

PUNTO INFORMAZIONI

DIREZIONALE UNICO COMUNALE - COMUNE DI PARMA



CUSTOMER SATISFACTION 2017

MEDIAGROUP98

Obiettivi

La ricerca sulla soddisfazione degli utenti del Centro Servizi al Cittadino di Parma viene realizzata ogni anno sin dal 2013 ed è uno strumento di ...

- Ascolto dei cittadini
- Rilevazione modalità di fruizione dei servizi,
- Monitoraggio periodico e Valutazione della Qualità ed Efficacia del servizio erogato dal Punto Informazioni
- Confronto con la Direzione del Servizio dell'Ente e con il Personale Punto Informazione su gestione operativa e risultati.

Metodologia

Il modello utilizzato è Satisfaction (In&Co 2010®, elaborazione ServQual/Parasuraman) che misura la qualità attraverso la misurazione delle diverse variabili che compongono il servizio: esse sono definite lungo il processo di erogazione, da quando il cittadino arriva al DUC sino a quando esce.

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

- individuazione servizi erogati
- definizione processo erogazione e modalità fruizione del servizio
- strutturazione questionario (in accordo con il Resp.le del servizio/Ente)
- campionamento (definizione nr interviste, modalità rilevazione e correlazione con flussi utenza)
- rilevazione/interviste
- immissione ed elaborazione dati
- studio finale.

L'iter si concluderà con la condivisione dell'esito della ricerca con la direzione dell'Ente e con il personale e con la pubblicizzazione dei risultati.

Indice:

- ✓ Profilo utente & Modalità fruizione
- ✓ Soddisfazione & Qualità percepita (con Indice europeo di CS - ICS)
- ✓ Segnalazioni & Suggerimenti dell'Utenza
- ✓ Confronti con CS 2016, 2015, 2014, 2013 e con CS 2005
- ✓ Conclusioni.

Referenze Ente

- ✓ Dr.ssa Giada Bernabei (S.O. URP e Sportelli Polifunzionali)

Referenze ricerca

- Mediagroup98 (www.mediagroup98.com)
- Coordinamento: Resp Sede PR MDG98 (A. Dallasta)
- Resp ricerca: Gianni Bartolotti/QUOS (www.quos.it)

Sono stati raccolti **200 questionari** a mezzo di interviste dirette (*face to face, pari a nr 180*) e in *auto-compilazione (pari a nr 20)* nel periodo tra il 29 Novembre e il 15 Dicembre 2017.

Il campione è stato raccolto in un periodo senza particolari stagionalità (quindi, normale o medio) e riflette i flussi di utenza per giornate (soprattutto Lun e Giovedì) e orari (soprattutto al mattino).

200 interviste a cittadini-utenti

Giorno intervista

| | Frequenza | Percentuale |
|---------------|------------|--------------|
| MON | 40 | 20,0 |
| TUE | 19 | 9,5 |
| WED | 29 | 14,5 |
| THU | 54 | 27,0 |
| FRI | 41 | 20,5 |
| SAT | 17 | 8,5 |
| Totale | 200 | 100,0 |

Mattino o Pomeriggio ?

| | Frequenza | Percentuale |
|---------------|------------|--------------|
| Mattino | 177 | 88,5 |
| Pomeriggio | 23 | 11,5 |
| Totale | 200 | 100,0 |

SERVIZI EROGATI & PROCESSI

ASCOLTO & TUTORAGGIO AGLI UTENTI

Il PI – **Punto Informazioni** ha il compito di accogliere il cittadino, rassicurarlo, ascoltarne i bisogni o le richieste informative e, dopo averle analizzate, attivarsi per garantire una risposta o le indicazioni e gli strumenti per rispondere o guidarlo alla soddisfazione del suo bisogno informativo o richieste di servizio.

Negli anni il Punto Informazioni si è evoluto coerentemente con le dinamiche e i cambiamenti che hanno interessato tutti i processi di comunicazione del Comune di Parma e ha recepito gli effetti di questa evoluzione consolidando il suo ruolo nel processo di relazione e servizio al cittadino.

Nel dettaglio, il processo di erogazione è il seguente:

- ✓ **Saluto (al front e al telefono)**
- ✓ **Ascolto**
- ✓ **Analisi bisogno, richiesta, esigenze**
- ✓ **Risposta.**

La fase di accoglienza del cittadino è quindi propedeutica alla risposta che innesca ...

a. l'immediata **consegna di un ticket** e quindi il rinvio immediato al Regolacode dove l'utente resterà in attesa della chiamata agli Sportelli

oppure, uno dei seguenti processi:

b. *una risposta informativa, l'eventuale assistenza e supporto* al cittadino da parte degli operatori del Punto Informazioni e poi il rinvio agli Sportelli competenti previo rilascio Ticket e rinvio al Regolacode (**tutoraggio con ticket**)

c. *una risposta informativa e 'servizio' (tutoraggio senza rilascio ticket) ... Assistenza, Appuntamento, Supporto su pratiche amministrative o anche comunicazioni di servizio e/o distribuzione di materiale informativo e modulistica,* per cui il cittadino è servito direttamente dagli operatori del Punto Informativo e qui si conclude la visita al DUC (**tutoraggio e servizio senza rilascio del ticket e senza rinvio agli Sportelli**).

I casi di cui al punto c. sono rappresentati a lato.

| UTENTI SENZA RILASCIO TICKET: |
|-------------------------------|
| TUTORAGGIO |
| PRENOTAZIONE CERTIFICATI |
| CONSEGNA DOCUMENTI |
| DIMORE ABITUALI |
| NULLA OSTA CARTA IDENTITA' |
| TESSERINI CACCIA |
| TESSERE ELETTORALI /archivio) |
| ANAGRAFE CANINA |
| AGENDA STATO CIVILE |
| AGENDA PASSAPORTO |
| INFO VARIE - ALTRO |

UTENTI SERVITI

OLTRE 200.000 UTENTI SERVITI ALL'ANNO ...

Il CSC è il luogo dove il Comune ha collocato tutti i servizi pubblici locali.

Parma ha così inteso rispondere, primo esempio in Italia, alla esigenza e opportunità per i cittadini di accedere in un unico luogo e in maniera accentrata ai servizi pubblici di cui ha bisogno (sportelli e servizi di front-office, direzione e back office). La inevitabile complessità che ne deriva è stata risolta attraverso la creazione del servizio Punto Informazioni che ha l'obiettivo di comunicare l'Amministrazione, il funzionamento della struttura, fare da filtro e informare e orientare i cittadini alla fruizione dei servizi del CSC.

L'utenza servita dal Punto Informazioni è quella registrata dal Regolacode (attraverso cui il cittadino deve passare per accedere ai servizi e agli sportelli) a cui viene consegnato il Ticket direttamente dopo la richiesta oppure condotto un Tutoraggio prima dell'invio al Regolacode.

A questa utenza si aggiunge una quota (parte c. nel grafico a pagina precedente) stimata in un ulteriore 30-40% aggiuntivo, che viene servita direttamente dal personale del P.I. (tutoraggio e servizio: prenotazione certificati, consegna documenti, nulla-osta carte identità, anagrafe canina, agenda stato civile e passaporto ...); questa utenza non va agli Sportelli e quindi non passa per il Regolacode ma finisce la visita al Punto Informazioni.

