Comune di Parma

REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

PUNTO INFORMAZIONI DEL DUC

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

La rilevazione di Customer Satisfaction sul servizio **Punto Informazioni del DUC – Comune di Parma** ha l'obiettivo di misurare la qualità percepita dagli utenti rispetto all'accesso al servizio, ai tempi di risposta e alla relazione con gli operatori, oltre agli aspetti logistici e di comfort degli spazi. L'indagine ha raccolto **50 risposte**, offrendo un quadro significativo dell'esperienza di fruizione e delle principali determinanti della soddisfazione complessiva.

I risultati evidenziano una valutazione complessiva **molto positiva**: il giudizio medio generale sul Punto Informazioni si attesta a **8,84/10**, confermando un buon livello di apprezzamento del servizio da parte dell'utenza.
Le dimensioni maggiormente valorizzate riguardano in particolare la qualità dell'interazione e della risposta fornita dagli operatori: la **cortesia** (gentilezza, accoglienza, capacità di ascolto e di risposta) registra una valutazione media pari a **9,00/10**, mentre l'**affidabilità/professionalità** (chiarezza e completezza delle informazioni e tempo dedicato) si colloca su **8,82/10**. Anche gli aspetti organizzativi risultano solidi: i **tempi di attesa** sono valutati mediamente **8,94/10** e la componente tecnologica/organizzativa relativa al **Regola-code e accesso agli sportelli** raggiunge **8,08/10**.

Dalla lettura congiunta dei dati emerge inoltre che, per la grande maggioranza degli utenti, non si registrano elementi di particolare criticità: alla domanda "**Sono deluso da**" prevale nettamente l'opzione **"Nulla"** (41 risposte), mentre le segnalazioni residuali si concentrano soprattutto su aspetti riconducibili a cortesia e affidabilità. Parallelamente, il servizio risulta spesso percepito come positivamente "distintivo" per qualità relazionale: alla domanda "**Sono positivamente sorpreso da**" prevale la **cortesia** (34 risposte), seguita dall'affidabilità (6).

Coerentemente, anche la domanda sulla determinante principale della qualità del servizio conferma che la soddisfazione complessiva è attribuita soprattutto a fattori "umani" e relazionali: per gli utenti, la qualità finale dipende in misura prevalente da **cortesia** (26) e **affidabilità** (22), con una quota residuale attribuita ad altri aspetti.

In termini di accesso e canali informativi, l'utenza dichiara di utilizzare soprattutto strumenti istituzionali e digitali: risultano tra i canali più citati il **Portale web del Comune di Parma** (23) e i **Servizi on-line** (18), seguiti da **Amici/Conoscenti** (13) e **Contact Center** (10); minore l'incidenza di altri canali (es. social e giornali).
Quanto alle modalità di raggiungimento del DUC, prevale l'uso dell'**auto** (32), seguito dai **mezzi pubblici** (9), con una quota minoritaria di utenti che si spostano in bicicletta o con altri mezzi.
La frequenza di utilizzo del Punto Informazioni mostra, infine, un mix tra nuovi utenti e utenti ricorrenti: **23** dichiarano che è la prima volta negli ultimi 6 mesi, mentre **20** indicano accessi ripetuti per pratiche diverse e una quota più contenuta per la stessa pratica.

Nel complesso, la rilevazione conferma il **ruolo del Punto Informazioni** come presidio di accoglienza e orientamento con elevata qualità percepita, soprattutto grazie alla componente relazionale e alla capacità di fornire informazioni chiare e utili. Le evidenze raccolte costituiscono una base informativa utile per consolidare i punti di forza emersi (cortesia, professionalità, tempi di risposta) e per indirizzare eventuali interventi di miglioramento sugli aspetti logistici e di supporto che, pur minoritari, emergono nei suggerimenti degli utenti.

