

2022

CUSTOMER SATISFACTION

PUNTO INFORMAZIONI CSC

COMUNE DI PARMA

MEDIA GROUP 98



INTRODUZIONE:

METODOLOGIA & CONTESTO

LA RICERCA

CUSTOMER SATISFACTION

La ricerca di Customer Satisfaction fa parte di un programma di monitoraggio del servizio erogato che valuta - sin dal 2004 - la soddisfazione degli utenti del Punto Informazioni presso il CSC - Centro Servizi al Cittadino Comune di PR.

E' curata da un ente terzo (QUOS) ed è uno strumento di ...

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

INDICE

1. Introduzione Metodologica
2. Campione & Comportamenti utenti
3. Risultati di Customer Satisfaction
4. Trend & Approfondimenti
5. Conclusioni

REFERENZE RICERCA

- ✓ Mediagroup98 (www.mediagroup98.com)
- ✓ Resp ricerca: Gianni Bartolotti/QUOS
- ✓ Gestione:
Resp Sede Parma di MDG98: Adriano Dallasta
Coordinamento Punto Informazioni: Cecilia Bandini
- ✓ Tracciabilità Doc: CS-DUC_finale_2022_val

NOTE METODOLOGICHE

METODOLOGIA

La ricerca è stata organizzata a inizio Novembre; la rilevazione è stata condotta tra inizio e fine **Dicembre 2022**.

Il questionario di ricerca è stato definito sulla base del modello standard utilizzato negli anni precedenti e revisionato in correlazione alla 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 alla fine del servizio erogato al Punto informazioni del DUC.

La compilazione è avvenuta in modalità *auto-somministrazione* da parte degli utenti che hanno provveduto autonomamente a compilare il questionario e poi depositarlo nell'apposito box di 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, 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

DAL 18/05 AL 19/08/2020

IL DUC RIAPRE E 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

19/03 - 17/05/20
DUC CHIUSO.

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

DA NOVEMBRE 2021 :
ALLENATO L'ACCESSO
CONTINGENTATO E SU
APPUNTAMENTO.

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

NOV
2022

A C C E S S O S U
A P P U N T A M E N T O

ACCESSO SU APPUNTAMENTO
E PRATICAMENTE LIBERO PER
I CITTADINI CHE HANNO
BISOGNO DI INFORMAZIONI.

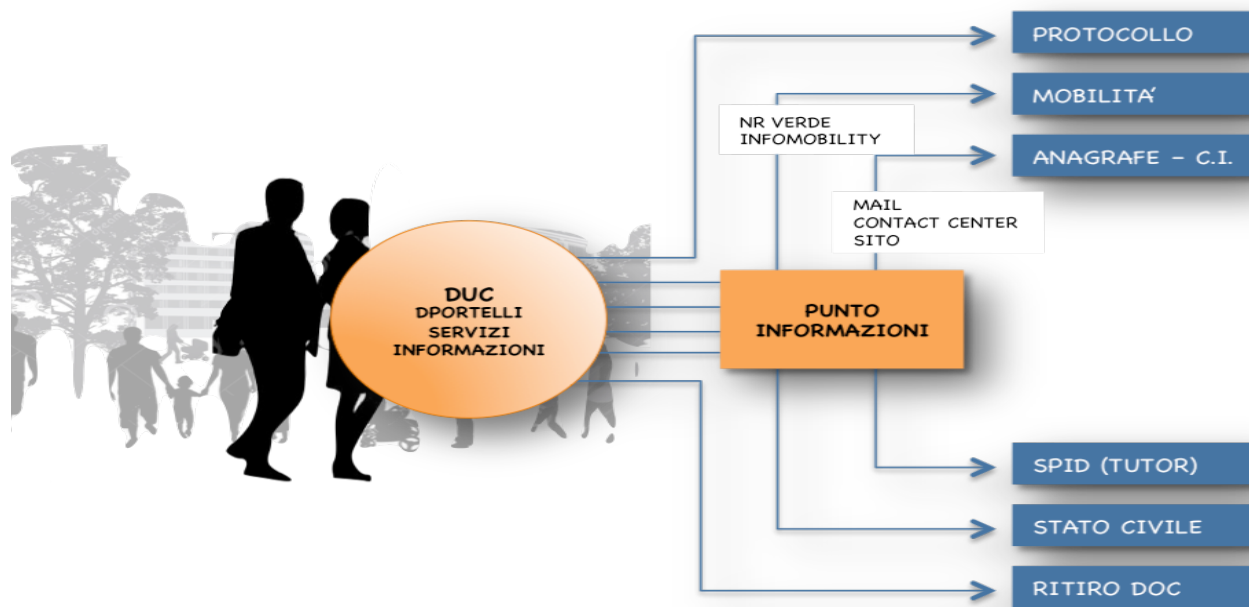
CUSTOMER JOURNEY MAP

IL PUNTO INFORMAZIONE ...

- ✓ FILTRA L'ACCESSO AI SERVIZI DUC
- ✓ SERVE IL RESTO DELL'UTENZA SU ANAGRAFE, PRENOTAZIONE PASSAPORTI, TESSERINI CACCIA E SPID (TUTORAGGIO) 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





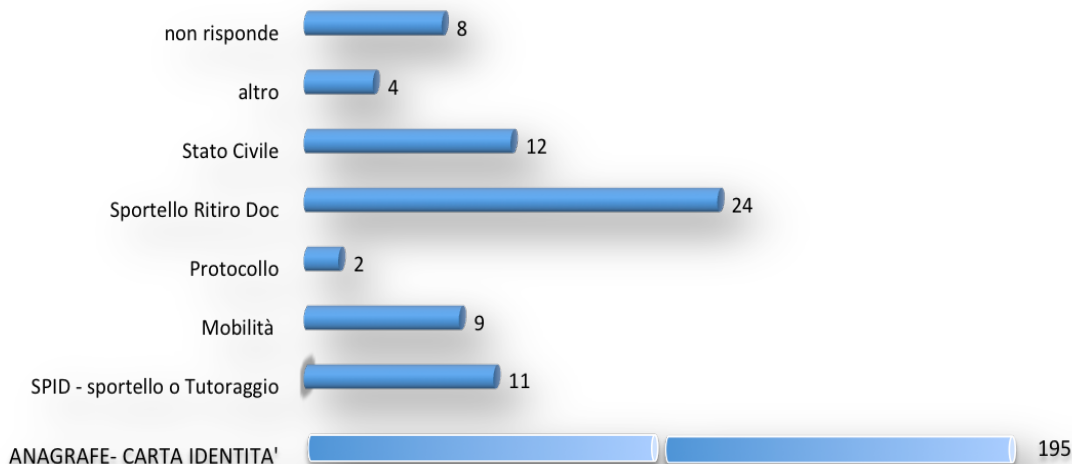
CAMPIONE

SERVIZI UTILIZZATI

Quale servizio-sportello ha utilizzato oltre al Punto Informazioni ?

