



Rilevazione della  
soddisfazione  
degli utenti  
dei servizi comunali



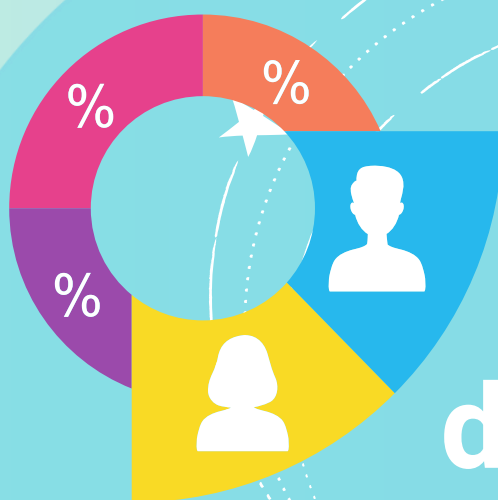
**CUSTOMER  
SATISFACTION**

**2024**



**8° edizione**

**ANALISI GENERALE  
DEI RISULTATI**



**Anagrafe  
Servizi  
demografici**

#urp.comunedicorciano

**4 novembre - 4 dicembre 2024**

**Area:** Amministrativa

**Servizio:** Anagrafe, Stato civile, Servizi demografici

**ubicazione:** Corso Cardinale Rotelli, 21 Corciano centro storico

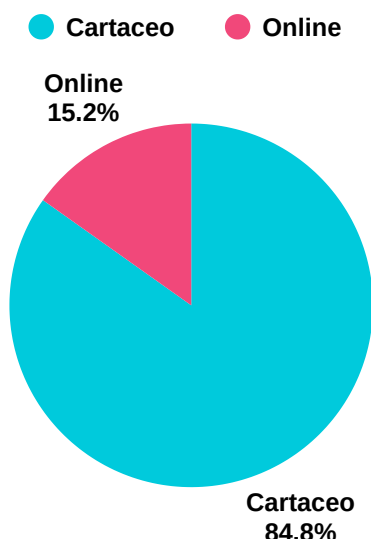
## Questionari compilati

112

Rilevazione da  
Sportello al pubblico

### Dati generali

Gli Sportelli al pubblico dei servizi di Anagrafe e Stato civile hanno raccolto **112** questionari, di cui **95** sono cartacei (corrispondenti al 84%) e 17 sono stati compilati on-line (per il 16%).



### Ufficio Anagrafe e Stato Civile

L'Ufficio Anagrafe e Stato Civile rappresenta il punto di riferimento principale per i cittadini, con la più alta affluenza di visitatori che hanno partecipato all'indagine (32% del totale). Qui si gestiscono documenti essenziali come carte d'identità, certificati di nascita, matrimonio e residenza, pratiche di cittadinanza e altri servizi demografici fondamentali.

L'elevato numero di visite riflette la natura indispensabile di questi servizi nella vita quotidiana dei cittadini, evidenziando l'importanza di garantire efficienza e rapidità nelle procedure amministrative.

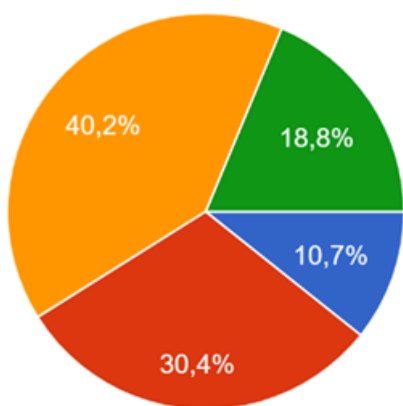
L'utilizzo dello Sportello telematico, molto utilizzato dagli utenti, soprattutto per le pratiche di residenza, e della certificazione online da ANPR Anagrafe Nazionale della Popolazione residente, hanno diminuito il flusso di affluenza agli sportelli che resta tuttavia molto elevato.



## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

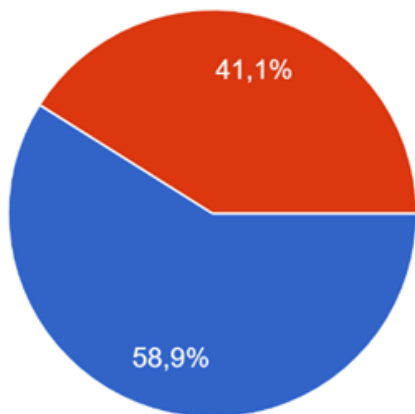


- Fino a 30 anni
- Tra 31 e 45 anni
- Tra 46 e 60 anni
- Oltre 60 anni

#### Età

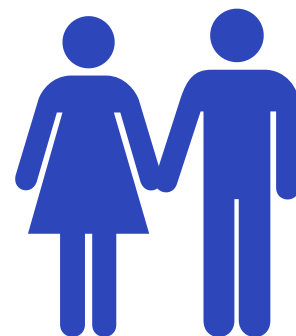


Il 40% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra 46 e 60 anni. Significativo il 30% di utenza di fascia più giovane tra 31 e 45 anni.



