

The background of the entire page is a dark blue gradient. Overlaid on this are white silhouettes of several people in business attire, including men in suits and women in blouses and dresses. They are positioned as if they are looking out over a city skyline. The skyline consists of various building shapes, some with horizontal stripes, and some trees. The overall aesthetic is professional and modern.

COMUNE DI PARMA

PUNTO INFORMAZIONI CSC

DUC – COMUNE DI PARMA

CUSTOMER SATISFACTION 2020

MEDIAGROUP98



INTRODUZIONE METODOLOGICA



LA RICERCA

CUSTOMER SATISFACTION

La ricerca ha avuto per obiettivo la valutazione della soddisfazione degli utenti-cittadini del Punto Informazioni presso il Centro Servizi al Cittadino del Comune di Parma (DUC).

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

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

INDICE

1. Introduzione metodologica (pag 2)
2. Campione & comportamenti utenti (pag 6)
3. Customer Satisfaction (pag 18)
4. Trend & Approfondimenti (pag 28)
5. Conclusioni (pag 33)

REFERENZE RICERCA

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

NOTE METODOLOGICHE

NOTE METODOLOGICHE

Sono stati raccolti **242 questionari** in auto-compilazione.

Hanno risposto alle domande sulla Customer Satisfaction in 239 e alle domande su fruizione e anagrafica in 242.

Il periodo di rilevazione è stato inizio Novembre – fine Novembre 2020.

Il questionario è stato strutturato sulla base del modello standard utilizzato negli anni precedenti e revisionato nella parti di processo in coerenza con le modalità di fruizione del servizio in periodo di Pandemia e, nella fattispecie, durante il periodo di rilevazione (accesso suolo su appuntamento o ritiro diretto documenti).

I questionari sono stati distribuiti ai cittadini-utenti all'ingresso del DUC e consegnati dagli operatori del Punto Informazioni e dagli operatori di Sportello; i cittadini-utenti hanno compilato il questionario dopo la fruizione del servizio e lo hanno riposto in apposito box sigillato.

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

MODELLO

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

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

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

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



MODALITA' FRUIZIONE SERVIZIO ACCESSO AL DUC DURANTE LA PANDEMIA

PROCEDURE DI ACCESSO AL DUC DA INIZIO PANDEMIA
AL MOMENTO DELLA RICERCA (NOV 2020) ...

19/03 - 17/05

DUC CHIUSO.

IL PUNTO INFORMAZIONI SVOLGE ...

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

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

19/08 - OTT

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

- ✓ ACCESSO VELOCE SENZA APPUNTAMENTO AL NUOVO SPORTELLO RITIRO DOCUMENTI PRENOTATI (CIE, ATTESTATI DI SOGGIORNO PER CITTADINI COMUNITARI, TESSERE ELETTORALI, CERTIFICATI).
- ✓ PASSAGGIO AL BANCONE PER IL RITIRO DEL NUMERO PER GLI UTENTI CON APPUNTAMENTO.
- ✓ PASSAGGIO AL BANCONE PUNTO INFORMAZIONI PER UTENTI CHE NECESSITANO DI INFORMAZIONI O DEVONO FISSARE UN APPUNTAMENTO

DALL' 08/11 - ACCESSO CONTINGENTATO E SU APPUNTAMENTO.

DUC ACCESSIBILE SOLO CON APPUNTAMENTO (FATTO SALVO LO SPORTELLO 'RITIRI') E ACCESSI ULTERIORMENTE CONTINGENTATI (RIDUCENDO GLI SLOT DISPONIBILI IN AGENDA).

SI ACCEDE AL DUC DIRETTAMENTE PER IL RITIRO DOCUMENTI PRENOTATI E AL PROTOCOLLO.

IL PUNTO INFORMAZIONI ...

- ✓ MEDIA L'ACCESSO AI SERVIZI DUC
- ✓ SERVE IL RESTO DELL'UTENZA SU MOBILITA', ANAGRAFE, SPID (TUOTORAGGIO) E STATO CIVILE
- ✓ SVOLGE ATTIVITA' ON-LINE E DI BACK.

AD ES., SOLO A NOV 2020 HA GESTITO OLTRE 1.700 MAIL DEI CITTADINI E PIU' DI 1.800 CONSEGNE DI CERTIFICATI.

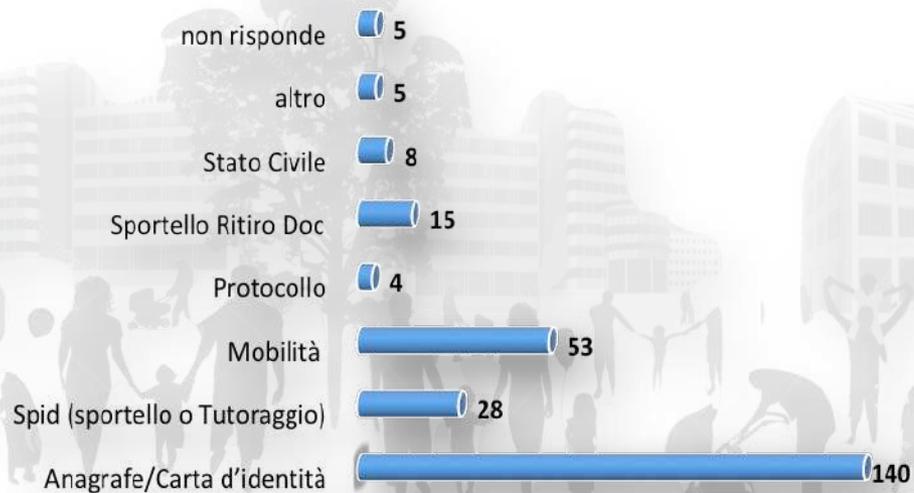




CAMPIONE

SERVIZI UTILIZZATI

Quale servizio-sportello ha utilizzato oltre al Punto Informazioni ?

