



Comune di Parma

Indagine di Customer Satisfaction APP COMUNI-CHIAMO

Dicembre 2024
Giugno 2025

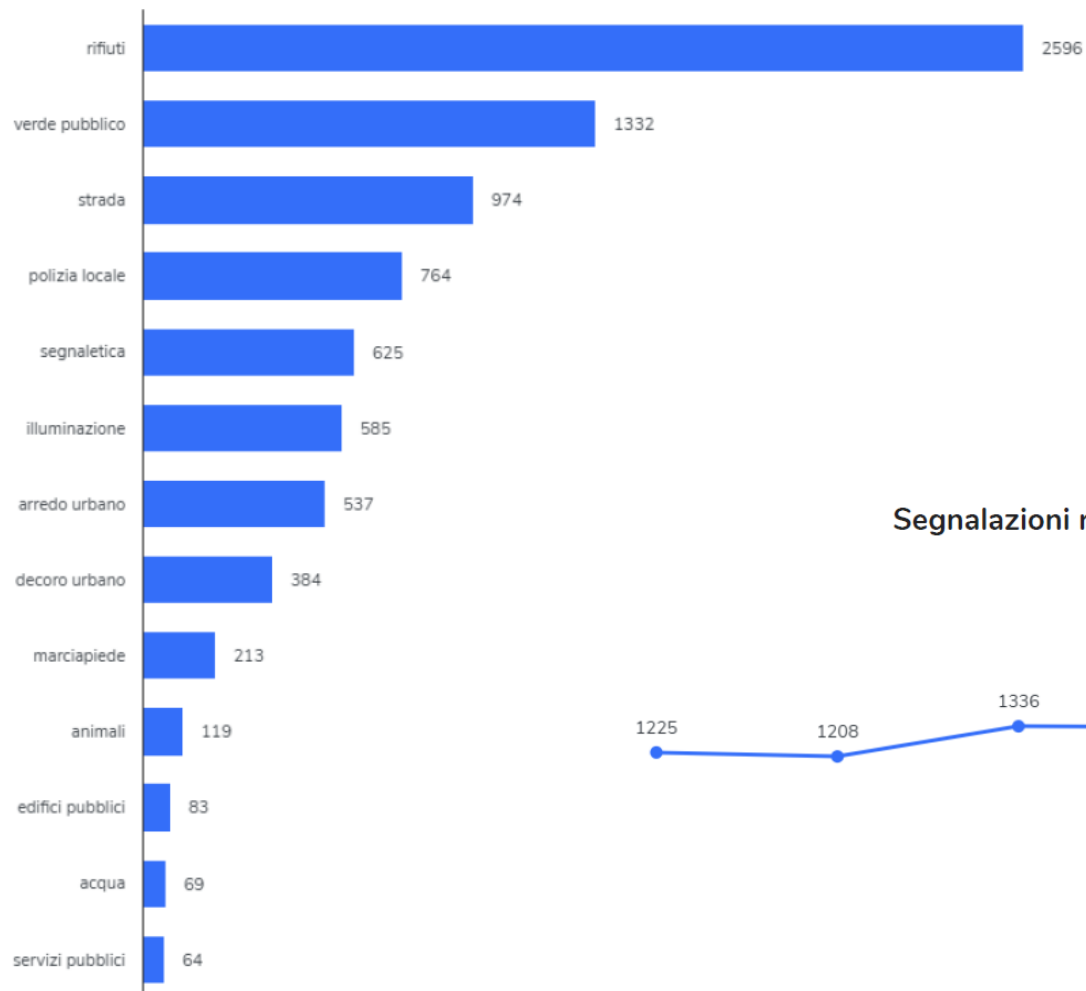
REPORT



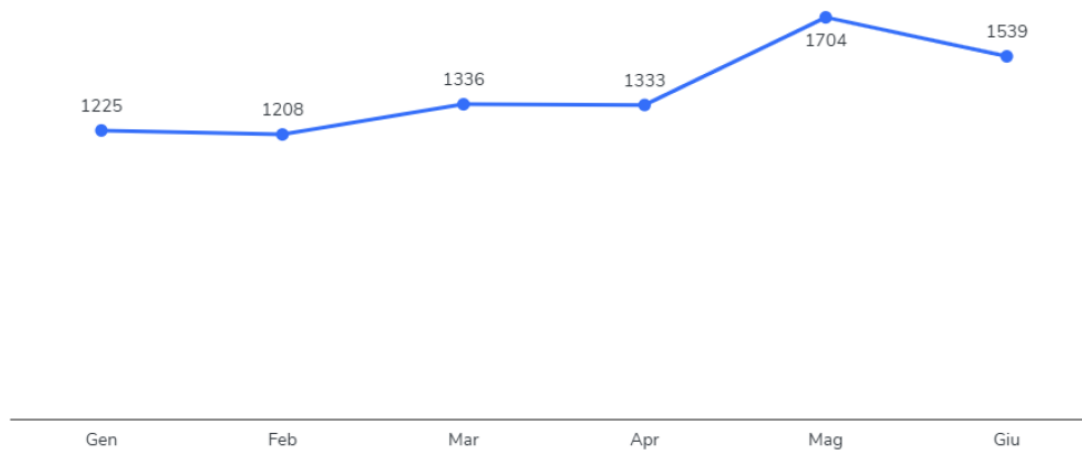
REPORT SEGNALAZIONI 1° SEMESTRE

(elaborazioni alla data del 7 luglio)

