

Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali

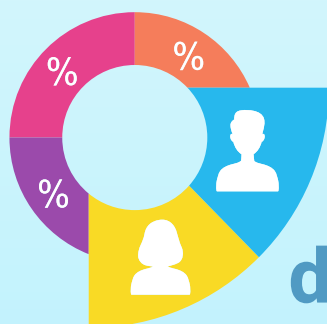


**CUSTOMER
SATISFACTION**

2025

L'Esperienza del Cittadino

Risultati dell'indagine di Soddisfazione



**Anagrafe
Servizi
demografici**



**8 settembre
8 ottobre
2025**

9° edizione

Area: Amministrativa

Servizio: Anagrafe, Stato civile, Servizi demografici

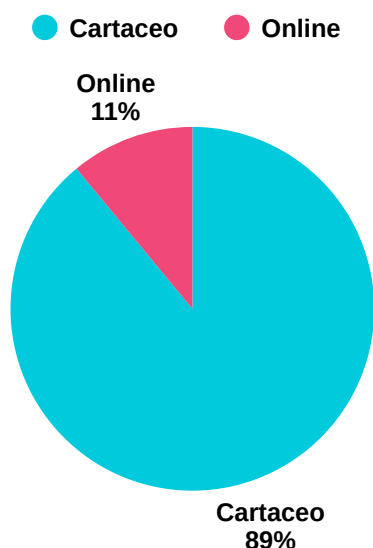
ubicazione: Corso Cardinale Rotelli, 21 Corciano centro storico

Questionari compilati

116

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Gli Sportelli al pubblico dei servizi di Anagrafe e Stato civile hanno raccolto **116** questionari, di cui 103 sono cartacei (corrispondenti al 89%) e 13 sono stati compilati on-line (pari al 11%).



L'Ufficio Anagrafe e Stato Civile costituisce il fulcro dell'interazione con l'utenza, registrando la maggiore affluenza rilevata dall'indagine (37%).

La struttura è deputata al rilascio di documenti d'identità, certificazioni di stato civile e alla gestione delle pratiche demografiche e di cittadinanza. La centralità di tali servizi nella quotidianità dei cittadini rende necessario ottimizzare i tempi e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Nonostante la progressiva adozione di soluzioni digitali – come lo Sportello telematico (particolarmente efficace per i cambi di residenza) e il portale ANPR per la certificazione online – l'affluenza fisica presso gli sportelli rimane su volumi significativi.



Analisi dei risultati

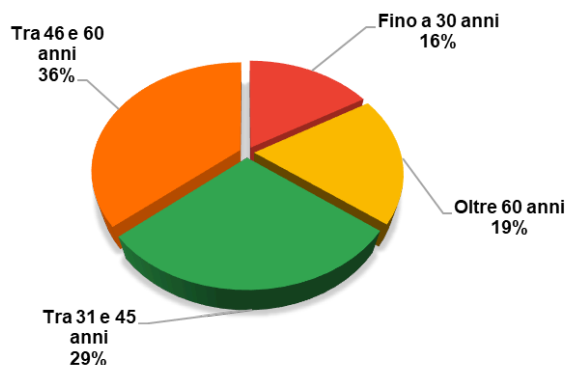
Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

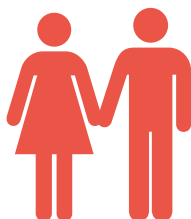
Età



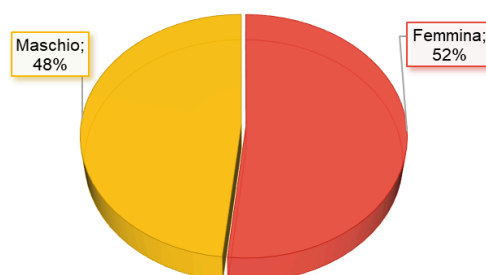
L'età media dell'utenza è di circa **46 anni**.
Si nota una prevalenza delle fasce comprese tra 46-60 e 31-45 anni



