



Comune di Parma

Customer Satisfaction
Servizi Demografici ed Elettorali
2022

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi, ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Le indagini sulla qualità percepita contribuiscono a:

- **definire** nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese;
- **favorire** il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino.

CUSTOMER SATISFACTION 2022

SERVIZI DEMOGRAFICI ED ELETTORALI

INDICE

PREMESSA E OBIETTIVI DELL'INDAGINE	3
LE DOMANDE DEL QUESTIONARIO	4
8 AREE DI INDAGINE	5
• ANALISI DEGLI INTERVISTATI PER SESSO, NAZIONALITA', ETA', TITOLO DI STUDIO E PROFESSIONE	6
• UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI	7
• RICERCA DELLE INFORMAZIONI	10
• UTILIZZO DEI CANALI INFORMATICI E DEI SERVIZI ON LINE	12
• VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA	14
• VALUTAZIONE DEL PERSONALE	15
• VALUTAZIONE DEI SERVIZI	16
SUGGERIMENTI E OPINIONI	17

PREMESSA E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

I presenti dati sono i risultati dell'Indagine di Soddisfazione 2022 del settore Servizi Demografici ed Elettorali condotta **nel periodo dal 17 novembre al 17 dicembre 2022 su un campione di utenti** che hanno utilizzato almeno uno dei servizi del settore nell'ultimo anno.

L'Indagine è stata sottoposta ai cittadini mediante un **questionario online** in forma anonima pubblicato sul portale e sui social del Comune di Parma e somministrato direttamente ad indirizzi di posta elettronica già in possesso dell'ente. Sono state inviate circa 3000 mail e le risposte sono state 467.

Il questionario, anonimo, di facile compilazione e veloce, si compone di 24 domande ed è stato **redatto in diverse lingue (italiano, francese, inglese e spagnolo)** per andare incontro anche agli utenti di madrelingua straniera che volessero partecipare all'indagine.

Obiettivi:

- verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi. ponendo particolare attenzione alle nuove metodologie di richiesta da parte dei cittadini e dei servizi on line
- verificare i canali di informazione utilizzati dai cittadini e percepirne i punti di forza e di debolezza
- valutare la struttura e il personale
- delineare eventuali esigenze degli utenti e possibili miglioramenti

A seconda della risposta ad alcune domande, il tema è stato approfondito attraverso ulteriori domande specifiche.

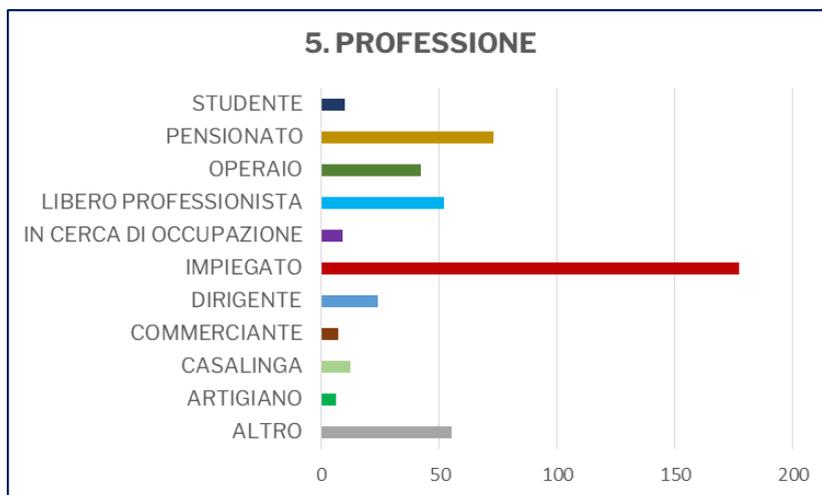
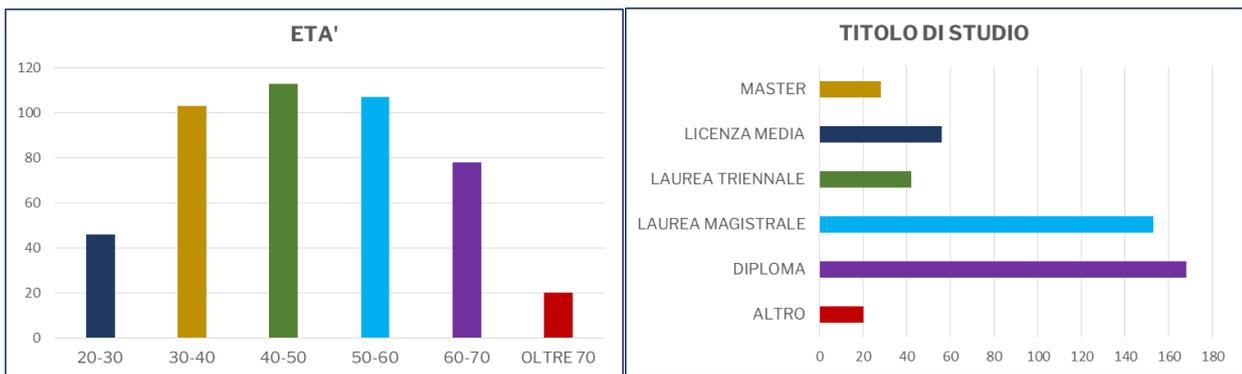
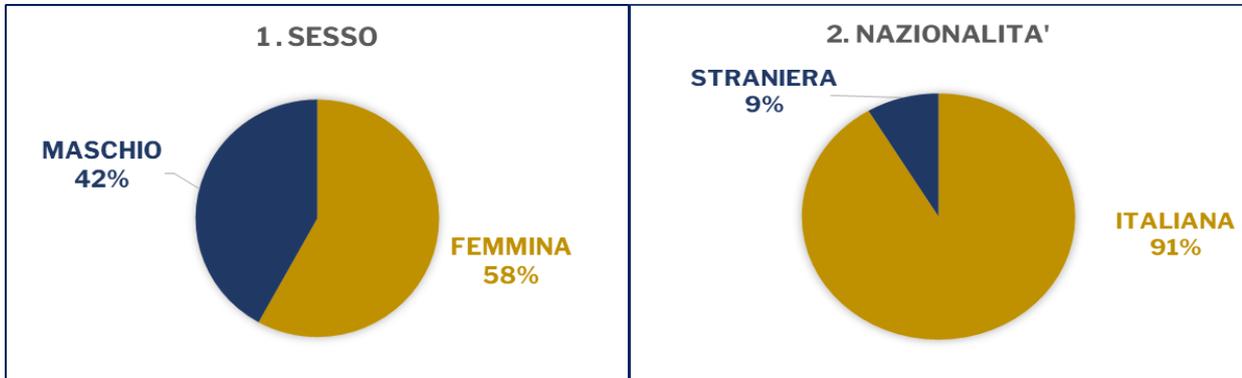
LE DOMANDE DEL QUESTIONARIO

