

Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION
2025**

L'Esperienza del Cittadino

Risultati dell'indagine di Soddisfazione





Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali






**CUSTOMER
SATISFACTION
2025**

SERVIZI COMUNALI

I dati che ti chiediamo di compilare sono trattati in forma totalmente anonima e nel rispetto delle normative sulla privacy. Le tue risposte ci aiuteranno a migliorare i nostri servizi.

compila
ONLINE
il
questionario



Ti chiediamo un giudizio sui seguenti aspetti del servizio, con un voto da 1 a 5 dove 1= per niente soddisfatto e 5 = molto soddisfatto
Contrassegna la casella con il voto desiderato

2	PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	1 2 3 4 5
	• Cortesia e competenza del personale	○ ○ ○ ○ ○
	• Chiarezza delle informazioni ricevute	○ ○ ○ ○ ○
3	LOCALI E SPAZI DOVE IL SERVIZIO E' EROGATO	1 2 3 4 5
	• Spazi e locali adeguati anche in termini di riservatezza	○ ○ ○ ○ ○
	• Accessibilità e facilità di raggiungimento	○ ○ ○ ○ ○
4	QUALITÀ GENERALE DEL SERVIZIO EROGATO	1 2 3 4 5
	• Orario di apertura al pubblico	○ ○ ○ ○ ○
	• Facilità di accesso e tempi di attesa del servizio	○ ○ ○ ○ ○
5	QUALITÀ GENERALE DEL SERVIZIO EROGATO	1 2 3 4 5
	• Tempi di completamento delle pratiche	○ ○ ○ ○ ○
	• Trasparenza dei costi, tempi, responsabile del servizio	○ ○ ○ ○ ○
	• Reperimento e comprensione della modulistica	○ ○ ○ ○ ○
	• Gestione dell'eventuale reclamo e/o segnalazione	○ ○ ○ ○ ○
6	SERVIZI DIGITALI (Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati)	1 2 3 4 5
	• Facilità di individuazione del servizio digitale desiderato	○ ○ ○ ○ ○
	• Facilità d'uso e accessibilità del servizio digitale prescelto	○ ○ ○ ○ ○
	• Completezza dei servizi digitali offerti	○ ○ ○ ○ ○

1
continua →

8 settembre
8 ottobre
2025

9° edizione



1° parte

Presentazione generale

◆ **La valutazione della performance**

Fonti normative

◆ **Analisi generale dei risultati dell'indagine**

Note metodologiche

L'indagine

Il Questionario

Il Campione

Il Metodo di rilevazione

Le Modalità di rilevazione

Organizzazione e Comunicazione

◆ **Risultati dell'indagine**

Rilevazione da Sportello al pubblico

- Dati generali aggregati
- Il tipo di utenza (dati socio-biografici)
- La Qualità dei servizi
- I Servizi digitali
- Miglioramento e Benchmarking

Rilevazione da Sportello telematico polifunzionale

Sintesi dei Risultati

- Conclusioni
- Elaborati prodotti

◆ **Risultati per Servizio**

- Anagrafe
- Commercio
- Edilizia urbanistica
- Polizia locale
- Protocollo-Urp
- Socio Educativo
- Tributi Sportello IMU
- **Servizi esterni**
 - Biblioteca
 - Infopoint
 - Sportello TARI

2° parte

La valutazione della performance

Fonti normative

La rilevazione della Qualità Effettiva e degli Standard di Qualità dei Servizi Pubblici del COMUNE di CORCIANO

Evoluzione Normativa e Fondamenti

Il sistema affonda le radici nella Legge 273/1995 e si consolida con l'art. 147 del TUEL, che impone agli enti locali (con soglie di popolazione specifiche) il controllo della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti. Un punto di svolta fondamentale è rappresentato dal D.Lgs. 150/2009, che introduce la misurazione della performance organizzativa e individuale come pilastro per ottimizzare l'efficienza e la trasparenza della PA.

Dimensioni della Qualità e Performance

La valutazione della performance non riguarda solo la struttura, ma mira principalmente al miglioramento dei servizi basandosi sull'interesse del destinatario.

Performance Organizzativa: Analizza standard qualitativi, quantitativi e il raggiungimento di obiettivi per soddisfare i bisogni dei cittadini.

Trasparenza: Secondo il D.Lgs. 33/2013, la trasparenza è essa stessa una dimensione della qualità, intesa come accessibilità alle informazioni su costi, responsabili, tempi e risultati dei procedimenti.

Strumenti di Programmazione Il PIAO

Introdotta nel 2021 (DL 80/2021), il PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) è il nuovo documento unico che accorpa vari piani precedenti (performance, anticorruzione, lavoro agile, formazione). Questo strumento mira a una governance integrata, ponendo la creazione di valore pubblico al centro della programmazione.

Obiettivo partecipazione: La misurazione della qualità si è evoluta verso una valutazione partecipativa.

L'acquisizione di feedback diretti tramite questionari di Customer Satisfaction è diventata essenziale per legittimare la PA come "efficiente e smart".

Linee guida nazionali (Dipartimento Funzione Pubblica) e internazionali (OCSE) supportano il coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali e di valutazione.

Da qui il nuovo ruolo del Cittadino e la rilevazione di Customer Satisfaction.

Indicazioni della Corte dei Conti

Per una valutazione efficace, non è sufficiente somministrare questionari. La Corte dei Conti sottolinea la necessità di:

Adottare indicatori adeguati che rappresentino le reali dimensioni della qualità.

Attuare il benchmarking, ovvero il confronto sistematico con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni e con quelli del passato, per rispondere meglio alle esigenze reali dei fruitori ed erogare servizi efficienti e apprezzati (Appeal-Engagement)

Analisi generale dell'indagine

Note metodologiche

In riferimento a quanto previsto dall'ordinamento degli enti locali, in ordine ai controlli interni, dal relativo regolamento comunale e per quanto di competenza, è stata predisposta la consueta indagine annuale di Customer Satisfaction somministrata ai cittadini utenti per l'anno 2025, **9^ edizione**.

La Ricerca è svolta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.

L'indagine

Obiettivo dell'indagine è rilevare il livello di gradimento dei servizi comunali e conoscere le effettive esigenze dell'utenza, per una corretta organizzazione delle modalità di fruizione dei servizi.

L'indagine è un' importante occasione di partecipazione, con cui ogni cittadino, professionista o impresa che si trovi ad interagire con il Comune di Corciano, ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti.

I risultati dell'indagine consentono di raccogliere elementi utili per le azioni di miglioramento in termini di efficienza ed efficacia dei servizi.

Le Conclusioni dell'indagine consentono di indirizzare la strategia politica dell'Amministrazione comunale sul territorio.

La rilevazione

Il periodo di rilevazione è stato dal **8 settembre 2025 al 8 ottobre 2025**.