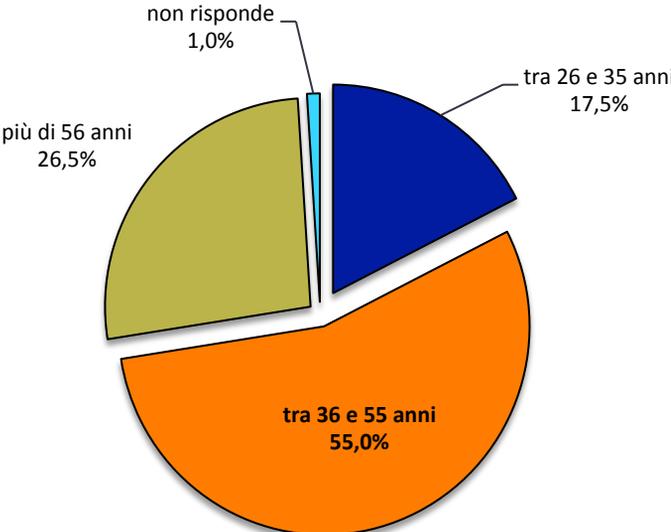
Nel complesso, si stima – grazie alle sistematiche rilevazioni settimanali condotte periodicamente sin dal 2015 - che i contatti/utenti serviti in un anno dal Punto Informazioni siano pari a oltre ca. **230.000** (ca. 160 mila registrati dal Regolacode e ulteriori 60-70.000 stimati come serviti direttamente dal Punto informazioni).





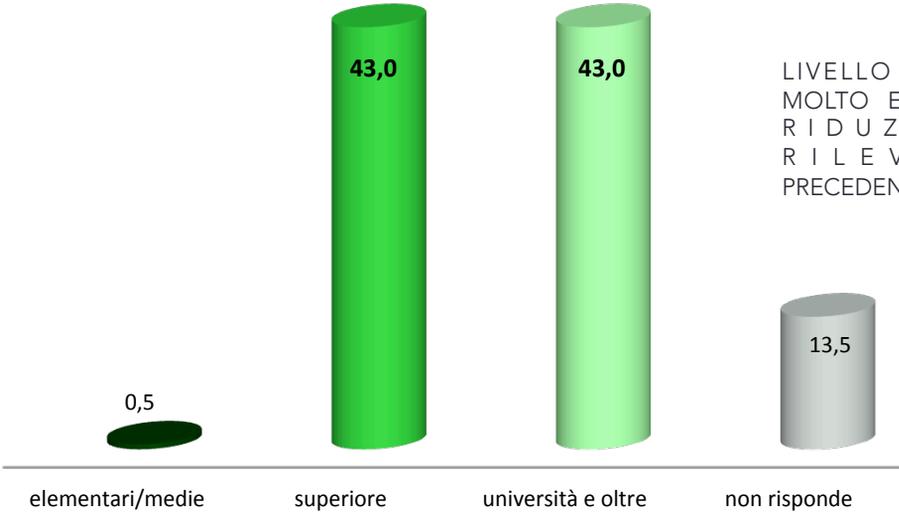
**PROFILO UTENTE
& MODALITA' FRUIZIONE**

PROFILO UTENTE



ETA'

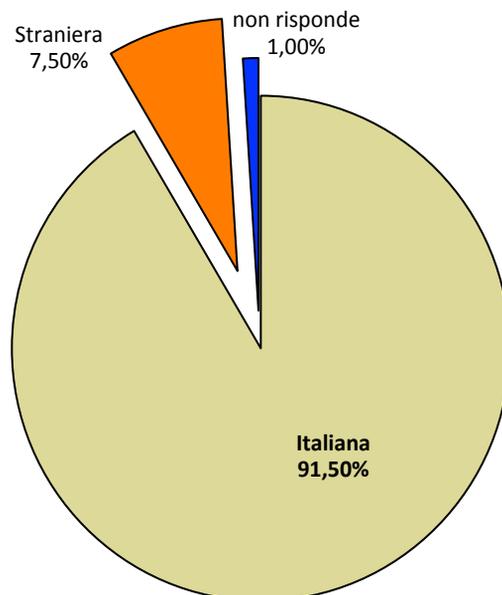
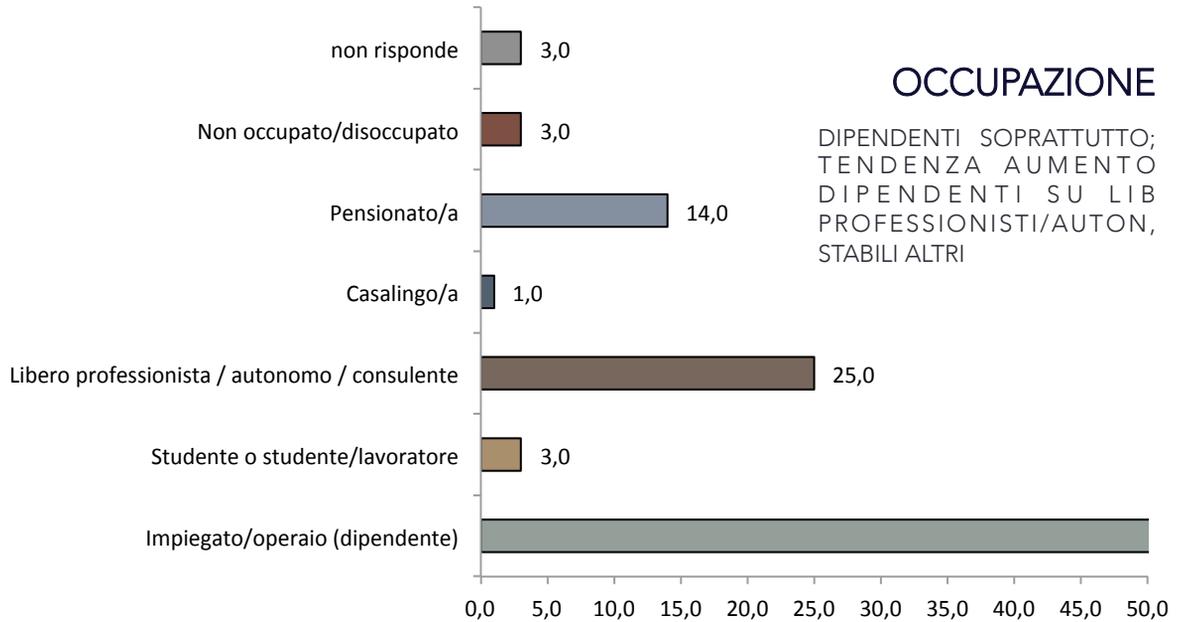
UTENTI DI TUTTE LE ETA' (CON PREVALENZA FASCIA 36 - 55 ANNI, IN CRESCITA SUL 2016 e SUGLI ANNI PRECEDENTI)