- Maschio
- Femmina

#### Sesso

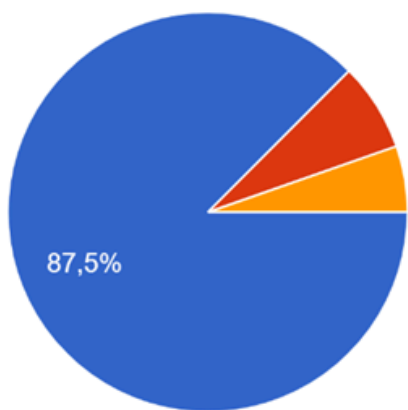


L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso maschile (59%)

## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

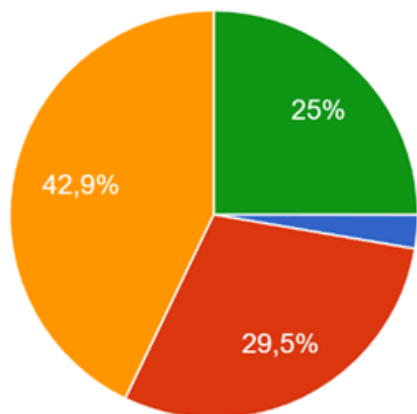


#### Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana (88%)



#### Titolo di studio



- Nessuno
- Scuola dell'obbligo
- Scuola Superiore
- Laurea

L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio con il 43% di diplomati, il 29,5% di scuola dell'obbligo ed il 25% di laureati



## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

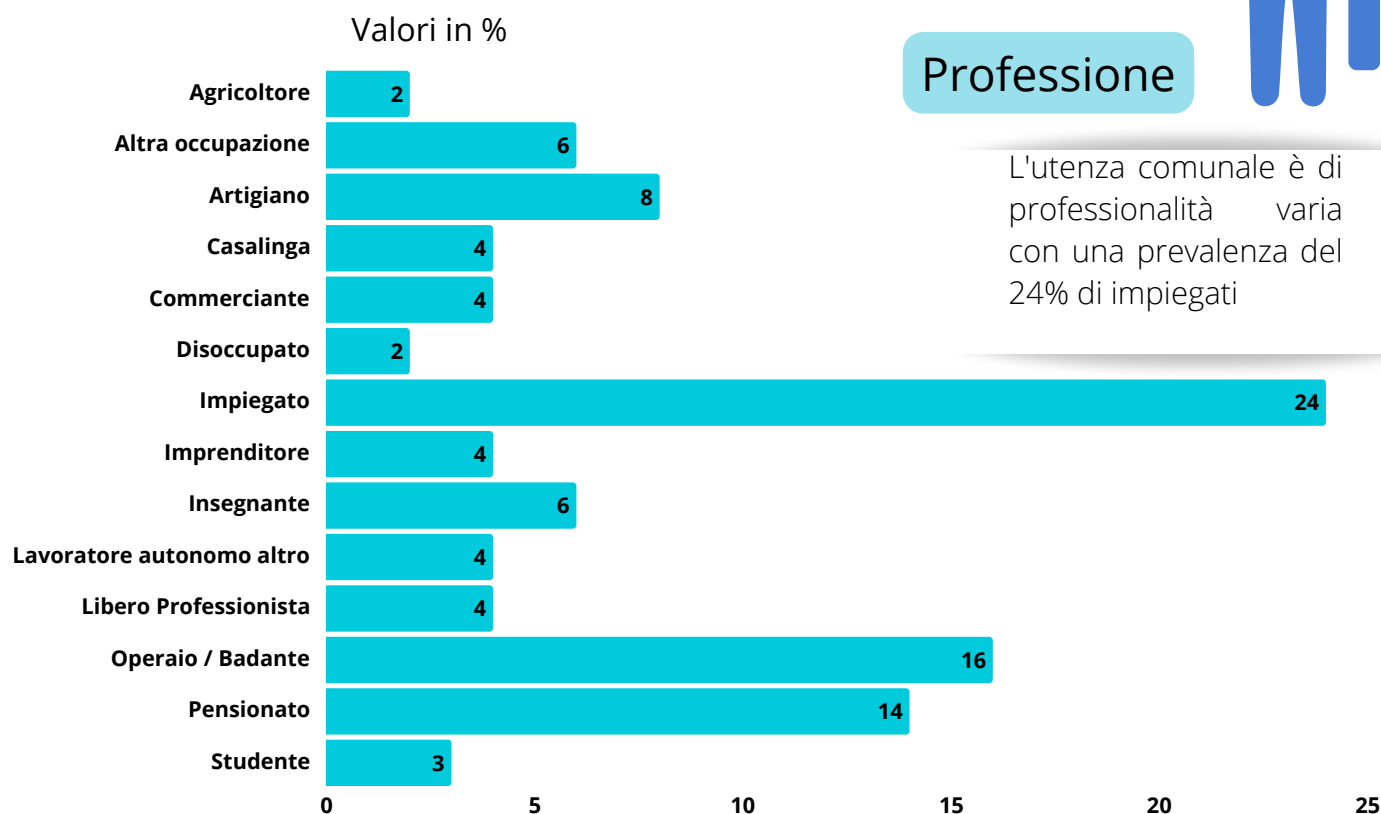
### Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