La rilevazione del 2025 si articola in 2 fasi parallele:

- Per lo **Sportello telematico** polifunzionale sono acquisiti dal gestore esterno del sistema i dati di gradimento facoltativi, già rilevati, che saranno anonimizzati.
- Per gli **sportelli al pubblico** è stato somministrato un questionario che, come di consueto, include le rilevazioni standard sulla qualità dei servizi allo sportello e sui servizi digitali, secondo i parametri richiesti dalla Corte dei Conti in merito al controllo di qualità dei servizi.
- In aggiunta ai già noti quesiti, è stata introdotta la sezione relativa al grado di conoscenza ed utilizzo dei servizi digitali, tramite l'identità digitale (SPID, CIE, CNS) e PEC, in particolare è stato richiesto all'utente se fosse a conoscenza dei servizi digitali: SEND, APP IO, e dei "Facilitatori digitali" forniti da Digipass, testando così l'utilità della diffusione della notizia e del servizio stesso.



Servizi interessati dalla rilevazione

Sono interessati alla rilevazione di indagine i seguenti servizi comunali interni:

Per l'area Amministrativa:

- Uffici dei Servizi Demografici (anagrafe della popolazione residente e stato civile, ufficio elettorale e leva)
- Ufficio Protocollo-URP

Per l'area Economico Finanziaria:

- Ufficio Tributi (Sportello IMU)

Per l'area Personale e Sviluppo del Territorio:

- Ufficio Commercio e Sviluppo economico

Per l'area Socio educativa:

- Ufficio della Cittadinanza,
- Uffici che gestiscono le prestazioni sociali in genere anche collegate ai servizi educativi, al diritto allo studio e la gestione del nido comunale

Per l'area Lavori Pubblici:

- Ufficio patrimonio, Ufficio lavori pubblici, manutenzioni e lampade votive;

Per l'area Urbanistica, Edilizia Privata

- Ufficio Urbanistica e Edilizia privata-SUAPE

L'Area Polizia Locale per i procedimenti amministrativi di competenza.

Il presente report illustrerà in forma **aggregata** i risultati dell'indagine dei suddetti servizi.

Saranno pertanto esclusi i servizi **esternalizzati**, che, data la specificità dei questionari proposti, saranno trattati singolarmente.



Altre rilevazioni e Servizi esterni

In relazione al report pervenuto della Corte dei Conti, d'intesa con il Segretario Generale, nonché in collaborazione con i Responsabili interessati, sono stati aggiunti alla rilevazione di qualità altri servizi interni ed esterni, con questionari personalizzati, sulla base delle peculiarità ed esigenze del servizio stesso, tra i quali:

Per l'Area Cultura e Turismo

- Ufficio informazioni turistiche, Infopoint, esternalizzato (stesso periodo di rilevazione)
- Biblioteca comunale, esternalizzato (stesso periodo di rilevazione)

Per l'Area Economico-Finanziaria

- Sportello Tari - Gesenu c/o Tributi - esternalizzato (stesso periodo di rilevazione)

Per l'Area socio-educativa (esclusi dalla presente analisi)

- Asilo nido comunale (1) - indagine svolta dal 25/07/2025 al 10/08/2025
- Asili nido in concessione (3) - indagine svolta dal 25/07/2025 al 10/08/2025
- Asili nido in convenzione (4) - indagine svolta dal 25/07/2025 al 10/08/2025
- Servizi di Tempo integrato - indagine svolta dal 14 al 31/05/2025
- Servizio di Trasporto scolastico - indagine svolta dal 14 al 31/05/2025

Altri servizi comunali che non effettuano attività di sportello o servizio al pubblico non sono interessati dalla rilevazione.

Il Questionario

In tutti i casi i questionari sono stati predisposti in forma anonima, nel rispetto delle normative vigenti sulla tutela della privacy ed includono la rilevazione dei dati socio-biografici dell'intervistato (età, sesso, nazionalità, titolo di studio, occupazione).

Il **Questionario standard** è suddiviso in 9 sezioni a più quesiti:

Per le sezioni da 2 a 6 relative a:

- Personale addetto al servizio (in termini di cortesia, competenza e chiarezza);
- Locali e spazi dove il servizio è erogato (in termini di adeguatezza e accessibilità);
- Qualità generale del servizio erogato (in termini di Orari, facilità di accesso, Tempi, Trasparenza, modulistica e gestione del reclamo);
- Servizi Digitali (in termini di Facilità di individuazione, d'uso, accessibilità e completezza);

è stato chiesto all'utente intervistato di esprimere un giudizio sui vari aspetti, con un voto da 1 a 5 (dove 1 = per niente soddisfatto e 5 = molto soddisfatto).



Per la sezione 7 - Indagine sulla conoscenza dei servizi e facilitatori digitali (in termini di possesso di identità digitale, PEC, conoscenza di SEND e App IO, difficoltà con i servizi digitali e conoscenza del servizio Digipass-*facilitatore digitale attivo anche nel nostro comune*) è stata richiesta una risposta di tipo SI/NO.

Per la sezione 8 dedicata al Confronto tra servizi (benchmarking) fruiti nel tempo nello stesso comune e presso altri comuni, sono stati predisposti quesiti a risposta multipla.

I questionari sono stati inviati ai servizi interessati in formato PDF e sono stati personalizzati per ciascun servizio, con l'indicazione del servizio stesso ed il **QR-Code** che punta al medesimo **questionario online**.

· Dato l'elevato numero di quesiti, il questionario è stato predisposto in una **versione grafica** per una lettura facilitata, con spazi larghi e sezioni distinte da un layout colorato, per agevolare la compilazione ad utenti che possono avere difficoltà con la lingua o visive.

Questionari personalizzati

- Per la **Biblioteca comunale** è stato formulato, su richiesta del servizio stesso, un questionario più complesso di 16 sezioni attinente alle attività specifiche svolte ed ai servizi digitali dedicati ai sistemi bibliotecari;

- Per l' **Ufficio informazioni turistiche Infopoint**, è stato predisposto un questionario personalizzato che tenga conto della tipologia di utenza e della specificità del servizio.

Il Campione

Il campione dei cittadini che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quegli utenti che nel periodo stabilito hanno avuto motivo di recarsi o interagire digitalmente con i vari servizi comunali.



Il Metodo di Rilevazione

- Raccolta delle informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Somministrazione dei questionari nel periodo di rilevazione
- Elaborazione dei dati raccolti, analisi e produzione report
- in forma aggregata (risultati generali)
- in forma distinta per servizio

Organizzazione e Comunicazione

L'aspetto organizzativo e comunicativo è rilevante ed è sviluppato a cura dell'URP, sotto il coordinamento della responsabile dell'Area Amministrativa, nelle seguenti modalità:

Comunicazione interna

Sin dalla fase di progettazione dell'indagine, sono coinvolti amministratori, responsabili dei servizi, nonché referenti dello staff di comunicazione, per la formulazione dei quesiti standard e la raccolta di particolari esigenze di rilevazione.

L'URP si occupa della creazione dei questionari, della realizzazione grafica e tecnica nonché messa online, adattando i questionari a ciascun servizio.