1. Sesso
2. Nazionalità
3. Età
4. Titolo di studio
5. Professione
6. *Quante volte, in media, in un anno utilizzi uno dei servizi di anagrafe, stato civile ed elettorale?*
7. *Si prega di indicare quale servizio di anagrafe, stato civile o elettorale hai utilizzato l'ultima volta*
8. *Come hai ottenuto il certificato richiesto?*
9. *Da marzo 2022 i cambi di residenza e di indirizzo si effettuano solo on line. Come valuti questa nuova procedura?*
10. *Nel 2022 si sono svolte le elezioni amministrative e le elezioni politiche, in quelle occasioni hai avuto bisogno di richiedere una nuova tessera elettorale?*
11. *Sei rimasto soddisfatto del servizio?*
12. *Come hai richiesto la tessera elettorale?*
13. *Come ti informi sulle procedure del servizio di cui hai bisogno?*
14. *Come effettui la ricerca con internet?*
15. *Come valuti le informazioni delle schede informative e la modulistica sul nuovo portale del comune di parma?*
16. *Come valuti il servizio di richiesta tramite mail?*
17. *Ha mai utilizzato i servizi on line del settore demografici ed elettorali?*
18. *Perché'?*
19. *Come ha ottenuto il servizio richiesto?*
20. *Come hai fissato l'appuntamento?*
21. *Valutazione della struttura*
22. *Valutazione del personale*
23. *Valutazione del servizio*
24. *Suggerimenti e opinioni per migliorare i servizi*

8 AREE DI INDAGINE

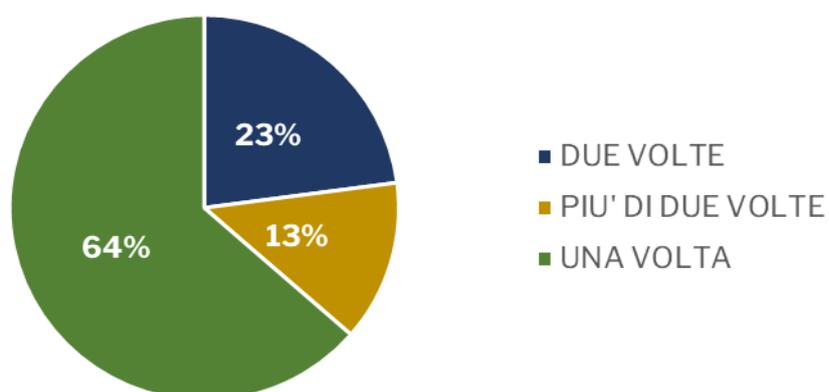


ANALISI DEGLI INTERVISTATI PER SESSO, NAZIONALITA', ETA', TITOLO DI STUDIO E PROFESSIONE



UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI

6. QUANTE VOLTE, IN MEDIA, IN UN ANNO UTILIZZI UNO DEI SERVIZI DI ANAGRAFE, STATO CIVILE ED ELETTORALE?

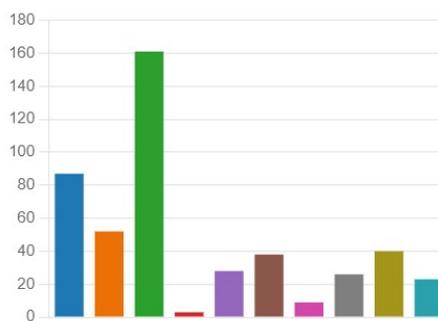


7. SI PREGA DI INDICARE QUALE SERVIZIO DI ANAGRAFE, STATO CIVILE O ELETTORALE HAI UTILIZZATO L'ULTIMA VOLTA

[Altri dettagli](#)

