Comune di Parma

REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

INFORMASTRANIERI

(17/11/2025 - 31/03/2026)

La rilevazione di Customer Satisfaction sul servizio **Informastranieri del Comune di Parma** è finalizzata a valutare la qualità percepita dagli utenti rispetto all'accesso al servizio, all'efficacia delle informazioni fornite e alla relazione con il personale, nonché alle condizioni logistiche e organizzative degli spazi. L'indagine ha raccolto **48 risposte**, offrendo un quadro significativo dell'esperienza di fruizione di un servizio rivolto prevalentemente a cittadini di origine straniera residenti nel territorio comunale.

I risultati evidenziano un livello di soddisfazione **estremamente elevato**. Il **giudizio complessivo sul servizio Informastranieri** raggiunge infatti una **valutazione media pari a 9,58 su 10**, con una distribuzione fortemente concentrata sui livelli massimi di giudizio. Tale risultato conferma il ruolo del servizio come punto di riferimento riconosciuto e apprezzato per l'assistenza e l'orientamento in ambiti amministrativi complessi. Gli aspetti legati alla **relazione con il personale** risultano essere il principale punto di forza del servizio. Le valutazioni su **accoglienza e capacità di ascolto**, **competenza e professionalità**, **chiarezza delle informazioni**, **rispetto della privacy**, **puntualità degli appuntamenti** e **tempi di attesa** mostrano una netta prevalenza di giudizi positivi ("Sì" e "Abbastanza"), confermando la centralità della componente umana e relazionale nella percezione complessiva della qualità. Coerentemente, alla domanda sulle determinanti della qualità finale del servizio, gli utenti indicano prevalentemente **cortesia** e **affidabilità/professionalità** come fattori decisivi.

Per quanto riguarda gli **aspetti logistici e strutturali** — quali ordine e pulizia degli spazi, segnaletica, orari di apertura, illuminazione, temperatura, accessibilità e collegamenti — le valutazioni risultano nel complesso positive, con alcune criticità limitate e circoscritte (in particolare su **parcheggio** e **pulizia dei servizi igienici**), che emergono in modo residuale rispetto al giudizio generale. Anche in questo caso, tali elementi non incidono in modo significativo sulla soddisfazione complessiva espressa dagli utenti.

L'analisi delle esigenze che hanno motivato l'accesso al servizio evidenzia come le richieste riguardino prevalentemente **permesso di soggiorno** (32 risposte) e **cittadinanza** (26 risposte), seguite, con frequenza minore, da **ricongiungimento familiare** e dalla gestione di **appuntamenti amministrativi** (Questura, Prefettura, PrenotaFacile). In questo contesto, il servizio Informastranieri si configura come un nodo di orientamento e supporto essenziale all'interno di un sistema amministrativo articolato, che vede coinvolti anche altri enti e uffici istituzionali. Relativamente alle modalità di utilizzo, emerge una chiara prevalenza dell'**accesso in presenza** (39 utenti), affiancata dall'uso di **telefono**, **mail** e **strumenti online**, a conferma della funzione di sportello fisico come canale privilegiato per l'assistenza su pratiche complesse. La frequenza di utilizzo indica inoltre che una parte significativa degli utenti si rivolge al servizio **più volte**, sia per la stessa pratica sia per pratiche diverse, segnalando un rapporto continuativo e fiduciario con il servizio. Le risposte alle domande aperte rafforzano ulteriormente questo quadro: alla voce "**Sono deluso da**" prevale in modo netto l'opzione**"nulla"**, mentre alla voce "**Sono positivamente sorpreso da**" emergono con forza **cortesia** e **affidabilità**, accompagnate da numerosi commenti liberi di apprezzamento per la disponibilità, la pazienza e il rispetto dimostrati dal personale. I suggerimenti per il miglioramento risultano limitati e, ove presenti, si concentrano prevalentemente su aspetti organizzativi marginali o sul potenziamento delle risorse umane.

