

Servizio Organizzazione e Qualità
Ufficio Relazioni con il Pubblico



Indagine sulla Soddisfazione del Cliente Esterno

Edizione 2002 - Giugno 2002

Con la supervisione di ISPO

Disegno della ricerca

- ◆ Universo: tutti gli utenti dei vari servizi della Provincia aperti al pubblico
- ◆ Metodo: questionario strutturato autocompilato
- ◆ Periodo: 13-24 maggio 2002
- ◆ Risposte: questionari distribuiti: 2381
questionari raccolti: 1822
questionari validi: 1705
tasso di risposta: 72%

Obiettivi della ricerca

- ◆ Monitorare il livello di soddisfazione degli utenti
- ◆ Verificare l'efficacia delle azioni intraprese a seguito dei risultati degli anni precedenti
- ◆ Rilevare le esigenze e i bisogni non ancora soddisfatti

Aree tematiche

- ◆ I Servizi della Provincia utilizzati
- ◆ I motivi dell'utilizzo, la titolarità e la frequenza di utilizzo
- ◆ La qualità percepita: la soddisfazione degli utenti per singoli fattori di qualità
- ◆ La qualità confrontata: il termometro del cambiamento (confronto diacronico)
- ◆ La qualità attesa: i suggerimenti per migliorare il servizio
- ◆ Le caratteristiche dei rispondenti (genere, età, titolo di studio, professione, zona di residenza)

Livelli di analisi

- ◆ Allo scopo di fornire un quadro il più preciso possibile, i dati sono stati analizzati secondo diversi livelli:
 - Totale Ente (1705 valutazioni)
 - Servizi erogati nei Circondari (399 valutazioni)
 - Servizi erogati in Torino (1306 valutazioni)

La rappresentatività dei dati

Considerazioni generali

- ◆ Nel corso della rilevazione sono state prese in considerazione le opinioni degli utenti di vari Servizi provinciali. Alcuni hanno ricevuto più valutazioni e altri meno: la rappresentatività dei dati relativi ai singoli Servizi è quindi strettamente legata ai relativi flussi d'utenza.
- ◆ I risultati dell'indagine vanno quindi letti a livello complessivo di Ente, o per territorio (Torino e Circondari), come viene proposto all'interno di questo Report.
 - I dati aggregati in base al Servizio rappresentano comunque una utilissima fonte di informazioni e di suggerimenti, che ciascun Responsabile può utilizzare ai fini del miglioramento organizzativo.

Il confronto con il 2001

Gli elementi in comune

- ◆ All'interno del Report i risultati dell'indagine del 2002 sono stati confrontati, laddove possibile, con quelli del 2001. Rispetto all'indagine del 2001 sono rimasti invariati:
 - Lo strumento di rilevazione: il questionario utilizzato nel 2002 è infatti identico a quello del 2001, con particolare riferimento ai fattori di qualità considerati e alla scala di valutazione adottata
 - La modalità di somministrazione: i questionari sono stati consegnati anche quest'anno con l'ausilio di rilevatori esterni ai servizi/sportelli
 - La durata della rilevazione: la ricerca si è svolta anche nel 2002 per 14 giorni di calendario.

Il confronto con il 2001

Le differenze

- ◆ Rispetto all'indagine del 2001 sono invece cambiati:
 - Il periodo di rilevazione: nel 2001 la ricerca era stata condotta tra la fine di marzo e l'inizio di aprile, mentre nel 2002 a metà maggio.
 - L'oggetto dell'indagine: sono stati esclusi dalla ricerca del 2002 i Centri per l'Impiego, che saranno analizzati nell'ambito di un'indagine più specifica, che verrà realizzata in autunno.
 - ◆ Ai fini del confronto, i dati del 2001 presi in considerazione sono relativi all'Ente esclusi i Centri per l'Impiego.
- Inoltre è stato incluso lo sportello UMA, del Servizio Agricoltura.



I Servizi della Provincia utilizzati

Elenco di tutte le strutture oggetto delle valutazioni degli utenti.

I Servizi utilizzati

SERVIZI	Valore assoluto 2002	Valore % 2002	Valore % 2001	SERVIZI	Valore assoluto 2002	Valore % 2002	Valore % 2001
C/Licenze Caccia e Pesca**	124	7,3	6,2	Turismo e Sport	34	2	2,5
Agricoltura	118	6,9	5,8	Concessioni	34	2	2,9
CE.SE.DI.	107	6,3	4,9	Biblioteca Storica	33	1,9	1,8
Licenze caccia e pesca	80	4,7	5,6	Gestione Viabilità	27	1,6	1,3
UMA	77	4,5	-	Sportello Ambiente	25	1,5	9,2
Trasporti	70	4,1	1,7	C/Viabilità Concessioni**	25	1,5	1,6
Collocamento Disabili	63	3,7	-	C/Gestione Risorse Idriche*	24	1,4	0,5
Albo Autotrasportatori	55	3,2	3,7	C/Tutela Ambientale**	23	1,3	0,9
C/Trasporti-Tessere Disabili**	51	3	1	URP	20	1,2	2,4
C/Turismo e Sport**	49	2,9	0,8	C/Albo Autotrasportatori*	18	1,1	2,2
Trasporti-Tessere disabili	39	2,3	3,4	Servizio Cartografico	16	0,9	1,2
Formazione professionale	38	2,2	4,4	Presidente e Giunta	16	0,9	1,1
Infopoint Europa	36	2,1	4,3	CID	16	0,9	0,5
Cultura	35	2,1	2,6	Sportello MIP	12	0,7	1,2
Edilizia Scolastica	34	2	2,1	Contratti	12	0,7	0,8

**I Servizi contrassegnati con C/... sono stati erogati presso i Circondari.



I Servizi utilizzati

SERVIZI	Valore assoluto 2002	Valore % 2002	Valore % 2001	SERVIZI	Valore assoluto 2002	Valore % 2002	Valore % 2001
Altri Servizi Solidarietà	12	0,7	-	Stipendi/Pensioni	4	0,2	0,5
Tutela Flora e Fauna	9	0,5	0,5	SIT	4	0,2	0,1
Sviluppo montano	8	0,5	0,1	Protezione Civile	4	0,2	0,1
Espropri	8	0,5	0,4	Personale	4	0,2	-
Maternità e Infanzia/Comunità	8	0,5	0,1	Politiche Giovanili	4	0,2	-
C/Formazione Professionale**	8	0,5	0,2	Partecipazioni/Nomine	3	0,2	0,5
C/Patrimonio**	8	0,5	-	Patrimonio	3	0,2	0,2
Servizio Comunicazione Istituz. e Informazione	7	0,4	0,3	Grandi Infrastrutture	3	0,2	0,4
C/Risorse Energetiche- Dichiarazione I. Termici**	7	0,4	16,2	Viabilità	3	0,2	-
C/Assistenza Tecnica EELLI**	7	0,4	0,7	Sviluppo rurale	2	0,1	0,3
Altri Servizi Ambiente	7	0,4	-	Segretario Generale	2	0,1	-
Istruzione	7	0,4	-	Difesa del Suolo	2	0,1	0,2
Consiglio provinciale	6	0,4	0,1	Direttore Generale	1	0,1	0,3
Assunzioni e Concorsi	6	0,4	0,8	Archivio e Protocollo	1	0,1	0,6
Finanze e Tributi	6	0,4	0,2	Progetti di formazione	1	0,1	-
Provveditorato	5	0,3	0,2	Non indicato	206	12,1	12,5
Assistenza Tecnica EELL	5	0,3	0,2				

I Servizi utilizzati

Alcune considerazioni

- ◆ Dall'analisi dei Servizi utilizzati nel 2002, si osserva un leggero calo di utenti rispetto al 2001 (si passa infatti da 1941 a 1705 intervistati). Tale calo può essere legato alle seguenti circostanze:
 - Nel 2001 il periodo di rilevazione ha coinciso con la scadenza per la consegna delle autodichiarazioni degli impianti termici (effettuabile presso i Circondari e la sede di Via Valeggio, che sono infatti le sedi di rilevazione che hanno fatto registrare il maggior decremento).
 - Nel 2001 il periodo di rilevazione ha coinciso, relativamente alle tessere di trasporto disabili, con il rinnovo di tutte le tessere erogate negli ultimi 4 anni.
 - Nel 2002 la rilevazione è stata realizzata con circa 2 mesi di ritardo rispetto al 2001; dal momento che il periodo di punta per il rilascio delle licenze di caccia e pesca si registra intorno alla fine di marzo (ed è quindi coinciso con la rilevazione 2001), il ritardo di quest'anno è stato significativo ai fini della numerosità degli utenti.



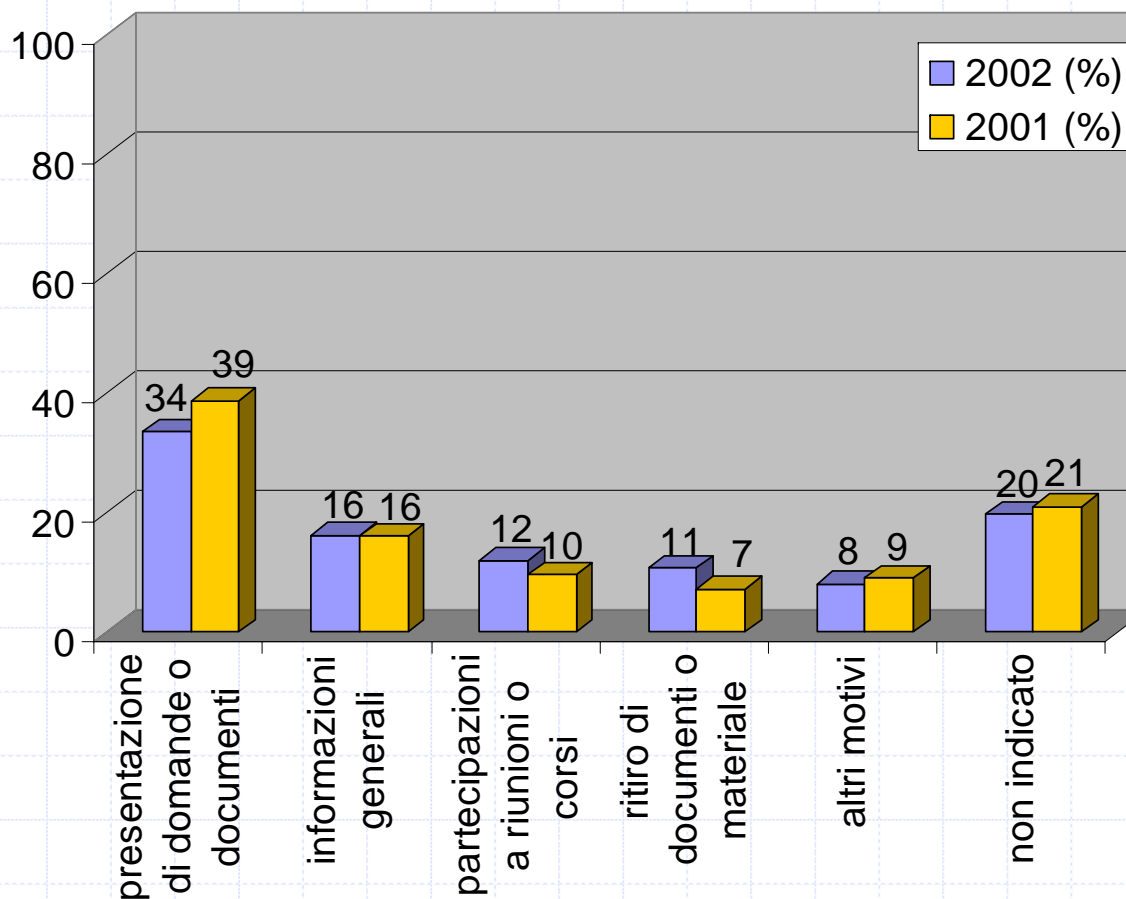
L'utilizzo dei Servizi

Motivo, titolarità e frequenza

I motivi dell'utilizzo

Confronto con il 2001

Nel 2002 gran parte degli utenti è venuta in Provincia per presentare domande o documenti (33%); il 16% ha richiesto informazioni sui servizi dell'Ente. Due gruppi omogenei di utenti (12% e 11%) hanno partecipato a corsi/convegni o hanno ritirato materiale o documenti.



