

Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



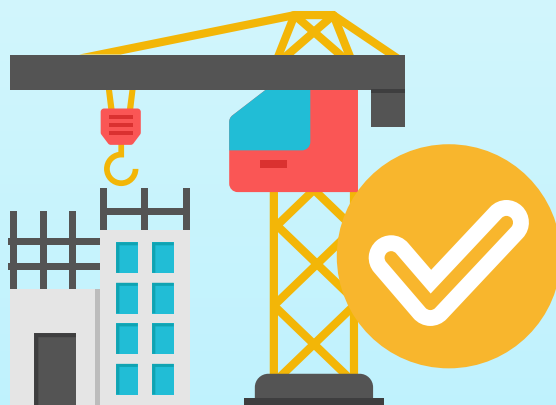
**CUSTOMER
SATISFACTION**

2025

L'Esperienza del Cittadino

Risultati dell'indagine di Soddisfazione

**EDILIZIA
Urbanistica**



**8 settembre
8 ottobre
2025**

9° edizione

Area: Urbanistica, Edilizia privata, SUAPE

Servizio: Edilizia privata

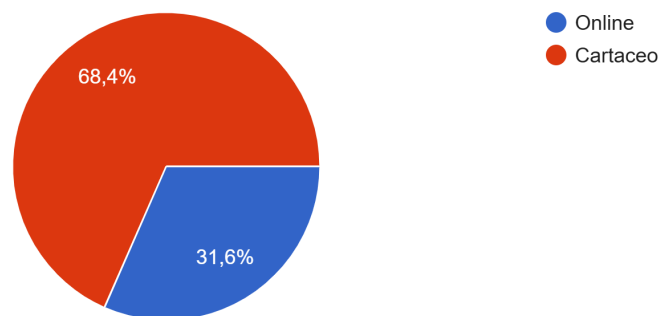
ubicazione: Corso Cardinale Rotelli, 21 Corciano centro storico

Questionari compilati

19

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Lo sportello al pubblico di Edilizia privata ha raccolto raccolto **19** questionari di cui 13 cartacei (corrispondenti al 68%) e 6 questionari online (corrispondenti al 32%).



Edilizia-Urbanistica

Il servizio 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).

Il servizio, insieme al Commercio rientra 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.

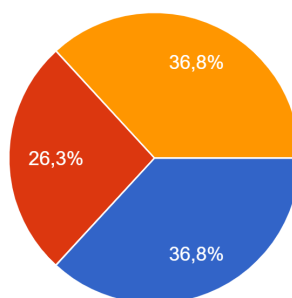


Analisi dei risultati

Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

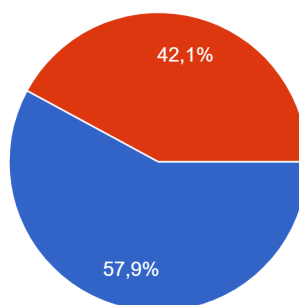
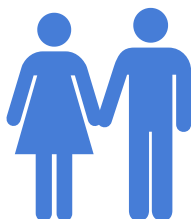
Età



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

Il servizio ha il 37% di utenza giovane che si bilancia con la fascia più matura, portando l'età media a circa **38 anni**

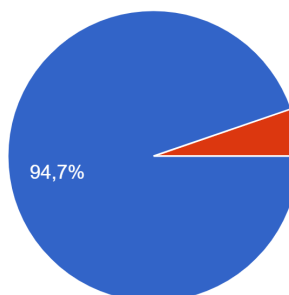
Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è al **58%** maschile

Nazionalità

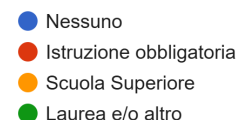
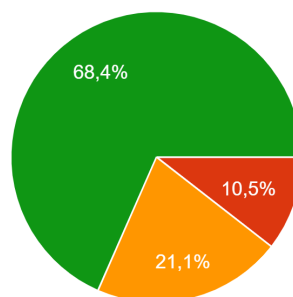


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è quasi esclusivamente di nazionalità italiana

Il tipo di utenza

Titolo di studio

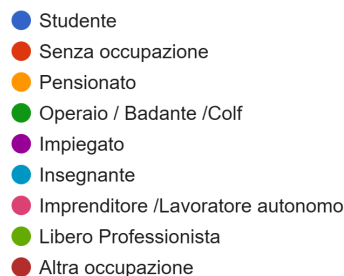
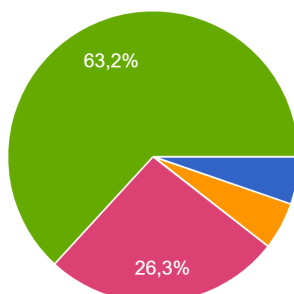