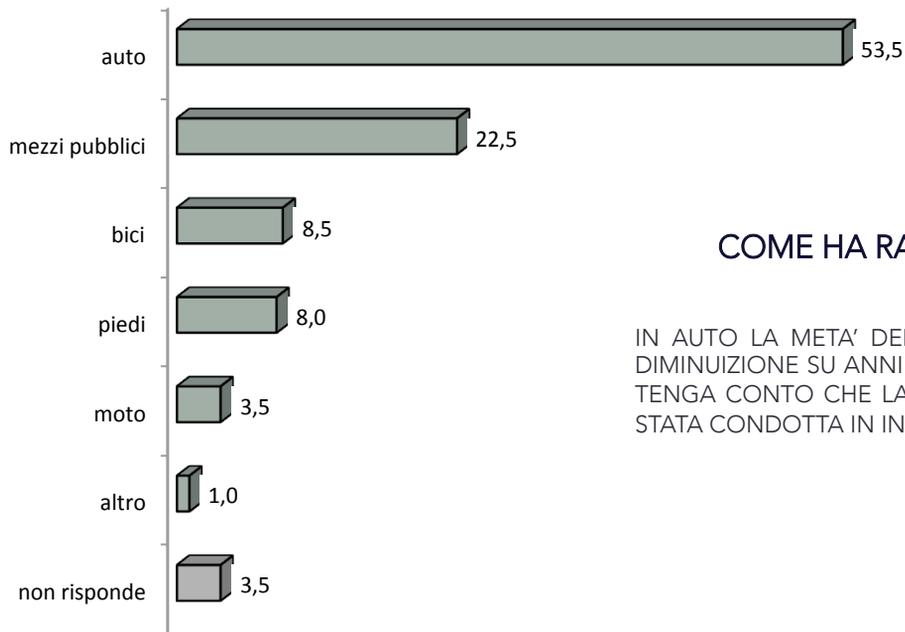
TITOLO DI STUDIO

LIVELLO ISTRUZIONE MOLTO ELEVATO (IN RIDUZIONE SU RILEVAZIONI PRECEDENTI)

PROFILO UTENTE

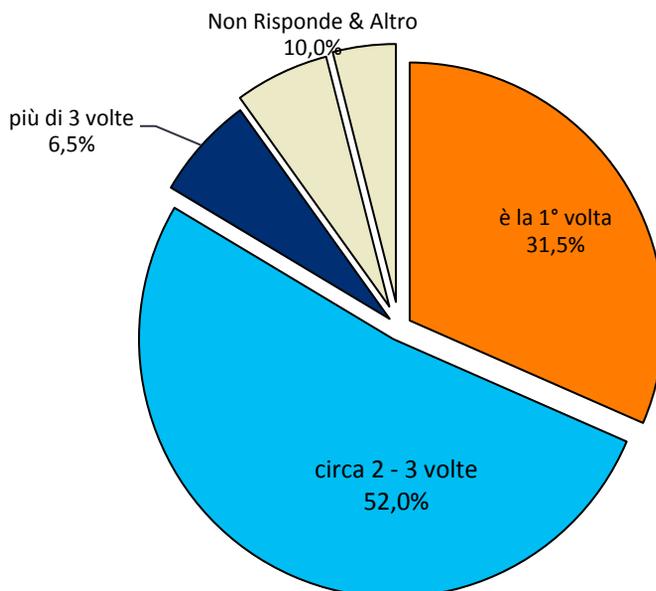


MODALITA' FRUIZIONE



COME HA RAGGIUNTO IL CSC ?

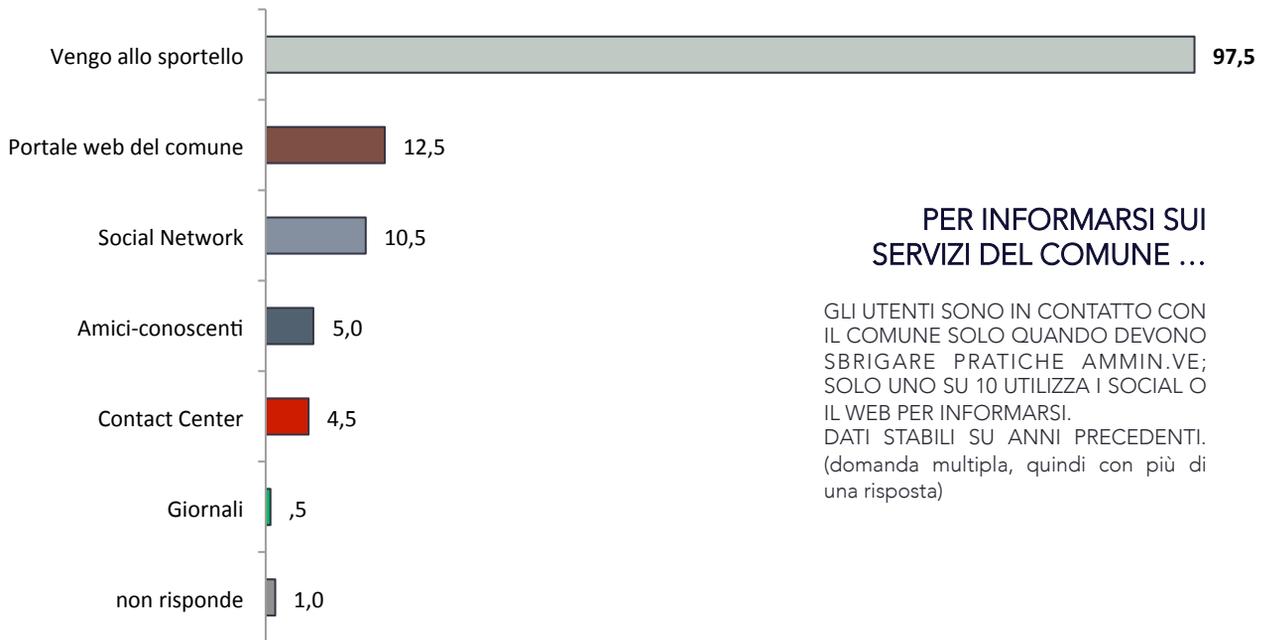
IN AUTO LA META' DEL CAMPIONE (IN DIMINUIZIONE SU ANNI PRECEDENTI; SI TENGA CONTO CHE LA RILEVAZIONE E' STATA CONDOTTA IN INVERNO).



FREQUENZA

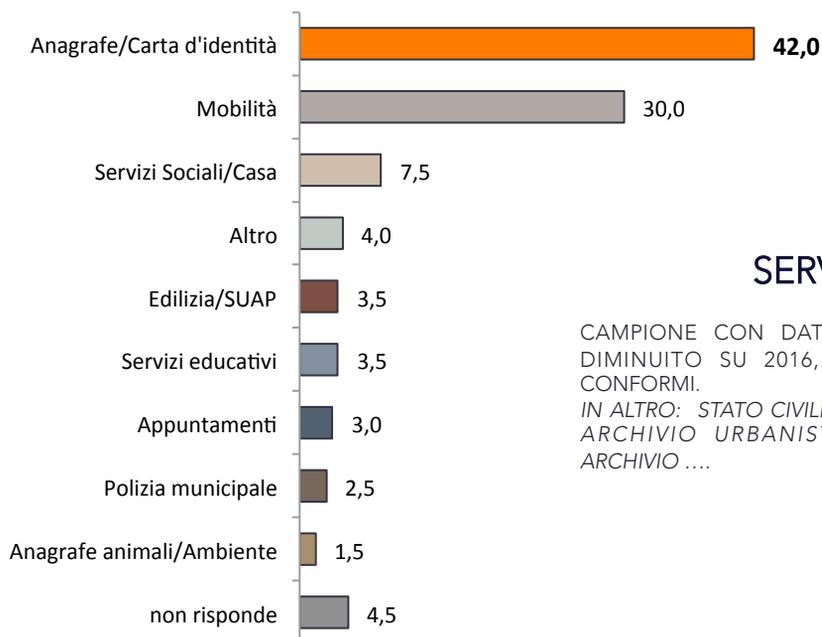
META' DEGLI UTENTI E' AL CSC PER LA 2° O 3° VOLTA (IN DIMINUIZIONE SU 2016)

MODALITA' FRUIZIONE



PER INFORMARSI SUI SERVIZI DEL COMUNE ...