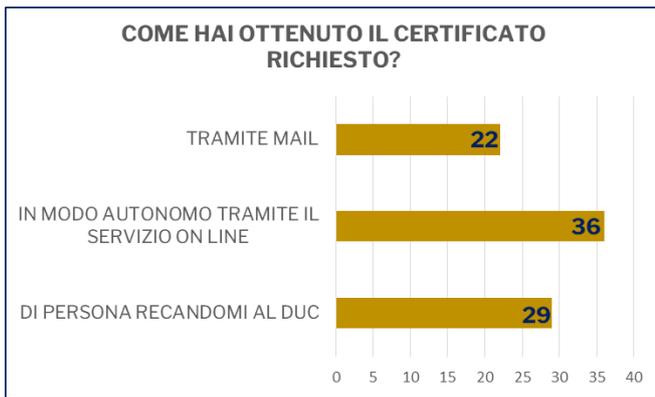
[Dati analitici](#)

● RICHIESTA DI CERTIFICATI	87
● CAMBIO DI INDIRIZZO O DI RES...	52
● RILASCIO DELLA CARTA DI IDEN...	161
● RETTIFICA DI DATI PERSONALI	3
● ATTO DI NOTORIETA' / AUTENTI...	28
● ATTO DI NASCITA / MATRIMONI...	38
● SEPARAZIONE E / O DIVORZIO	9
● PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	26
● SERVIZI ELETTORALI	40
● ALTRO	23



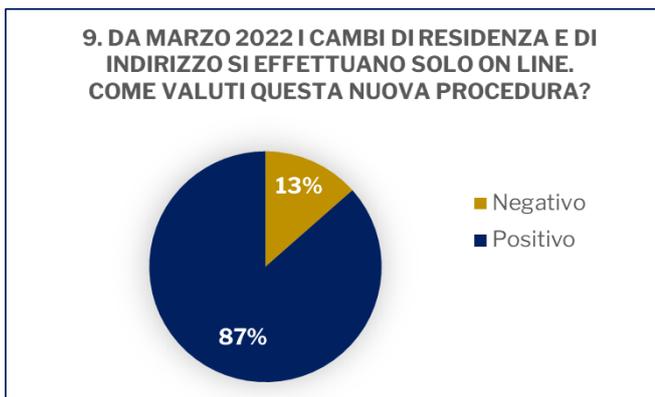
La maggioranza degli intervistati (64%) usufruisce dei servizi del settore saltuariamente (una volta l'anno), mentre il restante 36 % una o più di due volte l'anno.

I servizi più richiesti sono stati il rilascio della carta di identità (161 utenti) e di certificati (87).



A coloro che hanno risposto *Richiesta di certificati* è stato chiesto nello specifico come hanno ottenuto il certificato.

Non è stato possibile intervistare ulteriori cittadini che hanno provveduto a scaricare i certificati in modo autonomo tramite il servizio on line.



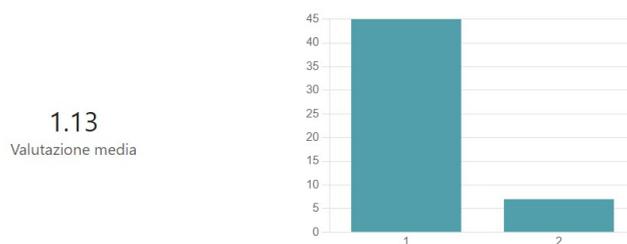
Il servizio on line come unica modalità di inoltro delle richieste di cambio di residenza e indirizzo è stato introdotto nel 2022.

E' stato significativo capire il grado di soddisfazione relativamente a questa nuova modalità.

La valutazione del servizio è stata 1.13 laddove 1 equivale a *ADEGUATA* e 2 a *NON ADEGUATA*.

9. DA MARZO 2022 I CAMBI DI RESIDENZA E DI INDIRIZZO SI EFFETTUANO SOLO ON LINE. COME VALUTI QUESTA NUOVA PROCEDURA?

[Altri dettagli](#)

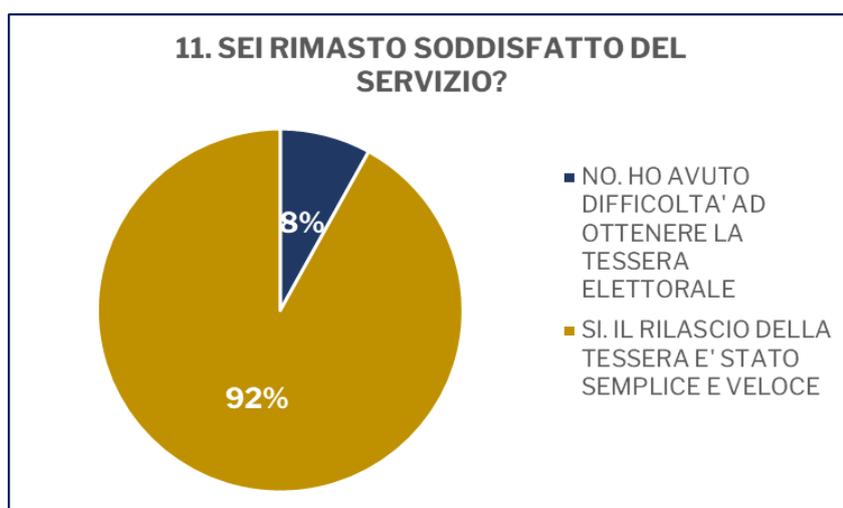


Nel 2022 si sono svolte due importanti consultazioni elettorali, le elezioni amministrative nel mese di giugno e le elezioni politiche nel mese di settembre.

