d'identità ,
- ✓ Zero accessibilità a spray disinfettanti prima di accedere alla postazione
- ✓ Fila Spid
- ✓ Al punto consegna documenti l'impiegata tratta poco gentilmente le persone di colore con difficoltà linguistica, con le persone italiane si comporta diversamente
- ✓ Pagamento con bancomat non funzionante
- ✓ Campanello
- ✓ nessuna (10)

LE DELUSIONI, SEPPUR
CONTENUTE IN NUMERO,
PROVENGONO - COME NEGLI ANNI
PRECEDENTI -DALL'ACCESSIBILITA'

NB: RISPOSTA MULTIPLA

ATTESE POSITIVAMENTE SORPRESO DA



ALTRO:

- Attesa/Tempi attesa (10)
- Attesa inferiore a due minuti
- Rapidità (5)
- Tempestività / velocità (2)
- Tempistiche (2)
- Velocità di chiamata allo sportello
- Rapidità durante il servizio agli sportelli
- Velocità (2) e fluidità
- Velocità in loco
- Prontezza nelle risposte
- Spiegazione e chiarezza allo sportello A3
- Accoglienza (2)
- Organizzazione entrata
- Organizzazione (6)
- Personale punto tutor (3)
- Efficienza (2)
- Efficacia
- Funzionalità e comfort locali
- L'ordine
- Complimenti, bravissimi!
- Struttura
- Velocità ed efficienza, chiarezza informazioni
- Sollecitudine e cortesia
- Affidabilità
- Velocità nel prendere appuntamento
- Efficienza nelle informazioni
- Puntualità e velocità
- Semplicità
- Comfort
- Rapidità e cortesia
- Disponibilità
- Puntualità
- Tutto (9)

CORTESIA E PREPARAZIONE DEL
PERSONALE LE VARIABILI CHE HANNO
PIU' SORPRESO GLI UTENTI.
IN LINEA CON ANNI PRECEDENTI.
CONTINUIAMO A SORPRENDERE !!!

NB: RISPOSTA MULTIPLA

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

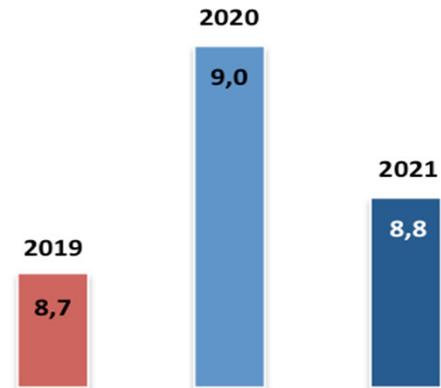
IN TOTALE 20 SUGGERIMENTI DA 18 UTENTI.
DAL CLASSICO SUL PARCHEGGIO, A TEMPI ATTESA E
PRENOTAZIONE.

- ✓ migliorare il parcheggio
- ✓ posti parcheggio dedicati per chi deve richiedere il permesso disabili/ questionario di customer satisfaction più breve
- ✓ manca un posteggio gratuito/ pessimo ricircolo aria, è stagnante
- ✓ è organizzato bene anche se tempi lunghi
- ✓ tempi lunghi di prenotazione carta di identità
- ✓ tempi di attesa lunghissimi per appuntamenti online
- ✓ meno attesa
- ✓ no, personale qualificato e disponibile
- ✓ rimettere un punto infomobility /vigili per il pubblico
- ✓ avere la possibilità di prendere appuntamento nel breve periodo
- ✓ più appuntamenti prenotabili
- ✓ snellire i tempi per carta di identità
- ✓ miglior organizzazione per appuntamenti
- ✓ servizio bancomat più efficace
- ✓ 1.Ci vorrebbe un punto di ascolto per le proposte dei cittadini sui servizi pubblici, iniziative ecc 2. Maggiore integrazione e inter-operatività con i servizi infomobility (appuntamenti)
- ✓ facilitare le code, si spende troppo tempo
- ✓ aiuto per gli anziani
- ✓ è vero che ho prenotato due mesi prima ma la qualità del servizio paga, complimenti
- ✓ tutto a posto!