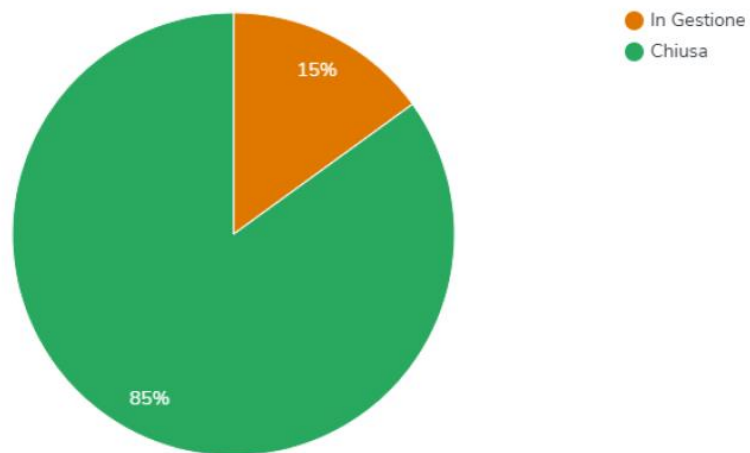
Segnalazioni per categoria (top 20)



Segnalazioni ricevute per mese



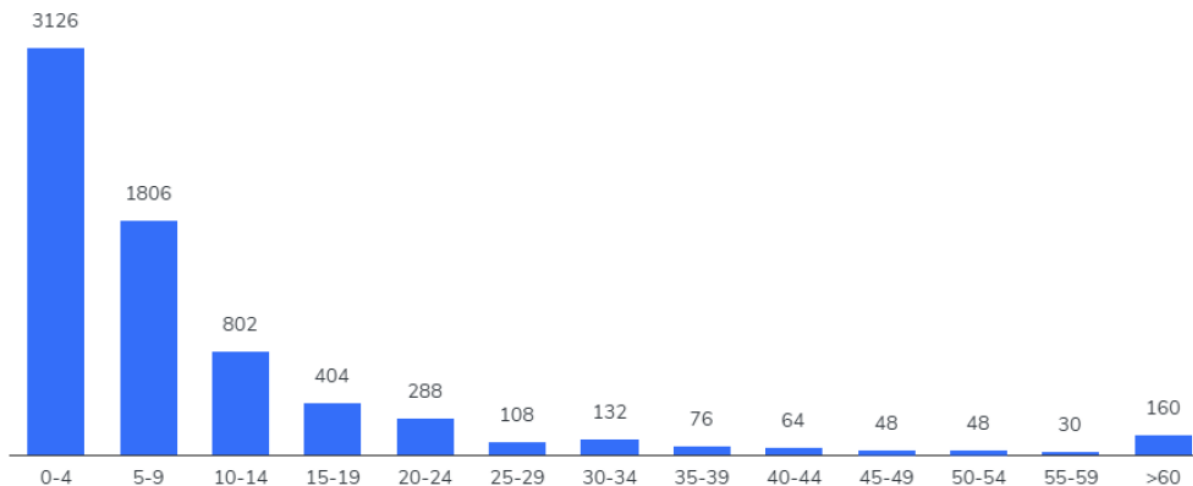
Stato delle segnalazioni nel periodo



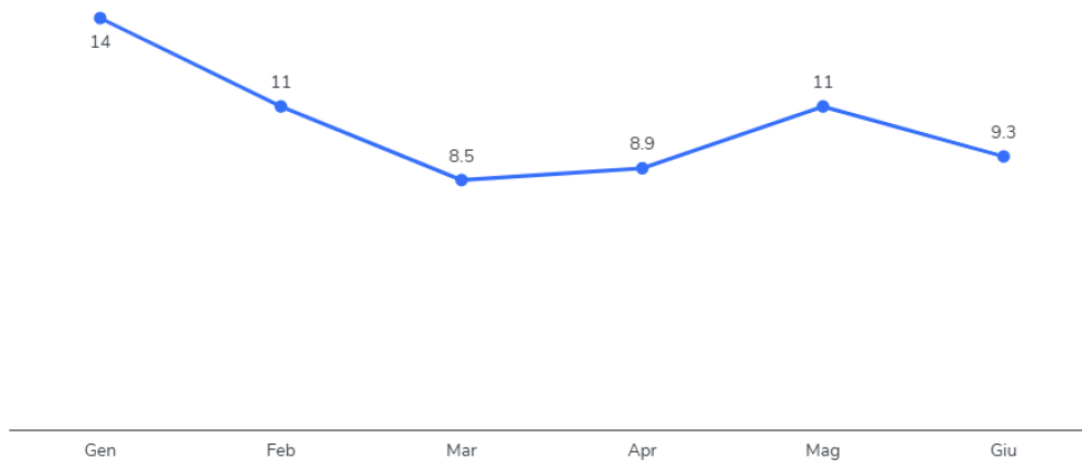
Stato delle segnalazioni nel periodo

Stato	Pecentuale di segnalazioni
In Gestione	1,253
Chiusa	7,092

Segnalazioni chiuse in quanti giorni



Media giorni per chiudere le segnalazioni chiuse nel mese



Esito chiusura segnalazioni



INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION:
METODOLOGIA e
QUESTIONARIO

Metodologia dell'indagine

L'indagine è stata attiva dal 18 dicembre 2024 al 30 giugno 2025 con l'obiettivo di valutare l'efficacia dell'app Comuni-chiamo come strumento di segnalazione e la qualità delle risposte ricevute dai cittadini.

La raccolta dati è avvenuta tramite questionario online disponibile sia sul sito web istituzionale che direttamente sull'app di Comuni-chiamo, compilato in forma anonima. È stato anche apposto volantino con QR Code in sala d'attesa al DUC