#### Professione

L'utenza comunale è di professionalità varia con una prevalenza del 24% di impiegati



### Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 48 anni
- Di sesso prevalentemente maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura media
- Professionalità Impiegato



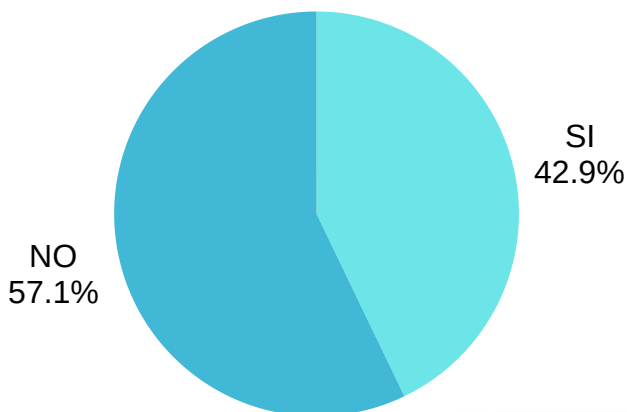
## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali

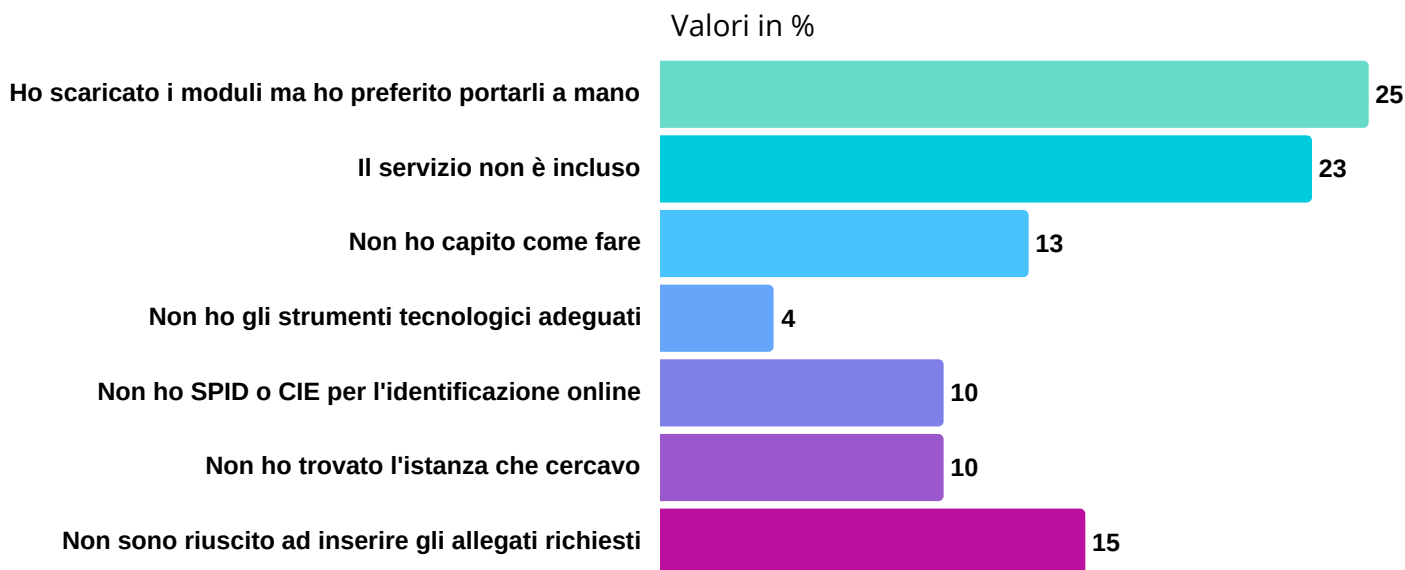


Prima di recarti in comune, sei passato per lo sportello telematico ?