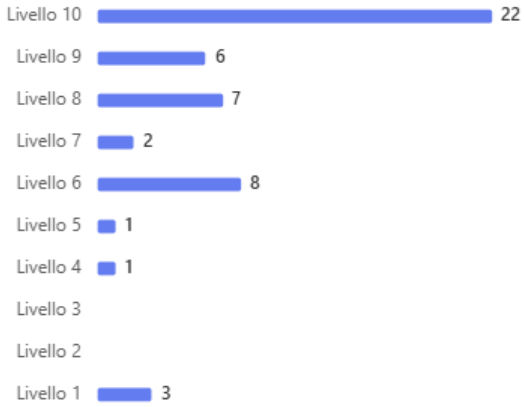
Panoramica delle risposte

Chiuso

Risposte	Tempo medio	Durata
50	04.16	134 Giorni

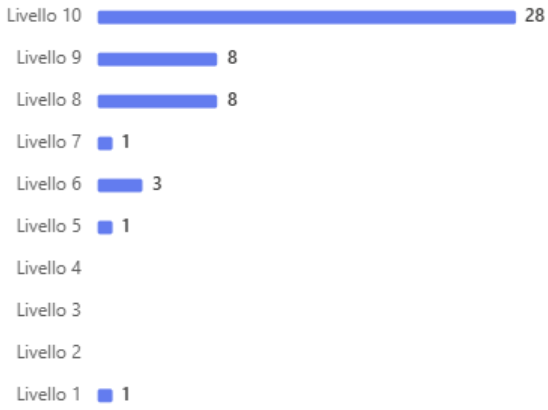
1. **TECNOLOGIE - Regolacode e Accesso agli Sportelli** (chiarezza e comprensione del Regola-code e visibilità degli sportelll)

8.08
Valutazione media



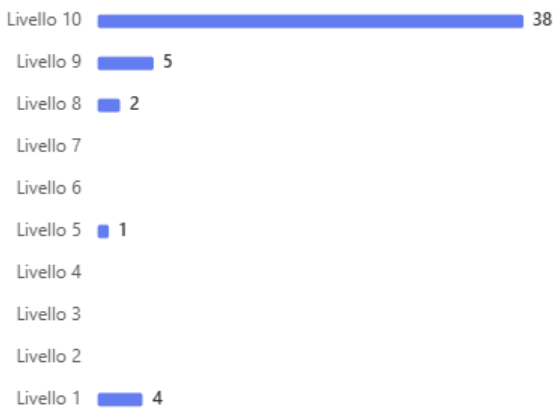
2. **ORGANIZZAZIONE - Tempi di Attesa** (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore del Punto Informazioni)

8.94
Valutazione media



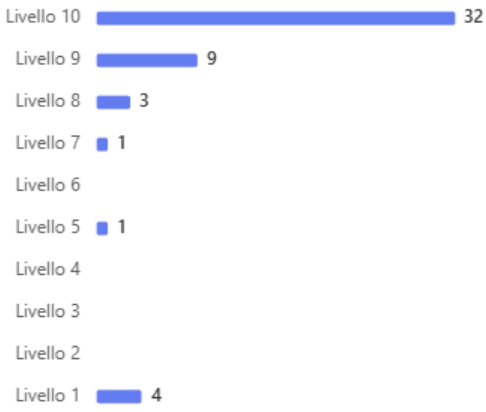
3. **CORTESIA - Gentilezza e Capacità ascolto Operatori Punto Informazioni** (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto e capacità di ri sposta)