Rispetto al 2001 si rileva un leggero incremento della presentazione di domande e documenti.

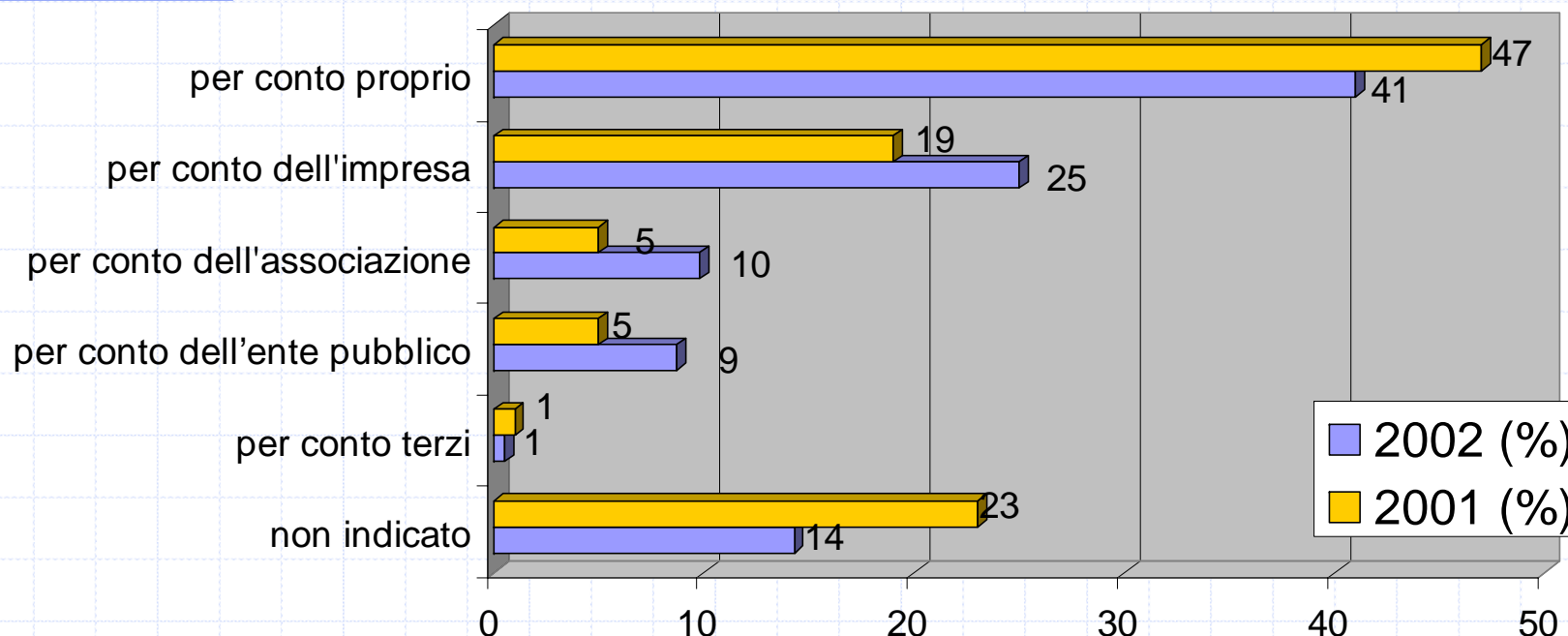
I motivi dell'utilizzo

Approfondimento per territorio

- ◆ Il ritiro di modulistica è maggiore:
 - Presso i Circondari (21% rispetto all'8% di Torino)
- ◆ La partecipazione a convegni e corsi è maggiore:
 - A Torino (15% rispetto al 2% dei Circondari)
- ◆ La richiesta di informazioni e la presentazione di domande e documenti non variano in funzione del settore considerato.

La titolarità

Confronto con il 2001



Nel 2002 la maggioranza degli utenti si è infatti recata in Provincia per pratiche personali; un gruppo consistente di soggetti (25%) lo ha fatto per conto dell'impresa in cui lavora.

Rispetto al 2001 si osserva un leggero calo di coloro che vengono in Provincia per motivi personali e, di contro, un aumento di coloro che devono sbrigare pratiche per conto del proprio datore di lavoro (impresa, ente pubblico o associazione).

La titolarità

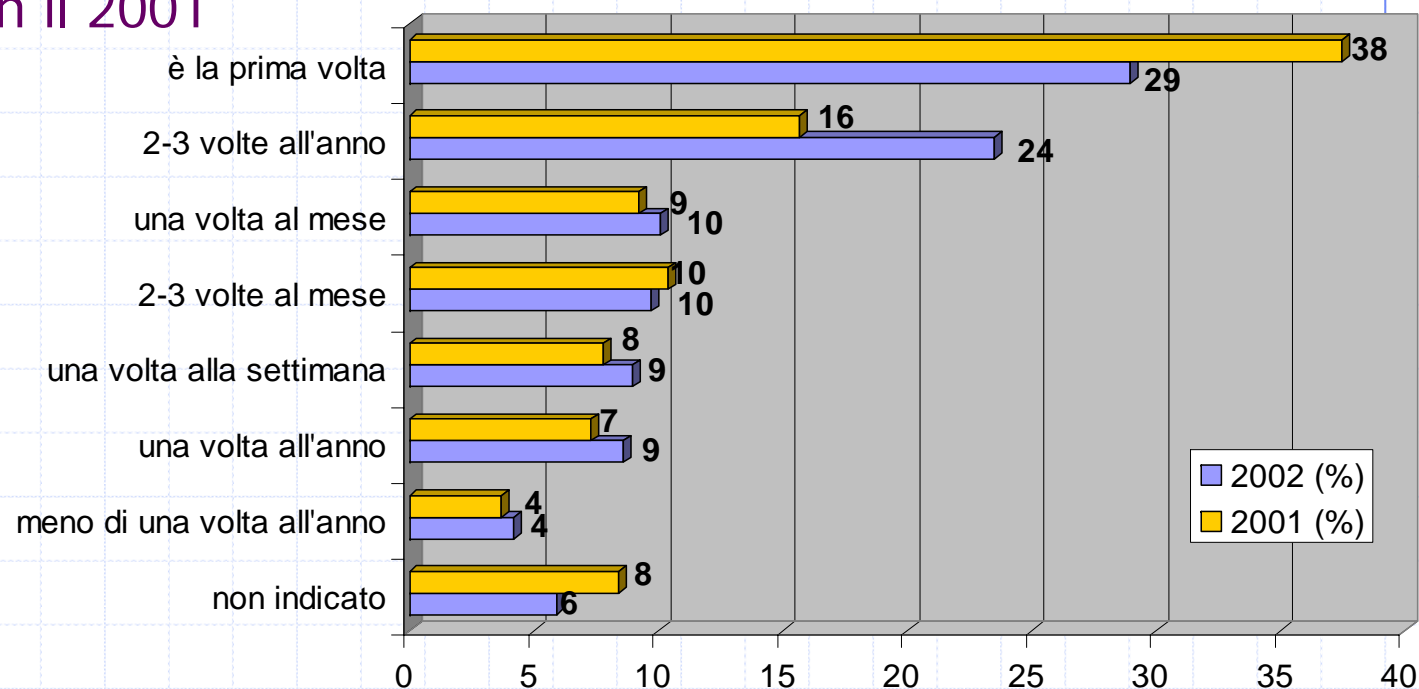
Approfondimento per territorio

- ◆ Gli utenti che si recano in Provincia per conto proprio sono maggiori:
 - Presso i Circondari (63% rispetto al 35% di Torino)
- ◆ Gli utenti che si recano in Provincia per conto dell'impresa per cui lavorano sono di più:
 - A Torino (28% rispetto al 15% dei Circondari)
- ◆ Gli utenti che si recano in Provincia per conto dell'ente pubblico o dell'associazione per cui lavorano sono maggiori
 - A Torino (rispettivamente 10% e 12% contro al 4% e 3% dei Circondari)

Gli sportelli con sede sia a Torino che sul territorio (licenze caccia e pesca, tessere disabili, agricoltura, UMA) sono frequentati in Torino soprattutto da soggetti che vi si recano per conto di altri, mentre presso le sedi decentrate accolgono soprattutto utenti che svolgono pratiche per conto proprio.