Sesso



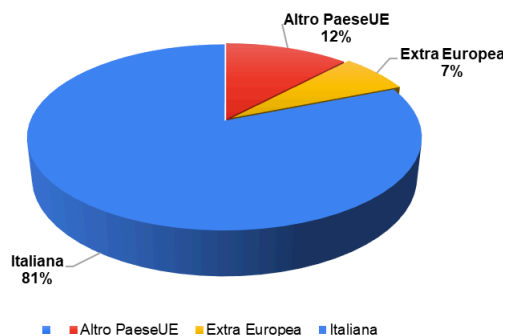
Distribuzione equilibrata per sesso. La partecipazione è quasi paritaria, con una leggera prevalenza di sesso femminile



Nazionalità

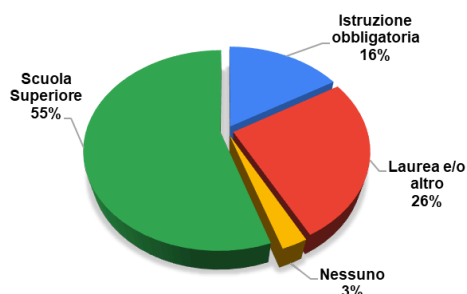


L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana (81%)



Il tipo di utenza

Titolo di studio



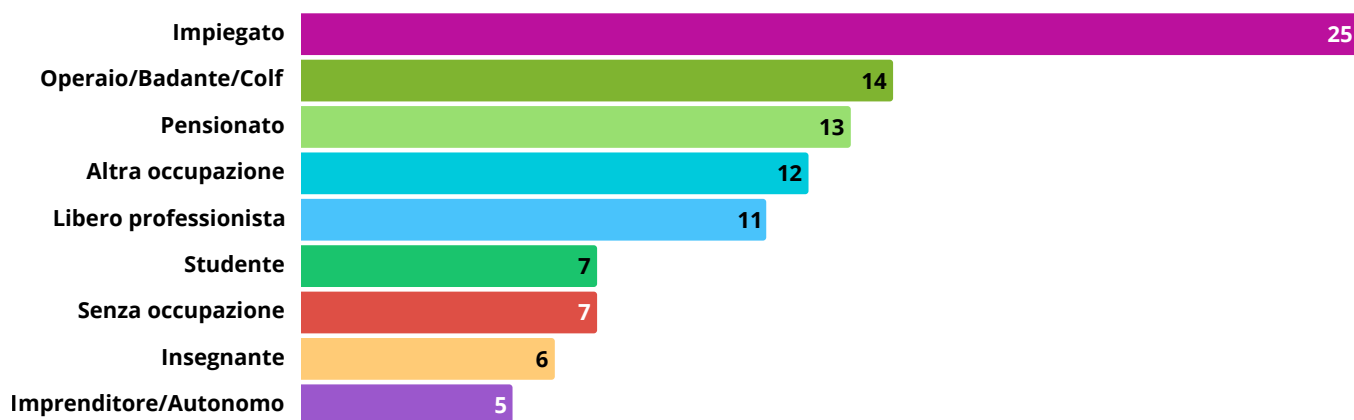
L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alto con il 55% di diplomati ed il 26% di laureati

Professione



L'utenza dei servizi demografici è di professionalità varia con una prevalenza del 25% di **impiegati**

Valori in %



identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **46** 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