Per l'avvio della rilevazione ogni servizio viene dotato di istruzioni per la rilevazione, link ai questionari online, moduli da riprodurre in formato cartaceo (per la somministrazione diretta) e locandine da affiggere negli spazi riservati al pubblico, che invitano gli utenti del servizio alla compilazione (sollecitando l'utilizzo del Qr-code per la rilevazione on-line).

L'URP cura il supporto tecnico durante il periodo di rilevazione.

Comunicazione esterna

L'avvio della rilevazione è reso noto ai cittadini con la pubblicazione di apposita notizia sul sito web e sui social istituzionali, con manifesti apposti nelle aree d'accesso principali dell'ente e dei servizi interessati e locandine affisse all'interno degli spazi destinati al pubblico di ciascun servizio.

Raccolta dati

Al termine dell'indagine i questionari cartacei sono raccolti ed i dati inseriti nel database predisposto, in aggiunta ai risultati dei moduli online, distinti per ciascun servizio. Sono quindi elaborati i risultati aggregati e analitici per servizio.

Risultati dell'indagine

Dell'elaborato finale dell'indagine ne prende atto la Giunta comunale con Delibera ed è pubblicato sul sito istituzionale dell'ente.



Le Modalità di rilevazione

Durante il periodo di rilevazione di 30 giorni, gli addetti ai singoli servizi interessati dalla rilevazione, hanno somministrato i questionari, laddove possibile, agli utenti che si sono presentati allo sportello.

Per ciascun servizio è stato reso disponibile l'accesso al questionario on-line attraverso la scansione di un Qr-code.

Gli utenti dello Sportello telematico del cittadino hanno avuto modo di esprimere il proprio gradimento attraverso la rilevazione facoltativa di qualità.

I dati dello Sportello telematico sono stati forniti dall'Ufficio Informatico dell'ente sulla base dei gradimenti (facoltativi) raccolti dagli utenti che hanno fruito dello Sportello telematico.

Risultati dell'indagine

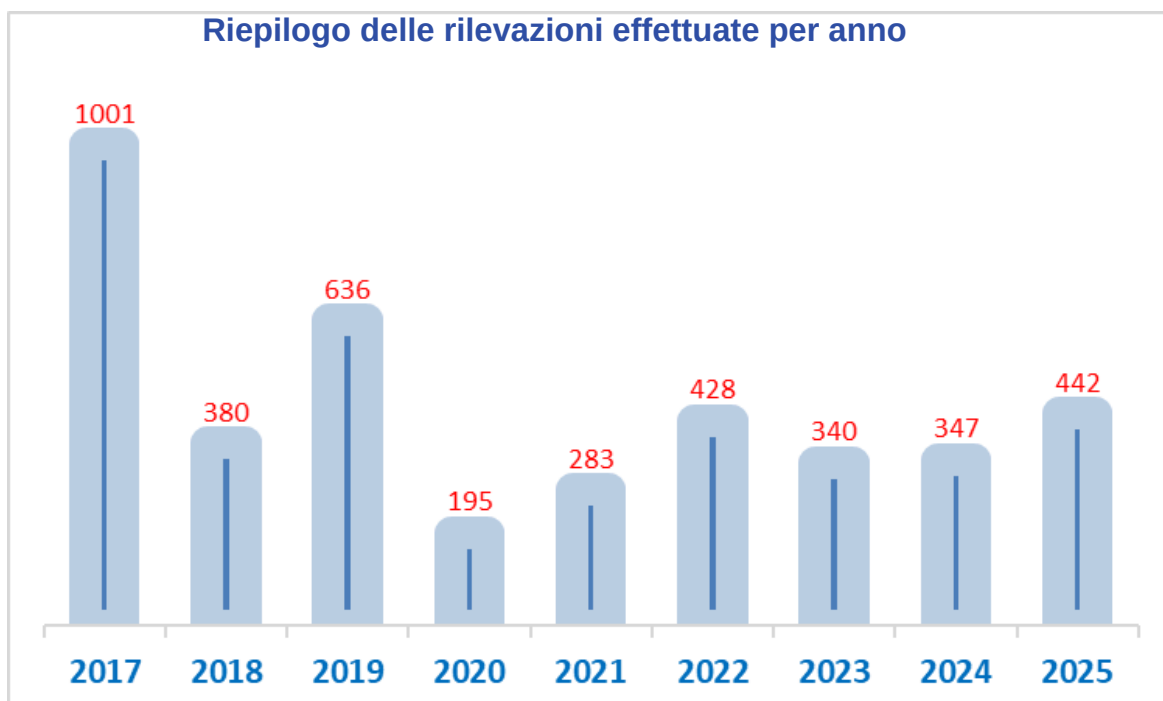
Dati raccolti

Nel periodo di rilevazione della presente indagine sono stati raccolti

- **442** questionari da Sportello al pubblico (cartaceo e online) di cui
 - 312 rilevati da servizi interni
 - 130 da servizi esterni
- 14 gradimenti da Sportello telematico (trattati in una sezione a parte)

Presentiamo i risultati in forma grafica, distinti per

- Risultati generali aggregati dei questionari raccolti (per i servizi interni)
- Giudizi raccolti da Sportello telematico polifunzionale
- Risultati analitici per servizio, inclusi i servizi esterni.



La RILEVAZIONE

Sportelli al pubblico

Agli Sportelli al pubblico dei servizi interessati dalla rilevazione sono stati raccolti:

- per i **Servizi interni**

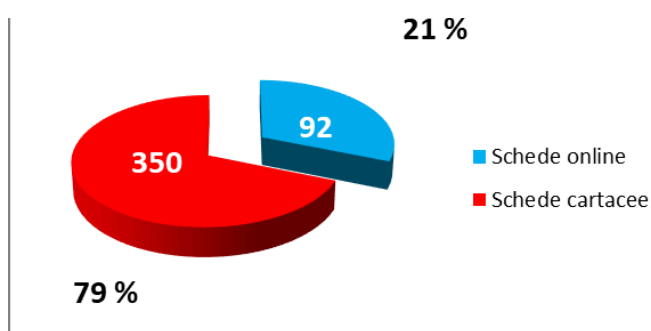
248 questionari cartacei, cui si sommano i **64** questionari compilati online dagli utenti dei medesimi servizi, per un totale di **312** questionari.

