Comune di Parma

REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DEMOGRAFICI (23/12/2025-28/02/2026)

L’indagine di Customer Satisfaction sui **Servizi Demografici del Comune di Parma** costituisce uno strumento fondamentale di ascolto e valutazione della qualità dei servizi erogati ai cittadini, finalizzato a monitorare l’esperienza di accesso, individuare punti di forza e criticità e orientare le azioni di miglioramento continuo. Il questionario è stato compilato da **1001 utenti**, offrendo una base informativa ampia e significativa sull’utilizzo dei servizi e sulla percezione complessiva dell’utenza.

Il campione selezionato prevedeva l’invio di e-mail ai cittadini a cui erano stati erogati servizi con un rapporto diretto con l'utenza (**rilascio della Carta d’Identità** e il **rilascio di certificati anagrafici o di Stato Civile**, pratiche legate al conferimento della cittadinanza italiana, ecc..). La maggior parte degli utenti dichiara di essersi rivolta agli uffici una sola volta, mentre una quota significativa segnala accessi ripetuti, sia per la stessa pratica sia per pratiche differenti, a conferma della centralità dei Servizi Demografici nella vita amministrativa quotidiana dei cittadini.

Il profilo dei rispondenti evidenzia una prevalenza di residenti nel Comune di Parma, distribuiti in modo omogeneo tra i diversi quartieri, con una composizione anagrafica e professionale ampia e diversificata, che riflette la trasversalità dell’utenza dei servizi.

Per quanto riguarda le modalità di informazione e accesso, emerge con chiarezza il ruolo predominante del **sito web del Comune di Parma**, affiancato dal **Contact Center** e dall’accesso diretto agli sportelli del DUC. Analogamente, la prenotazione degli appuntamenti e la richiesta dei servizi avvengono prevalentemente attraverso canali digitali, con una quota rilevante di utenti che utilizza anche il supporto telefonico o l’accesso in presenza. Il dato conferma l’importanza della multicanalità come elemento chiave per garantire accessibilità e flessibilità nell’erogazione dei servizi.

Le valutazioni espresse dagli utenti restituiscono un **livello di soddisfazione complessivamente buono**. In particolare, la **cortesia e la gentilezza del personale** ottengono una valutazione media pari a **8,34 su 10**, mentre la **preparazione e la professionalità** si attestano su **8,32 su 10**, confermando il riconoscimento del ruolo svolto dagli operatori nella gestione delle pratiche e nel rapporto con l’utenza. Anche i **tempi di permanenza allo sportello** risultano valutati positivamente, con un punteggio medio di **7,93 su 10**.

Un elemento che emerge con maggiore evidenza come area di miglioramento riguarda i **tempi di attesa per l’ottenimento di un appuntamento o per il rilascio dei certificati**, che registrano una valutazione media pari a **7,18 su 10**. Tale indicazione fornisce un contributo rilevante per l’analisi dei carichi di lavoro e per l’ottimizzazione dell’organizzazione del servizio, in un’ottica di progressivo miglioramento dell’efficienza e della tempestività delle risposte.

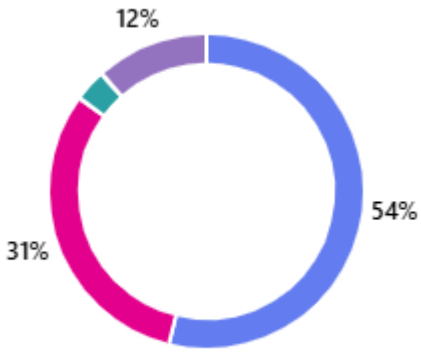
Il **giudizio complessivo sull’esperienza di accesso ai Servizi Demografici** si colloca su un valore medio di **7,93 su 10**, delineando un quadro sostanzialmente positivo, pur con margini di rafforzamento.