I questionari compilati sono stati 129, per un totale di almeno 202 segnalazioni, in quanto i cittadini hanno in alcuni casi dichiarato di aver fatto più segnalazioni.

Struttura del questionario

Il questionario è composto da:

9 domande sul servizio Comuni-chiamo (utilizzo, soddisfazione, ambiti delle segnalazioni, ecc.)

6 domande di profilazione dell'utente (età, sesso, titolo di studio, occupazione, residenza, nazionalità)

Le domande hanno permesso di raccogliere sia opinioni qualitative che dati quantitativi, utili per analizzare il funzionamento dell'app e il grado di soddisfazione dei cittadini.

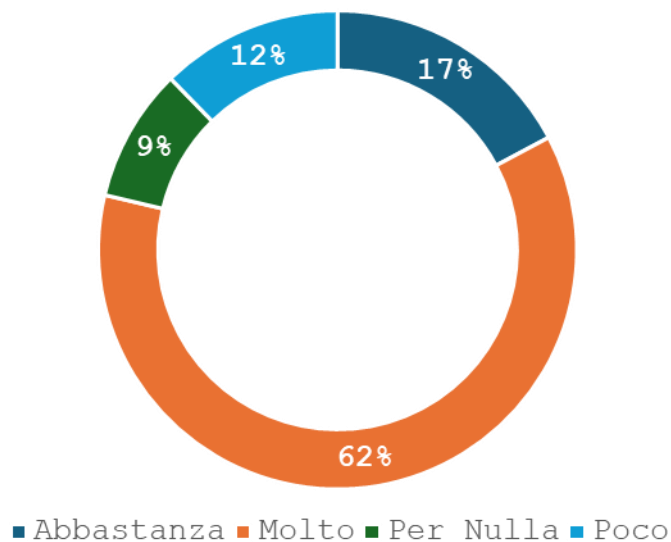
 In rosso: le domande del questionario



RISULTATI DELL'INDAGINE

1. Quanto ritieni che Comuni-chiamo possa essere lo strumento adatto per inviare segnalazioni al Comune?

	Numero
Abbastanza	21
Molto	75
Per Nulla	11
Poco	15
Totale	122



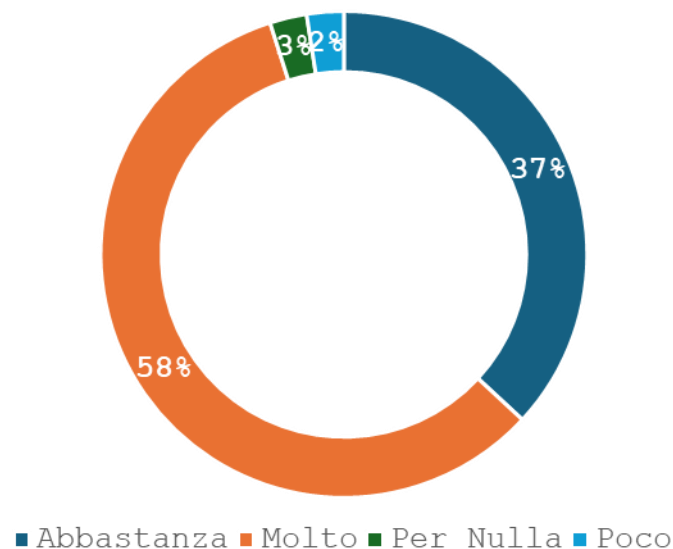
Considerazioni:

Sommando le risposte "Molto" e "Abbastanza", si ottiene un 79% di valutazioni positive.
Il 21% dei cittadini ha espresso dubbio o insoddisfazione ("Poco" + "Per Nulla")