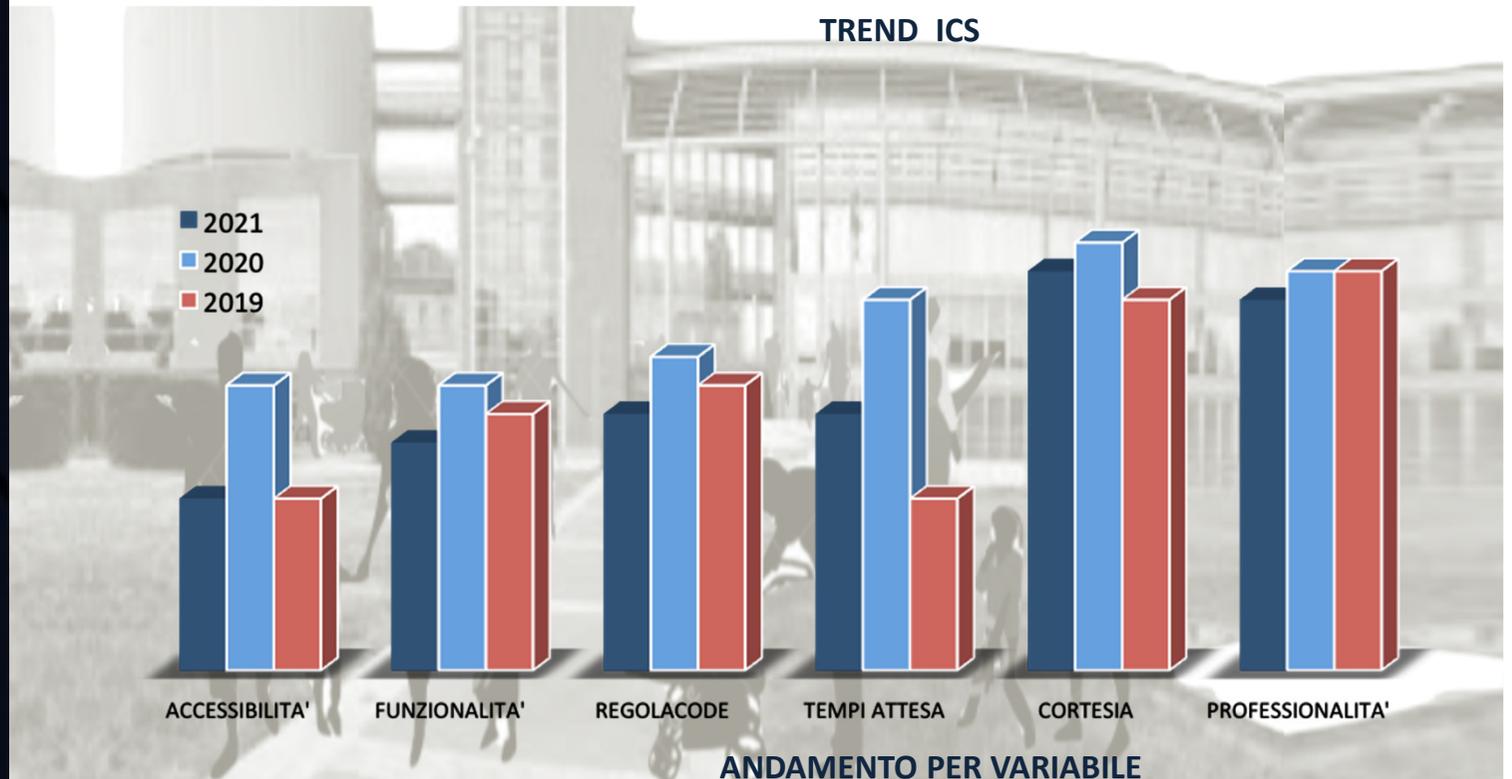


APPROFONDIMENTI: “CONFRONTI NEL TEMPO & TENDENZE”

