



COMUNE DI PARMA



CUSTOMER SATISFACTION  
PUNTO INFORMAZIONI CSC PARMA

2019



1.

INTRODUZIONE  
METODOLOGIA & CAMPIONE

# INTRODUZIONE



## 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 10)
3. Customer Satisfaction (pag 14)
4. Approfondimenti & Incroci (pag 23)
5. Conclusioni (pag 30)

## Referenze Ente

- ✓ Dr.ssa Giada Bernabei (S.O. URP e Sportelli al Cittadino)
- ✓ Dr.ssa Loretta Aimi (Resp.le Settore Servizi al Cittadini)

## Referenze ricerca

- Mediagroup98 ([www.mediagroup98.com](http://www.mediagroup98.com))
- Coordinamento: Resp Sede PR MDG98 (A. Dallasta)
- Resp ricerca: Gianni Bartolotti/QUOS ([www.quos.it](http://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 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 specifici e frequenti 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 (erogazione di un 'servizio').

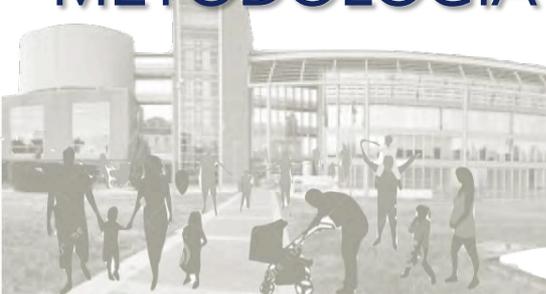
## PROCESSO DI EROGAZIONE & UTENZA STIMATA



- 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.



# METODOLOGIA



oltre 200 interviste a cittadini utenti

Sono stati raccolti 203 questionari a mezzo di interviste dirette (face to face, circa la metà del campione) e in auto-compilazione tra fine Novembre e fine Dicembre 2019.

Il campione è stato indagato in un periodo abbastanza ampio e comprende sia giornate pre-festive (a ridosso 8 dic e Natale) che giornate, più numerose, 'normali' e riflette la consistenza dei flussi di utenza per giornate (quelle più frequentate, soprattutto Lun e Giovedì) e per orari (soprattutto al mattino).

Il 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.

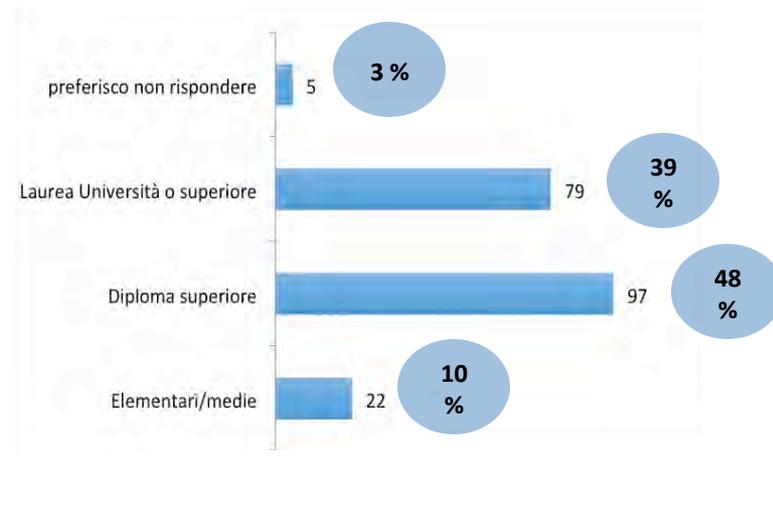


# CAMPIONE



## TITOLO DI STUDIO

Il campione si conferma di livello istruzione superiore alla media della popolazione in età scolare del Comune di Parma. *In basso, il livello di scolarizzazione a Parma nel 2014, (pari a ca. 138.000 unità, il confronto va quindi depurato ma è indicativo ...)*



## Livelli di scolarizzazione a Parma

Vi sono a Parma **centotrentottomilanovecentosedici** individui in età scolare, **sessantaquattromilatrentuno** dei quali maschi e **settantaquattromilaottocentottantacinque** femmine.

Genere	Laurea	Diploma	Licenza Media	Licenza Elementare	Alfabeti	Analfabeti
<b>Maschi</b>	12885	21098	16989	9400	3417	242
<b>Femmine</b>	15115	23269	16404	15205	4533	359
<b>Totale</b>	28000	44367	33393	24605	7950	601