GLI UTENTI SONO IN CONTATTO CON IL COMUNE SOLO QUANDO DEVONO SBRIGARE PRATICHE AMMIN.VE; SOLO UNO SU 10 UTILIZZA I SOCIAL O IL WEB PER INFORMARSI. DATI STABILI SU ANNI PRECEDENTI. (domanda multipla, quindi con più di una risposta)



SERVIZI UTILIZZATI

CAMPIONE CON DATO UTENTI 'MOBILITA' DIMINUITO SU 2016, PER IL RESTO DATI CONFORMI.

IN ALTRO: STATO CIVILE, INFORMAZIONI VARIE, ARCHIVIO URBANISTICO, PASSAPORTO, ARCHIVIO

CUSTOMER SATISFACTION



MODELLO EROGAZIONE



LA QUALITA' PERCEPITA MISURA IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI-CITTADINI ED È IL RISULTATO DELL'IMPIEGO DI METODOLOGIE & TECNOLOGIE E DEL TRASFERIMENTO DI SKILL & COMPETENZE AGLI OPERATORI (CHE RAPPRESENTANO IL TERMINALE DI QUESTO SISTEMA E LE CUI PRESTAZIONI SONO IN GRADO DI INCIDERE SENSIBILMENTE SUL RISULTATO FINALE).

Per raggiungere la soddisfazione degli utenti e l'efficacia del servizio, il gestore del Punto Informazioni definisce e struttura i processi di erogazione, mantiene relazioni attive con uffici e sportelli, agisce in coerenza con le strategie e gli indirizzi definiti dalla direzione dell'Ente, prepara e aggiorna le informazioni nel back-office, gestisce le risorse umane in termini di supporto, pianificazione formazione e motivazione, monitora il servizio e impiega strumenti di miglioramento delle prestazioni e di controllo.

In altre parole, agisce sui seguenti DRIVER ...

DRIVER: LE LEVE PER FARE QUALITA'

CONTENUTI

SISTEMA INFORMATIVO, PROCEDURE E PIANI DI AGGIORNAMENTO, METODOLOGIE, RELAZIONI ATTIVE STRUTTURATE E COORDINATE CON SPORTELLI, AMMINISTRAZIONE E ALTRE FONTI E STAKE-HOLDER

RELAZIONI & FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA

FLESSIBILITA' CON EVOLUZIONE SERVIZIO-METODOLOGIE E TECNOLOGIE
RACCORDO CON DIREZIONE, UFFICI E SPORTELLI

SUPPORTO AZIENDALE ALLA GESTIONE OPERATIVA

RISORSE TECNICHE E METODOLOGIE
MONITORAGGIO SISTEMATICO, ANALISI ASSET E CUSTOMER PERIODICHE

RASSICURAZIONE PERSONALE & MOTIVAZIONE

CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO, SICUREZZA, PIANIFICAZIONE, FORMAZIONE E AUTO-FORMAZIONE, PIANIFICAZIONE CONDIVISA, SUPPORTO ORGANIZZATIVO

PROFESSIONALITA' E IMMAGINE COMUNICATA

CONOSCENZE & COMPETENZE OPERATORI, AGGIORNAMENTO INFORMATIVO, CAPACITA' DI RELAZIONE, PROFESSIONALITA', FILTRO E 'COMUNICAZIONE' DELL'ENTE

VALUTAZIONE SERVIZIO

LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE VIENE MISURATA IN TERMINI DI:

- ✓ **ICS** (INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION, ESPRESSO CON UN GIUDIZIO SULLA QUALITA' PERCIPITA CON VOTO SCOLASTICO DA 1 A 10), OLTRE CHE DA UN INDICATORE PER OGNUNA DELLE SEGUENTI SEI VARIABILI CHE DEFINISCONO IL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO :
 - ✓ **ACCESSIBILITA'** (raggiungibilità CSC e orari apertura)
 - ✓ **STRUTTURA** (funzionalità e comfort locali)
 - ✓ **TECNOLOGIE** (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli)
 - ✓ **ORGANIZZAZIONE** (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore)
 - ✓ **CORTESIA** (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto, capacità di risposta operatori Punto Informazioni)
 - ✓ **AFFIDABILITA'** (professionalità e competenze del personale: completezza/correttezza/charezza delle informazioni e tempo dedicato dagli operatori del Punto Informazioni).
- ✓ **ASPETTATIVE** (SORPRESE POSITIVE E ATTESE DELUSE)
- ✓ **IMPORTANZA** PONDERATA DELLE SINGOLE VARIABILI.

COME SI MISURA LA QUALITA'

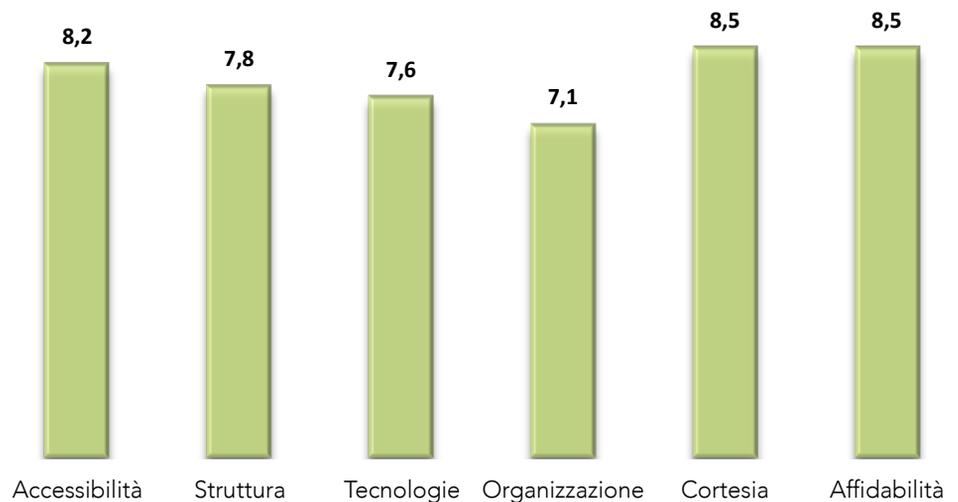


RISULTATI: QUALITA' PERCEPITA



IL **GIUDIZIO** ESPRESSO DAGLI UTENTI SU

- PARTI STRUTTURALI DEL CSC (ORARI, RAGGIUNGIBILITA', SPAZI E COMFORT, SISTEMA REGOLACODE E VISIBILITA' SPORTELLI)
- PUNTO INFORMAZIONI (ATTESA, CORTESIA, PROFESSIONALITA' E PREPARAZIONE DEGLI OPERATORI ADDETTI).