Frequenza di utilizzo

Confronto con il 2001

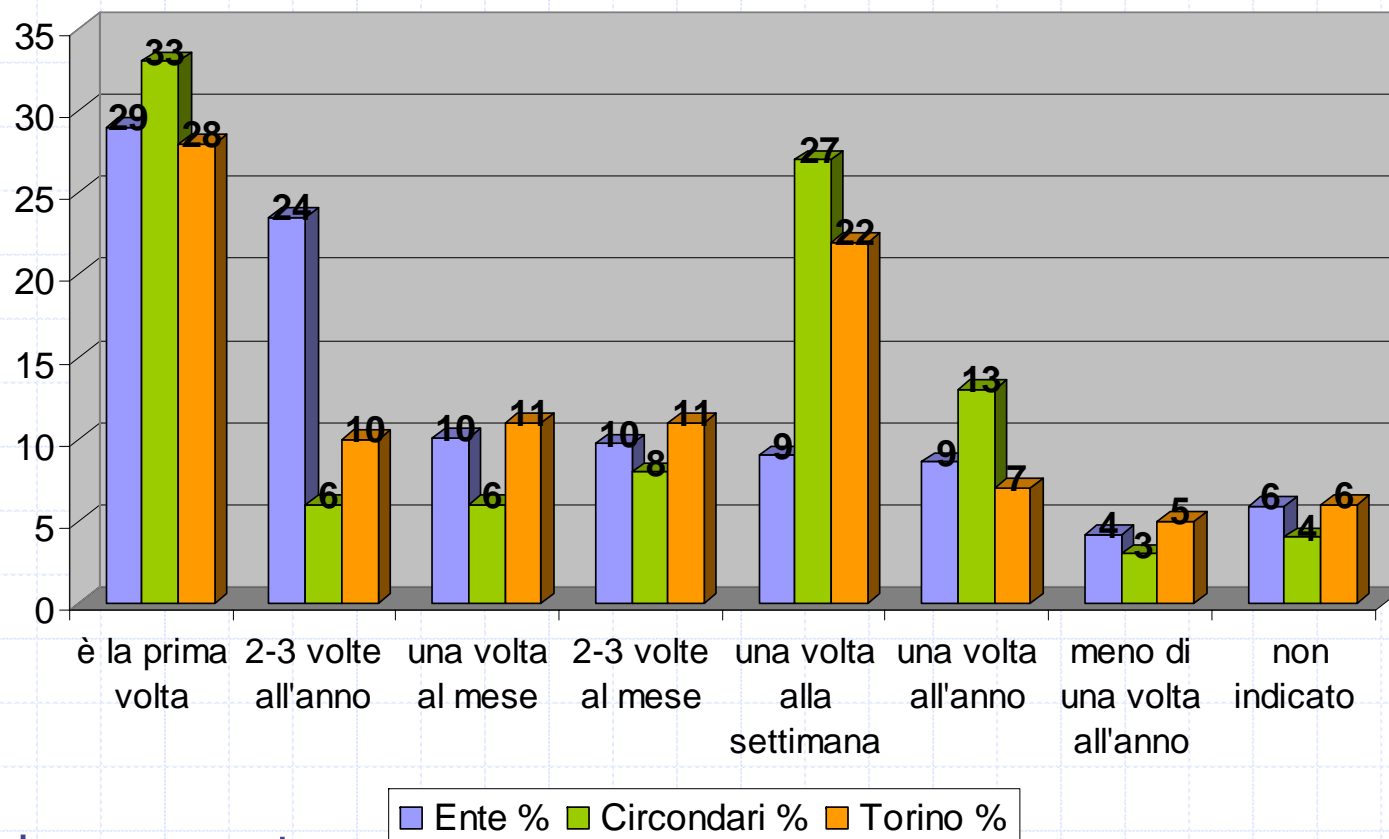


Il 29% degli utenti ha utilizzato il servizio per la prima volta. Si possono poi individuare due gruppi di utenti: i **frequentatori abituali** (che si recano in Provincia almeno una volta al mese), pari al 29%, e quelli **occasionalisti** (che utilizzano i servizi provinciali meno di una volta al mese), corrispondenti al 36%.

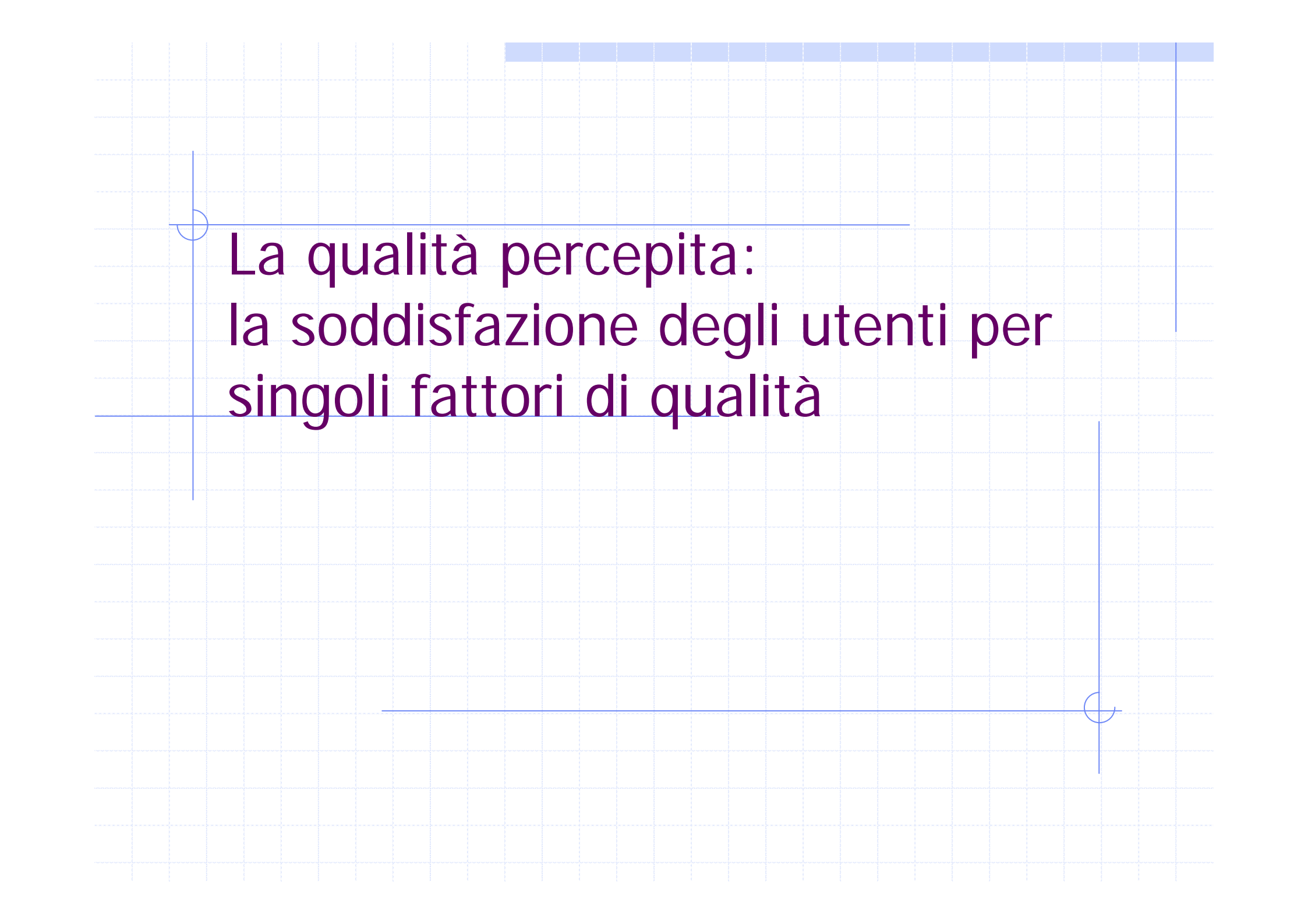
Rispetto al 2001, si nota un deciso calo di soggetti che si recano in Provincia per la prima volta, e, contemporaneamente, un aumento di coloro che usufruiscono dei servizi due/tre volte all'anno.

Frequenza di utilizzo

Approfondimento per territorio



Gli utenti che hanno usato i servizi per la prima volta sono di più presso i Circondari (33% contro il 28% di Torino). Distinguendo poi tra frequentatori abituali e occasionali, i primi risultano frequentare maggiormente Torino, mentre quelli abituali tendenzialmente si rivolgono ai Circondari.



La qualità percepita:
la soddisfazione degli utenti per
singoli fattori di qualità

La qualità percepita

I livelli di misurazione

La soddisfazione degli utenti è stata misurata utilizzando due livelli di analisi:

◆ Puntuale: così come percepita al momento della rilevazione (e dell'effettivo utilizzo del servizio).

- *Adesso Le saremmo grati se volesse indicare, con riferimento al servizio utilizzato, quanto è soddisfatto di ciascuno dei seguenti aspetti.*

◆ Diacronica: attraverso il "termometro del cambiamento", che consente di fare un confronto con il passato

- *Se in passato ha già utilizzato il servizio, trova che, rispetto all'ultimo anno, sia complessivamente... migliorato, rimasto uguale o peggiorato?*

La qualità percepita

I risultati in dettaglio

LIVELLO DI SODDISFAZIONE	FATTORI DI QUALITA'				
	MOLTO soddisfatto	ABBASTANZA soddisfatto	POCO soddisfatto	PER NULLA soddisfatto	Non indicato
Orario di apertura	44,6%	42,0%	6,2%	1,0%	6,2%
Facilità nell'individuare l'ufficio	46,2%	36,5%	8,5%	2,2%	6,6%
Facilità di accesso	49,6%	34,3%	7,5%	1,9%	6,6%
Comfort dei locali	44,3%	37,4%	8,4%	4,1%	5,9%
Cortesìa del personale	72,1%	22,5%	1,8%	,9%	2,7%
Competenza del personale	61,6%	28,0%	4,6%	1,2%	4,6%
Chiarezza delle informazioni	57,4%	30,7%	4,9%	1,8%	5,2%
Semplicità e chiarezza della modulistica	37,2%	38,8%	8,4%	2,3%	13,3%
Tempo di attesa allo sportello	53,7%	28,9%	4,5%	1,4%	11,5%
Materiali e attrezzature a disposizione	31,6%	33,3%	7,1%	3,5%	24,5%

Totale casi = 1705

La qualità percepita

Confronto con il 2001 (Giudizi aggregati)

LIVELLO DI SODDISFAZIONE FATTORI DI QUALITA'	GIUDIZI POSITIVI (molto + abbastanza soddisfatto)		GIUDIZI NEGATIVI (poco + per nulla soddisfatto)		Non indicato	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
	Orario di apertura	86,6%	84,8%	7,2%	7,1%	6,2%
Facilità nell'individuare l'ufficio	82,7%	79,8%	10,7%	12,3%	6,6%	8,4%
Facilità di accesso	83,9%	84,0%	9,4%	8,8%	6,6%	7,2%
Comfort dei locali	81,7%	84,5%	12,5%	7,9%	5,9%	7,5%
Cortesìa del personale	94,6%	93,4%	2,7%	2,6%	2,7%	4,0%
Competenza del personale	89,6%	89,0%	5,8%	3,9%	4,6%	7,0%
Chiarezza delle informazioni	88,1%	86,8%	6,7%	5,0%	5,2%	8,2%
Semplicità e chiarezza della modulistica	76,0%	72,5%	10,7%	9,1%	13,3%	18,4%
Tempo di attesa allo sportello	82,6%	81,9%	5,9%	5,5%	11,5%	12,6%
Materiali e attrezzature a disposizione	64,9%	59,3%	10,6%	8,4%	24,5%	32,3%

Totale casi 2002= 1705 - Totale casi 2001=1941

La qualità percepita

Alcune considerazioni

- ◆ Dalla lettura dei giudizi aggregati (tabella precedente) si osserva un generale miglioramento della qualità percepita dagli utenti rispetto al 2001.
- ◆ L'aggregazione dei dati, tuttavia, pur favorendo una visione di sintesi, non consente però di mettere in evidenza le tendenze relative alle singole valutazioni (molto e abbastanza soddisfatto), che fanno al contrario rilevare un leggero spostamento da livelli di soddisfazione elevati a livelli medi.
- ◆ Un'alternativa a queste modalità di lettura è rappresentata dall'adozione di un **indice sintetico**, presentato nelle pagine successive, che assegnando pesi diversi alle diverse valutazioni, consente di avere una visione complessiva della tendenza senza aggregare in maniera indistinta i diversi livelli di soddisfazione.