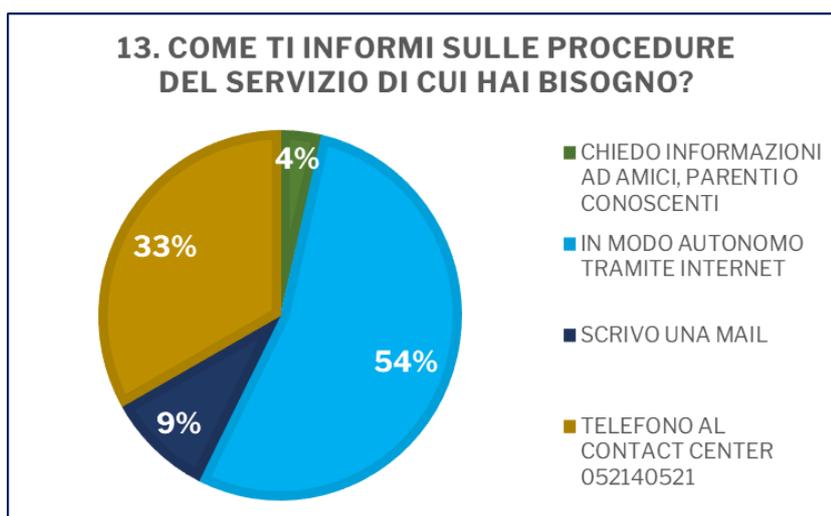
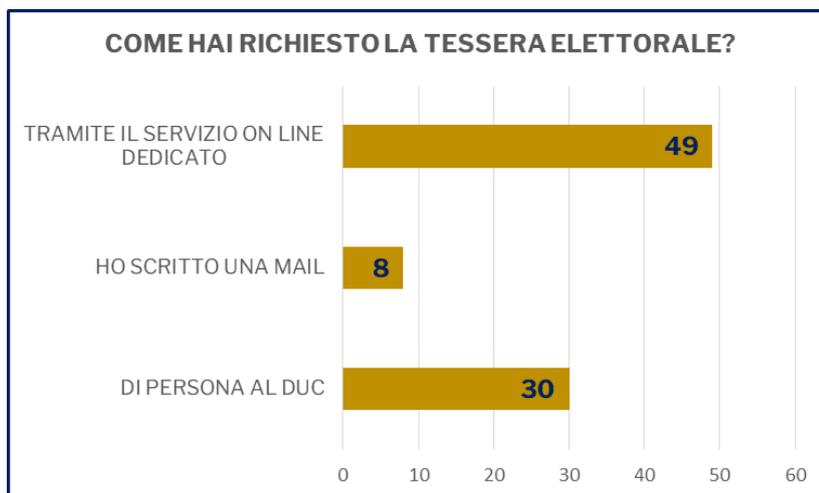
Il settore ha ritenuto importante verificare il grado di soddisfazione degli elettori in riferimento ai servizi forniti, nello specifico il rilascio delle tessere elettorali.



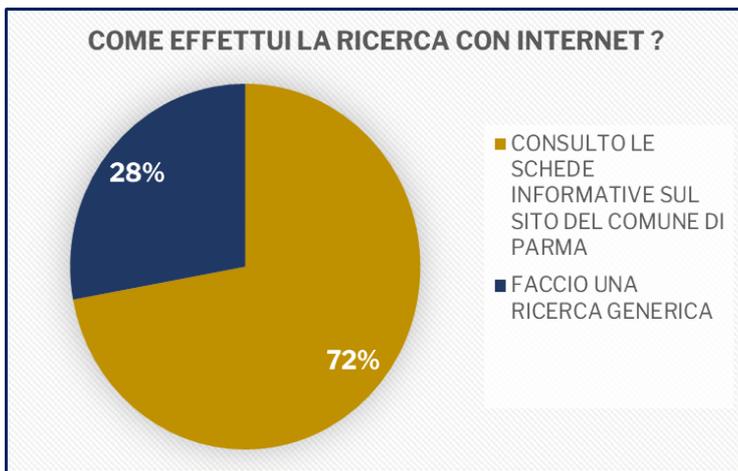
81% delle persone ha risposto NO per questa domanda e il 92% è rimasto soddisfatto del servizio di richiesta della tessera elettorale (domanda n. 11).



RICERCA DELLE INFORMAZIONI



La maggior parte degli utenti (54 %) cerca le informazioni sul servizio di cui ha bisogno in modo autonomo utilizzando i motori di ricerca su Internet. Il 33 % degli intervistati telefona al Contact Center, il 9 % scrive una mail agli uffici competenti e solamente il 4 % chiede a parenti, conoscenti e amici.



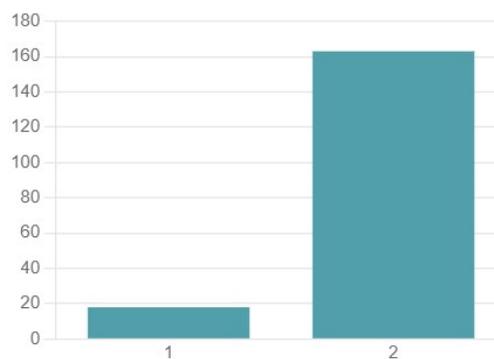
Alla domanda “Come effettui la ricerca con Internet?” “Il 72% delle persone ha risposto “*consulto le schede informative sul sito del Comune di Parma*” e il 91% ha risposto positivamente alla domanda successiva (n. 15) laddove 1 equivale a NON ADEGUATA e 2 a ADEGUATA.



