

Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2025

L'Esperienza del Cittadino

Risultati dell'indagine di Soddisfazione

COMMERCIO
Polizia
Amministrativa



8 settembre
8 ottobre
2025

9° edizione

Area: PERSONALE E SVILUPPO DEL TERRITORIO

Servizio: COMMERCIO, POLIZIA AMMINISTRATIVA

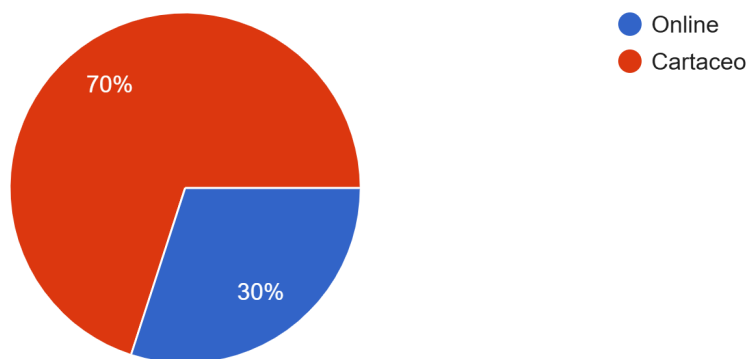
ubicazione: Corso Cardinale Rotelli, 21 Corciano centro storico

Questionari compilati

10

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Lo sportello al pubblico del Servizio di Commercio e Polizia amministrativa ha raccolto 7 questionari cartacei e 3 online.



Commercio e Polizia Amministrativa

L'ufficio si occupa di licenze commerciali, autorizzazioni per attività economiche, regolamentazione degli esercizi pubblici e polizia amministrativa, ha raccolto 10 questionari (3% del totale).

Il dato va letto alla luce della gestione associata con il SUAPE (Edilizia - Urbanistica): la maggior parte degli utenti, infatti, utilizza il portale telematico SUAPE 2.0 per le proprie pratiche. Le persone che si recano fisicamente presso gli uffici rappresentano ormai solo una piccola parte, costituita da chi deve sbrigare procedure che non possono essere gestite online

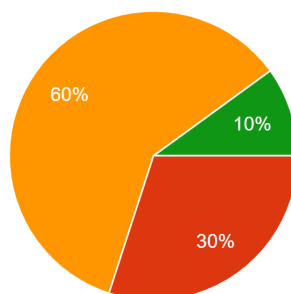


Analisi dei risultati

Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età

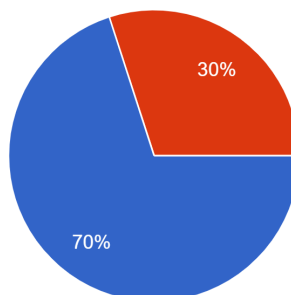


- Fino a 30 anni
- Tra 31 e 45 anni
- Tra 46 e 60 anni
- Oltre 60 anni

L'età media dell'utenza è di circa **49,7 anni**

Si nota una netta prevalenza della fascia comprese tra 46-60

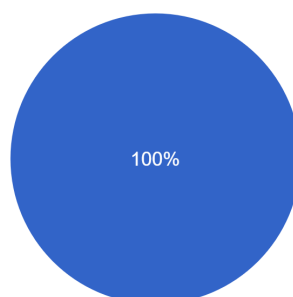
Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è al **70%** maschile

Nazionalità

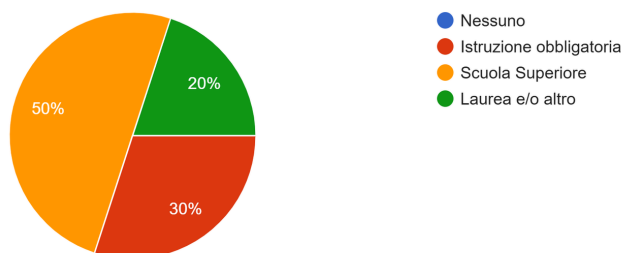


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è esclusivamente di nazionalità italiana

Il tipo di utenza

Titolo di studio



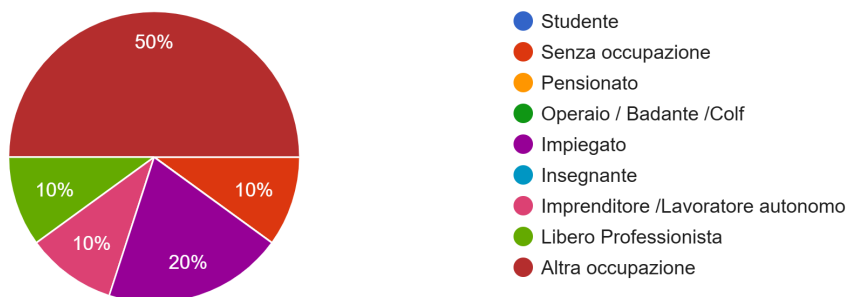
L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio/ alto con una prevalenza di diplomati (50%) e un 30% con laurea