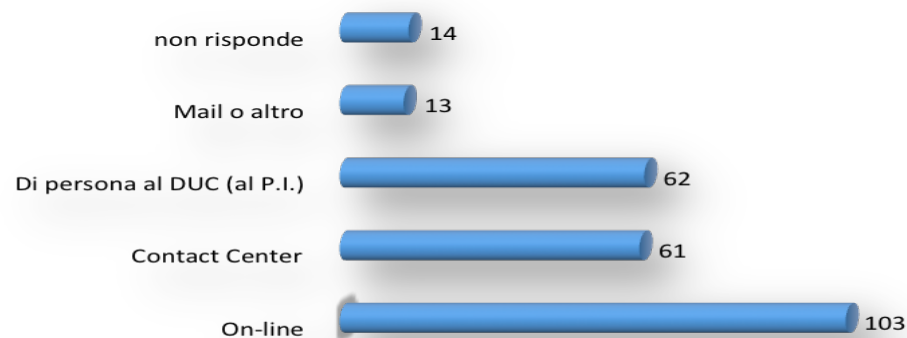
IL CAMPIONE È RAPPRESENTATO PREVALENTEMENTE DA UTENTI ANAGRAFE/CIE (76 %). IL CAMPIONE È IN LINEA CON I FLUSSI AI SERVIZI DEL PERIODO E CON IL CAMPIONE 2020 E 2021 (ANNI RESTRIZIONI COVID). IL 7% DEGLI UTENTI HA FRUITO DI 2 O PIÙ SERVIZI.

Numeri risposte - Risposta multipla



L'APPUNTAMENTO VIENE FISSATO PREVALENTEMENTE ON-LINE (43 % DEI CASI). RISPETTO AL 2021 È DIMINUITO IL CONTATTO ATTRAVERSO IL CENTRALINO ED È CRESCIUTO QUELLO DI PERSONA.

Numeri risposte - Risposta multipla



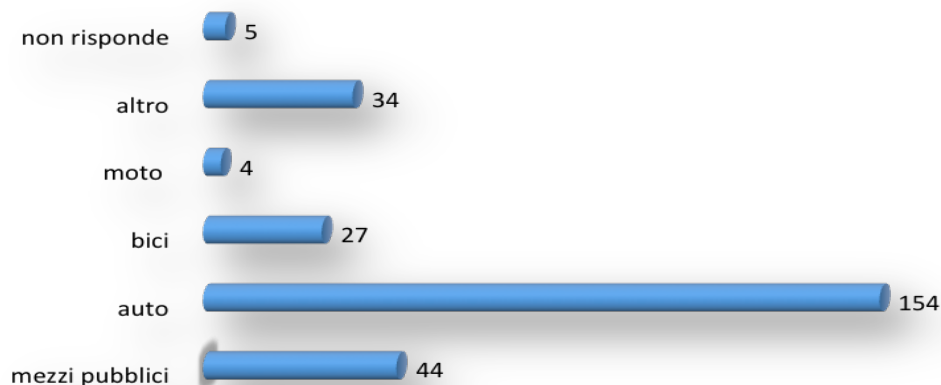
MODALITA' DEFINIZIONE APPUNTAMENTO

Come ha fissato l'appuntamento ?

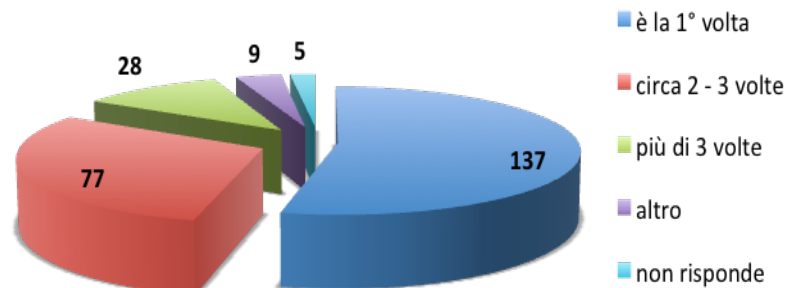
MOBILITA'

come ha raggiunto il CSC ?

OLTRE LA META' DEGLI UTENTI RAGGIUNGE IL DUC IN AUTO, SEGUONO I MEZZI PUBBLICI (12 %) E LA BICI (IN ALTRO). DATO IN LINEA CON IL 2021, MENTRE NEL 2020 ERANO PREVALSI I 'MEZZI'.



NEGLI ULTIMI 6 MESI QUASI UN TERZO DEGLI UTENTI E' GIA' STATO AL DUC. IL DATO RIFERISCE SIA DELLE RIPETIZIONI PER 'ESAUDIRE' IL SERVIZIO CHE DELLA PRESENZA NEL TEMPO.

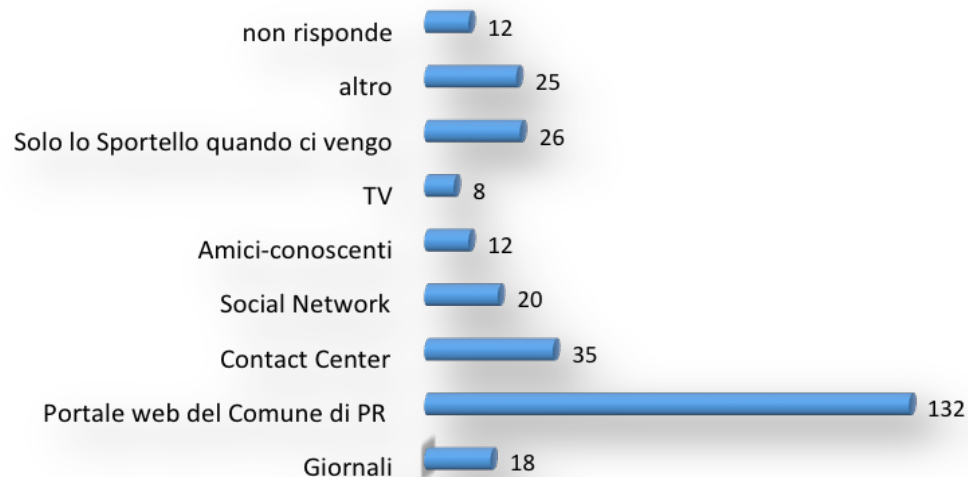


COMUNICAZIONE

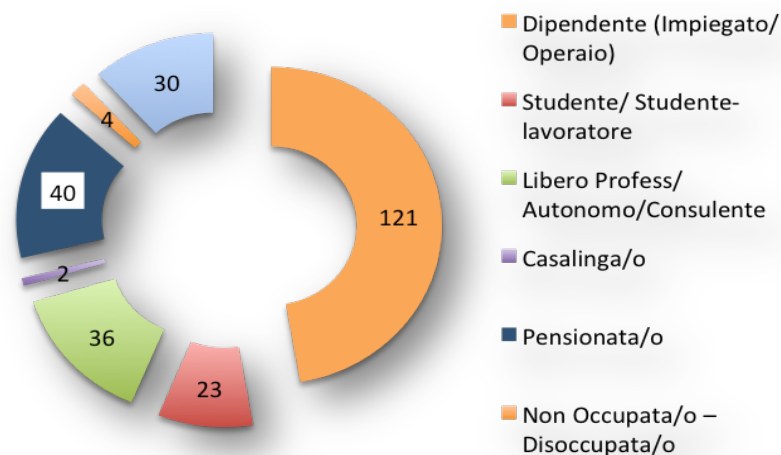
Il cittadino, per informarsi sui servizi e sul Comune quali canali e strumenti conosce e/o utilizza ... ?

