



COMUNE DI PARMA

2018

CUSTOMER SATISFACTION PUNTO INFORMAZIONI CSC



1.

INTRODUZIONE METODOLOGICA

Obiettivi

La ricerca sulla soddisfazione degli utenti del Centro Servizi al Cittadino del Comune di Parma viene realizzata dal gestore (Mediagroup98) ogni anno sin dal 2013 ed è uno strumento di ...

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

Indice

1. Introduzione (pag 3)
2. Modalità fruizione del servizio (pag 9)
3. Customer Satisfaction (pag 13)
4. Conclusioni (pag 27)

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)

Centro Servizi al Cittadino & PUNTO INFORMAZIONI

- Il Centro Servizi al Cittadino – CSC è il luogo dove il Comune ha collocato tutti i servizi pubblici locali. I cittadini possono così accedere in una unica sede ai servizi di cui hanno bisogno: gli sportelli, molti dei quali polifunzionali, ossia in grado di gestire pratiche di anagrafe, servizi alla persona (sociale, educativo, sport, mobilità, ecc) e all'impresa (SUAP, edilizia, commercio, ambiente, ecc) e poi la Polizia Municipale e Infomobility, uno sportello per le segnalazioni e Parma Gestione Entrate.
- Qui opera il Punto Informazioni, il servizio di accoglienza e informazioni che ha il compito di accogliere il cittadino, rassicurarlo, ascoltarne i bisogni o le richieste informative e, dopo averle analizzate, rilasciare informazioni di primo livello, indirizzare gli utenti alla fruizione dei servizi e consegnare eventualmente il numero del regolacode per l'accesso agli sportelli e comunicare l'Amministrazione e il funzionamento della struttura. 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.
- Il cittadino che arriva al Centro Servizi per accedere ai servizi e agli sportelli deve passare per il Punto Informazioni che agisce secondo il seguente processo:
 - ✓ **Saluto (al front e al telefono)**
 - ✓ **Ascolto**
 - ✓ **Analisi bisogno, richieste, esigenze**
 - ✓ **Risposta e servizio, attraverso ...**

l'immediata **consegna di un ticket** e quindi il rinvio immediato al Regolacode dove l'utente resterà in attesa della chiamata agli Sportelli; oppure, *una risposta informativa, l'eventuale assistenza e supporto* e poi il rinvio agli Sportelli competenti previo rilascio Ticket e rinvio al Regolacode (**tutoraggio con ticket**).

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

PROCESSO DI EROGAZIONE & UTENZA STIMATA

Gli utenti serviti dal Punto Informazioni sono quindi ...

- - gli utenti che ricevono il ticket per il Regolacode e poi passano per gli Sportelli
 - gli utenti 'serviti' direttamente dal personale del P.I. per prenotazione e consegna certificati (per es. il nuovo servizio Carta Identità elettronica, che si richiede - previo appuntamento - e poi si ritira al Punto Informazioni), consegna documenti, nulla-osta carte identità; 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.*

Si stima - grazie alle rilevazioni condotte sin dal 2015 - che ...

- - ✓ questa utenza 'aggiuntiva' sia pari a un ulteriore 25-30 % (oltre 150 contatti al giorno/500 a settimana), da aggiungere quindi alle registrazioni del Regolacode.
 - ✓ i cittadini serviti al P.I. siano in numero costante dal 2010: a una riduzione dei passaggi di utenti al CSC è corrisposta una maggiore attività del P.I. grazie a nuovi servizi (vedi CIE per esempio). Nel corso del 2018, le presenze rilevate dai ticket agli Sportelli saranno oltre 150.000.
 - ✓ l'utenza reale che passa per il CSC è quindi stimata in quasi ca. **200.000** unità/contatti.



oltre 200 interviste a cittadini-utenti

Sono stati raccolti 210 questionari a mezzo di interviste dirette (*face to face*, pari a nr 116) e in *auto-compilazione* (pari a nr 94) tra fine Novembre e inizio Dicembre 2018.