9.00
Valutazione media

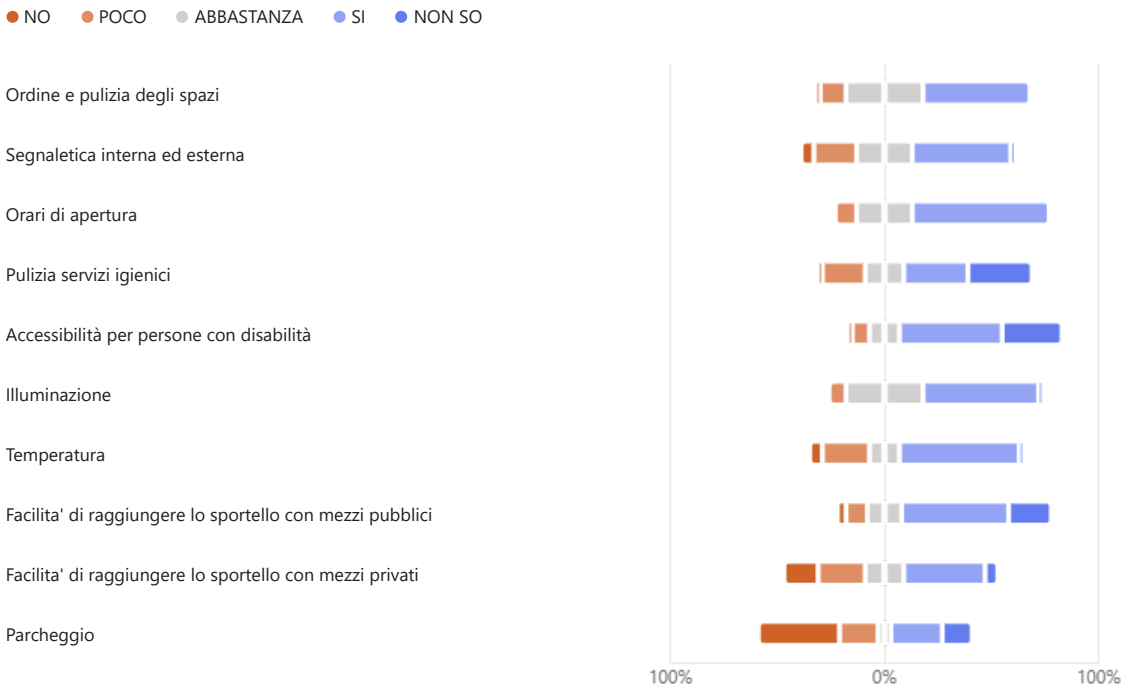


4. **AFFIDABILITA'- Professionalità e Competenza Operatori Punto Informazioni** (completezza e chiarezza delle informazioni e tempo dedicato)

8.82
Valutazione media

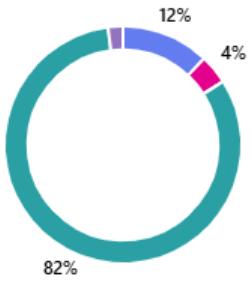


5. SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?



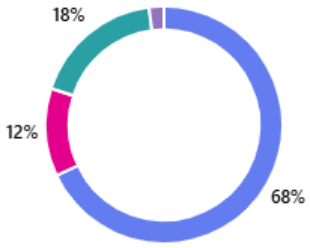
6. SONO DELUSO DA:

CORTESIA	6
AFFIDABILITA'	2
NULLA	41
Altro	1



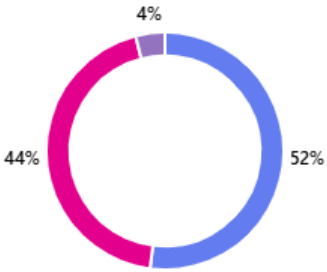
7. SONO POSITIVAMENTE SORPRESO DA:

CORTESIA	34
AFFIDABILITA'	6
NULLA	9
Altro	1



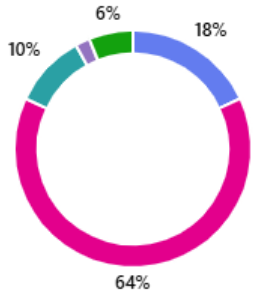
8. LA QUALITÀ FINALE DEL SERVIZIO DIPENDE DA:

CORTESIA	26
AFFIDABILITA'	22
NULLA	0
Altro	2



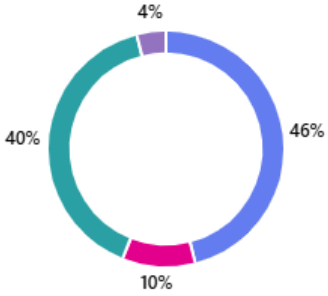
9. COME HAI RAGGIUNTO IL DUC?

Mezzi pubblici	9
Auto	32
Bicicletta	5
Moto	1
Altro	3



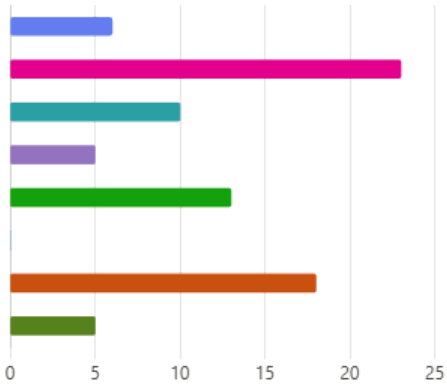
10. FREQUENZA: NEGLI ULTIMI 6 MESI, QUANTE VOLTE TI SEI RECATO AL PUNTO INFORMAZIONI?