LA META' DEGLI UTENTI SI INFORMA SUL PORTALE DEL COMUNE DI PARMA.
I RISULTATI SONO COERENTI CON LE RILEVAZIONI DEGLI ANNI PRECEDENTI

Risposta multipla



STRAGRANDE MAGGIORANZA DI DIPENDENTI.
SONO COMUNQUE RAPPRESENTATE TUTTE LE CLASSI OCCUPAZIONALI

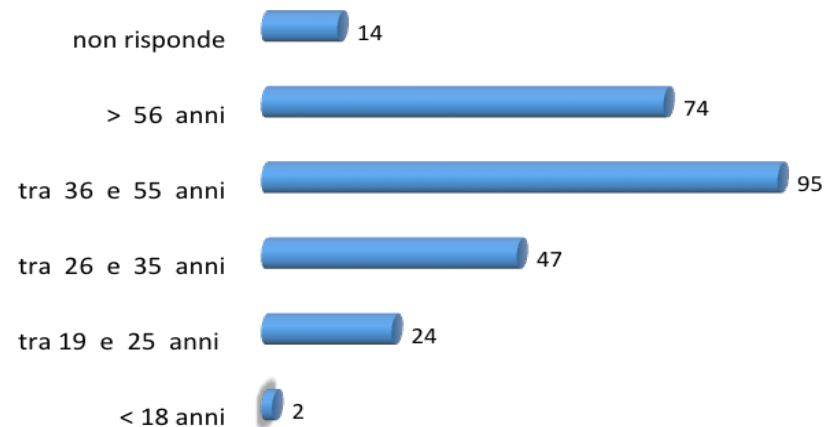


OCCUPAZIONE

ETA'
MEDIA

TITOLO
DI STUDIO

LA FASCIA 36 – 55 ANNI RAPPRESENTA IL 40 % DEL CAMPIONE.
DATI IN LINEA CON GLI ANNI PRECEDENTI

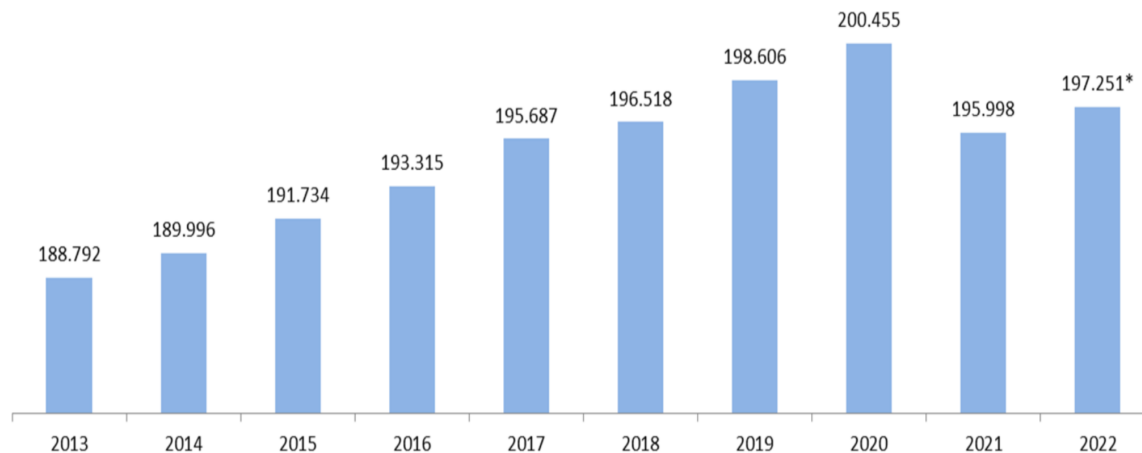


TASSO DI SCOLARITA' MOLTO ELEVATO.
ALTO ANCHE RISPETTO AL 2021, MA COERENTE CON ANNI PRECEDENTI.
CONSISTENTE IL NUMERO DI LAUREATI

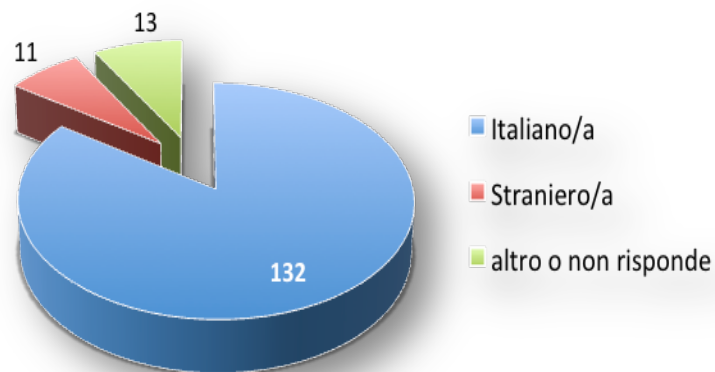


CITTADINANZA

TREND POPOLAZIONE COMUNE DI PARMA DAL 2013



NEL COMUNE, LA POPOLAZIONE RESIDENTE E' IN LEGGERA RIPRESA DOPO IL CROLLO COVID. LA COMPONENTE STRANIERA È CA. DEL **13-14 %** ED HA ALIMENTATO LA CRESCITA SOSTENUTA DEI RESIDENTI DAL 2004 SINO ALL'AVVENTO DELLA PANDEMIA. PROBABILMENTE CAMPIONE SOTTO-STIMATO RISPETTO A RESIDENTI E PRESENZE EFFETTIVE.





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, DELLE INFORMAZIONI RACCOLTE E IN BASE AL CONTESTO, ALLA COMUNICAZIONE E ALLE 'PROMESSE' DELL'ENTE.

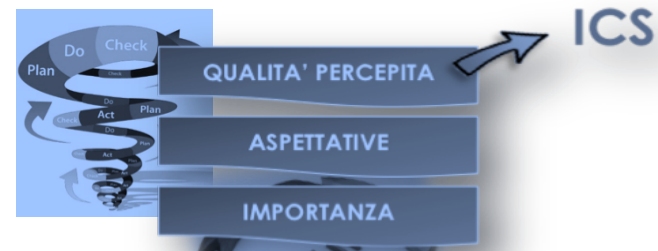
LA **QUALITA' PERCEPITA** E' INVECE LA VALUTAZIONE CHE L'UTENTE DA' DEL SERVIZIO RICEVUTO: PER FRUIRE DEL SERVIZIO L'UTENTE COMPIE UN PERCORSO CHE INIZIA CON IL SUO ARRIVO AL CSC E SI CONCLUDE QUANDO TORNA IN UFFICIO O A CASA.