- per i **Servizi esternalizzati**

102 questionari cartacei e **28** online per un totale di **130** questionari

La somma totale è **442** Questionari

Modalità di compilazione % sul totale di 442 risposte



Il canale **Cartaceo** rimane il metodo di raccolta dominante per i cittadini che si recano fisicamente agli sportelli, confermando che lo sportello fisico resta il luogo privilegiato per la raccolta del feedback

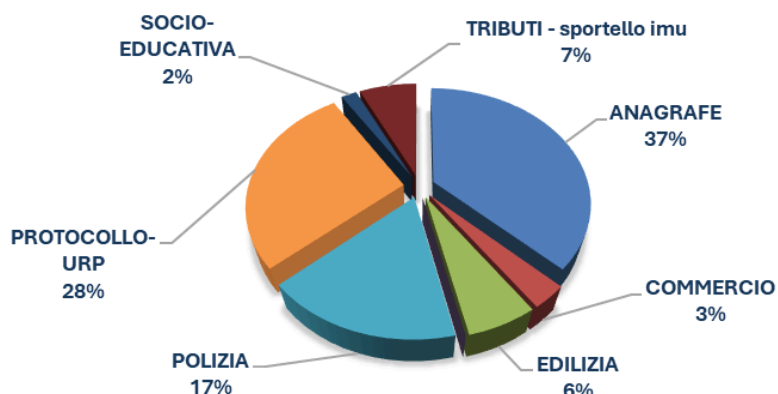


Dettagli per servizio

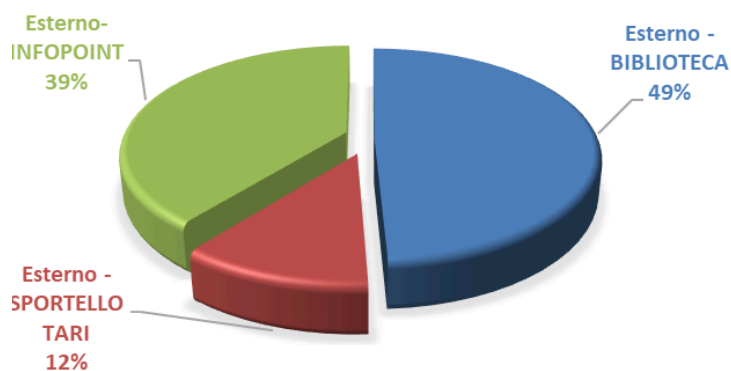
SERVIZIO	Schede online	Schede Cartacee	Totale	Percentuale sul Totale
ANAGRAFE	13	103	116	37
COMMERCIO	3	7	10	3
EDILIZIA	6	13	19	6
LAVORI PUBBLICI	0	0	0	0
POLIZIA	0	53	53	17
PROTOCOLLO-URP	42	44	86	28
SOCIO-EDUCATIVA	0	6	6	2
TRIBUTI - sportello imu	0	22	22	7
TOTALE	64	248	312	100



Servizi interni



SERVIZIO	Schede online	Schede Cartacee	Totale	Percentuale sul Totale
BIBLIOTECA	24	40	64	49
SPORTELLO TARI	1	14	15	12
INFOPOINT	3	48	51	39
TOTALE	28	102	130	100



i servizi



Ufficio Anagrafe e Stato Civile

L'Ufficio Anagrafe e Stato Civile si conferma il punto di riferimento principale per i cittadini, con la più alta affluenza di visitatori che hanno partecipato all'indagine (116 questionari pari al 37% 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.



Protocollo-URP

L'Ufficio Protocollo e Relazioni con il Pubblico (86 questionari pari al 28% del totale) gestisce la registrazione dei documenti in entrata e uscita e rappresenta il primo punto di contatto per informazioni generali sui servizi comunali. Ha un'affluenza media ma significativa, dimostrando la sua importanza nell'erogazione di servizi essenziali ai cittadini.



Polizia Locale

Il Comando di Polizia Locale (53 questionari pari al 17%) si occupa di sicurezza urbana, viabilità, regolamentazione commerciale e gestione delle contravvenzioni e permessi speciali. Anche questo servizio ha un'affluenza media ma significativa, dimostrando la sua importanza nell'erogazione di servizi essenziali ai cittadini.



Sportello unico attività produttive:

- **Edilizia-Urbanistica**

L'ufficio Edilizia-Urbanistica gestisce pratiche edilizie, permessi di costruzione, piani urbanistici e consulenza tecnica ai cittadini e professionisti ed ha raccolto 19 questionari (6% del totale)

- **Commercio e Polizia Amministrativa**

Questo ufficio che si occupa di licenze commerciali, autorizzazioni per attività economiche e regolamentazione degli esercizi pubblici, ha raccolto 10 questionari (3% del totale)

I due servizi rientrano nella gestione associata del SUAPE (Sportello Unico Attività Produttive Edilizia) pertanto va considerato che prevalentemente l'utenza interagisce attraverso lo Sportello telematico SUAPE 3.0. L'utenza che si presenta allo sportello è residuale, per quelle pratiche che sono oggettivamente escluse dalla gestione online.

La differenza di affluenza tra questi due uffici tecnici riflette la diversa frequenza con cui i cittadini necessitano dei rispettivi servizi, con le pratiche edilizie che risultano più comuni rispetto alle autorizzazioni commerciali.



Servizi Socio-Educativi

L'Ufficio Servizi Socio-Educativi si occupa di assistenza sociale, sostegno alle famiglie, servizi educativi, gestione di asili nido e scuole dell'infanzia comunali. In questa indagine, registra la minore affluenza (6 questionari pari al 2% del totale) per le seguenti motivazioni:

- Nell'anno 2025 la rilevazione di gradimento degli utenti è stata orientata ai Servizi educativi della prima infanzia, Asilo nido comunale, Asili nido (privati) in concessione comunale e Asili nido (privati) in convenzione con il comune.
- Nel 2025 sono stati realizzati anche i sondaggi di gradimento per i servizi di Tempo integrato e Trasporto scolastico
- Per altra tipologia di utenza, date anche le casistiche trattate, è stato difficile sollecitare l'utente alla compilazione dei questionari; va inoltre considerato che molti servizi sociali vengono gestiti su appuntamento o tramite canali digitali, riducendo la necessità di visite in presenza presso gli uffici.



Tributi

L'ufficio tributi è la struttura operativa responsabile della gestione, dell'accertamento e della riscossione delle entrate tributarie proprie dell'ente locale. L'affluenza di pubblico è frazionata tra servizi svolti internamente (Sportello IMU) e servizi esternalizzati (Gestione Tari). Lo sportello IMU ha raccolto 22 questionari pari al 7%. Lo sportello TARI è trattato come servizio esterno e non rientra nel computo dei dati aggregati interni.



Servizio Lavori pubblici

In relazione alla tipologia dell'utenza ed alle esigenze organizzative, il servizio non ha somministrato questionari.