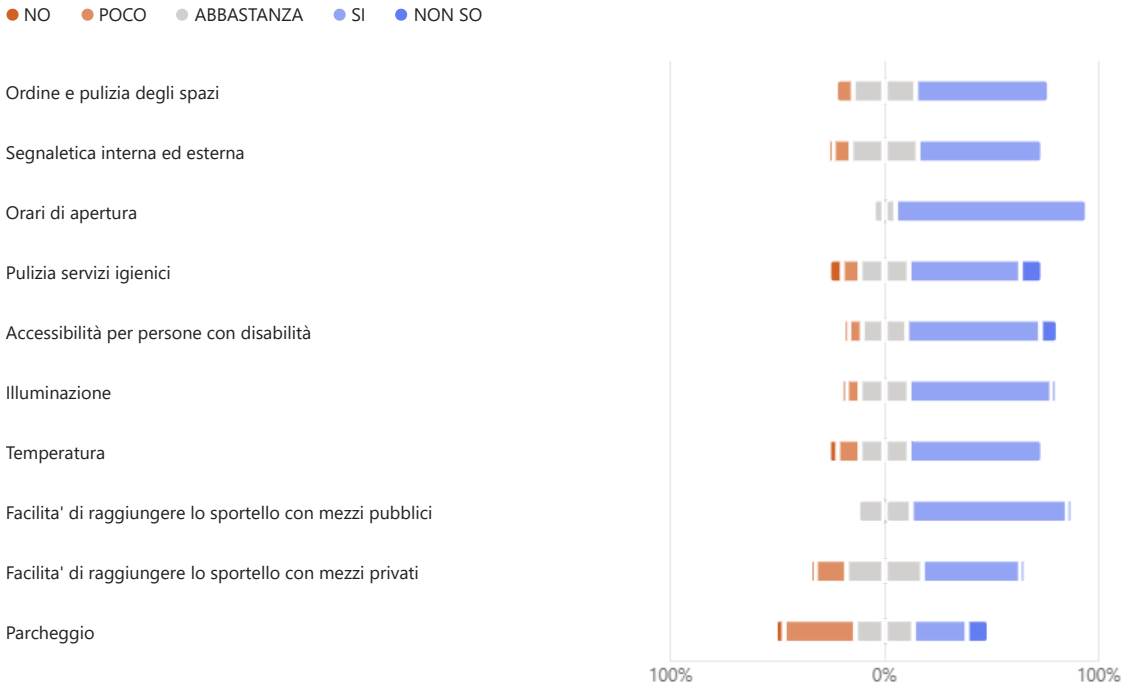
Nel complesso, la rilevazione restituisce l'immagine di un servizio **fortemente orientato alla persona**, capace di coniugare competenza tecnica e attenzione relazionale, e di rispondere in modo efficace ai bisogni di informazione e accompagnamento dell'utenza straniera. I risultati costituiscono una base solida per il consolidamento delle pratiche positive già in atto e per il mantenimento di elevati standard qualitativi del servizio Informastranieri all'interno del sistema dei servizi al cittadino del Comune di Parma.