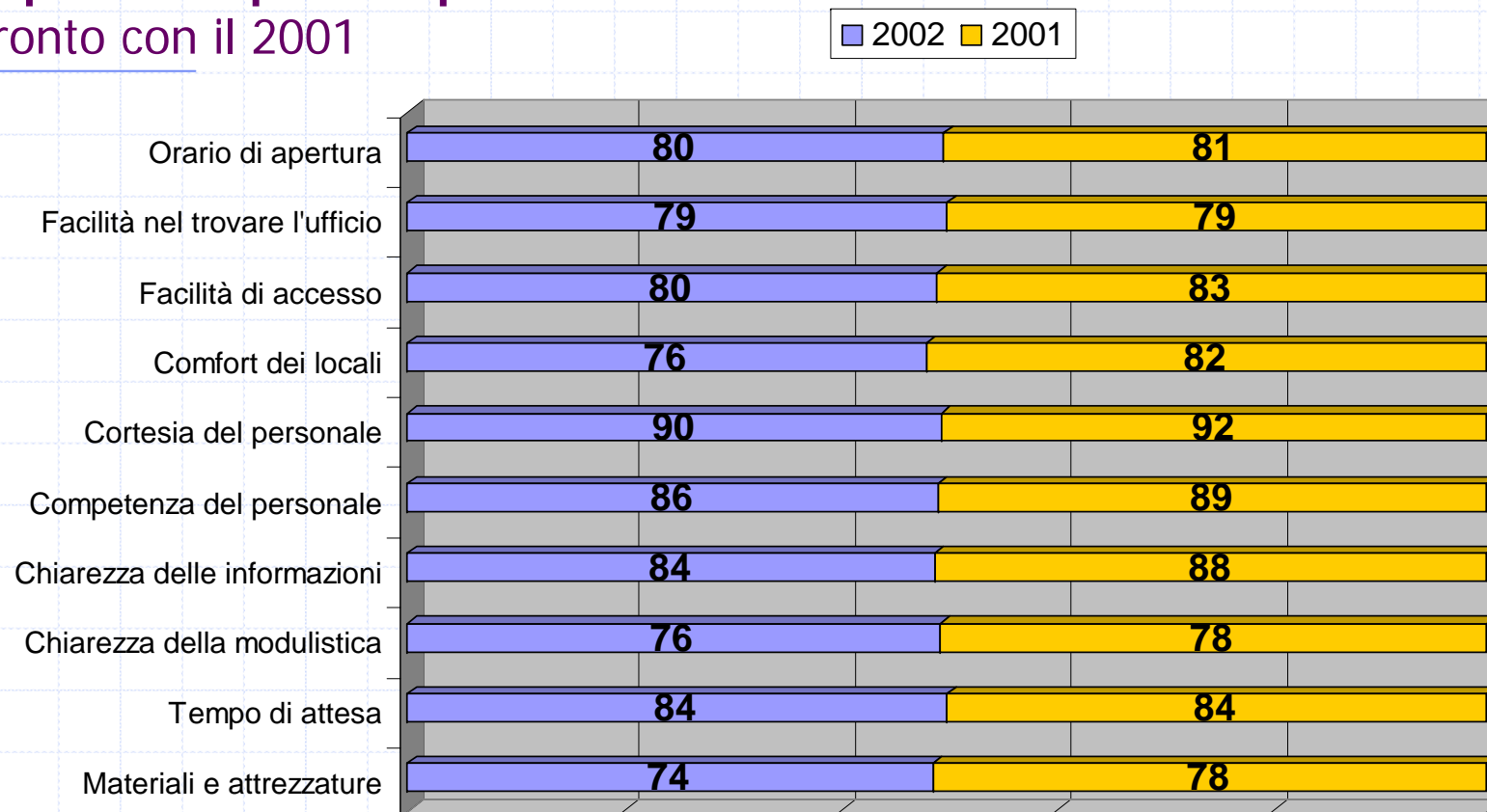
La qualità percepita

L'indicatore sintetico di soddisfazione

- ◆ Il livello di soddisfazione degli utenti dei servizi provinciali è presentato attraverso un **indice di soddisfazione sintetico**, che tiene conto delle diverse valutazioni assegnate ai servizi (molto, abbastanza, poco o per nulla soddisfatto).
- ◆ L'indice varia da 0 a 100, dove 0 rappresenta il livello minimo di soddisfazione e 100 quello massimo

La qualità percepita – Indice sintetico

Confronto con il 2001

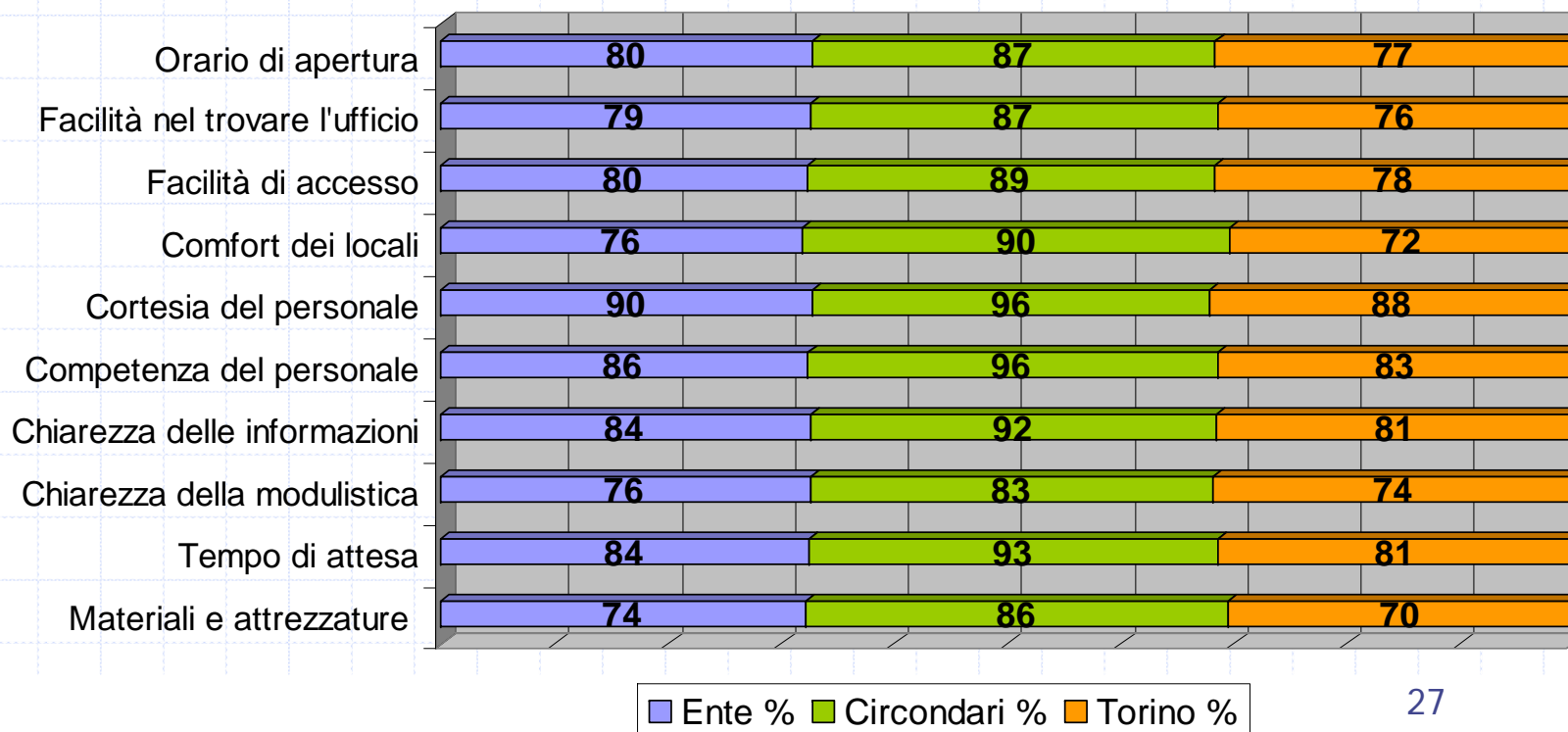


A livello generale, non si osservano scostamenti tra le due edizioni dell'indagine; l'unico fattore da segnalare è il "comfort dei locali", passato da 82 a 76. Anche quest'anno si rilevano valori decisamente elevati di soddisfazione, con una soglia minima di 74 (materiali e attrezzature) e una massima di 90 (cortesia del personale).

La qualità percepita – Indice sintetico

Approfondimento per territorio

Come era già stato rilevato nel 2001, anche quest'anno i valori più elevati di soddisfazione, per tutti i fattori di qualità considerati, sono stati registrati presso i **Circondari**, che si confermano così punta di diamante della Provincia. Quattro indicatori su dieci superano la soglia dei 90 punti, arrivando fino a 96 (Cortesìa e competenza del personale).