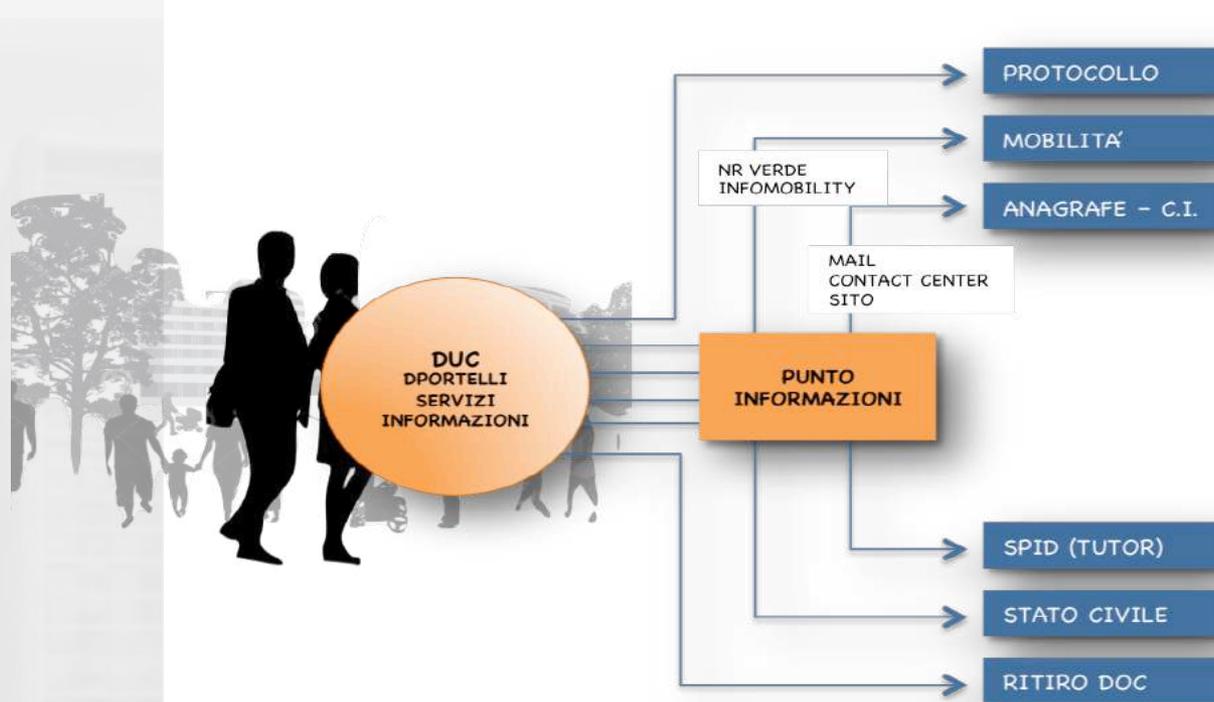


CRITERI DEFINIZIONE APPUNTAMENTO		
item	nr	%
Anagrafe/Carta d'identità	140	54
Spid (sportello o Tutoraggio)	28	11
Mobilità	53	20
Protocollo	4	2
Sportello Ritiro Doc	15	6
Stato Civile	8	3
altro	5	2
non risponde	5	2

NOTE:
 A7 - Altro = autentiche (4)
 Servizi utilizzati doppi o tripli = 19

CUSTOMER JOURNEY MAP

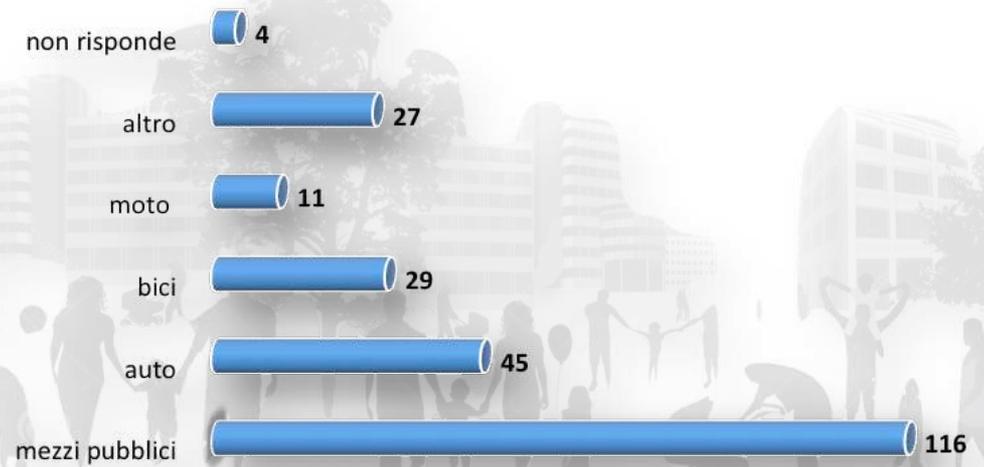
MODELLO FRUIZIONE DUC
PROCEDURE DI ACCESSO E DI
FRUIZIONE AI SERVIZI AL DUC
NEL PERIODO DI RILEVAZIONE
(DALL' 8 NOV 2020)



MODELLO FRUIZIONE DUC
DALL'08 NOVEMBRE 2020 ...

MOBILITA'

come ha raggiunto il CSC ?

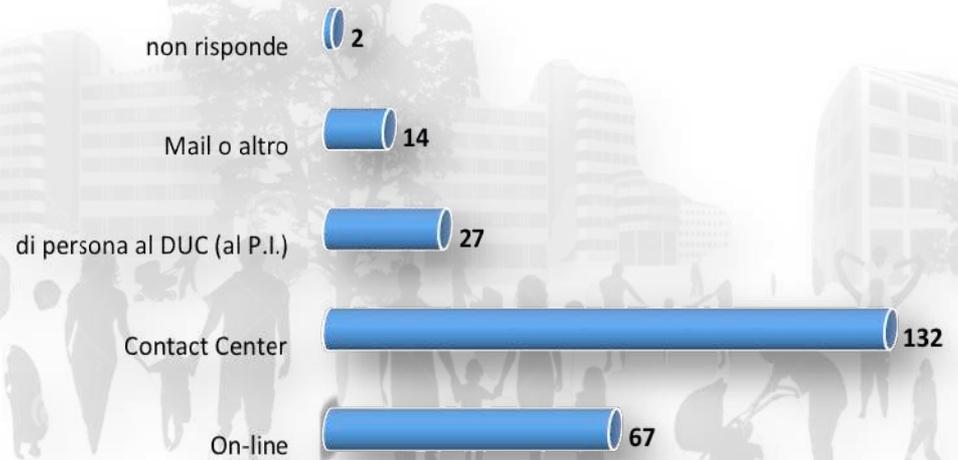


MOBILITA'		
item	nr	%
mezzi pubblici	116	50
auto	45	19
bici	29	12
moto	11	5
altro	27	12
non risponde	4	2

ALTRO: 27 (nr 2 taxi, nr 25 a piedi)