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 TRA 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' - ACCESSO

Accessibilità & Orari

(facilità contatto telefonico, raggiungibilità Duc, orari-giornate di apertura del CSC e per l'appuntamento)

STRUTTURA - SPAZI

Funzionalità & Comfort locali

(disponibilità sedute, pulizia, clima, rispetto privacy)

TECNOLOGIE - REGOLACODE

Regolacode e Accesso ai Servizi

(chiarezza e comprensione del Regola-code e visibilità Punto Informazioni e Sportelli)

ORGANIZZAZIONE SERVIZIO – TEMPI DI ATTESA

Tempi di Attesa al Punto Informazioni

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

CORTESIA – ASCOLTO OPERATORI PI

Cortesia & Capacità ascolto operatori Punto Informazioni

(accoglienza, stile, gentilezza, ascolto e capacità di risposta)

AFFIDABILITA' – COMPETENZA OPERATORI PI

Professionalità & Competenze operatori Punto Informazioni

(completezza e chiarezza delle informazioni e tempo dedicato all'utente)

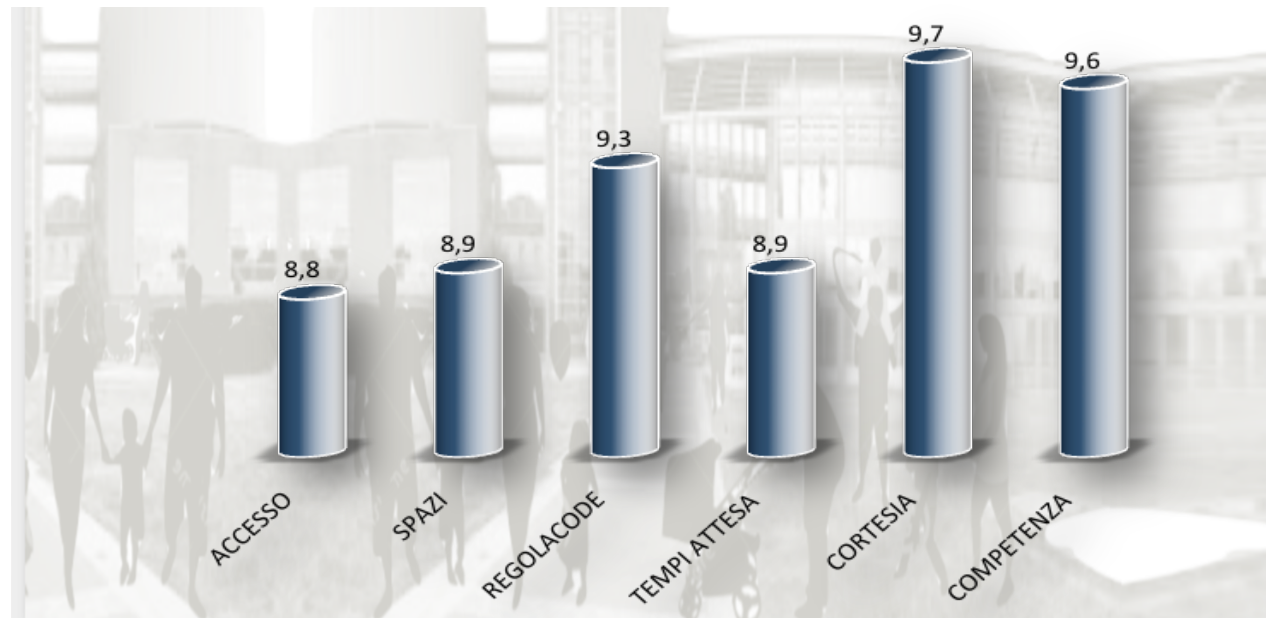


QUALITA' PERCEPITA

CORTESIA E PREPARAZIONE DEL PERSONALE DEL PUNTO INFORMAZIONI
LE VARIABILI MEGLIO VALUTATE DAGLI UTENTI.

ASPETTI SOFT DEL PROCESSO (TEMPI ATTESA E PERSONALE)
CON VALORI IN MEDIA PIU' ALTI
DEGLI ASPETTI STRUTTURALI (ACCESSO, SPAZI E REGOLACODE)

VALUTAZIONE DEL SINGOLO ASPETTO DEL SERVIZIO SU SCALA 1-10



ICS

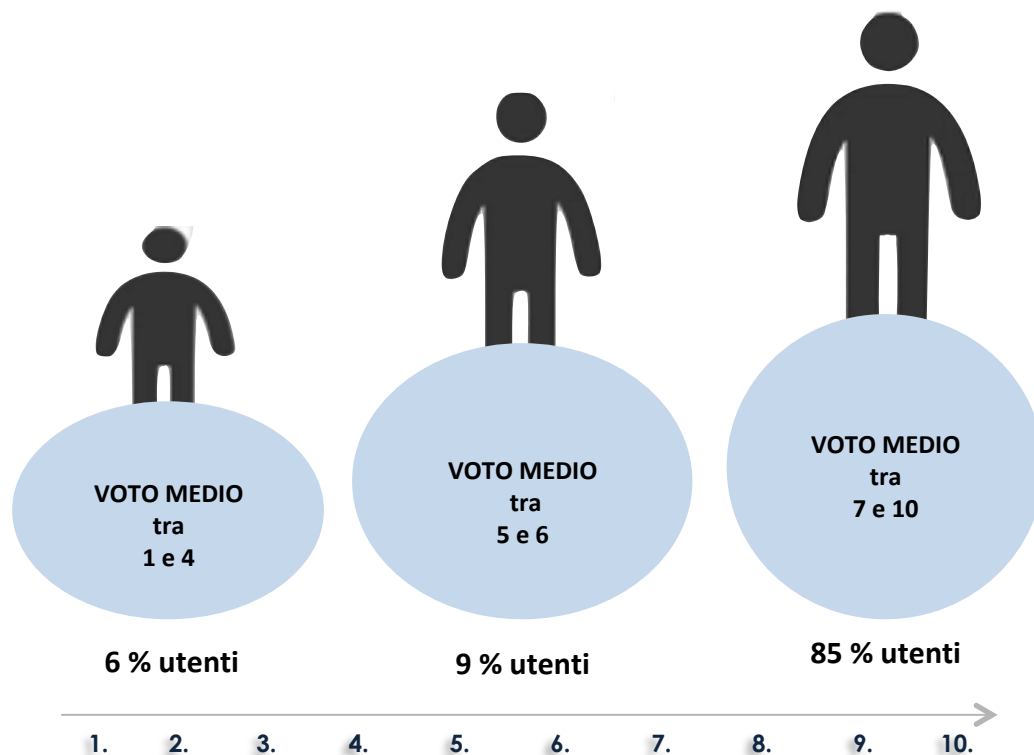
INDICE EUROPEO
DI
CUSTOMER
SATISFACTION



QUALITA' PERCEPITA FASCE DI VOTO

VALUTAZIONE MEDIA DEL SERVIZIO
PER FASCE DI VOTO
(NUMERO UTENTI PER GRUPPI DI VOTO).