15. COME VALUTI LE INFORMAZIONI DELLE SCHEDE INFORMATIVE E LA MODULISTICA SUL NUOVO PORTALE DEL COMUNE DI PARMA?

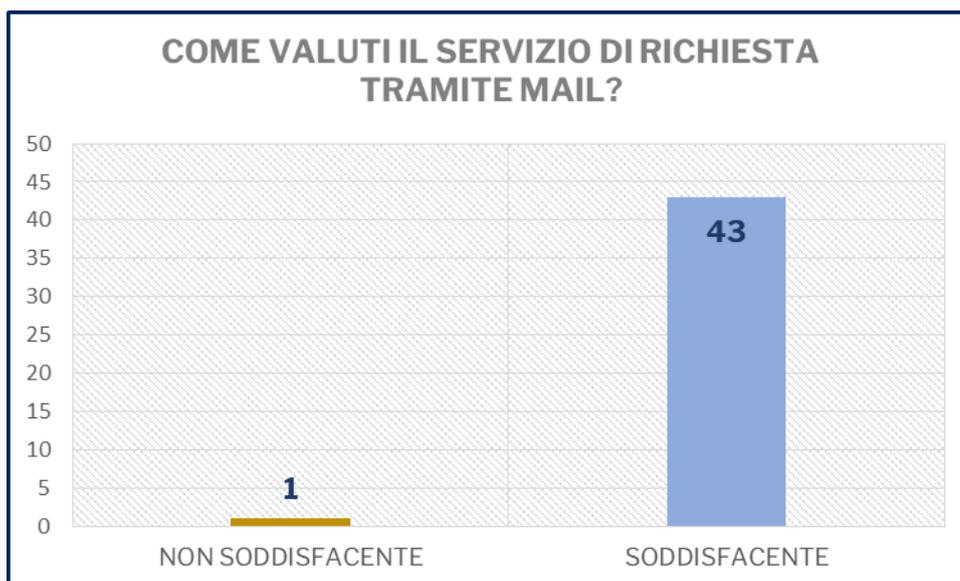
[Altri dettagli](#)

1.90
Valutazione media



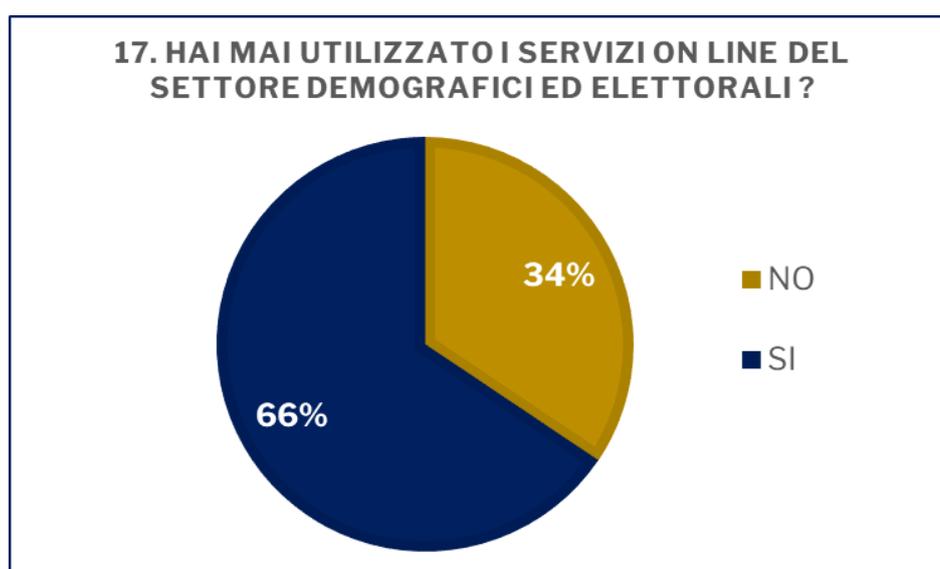
UTILIZZO DEI CANALI INFORMATICI E DEI SERVIZI ON LINE

L'utilizzo della mail favorisce un canale di comunicazione diretto e puntuale che permette anche l'inoltro della modulistica. E' stato quindi chiesto ai cittadini che hanno risposto alla domanda 13 "scrivo una mail", un ulteriore giudizio. Il 98 % si è dichiarato soddisfatto (43 utenti su 44)



12

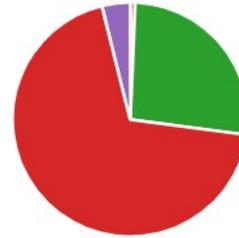
Le domande successive (n. 17, 18, 19, 20) valutano la conoscenza e l'utilizzo dei servizi on line messi a disposizione dal settore.



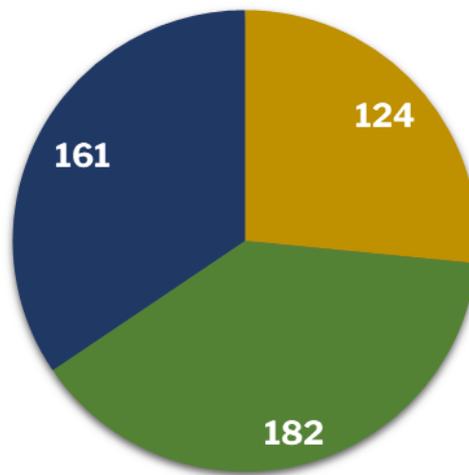
18. PERCHE'?