La qualità percepita – Indice sintetico

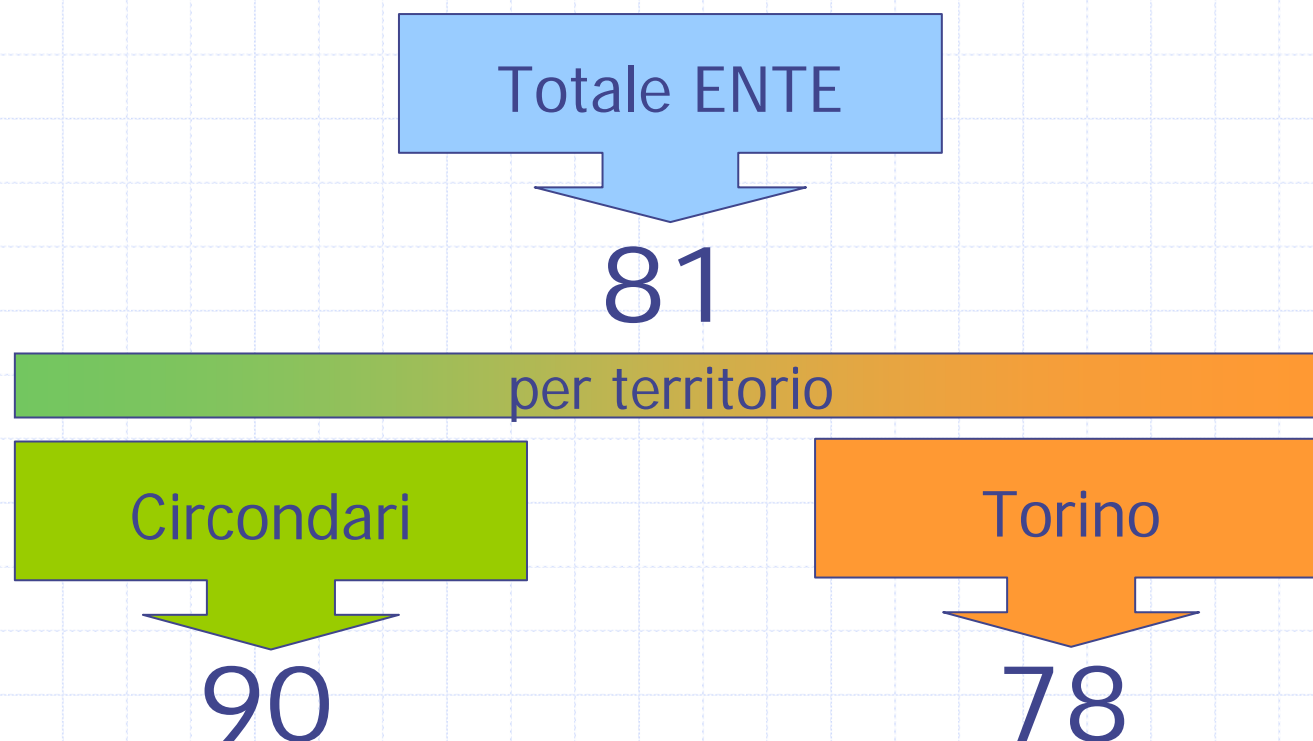
Alcune considerazioni

- ◆ I **punti di forza** della Provincia risiedono tra i fattori a carattere soggettivo (risorse umane e personale), come già era stato registrato nel 2001; in particolare:
 - Cortesia del personale : 90
 - Competenza del personale: 86
 - Chiarezza delle informazioni: 84
- ◆ I **punti di minore positività** appaiono legati ad elementi di tipo oggettivo:
 - Materiali e attrezzature: 74
 - Semplicità e chiarezza della modulistica: 76
 - Comfort dei locali: 76

La qualità percepita

Indice sintetico complessivo

- ◆ Per facilitare la comparazione tra settori, è stato costruito un **indice sintetico complessivo**, che tiene conto di tutti i fattori di qualità considerati.





La qualità confrontata: il termometro del cambiamento

Confronto diacronico
(2002 – 2001)

Il termometro del cambiamento

Confronto diacronico

- ◆ Un altro strumento per misurare la soddisfazione degli utenti dei servizi provinciali è rappresentato dalla loro percezione del cambiamento (indicatore diacronico)
- ◆ Questo indicatore è costruito sulla base della percezione del miglioramento/peggioramento dei servizi della Provincia nell'ultimo anno.

Il termometro del cambiamento

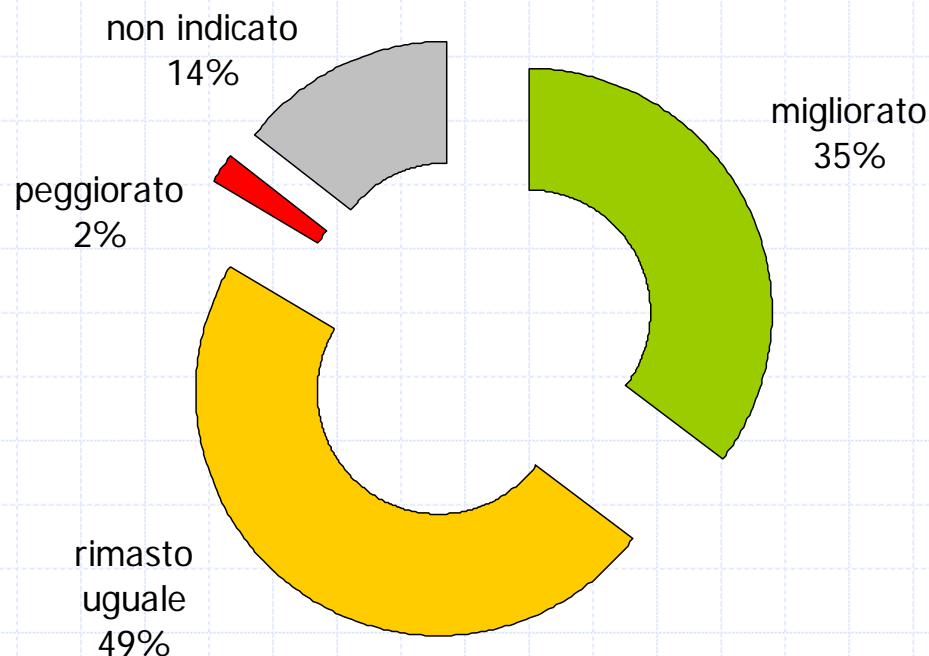
Le percezioni degli utenti

Quasi metà degli utenti ritiene che i servizi, nell'ultimo anno, siano rimasti uguali.

Considerando che il livello di soddisfazione rilevato nel 2001 era molto elevato, è possibile connotare in maniera positiva tale valutazione.

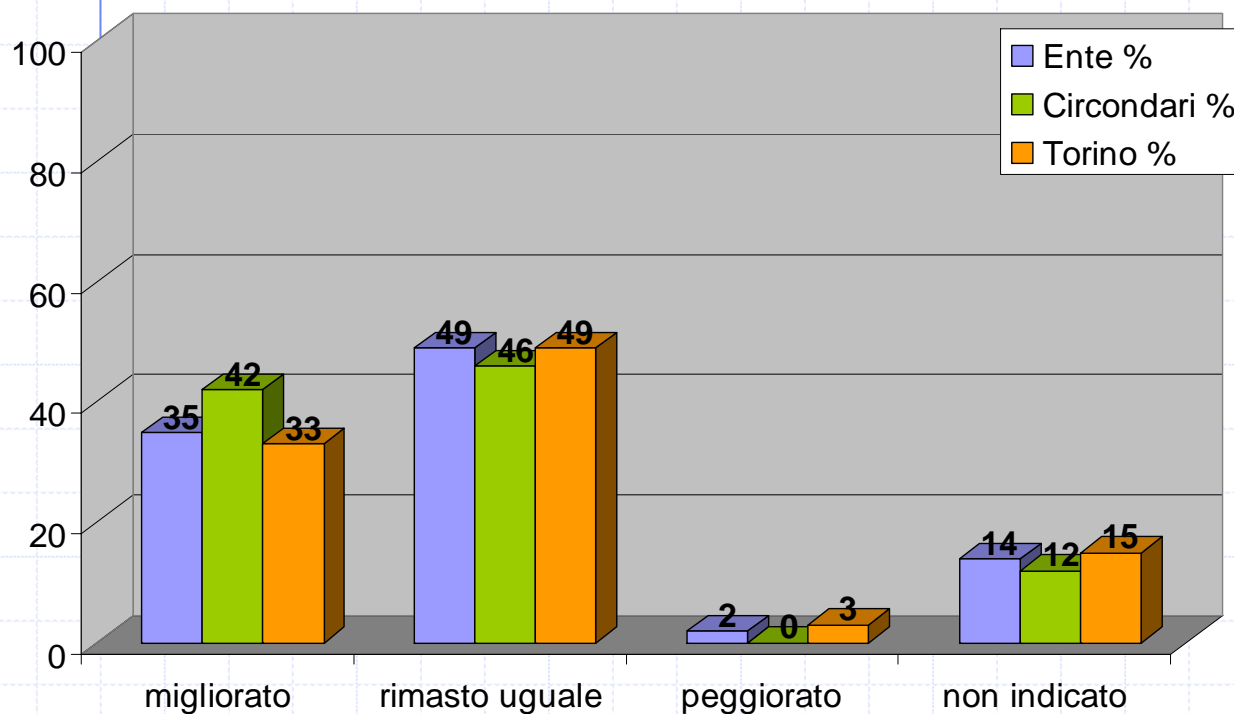
In ogni caso, un buon numero di soggetti (35%) pensa che i servizi siano ancora migliorati. Solo il 2% afferma di aver registrato un peggioramento nella qualità dei servizi utilizzati.

Rispetto al 2001, i valori relativi alla percezione del cambiamento sono sostanzialmente identici.

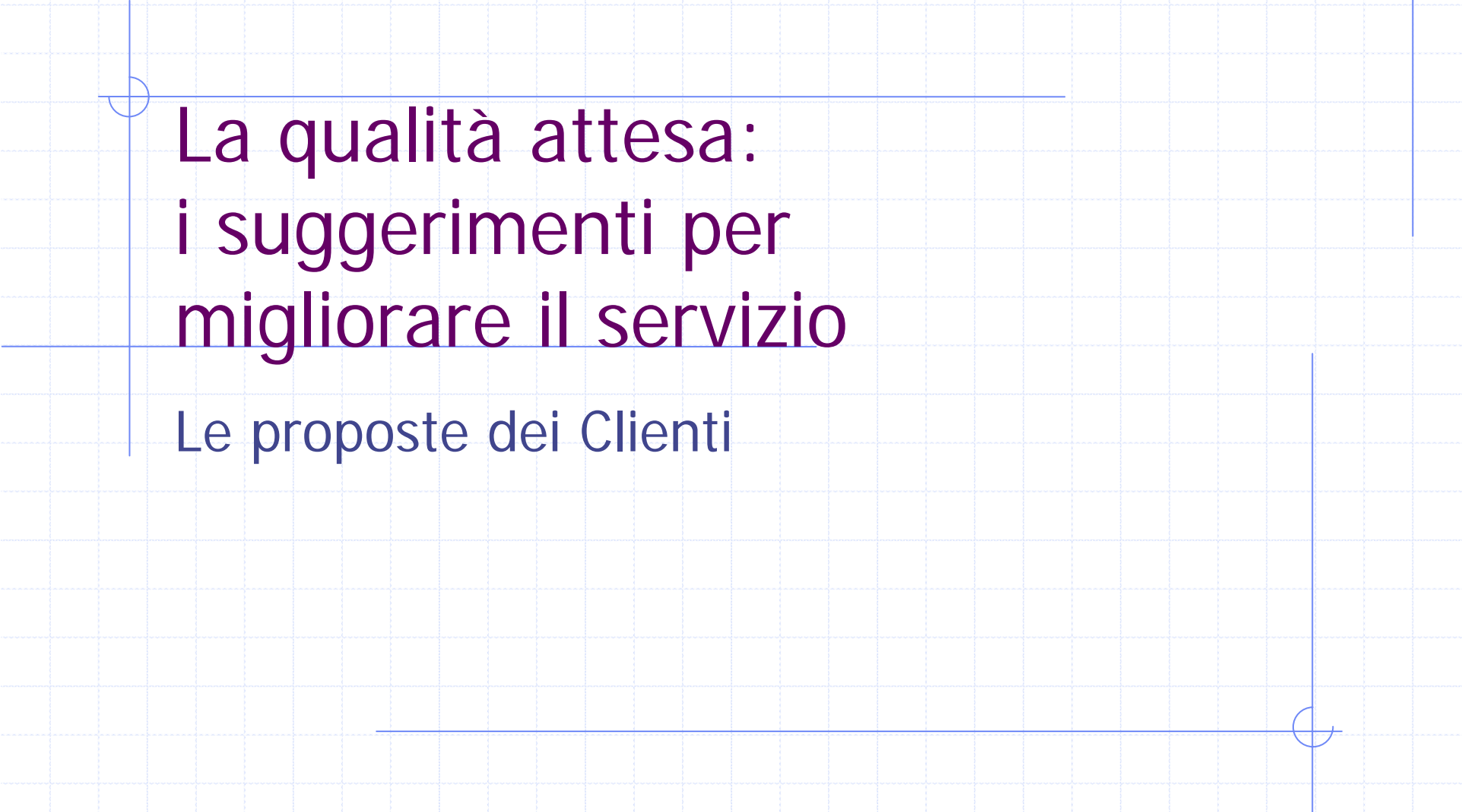



Il termometro del cambiamento

Approfondimento per territorio



L'analisi per settore conferma la situazione maggiormente positiva presso i Circondari, dove è superiore, rispetto a Torino, il numero di soggetti che percepiscono un miglioramento.