Se hai risposto SI, per quale motivo non hai proseguito nell'istanza online?

Il 43% degli utenti intervistati ha consultato lo Sportello telematico polifunzionale prima di recarsi allo sportello comunale, mentre il 57% non lo ha fatto, di seguito sono riportate le motivazioni per entrambi i casi.



## ◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali

Il 23% dell'utenza che si presenta agli sportelli non ha trovato il servizio desiderato online mentre negli altri casi:

- il 10% non possiede SPID o CIE per poter accedere al sistema telematico;
- il 25% ha preferito scaricare la modulistica dal sistema telematico ma ha preferito consegnarla a mano allo sportello;
- il 10% non è riuscito a trovare l'istanza interessata;
- il 13% non ha capito come funziona il servizio;
- il restante 4% dell'utenza non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema

Se hai risposto NO,  
per quale motivo non hai  
fatto accesso allo Sportello  
telematico ?



Tra i motivi per i quali l'utenza non ha potuto accedere allo Sportello telematico polifunzionale:

- il 9% dell'utenza che si presenta allo sportello necessita di un **servizio non fruibile** in telematico;
- il 33% non ne era a conoscenza,
- il 28% circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il 9 % non ha capito come fare,
- il restante 20% dell'utenza non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema.



## ◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

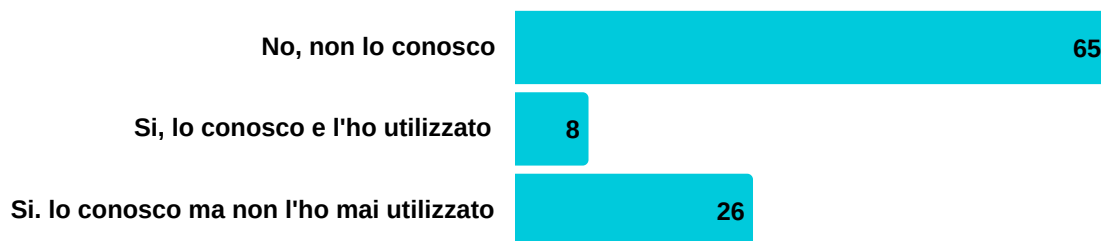
### Accesso al servizio

Grado di conoscenza dei **facilitatori digitali** DIGIPASS e LONGEVO



Conosci il servizio DIGIPASS e i suoi punti di accesso a Corciano ?

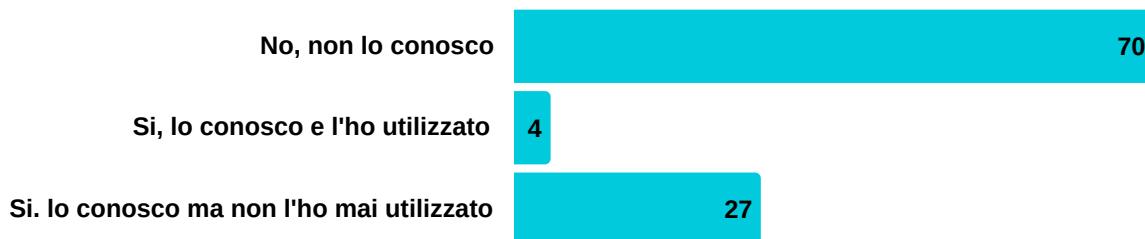
Valori in %



il 65% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune, il 26% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo l'8% lo conosce o ne ha usufruito

Conosci il progetto LONGEVO per gli over 65 e i suoi punti di accesso a Corciano ?