MODALITA' DEFINIZIONE APPUNTAMENTO

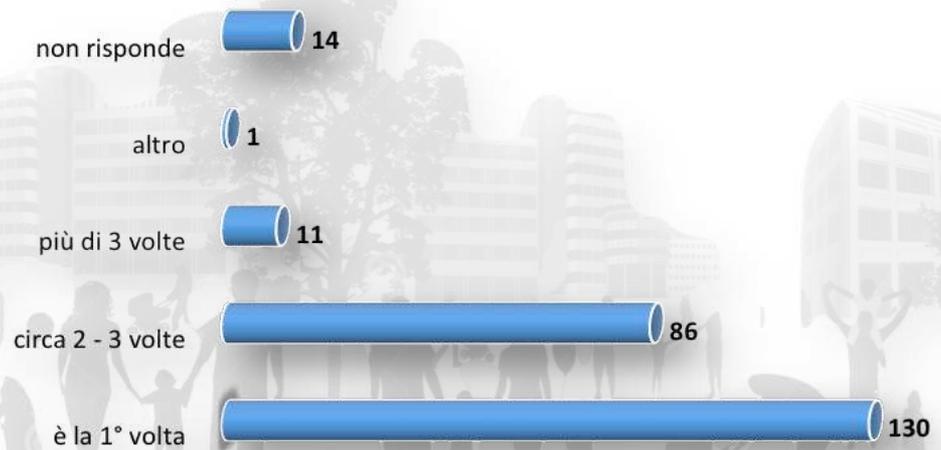
come ha fissato l'appuntamento ?



CRITERI DEFINIZIONE APPUNTAMENTO		
item	nr	%
On-line	67	28
Contact Center	132	54
di persona al DUC (al P.I.)	27	11
Mail o altro	14	6
non risponde	2	1

FREQUENZA

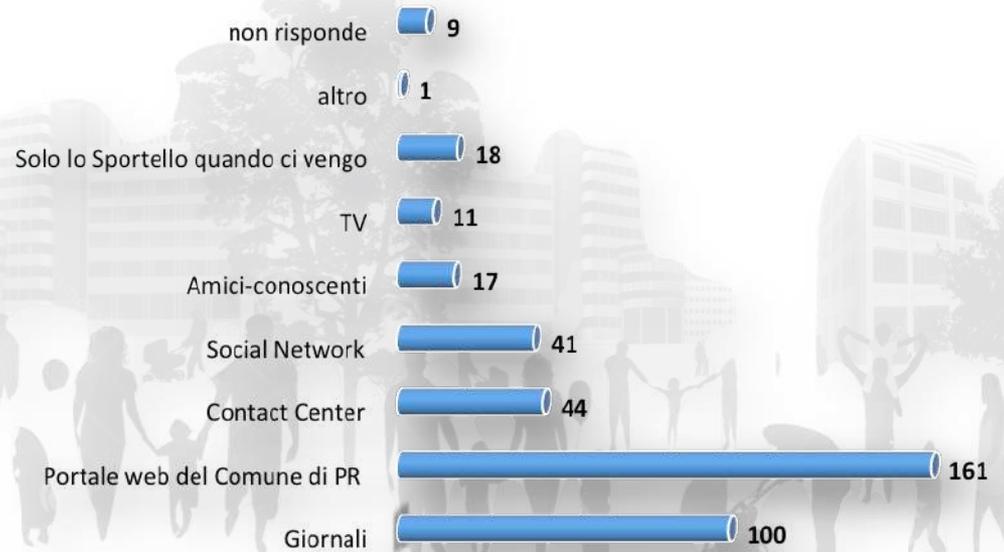
negli ultimi 6 mesi, quante volte è ricorso al CSC ... ?



FREQUENZA		
Item	nr	%
è la 1° volta	130	54
2 - 3 volte	86	35
più di 3 volte	11	5
altro	1	0,2
non risponde	14	6

COMUNICAZIONE

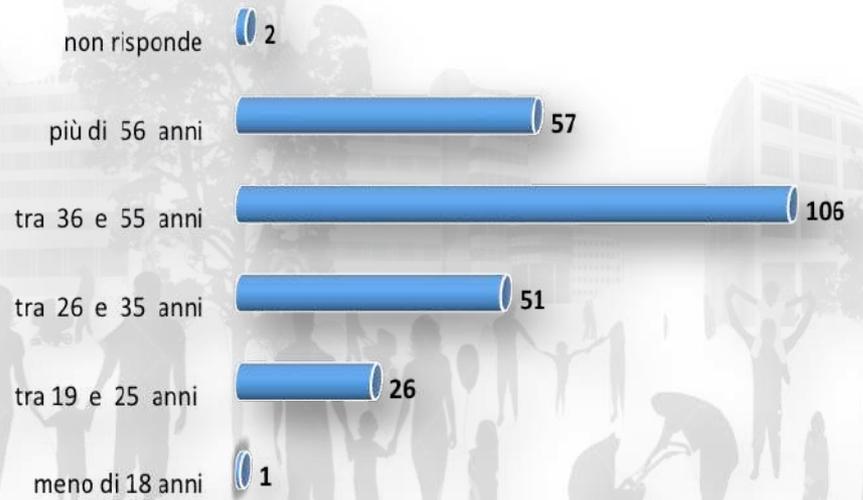
per informarsi sui servizi e sul Comune quali canali e strumenti conosce e/o utilizza ... ?



COMUNICAZIONE		
item	nr	%
Giornali	100	25
Portale web del Comune di PR	161	40
Contact Center	44	11
Social Network	41	10
Amici-conoscenti	17	4
TV	11	3
Solo lo Sportello	18	5
altro	1	0
non risponde	9	2

RISPOSTA MULTIPLA

ETA' MEDIA



ETA' MEDIA		
item	nr	%
meno di 18 anni	1	0,5
tra 19 e 25 anni	26	11
tra 26 e 35 anni	51	21
tra 36 e 55 anni	106	44
più di 56 anni	57	23
non risponde	2	1