Analisi dei risultati

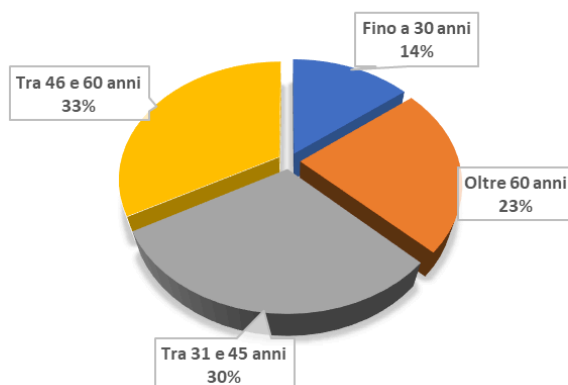
Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età



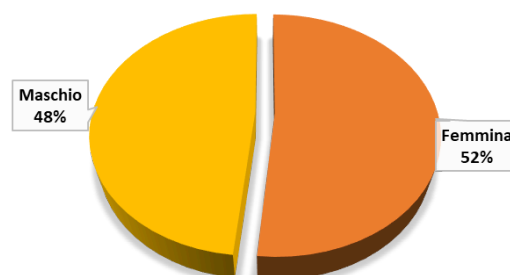
L'età media dell'utenza è di circa **47 anni**.
Si nota una prevalenza delle fasce comprese tra 31-60 anni



Sesso



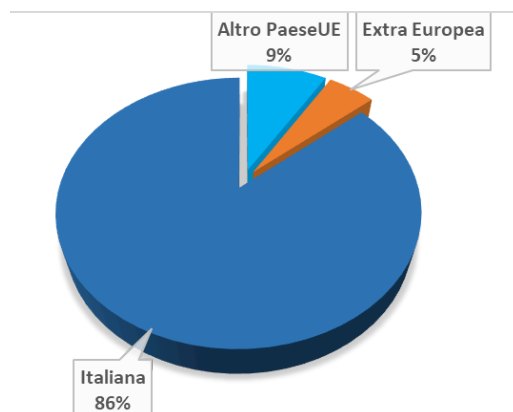
Distribuzione equilibrata per sesso. La partecipazione è quasi paritaria, con una leggera prevalenza di sesso femminile



Nazionalità

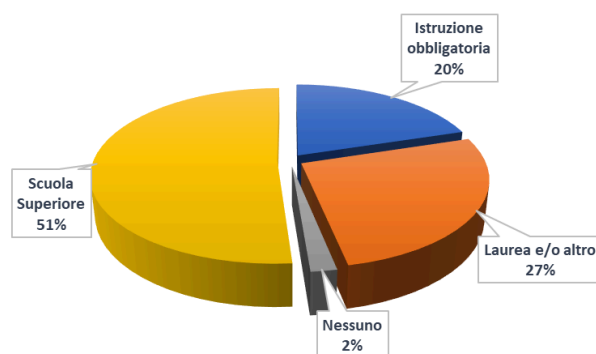


L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana (86%)



Il tipo di utenza

Titolo di studio

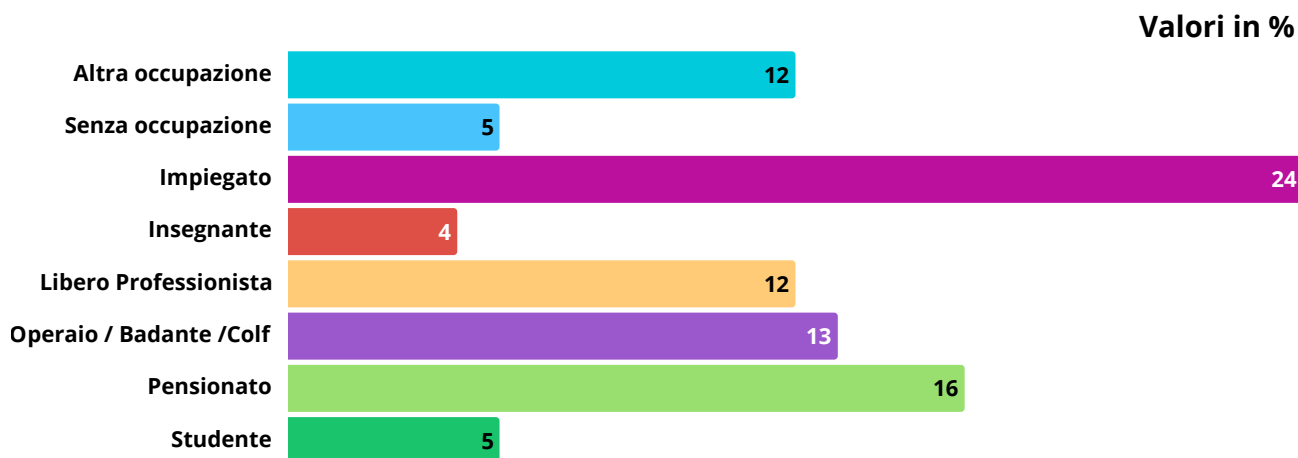


L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alto con il 51% di diplomati ed il 27% di laureati

Professione



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



identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **47** anni (in diminuzione rispetto ai 48 della scorsa rilevazione)
- Di sesso pressoché pari con una lieve prevalenza **femminile**
- Nazionalità **italiana**
- Cultura **medio alta**
- Professionalità **Impiegato**



Qualità dei servizi



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

voti espressi da 1 a 5

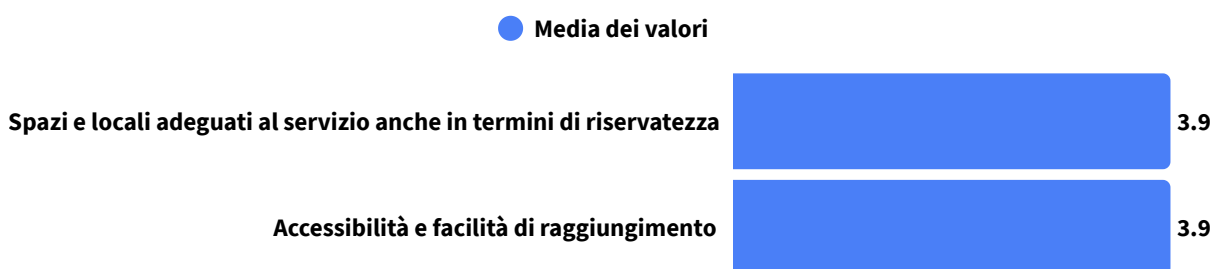


L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale



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

voti espressi da 1 a 5



Pur rimanendo alto grado di soddisfazione generale per gli spazi del servizio, la valutazione scende sotto al 4 su 5 in relazione agli spazi, alla riservatezza allo sportello ed accessibilità

Qualità dei servizi



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

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori



L'utenza è pienamente soddisfatta degli orari, della facilità nel trovare l'ufficio e dei tempi di attesa, con una percentuale minima di delusi