Valori in %



il 70% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale che rientra tra le varie attività del progetto Longevo per gli over 65, attivato di recente nel nostro comune, il 27% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo il 4% ne ha usufruito

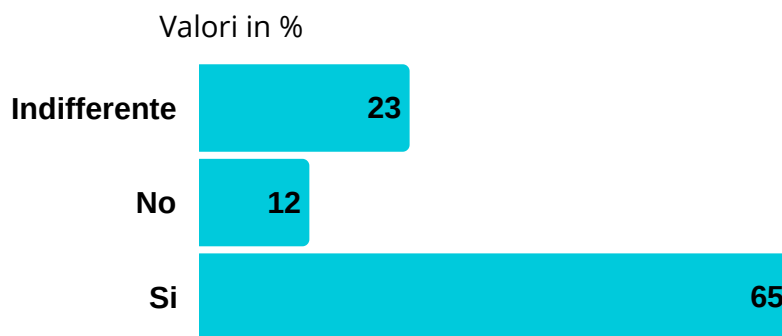


## ◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Accesso ai servizi

Grado di conoscenza dei facilitatori digitali DIGIPASS e LONGEVO

Indipendentemente dal tuo utilizzo o meno, trovi utile la funzione del Facilitatore digitale per accedere ai servizi online ?



il 65% dell'utenza intervistata trova utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, per il 23% è indifferente, solo il 12% non lo ritiene necessario

#### NOTA

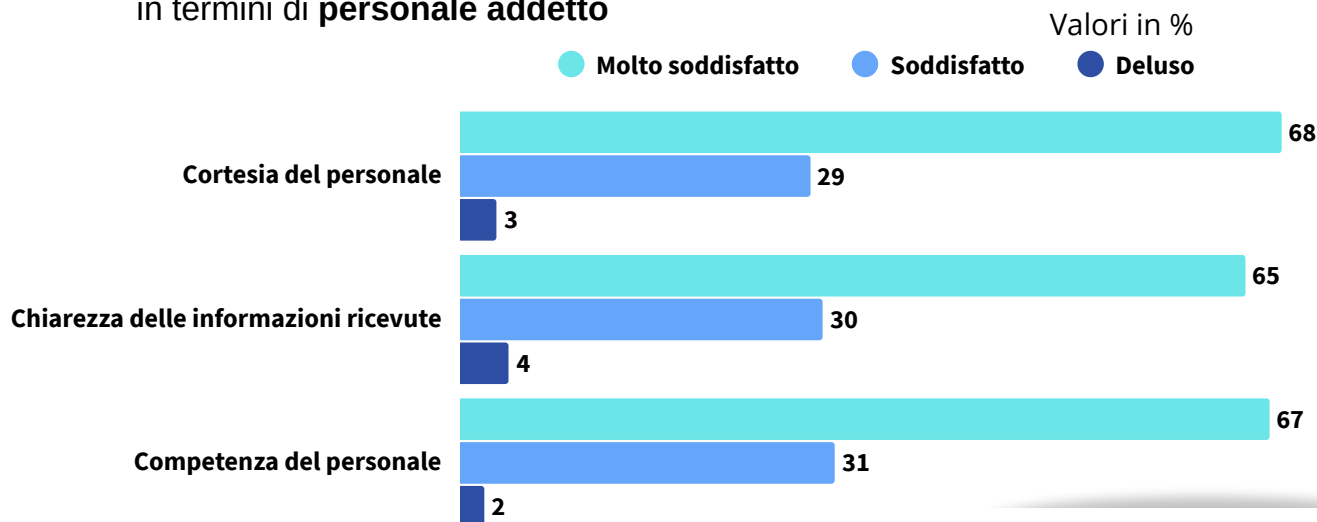
La scarsa conoscenza dei facilitatori digitali già attivi nel territorio (entrambi con una percentuale oltre il 60%) e l'alta percentuale di utenti che ritengono utile il servizio di supporto alla digitalizzazione (65%), determineranno l'incremento dell'aspetto comunicativo per lo sviluppo dell'utilizzo di questo importante strumento di riduzione del digital divide.



## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Qualità dei servizi

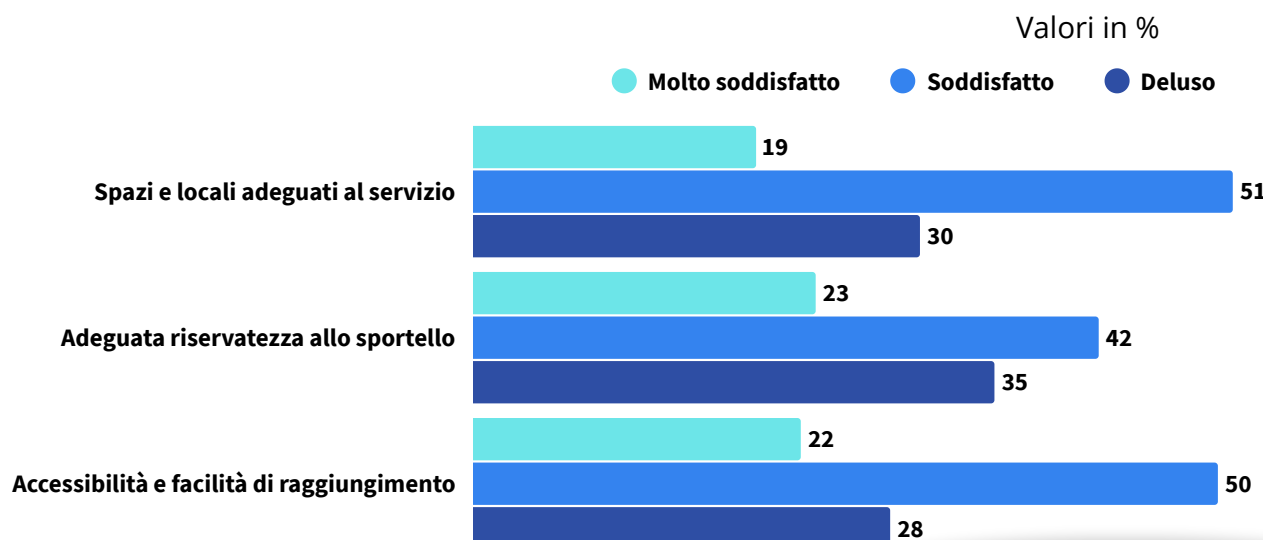
Analisi della qualità dei servizi comunali  
in termini di **personale addetto**



L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale



Analisi della qualità dei servizi comunali in  
termini di **spazi e locali del servizio**



Per i Servizi demografici il giudizio sui locali e spazi conta il 30% di delusi che aumentano a 35% sulla riservatezza ed il 28% sulla accessibilità.



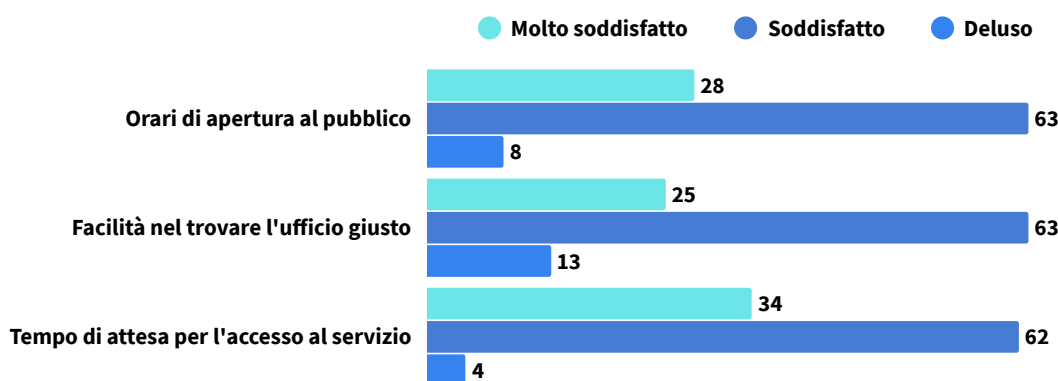
## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Qualità dei servizi

Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **orari, facilità e tempi di attesa per l'accesso al servizio**



