Comune di Parma

REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

SULLO SPORTELLO CASA

(22/09/2025 -22/09/2025)

Introduzione

La rilevazione di Customer Satisfaction relativa allo **Sportello Casa del Comune di Parma** è finalizzata a valutare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, alle modalità di accesso e alla qualità complessiva dell'esperienza. L'indagine ha raccolto **22 questionari**, offrendo un quadro sintetico ma significativo della percezione del servizio.

I risultati evidenziano un **livello di soddisfazione complessivamente molto elevato**, con un **giudizio medio pari a 9,50 su 10**, che conferma l'efficacia dello Sportello Casa nel rispondere ai bisogni informativi e di orientamento dell'utenza in materia abitativa.

Le principali motivazioni di accesso riguardano la **ricerca di soluzioni abitative a costi contenuti** e le informazioni relative a **bandi e graduatorie ERP**, che rappresentano i fabbisogni più ricorrenti intercettati dal servizio. Emergono inoltre, seppur con minore incidenza, richieste legate a **procedure di sfratto, spese condominiali** e altre esigenze specifiche.

Dal punto di vista della conoscenza del servizio, il canale predominante risulta il **passaparola tra amici e conoscenti** (10 risposte), seguito dal **sito web del Comune di Parma** (6), a conferma dell'importanza sia dei canali informali sia della comunicazione istituzionale.

Le valutazioni relative ai singoli aspetti del servizio evidenziano una prevalenza di giudizi positivi ("Sì" e "Abbastanza") rispetto a tutte le dimensioni analizzate, in particolare per quanto riguarda:

- **competenza e professionalità del personale**;
- **puntualità e rispetto degli appuntamenti**;
- **accessibilità e facilità di accesso allo sportello**.

Alcuni margini di miglioramento emergono, in modo residuale, su aspetti logistici quali **parcheggio** e, in misura più contenuta, su altri elementi strutturali, senza tuttavia incidere in modo significativo sulla valutazione complessiva del servizio.

Sotto il profilo socio-demografico, il campione presenta una prevalenza di utenti **residenti nel Comune di Parma**, con una distribuzione territoriale diffusa tra i quartieri (in particolare San Leonardo, Parma centro e Oltretorrente) e una composizione familiare eterogenea, che include nuclei unipersonali, coppie e famiglie con figli.

Nel complesso, la rilevazione restituisce l'immagine di un servizio **efficace, accessibile e adeguato alle esigenze dell'utenza**, che svolge un ruolo importante nel supporto ai cittadini su tematiche abitative complesse. I risultati costituiscono una base utile per consolidare i punti di forza emersi — in particolare la qualità della relazione con il personale e l'affidabilità delle informazioni — e per orientare eventuali interventi migliorativi sugli aspetti organizzativi e infrastrutturali.

Il numero di questionari raccolti (**22 risposte**) può essere considerato **limitato dal punto di vista statistico**, e pertanto **non consente una piena rappresentatività dell'intera platea degli utenti del servizio**.

Tuttavia, nel contesto specifico dello Sportello Casa, tale dato può essere interpretato alla luce di alcune caratteristiche del servizio:

- si tratta di un servizio con **utenza relativamente contenuta e specialistica**;
- l'accesso è spesso **legato a bisogni puntuali e non continuativi**;
- non tutti gli utenti sono necessariamente intercettabili in fase di rilevazione.

In questo quadro, il numero di risposte raccolte, pur ridotto, appare **coerente con la dimensione e la tipologia di utenza servita.**

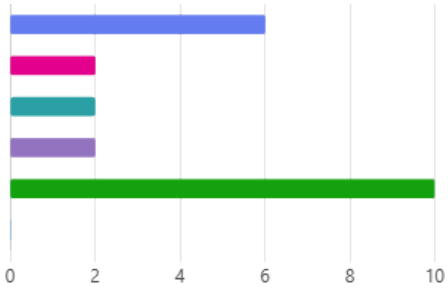
Panoramica delle risposte

Chiuso

Risposte	Tempo medio	Durata
22	04.51	190 Giorni

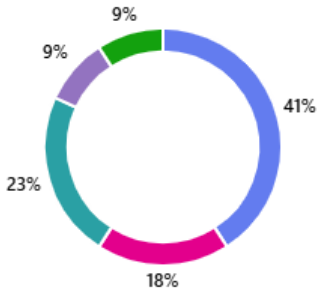
1. COME HAI CONOSCIUTO LO SPORTELLO CASA?