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

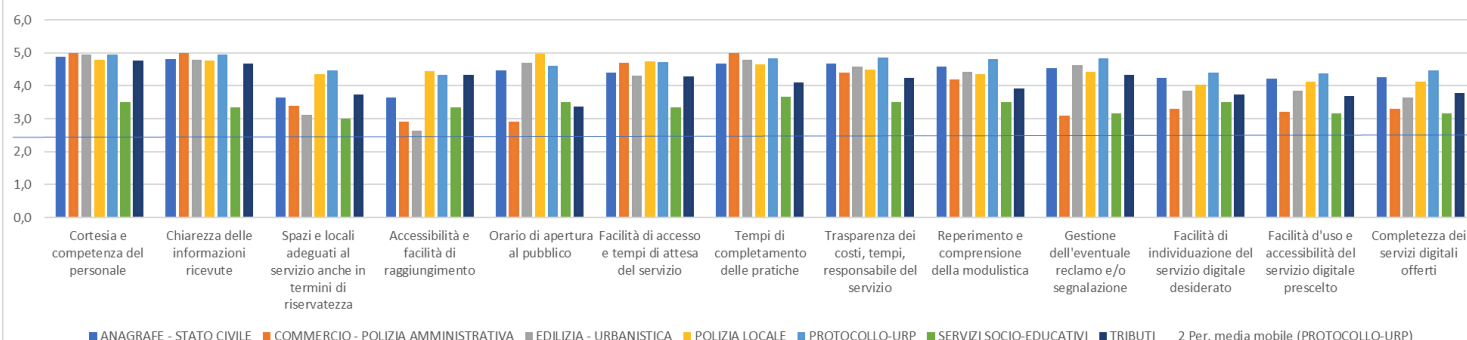
● Media dei valori



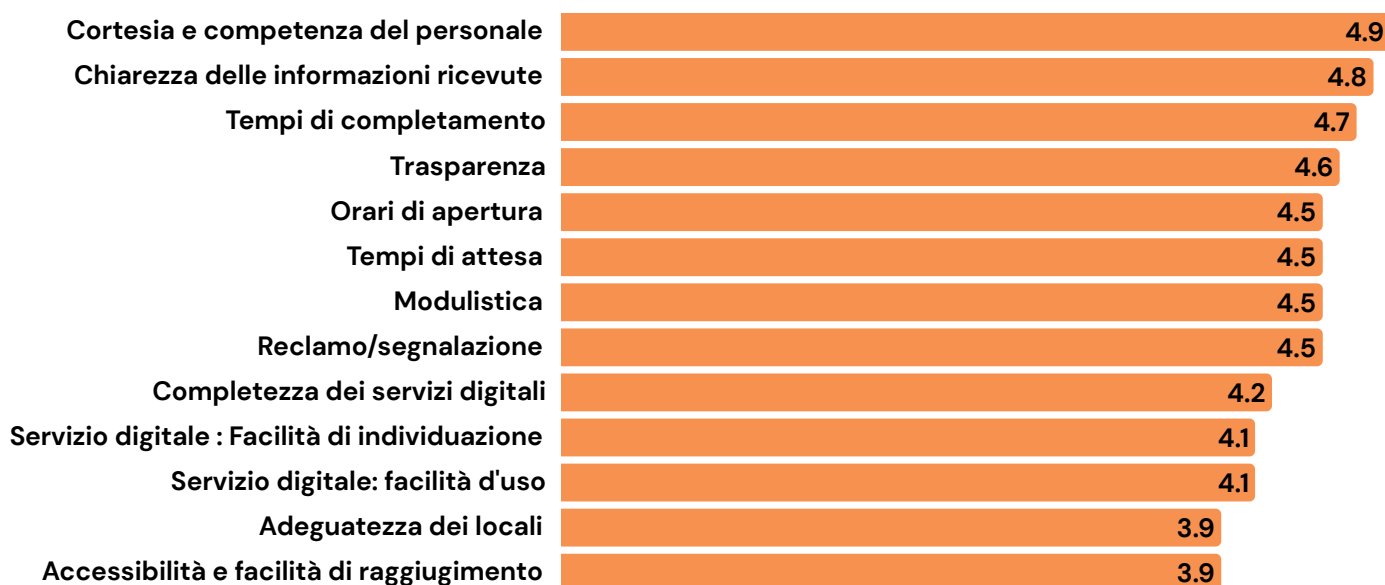
L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e modulistica

Qualità dei servizi

Medie dei giudizi espressi per servizio e categoria



Media Aggregata degli indicatori chiave (Scala 1-5)



Eccellenza nel Rapporto Umano

Cortesia e competenza del personale ottengono costantemente i punteggi medi più alti



Efficienza Operativa

Ottima performance per tempi di attesa, gestione pratiche e modulistica.



Tempi di completamento efficaci

La velocità di chiusura delle pratiche è tra i parametri più apprezzati dai cittadini.



Criticità negli Spazi Fisici

L'adeguatezza dei locali e la riservatezza sono le aree con la valutazione più bassa.

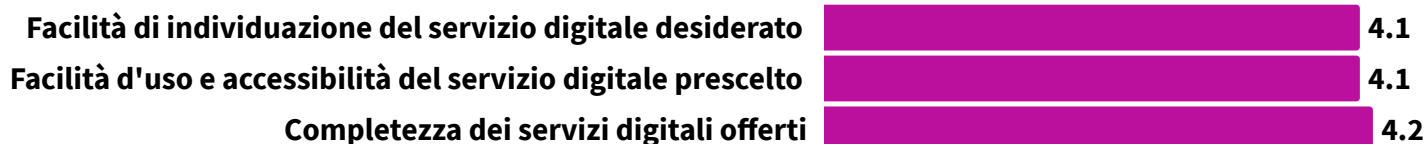
Servizi digitali

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



voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori



L'utenza è soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti, con voto medio 4 su 5

Conoscenza ed uso dei Servizi digitali



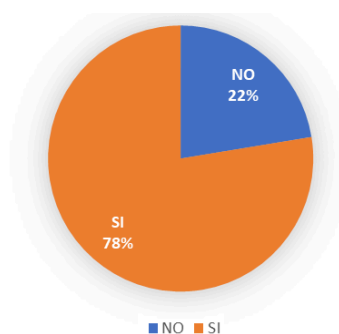
Hai un'identità digitale (SPID, CIE, CNS) o un domicilio digitale (PEC) ?

SI

Il 78% dell'utenza intervistata ha un'identità o un domicilio digitale



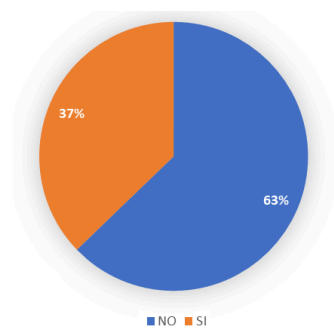
Questo indicatore è significativo nello sviluppo della digitalizzazione



Hai difficoltà con l'utilizzo dei Servizi digitali ?

no

il **63%** dell'utenza intervistata dichiara infatti di non avere difficoltà con i servizi digitali

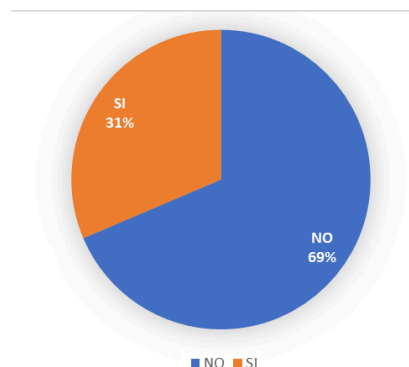


Questo indicatore rappresenta un'utenza già abituata ad interfacciarsi con i servizi digitali