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

Campione è costituito da utenti che hanno utilizzato tutto il percorso 'classico' (da Punto Informazioni a Sportelli) ed è conforme agli anni precedenti e segmentato per servizio utilizzato, età, titolo di studio, occupazione e cittadinanza.

Il modello utilizzato è Satisfaction (In&Co 2016, elaborazione ServQual/Parasuraman) 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 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 di fruizione del servizio
- ✓ strutturazione questionario
- ✓ campionamento (definizione nr interviste, modalità rilevazione e correlazione con flussi utenza)
- ✓ rilevazione/interviste
- ✓ elaborazione dati e studio finale.

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

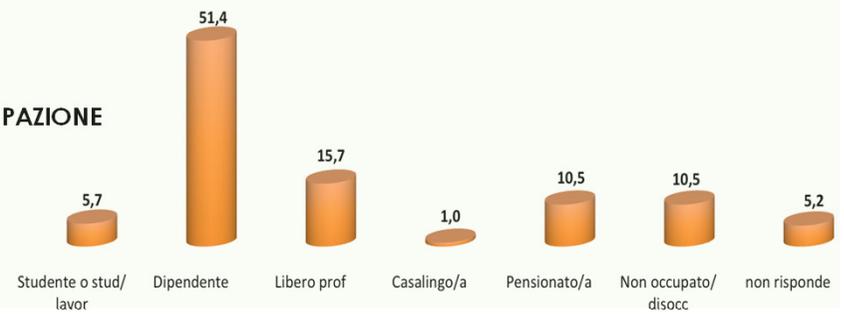


CAMPIONE

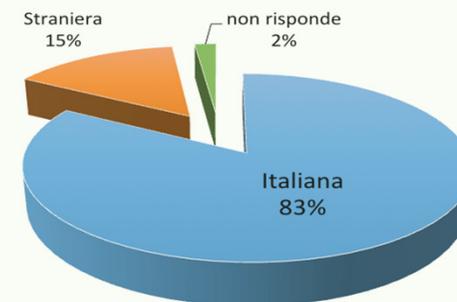
TITOLO DI STUDIO



OCCUPAZIONE

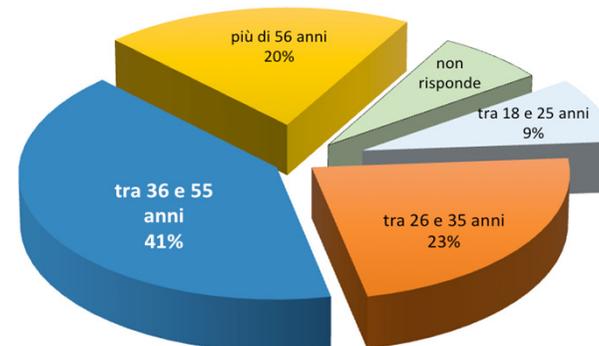


CITTADINANZA



FASCE DI ETA'

Il campione sembra essere conforme al dimensionamento della popolazione secondo i dati Istat. Rispetto al 2017 è sotto-dimensionata la fascia 36-55 anni.



TREND POPOLAZIONE PARMA - 2017

anno	Popolazione residente	Variazione percentuale	Media compon famiglia
2001	163.786	-	-
2002	164.716	0,57%	-
2003	164.528	-0,11%	2,00
2004	174.471	6,04%	2,08
2005	175.789	0,76%	2,07
2006	177.069	0,73%	2,07
2007	178.718	0,93%	2,07
2008	182.389	2,05%	2,07
2009	184.467	1,14%	2,08
2010	186.690	1,21%	2,08
2011	175.842	-5,81%	1,94
2012	177.714	1,06%	1,94
2013	187.938	5,75%	2,09
2014	190.284	1,25%	2,10
2015	192.836	1,34%	2,11
2016	194.417	0,82%	2,11
2017	195.687	0,65%	2,10

FASCIA DI ETA' - 2017

0-18 anni	17%
19-25	6%
26-35	12%
36-55	32%
>56	33%

2.