**20 %**

**32 %**

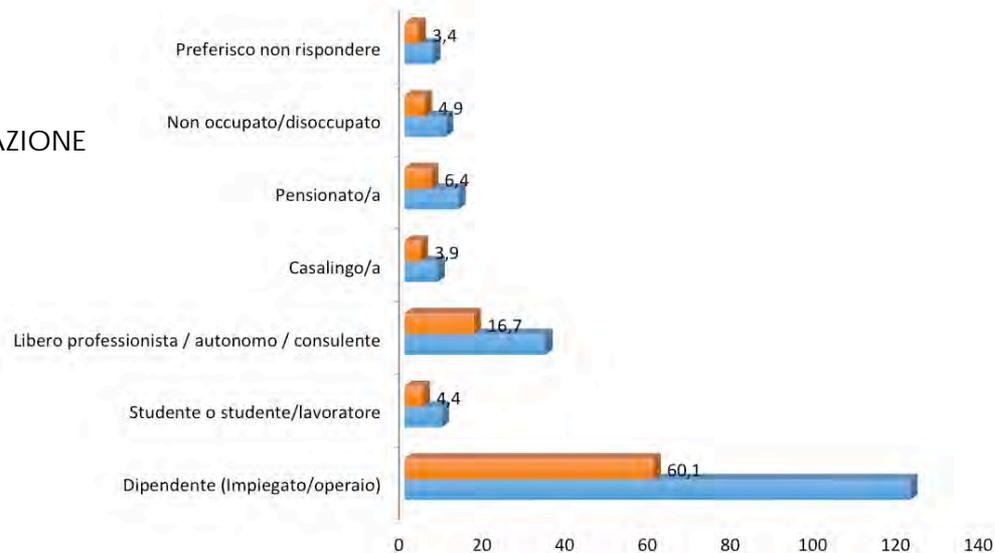
**24 %**

**18 %**

# CAMPIONE



## OCCUPAZIONE



## CITTADINANZA

Il campione presenta una componente straniera più bassa rispetto al 2018

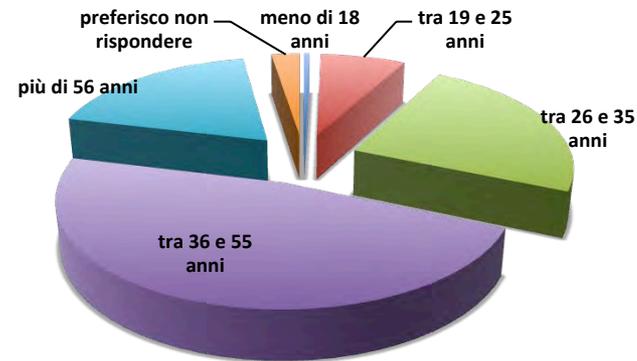
(era ca. 15 % nel 2018, nel 2019 è 11 %).

I cittadini stranieri a Parma al 01.01.2019 erano il 17 % (in Italia l'8,4 %).



## FASCE DI ETÀ'

Il campione sembra essere conforme al dimensionamento della popolazione secondo i dati Istat. In allegato trend popolazione e fasce età (con ultimi dati disponibili, relativi al 31.12.2018)



## CAMPIONE



### TREND POPOLAZIONE PARMA 2001:2018

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
2018	196.518	0,42	2,1

### FASCIA DI ETÀ' 2018

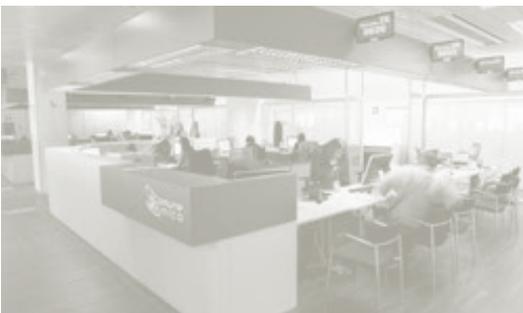
0-18 anni	17%
19-25	6%
26-35	12%
36-55	32%
>56	33%

2.

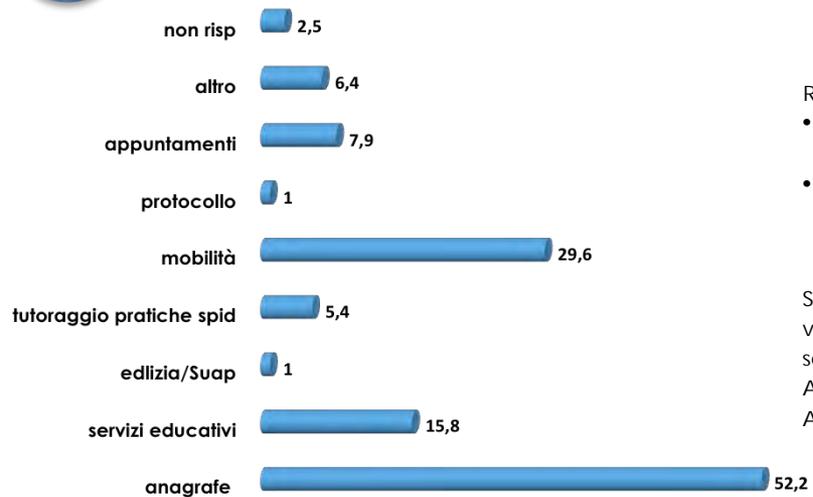
MODALITA' DI FRUIZIONE  
DEL SERVIZIO



## SERVIZI UTILIZZATI



### campione per Servizi di Sportello utilizzati (%)



Rispetto al 2018 ...

- Accorpati alcuni servizi minori in Anagrafe-Carta Id
- Rilevato il servizio Tutoraggio per pratiche SPID.