2. Ritieni che Comuni-chiamo sia facile da utilizzare?

Questa domanda indaga la usabilità percepita dello strumento da parte dei cittadini

	Numero
Abbastanza	45
Molto	71
Per Nulla	3
Poco	3
Totale	122



Considerazioni

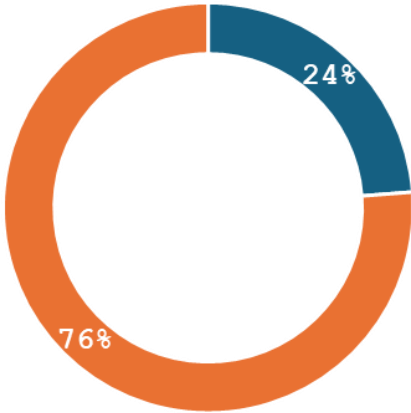
58% ha risposto “Molto”. Questo dato indica che più della metà degli utenti considera lo strumento molto facile da usare.

37% ha risposto “Abbastanza”. Una percentuale significativa ritiene che lo strumento sia abbastanza facile.

3% “Poco” e 2% “Per Nulla”. Queste risposte, seppur marginali, indicano che una piccola parte della popolazione ha incontrato difficoltà nell'utilizzo.

3. Quante segnalazioni hai inviato al Comune tramite Comuni-chiamo nell'ultimo anno?

	Numero
1	29
più di 1	93
Totale	122



■ 1 ■ più di 1

:

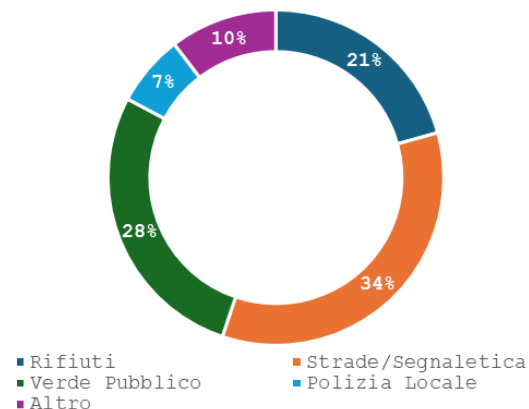
 Considerazioni

Il 76% ha inviato più di una segnalazione.
Il 24% ha inviato una sola segnalazione.

4. In quale ambito? (per chi ha inviato 1 sola segnalazione)

Questa domanda mira a comprendere quali tipologie di problemi hanno spinto gli utenti occasionali (cioè quelli che hanno utilizzato Comuni-chiamo una sola volta) a contattare il Comune.

Ambito	Numeri
Rifiuti	6
Strade/Segnaletica	10
Verde Pubblico	8
Polizia Locale	2
Altro	3
Totale	29



Considerazioni

Strade/Segnaletica – 34%

È l'ambito più segnalato.

Verde Pubblico – 28%

La cura degli spazi verdi è il secondo ambito più segnalato.

Rifiuti – 21%

Le segnalazioni riguardano cassonetti pieni, abbandono di rifiuti, raccolta non effettuata.

Altro – 10%

Si tratta di una categoria residuale.

Polizia Locale – 7%

È l'ambito meno segnalato.

4. In quale ambito? (per chi ha inviato più di una segnalazione)

Ambiti	Numeri
Rifiuti	15
Rifiuti; Altro	3
Rifiuti; Polizia Locale	2
Rifiuti; Polizia Locale; Altro	1
Rifiuti; Strade/Segnaletica	7
Rifiuti; Verde Pubblico	8
Rifiuti; Verde Pubblico; Strade/Segnaletica	15
Polizia Locale	7
Rifiuti; Verde Pubblico; Strade/Segnaletica; Polizia Locale	5
Strade/Segnaletica	9
Strade/Segnaletica; Polizia Locale	1
Strade/Segnaletica; Verde Pubblico	8
Verde Pubblico	6
Verde Pubblico; Altro	2
Verde Pubblico; Strade/Segnaletica; Altro	1
Altro	3
Totale	93



Considerazioni

Il totale delle segnalazioni analizzate è 93, suddivise in combinazioni di ambiti. Ecco le evidenze principali:



Ambiti più frequenti (anche in combinazione):

Rifiuti: È presente in più della metà delle segnalazioni (oltre 50 su 93), sia come ambito singolo (15 segnalazioni) sia in combinazione con altri (Strade, Verde, Polizia Locale, Altro).

Strade/Segnaletica: Compare in numerose combinazioni e come ambito singolo (9 segnalazioni)

Verde Pubblico: Presente in molte segnalazioni, sia da solo (6) che in combinazione con Rifiuti e Strade.