Professione



L'utenza prevalente del servizio non ha specificato la professione (Altra occupazione 50%) seguita da 20% libero professionista o lavoratore autonomo e 20% impiegati

12.5 Professione
10 risposte



identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **49,7** anni (più alta rispetto ai 48 della scorsa rilevazione)
- Di sesso **maschile**
- Nazionalità **italiana**
- Cultura **medio alta**
- Professionalità **Non specificata (Altra occupazione)**



Qualità dei servizi



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

voti espressi da 1 a 5

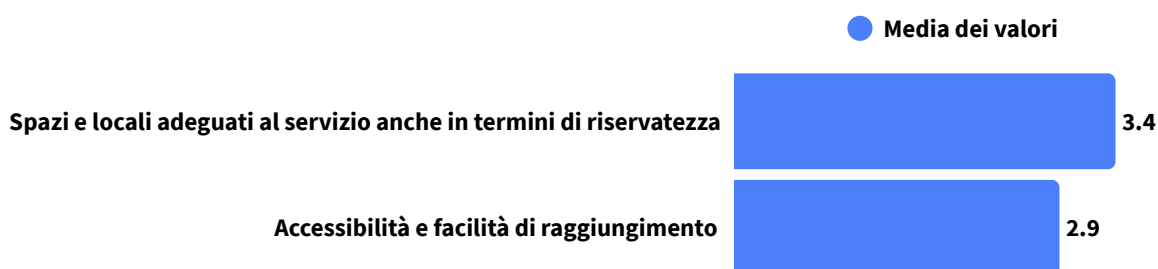


L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale riportando il massimo voto 5



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

voti espressi da 1 a 5



Gli spazi del servizio non soddisfano appieno l'utenza riportando una media del 3.4 su 5. La valutazione scende sotto al 3 su 5 in relazione ad accessibilità

Qualità dei servizi



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

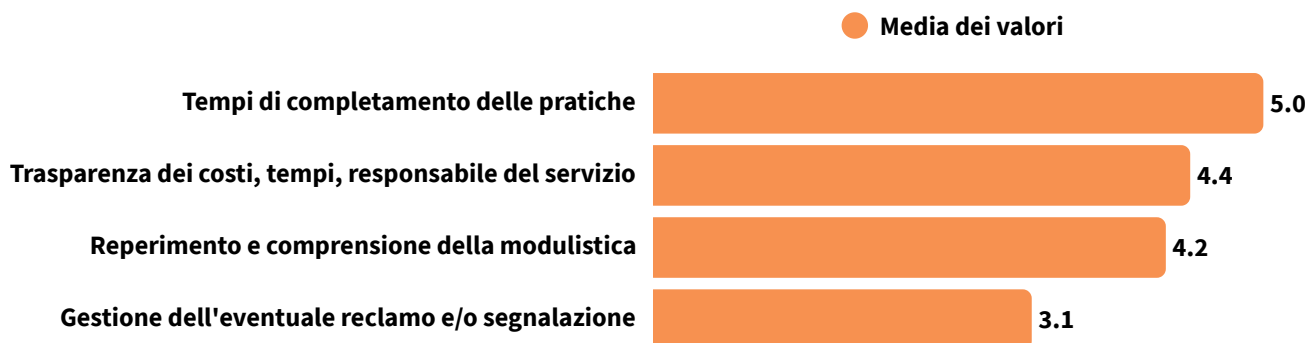
voti espressi da 1 a 5



L'utenza non è soddisfatta degli orari, con un giudizio inferiore al 3 su 5. Giudica invece positivamente la facilità di accesso e tempi di attesa 4.7



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



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e modulistica, con voti dal 4 al 5. Un po' meno soddisfatta della gestione del reclamo con voto 3 su 5

Qualità dei servizi

Media Aggregata degli indicatori chiave (Scala 1-5)



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.