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

no

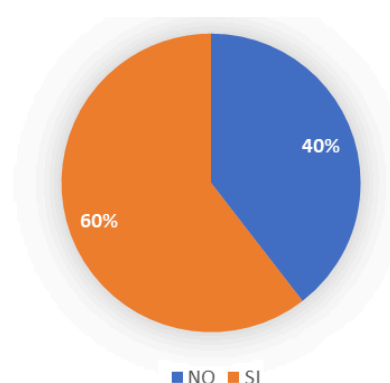
il **69%** dell'utenza intervistata non conosce SEND, il Servizio di Notifiche Digitali degli atti, attivo anche nel nostro ente



Conosci IO, l'App dei servizi pubblici (ioapp.it) per essere informati della presenza di una notifica da qualsiasi ente pubblico tramite un avviso di cortesia ?

si

il **60%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

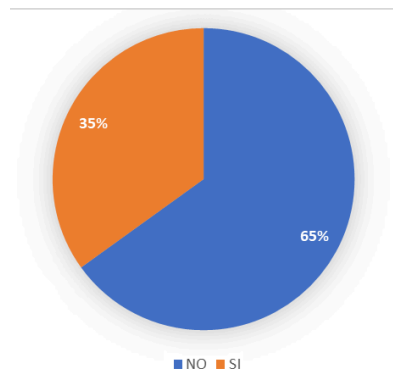


Altro indicatore importante del grado di permeabilità dei sistemi digitali per l'utenza

Conosci DIGIPASS, il servizio di facilitatore digitale, attivo anche nel nostro Comune ?

no

Il servizio Digipass non è ancora conosciuto dal **65%** dell'utenza intervistata



in sintesi



L'analisi dei parametri legati alla digitalizzazione rivela un ente in una fase **avanzata** di **transizione**, ma con alcune aree d'ombra specifiche riguardanti la consapevolezza di nuovi strumenti e il supporto alle fasce d'età più avanzate.

In forma aggregata, si può affermare che l'ente ha una popolazione di utenti "**digitalmente pronta**" per quanto riguarda gli strumenti di accesso (SPID/CIE), ma che deve lavorare sulla comunicazione dei servizi di notifica (SEND) e sul potenziamento del supporto umano (DIGIPASS) per non escludere la fascia di popolazione più anziana, la quale, pur disponendo talvolta di identità digitale, fatica nell'interazione autonoma con i servizi online.

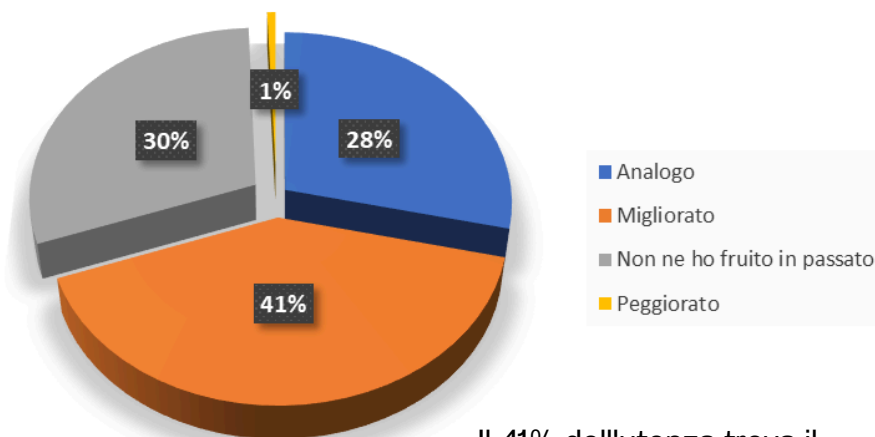


Miglioramento e Benchmark

Confronto con le esperienze passate e con gli standard degli altri comuni

Stesso servizio nel tempo

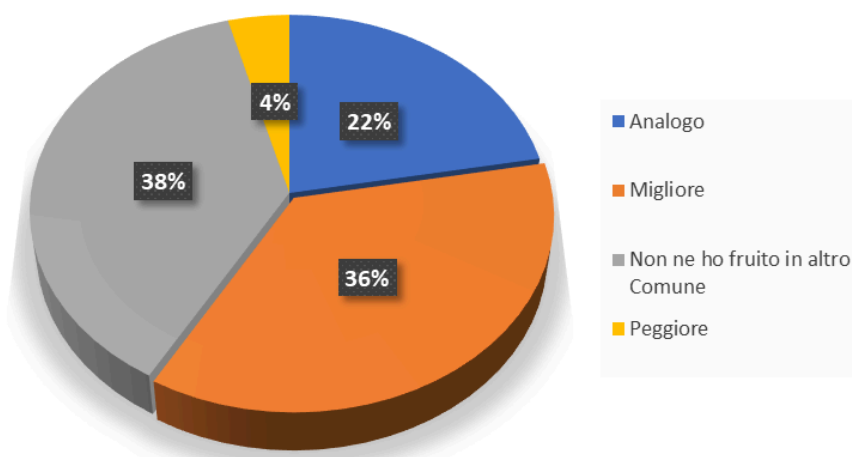
Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente esso sia



Il 41% dell'utenza trova il servizio **migliorato** nel tempo

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

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



Il 51% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune

L'utenza che ha potuto effettuare il confronto, ritiene che i servizi siano migliorati nel tempo (41%) e **migliori** rispetto ai servizi analoghi in altri comuni.

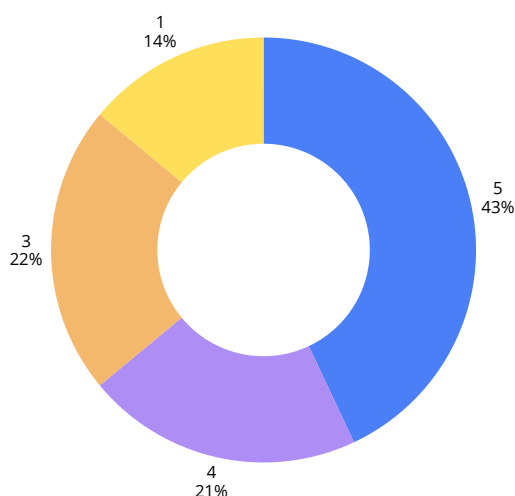
La RILEVAZIONE

Sportello telematico

Tra gli utenti che hanno utilizzato lo Sportello telematico polifunzionale nel periodo di riferimento:

- **327** sono le istanze digitali acquisite
- **14** utenti telematici (pari al 4%) hanno rilasciato una valutazione dell'esperienza con un voto espresso da 1 a 5

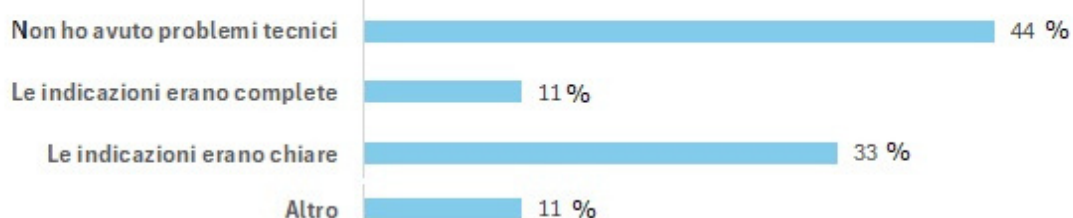
Valutazione esperienza da 1 a 5



4%

Dal dettaglio delle valutazioni raccolte, si evince che il giudizio espresso è pressoché positivo, con una **media generale** del **3** su 5

Quali sono stati gli aspetti che hai preferito ?