La qualità attesa: i suggerimenti per migliorare il servizio

Le proposte dei Clienti

La qualità attesa – I suggerimenti

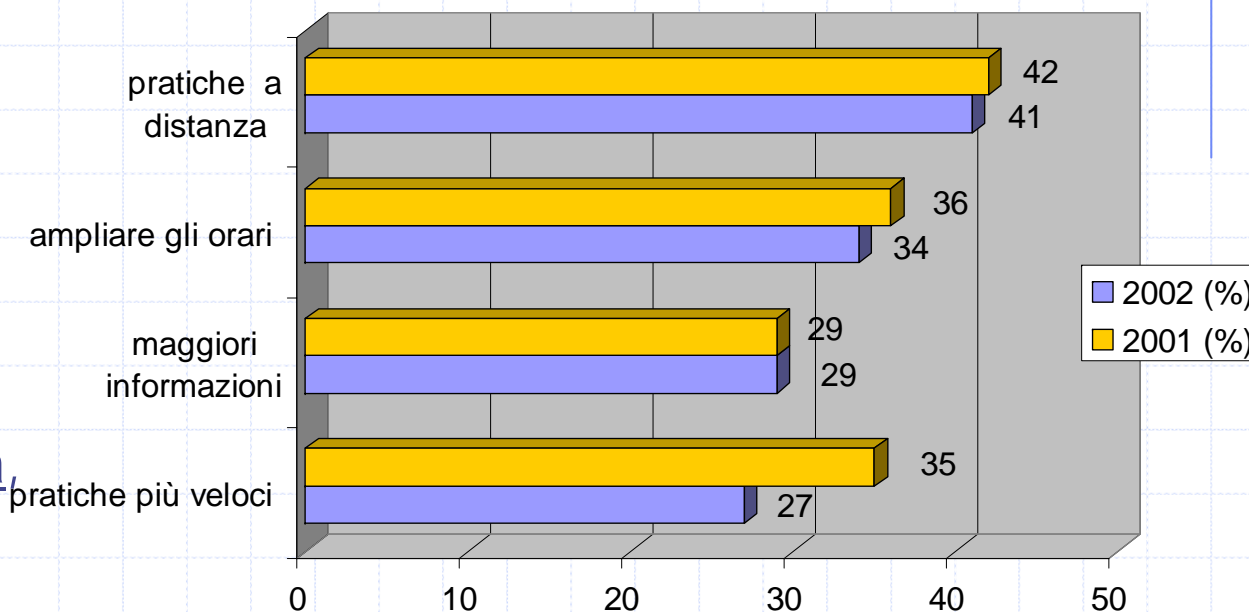
Confronto con il 2001

Tra le diverse proposte per migliorare i servizi, quella condivisa da più utenti è la possibilità di sbrigare le pratiche a distanza anche via Internet

(41%); seguono poi

l'esigenza di ampliare gli orari di apertura (34%) e la richiesta di avere maggiori informazioni sui servizi provinciali (29%). Il 27% degli utenti vorrebbe invece velocizzare le pratiche.

Rispetto al 2001, sono confermate le richieste di pratiche a distanza, ampliamento orari e informazione. Sembra invece essere stata in parte soddisfatta la necessità di rendere più veloci le pratiche (passata dal 35% del 2001 al 27% del 2002).



Le richieste degli utenti e le risposte della Provincia

In relazione alle richieste avanzate dagli utenti nell'indagine 2001 e confermate nel 2002, la Provincia sta avviando alcune iniziative, relative alle seguenti richieste:

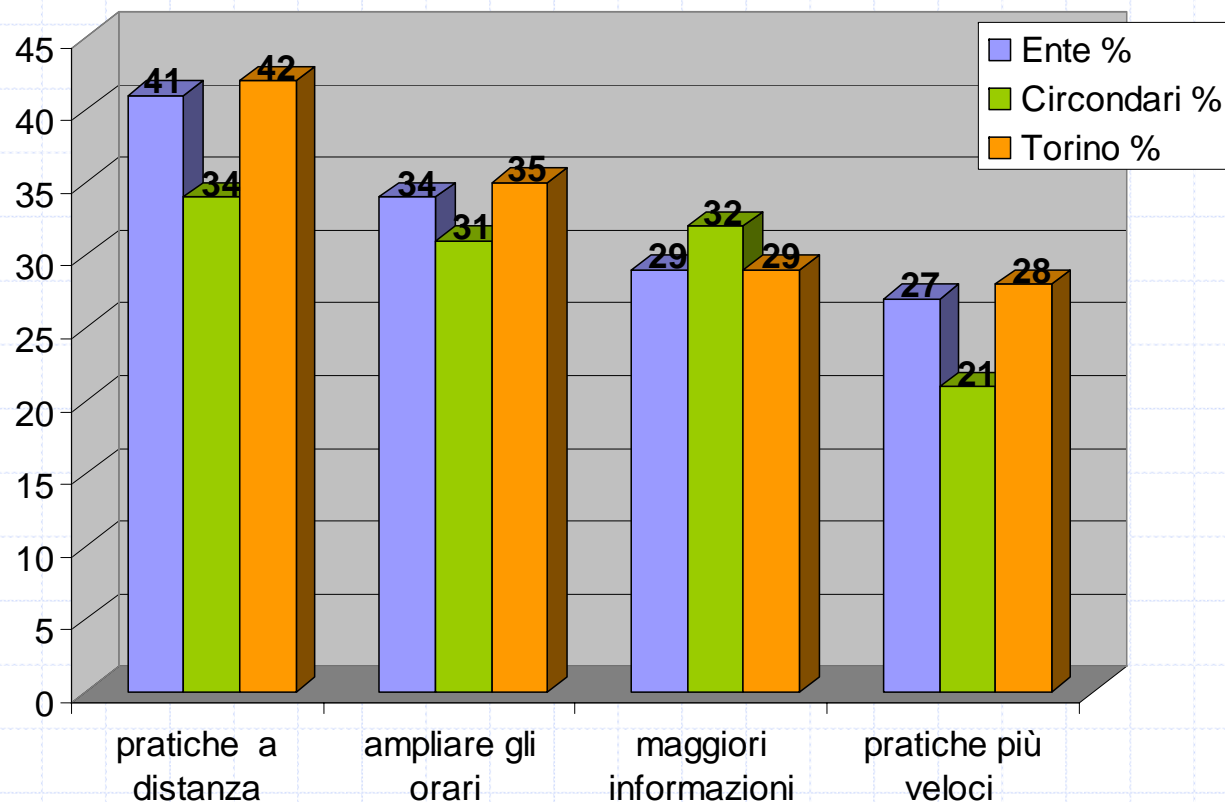
- ◆ Pratiche a distanza: l'Ente ha dato il via al Progetto "Provincia in Rete" che prevede, a breve termine, il potenziamento delle pagine Internet dei servizi provinciali, con conseguente aumento delle informazioni sul Web, e possibilità di trovare la modulistica e consultare le banche dati on-line. Un livello più avanzato di intervento (a più lungo termine) è quello che prevede vere e proprie iniziative di E-Government, come la trasmissione telematica di documenti, la firma digitale, il rilascio di certificati elettronici.
- ◆ Maggiori informazioni: è in fase di distribuzione la prima edizione della "Guida ai Servizi della Provincia di Torino"; si tratta di un volume che contiene informazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi provinciali. La Guida è disponibile, oltre che informata cartacea, anche sul sito Internet dell'Ente.

La qualità attesa – I suggerimenti

Approfondimento per territorio

Dall'analisi per territorio emerge che la richiesta di sbrigare pratiche a distanza, anche

tramite Internet, proviene in maniera più forte da Torino (42%) piuttosto che dai Circondari (34%), così come la necessità di rendere le pratiche più veloci (28% a Torino e 21% nei Circondari).