TITOLO DI STUDIO



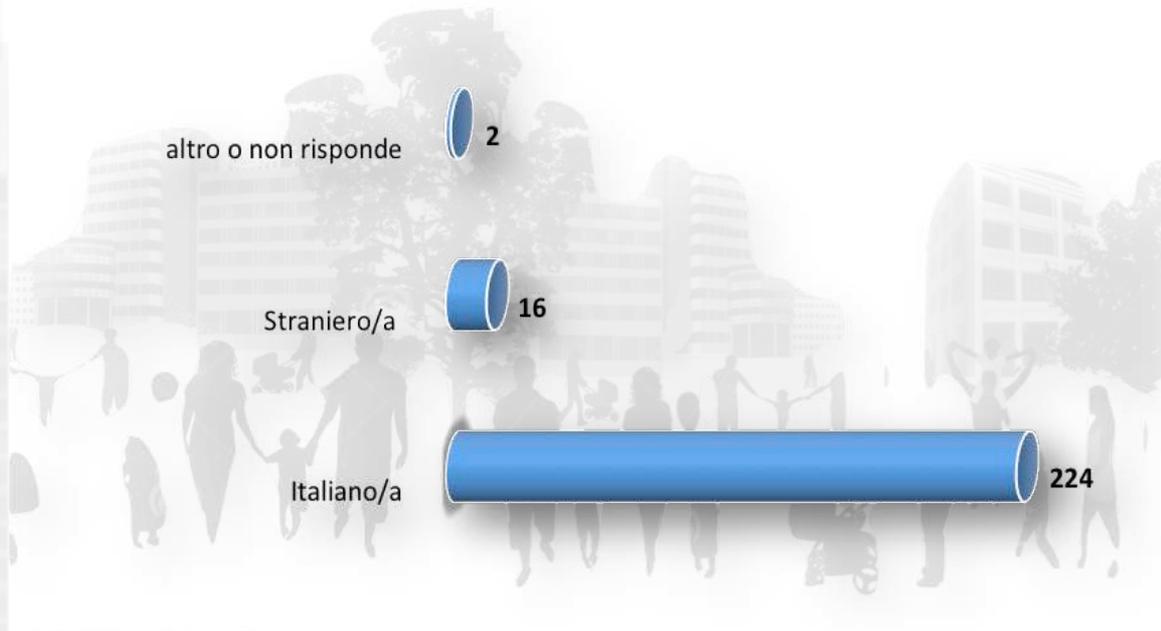
TITOLO DI STUDIO		
item	nr	%
Elementari / media	32	13
Diploma Superiore	101	42
Laurea Università o superiore	104	43
altro o non risponde	5	2

OCCUPAZIONE



OCCUPAZIONE		
item	nr	%
Dipendente (Impi/Oper)	129	53
Studente/ Stud-lavoratore	13	5
Lib Profess/Auto/Cons	40	17
Casalinga/o	10	4
Pensionata/o	24	10
Non Occup–Disoccupat	11	5
<i>altro o non risponde</i>	15	6

CITTADINANZA



TITOLO DI STUDIO		
item	nr	%
Italiano/a	224	92
Straniero/a	16	1
altro o non risponde	2	7

SINTESI PROFILO

TITOLO DI STUDIO:
LAUREATO
DIPLOMATO
SCUOLA OBBLIGO

- ETA' MEDIA:**
- ✓ TRA 36 E 55 ANNI
 - ✓ PIU' DI 56 ANNI
 - ✓ TRA 26 E 35 ANNI

LA CUI OCCUPAZIONE E' :

- ✓ DIPENDENTE
- ✓ LIBERO PROFESS
- ✓ PENSIONATO

SI INFORMA SUL COMUNE :

- ✓ PORTALE WEB COMUNE
- ✓ GIORNALI
- ✓ CONTACT CENTER

E' VENUTO AL DUC CON

- ✓ MEZZI PUBBLICI
- ✓ AUTO
- ✓ BICI

HA FISSATO L'APPUNTAMENTO :

- ✓ AL CONTACT CENTER
- ✓ ON-LINE
- ✓ DI PERSONA

HA UTILIZZATO IL SERVIZIO:

- ✓ ANAGRAFE-CARTA ID
- ✓ MOBILITA'
- ✓ RITIRO DOCUMENTI

NEGLI ULTIMI 6 MESI AL DUC:

- ✓ PRIMA VOLTA
- ✓ DUE-TRE VOLTE
- ✓ PIU' DI TRE VOLTE



CUSTOMER SATISFACTION

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

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



QUALITA' PERCEPITA

VALUTAZIONE ASPETTO DEL SERVIZIO
SU SCALA 1-10

PROFESSIONALITA'

9,2

CORTESIA

9,3

TEMPI ATTESA

9,1

REGOLACODE

8,9

FUNZIONALITA'

8,8

ACCESSIBILITA'

8,8

QUALITA' PERCEPITA

LUNGO ...

IL PERCORSO DI FRUIZIONE

(PUNTO DI VISTA DELL'UTENTE)

O PROCESSO DI EROGAZIONE

(PUNTO DI VISTA DEL GESTORE)

ACCESSIBILITA'

Accessibilità & Orari

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

STRUTTURA

Funzionalità & Comfort locali

(disponibilità sedute, pulizia, clima, rispetto privacy)

TECNOLOGIE

Regolacode e Accesso agli Sportelli

(chiarezza e comprensione regola-code e visibilità sportelli)