MODALITA' DI FRUIZIONE
DEL SERVIZIO



campione per Servizi di Sportello utilizzati (%)

Anagrafe/Carta d'identità	62,4 %
Servizi educativi	9,0
Servizi Sociali/Casa	16,2
Edilizia/SUAP	5,2
Polizia municipale	5,2
Mobilità	29,5
Protocollo	3,8
Appuntamenti	2,9
Altro	2,4
non risponde	1,0

Nel 2018 ci sono stati alcuni cambiamenti nella erogazione dei servizi:

- Anagrafe animale/ambientale è integrata in altri servizi
- Carta Identità: viene rilasciata solo elettronica previo appuntamento prima al P.I. o al Contact Centre ed eventuale ritiro poi al P.I. Il servizio è in pieno corso nel 2018 e quindi attivo anche durante la rilevazione CS (campione condizionato quindi nel numero interviste da questo servizio).

Nel campione 2017 era prevalente l'erogazione servizi Mobilità (42 % del campione).

* In Altro: Bando, Permessi ...



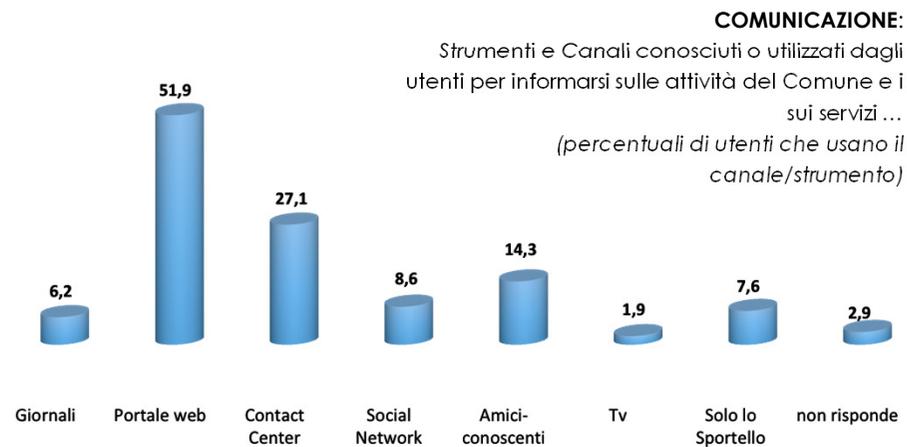
servizi standard erogati dal Punto Informazioni (%)

TUTORAGGIO	12
TUTORAGGIO CON TICKET	20
PRENOTAZIONE CERTIFICATI	5
CONSEGNA DOCUMENTI	22
DIMORE ABITUALI	2
NULLA OSTA CARTA IDENTITA'	0
TESSERINI CACCIA	1
TESSERE ELETTORALE (archivio)	1
AGENDA STATO CIVILE	4
AGENDA PASSAPORTO	1
INFO VARIE	32

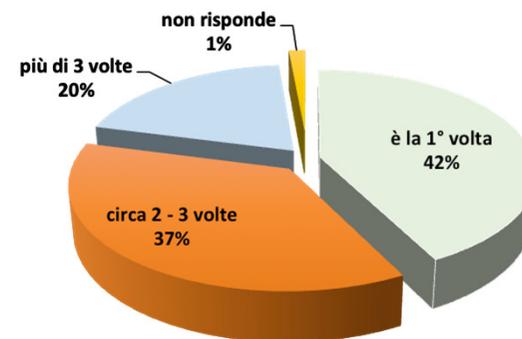
Proiezioni su base rilevazioni periodiche al P.I.

Il Punto Informazioni accoglie e fornisce servizi informativi (ascolto e risposta, rilascio ticket e tutoraggio con e senza ticket).