LA VALUTAZIONE E' POSITIVA PER OGNI VARIABILE CON SCOSTAMENTI RIDOTTI TRA IL MAX (CORTESIA E AFFIDABILITA', GLI ASPETTI PIU' GRADITI DEL SERVIZIO) E IL MIN (L'ORGANIZZAZIONE, L'ASPETTO DEL SERVIZIO CON VOTO PIU' BASSO - ANCHE SE POSITIVO).

LA MEDIA DELLE VARIABILI STRUTTURALI (ACCESSIBILITA', STRUTTURA E TECNOLOGIE) E' PARI A 7,9; QUELLA DEL PUNTO INFORMAZIONI (ATTESA, CORTESIA E PREPARAZIONE OPERATORI) E' PARI A 8,0.

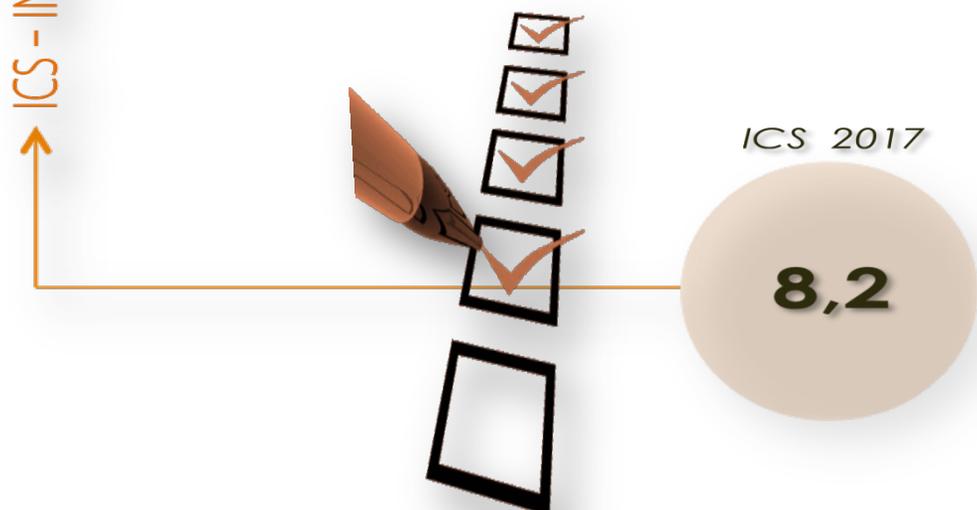
LO SCOSTAMENTO MAGGIORE DALLA MEDIA E' PER 'ORGANIZZAZIONE (TEMPI ATTESA).

LE VARIABILI RELATIVE AL 'PERSONALE' (CORTESIA E PROFESSIONALITA') SONO INVECE LE MEGLIO VALUTATE (MEDIA PARI A 8,5).

ICS - INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION DUC

LA **SODDISFAZIONE** DELL'UTENTE VIENE MISURATA IN TERMINI DI ICS (INDICE MEDIO DI CUSTOMER SATISFACTION).

L'ICS TOTALE DEL CSC - PUNTO INFORMAZIONI (DATO DALLA MEDIA DEL GIUDIZIO ASSEGNATO A CIASCUNA VARIABILE) nel 2017 E' RISULTATO PARI A **8,2** (e una deviazione standard pari a 2,6)



ATTESE UTENTI

IL SERVIZIO VIENE VALUTATO CONFRONTANDO LA QUALITA' PERCEPITA CON LE ASPETTATIVE (CIOE', QUANTO L'UTENTE SI ATTEDEVA DI TROVARE). SI RILEVANO COSI' LE DELUSIONI E GLI APPREZZAMENTI.



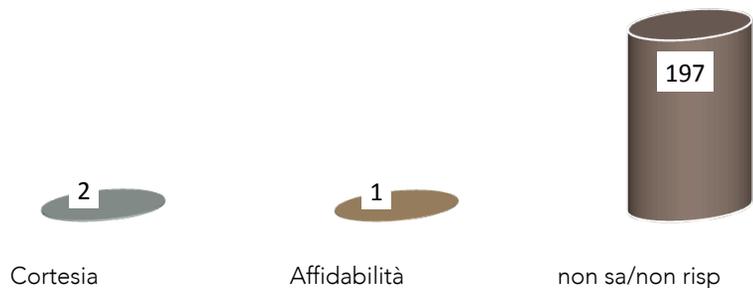
LE 'DELUSIONI' SEGNALATE DAGLI UTENTI SONO STATE NR 17, CONCENTRATE SU ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITA'.

Nel 2016 erano state nr 3 e tutte relative alla struttura (funzionalità e comfort locali). Nel 2015 e nel 20164 erano state di più e concentrate su Organizzazione tempi attesa).



GLI 'APPREZZAMENTI' SONO STATI NR 3 (CORTESIA E AFFIDABILITA', COME ANNI PRECEDENTI MA IN NR INFERIORE ...).

Nel 2016 erano stati nr 6 (affidabilità e Cortesia, come nel 2014).



IMPORTANZA VARIABILI



LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE SI COMPLETA INCROCIANDO INFINE QUALITA' E ATTESE CON L'**IMPORTANZA** RELATIVA DELLE VARIABILI (ESPRESSA IN % DI GIUDIZI): SECONDO GLI UTENTI INTERVISTATI GLI ASPETTI DETERMINANTI PER LA QUALITA' FINALE DEL SERVIZIO SONO L'ORGANIZZAZIONE, COME NEL 2016, E LA AFFIDABILITA'. SI CONSIDERI CHE A QUESTA DOMANDA HANNO RISPOSTO SOLO L' 8% DEGLI UTENTI).





APPROFONDIMENTI & INCROCI

QUALITA' PER SERVIZIO UTILIZZATO



VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA PER SERVIZIO UTILIZZATO:

(I.E.: chi è andato all'anagrafe come ha votato per accessibilità, struttura e cortesia operatori PI ?).