ORGANIZZAZIONE

Tempi di Attesa

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

CORTESIA

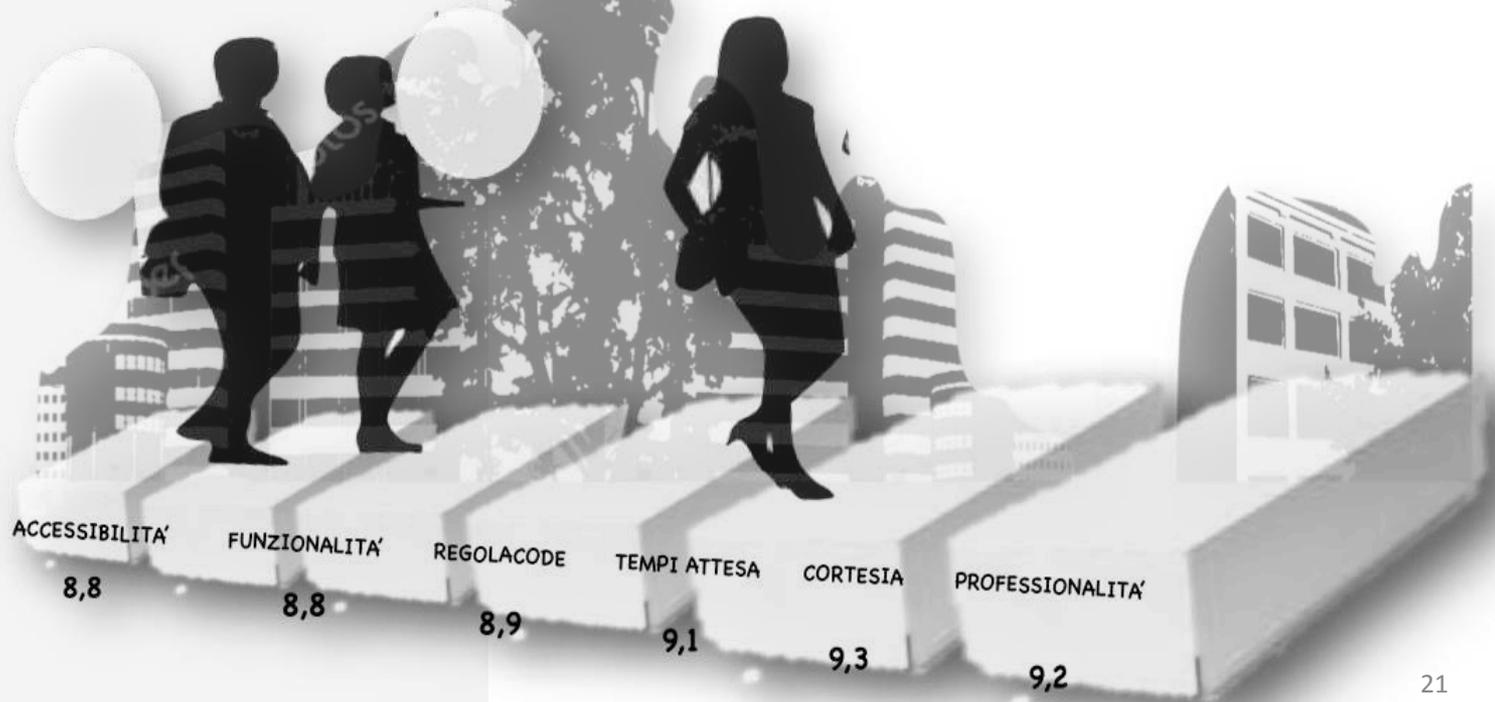
Cortesia & Capacità ascolto operatori Punto Informazioni

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

AFFIDABILITA'

Professionalità & Competenze operatori Punto Informazioni

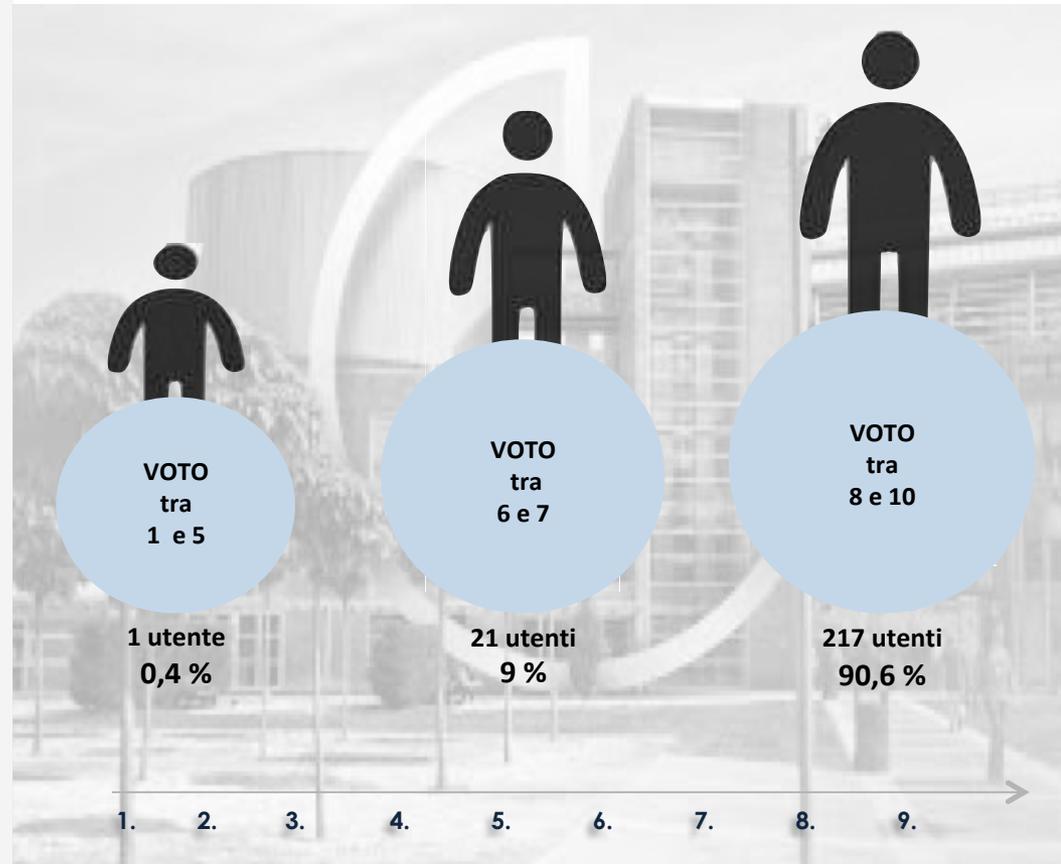
(completezza e chiarezza delle informazioni e tempo dedicato)



QUALITA' PERCEPITA

VALUTAZIONE ASPETTO DEL SERVIZIO
PER FASCE DI GIUDIZIO

Nr 239 risposte su 242 questionari validi
(utente in fascia 1 – 5 : ha dato voto medio 2
a tempo attesa, funzionalità e regola-code)