IL 6% DEGLI UTENTI HA ESPRESSO UN GIUDIZIO COMPLESSIVO
NEGATIVO SUL SERVIZIO, L' 85% MOLTO POSITIVO

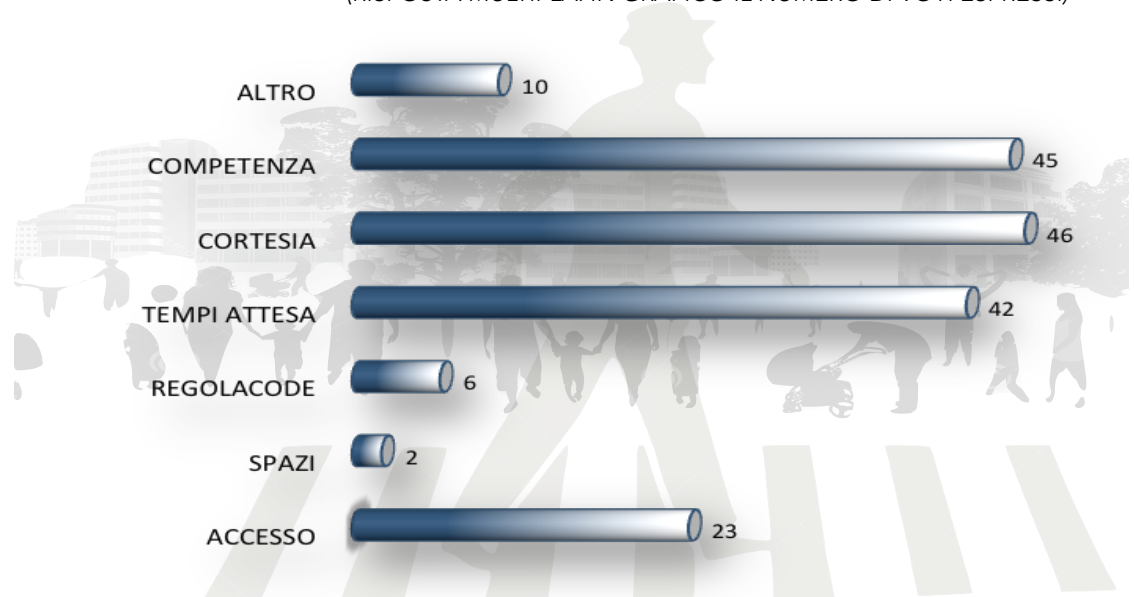


IMPORTANZA PONDERATA

COME PER GLI ANNI PRECEDENTI, LA 'CORTESIA' DEL PERSONALE SI CONFERMA, SECONDO I CITTADINI, LA VARIABILE DETERMINANTE PER LA QUALITA' FINALE DEL SERVIZIO.

IN SENSIBILE CRESCITA LE VARIABILI 'TEMPI DI ATTESA' E 'ACCESSIBILITA'.

SI SONO ESPRESI CIRCA LA META' DEGLI UTENTI.
(RISPOSTA MULTIPLA. IN GRAFICO IL NUMERO DI VOTI ESPRESI)



ALTRE INDICAZIONI:

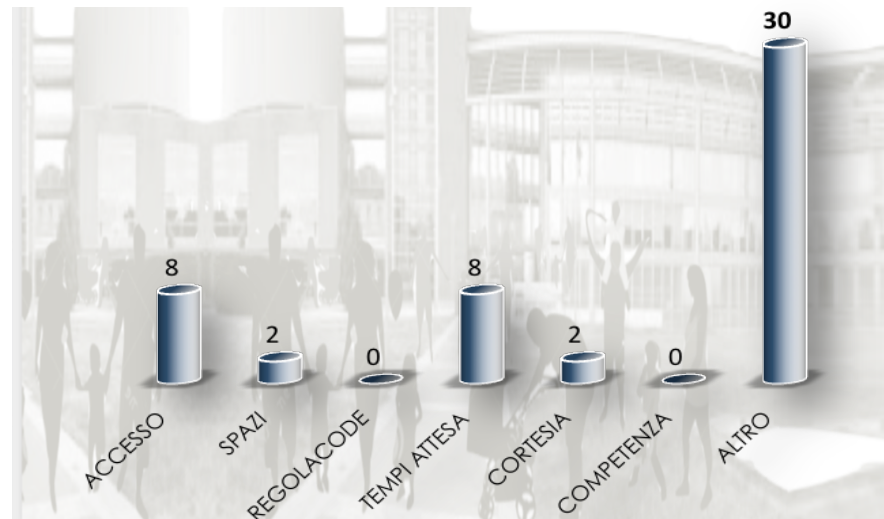
- ✓ OPERATORI
- ✓ LE PERSONE
- ✓ NUMERO OPERATORI
- ✓ ACCOGLIENZA DELLE PERSONE
- ✓ ASCOLTO
- ✓ CAPACITA' DI RISPOSTA
- ✓ APPUNTAMENTI
- ✓ ORGANIZZAZIONE E VELOCITA'
- ✓ RAPIDITA'
- ✓ EFFICIENZA

ATTESE DELUSO DA

LE DELUSIONI AFFERISCONO - COME NEGLI ANNI PRECEDENTI – AD
ACCESSIBILITA' E TEMPI DI ATTESA (TUTTI QUELLI IN 'ALTRO' PRATICAMENTE)

ALTRO:

- ✓ clima freddo (nr 2)
- ✓ parcheggio (nr 2)
- ✓ parcheggi gratuiti
- ✓ traffico
- ✓ lunghe attese
- ✓ tempo d'attesa
- ✓ mesi di attesa
- ✓ tempistiche
- ✓ tempi appuntamento (nr 4)
- ✓ tempo prenotazione
- ✓ tempi per appuntamenti CIE (nr 2)
- ✓ tempi di attesa per prenotazione (nr 2)
- ✓ tempi lunghi per prenotare (nr 2)
- ✓ tempi d'attesa lunghi e discordi tra appuntamento online e orario di accesso agli sportelli
- ✓ tempi di attesa nonostante l'appuntamento
- ✓ la prenotazione online non è diretta ma consente l'accesso all'attesa per l'ufficio "prenotato": non trovo sensata una prenotazione se poi bisogna comunque fare la fila
- ✓ tempistiche per gli appuntamenti, a volte più di 3 mesi, TROPPO!!!
- ✓ tempi di attesa lunghi troppa attesa tra ingresso a sportello e orario di appuntamento
- ✓ al centralino tramite contatto telefonico mi hanno fornito info sbagliate, sono dovuta tornare indietro più volte perché i documenti che mi avevano indicato erano sbagliati
- ✓ possibilità di parlare al telefono zero
- ✓ un poco di attesa per gli sportelli
- ✓ poca professionalità dello sportellista
- ✓ non andava il sito prenotazioni
- ✓ il touch difficile da usare
- ✓ lentezza macchinetta per il pagamento
- ✓ fila normale
- ✓ nulla (o sono stata fortunata!)