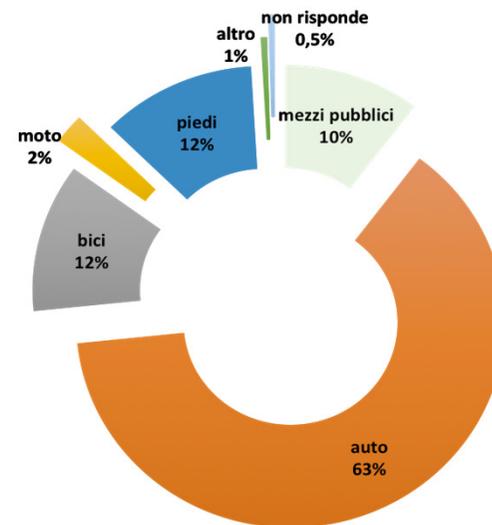
**RAPPORTI CON SERVIZI &
AMMINISTRAZIONE**



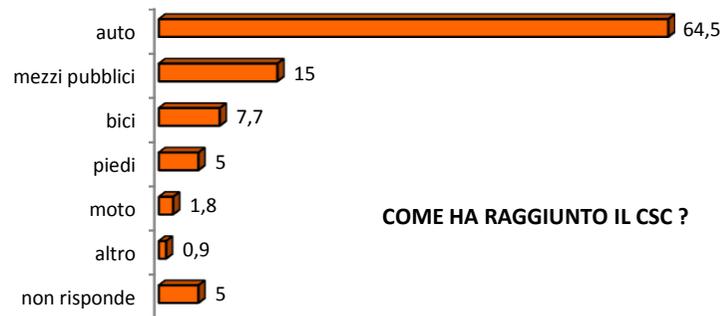
FREQUENZA:
Numero di volta che l'utente è stato al CSC negli ultimi 6 mesi ...
(percentuali di utenti)



Per raggiungere il CSC gli utenti utilizzano ...
 (si consideri che la ricerca è stata condotta nella stagione fredda;
 percentuali di utenti che usano il mezzo)



Risultati 2017:
 (ricerca condotta a ridosso del Natale;
 percentuali di utenti che usano il mezzo)



3.

CUSTOMER SATISFACTION

SODDISFAZIONE

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 IN BASE ALL'ESPERIENZE PERSONALE PREGRESSA, ALLE INFORMAZIONI RACCOLTE E ALLA COMUNICAZIONE 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 VA VIA.

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, VIENE CONSIDERATA, NEL MODELLO, ANCHE L'**IMPORTANZA PONDERATA** DELLE DIVERSE VARIABILI.

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

COME SI MISURA LA QUALITA'



SODDISFAZIONE



PROCESSO DI EROGAZIONE

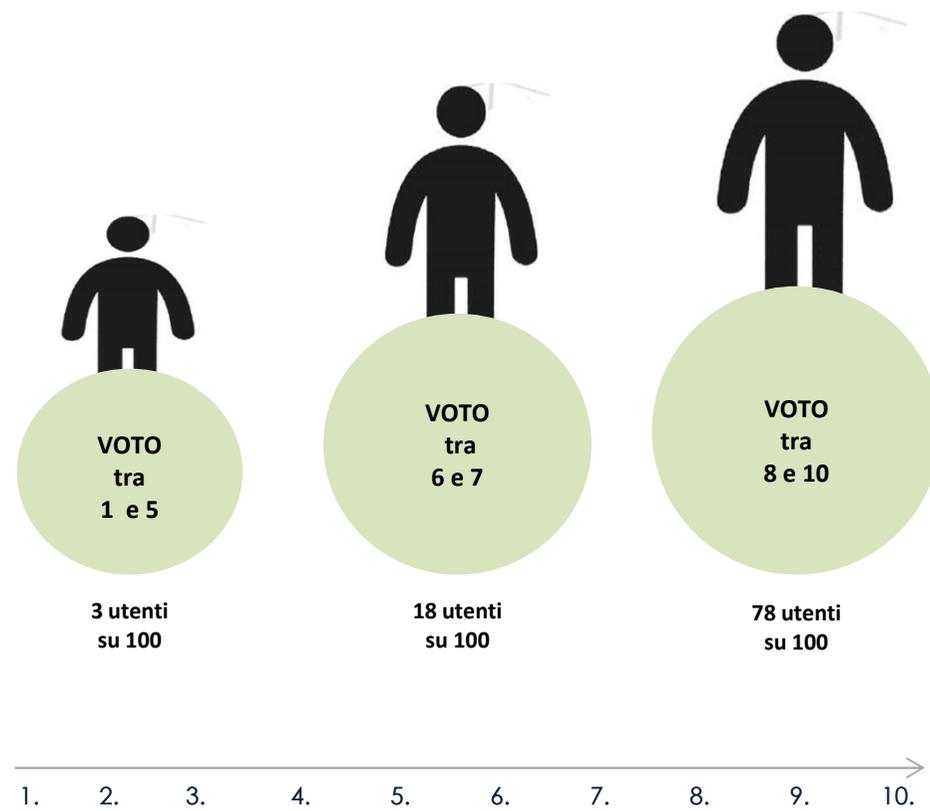
- ✓ ACCESSIBILITA' (raggiungibilità CSC e orari apertura)
- ✓ STRUTTURA (funzionalità e comfort locali)
- ✓ TECNOLOGIE (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli)
- ✓ ORGANIZZAZIONE (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore)
- ✓ CORTESIA (accoglienza, stile, gentilezza, capacità di ascolto e di risposta operatori Punto Informazioni)
- ✓ AFFIDABILITA' (professionalità e competenze del personale: completezza/correttezza/chiarzza delle informazioni e tempo dedicato dagli operatori del Punto Informazioni).