ICS

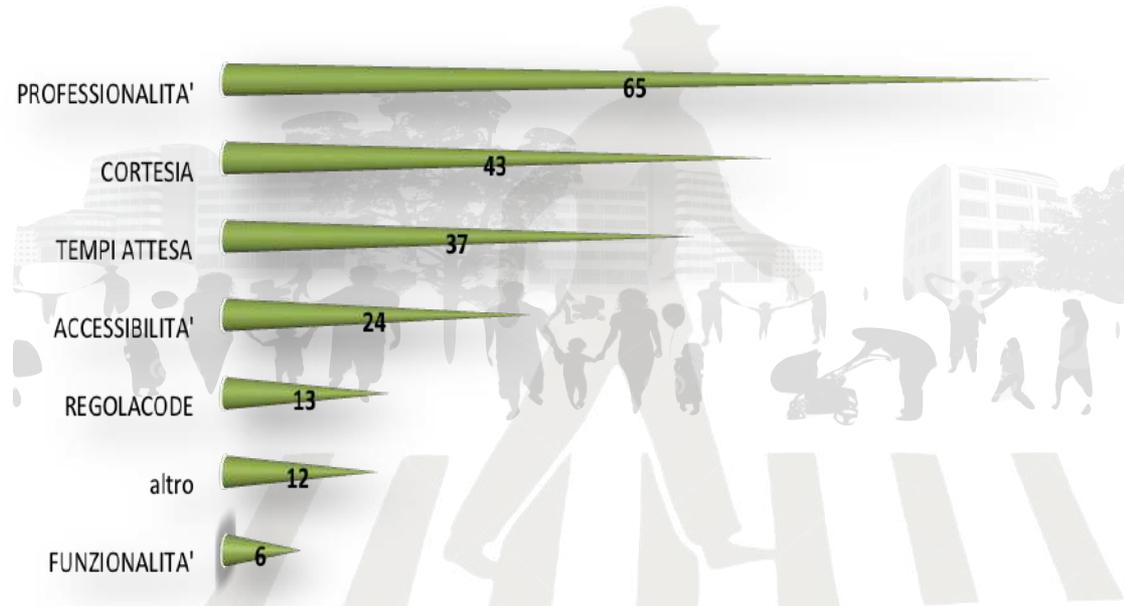
INDICE
DI CUSTOMER SATISFACTION



ICS 2020

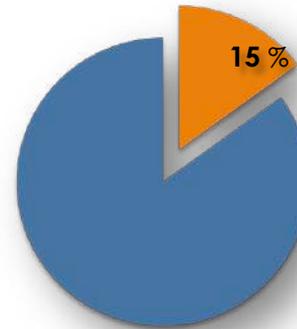
IMPORTANZA

la qualità finale del servizio dipende da ...

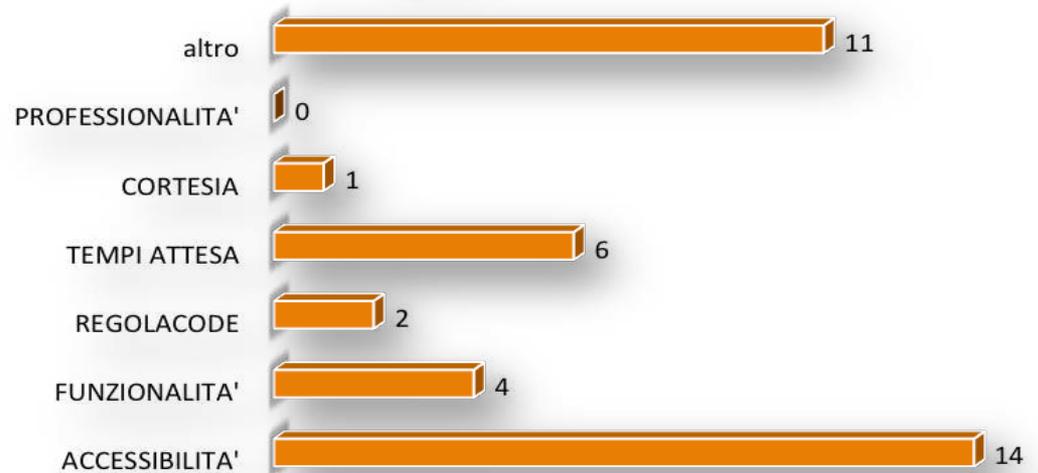


ALTRO:
capacità ascolto,
management (2) e dirigenti,
pre-informazioni,
dipendenti educati e motivati,
infomobile,
efficienza,
assistenza,
tempi attesa dopo appuntamento,
empatia,
rapidità

ATTESE DELUSO DA



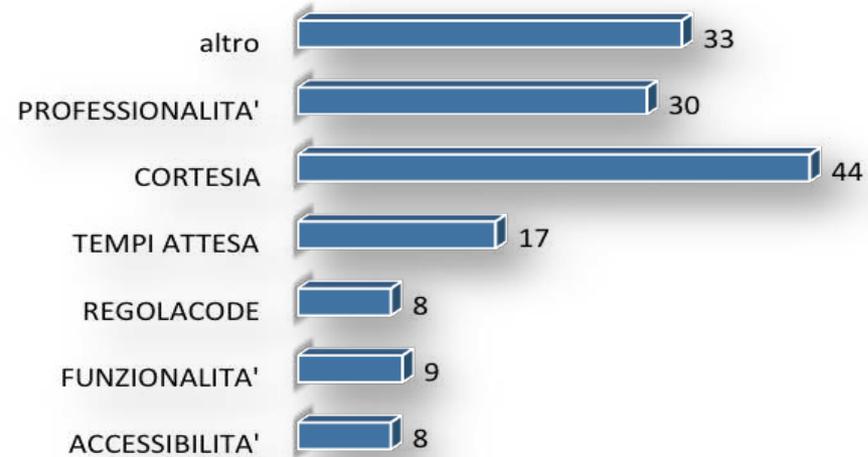
**DEL CAMPIONE UTENTI
HA ESPRESSO UNA DELUSIONE
SUL SERVIZIO O SU UNA SUA
COMPONENTE**



ALTRO:
 NO INSEGNE INGRESSI
 TEMPI DI ATTESA DALLA PRENOTAZIONE
 ATTESA PER L'APPUNTAMENTO
 MACCHINETTA PER PAGARE
 A2 - SEDIE SCOMODE
 POCHE MACCHINE PAGAMENTI
 NON PUNTUALITA'
 SCARSA PROFESSIONALITA' SPORTELLO
 TECNOLOGIE
 PARCHEGGIO
 MICROCLIMA PULIZIA

NB: RISPOSTA MULTIPLA

ATTESE POSITIVAMENTE SORPRESO DA



ALTRO:

NR 8 PUNTUALITA'

NR 11 ORGANIZZAZIONE

NR 14 VARIE: GENTILEZZA PERSONALE SPORTELLO , GENTILEZZA TUTORAGGIO (4), PAGAM E FOTOTESSERA, MEGLIO ORA CHE DURANTE LOCK (2), STRUTTURA, TECNOLOGIE, FACILITA' PRENOTAZIONE, FUNZIONALITA' MACCHINETTA PAGAMENTO, BUON SERVIZIO, EMPATIA S.RA FERRI)

NB:

• **RISPOSTA MULTIPLA**

• NR 30 RISPOSTE MULTIPLE (NR 115 UTENTI TOTALI CHE SI SONO ESPRESSI)