NB: RISPOSTA MULTIPLA

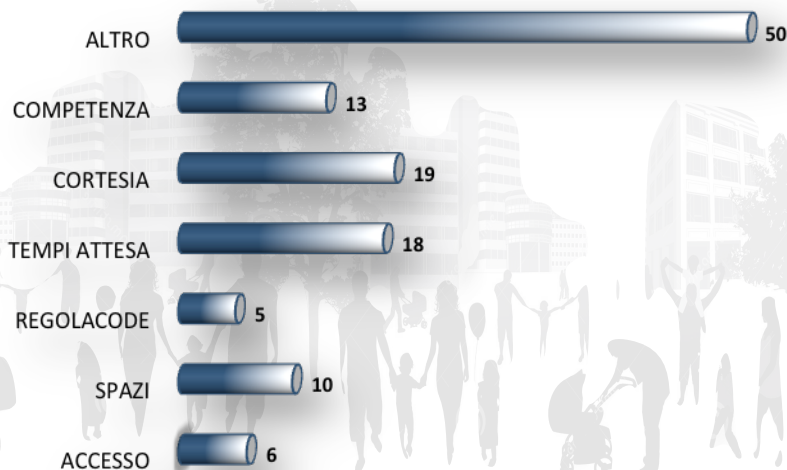
ATTESE POSITIVAMENTE SORPRESO DA

PROFESSIONALITA' & CORTESIA DEL PERSONALE
LE VARIABILI CHE HANNO PIU' SORPRESO GLI UTENTI, COME I TEMPI DI ATTESA
('POLARIZZAZIONE' PERCEZIONE, PERCHE' ANCHE TRA LE DELUSIONI) .
IN LINEA CON ANNI PRECEDENTI.

ALTRO:

- ✓ dipendenti (2)
- ✓ professionalità del personale (2)
- ✓ professionalità e cordialità operatori
- ✓ gentilezza e disponibilità
- ✓ cortesia e cortesia operatori (6)
- ✓ ascolto
- ✓ cortesia e capacità degli operatori
- ✓ cortesia e ascolto
- ✓ accoglienza del personale (nr 2)
- ✓ accoglienza e competenza
- ✓ gentilezza punto informazioni
- ✓ disponibilità di alcuni dipendenti
- ✓ chiarezza
- ✓ cortesia e tempi di attesa
- ✓ cordialità
- ✓ competenza, accoglienza, velocità
- ✓ erogazione servizio
- ✓ pagamento con totem
- ✓ tempi d'attesa (3)
- ✓ tempi
- ✓ organizzazione (4)
- ✓ orario rispettato
- ✓ accessibilità e orari
- ✓ velocità per documenti
- ✓ regole
- ✓ attesa minima
- ✓ velocità servizio (3)
- ✓ velocità servizio il giorno dell'appuntamento
- ✓ semplicità prenotazione-completezza informazioni
- ✓ nessuna fila, orario rispettato
- ✓ puntualità
- ✓ attesa carta
- ✓ efficienza (4)
- ✓ competenza, struttura confortevole, tempi di attesa
- ✓ praticità
- ✓ tempi di consegna
- ✓ affidabilità

NB: RISPOSTA MULTIPLA



SUGGERIMENTI E PROPOSTE

IN TOTALE CA. 50 SUGGERIMENTI DA CA. 40 UTENTI.
APPUNTAMENTI E TEMPI I TEMI 'CORE'

APPUNTAMENTI & TEMPI:

- ✓ troppo lunga l'attesa per un appuntamento e troppo macchinoso via internet
- ✓ ho dovuto fare due tentativi e chiamare per telefono. Mi hanno chiamato dopo 10 gg
- ✓ appuntamenti più rapidi (nr 5)
- ✓ aumentare il numero di appuntamenti per la CIE. Ho aspettato due mesi
- ✓ mettere più appuntamenti a disposizione
- ✓ più velocità, ho aspettato due mesi
- ✓ maggiore disponibilità per prenotare online
- ✓ maggior rispetto degli orari degli appuntamenti e gentilezza del punto informazioni
- ✓ ci sono due code per avere il numero (prenotati e non) ma sono stati fatti passare avanti tutti quelli senza appuntamento rispetto a me che lo avevo
- ✓ tempi di prenotazione e prestazione
- ✓ meno burocrazia più risposte certe per non dover tornare mille volte
- ✓ troppa attesa per lo sportello
- ✓ ridurre drasticamente i tempi per il rinnovo della carta di identità in modo da non dover ricorrere alla procedura d'urgenza
- ✓ rifatto la Carta Id. per furto: ho aspettato 10 gg. Per questi casi serve disponibilità immediata
- ✓ diminuire vari tempi d'attesa
- ✓ bisognerebbe poter esaudire in tempi più brevi le richieste dei cittadini.

ALTRO:

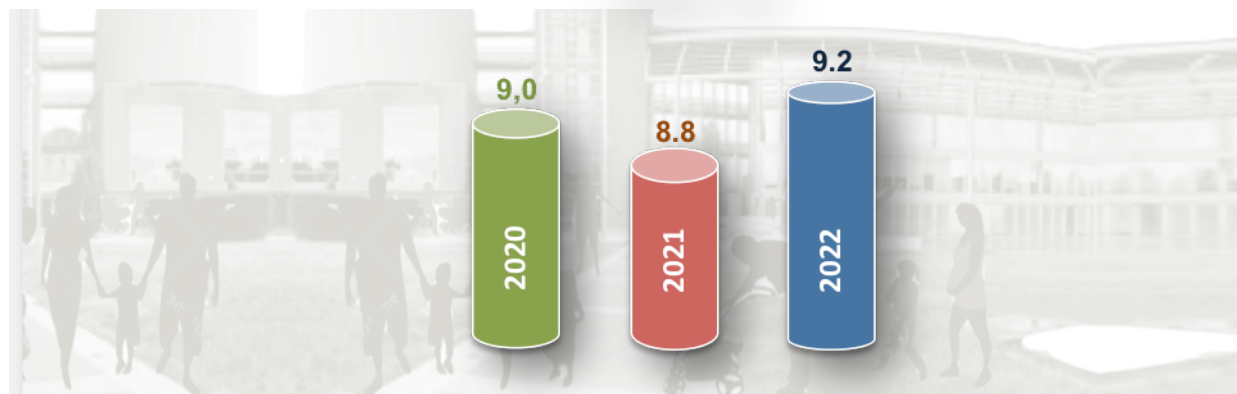
- ✓ parcheggi gratuiti
- ✓ personale in sala (nr 2)
- ✓ servizi di pagamento più efficaci
- ✓ aiutare le persone a fare i lavori elettronici soprattutto nel pagamento
- ✓ proporre l'azione pagamento online anticipato
- ✓ tenete sempre presente che la cortesia e disponibilità è fondamentale
- ✓ possibilità di parlare al telefono o tramite mail
- ✓ evitare tutti i passaggi telefonici
- ✓ sistema della numerazione non immediato per anziani
- ✓ troppi sportelli chiusi
- ✓ rendere più efficienti le macchinette per pagare
- ✓ ripristinare servizio al cittadino senza tempi biblici
- ✓ meno burocrazia (nr 2)
- ✓ più efficienza
- ✓ possibilità di aumentare il download dei documenti online
- ✓ gentilezza, calma e pazienza
- ✓ informare meglio chi risponde o chiama al telefono
- ✓ call center con persone fisiche, niente risosta automatica, sito web più semplice
- ✓ aumentare la temperatura
- ✓ va bene così (nr 4)
- ✓ tutto perfetto.



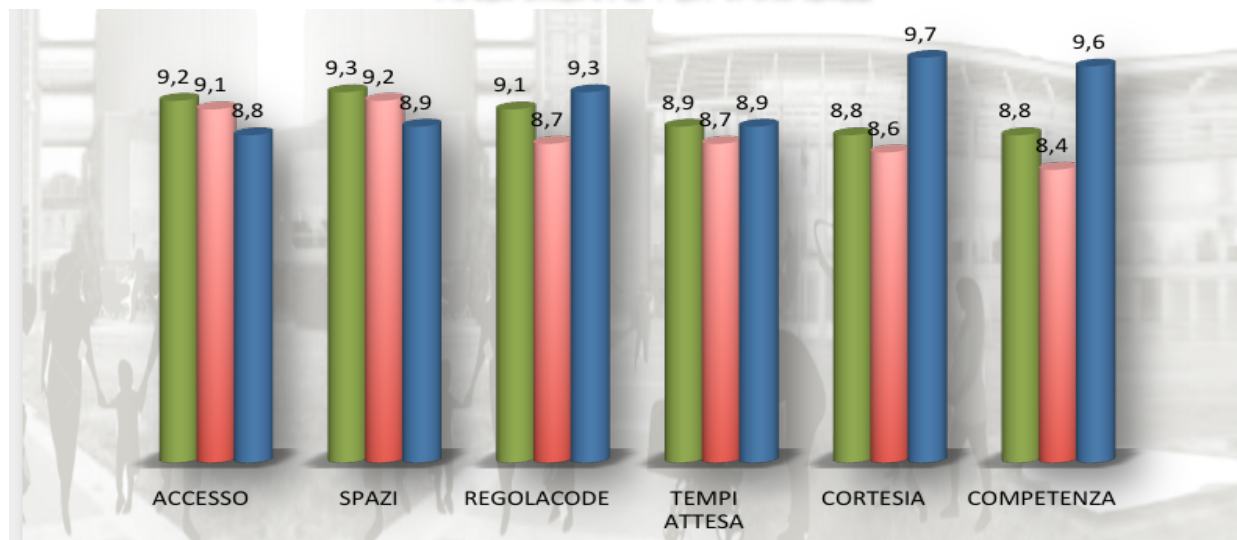
APPROFONDIMENTI: “CONFRONTI NEL TEMPO & TENDENZE”