QUALITA' PERCEPITA

IL GIUDIZIO DEGLI UTENTI PER OGNI SINGOLA VARIABILE
(ASPETTO DEL SERVIZIO O PARTI DEL PROCESSO DI EROGAZIONE)
VOTO SU SCALA 1 - 10

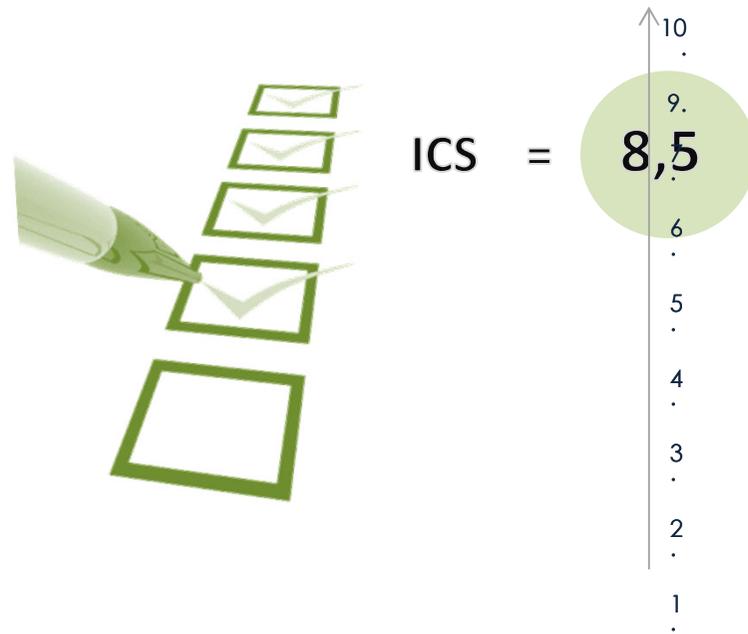


VALUTAZIONE QUALITA'



**INDICE DI CS
PUNTO INFORMAZIONE CSC**

(deviaz standard 1,1)



ASPETTATIVE

NUMERO DI UTENTI DELUSI (ATTESE NON CONFERMATE) O SORPRESI (POSITIVAMENTE COLPITI)
DEGLI ASPETTI CHE COMPONGONO IL SERVIZIO

		DELUSI	% SORPRESI
↓	ACCESSIBILITA'	8,6	1,9
	STRUTTURA	0,5	4,3
	TECNOLOGIA	1,4	2,4
	ORGANIZZAZIONE	5,2	16,7
↑	CORTESIA	3,8	21,0
	AFFIDABILITA'	2,4	11,9
	NESSUNA/NON RISP	78,1	16,8