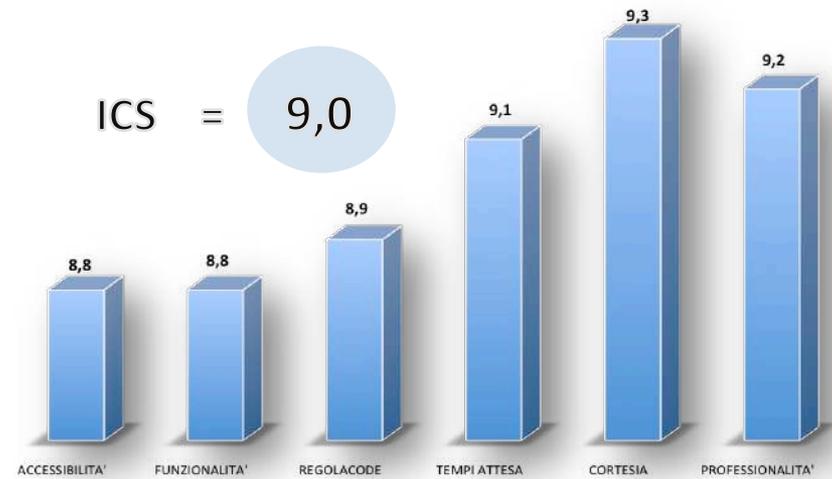
TREND & APPROFONDIMENTI

CONFRONTI QUALITA' PERCEPITA

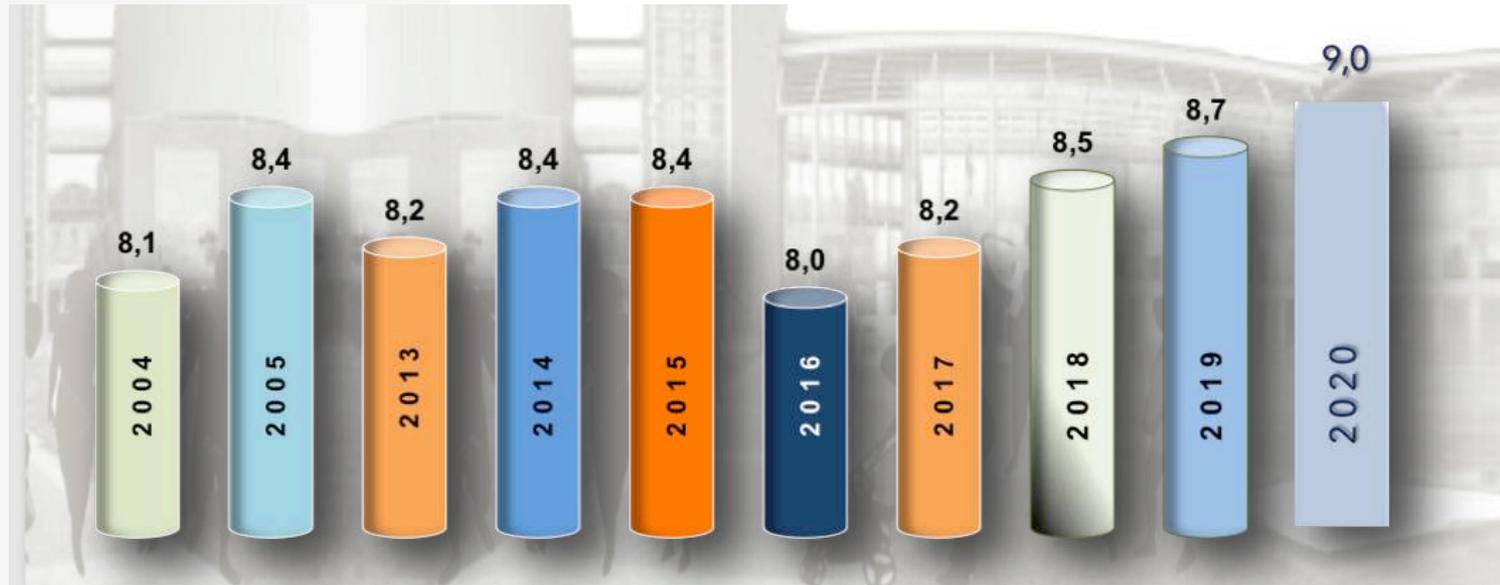
CS 2019



CS 2020

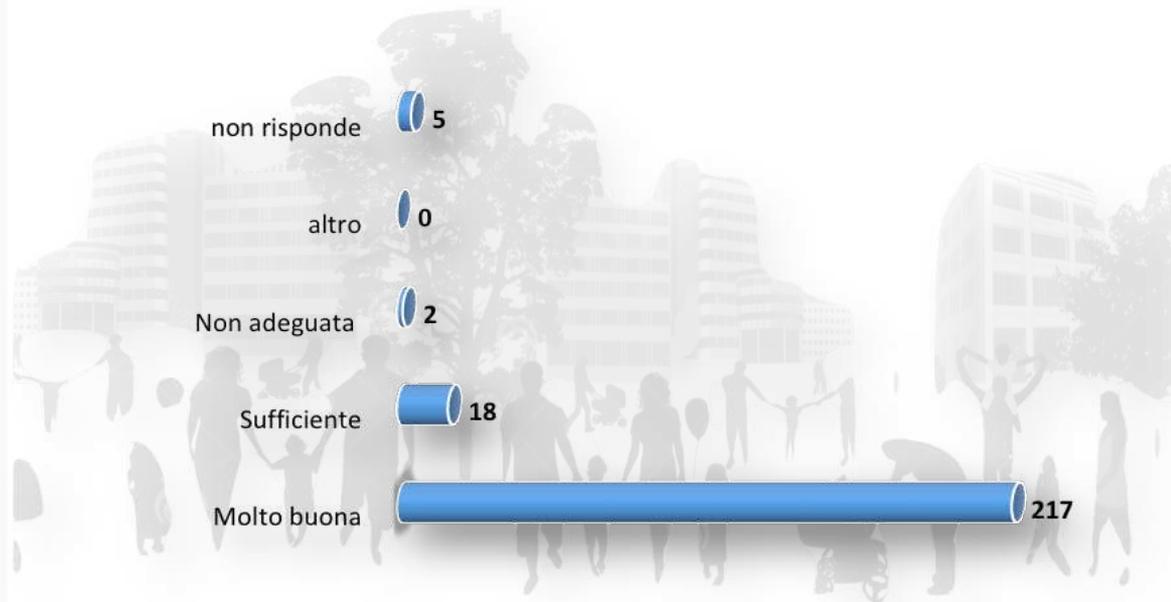


TREND ICS



CORTESIA SPORTELLI

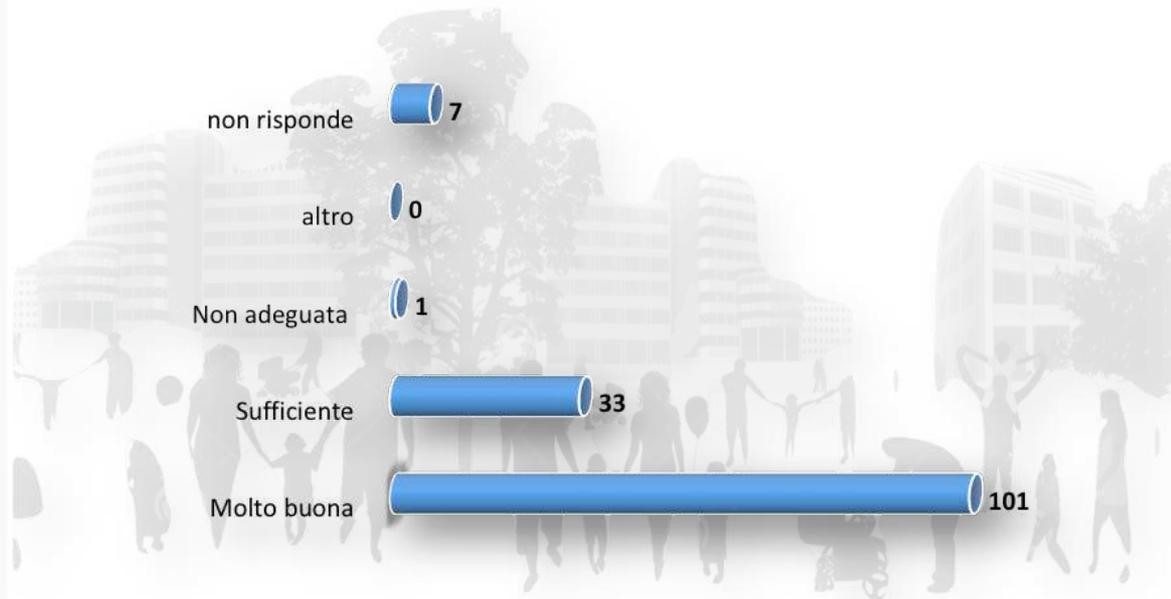
come valuta la cortesia e la gentilezza del personale dello SPORTELLO che ha utilizzato ?



CORTESIA SPORTELLO		
item	nr	%
Molto buona	217	90
Sufficiente	18	7
Non adeguata	2	1
altro	0	0
non risponde	5	2

PREPARAZIONE SPORTELLI

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



PREPARAZIONE SPORTELLO		
item	nr	%
Molto buona	101	71
Sufficiente	33	23
Non adeguata	1	0,5
altro	0	0
non risponde	7	5



CONCLUSIONI

CONCLUSIONI CUSTOMER SATISFACTION 2020

Il Punto Informazioni del Centro Servizi al Cittadino del Comune di Parma fa da filtro tra i Servizi e i Cittadini; il suo ruolo è accogliere gli utenti, ascoltarne i bisogni, fornire servizi, 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 che ha il fine di rilevare l'*efficacia del servizio* e la *qualità percepita dai cittadini* e attivare eventuali azioni di miglioramento.

La ricerca 2020 è stata realizzata durante le restrizioni DPCM a Novembre, periodo nel quale si poteva accedere al DUC solo previo appuntamento o per il ritiro documenti prenotati.

Sono stati coinvolti 242 utenti-cittadini fruitori dei servizi del Punto Informazioni.

I risultati 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, l'impatto sui cittadini e l'efficacia e qualità dei servizi.

Dalla ricerca 2020 sono emersi i seguenti risultati:

- **Profilo utenti:** il campione emerso evidenzia una composizione di cittadini di tutte le classi di età (con prevalenza 36-55 anni), titolo di studio elevato, prevalentemente dipendenti e molti liberi professionisti e autonomi, che si informano sul portale del Comune, stranieri che incidono per 9 % (erano ca. 11 % nel 2019, 15 % nel 2018).