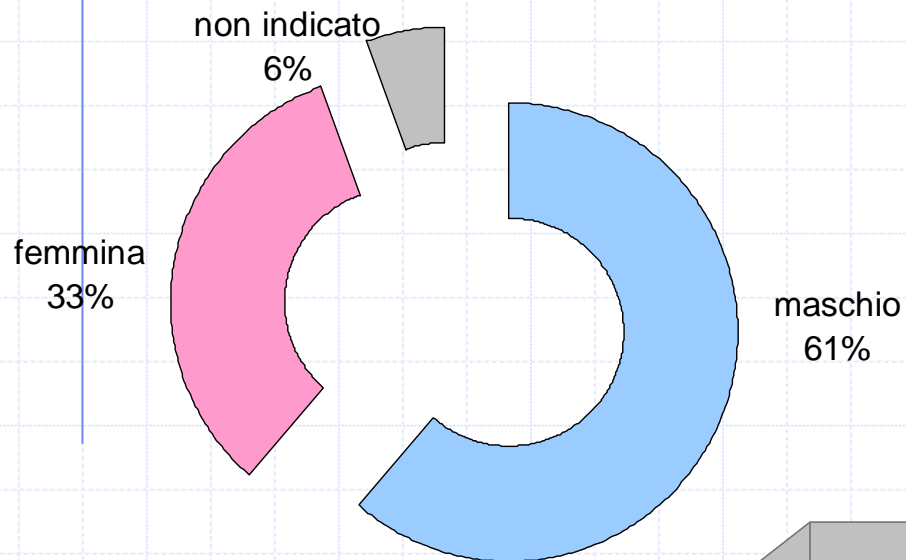




Le caratteristiche dei rispondenti

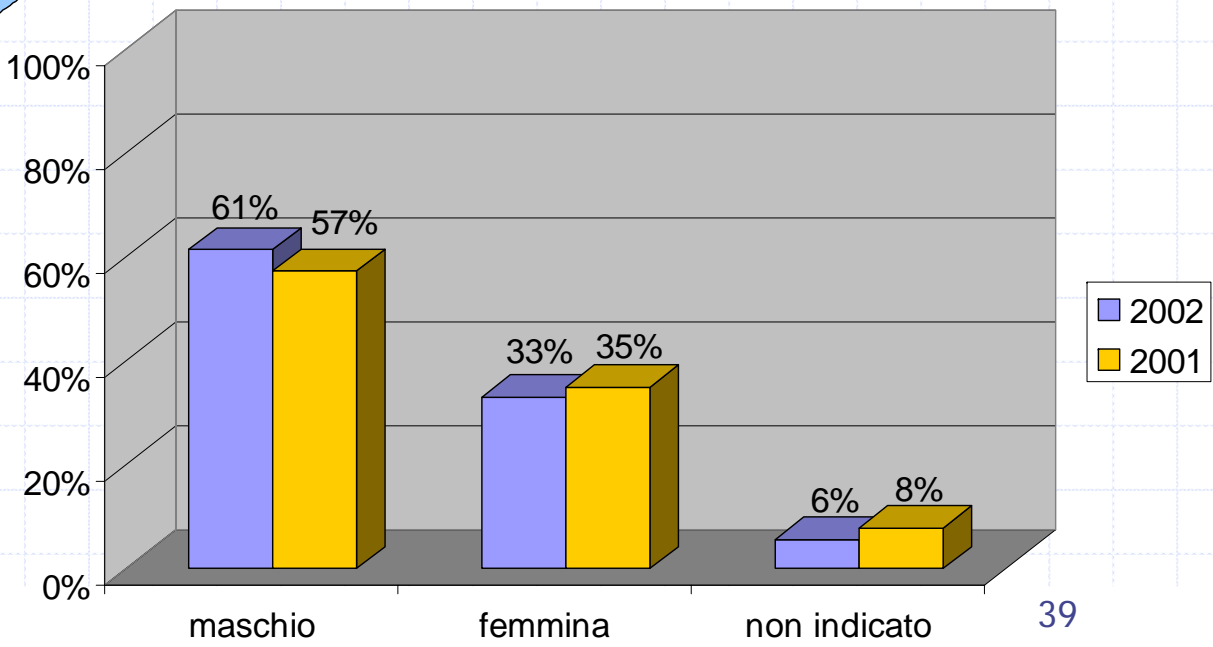
Genere, età, titolo di studio,
professione, zona di residenza

Genere



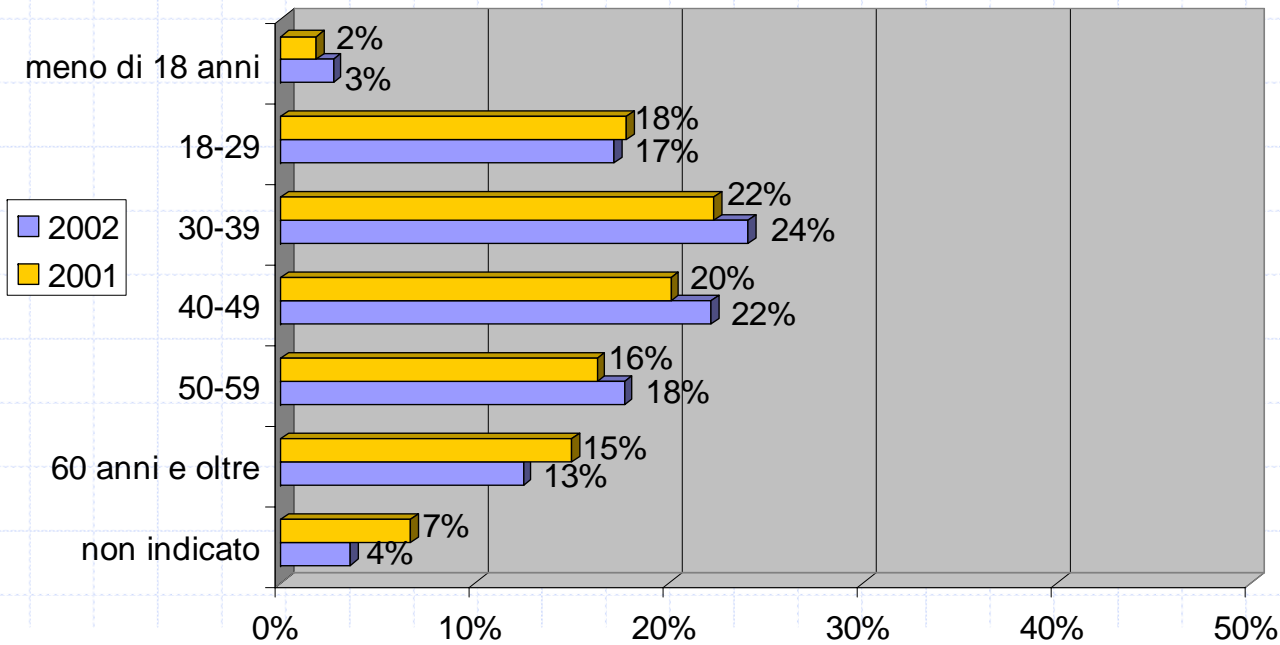
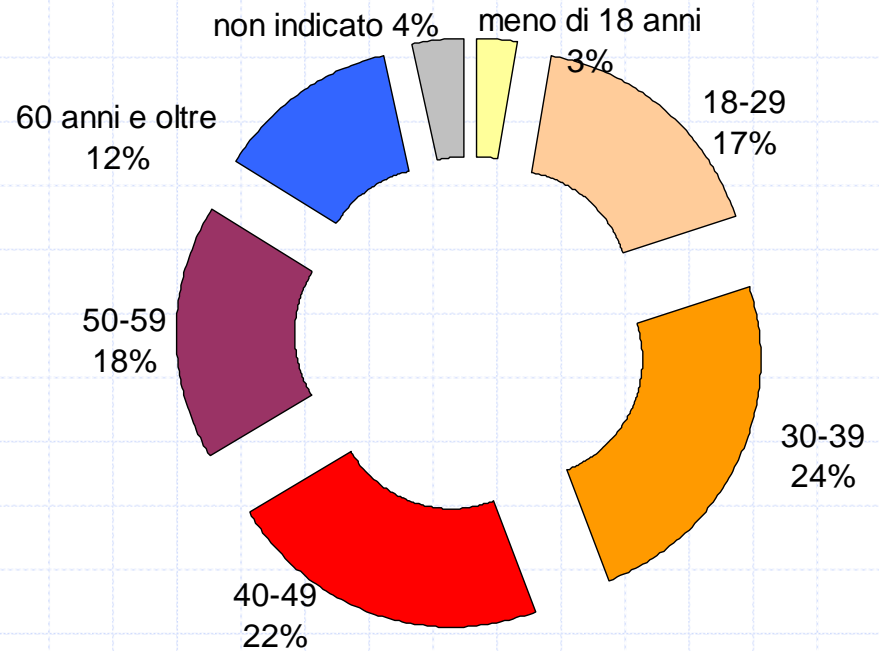
Prevalenza di uomini (61%)

Omogeneità di dati tra 2001 e 2002



Età

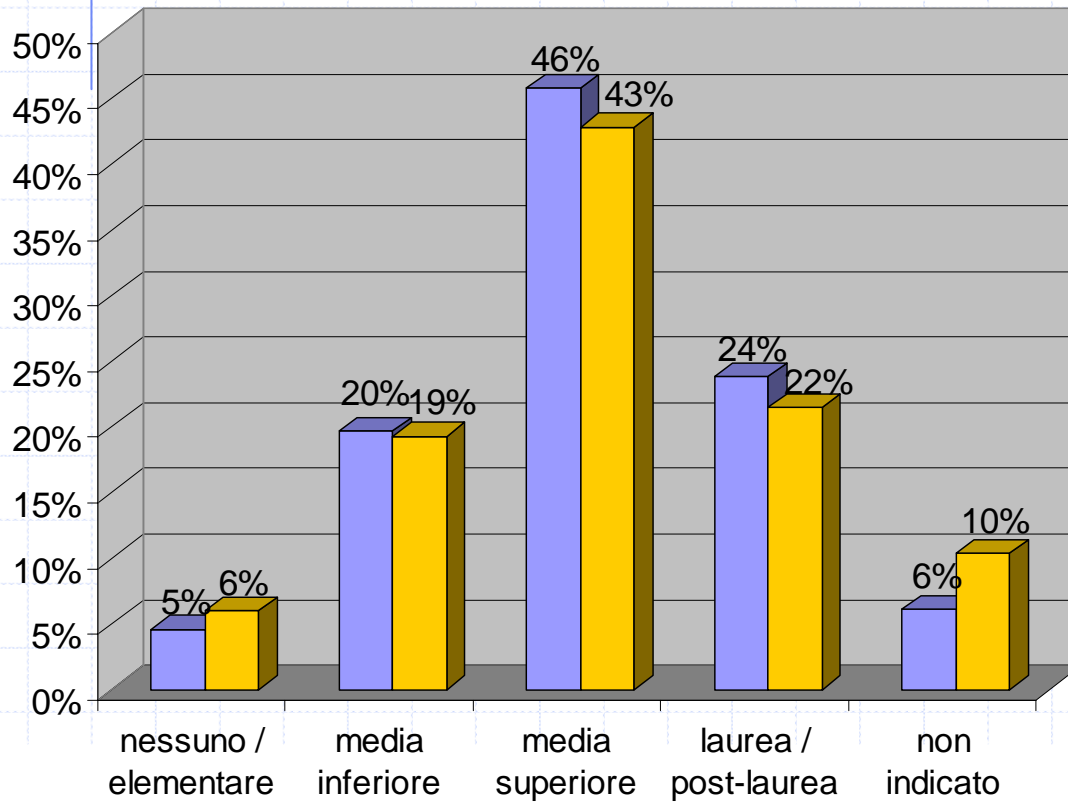
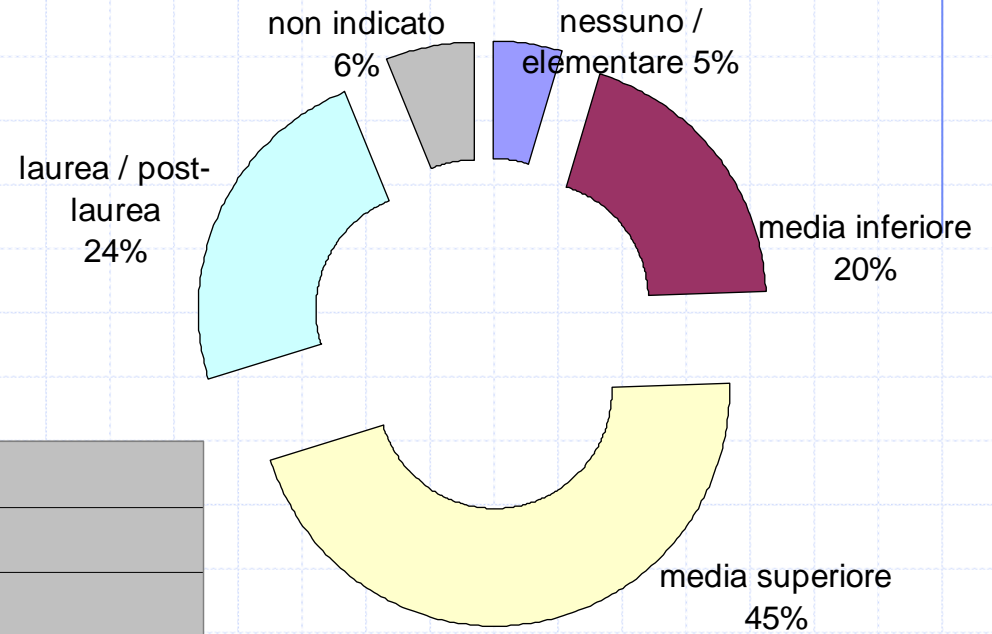
Giovani: 20%
Adulti: 64%
Anziani: 12%
(dati aggregati)