Panoramica delle risposte

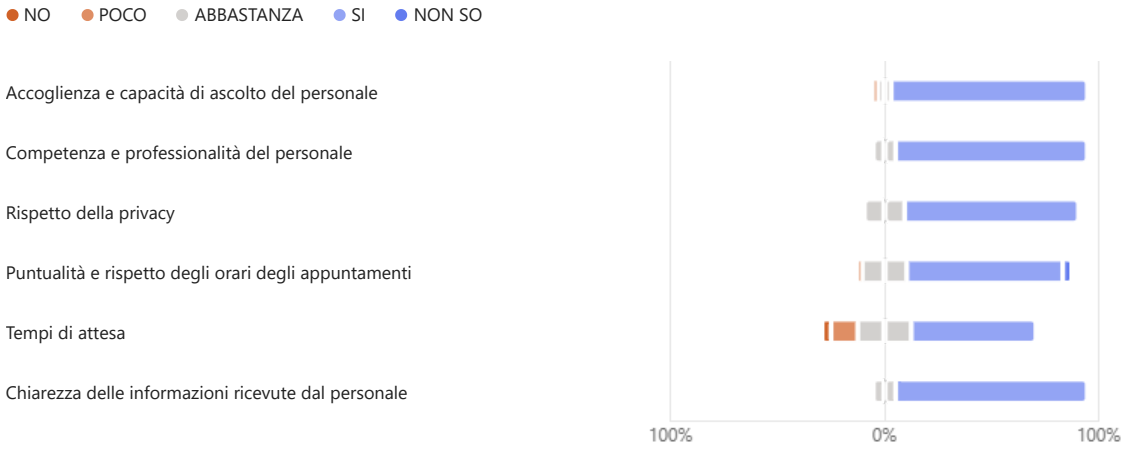
Chiuso

Risposte	Tempo medio	Durata
48	05.05	134 Giorni

1. SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

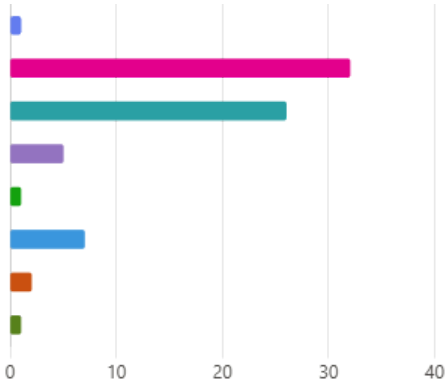


2. SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?



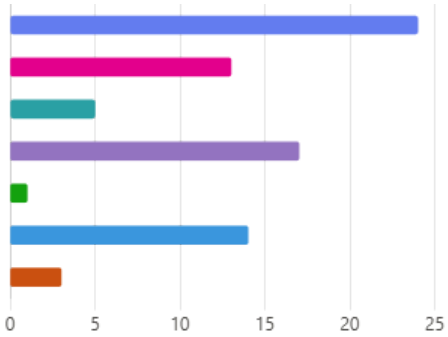
3. PER QUALE NECESSITA' HAI UTILIZZATO IL SERVIZIO INFORMASTRANIERI?

visti d'ingresso	1
permesso di soggiorno	32
cittadinanza	26
ricongiungimento familiare	5
appuntamenti Agenda Questura di Parma	1
appuntamenti PrenotaFacile	7
appuntamenti Prefettura di Parma	2
altro	1



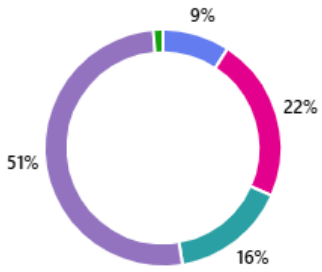
4. QUALI ALTRI UFFICI HAI UTILIZZATO PER INFORMAZIONI SIMILI? (è possibile scegliere più risposte)

Questura	24
Prefettura	13
Sindacati/Patronati	5
Agenzie/CAF privati	17
Associazioni	1
Non mi sono rivolto a nessun ufficio	14
Altro	3



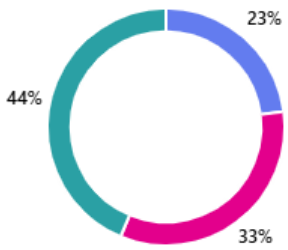
5. CON QUALI MODALITÀ HAI UTILIZZATO, ANCHE IN PASSATO, IL SERVIZIO INFORMASTRANIERI? (è possibile scegliere più rispost e)

internet/sito web	7
telefono	17
mail	12
in presenza	39
nessuno	1



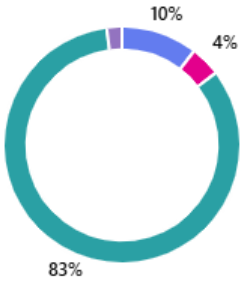
6. NEGLI ULTIMI 6 MESI QUANTE VOLTE SEI VENUTO ALL'INFORMASTRANIERI?