Panoramica delle risposte

Risposte	Tempo medio	Durata
1001	04.27	67 Giorni

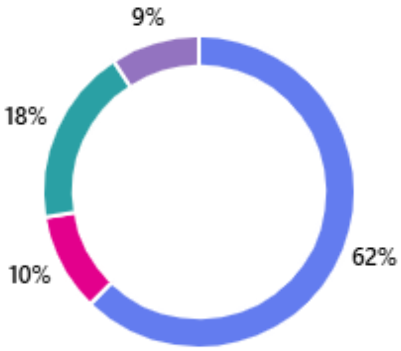
1. QUALE DI QUESTI SERVIZI DEMOGRAFICI HAI RICHIESTO NEGLI ULTIMI 6 MESI?

Rilascio Carta d'Identità	539
Rilascio certificati di anagrafe o di Stato civile	313
Conferimento della Cittadinanza italiana	33
Altro	116

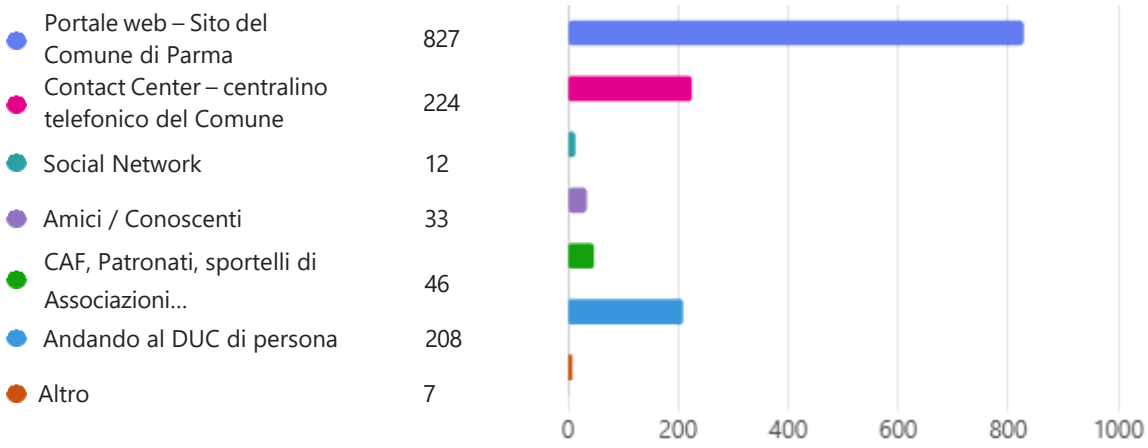


2. NEGLI ULTIMI 6 MESI, QUANTE VOLTE TI SEI RIVOLTO AGLI UFFICI DEL DUC PER I SERVIZI DEMOG RAFICI?

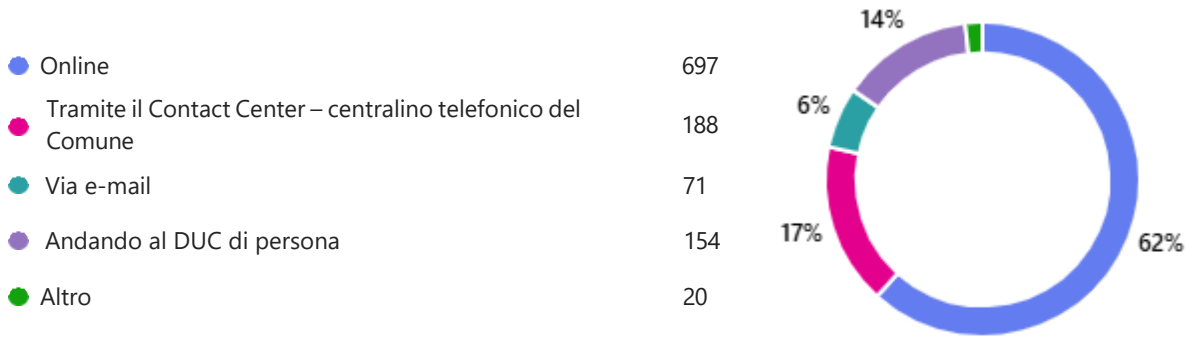
Una sola volta	623
Più di una volta per la stessa pratica	102
Più di una volta per pratiche diverse	184
Altro	92