CONFRONTI QUALITA' PERCEPITA



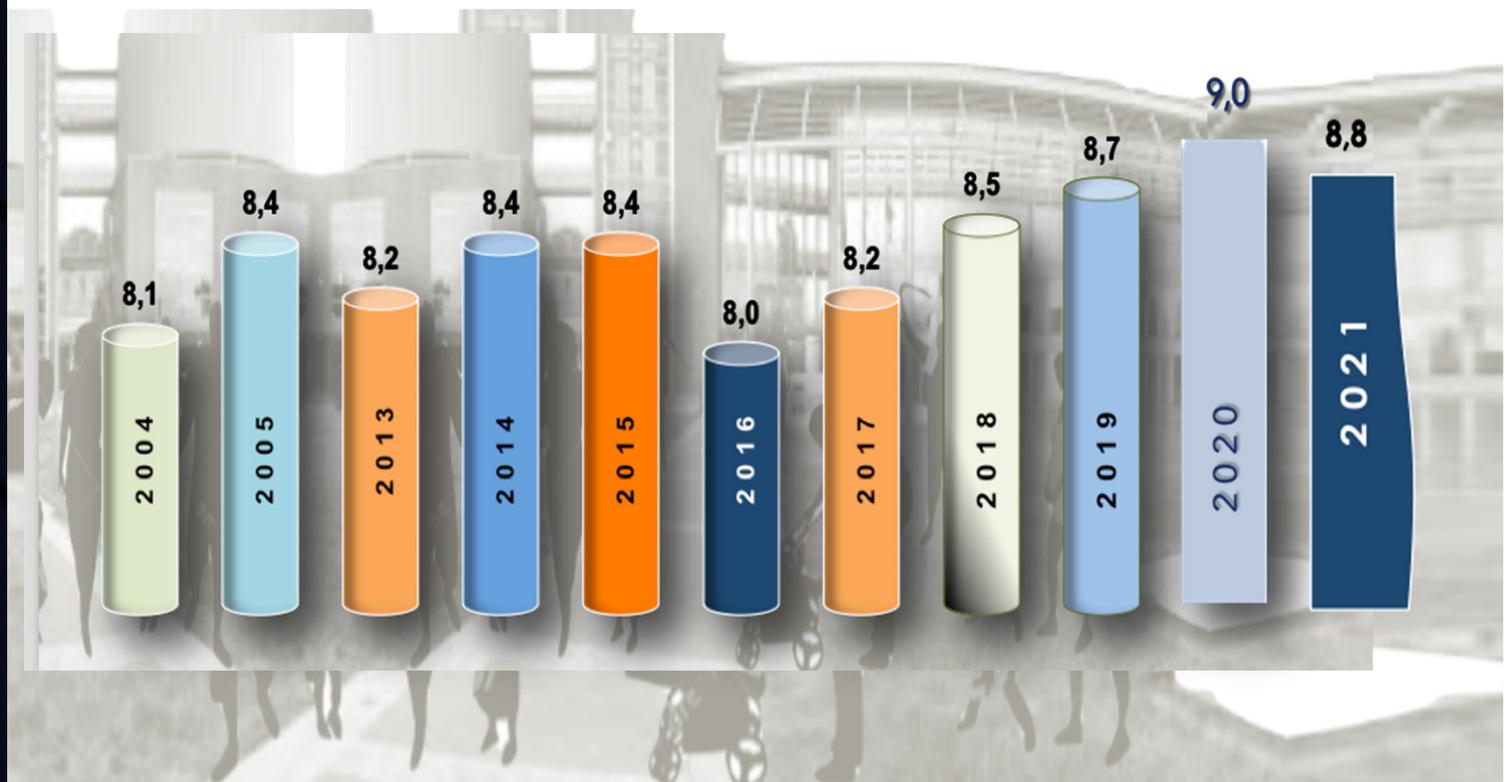
TREND ICS



ANDAMENTO PER VARIABILE

TREND ICS

L'ANDAMENTO NEL TEMPO DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION EVIDENZIA L'ALLINEAMENTO ATTORNO A UN VALORE MEDIO SUPERIORE A 8,5 E UN MANTENIMENTO DI VALORI SUPERIORI NEGLI ULTIMI ANNI DI GESTIONE.



PREPARAZIONE SPORTELLI

come valuta la preparazione e la professionalità del personale dello SPORTELLO che ha utilizzato ?

CORTESIA SPORTELLI

come valuta la cortesia e la gentilezza del personale dello SPORTELLO che ha utilizzato ?