Sito web Comune di Parma	6
Altre fonti internet (canali social, testate online, etc)	2
Altri servizi al pubblico (Ufficio Relazioni con il Pubblico, Servizi Sociali, ACER Parma, etc)	2
Associazioni/ sindacati	2
Amici/parenti/passaparola	10
Altro	0



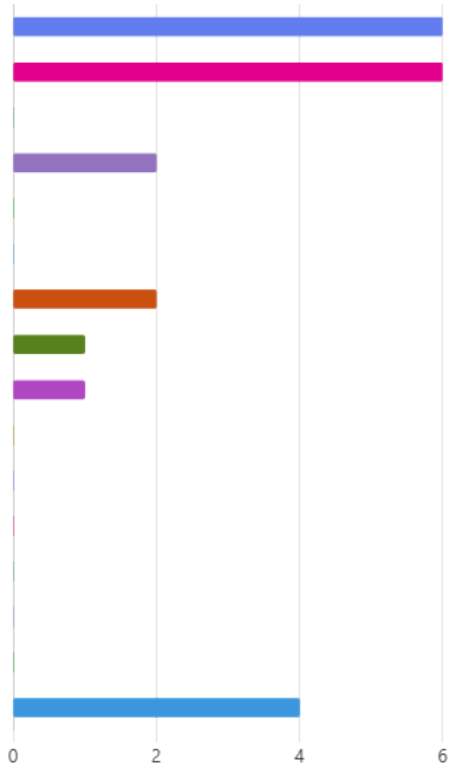
2. COME E' COMPOSTA LA TUA FAMIGLIA?

Sono solo	9
Siamo una coppia	4
Siamo una coppia con figli	5
Siamo una famiglia numerosa	2
Altro	2