✓ **DELUSIONI:** UNA PERCENTUALE PARI AL 22 % DI UTENTI E' RIMASTO DELUSO DA ALCUNI ASPETTI DEL SERVIZIO (ACCESSIBILITA': RAGGIUNGIBILITA' E ORARI SI CONFERMANO UN ASPETTO CRITICO COME NEGLI ANNI PRECEDENTI; COME PER L'ANNO SCORSO QUALCHE DELUSIONE PER I TEMPI DI ATTESA (ORGANIZZAZIONE)

✓ **SORPRESE POSITIVE:** TANTI APPREZZAMENTI, SOPRATTUTTO PER LA CORTESIA DEGLI OPERATORI (COME NEGLI ANNI PRECEDENTI) E, PER EFFETTO DELLA 'POLARIZZAZIONE' DELLE ATTESE, ANCHE PER I TEMPI IN CODA)

IMPORTANZA PONDERATA

PONDERAZIONE:
IMPORTANZA DATA A OGNUNO DEGLI ASPETTI CHE COMPONGONO IL SERVIZIO
(PERCENTUALI DI UTENTI)



L'ASPETTO CHE PIU' INCIDE SULLA QUALITA' FINALE DEL SERVIZIO
SECONDO GLI UTENTI
E' L'AFFIDABILITA' (40% DEGLI UTENTI: TEMPO DEDICATO, PROFESSIONALITA'
ED EFFICACIA RISPOSTE), SEGUONO ORGANIZZAZIONE (TEMPI DI ATTESA, 20%)
E CORTESIA (19%).

INCROCI

DELUSI

ACCESSIBILITA': soprattutto ... < 56 anni; diplomati; dipendenti; stranieri

ORGANIZZAZIONE: soprattutto ... 26 -35 anni; tit elem/medie; dipend; pensionati; stranieri

CORTESIA: soprattutto 26 – 35 anni; laureati; stud/lavorat; stranieri

COMUNICAZIONE

CONTACT CENTER: SOPRATTUTTO > 56 ANNI E STRANIERI

PORTALE WEB: 35 – 56 ANNI; DIPL E LAUREATI; POCO I PENSIONATI & GLI STRANIERI

FREQUENZA

STRANIERI: PIU' DI 3 VOLTE (71/10 SU ITALIANI)

PREVALENZA 1° VOLTA: GIOVANI (67%)

MOBILITA'

STRANIERI: MEZZI PUBBLICI E BICI SOPRATTUTTO

AUTO: 36 – 55 ANNI; ITALIANI

VALUTAZIONE / ICS

ICS PER SERVIZIO UTILIZZATO	
ANAGRAFE	8,5
SERVIZI EDUCATIVI	9,0
SERV SOCIALI/CASA	8,6
EDILIZIA / SUAP	8,27
POLIZIA MUNICIPALE	8,6
MOBILITA'	8,3
APPUNTAMENTI	9,2
PROTOCOLLO	8,0
ALTRO	7,7

GLI UTENTI CHE HANNO VALUTATO IL PUNTO INFORMAZIONI CHE SERVIZI HANNO UTILIZZATO ?

VALUTAZIONE PER CATEGORIE

CITTADINANZA	
ITALIANI	8,47
STRANIERI	8,46

ETA'	
18 - 25 ANNI	9,0
26 - 35 ANNI	8,1
36 - 55 ANNI	8,4
> 56 ANNI	8,9

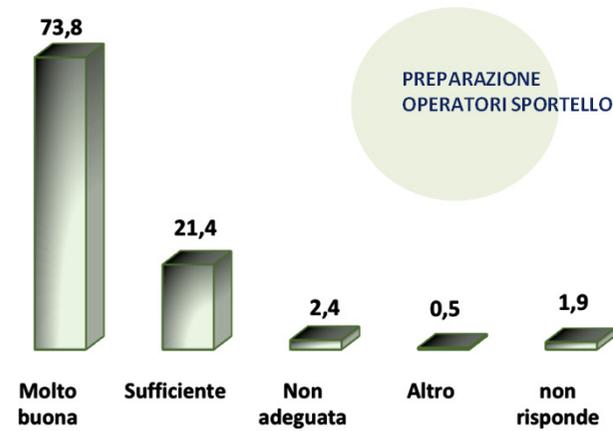
OCCUPAZIONE	
DIPENDENTE	8,4
STUD-LAVORAT	8,7
LIB PROF - AUTONOMO	8,6
CASALING	9,7
PENSIONAT	8,8
NON OCCUP/DISOCC	8,5