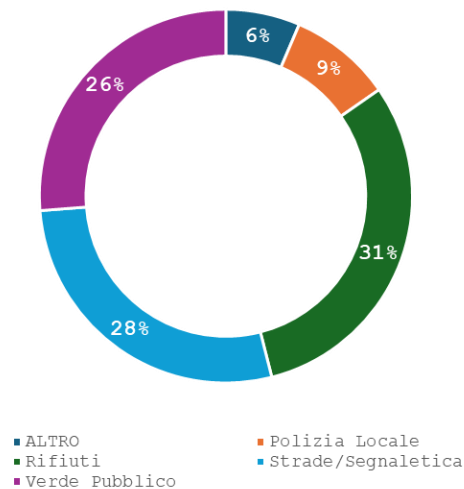
Polizia Locale: Appare in 7 segnalazioni singole e in alcune combinazioni.

Altro: Presente in diverse combinazioni, ma mai come ambito dominante.

5. Se hai fatto più di una segnalazione, in che ambito/i hai richiesto più spesso un intervento?

Questa domanda è fondamentale per comprendere quali ambiti generano una domanda ricorrente di intervento da parte dei cittadini più attivi.

Ambito	Numero
Rifiuti	62
Verde Pubblico	53
Strade/Segnaletica	56
Polizia Locale	18
Altro	13
Totale	202



Considerazioni

Le risposte rispecchiano più o meno quanto emerge dai report periodici che evidenziano nell'ordine "rifiuti", "verde pubblico" e "strada" come categorie più segnalate.

Il grafico mostra una suddivisione in cinque ambiti principali, con percentuali che evidenziano chiaramente le aree urbane più frequentemente oggetto di segnalazioni da parte degli utenti più attivi del campione

Rifiuti – 31%

È l'ambito più segnalato. Questo dato conferma che la gestione dei rifiuti rappresenta una delle principali criticità percepite dai cittadini.

Strade/Segnaletica – 28%

Anche la manutenzione stradale è un ambito fortemente segnalato.

Verde Pubblico – 26%

Le segnalazioni sulla cura degli spazi verdi è piuttosto frequente.

Polizia Locale – 9%

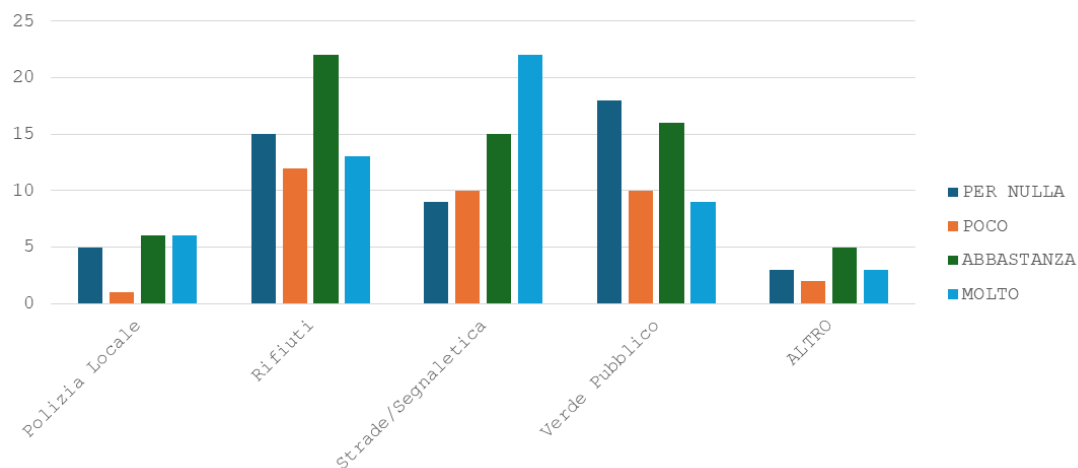
Le segnalazioni sono meno frequenti.

Altro – 6%

Include problematiche non classificabili nei precedenti ambiti.

6. Sei soddisfatto delle risposte che hai ricevuto tramite Comuni-chiamo?

Soddisfazione	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Totali
Polizia locale	5	1	6	6	18
Rifiuti	15	12	22	13	62
Strade/Segnaletica	9	10	15	22	56
Verde Pubblico	18	10	16	9	53
Altro	3	2	5	3	13
Totale	50	35	64	53	202



Considerazioni

Il grafico a barre mostra il livello di soddisfazione espresso dai cittadini in relazione alle risposte ricevute dal Comune, suddiviso per ambito di segnalazione:

Analisi per ambito

Strade/Segnaletica: il più apprezzato, con il 39% di “Molto soddisfatto”.

Polizia Locale: buona soddisfazione, ma qualche “Per nulla” (28%).

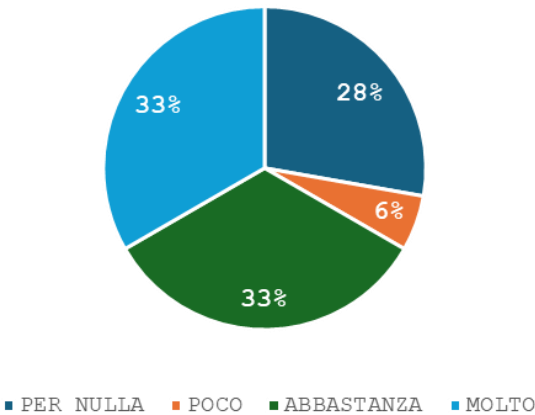
Rifiuti: metà soddisfatti, ma 24% “Per nulla”.