- **Comportamenti e Fruizione:** i servizi di Sportello di cui i cittadini hanno fruito nel periodo (condizionato dalla Pandemia) sono prevalentemente Anagrafe e Mobilità, vengono con mezzi pubblici e in auto (siamo in inverno) e per buona parte per la 1° volta ad DUC nel semestre.
- **Customer Satisfaction:** la ricerca ha consentito di valutare la soddisfazione degli utenti del servizio Punto informazioni lungo il processo di erogazione. L'Accessibilità ha avuto un giudizio pari a 8,8 (orari e raggiungibilità del DUC, facilità contatto telefonico), la Struttura 8,8 (pulizia, clima, sedute, comfort, rispetto privacy), le Tecnologie 8,9 (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli), l'Organizzazione 9,1 (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore Punto Informazioni), la Cortesia 9,3 (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto, capacità risposta operatori Punto Informazioni) e infine, l'Affidabilità 9,2 (professionalità e competenze personale Punto Informazioni).

La pandemia in atto ha richiesto una puntuale organizzazione degli ingressi e quindi degli appuntamenti, per cui sono stati personalizzati gli accessi per ridurre le attese ed evitare assembramenti. Ciò ha generato una generale percezione di efficienza e qualità e il miglioramento nella valutazione degli aspetti di processo legati infatti alla accessibilità (orari e contatto telefonico) e alla organizzazione (tempi di attesa), riconducibili alla *Rassicurazione degli utenti e alla Affidabilità del servizio*.

Così, l'indice di Customer Satisfaction è salito a 9,0, in crescita rispetto al 2019 (8,7) e si rileva una valutazione molto positiva nel complesso, sopra la media per gli aspetti 'soft' del servizio (tempi di attesa e organizzazione servizio, cortesia e preparazione del personale) e sotto la media per gli aspetti più strutturali (accessibilità e struttura). Si sottolinea infine il sostanziale equilibrio dei servizi che ha superato le attese e ha avuto le migliori performance proprio negli aspetti più importanti per la qualità secondo gli utenti (professionalità, cortesia e tempi di attesa).