L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **alto** con una prevalenza di laureati (**68%**)

Professione



L'utenza del servizio è costituita al **63%** dalla categoria **Libero professionista**, seguita al **26%** da imprenditore .



identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **38 anni** (molto più giovane rispetto ai 50 della scorsa rilevazione)
- Di sesso **maschile**
- Nazionalità **italiana**
- Cultura **alta** (si è alzato il grado di istruzione rispetto alla scorsa rilevazione)
- Professionalità **Libero professionista**



Qualità dei servizi



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

voti espressi da 1 a 5

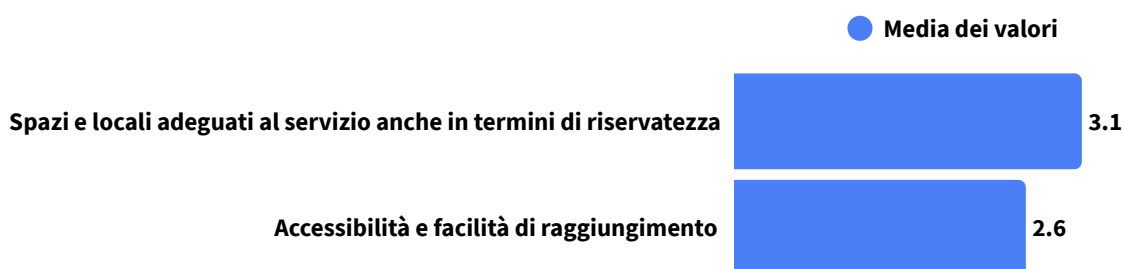


L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale con voto medio molto vicino al massimo



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 3.1 su 5. La valutazione scende a 2.6 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**

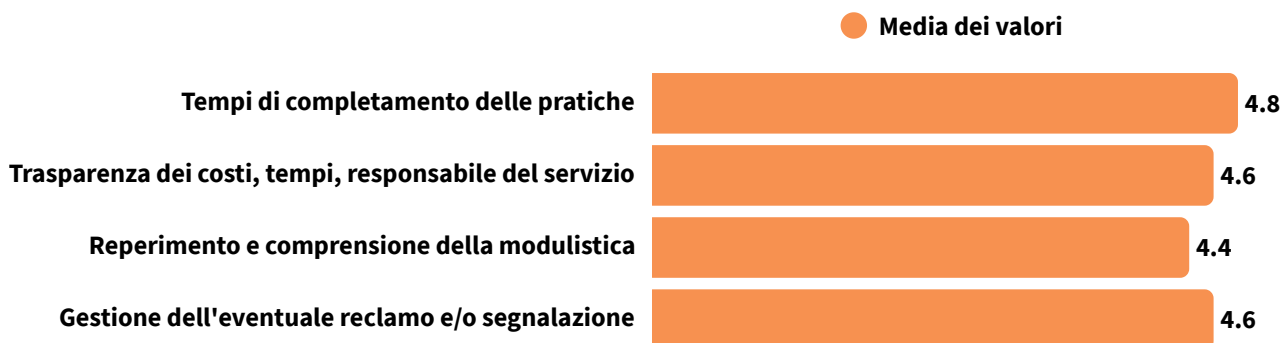
voti espressi da 1 a 5



L'utenza è soddisfatta degli orari, con un giudizio superiore al 4 su 5. Giudica positivamente anche la facilità di accesso e tempi di attesa con voto 4.3