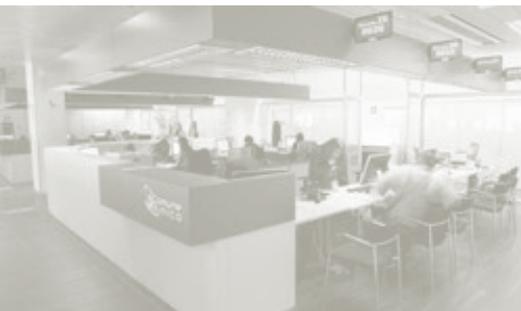
Servizio utilizzato -ALTR0  
vidimazione registri  
servizi demografici  
Atto notarile

Altri servizi non specificati (nr 4)

### servizi standard erogati dal Punto Informazioni nel 2019

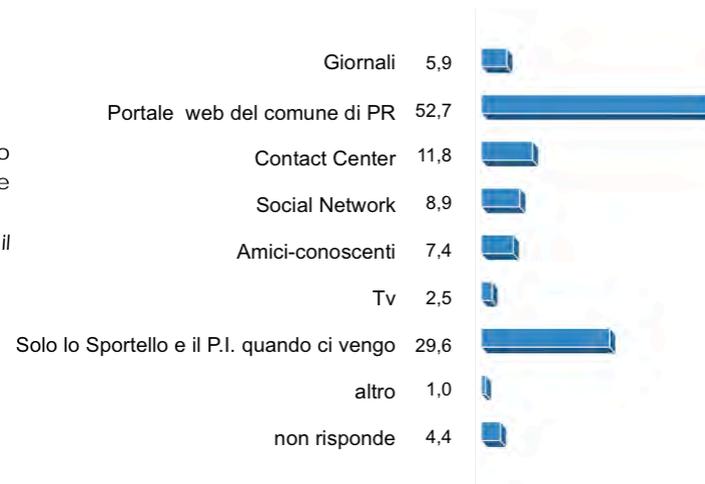
**PUNTO INFO**  
**TUTORAGGIO**  
**TUTORAGGIO CON TICKET**  
**PRENOTAZIONE CERTIFICATI**  
**CONSEGNA DOCUMENTI**  
**DIMORE ABITUALI**  
**NULLA OSTA CARTA IDENTITA'**  
**TESSERINI CACCIA**  
**TESSERE ELETTORALE**  
**AGENDA CIE+RESIDENZE**  
**AGENDA STATO CIVILE**  
**AGENDA PASSAPORTO**  
**INFO VARIE**  
**TUTORAGGIO SERVIZI ONLINE**

## RAPPORTI CON SERVIZI & AMMINISTRAZIONE



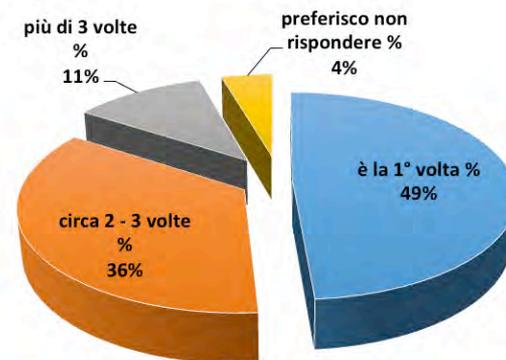
### COMUNICAZIONE

Strumenti e Canali conosciuti o utilizzati dagli utenti per informarsi sulle attività del Comune e i suoi servizi ...  
(percentuali di utenti che usano il canale/strumento)



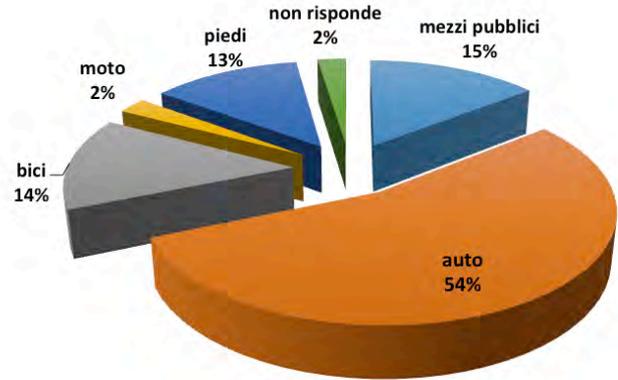
### FREQUENZA

Numero di volte che l'utente è stato al CSC negli ultimi 6 mesi ...  
(percentuali di utenti).  
Nella sostanza, dati invariati rispetto al 2017 e al 2018.

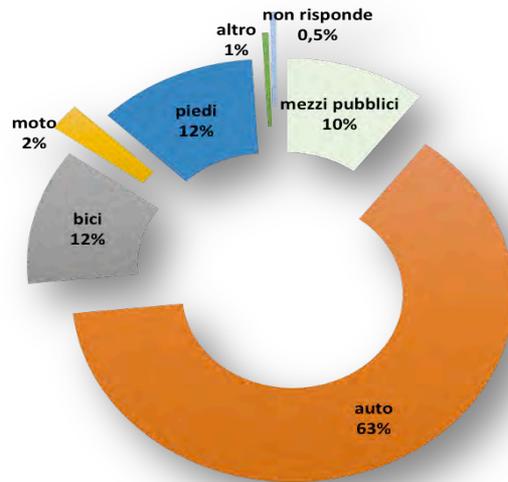
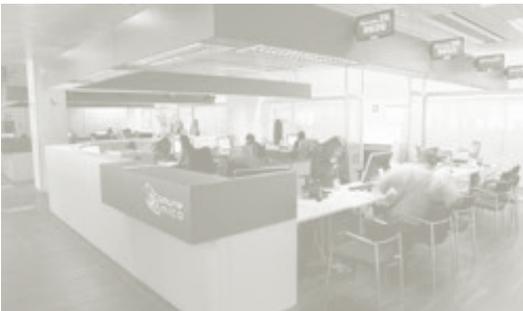