Verde Pubblico: unico ambito con più insoddisfatti che soddisfatti (53% negativi).

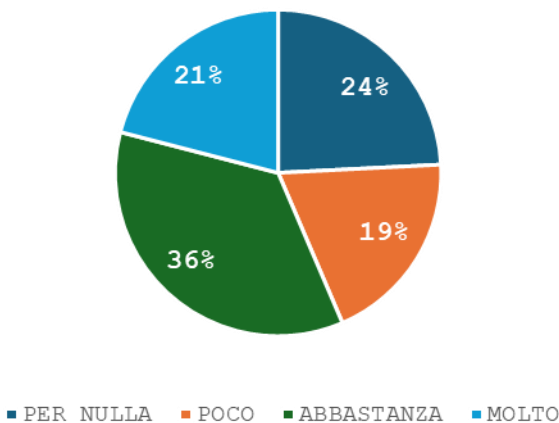
Altro: valori medi, ma campione non significativo.

6. Sei soddisfatto delle risposte che hai ricevuto tramite Comuni-chiamo? - Dettaglio per Ambito di segnalazione

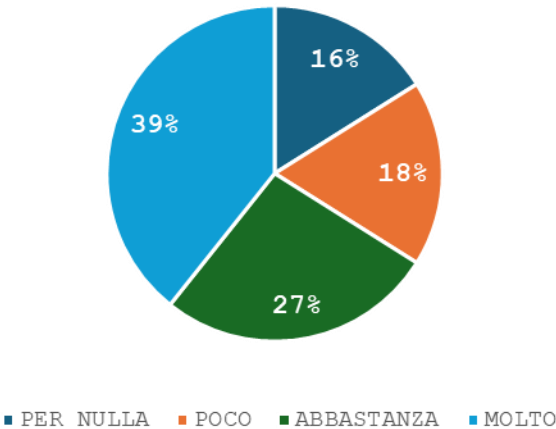
Polizia Locale



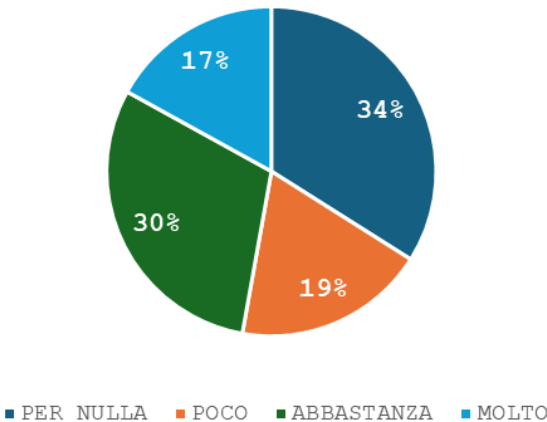
Rifiuti



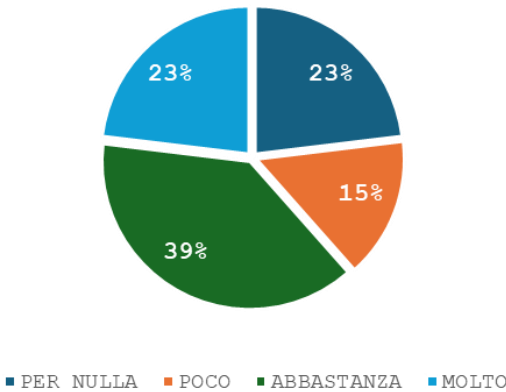
Strade/Segnaletica



Verde Pubblico

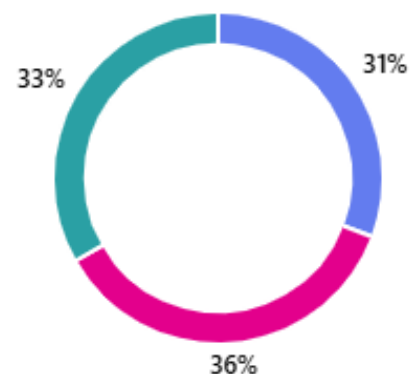


ALTRO



7. Di cosa puoi ritenerti più soddisfatto?

● Rapidità di risposta	36
● Risposta chiara e/o esaustiva	42
● Altro	39



📌 Considerazioni

Risposta chiara e/o esaustiva – 36% (42 risposte)

È l'aspetto più apprezzato

Rapidità di risposta – 31% (36 risposte)

Anche la tempestività è valutata positivamente, sebbene leggermente meno rispetto alla chiarezza.