TITOLO STUDIO	
ELEMENT/MEDIE	8,7
SUPERIORI	8,4
LAUREA/SUPER	8,5

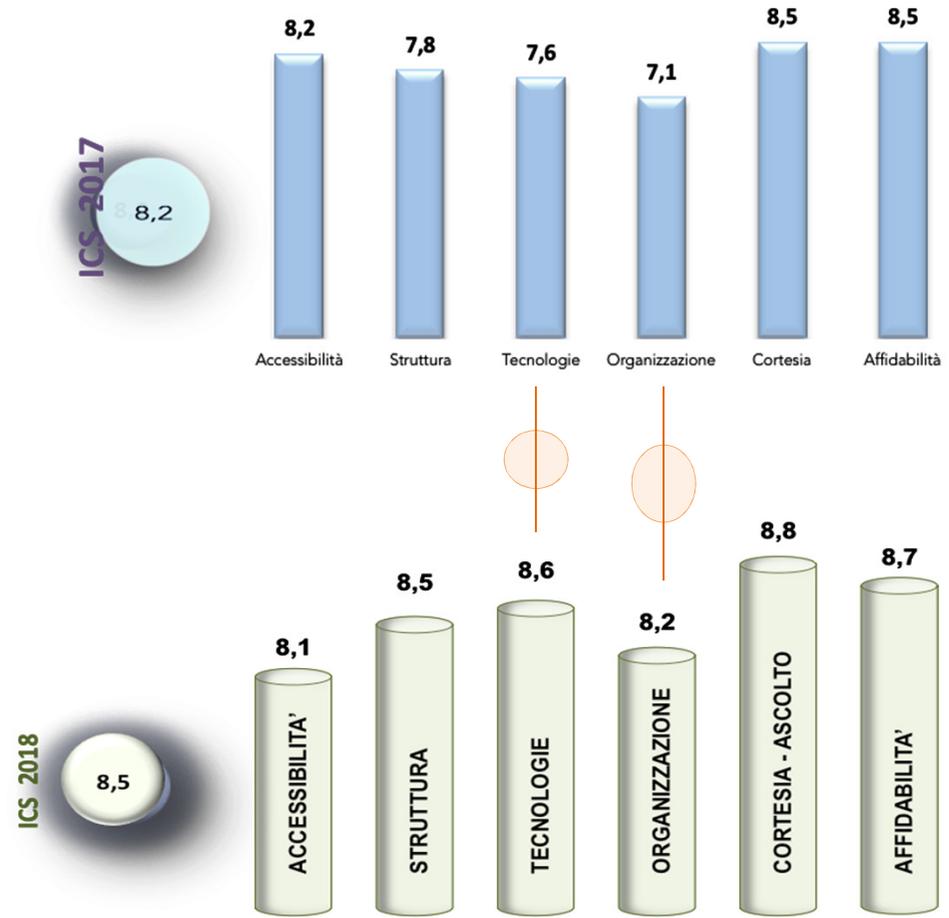
VALUTAZIONE SPORTELLI



VALUTAZIONE SINTETICA OPERATORI SPORTELLI:
VALUTAZIONE FORNITA DAGLI UTENTI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO (MOLTO CRESCIUTA LA QUALITA' RISPETTO AL 2017)...