# MOBILITA'

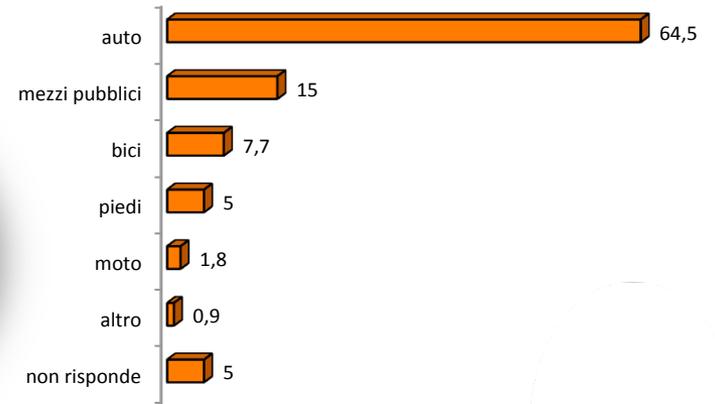
Per raggiungere il CSC gli utenti utilizzano ...  
 (si consideri che la ricerca è stata condotta nella stagione fredda).  
 percentuali di utenti



# MOBILITA'



Risultati 2018



Risultati 2017

3.

# CUSTOMER SATISFACTION



# SODDISFAZIONE



COME SI MISURA LA QUALITA'

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.

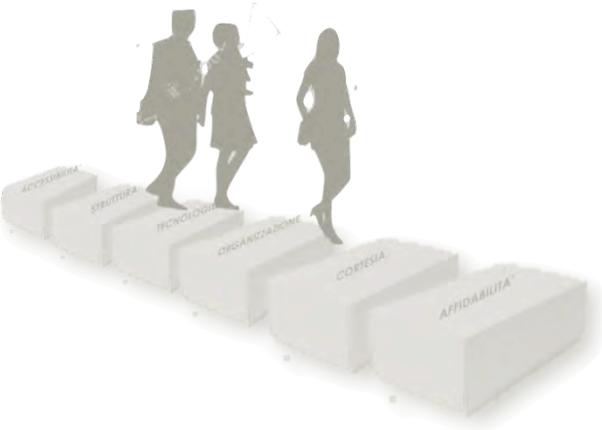
PER DETERMINARE LA QUALITA' PERCEPITA SI CHIEDE ALL'UTENTE DI DARE UNA VALUTAZIONE AD OGNUNA DELLE VARIABILI CHE COMPONGONO IL SERVIZIO; LA MEDIA CHE SE NE RICAVA DEFINISCE L'INDICE DI SODDISFAZIONE (ICS 'LORDO')

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 !



# EROGAZIONE

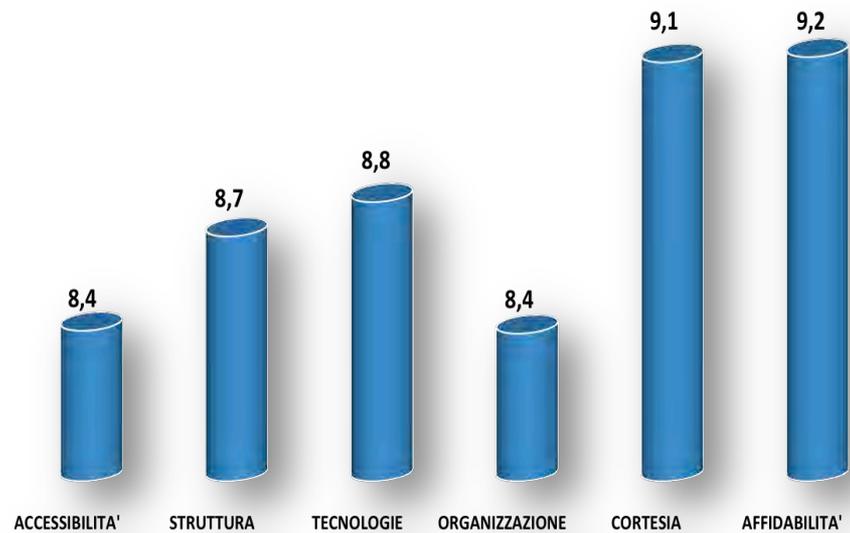
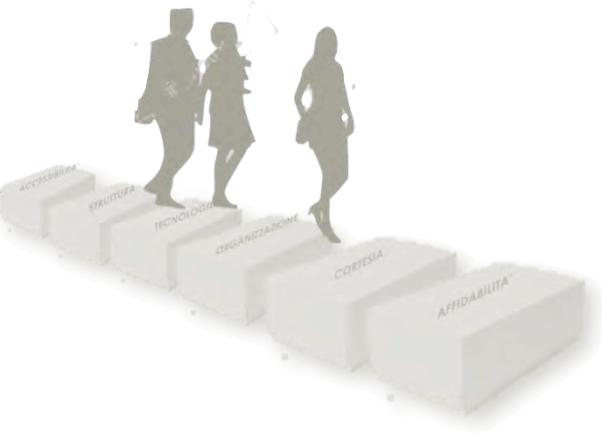