[Altri dettagli](#)

● NON HO LA CONNESSIONE INT...	0
● NON HO LE CREDENZIALI SPID, ...	1
● NON SAPEVO DELL'ESISTENZA ...	41
● ALTRO	107
● Altro	6

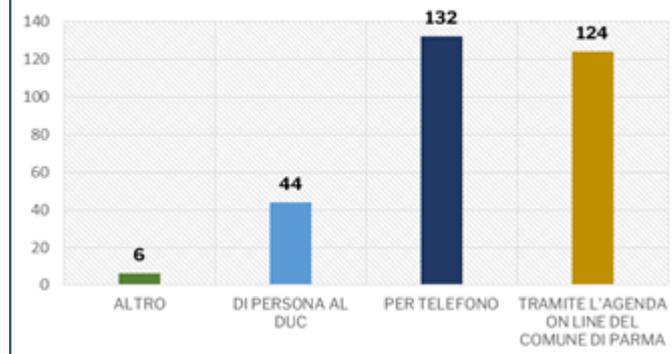


19. COME HAI OTTENUTO IL SERVIZIO RICHIESTO?



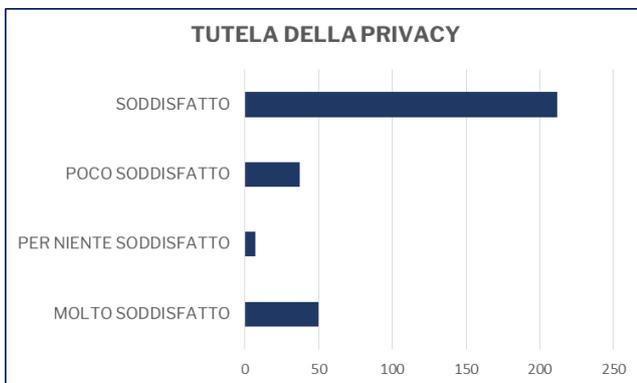
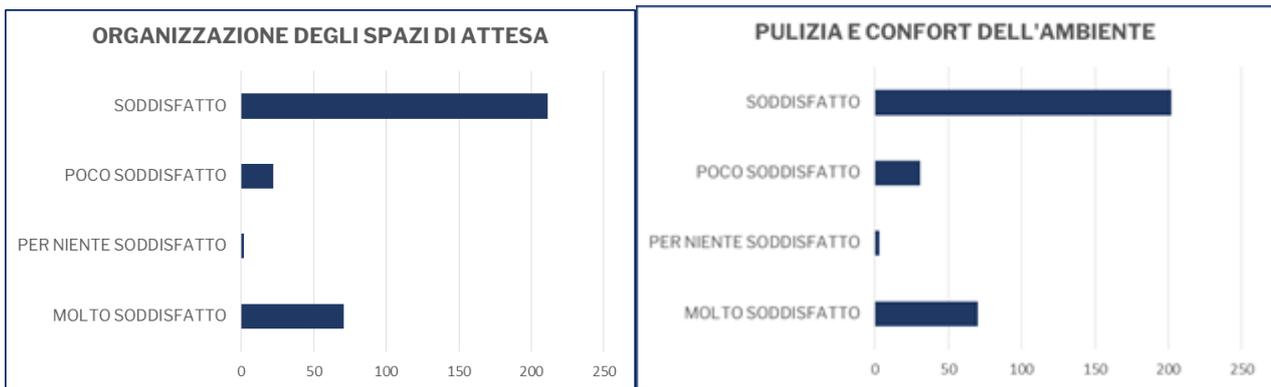
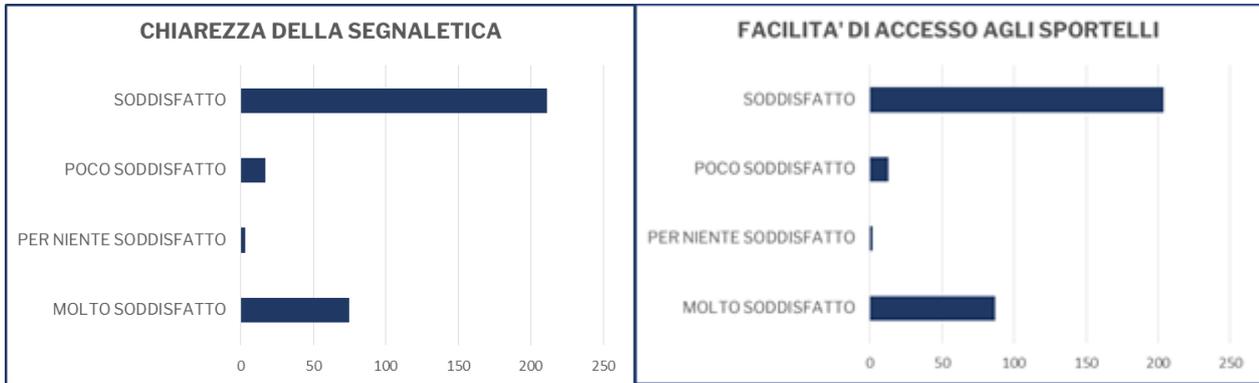
- HO FISSATO UN APPUNTAMENTO E MI SONO RECATO ALLO SPORTELLO DEL DUC
- HO FISSATO UN APPUNTAMENTO E MI SONO RECATO ALLO SPORTELLO DUC
- HO INOLTTRATO UNA MAIL ALL'UFFICIO COMPETENTE