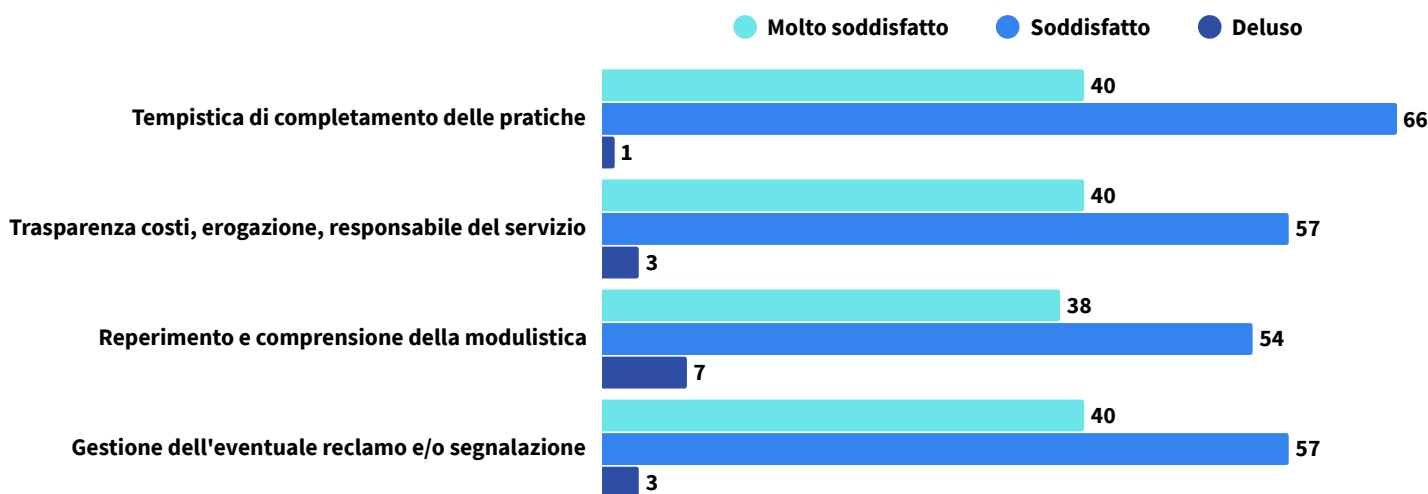
Valori in %



L'utenza è soddisfatta degli orari, della facilità nel trovare l'ufficio e dei tempi di attesa, con una percentuale minima di delusi in particolare il 13% ha difficoltà a trovare l'ufficio giusto



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **tempistica, trasparenza, modulistica, reclamo**



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e modulistica, una minima percentuale del 7% trova difficoltà nel reperire o comprendere la modulistica



## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Servizi digitali

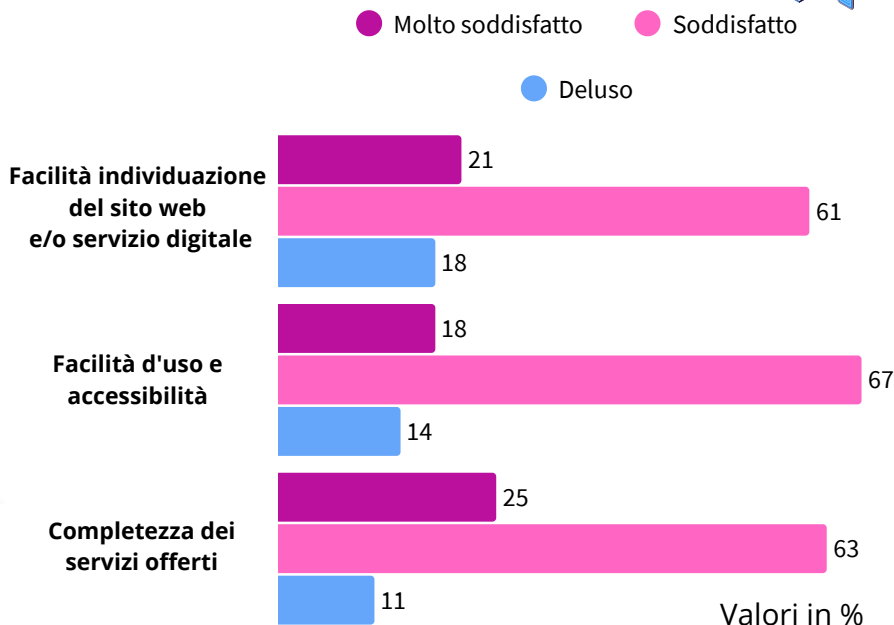
Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati



#### 10.1

Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

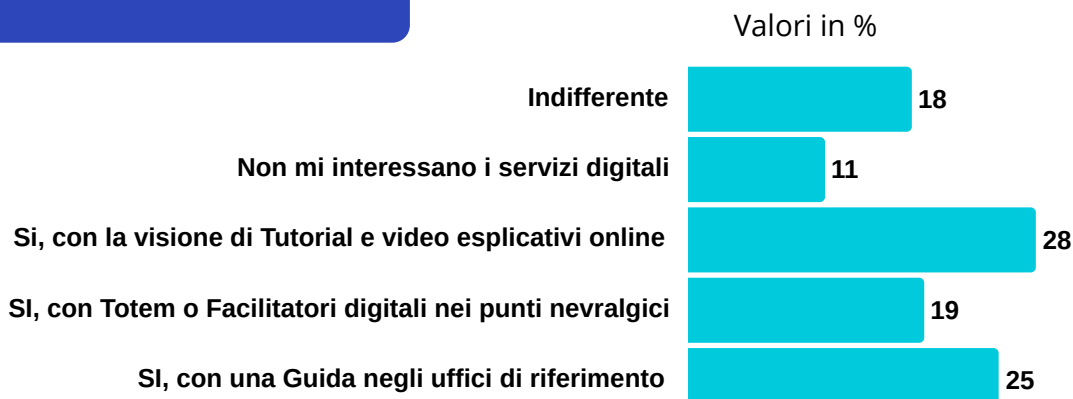
L'utenza è pressoché soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti, anche se il 18% ha difficoltà nell'individuazione, il 14% nella facilità d'uso e del 11% della completezza



#### 10.2

Vorresti che i servizi digitali fossero forniti con un adeguato supporto a chi è in difficoltà ?