## PROCESSO DI EROGAZIONE

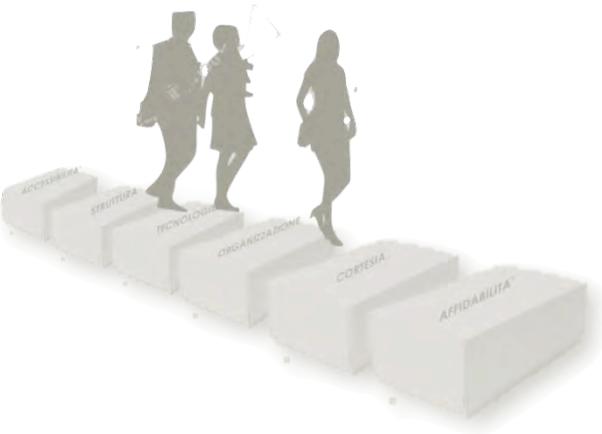
- ✓ ACCESSIBILITA' (raggiungibilità CSC e orari apertura)
- ✓ STRUTTURA (funzionalità e comfort locali)
- ✓ TECNOLOGIE (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli)
- ✓ ORGANIZZAZIONE (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore)
- ✓ CORTESIA (accoglienza, stile, gentilezza, capacità di 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).

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

## QUALITA' PERCEPITA

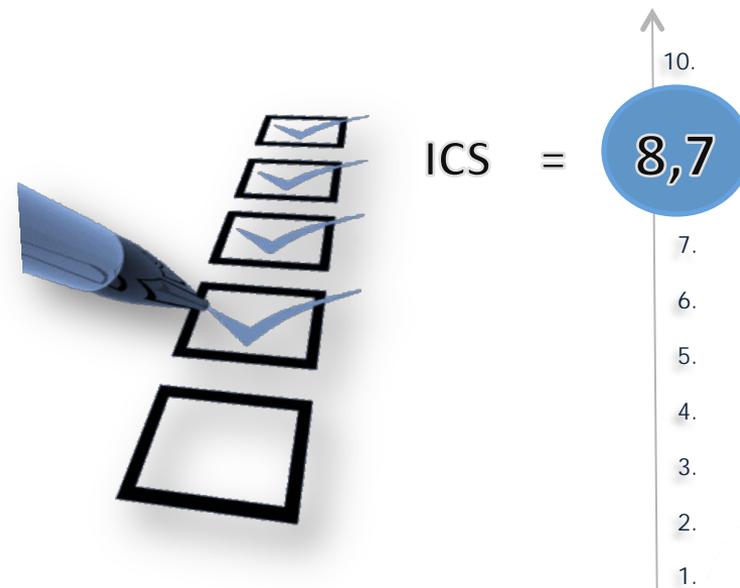


## VALUTAZIONE QUALITA'

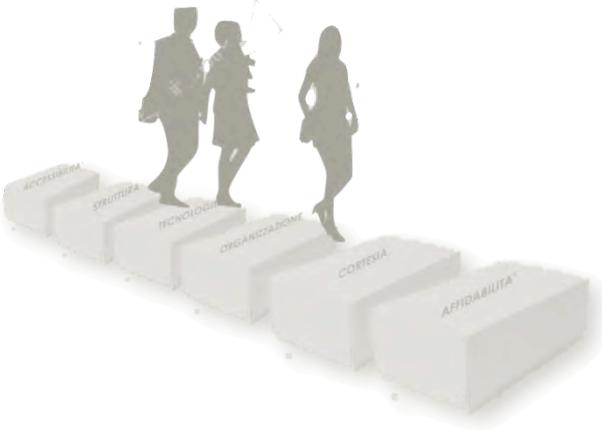


## INDICE DI CS PUNTO INFORMAZIONE CSC

(deviaz standard 1,1)



## ASPETTATIVE



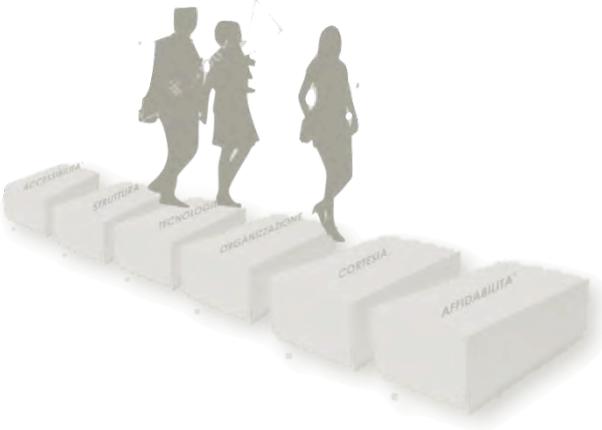
NUMERO DI UTENTI DELUSI (ATTESE NON CONFERMATE) O SORPRESI (POSITIVAMENTE COLPITI)  
DEGLI ASPETTI CHE COMPONGONO IL SERVIZIO ....