Dove hai incontrato le maggiori difficoltà



NOTA:

La rilevazione di eventuali difficoltà nell' utilizzazione del servizio telematico caratterizzeranno un miglioramento del servizio stesso ed una politica informativa mirata al maggior utilizzo del sistema telematico a favore della digitalizzazione.



Sintesi dei risultati

L'indagine effettuata, giunta alla sua **9a edizione**, ha consolidato un sistema oramai standardizzato di raccolta dei dati dagli utenti e della loro elaborazione.

Il sistema messo in atto ha fornito risultati molto simili rispetto alle indagini precedenti, con lievi scostamenti in alcuni parametri rilevati, ma soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.

L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione ed un buon livello di gradimento da parte dell'utenza, anche se l'utenza allo sportello è in generale diminuzione, grazie alla possibilità di inviare le istanze telematicamente, sia attraverso lo Sportello telematico polifunzionale, che via Posta elettronica o altri portali specifici (es.SUAPE).

In alcuni servizi, data anche la tipologia delle casistiche trattate, non è stato semplice sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario.

Altri servizi, inclusi invece nella rilevazione, non hanno somministrato questionari in parte legati alla delicata natura del tipo di servizio erogato e della relativa utenza, oppure gravati da problemi di organizzazione interna e criticità lavorative tali da non poter assolvere la rilevazione.

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti.

Sintesi dei Risultati: Tre Evidenze Chiave



Eccellenza Umana

Il **personale** è il vero motore della soddisfazione. **Cortesia** e **competenza** ottengono i punteggi più alti in assoluto tra tutti i servizi.



Sfida Strutturale

Gli **spazi fisici**, i livelli di **riservatezza** e **l'accessibilità**



Adozione Digitale a due velocità

Diffusione capillare dell'**identità digitale** di base (SPID/IO), ma ancora scarsa consapevolezza sui nuovi **strumenti** abilitanti (SEND/DIGIPASS).



CONCLUSIONI

Sulla base dei dati aggregati, ecco una valutazione SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) che sintetizza lo stato dei servizi municipali analizzati:

Strengths (Punti di Forza)

Capitale Umano: La cortesia e la competenza del personale rappresentano il valore più alto in assoluto, con punteggi che raggiungono quasi costantemente il massimo (5/5) in tutti i settori.

Efficacia Informativa: La chiarezza delle informazioni ricevute e la trasparenza sono valutate molto positivamente, indicando un'ottima capacità comunicativa degli uffici.

Percezione di Miglioramento: Una vasta parte dell'utenza ritiene che i servizi siano "Migliorati" rispetto al passato e, nel confronto con altri comuni, molti li giudicano "Migliori".

Efficienza Operativa: I tempi di completamento delle pratiche e l'orario di apertura ricevono valutazioni elevate, suggerendo un'organizzazione interna efficace.

Opportunities (Opportunità)

Maturità Tecnologica di Base: L'altissima diffusione dello SPID/CIE e del domicilio digitale (PEC) tra gli utenti ("SI" quasi ovunque) offre una base solida per migrare ulteriori servizi verso il digitale.

Canale App IO: L'App IO è già ampiamente conosciuta e utilizzata, rappresentando un'opportunità strategica come punto di contatto principale per le comunicazioni ente-cittadino.

Potenziamento DIGIPASS: Esiste un margine per promuovere il servizio DIGIPASS presso chi dichiara di non conoscerlo, trasformandolo in una ulteriore opportunità per l'inclusione digitale.

Weaknesses (Punti di Debolezza)

Infrastrutture Fisiche: La criticità maggiore risiede negli spazi e locali, spesso giudicati inadeguati o carenti in termini di riservatezza, con voti frequenti tra 1 e 2.


Logistica e Accessibilità: L'accessibilità e la facilità di raggiungimento delle sedi fisiche sono tra i parametri con i punteggi più bassi in forma aggregata.

Gap di Conoscenza Digitale (SEND): Nonostante l'alfabetizzazione generale, la conoscenza della piattaforma SEND (Servizio Notifiche Digitali) è ancora molto limitata, con una netta prevalenza di risposte negative ("NO").

Threats (Minacce)

Digital Divide Generazionale: Gli utenti oltre i 60 anni e quelli con titoli di studio inferiori segnalano con frequenza difficoltà nell'uso dei servizi online, rischiando l'esclusione dai processi amministrativi digitalizzati.

Insoddisfazione Strutturale: Analogamente a quanto emerso nelle rilevazioni precedenti, pur apprezzando la dislocazione dei servizi nelle varie sedi (Corciano centro e frazioni), persiste un lieve disappunto relativo agli spazi di alcuni servizi, che in taluni casi non offrono la privacy necessaria, ed all'accessibilità che, soprattutto per i servizi ubicati nel palazzo storico della sede comunale, rappresenta ancora un problema critico e di non semplice soluzione. La digitalizzazione in parte assolve alla soluzione di tali criticità poiché evita all'utente di doversi recare allo sportello comunale.



L'aumento della fruizione dei servizi digitali ha determinato un'evidente sviluppo nella dotazione di **identità digitali**, che lo scorso anno aveva raccolto risposte affermative ben più scarse.

Quindi si è già notato un **miglioramento nel tempo** ma andrà ancora effettuato uno sforzo comunicativo orientato proprio a chi è più in difficoltà verso "il digitale", sia nel favorire la conoscenza sull'acquisizione degli strumenti di identità digitale che in termini di educazione al digitale o anche di supporto attraverso sportelli di facilitazione digitale.

Elaborati prodotti

La presente elaborazione viene suddivisa in 10 documenti:

1. La parte generale introduttiva comprensiva del riepilogo grafico dei dati raccolti da tutti in servizi trattati in forma aggregata;
2. Relazione grafica dei risultati delle rilevazioni distinte per servizio (esclusi quelli che non hanno avuto rilevazioni) per un totale di 7 servizi.
3. Relazione grafica dei risultati delle rilevazioni dei 3 servizi esternalizzati (Biblioteca, Infopoint e Sportello TARI) che non rientrano tra i conteggi aggregati del riepilogo generale.

Tutta la documentazione è pubblicata come di consueto sul sito web istituzionale.

Realizzazione

Elaborazione

L'indagine è curata ed elaborata dall' URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico 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