Il 72% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide o tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali, il restante 28% non è interessato dai servizi digitali



## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

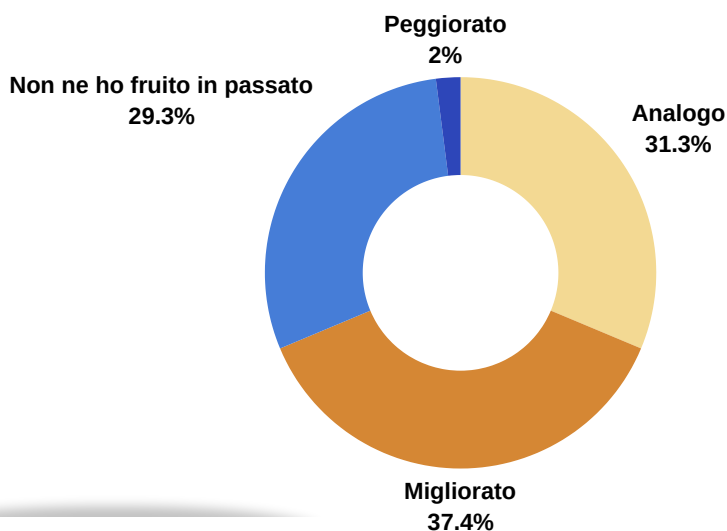
### Confronto tra servizi



Stesso comune nel tempo

#### 11.1

Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente esso sia:



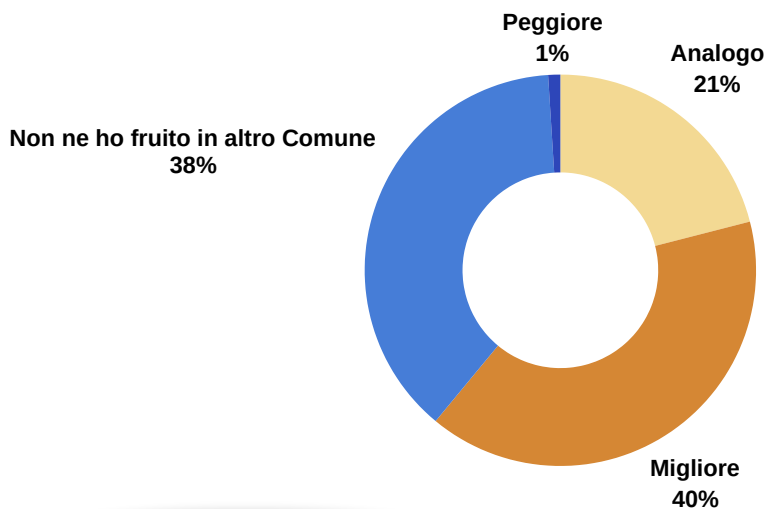
Il 37% dell'utenza trova il servizio **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

### Confronto tra servizi

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

#### 11.2

Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che rispetto ad esso sia:



Il 40% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune



## ◆ CONCLUSIONI

---

### PUNTI DI FORZA

- Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate •  
Orari, indicazioni e tempi di attesa
- Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio
- Migliorato il giudizio sulla Comprensione e reperimento della modulistica
- Costante stabilità del Servizio o migliorato nel tempo

### CRITICITA'

- Locali del servizio inadeguati
- Carenza di privacy agli sportelli
  - Accessibilità e facilità di raggiungimento del servizio



## ◆ Realizzazione

---

### Elaborazione

L'indagine è curata ed elaborata dall' Ufficio Protocollo-URP del Comune di Corciano  
Dr.ssa Carla Antognoni

### Coordinamento

Coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa  
Dr.ssa Daniela Vincenzini

### Supervisione

La Supervisione è a cura del Segretario Generale  
Dr.ssa Elena Violini

Per informazioni [urp@comune.corciano.pg.it](mailto:urp@comune.corciano.pg.it)