	DELUSI	% SORPRESI
ACCESSIBILITA'	5,9	1,5
STRUTTURA	1,5	0,5
TECNOLOGIA	2,0	2,0
ORGANIZZAZIONE	3,9	12,8
CORTESIA	3,8	14,8
AFFIDABILITA'	1,0	6,9
<b>UTENTI CHE HANNO RISPOSTO</b>	<b>14,3</b>	<b>38,4</b>

✓ DELUSIONI: UNA PERCENTUALE PARI AL 14,3 % 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 E PER LA CORTESIA)

✓ SORPRESE POSITIVE: SI SONO ESPRESI QUESTI IL 40 % DEGLI UTENTI; TANTI APPREZZAMENTI, SOPRATTUTTO PER LA CORTESIA DEGLI OPERATORI (COME NEGLI ANNI PRECEDENTI) E, PER EFFETTO DELLA 'POLARIZZAZIONE' DELLE ATTESE, ANCHE PER I TEMPI DI ATTESA)

## IMPORTANZA PONDERATA

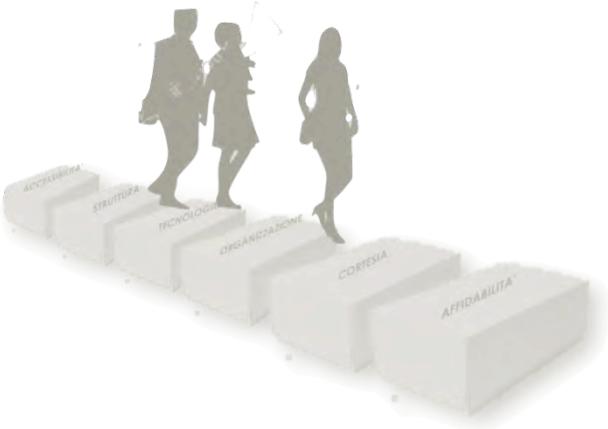


PONDERAZIONE:  
IMPORTANZA DATA A OGNUNO DEGLI ASPETTI CHE COMPONGONO IL SERVIZIO  
(PERCENTUALI DI UTENTI) ....



L'ASPETTO CHE PIU' INCIDE SULLA QUALITA' FINALE DEL SERVIZIO  
SECONDO GLI UTENTI  
E' L' AFFIDABILITA' (41% DEGLI UTENTI: TEMPO DEDICATO, PROFESSIONALITA'  
ED EFFICACIA RISPOSTE), SEGUONO ORGANIZZAZIONE (TEMPI DI ATTESA, 21%)  
E CORTESIA (15%)  
NELLA SOSTANZA, DATI E CATEGORIE RESTANO INVARIATI RISPETTO ALL'ANNO  
PRECEDENTE.

# VALUTAZIONE SPORTELLI



VALUTAZIONE SINTETICA OPERATORI SPORTELLI:  
VALUTAZIONE FORNITA DAGLI UTENTI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO  
(ANCORA MIGLIORATA RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE)



4.

APPROFONDIMENTI  
& INCROCI

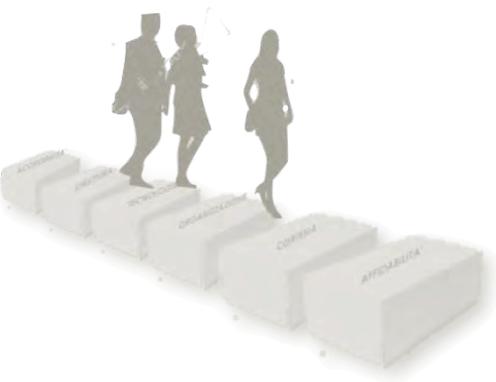


## APPROFONDIMENTI INCROCI



QUALITÀ/UNITÀ'		voto 1-5	voto 6-7	voto 8-10	non sa/ non risponde	Totale
ACCESSIBILITÀ Raggiungibilità & Orari	n	4	39	159	1	203
	%	2,0%	19,2%	78,3%	,5%	100,0%
STRUTTURA Funzionalità & Comfort locali	n	5	25	172	1	203
	%	2,5%	12,3%	84,7%	,5%	100,0%
TECNOLOGIE RegolaCode & Accesso sportelli	n	4	24	174	1	203
	%	2,0%	11,8%	85,7%	,5%	100,0%
ORGANIZZAZIONE Attesa (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore)	n	10	34	157	2	203
	%	4,9%	16,7%	77,3%	1,0%	100,0%
CORTESIA Cortesìa & Capacità di ascolto degli operatori del Punto Informazioni	n		12	190	1	203
	%		5,9%	93,6%	,5%	100,0%
AFFIDABILITÀ Professionalità e Competenze operatori del Punto Informazioni	n	2	9	191	1	203
	%	1,0%	4,4%	94,1%	,5%	100,0%