3. CON QUALI MODALITA' HAI TROVATO O CERCHI INFORMAZIONI SUI SERVIZI DEMOGRAFICI? *(E' possibile indicare anche più risposte)*



4. COME HAI FISSATO L'APPUNTAMENTO (PER IL RILASCIO DELLA CARTA D'IDENTITA' O PER IL CON FERIMENTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA) O COME HAI RICHIESTO IL SERVIZIO DI RILASCIO D I UN CERTIFICATO? *(E' possibile indicare anche più risposte*



5. COME VALUTI LA CORTESIA E LA GENTILEZZA DEL PERSONALE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI CHE TI HA FORNITO IL SERVIZIO? *(da pessimo 1 stella a eccellente 10 stelle)*



6. COME VALUTI LA PREPARAZIONE E LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DEI SERVIZI DEMOGR AFICI CHE TI HA FORNITO IL SERVIZIO? *(da pessimo 1 stella a eccellente 10 stelle)*



7. COME VALUTI I TEMPI DI ATTESA PER OTTENERE UN APPUNTAMENTO PER IL SERVIZIO RICHIESTO O PER OTTENERE IL RILASCIO DI UN CERTIFICATO? *(da pessimo 1 stella a eccellente 10 stelle)*



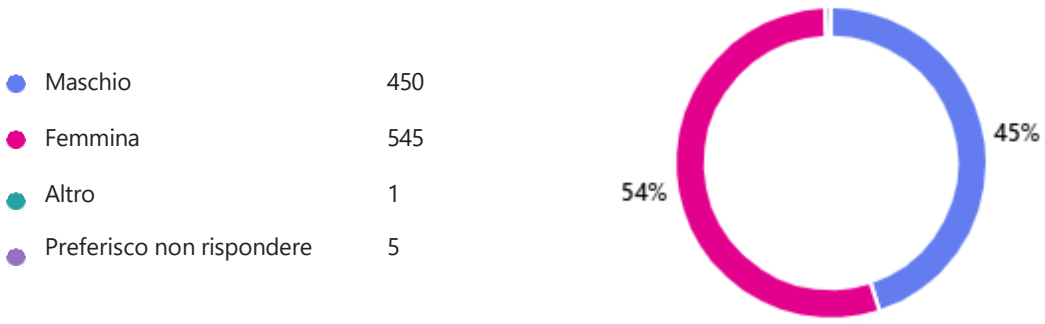
8. *A.* COME VALUTI I TEMPI IMPIEGATI ALLO SPORTELLO DEL DUC PER COMPLETARE LA PRATICA? - Rispondere solo se è stato necessario recarsi allo sportello *(da pessimo 1 stella a eccellente 10 stelle)*



9. ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA TUA ESPERIENZA DI ACCESSO AI SERVIZI DEMOGRA FICI (da pessimo 1 stella a eccellente 10 stelle)