20. COME HAI FISSATO L'APPUNTAMENTO?



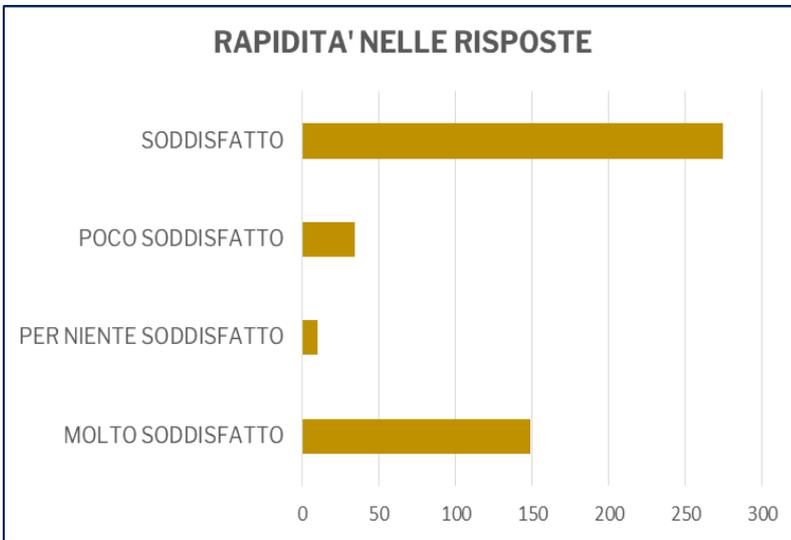
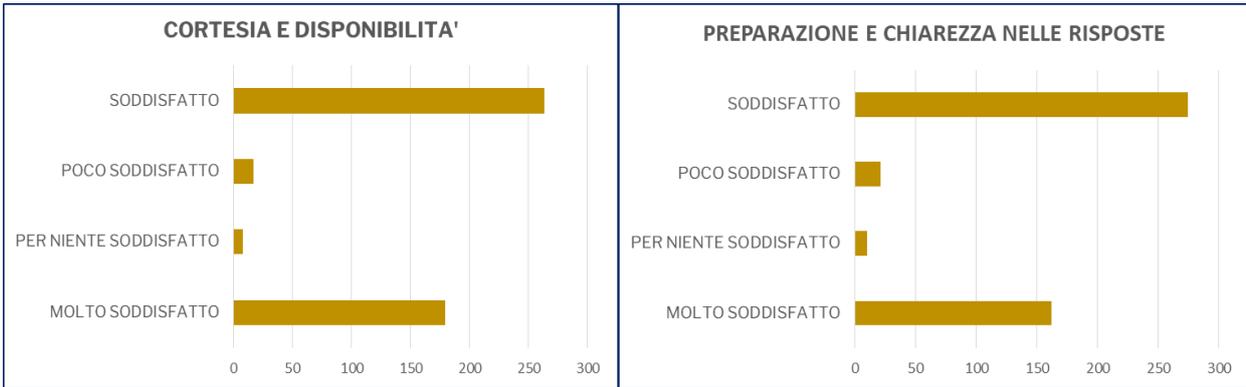
VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il settore occupa gli spazi del piano -1 del DUC in Largo Torello de Strada 11/a in parte accessibili al pubblico (sala di attesa e sportelli).

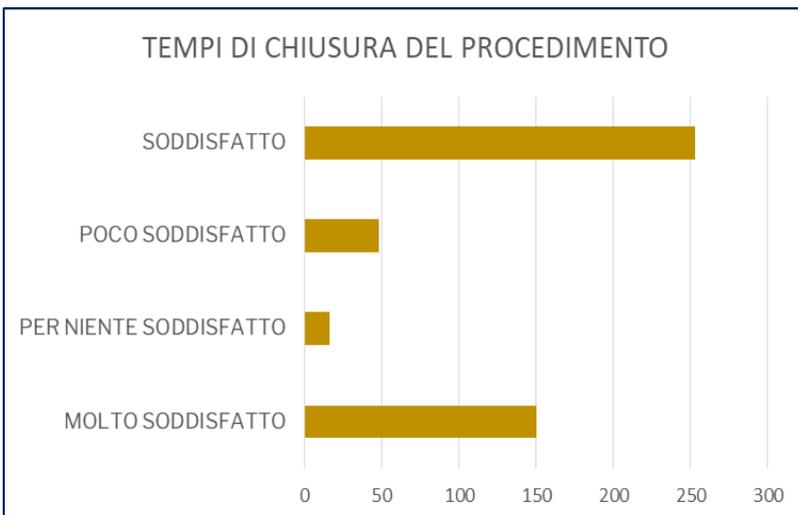


Positiva la percezione di comfort degli spazi in termini di pulizia, segnaletica, organizzazione e privacy.