GLI UTENTI-CAMPIONE VALUTANO
- NELLA STRAGRANDE MAGGIORANZA - MOLTO POSITIVAMENTE LA
PREPARAZIONE DEGLI OPERATORI DI SPORTELLO.
E' UNA PERCENTUALE MAGGIORE CHE NEGLI ANNI PRECEDENTI



LA GRANDE MAGGIORANZA DEGLI UTENTI-CAMPIONE APPROVA
LA CAPACITA' DI RELAZIONE DEGLI OPERATORI DI SPORTELLO.
DATO IN LINEA CON ANNI PRECEDENTI





CONCLUSIONI:

“SE NON PUOI MISURARE UNA COSA,
NON PUOI MIGLIORARLA”

CONCLUSIONI

CUSTOMER SATISFACTION 2021

L'accesso al CSC – Centro Servizi al Cittadino di Parma – è filtrato dal Punto Informazioni che ha il compito di accogliere gli utenti, ascoltarne i bisogni, fornire servizi, risposte e informazioni ed orientarli alla fruizione di servizi e Sportelli.

Sin dal 2004 viene condotta da un soggetto terzo una ricerca di Customer Satisfaction che ha il fine di rilevare l'efficacia del servizio, la qualità percepita dai cittadini e attivare eventuali azioni di miglioramento.

La ricerca 2021 è stata realizzata tra metà Novembre e inizio Dicembre.

In questo periodo, la Direzione del CSC ha consentito l'accesso ai servizi del DUC previo appuntamento e, considerata la situazione di emergenza sanitaria, anche direttamente al Punto Informativo per rispondere alle richieste e ai bisogni informativi di cittadini considerato il protrarsi delle restrizioni connesse al Covid.

Sono stati raccolti 273 questionari compilati in autonomia dai cittadini-utenti fruitori dei servizi del Punto Informazioni e degli Sportelli Polifunzionali.

I risultati forniscono un quadro delle percezioni degli utenti e sono una importante occasione di confronto sia tra Ente e Cittadini che tra gestore del servizio Punto Informazioni e Amministrazione per valutare le modalità di erogazione, l'impatto sui cittadini e l'efficacia e qualità dei servizi.

Dalla ricerca sono emersi i seguenti risultati:

- **Profilo utenti:** il campione emerso evidenzia una composizione di cittadini di tutte le classi di età (con prevalenza 36-55 anni), titolo di studio elevato, prevalentemente dipendenti, che si informano sul portale del Comune, stranieri che incidono per 14 %.
- **Comportamenti e Fruizione:** i servizi di Sportello di cui i cittadini hanno fruito nel periodo (per il secondo anno consecutivo condizionato dalla pandemia) sono prevalentemente Anagrafe e Mobilità, vengono con mezzi pubblici e in auto (siamo in inverno) e per buona parte per la 1° volta ad DUC nel semestre.
- **Customer Satisfaction:** la ricerca ha consentito di valutare la soddisfazione degli utenti del servizio Punto informazioni lungo il processo di erogazione. L'Accessibilità ha avuto un giudizio pari a 8,4 (orari e raggiungibilità del DUC, facilità contatto telefonico), la Struttura 8,6 (pulizia, clima, sedute, comfort, rispetto privacy), le Tecnologie 8,9 (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli), l'Organizzazione 9,1 (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore Punto Informazioni), la Cortesia 9,3 (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto, capacità risposta operatori Punto Informazioni) e infine, l'Affidabilità 9,2 (professionalità e competenze personale Punto Informazioni).

La riorganizzazione delle modalità di accesso ai servizi avviata nel 2020 (accesso solo su appuntamento per contenere gli assembramenti) e l'allentamento attivato nel periodo della rilevazione nel 2021 (appuntamenti ma anche accesso diretto al Punto Informazioni) sembra consolidata e positivamente percepita dai cittadini in termini di sicurezza, qualità ed efficacia.

L'indice di Customer Satisfaction si mantiene infatti su valori molto alti (**8,8**) seppure in calo di due decimali rispetto al 2020 riconducibile soprattutto agli aspetti legati ad Accessibilità e Tempi di attesa.

Come per gli anni di rilevazione precedenti, sopra la media gli aspetti 'soft' del servizio (tempi di attesa, professionalità e cortesia degli operatori).

Spazi di miglioramento attesi sono relativi a tempi di attesa e maggiore puntualità.

Il servizio si configura ben centrato se si considerano i risultati generali e che sono state superate le attese negli aspetti più importanti per la qualità secondo gli utenti (professionalità e tempi di attesa).