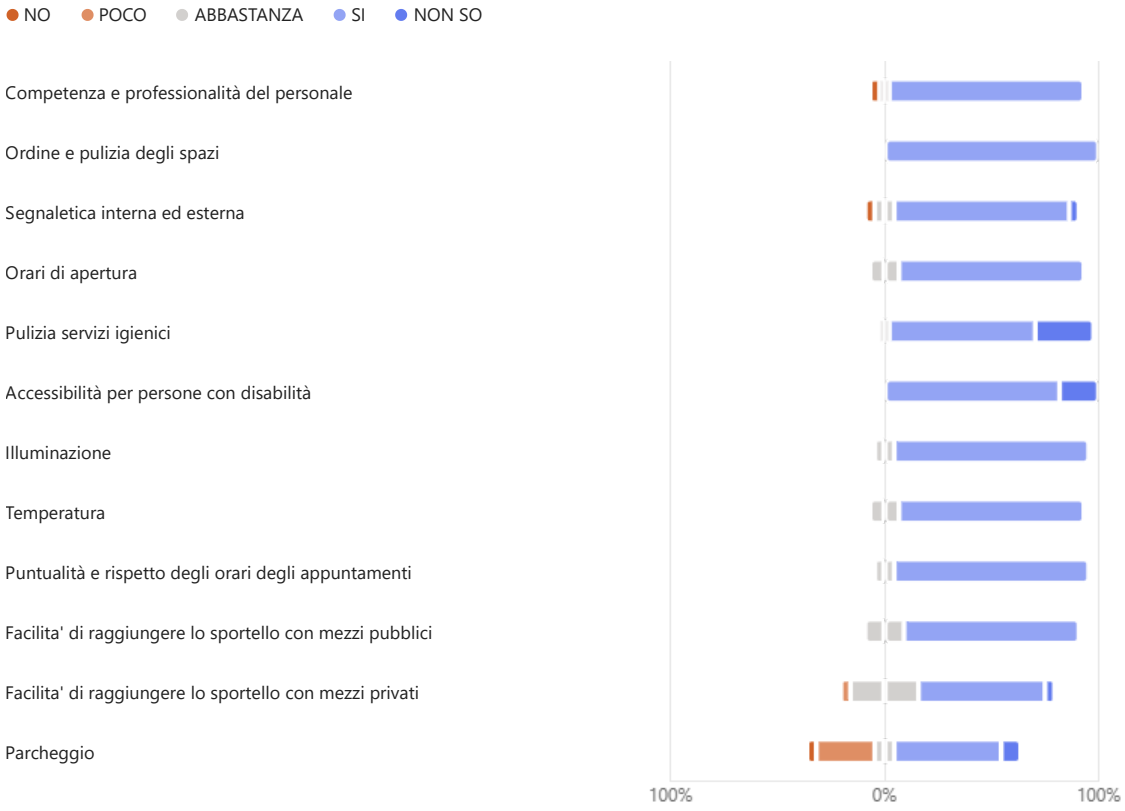


3. PER QUALE MOTIVO TI SEI RIVOLTO ALLO SPORTELLO CASA?

Trovare una casa a costo contenuto	6
Bando e graduatoria ERP	6
Problemi contrattuali o manutentivi	0
Spese condominiali	2
Morosità affitto	0
Problemi di accessibilità	0
Procedura di sfratto	2
Cambio alloggio ERP	1
Sostegno economico per l'affitto	1
Procedura di decadenza ERP	0
Bando e graduatoria ERS	0
Parma Housing Center	0
Bollette energetiche	0
Relazioni interne con i condomini	0
Affitti temporanei (studenti, lavoratori, etc)	0
Altro	4



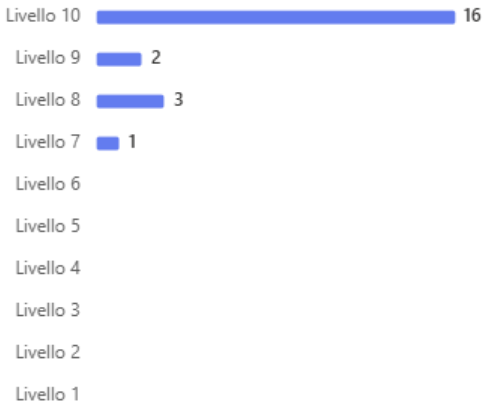
4. SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?



5. ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLO SPORTELLO CASA (DA PESSIMO 1 stella A ECCELLENTE 10 stelle)

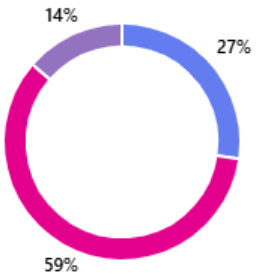
9.50
Valutazione media





7. SEI?

Maschio	6
Femmina	13
Altro	0
Preferisco non rispondere	3



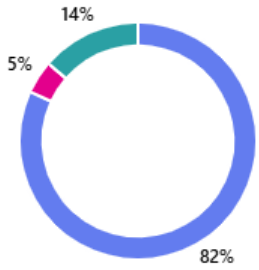
8. ETA' (INDICARE L'ETA' PRECISA)

22
Risposte

52
Media

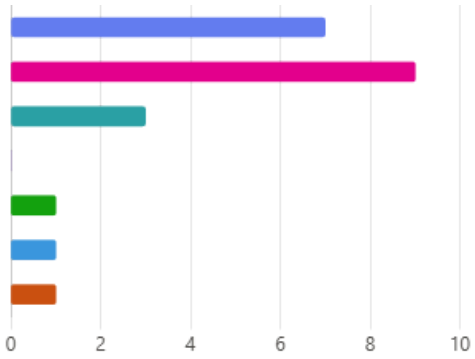
9. NAZIONALITA'

Italiana	18
Appartenente all'Unione Europea	1
Non appartenente all'Unione Europea	3



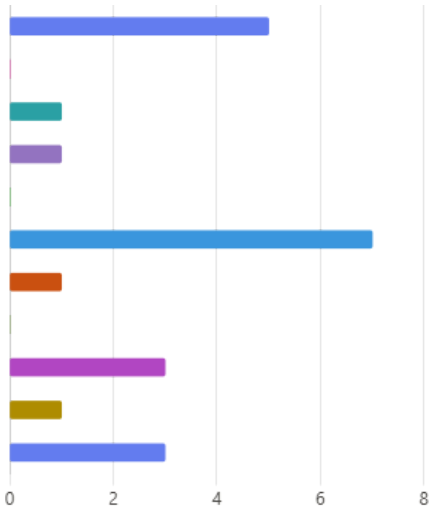
10. TITOLO DI STUDIO

Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	7
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	9
Laurea triennale	3
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	0
Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	1
Nessun titolo	1
Altro	1



11. OCCUPAZIONE

Casalingo/a	5
Commerciante/Artigiano	0
Dirigente	1
Disoccupato/a	1
Inoccupato/a (in cerca di 1° occupazione)	0
Impiegato/a	7
Libero/a professionista	1
Non studio, non lavoro, non ricevo una formazione	0
Pensionato/a	3
Studente/studentessa	1
Altro	3



12. IN QUALE QUARTIERE ABITI?