| sportello | Qualità percepita ... | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| | ACCESSIBILITA' | STRUTTURA | TECNOLOGIE | ORGANIZZAZ | CORTESIA | AFFIDABILITÀ |
| Anagrafe/Carta d'ident | 8,3 | 7,8 | 7,6 | 7,0 | 8,5 | 8,5 |
| Servizi educativi | 8,3 | 8,1 | 7,3 | 7,3 | 9,0 | 9,0 |
| Servizi Sociali/Casa | 8,3 | 7,7 | 7,5 | 7,0 | 8,1 | 8,3 |
| Anagr animali/Ambiente | 8,0 | 7,3 | 6,7 | 6,3 | 8,3 | 8,3 |
| Edilizia/SUAP | 8,0 | 7,1 | 8,3 | 7,6 | 8,6 | 8,7 |
| Polizia municipale | 8,4 | 7,6 | 7,2 | 8,0 | 8,6 | 8,4 |
| Mobilità | 8,0 | 7,8 | 7,6 | 7,1 | 8,6 | 8,5 |
| Appuntamenti | 9,0 | 8,3 | 8,3 | 7,3 | 8,3 | 8,3 |
| Altro/Non risp | 8,1 | 7,8 | 7,7 | 7,1 | 8,5 | 8,5 |
| MEDIA / risultati | 8,2 | 7,8 | 7,6 | 7,1 | 8,5 | 8,5 |

| SPORTELLO | 2016 | 2017 |
|--------------------------|------------|------------|
| Anagraf/Carta d'identità | 8,0 | 7,9 |
| Servizi educativi | 8,0 | 8,2 |
| Servizi Sociali/Casa | 7,8 | 7,8 |
| Anagr animali/Ambiente | 8,1 | 7,5 |
| Edilizia/SUAP | 7,9 | 8,0 |
| Polizia municipale | 7,7 | 8,0 |
| Mobilità | 7,9 | 7,9 |
| Protocollo | nr | nr |
| Appuntamenti | 8,4 | 8,3 |
| Altro | 8,4 | 7,9 |
| ICS DUC | 8,0 | 8,2 |

* Punto Informazioni/ solo: organizz/tempi attesa, cortesia/ascolto e affidabilità/preparazione

QUALITA' PER GIORNATA & ORARIO



VAKUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA PER GIORNATA E ORARIO:

(SI TENGA CONTO PERO' CHE PER ALCUNI SPORTELLI IL CAMPIONE E' MOLTO RIDOTTO E CHE LA DOMANDA ERA UNA MULTIPLA, CIOE' GLI UTENTI POSSONO AVER USUFRUITO DI PIU' SERVIZI E LA VALUTAZIONE E' QUINDI RIPARTITA ...).

ICS - aspetti di qualità percepita

| Media voto Per data | Totale | Data intervista | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|--------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 29/11 | 30/11 | 01/12 | 02/12 | 03/12 | 05/12 | 06/12 | 07/12 | 11/12 | 12/12 | 13/12 | 14/12 | 15/12 |
| | 8,2 | 7,4 | 7,2 | 8,4 | 7,9 | 7,5 | 7,8 | 8,0 | 7,7 | 9,1 | 8,1 | 9,0 | 8,8 | 8,1 |

ICS - aspetti di qualità percepita

| Media voto per giorno | Totale | Giorno intervista | | | | | |
|--------------------------|--------|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT |
| | 8,2 | 8,6 | 8,0 | 8,4 | 7,9 | 8,2 | 7,9 |

ICS - aspetti di qualità percepita

| Media voto Matt/Pom | Totale | Mattino | Pomer |
|------------------------|--------|---------|-------|
| | | 8,2 | 8,1 |

ICS - aspetti di qualità percepita

| Media voto Giorno vs Matt-pom | Totale | Giorno intervista | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------|-------------------|-------|---------|-------|---------|--------|---------|-------|---------|--------|---------|-------|
| | | MON | | TUE | | WED | | THU | | FRI | | SAT | |
| | | Mattino | Pomer | Mattino | Pomer | Mattino | Pomerr | Mattino | Pomer | Mattino | Pomerr | Mattino | Pomer |
| | 8,2 | 8,7 | 8,4 | 8,0 | | 8,4 | | 7,6 | 8,2 | 8,2 | | 7,9 | |

CONFRONTO CON ANNO PRECEDENTE

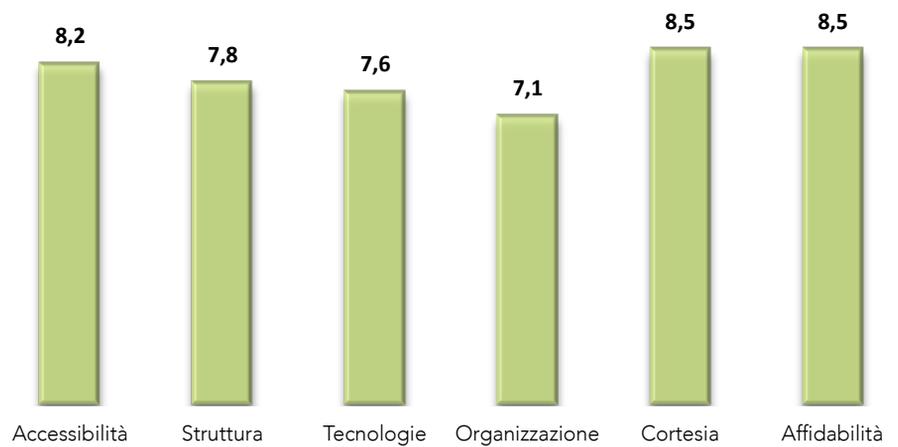
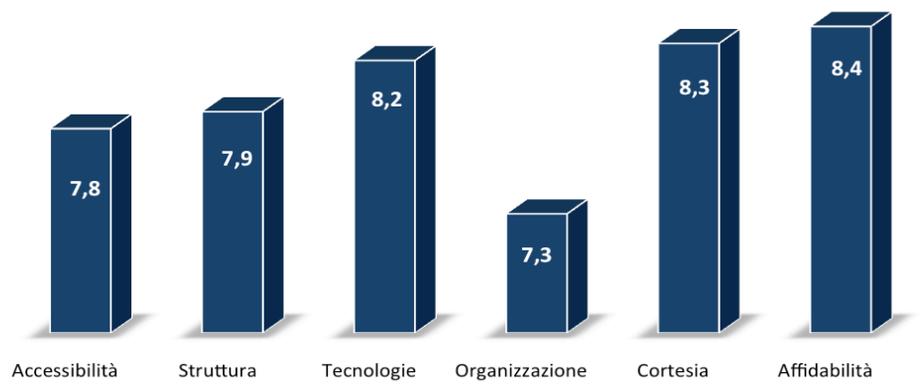


ANDAMENTO DELLA QUALITA' PERCEPITA

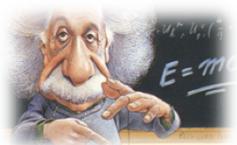
confronto 2017 vs 2016

Crescita dell'ICS di 0,2 punti.

Riguardo alle singole variabili, si evidenzia una leggera flessione per Tecnologie e Organizzazione, un miglioramento per Cortesia e Affidabilità e soprattutto per Accessibilità.