è la prima volta	11
più di una volta per la stessa pratica	16
più di una volta per pratiche diverse	21



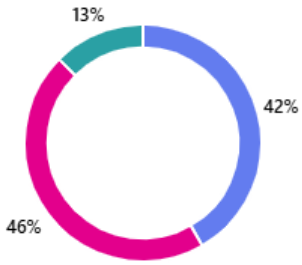
7. SONO DELUSO DA: (è possibile scegliere tra le risposte proposte oppure scrivere liberamente nel campo *altro*)

cortesia	5
affidabilità	2
nulla	40
Altro	1



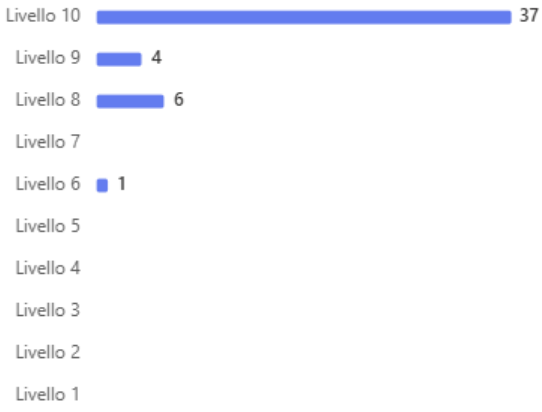
8. SONO POSITIVAMENTE SORPRESO DA: (è possibile scegliere tra le risposte proposte oppure scrivere liberamente nel campo *altro*)

cortesia	20
affidabilità	22
nulla	6
Altro	0



9. ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO INFORMASTRANIERI (DA PESSIMO 1 stella A ECCELLENTE 10 stelle)

9.58
Valutazione media

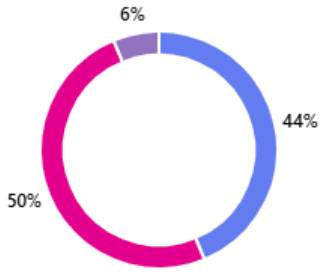


10. SE HAI SUGGERIMENTI O PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO INFORMASTRANIERI SCRIVILI QUI

8
Risposte

11. SEI?

Maschio	21
Femmina	24
Altro	0
Preferisco non rispondere	3



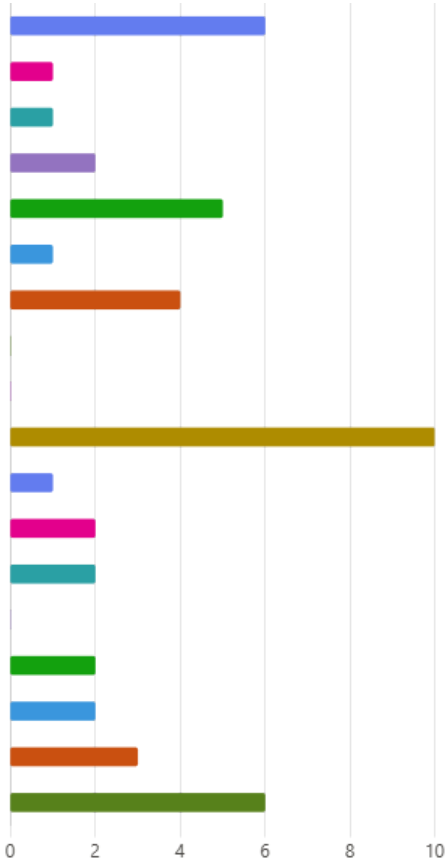
12. ETA' (INDICARE L'ETA' PRECISA)