E' la 1° volta	23
Più di una volta per la stessa pratica	5
Più di una volta per pratiche diverse	20
Altro	2



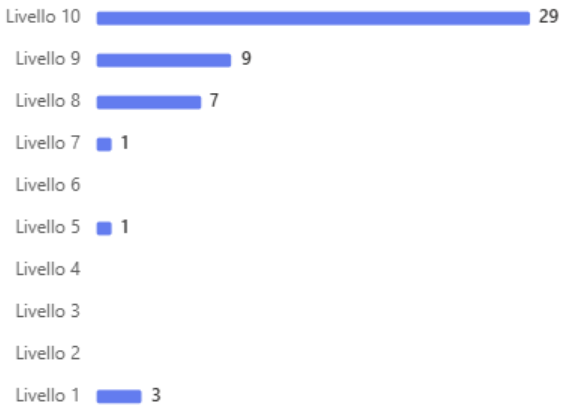
11. PER INFORMARSI SUI SERVIZI E SUL COMUNE DI PARMA, QUALI CANALI E STRUMENTI CONOSCI O UTILIZZI? E' possibile indicare anche più risposte

Giornali	6
Portale web del Comune di Parma	23
Contact Center	10
Social Network	5
Amici-conoscenti	13
Televisione	0
Servizi on-line	18
Altro	5



12. ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL PUNTO INFORMAZIONI (DA PESSIMO 1 stella A ECCELLENTE 10 stelle)

8.84
Valutazione media

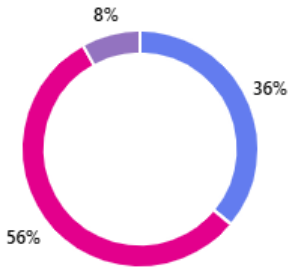


13. SE HAI SUGGERIMENTI O PROPOSTE PER MIGLIORARE IL PUNTO INFORMAZIONI O I SERVIZI SCRIVILI QUI

10
Risposte

14. SEI?

Maschio	18
Femmina	28
Altro	0
Preferisco non rispondere	4



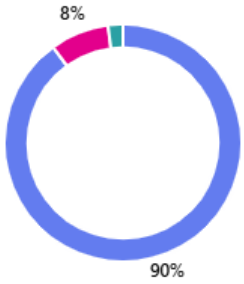
15. ETA' (INDICARE L'ETA' PRECISA)

50
Risposte

MEDIA
39,8

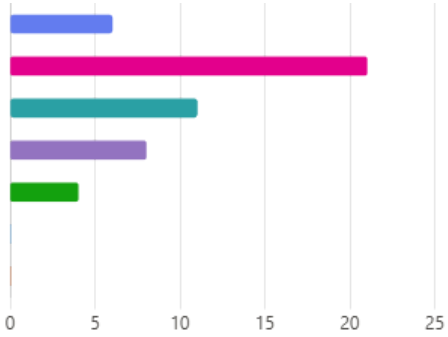
16. NAZIONALITA'

Italiana	45
Appartenente all'Unione Europea	4
Non appartenente all'Unione Europea	1



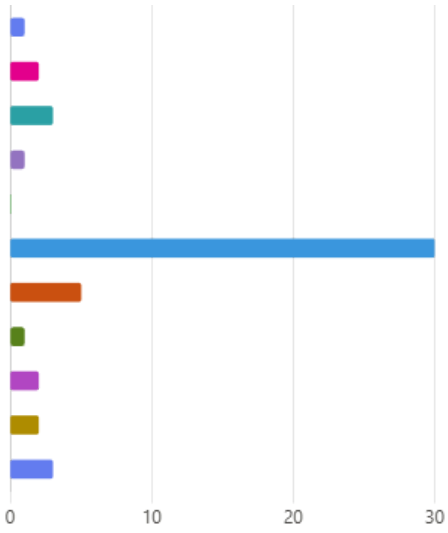
17. TITOLO DI STUDIO

Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	6
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	21
Laurea triennale	11
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	8
Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	4
Nessun titolo	0
Altro	0



18. OCCUPAZIONE

Casalingo/a	1
Commerciante/Artigiano	2
Dirigente	3
Disoccupato/a	1
Inoccupato/a (in cerca di 1° occupazione)	0
Impiegato/a	30
Libero/a professionista	5
Non studio, non lavoro, non ricevo una formazione	1
Pensionato/a	2
Studente/studentessa	2
Altro	3



19. ABITI A PARMA?

Si	44
No	6



20. IN QUALE QUARTIERE ABITI?

Parma centro	4
Oltretorrente	3
Molinetto	5
Pablo	5
Golese	1
San Pancrazio	3
San Leonardo	4
C.S Martino	2
Lubiana	5
San Lazzaro	4
Cittadella	6
Montanara	1
Vigatto	1