Locali, riservatezza, reclamo

Livello intermedio di giudizio

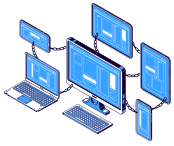


Criticità negli orari e accessibilità

Gli orari e l'accessibilità del servizio hanno riportato la valutazione più bassa

Cittadinanza digitale

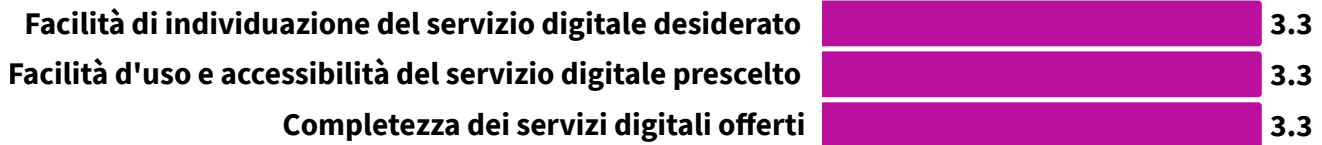
servizi digitali



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

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori

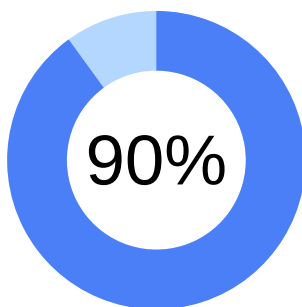


L'utenza giudica leggermente sopra la media con 3.3 su 5 i servizi digitali comunali

Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

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

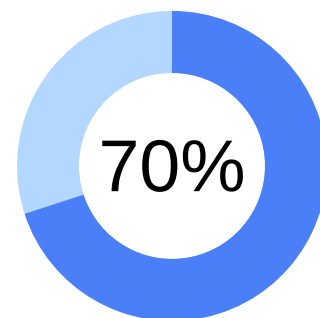
si



Con il **90%** di risposte affermative sul possesso di identità o domicilio digitale, si può affermare che l'utenza del servizio è digitalizzata

Hai difficoltà con l'utilizzo dei Servizi digitali ?

si



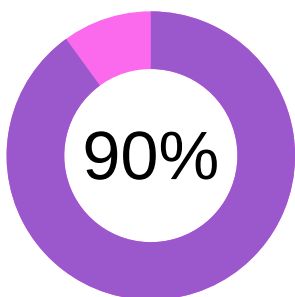
Tuttavia il **70%** dell'utenza intervistata dichiara di avere difficoltà con i servizi digitali



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

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

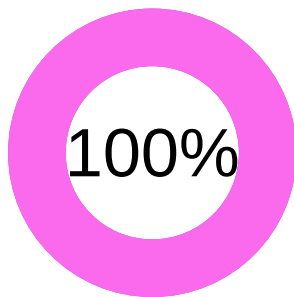
no



il **90%** 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) ?

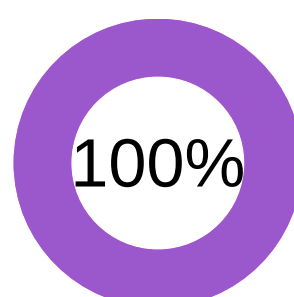
si



il **100%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

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

no



Il **100%** degli utenti intervistati non conoscono Digipass

in sintesi

La quasi totalità dell'utenza intervistata è dotata di identità o domicilio digitale ma dichiara di avere difficoltà a fruire dei servizi digitali in genere.

Ampiamente diffusa la conoscenza della piattaforma IO.

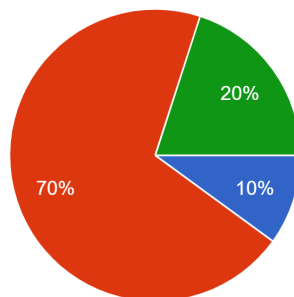
Scarsamente conosciuta la piattaforma delle notifiche digitali SEND ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono ancora sconosciuti all'utenza.

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

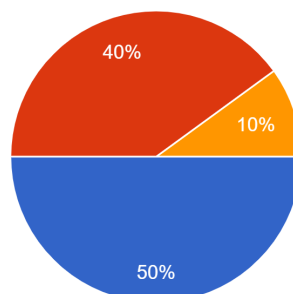


- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 70% 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



- Non ne ho fruito in altro Comune
- Migliore
- Peggiorato
- Analogo

Il 40% 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 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 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

Orari del servizio: non soddisfano l'utenza ottenendo il punteggio più basso.

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

Conoscenza Digitale (SEND): Nonostante l'alfabetizzazione generale, l'utenza dichiara di avere difficoltà con i servizi digitali e 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 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