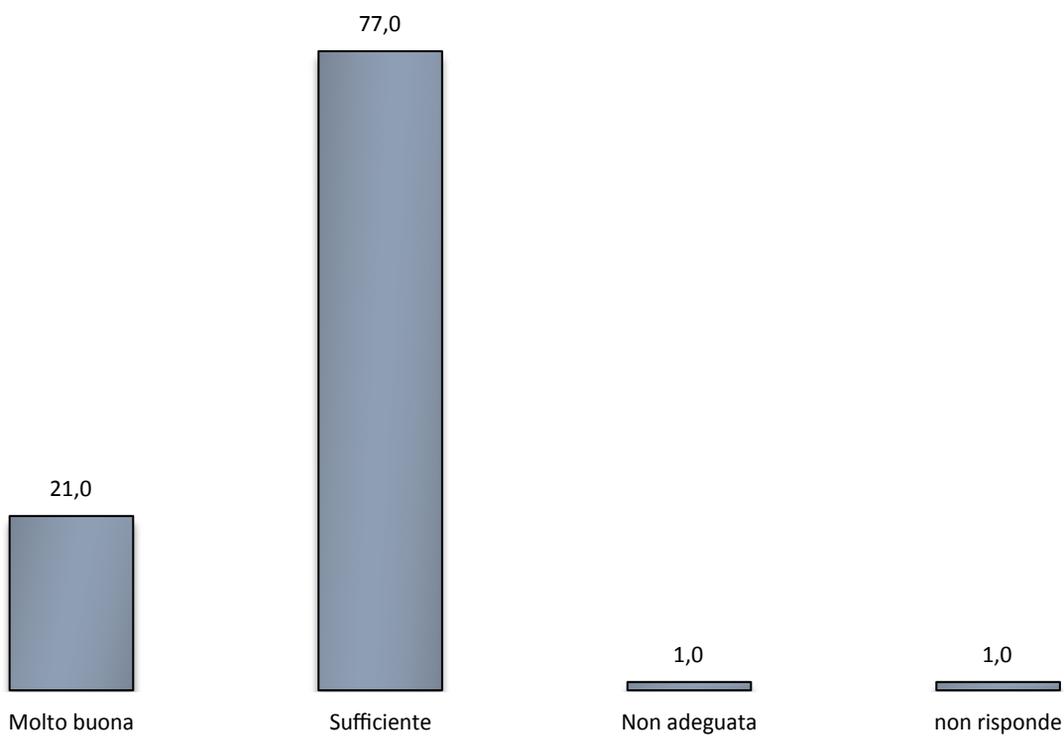


VALUTAZIONE PERSONALE SPORTELLI



PREPARAZIONE PERSONALE SPORTELLI:

'MOLTO BUONA' IN CRESCITA SUL 2016 E
NON ADEGUATA IN RIDUZIONE

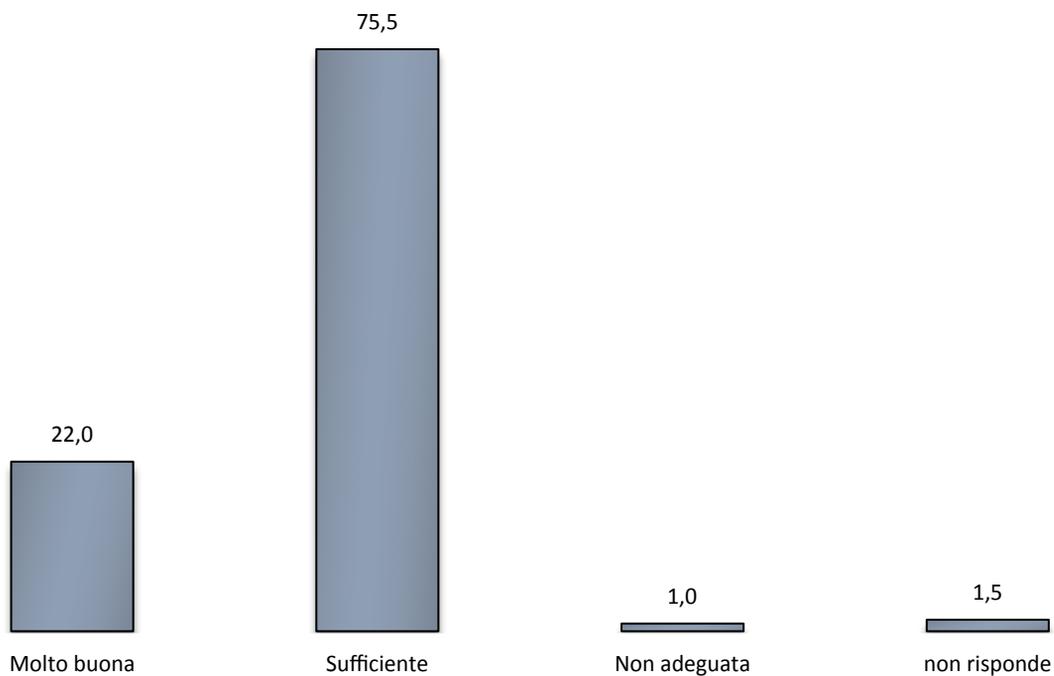


VALUTAZIONE PERSONALE SPORTELLI



CORTESIA PERSONALE SPORTELLI :

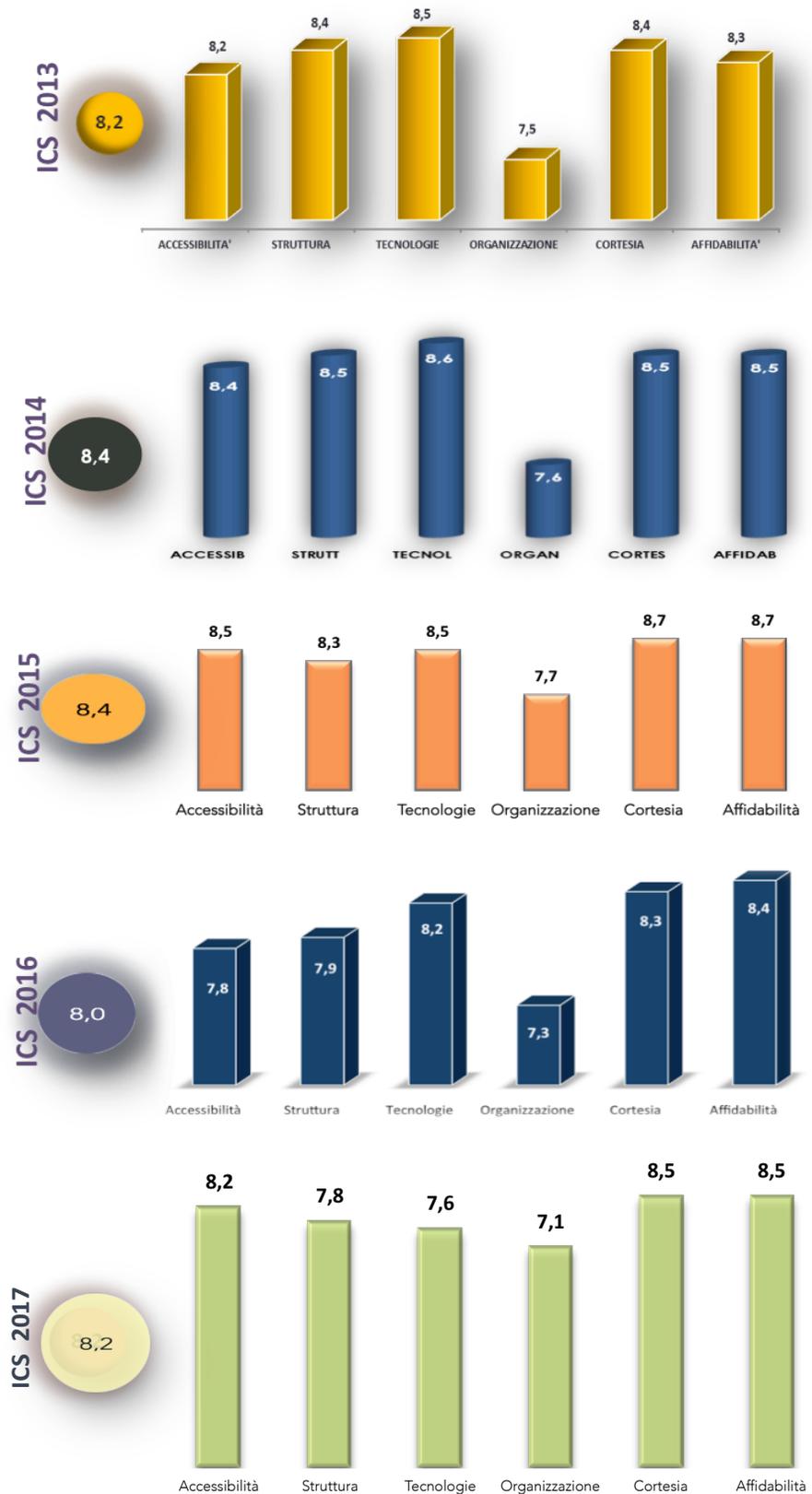
LA MAGGIOR PARTE DEGLI UTENTI VALUTA LA CORTESIA DEGLI OPERATORI 'SUFFICIENTE' (IN CALO) O 'MOLTO BUONA (IN CRESCITA) ', CON UNA PERCENTUALE DI INSODDISFATTI PARI AL 1 %, (ERA 3,4 NEL 2016)