CONFRONTI QUALITA' PERCEPITA

TREND ICS

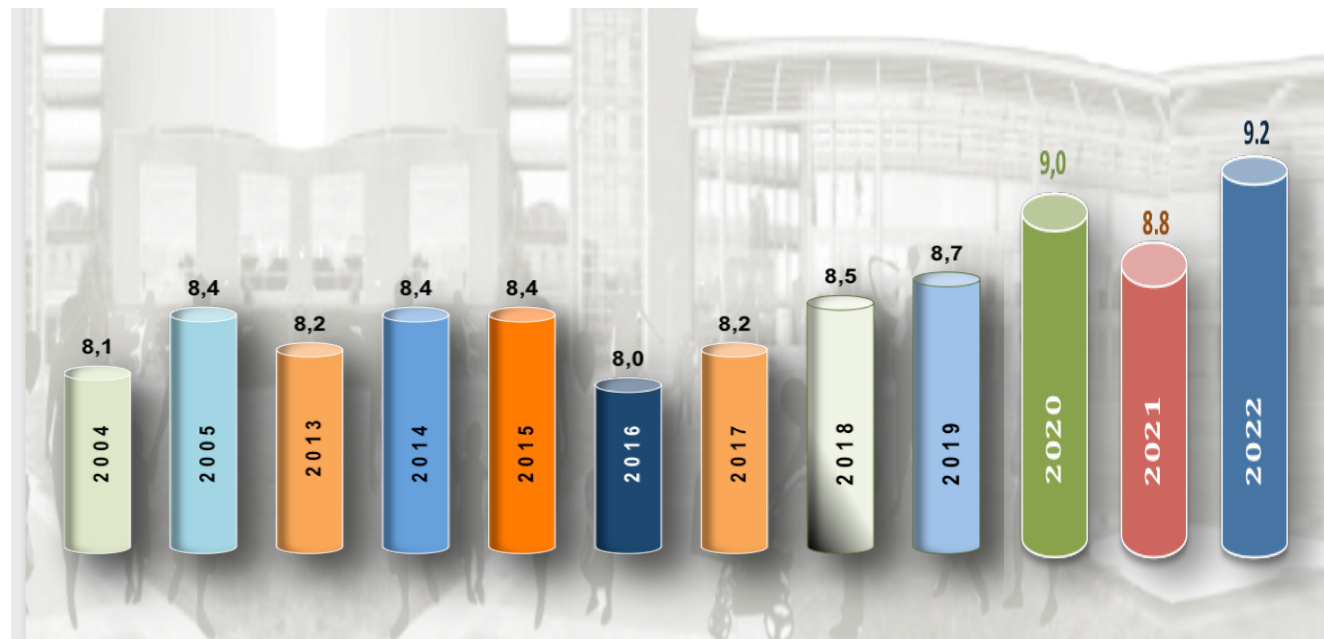


ANDAMENTO PER VARIABILE



TREND ICS

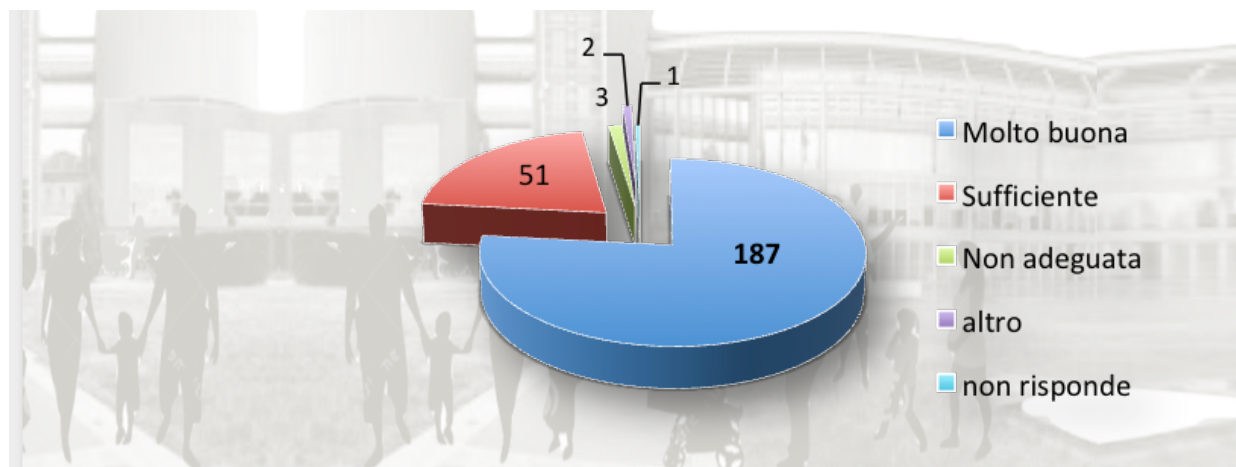
L'ANDAMENTO NEL TEMPO DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION EVIDENZIA
L'ALLINEAMENTO ATTORNO A UN VALORE MEDIO PARI A 8,5
E UN TREND ICS DI VALORI SUPERIORI NEGLI ULTIMI ANNI DI GESTIONE



PREPARAZIONE SPORTELLI

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

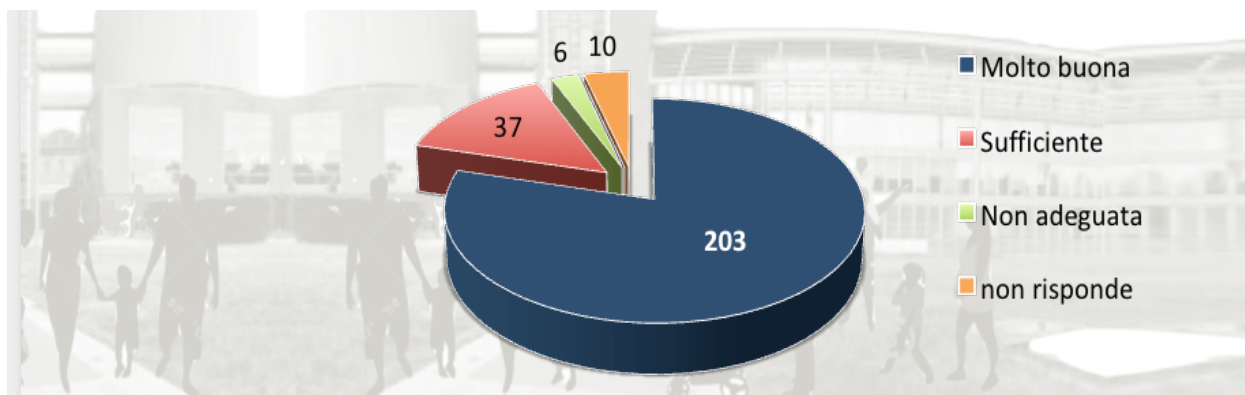
GLI UTENTI-CAMPIONE VALUTANO
- NELLA STRAGRANDE MAGGIORANZA - MOLTO POSITIVAMENTE LA
PREPARAZIONE DEGLI OPERATORI DI SPORTELLO



CORTESIA SPORTELLI

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

LA GRANDE MAGGIORANZA DEGLI UTENTI-CAMPIONE VALUTA MOLTO
BUONA LA CAPACITA' DI RELAZIONE DEGLI OPERATORI DI SPORTELLO





CONCLUSIONI:

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

CONCLUSIONI

CUSTOMER SATISFACTION

2021

La ricerca di Customer Satisfaction fa parte di un programma di monitoraggio che valuta - sin dal 2004 - l'attività svolta dal PI - Punto Informazioni presso il Centro Servizi al Cittadino Comune di PR.

Il Punto Informazioni ha il compito di accogliere gli utenti, ascoltarne i bisogni, fornire servizi, risposte e informazioni ed orientarli alla fruizione degli Sportelli e, quindi, fa da filtro all'accesso al Centro Servizi al Cittadino di Parma.

La Ricerca ha quindi il fine di rilevare l'efficacia del servizio, la qualità percepita dagli utenti-cittadini e attivare azioni di miglioramento.

Sono stati raccolti - tra inizio e fine Dicembre 2022, nr 256 questionari compilati in autonomia dai cittadini-utenti che hanno fruito 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 PI 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 molto elevato, prevalenza di dipendenti, utenti che si informano sul portale del Comune e una componente utenti stranieri in diminuzione.
- **Comportamenti e Fruizione:** la modalità di accesso ai servizi, attivata in periodo Covid dal 2021, prevede l'accesso ai servizi del DUC previo appuntamento e direttamente al PI per rispondere alle richieste e ai bisogni informativi dei cittadini. I servizi di Sportello di cui i cittadini hanno fruito nel periodo di rilevazione sono prevalentemente Anagrafe e Mobilità, vengono in auto (siamo in inverno) e per buona parte una sola volta ad DUC nel semestre.
- **Customer Satisfaction:** la ricerca ha consentito di valutare la soddisfazione degli utenti del servizio PI lungo il processo di erogazione. L'Accessibilità ha avuto un giudizio pari a 8,8 (orari e raggiungibilità del DUC, facilità contatto telefonico), la Struttura 8,9 (pulizia, clima, sedute, comfort, rispetto privacy), le Tecnologie 9,3 (chiarezza Regolacode e Visibilità Sportelli), l'Organizzazione 8,9 (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore PI), la Cortesia 9,7 (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto, capacità risposta operatori PI) e infine, l'Affidabilità 9,6 (professionalità e competenze del personale PI).

La riorganizzazione delle modalità di accesso ai servizi avviata nel 2020 (accesso solo su appuntamento per contenere gli assembramenti in periodo Covid) e l'allentamento attivato dal 2021 (su appuntamento 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 cresce sino al **9,2** (l'ICS più alto di sempre al PI).

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 alle modalità di gestione degli appuntamenti e ai tempi di attesa. In sintesi, 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, cortesia e tempi di attesa).