VALUTAZIONE DEL PERSONALE



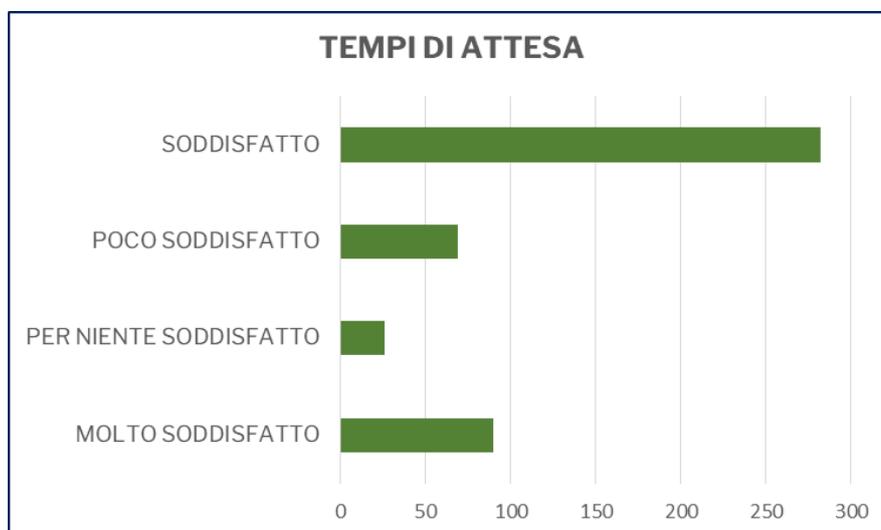
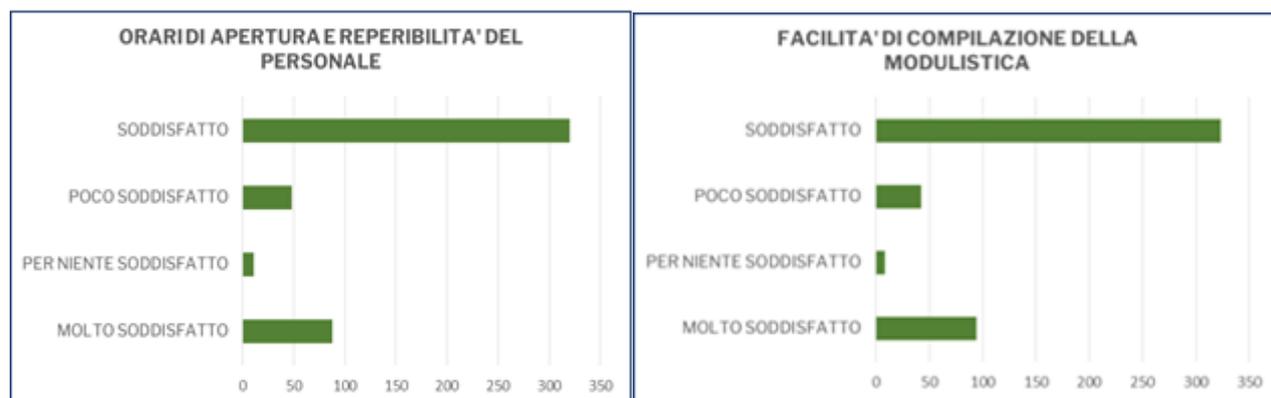
Gli aspetti presi in considerazione per la valutazione del personale sono stati la cortesia, la disponibilità, la chiarezza, la competenza, la rapidità nelle risposte e il tempo impiegato per la chiusura dei procedimenti.



Il grado di soddisfazione è molto alto: in tutti gli aspetti considerati, più di 2/3 degli intervistati hanno espresso un giudizio che oscilla tra il soddisfatto e il molto soddisfatto.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Le domande cercano di analizzare il livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati a sportello, in termini di apertura al pubblico, modulistica a disposizione e tempi di attesa.



Nonostante le problematiche legate alla prenotazione delle carte di identità, il dato sui tempi di attesa è soddisfacente. Tra il 5,6 % e il 14,8 % degli intervistati si ritiene *per niente o poco soddisfatti*, mentre tra il 19,3 % e il 60,4 % si considerano *soddisfatti o molto soddisfatti*.

SUGGERIMENTI E OPINIONI

L'ultimo quesito è stato pensato come una domanda a risposta aperta, non obbligatoria, in cui l'utente potesse comunicare suggerimenti e/o opinioni sul servizio di cui ha usufruito. Sono state raccolte 102 risposte da cui emergono i seguenti dati:

- 8 utenti lamentano tempi di attesa troppo lunghi per ottenere la carta di identità elettronica
- 11 utenti suggeriscono di ampliare i servizi on line a disposizione in modo da semplificare le procedure, snellire le pratiche burocratiche ed evitare nel contempo perdite di tempo
- 2 utenti chiedono di eliminare gli appuntamenti e permettere ai cittadini di recarsi agli sportelli in qualunque momento
- 4 utenti suggeriscono di ampliare gli orari di apertura al pubblico
- 19 utenti rispondono che non hanno nulla da segnalare o suggerire
- 22 utenti si ritengono molto soddisfatti del servizio ricevuto e della professionalità degli operatori
- 4 utenti ritengono che la navigazione all'interno del nuovo portale del Comune di Parma sia troppo difficoltosa e poco chiara
- 2 utenti lamentano la scarsità di personale
- 1 utente chiede di aumentare i servizi su appuntamento
- 5 utenti non sono soddisfatti di alcune procedure la cui modalità e tempistica sono dettate da normativa nazionale e non imputabili ad una negligenza del Comune di Parma (ad es. rilascio della carta di identità dopo 6 giorni)
- 2 utenti hanno constatato che sia i totem per i pagamenti a disposizione dei cittadini sia la macchina per le fototessere non funzionano correttamente
- 6 utenti giudicano negativamente i servizi ottenuti e la professionalità degli operatori
- 1 utente ritiene che le tariffe delle sale per le celebrazioni dei matrimoni e unioni civili siano troppo alte

- 2 utenti giudicano la gestione del regola code in sala di attesa non adeguata
- 1 utente chiede di installare maggiori intrattenimenti per bambini in sala di aspetto
- 1 utente suggerisce di aumentare la periodicità di valutazioni e indagini di soddisfazione

Le risposte di 9 utenti non sono state prese in considerazione ai fini dell'indagine in quanto non opportune, non comprensibili o fuori contesto.