Omogeneità di dati
tra 2001 e 2002

Titolo di studio

Prevalenza di titoli di studio medio-alti (69%)
(diploma o laurea)



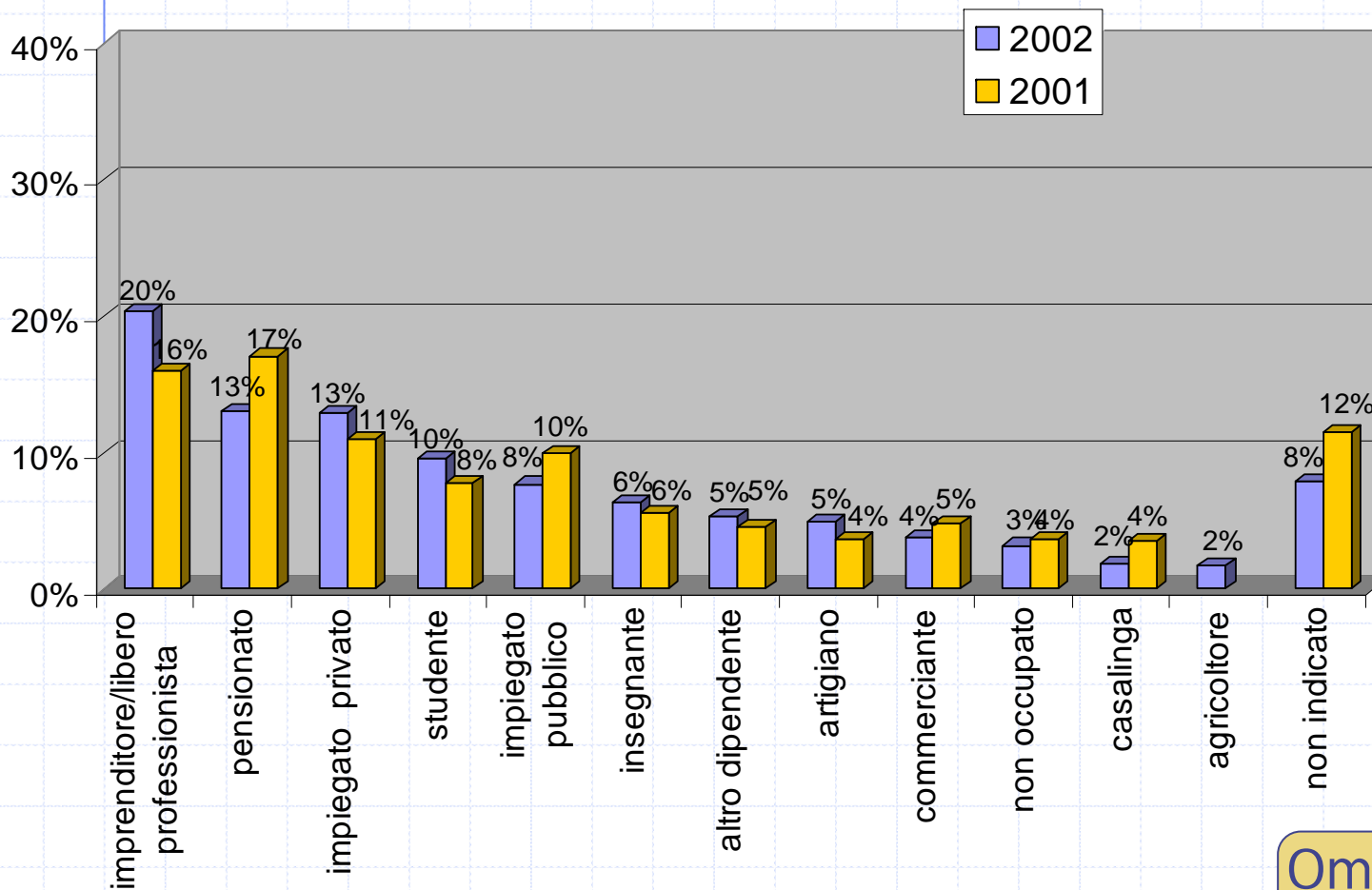
2002
2001

Omogeneità di dati
tra 2001 e 2002

Professione

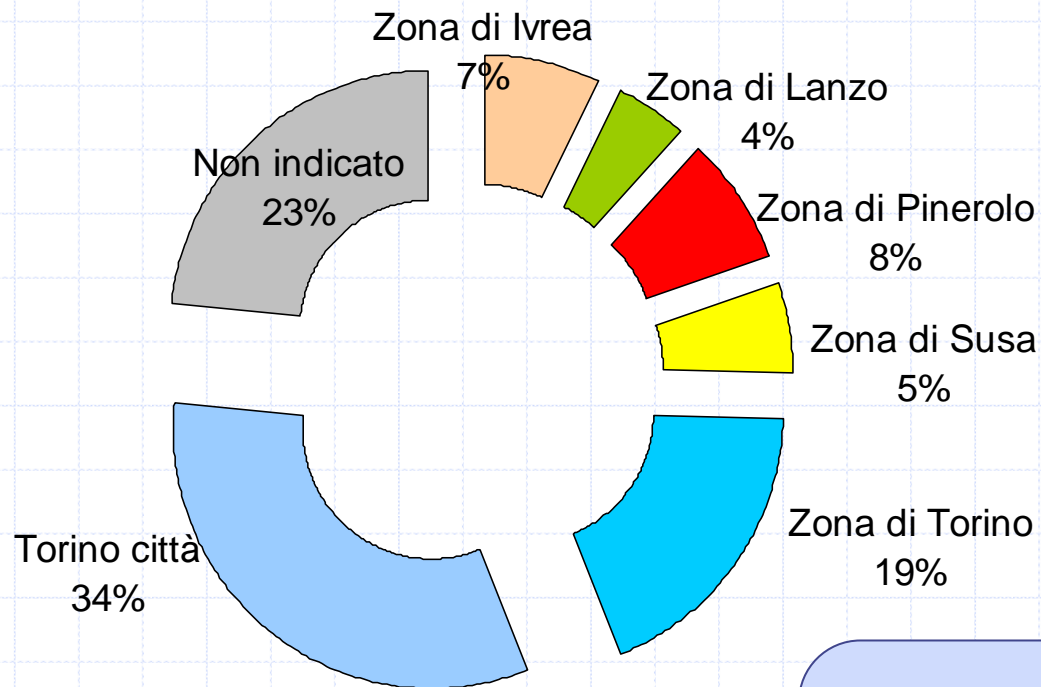
La metà degli intervistati è composta da:

- Liberi professionisti (20%)
- Pensionati (13%)
- Impiegati del settore privato (13%)



Omogeneità di dati
tra 2001 e 2002

Zona di residenza



Prevalenza di soggetti che provengono da Torino città o zone limitrofe: 53%
(dati aggregati)

Caratteristiche dei rispondenti

Approfondimento per territorio

- ◆ Genere: non si rilevano significative differenze relativamente al settore analizzato
- ◆ Età: si osserva una maggiore frequentazione dei servizi in Torino da parte delle fasce adulte (oltre i 40 anni); invece i Circondari accolgono più giovanissimi (meno di 18 anni) e anziani (oltre 60 anni).
 - Una possibile spiegazione è legata al fatto che presso i Circondari è attivo lo Sportello Ragazzi 2006, mentre in Torino tale sportello è gestito dal Comune; per quanto riguarda gli anziani, invece, è importante ricordare che il Servizio maggiormente utilizzato presso i Circondari è quello relativo al rilascio delle licenze di caccia e pesca.
- ◆ Titolo di studio: gli utenti dei Circondari hanno generalmente titoli di studio più bassi rispetto a chi usufruisce dei servizi in Torino
 - E' bene ricordare, a questo riguardo, che i Circondari sono frequentati, più di Torino, da giovanissimi e anziani.

Caratteristiche dei rispondenti

Approfondimento per territorio

- ◆ Professione: i liberi professionisti, gli impiegati e gli insegnanti frequentano più i servizi in Torino che fuori; al contrario, i pensionati, gli artigiani, i commercianti, e gli studenti utilizzano principalmente i servizi presso i Circondari.
- ◆ Zona di residenza: i dati mettono in evidenza una forte coerenza tra zona di residenza e sede del servizio utilizzato (a Torino o presso i Circondari), a dimostrazione del fatto che gli sportelli decentrati vengono correttamente utilizzati dai residenti nelle zone limitrofe.
 - Si segnala tuttavia la massiccia presenza in Torino per i servizi legati all'Agricoltura, malgrado la presenza di due sportelli decentrati sul territorio, a Ivrea e Pinerolo; in particolare tale situazione è relativa ai soggetti che utilizzano i servizi per conto dell'associazione o dell'impresa.

Considerazioni finali

- ◆ In sintesi, dall'analisi dei dati, emerge un **buon livello di soddisfazione** per tutti i fattori di qualità considerati.
- ◆ Come nel 2001, anche quest'anno i **punti di eccellenza** dei servizi risiedono nelle capacità del personale (cortesia, competenza e chiarezza); gli **elementi di minore positività** sono invece relativi ai fattori logistico-organizzativi (materiali e attrezzature, modularità, comfort dei locali).
- ◆ Le **richieste degli utenti** continuano ad andare nella direzione di una Provincia "in rete", in cui sia sempre più possibile usufruire dei servizi a distanza.