## APPROFONDIMENTI INCROCI



qualità vs sportello	Totale	D_1. Anagrafe/ Carta d'identità	D_2. Servizi educativi	D_3. Edilizia/ SUAP	D_4. Tutoraggio per pratiche SPID online	D_5. Mobilità	D_6. Protocollo	D_7. Appuntamenti	D_8. Altro	D_97. non risponde
[ACCESSIBILITÀ - Raggiungibilità & Orari (facilità nel raggiungere il DUC, orari e giornate di apertura)]	8,4	8,6	8,4	8,0	8,0	8,2	6,0	8,1	7,8	8,6
[STRUTTURA - Funzionalità & Comfort locali (disponibilità sedute, pulizia, clima, rispetto privacy)]	8,7	8,9	8,7	8,5	7,9	8,5	6,0	8,3	8,1	9,2
[TECNOLOGIE - RegolaCode & Accesso sportelli (chiarezza e comprensione regola coda e visibilità sportelli)]	8,8	8,9	8,8	9,0	8,2	8,8	5,5	7,5	8,4	9,2
[ORGANIZZAZIONE - Attesa (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore) ]	8,4	8,6	8,4	9,0	7,9	8,5	6,5	7,4	7,1	9,0
[CORTESIA - Cortesia & Capacità di ascolto degli operatori del Punto Informazioni (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto e capacità di risposta)]	9,1	9,2	8,8	10,0	8,6	9,2	8,0	8,8	9,0	9,6
[AFFIDABILITÀ - Professionalità e Competenze operatori del Punto Informazioni (completezza/correttezza/chiarzza delle informazioni e tempo dedicato)]	9,2	9,3	8,9	10,0	9,3	9,2	9,5	8,5	8,8	9,6

media

8,7

8,9

8,6

9,0

8,3

8,7

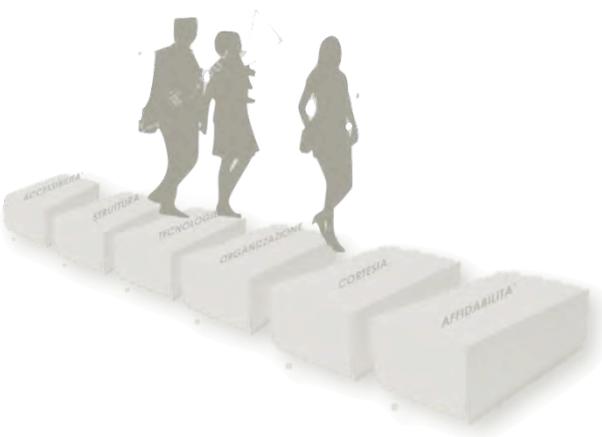
6,9

8,1

8,1

=

## APPROFONDIMENTI INCROCI



### GIORNO/SETTIM

LUN	8,6
MART	9,0
MERC	8,7
GIOV	9,0
VEN	8,8
SAB	8,9

### OCCUPAZIONE

DIPEND	8,8
STUDENT	8,8
LIB PROF/AUTON	8,6
CASALING	8,7
PENSIONAT	9,0
NON OCCUPAT	8,8

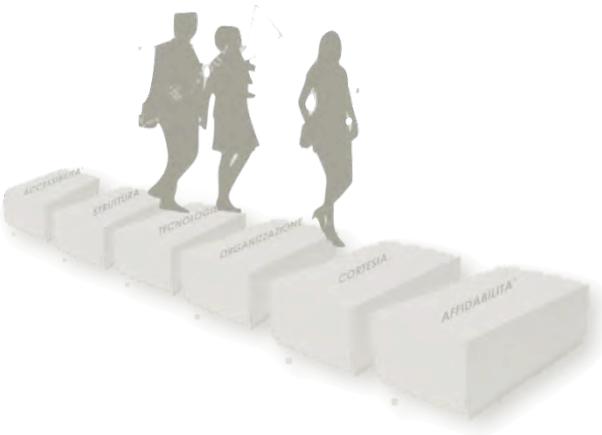
### ETA'

18 - 25 ANNI	9,0
26 - 35 ANNI	8,6
36 - 55 ANNI	8,7
> 56 ANNI	8,8

### CITTADINANZA

ITALIANA	8,7
STRANIERA	8,8

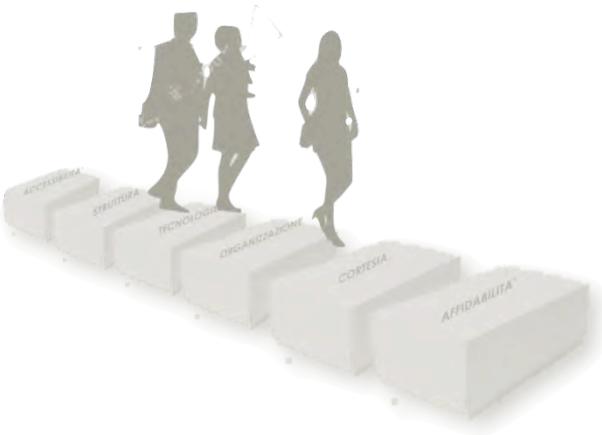
## CONFRONTO DELUSI VS 2018



2019	DELUSI	% SORPRESI
<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>5,9</b>	<b>1,5</b>
STRUTTURA	1,5	0,5
TECNOLOGIA	2,0	2,0
ORGANIZZAZIONE	3,9	12,8
<b>CORTESIA</b>	<b>3,8</b>	<b>14,8</b>
AFFIDABILITA'	1,0	6,9
NESSUNA/NON RISP	85,7	61,6