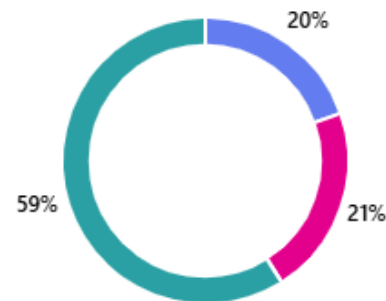
Altro – 33% (39 risposte) - Questa categoria raccoglie sia commenti positivi che negativi:

Commenti positivi su:

- Cortesia e professionalità
- Presenza di risposta: anche se non sempre risolutiva, viene riconosciuto il fatto che il Comune risponde.
- Soluzione del problema
- Una minoranza dichiara di essere soddisfatta o di non avere nulla da segnalare.
- Alcuni riconoscono che, pur con qualche sollecito, il servizio funziona.

8. Di cosa puoi ritenerti meno soddisfatto?

● Tempi di risposta troppo lunghi (oltre i 30 giorni)	22
● Risposta poco chiara e/o incompleta	24
● Altro	66



📌 Considerazioni

Risposta poco chiara e/o incompleta – 24 risposte (22%)

Una parte significativa degli utenti lamenta ambiguità o mancanza di dettagli nelle risposte ricevute. In alcuni casi alcune informazioni non possono essere condivise con l'utente se non dopo un accesso agli atti

Tempi di risposta troppo lunghi (oltre i 30 giorni) – 22 risposte (20%) I tempi di attesa sono un altro punto critico, con segnalazioni che parlano di mesi di attesa prima di ricevere una risposta. Ciò può dipendere dal tipo di segnalazione. Periodicamente si procede con i solleciti ai referenti per la chiusura delle segnalazioni

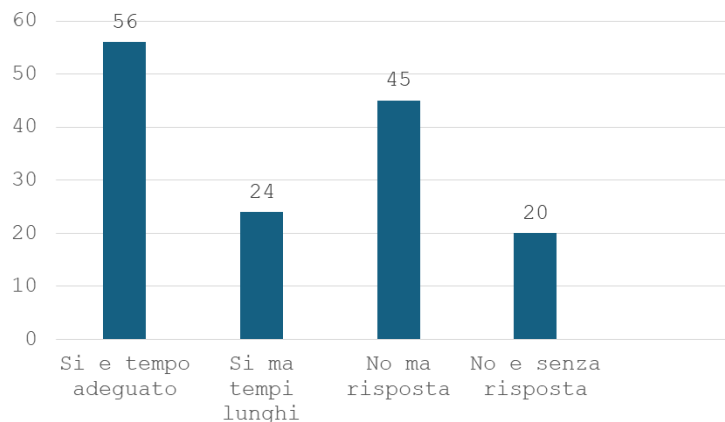
Altro – 66 risposte (60%) - È la categoria più numerosa e raccoglie una varietà di commenti, sia negativi che positivi:

Commenti negativi su:

- Mancanza di intervento
- Risposte non risolutive o automatiche
- Deleghe ad altri enti
- Tempi lunghi e mancanza di feedback
- Problemi tecnici e inefficienze nell'app
- Gestione del verde pubblico
- Assenza di intervento concreto
- Tempi di risposta lunghi
- Risposte evasive o non risolutive
- Problemi ricorrenti non risolti
- Deleghe ad altri enti
- Mancata verifica degli interventi
- Nessuna soddisfazione

9. L'intervento che hai richiesto è stato effettuato? Se hai fatto più segnalazioni, puoi dare più risposte.

Risposta	Numeri
Sì e in un lasso di tempo adeguato	55
Sì ma con tempi lunghi	24
No ma è stata fornita una risposta	45
No e senza ricevere risposta	20



Considerazioni:

Sì e tempo adeguato – 38,6%

Quasi 4 cittadini su 10 dichiarano di aver ricevuto un intervento tempestivo e soddisfacente.

Sì ma tempi lunghi – 16,6%

Un altro 16,6% ha ricevuto l'intervento richiesto, ma con tempi di attesa percepiti come eccessivi.

No ma risposta – 31,0%

Quasi un terzo dei cittadini ha ricevuto una comunicazione, ma nessun intervento. In questi casi rientrano le segnalazioni nelle quali viene dato esito negativo alla richiesta d'intervento, ma viene comunque risposto al cittadino spiegandone le motivazioni (es. intervento non di competenza perché in carico ad altri enti o a privati, intervento non consentito per legge, problematica da indirizzare all'Organo Politico, ecc..)

No e senza risposta – 13,8%

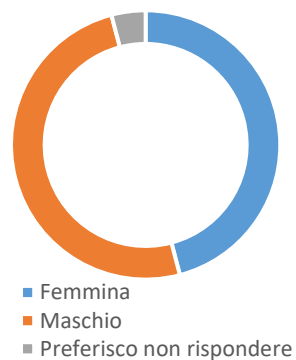
Infine, circa 1 cittadino su 7 dichiara di non aver ricevuto né intervento né risposta.

Il 55,2% dei cittadini ha ricevuto un intervento (con o senza ritardi). Il 70% di coloro che ha ottenuto un intervento lo ha ritenuto tempestivo.