CONFRONTO CON CS PREGRESSE

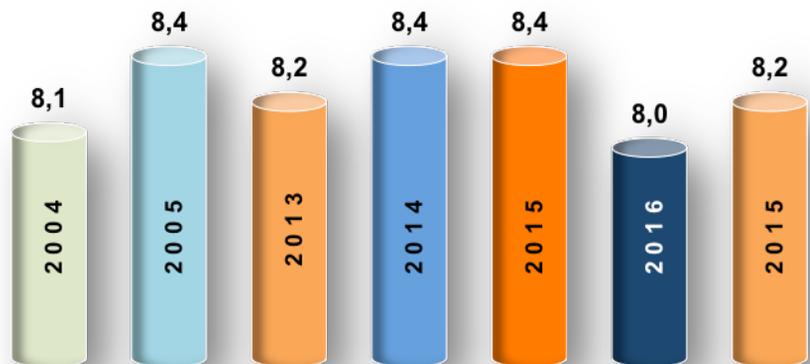
TREND QUALITA' PER VARIABILI



TREND ICS - INDICE CUSTOMER SATISFACTION

ANDAMENTO NEL TEMPO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

L'ICS SI CONFERMA POSITIVO GRAZIE A UN INDICE
PARI A 8,2
IL TREND DELLA QUALITA' E' RAPPRESENTATO
NELL'ISTOGRAMMA SOTTO CHE RIPORTA IL GIUDIZIO
COMPLESSIVO SULLA QUALITA' PERCEPITA DAGLI
UTENTI DEL CSC DAL 2004 AD OGGI.
LA VARIAZIONE DELL'ICS 2017 RISPETTO ALL'ICS 2016
E' STATA PARI A + 0,2 PUNTI.





Il CSC è il luogo dove il Comune ha collocato tutti i servizi pubblici locali; è quindi la sede - per antonomasia - di incontro tra l'Amministrazione di Parma e i suoi cittadini in virtù del ruolo strategico dei servizi delegato al Centro e soprattutto delle 230.000 presenze stimate ogni anno. Parma ha così inteso rispondere, primo esempio in Italia, alla esigenza e opportunità per i cittadini di accedere in un unico luogo e in maniera accentrata ai servizi pubblici di cui ha bisogno (sportelli e servizi di front-office, direzione e back office). La inevitabile complessità che ne deriva è stata risolta attraverso la creazione del servizio Punto Informazioni che ha l'obiettivo di comunicare l'Amministrazione, il funzionamento della struttura, fare da filtro e informare e orientare i cittadini alla fruizione dei servizi del CSC.

Al fine di rilevare l'efficacia del servizio e la qualità percepita dai cittadini, sin dal 2013 viene condotta una ricerca di Customer Satisfaction che, quest'anno, ha coinvolto 200 utenti-cittadini fruitori dei servizi del Direzionale Unico del Cittadino.

I risultati emersi forniscono una foto puntuale 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 dei servizi, l'impatto sui cittadini in termini di efficacia e qualità e le eventuali aree di miglioramento.

Nel dettaglio, i risultati 2017 evidenziano:

- Profilo utenti: si rivolgono al DUC cittadini di tutte le classi di età (con prevalenza 36-55 anni), titolo di studio elevato (anche se in calo rispetto al 2016), molti liberi professionisti e autonomi, stranieri in calo come da tendenza in corso da anni;
- Comportamenti e Fruizione: i servizi più utilizzati sono Mobilità e Anagrafe ovviamente, gli utenti vengono soprattutto in macchina (la ricerca è condotta in inverno; ma di più in bici e mezzi rispetto agli anni precedenti) e vengono al DUC mediamente quasi tre volte a semestre (dato in diminuzione sul 2016);
- Customer Satisfaction: la ricerca ha consentito di valutare la soddisfazione degli utenti del servizio DUC con un focus sul Punto informazioni lungo il processo di erogazione del servizio: accessibilità (orari e raggiungibilità del DUC, valutata pari a 8,2), struttura (funzionalità e comfort locali, 7,8) e Tecnologie (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli, 7,6), Organizzazione (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore, 7,1), Cortesia (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto, capacità di risposta operatori Punto Informazioni, 8,5) e Affidabilità (professionalità e competenze del personale: completezza/correttezza/chiarzza delle informazioni e tempo dedicato dagli operatori del Punto Informazioni, 8,5). Giudizi quindi positivi e sopra la media per gli aspetti 'soft' del servizio (cortesia e affidabilità del personale) e sotto la media per gli aspetti più strutturali e i tempi di attesa.

La ricerca evidenzia nel complesso un valutazione molto positiva del servizio grazie a un indice di Customer satisfaction pari a **8,2**, in crescita sull'anno precedente (era stato 8,0) e con scostamenti dalla media accettabili; le valutazioni positive sulla cortesia e la preparazione del personale di sportello completano la lettura del contesto organizzativo e dell'equilibrio sostanziale della struttura tra attese degli utenti e gestione operativa.

E' l'analisi dei suggerimenti, delle attese degli utenti e le segnalazioni rilevate che ci suggeriscono invece i *punti di forza* da presidiare e le *aree del miglioramento*:

- la preparazione di base degli operatori in un contesto organizzato e strutturato
- il ruolo dell'operatore nel gestire la relazione (capacità di ascolto, rassicurazione, gentilezza) e nel determinare il contesto (che, se positivo e capace di comunicare operatività e impegno, sarà in grado di incidere sulla rassicurazione dell'utente e sulla percezione di efficienza)
- accorgimenti e soluzioni anche mirate per gestire il cronico problema del parcheggio agendo con soluzioni mirate su anziani, ore di punta, disabilità ...