48
Risposte

MEDIA
33,9

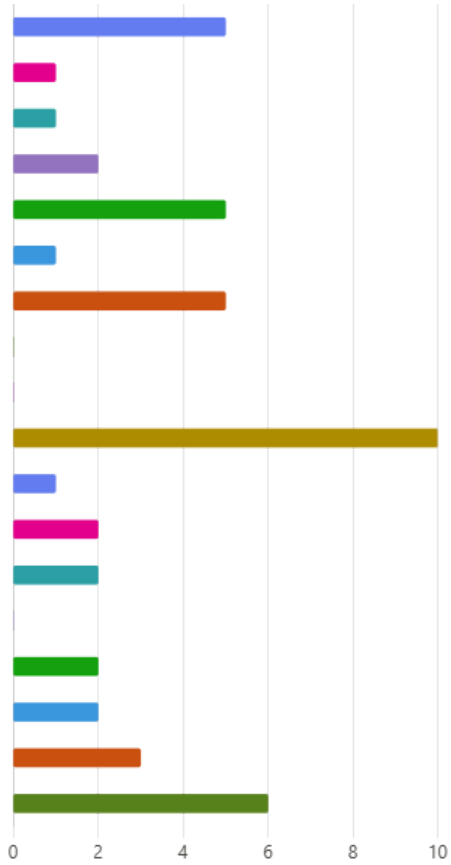
13. PAESE DI NASCITA/LUOGO DI NASCITA

ALBANIA	6
BANGLADESH	1
COSTA D'AVORIO	1
FILIPPINE	2
GHANA	5
INDIA	1
ITALIA	4
MALI	0
MAROCCO	0
MOLDAVIA	10
NIGERIA	1
PAKISTAN	2
REPUBBLICA DOMINICANA	2
ROMANIA	0
SENEGAL	2
TUNISIA	2
UCRAINA	3
Altro	6



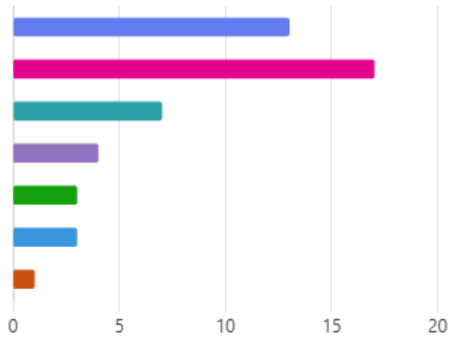
14. NAZIONALITA'

ALBANIA	5
BANGLADESH	1
COSTA D'AVORIO	1
FILIPPINE	2
GHANA	5
INDIA	1
ITALIA	5
MALI	0
MAROCCO	0
MOLDAVIA	10
NIGERIA	1
PAKISTAN	2
REPUBBLICA DOMINICANA	2
ROMANIA	0
SENEGAL	2
TUNISIA	2
UCRAINA	3
Altro	6



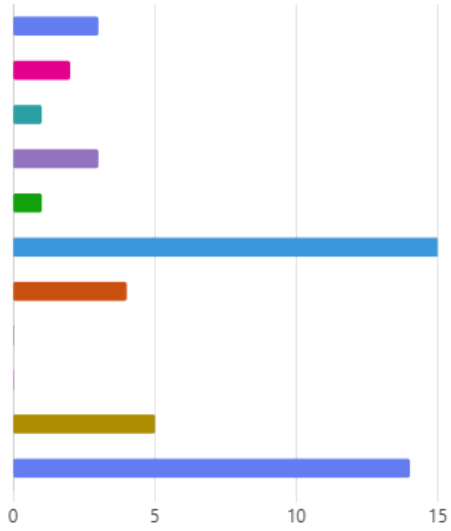
15. TITOLO DI STUDIO

Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	13
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	17
Laurea triennale	7
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	4
Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	3
Nessun titolo	3
Altro	1



16. OCCUPAZIONE

Casalingo/a	3
Commerciante/Artigiano	2
Dirigente	1
Disoccupato/a	3
Inoccupato/a (in cerca di 1° occupazione)	1
Impiegato/a	15
Libero/a professionista	4
Non studio, non lavoro, non ricevo una formazione	0
Pensionato/a	0
Studente/studentessa	5
Altro	14



17. SEI RESIDENTE NEL COMUNE DI PARMA?

Si	48
No, abito in un altro comune della provincia	0
No, abito in un'altra provincia	0
Non ho resdienza in Italia	0