2018	DELUSI	% SORPRESI
<b>ACCESSIBILITA'</b>	<b>8,6</b>	<b>1,9</b>
STRUTTURA	0,5	4,3
TECNOLOGIA	1,4	2,4
ORGANIZZAZIONE	5,2	16,7
<b>CORTESIA</b>	<b>3,8</b>	<b>21,0</b>
AFFIDABILITA'	2,4	11,9
NESSUNA/NON RISP	78,1	16,8

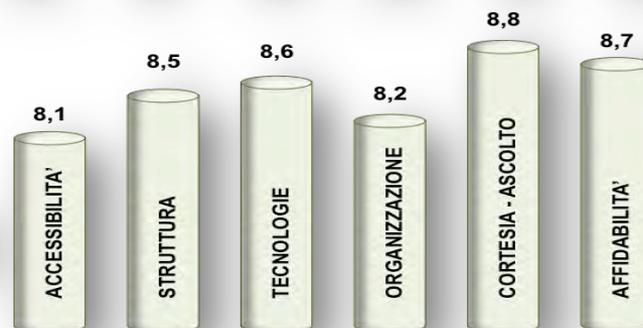
## CONFRONTO CON ICS 2017 & 2018



ICS 2017  
8,2



ICS 2018  
8,5



ICS 2019  
8,7



ANDAMENTO INDICE DI SODDISFAZIONE NEL TEMPO:  
INDICE SINTETICO - ICS DAL 2004 AL 2019 ...

### TREND ICS



# 5.

## CONCLUSIONI



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 ...





## CUSTOMER SATISFACTION 2019 CONCLUSIONI

Il Punto Informazioni del Centro Servizi al Cittadino del Comune di Parma è il servizio che fa da filtro tra gli Sportelli e i Cittadini: ha il compito di accogliere gli utenti, ascoltarne il bisogno, fornire risposte e informazioni ed orientarli alla fruizione dei servizi offerti dal CSC.

Sin dal 2013 viene condotta una ricerca di Customer Satisfaction - affidata ad un ente terzo - con il fine di rilevare l'efficacia del servizio e la soddisfazione dei cittadini; la ricerca 2019 è stata condotta tra fine Novembre e fine Dicembre 2019 ed ha coinvolto 203 utenti-cittadini fruitori dei servizi del Punto Informazioni. I risultati restituiscono una istantanea delle percezioni degli utenti sulla qualità del servizio; sono inoltre una importante occasione di Ascolto del cittadino e di Confronto 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 (più alto della media della popolazione regionale), fatto prevalentemente di dipendenti ma anche molti liberi professionisti-autonomi; e utenti stranieri che incidono per l' 11 %.
- Comportamenti e Fruizione: il campione è costituito da utenti che fruiscono dei servizi di Sportello (prevalentemente Anagrafe e Mobilità, ma anche dei servizi di consegna di documenti e altre richieste informative che esaudiscono al Punto Informazioni); gli utenti vengono soprattutto in macchina (la ricerca è condotta in inverno), mediamente due volte a semestre, si informano sul Portale del Comune.
- Customer Satisfaction: è stata valutata la qualità percepita degli utenti del servizio Punto informazioni lungo il processo di erogazione che va dalla Accessibilità (orari e raggiungibilità del DUC, valutata pari a 8,4), alla struttura (funzionalità e comfort locali, 8,7), alle Tecnologie (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli, 8,8), alla Organizzazione (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore Punto Informazioni, 8,4), alla Cortesia (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto, capacità di risposta operatori Punto Informazioni, 9,1) e alla Affidabilità (professionalità e competenze del personale: completezza/correttezza/chiarezza delle informazioni e tempo dedicato dagli operatori del Punto Informazioni, pari a 9,2).

La soddisfazione degli utenti è quindi molto alta confermata da un indice di Customer Satisfaction (ICS) pari a 8.7 (in crescita sull'anno precedente, il cui indice era stato 8,5) e da un contesto organizzativo in equilibrio perché sono state soddisfatte e superate le attese dei cittadini e perché le migliori performance si collocano negli aspetti più importanti per la qualità finale (affidabilità e cortesia).

Migliorata rispetto al 2018 la qualità percepita su tutte le variabili e valutazioni di eccellenza per gli aspetti 'soft' del servizio (cortesia e affidabilità del personale) e sotto la media invece – per quanto comunque molto positivi - per gli aspetti legati ad accessibilità (orari e parcheggio) e organizzazione (tempi attesa), che, per effetto di interventi organizzativi, sono migliorati negli ultimi 2 anni.

Questi standard di eccellenza e possibili miglioramenti - confrontando valutazioni, giudizi, attese e suggerimenti raccolti dai cittadini - potranno essere attivati attraverso:

- la continua preparazione e il sistematico aggiornamento del personale su informazioni e tecnologie
- il monitoraggio continuo dei bisogni del cittadino e del Committente e l'attivazione di azioni conseguenti
- l'attenzione allo 'storico' punto critico del parcheggio
- la dinamica correlazione con le strategie dell'Ente e la pronta risposta del servizio ai cambiamenti, alle richieste e agli indirizzi del Settore.