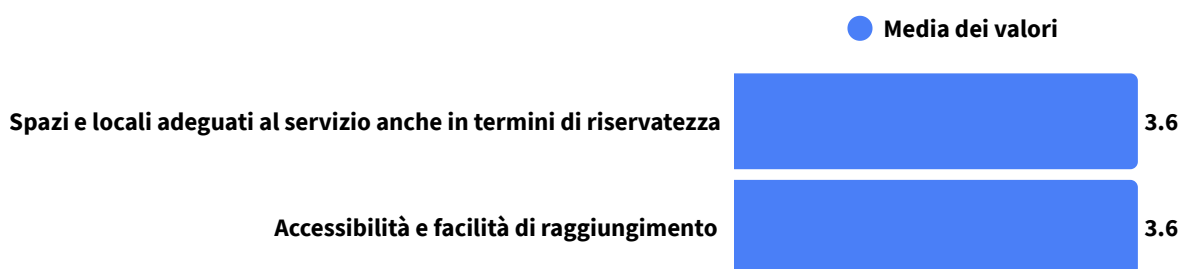


L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale



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**

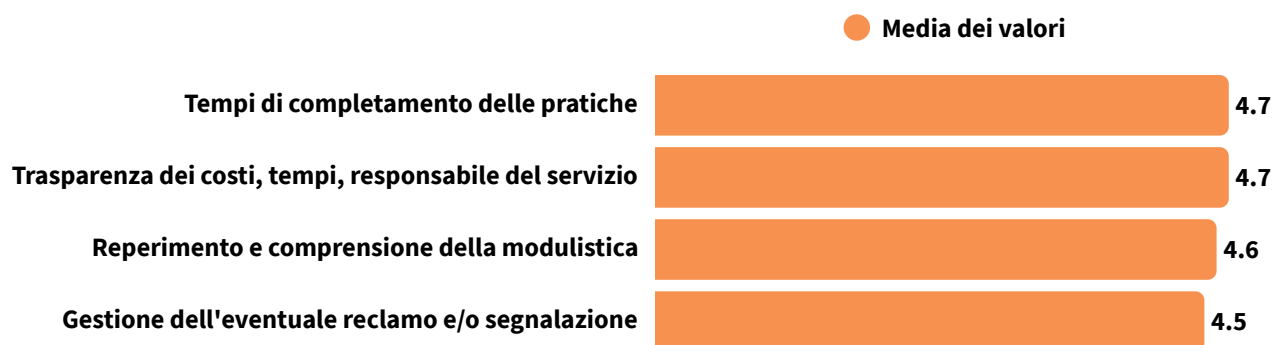
voti espressi da 1 a 5



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



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



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

Qualità dei servizi

Media Aggregata degli indicatori chiave (Scala 1-5)

Cortesìa e competenza del personale	4.9
Chiarezza delle informazioni ricevute	4.8
Tempi di completamento pratiche	4.7
Trasparenza dei costi, tempi, servizio	4.7
Modulistica, reperimento e comprensione	4.6
Orari di apertura	4.5
Gestione del Reclamo/segnalazione	4.5
Tempi di attesa	4.4
Adeguatezza dei locali e riservatezza	3.6
Accessibilità e facilità di raggiungimento	3.6



Eccellenza nel Rapporto Umano

Cortesìa 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.

Cittadinanza digitale

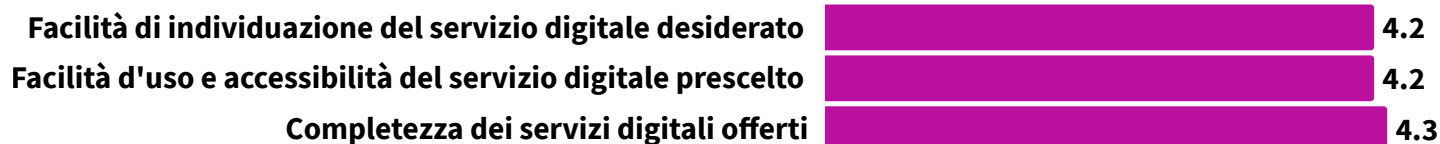


Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati

servizi digitali

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori

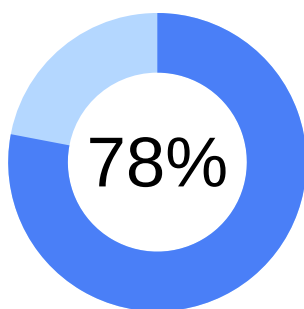


L'utenza è soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti, con voto medio superiore a 4 su 5

Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

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

si



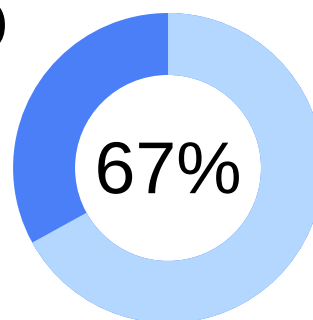
Il 78% dell'utenza intervistata ha un'identità o un domicilio digitale



Questo indicatore è significativo nello sviluppo della digitalizzazione

Hai difficoltà con l'utilizzo dei Servizi digitali ?

no



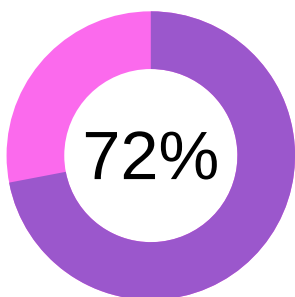
il 67% dell'utenza intervistata dichiara di non avere difficoltà con i servizi digitali



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

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

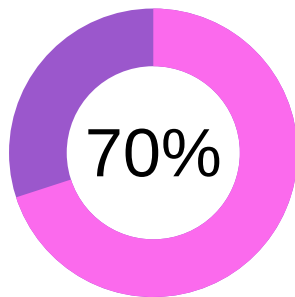
no



il **72%** 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) ?

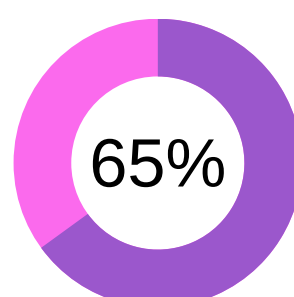
si



il **70%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

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

Una larga maggioranza dell'utenza intervistata è dotata di domicilio digitale, non ha difficoltà a fruire dei servizi digitali in genere, e conosce la piattaforma IO.

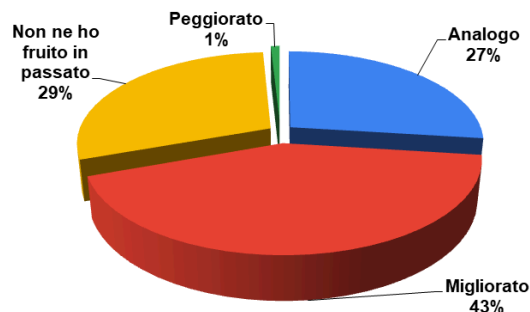
La piattaforma delle notifiche digitali SEND ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono ancora poco conosciuti all'utenza.

Miglioramento e Benchmark



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

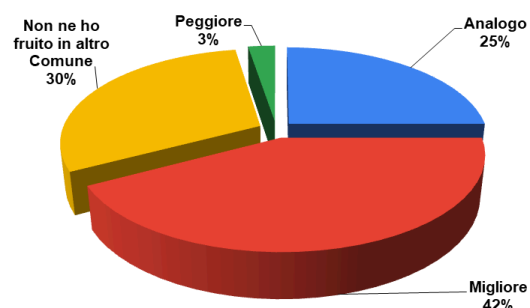
Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente esso sia



Il 43% 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 42% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune

L'utenza che ha potuto effettuare il confronto, ritiene che il servizio sia "Migliorato" rispetto al passato e "Migliore" rispetto all'analogo fruito in altri comuni.

CONCLUSIONI



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.

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.

Identità digitale e facilità di utilizzo: l'utenza dimostra di avere gli strumenti necessari per proseguire nella transizione digitale.

Canale App IO: L'App IO è già ampiamente conosciuta e utilizzata

Punti di Debolezza

Infrastrutture Fisiche: La criticità maggiore risiede negli spazi e locali, spesso giudicati inadeguati o carenti in termini di riservatezza.

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

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").

Scarsa conoscenza del servizio DIGIPASS: Il facilitatore digitale attivo anche a Corciano non sembra essere ancora molto conosciuto.

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