10. SEI?



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

1001
Risposte

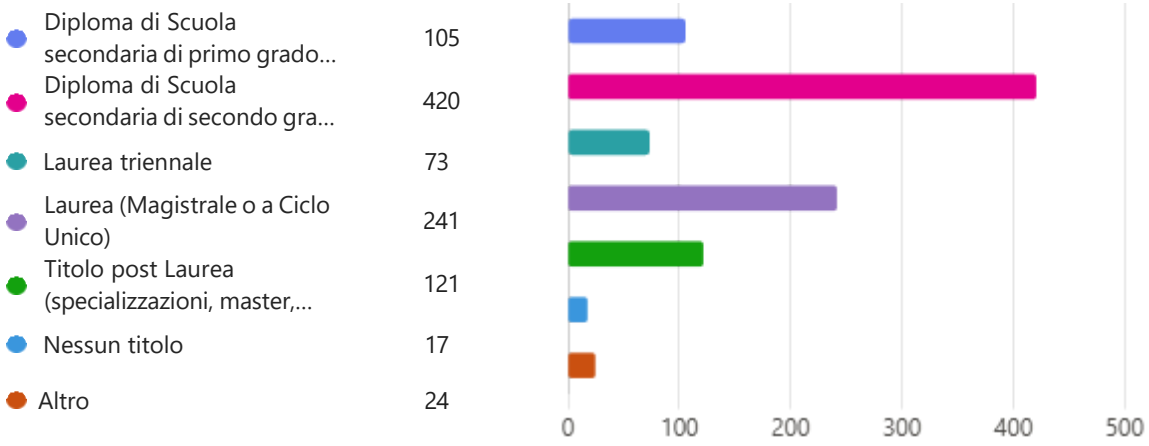
58
ETA' MEDIA

12. NAZIONALITA'

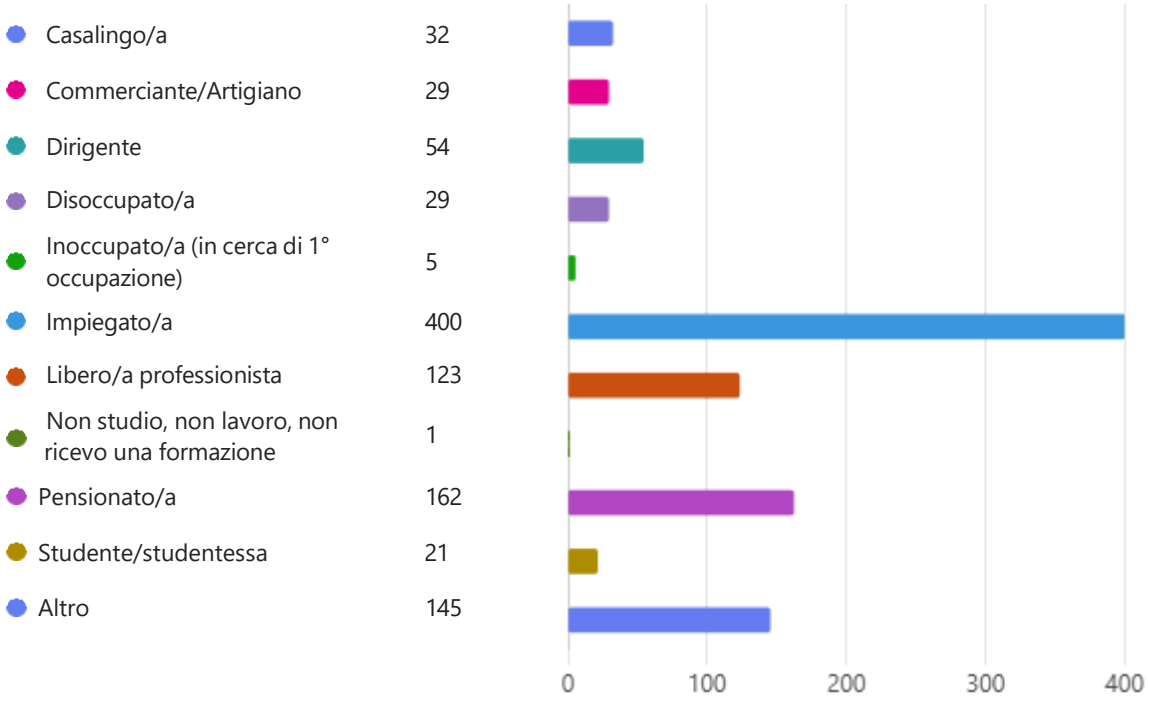
Italiana	919
Appartenente all'Unione Europea	12
Non appartenente all'Unione Europea	70



13. TITOLO DI STUDIO



14. OCCUPAZIONE



15. ABITI A PARMA?

Si	897
No	104



16. IN QUALE QUARTIERE ABITI?

Parma centro	123
Oltretorrente	54
Molinetto	73
Pablo	45
Golese	39
San Pancrazio	52
San Leonardo	104
C.S Martino	21
Lubiana	65
San Lazzaro	112
Cittadella	88
Montanara	83
Vigatto	38