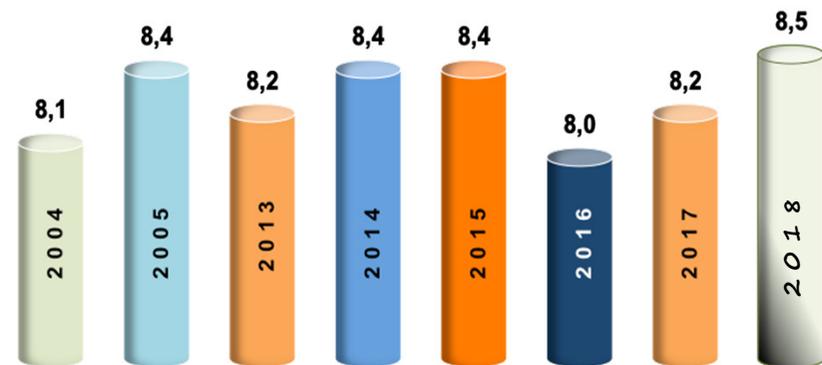


CONFRONTO CON
ICS 2017



TREND ICS

ANDAMENTO INDICE DI SODDISFAZIONE NEL TEMPO:
INDICE SINTETICO – ICS - DAL 2004 AL 2018 ...



4.

CONCLUSIONI

DRIVER

Per conseguire 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 e monitora il servizio con strumenti di rilevazione e controllo.

In altre parole, agisce sui seguenti DRIVER ...



SINTESI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Il Punto Informazioni del CSC - Centro Servizi al Cittadino del Comune di Parma - fa da filtro tra gli Sportelli e i Cittadini ed ha il compito di accogliere gli utenti, ascoltarne il bisogno, fornire risposte e informazioni ed orientarli alla fruizione dei servizi offerti dal 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 affidata ad un ente terzo; la ricerca 2018 è stata condotta tra fine Novembre e inizio Dicembre 2018 ed ha coinvolto 210 utenti-cittadini fruitori dei servizi del Punto Informazioni.

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 l'attivazione di eventuali aree di miglioramento.

La ricerca ha consentito di rilevare i seguenti risultati:

- Profilo utenti: sono circa 200.000 le presenze ogni anno stimate al Punto Informazioni; il campione estratto evidenzia una composizione di cittadini di tutte le classi di età (con prevalenza 36-55 anni), titolo di studio elevato, prevalentemente Dipendenti e molti liberi professionisti e autonomi, stranieri che incidono per 15%.
- Comportamenti e Fruizione: i servizi di Sportello di cui i cittadini fruiscono sono prevalentemente l'Anagrafe e la Mobilità, ma anche la consegna di documenti e altre richieste informative che esaudiscono al Punto Informazioni; gli utenti vengono soprattutto in macchina (la ricerca è condotta in inverno e mediamente due volte a semestre (dato in flessione sul 2016 e 2017; e sono i più giovani a presentarsi per la prima volta al CSC).
- Customer Satisfaction: la ricerca ha consentito di valutare la soddisfazione degli utenti del servizio Punto informazioni lungo il processo di erogazione che va dalla Accessibilità (orari e raggiungibilità del DUC, valutata pari a 8.1), alla struttura (funzionalità e comfort locali, 8,5), alle Tecnologie (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli, 8.6), alla Organizzazione (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore Punto Informazioni, 8,2), alla Cortesia (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto, capacità di risposta operatori Punto Informazioni, 8.8) e infine, alla Affidabilità (professionalità e competenze del personale: completezza/correttezza/charezza delle informazioni e tempo dedicato dagli operatori del Punto Informazioni, 8.7).
Migliorata molto la percezione su chiarezza Regolacode e la valutazione sul personale degli Sportelli. 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 (anche se quest'ultimo è molto migliorato rispetto all'anno precedente).

La ricerca evidenzia un valutazione molto positiva del servizio grazie a un indice di Customer Satisfaction pari a **8.5**, in crescita sull'anno precedente (era stato 8,2); le valutazioni positive sulla cortesia e la preparazione del personale di sportello completano la lettura del contesto organizzativo ed evidenziano un equilibrio sostanziale del servizi che ha superato le attese e ha avuto le migliori performance negli aspetti più importanti per la qualità (efficacia risposte e cortesia).

Possibili miglioramenti, confrontando valutazioni, giudizi, attese e suggerimenti raccolti dai cittadini possono essere attivati attraverso:

- la continua preparazione e il sistematico aggiornamento informativo del personale
- il monitoraggio continuo dei bisogni e l'attivazione di azioni conseguenti
- La gestione dello 'storico' punto critico del parcheggio.