Il 44,8% non ha visto alcun intervento di cui il 13,8% afferma di non aver ricevuto una risposta.

10. Sei?

Sesso	Numero
Femmina	56
Maschio	61
Preferisco non rispondere	5
Totale	122

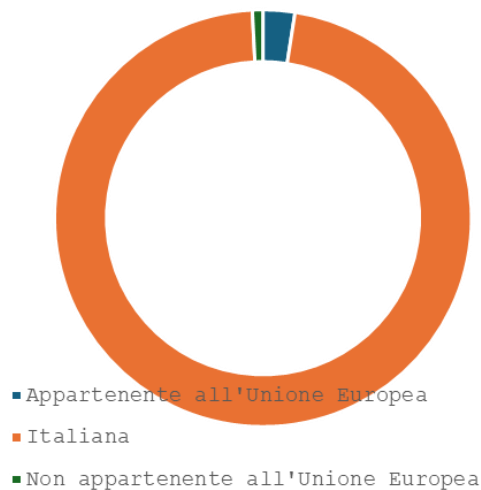


11. Età?

Classi di età	Quantità
18 – 29	5
30 - 45	31
46 – 60	45
61 – 79	41
Totale	122

12. Nazionalità?

Nazionalità	Numero
Appartenente all'UE	3
Italiana	118
Non appartenente all'UE	1
Totale	122

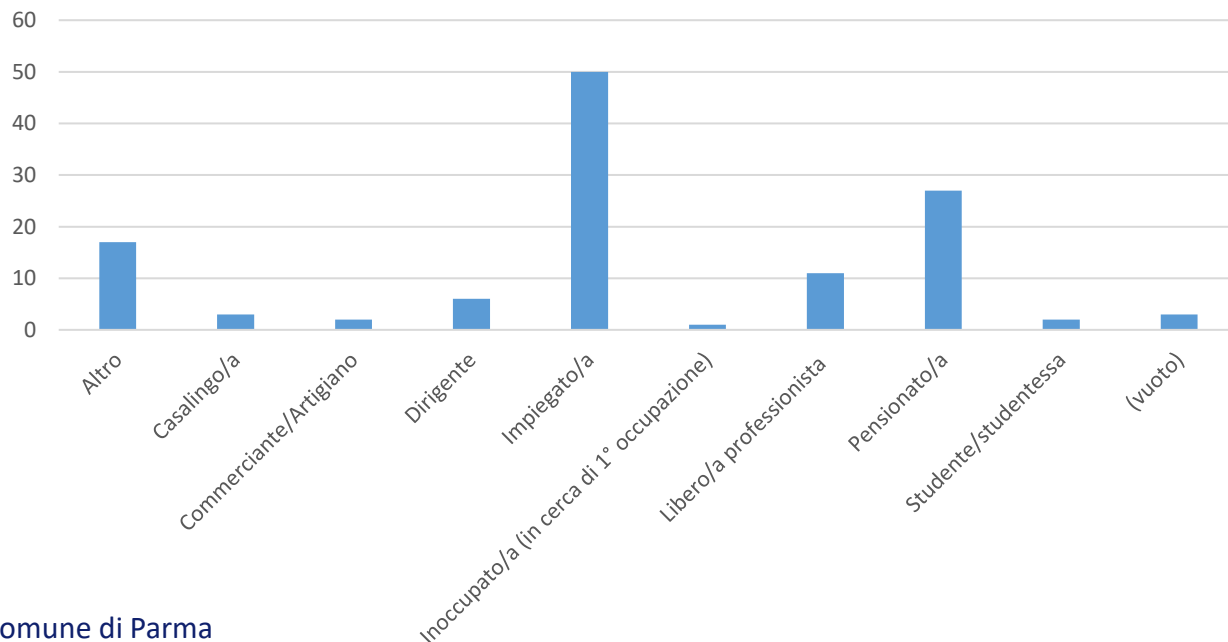


13. Titolo di studio?

Titolo di studio	Numero
Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	11
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	56
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	23
Laurea triennale	15
Nessun titolo	2
Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	11
Altro	4
Totale	122

14. Occupazione?

Occupazione	Numero
Casalingo/a	3
Commerciante/Artigiano	2
Dirigente	6
Impiegato/a	50
Inoccupato/a (in cerca di 1° occupazione)	1
Libero/a professionista	11
Pensionato/a	27
Studente/studentessa	2
Altro	17
Vuoto	3
Totale	122



15. Abiti nel Comune di Parma?

Risposte	Numero
Si	111
No, abito in un altro comune della provincia di Parma	6
No, abito in un'altra provincia	2
Altro	2
Vuoto	1
Totale	122

16. In quale quartiere abiti?

Quartiere	Numero
Parma Centro	16
Oltretorrente	7
Molinetto	11
Pablo	3
Golese	2
San Pancrazio	8
San Leonardo	17
Lubiana	15
San Lazzaro	8
Cittadella	14
Montanara	2
Vigatto	2
C.S Martino	6
Vuoto	11
Totale	122