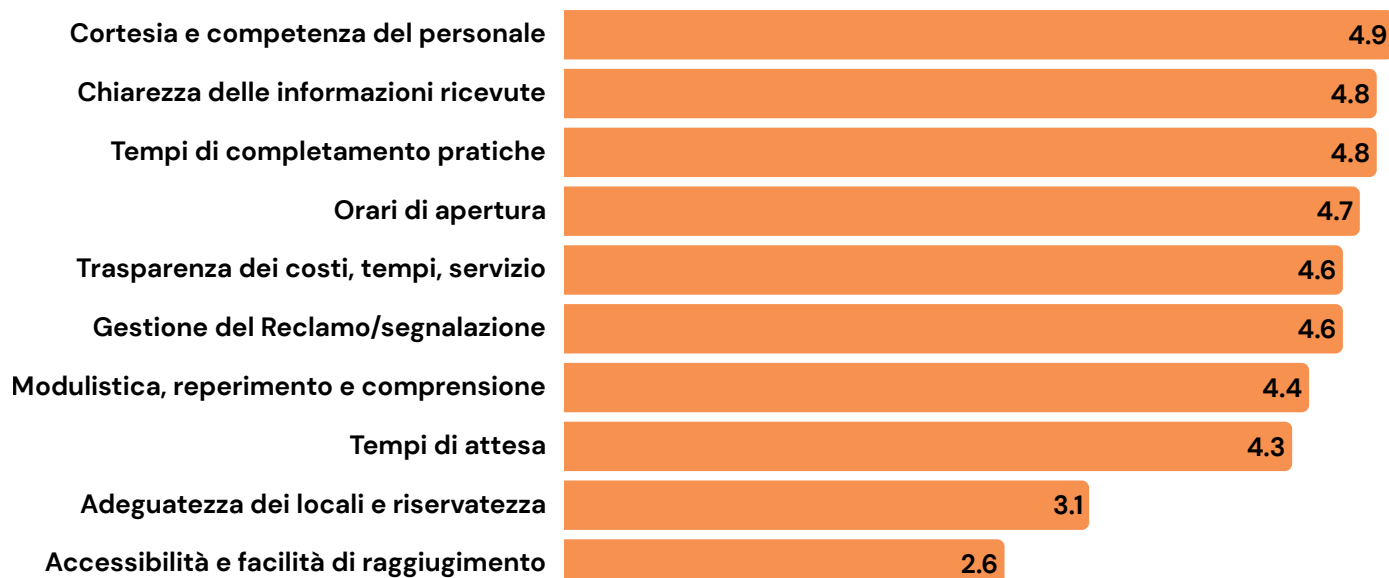
Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **tempistica, trasparenza, modulistica, reclamo**



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e modulistica, con voti superiori al 4 al 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.



Criticità degli spazi e accessibilità

Gli spazi del servizio e la loro accessibilità hanno riportato la valutazione più bassa

Cittadinanza digitale

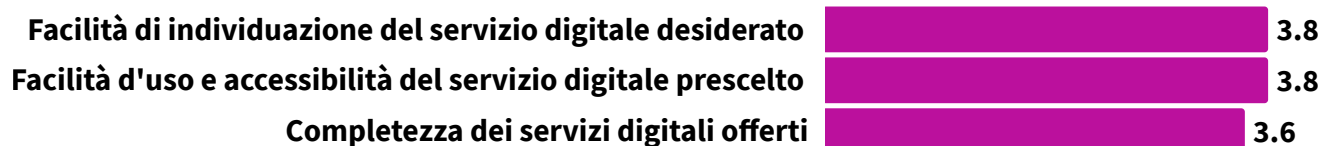
servizi digitali



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

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori

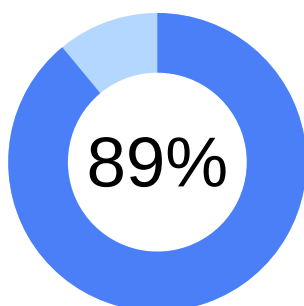


L'utenza giudica con voto intermedio di 3.8 su 5 i servizi digitali offerti

Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

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

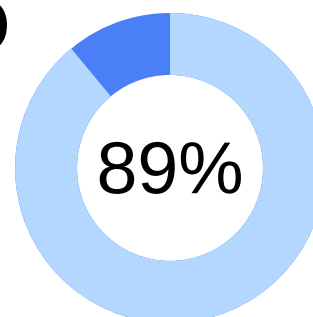
si



Con il 89% 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 ?

no



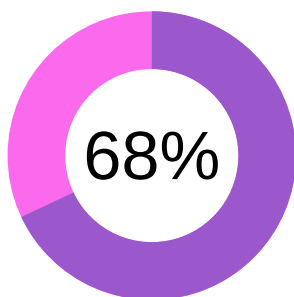
La stessa percentuale 89% di utenza intervistata dichiara di non avere difficoltà con i servizi digitali



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

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

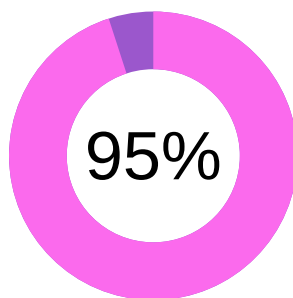
no



il **68%** 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) ?

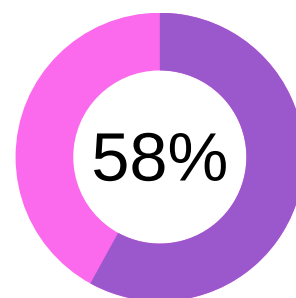
si



il **95%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

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

no



Il **58%** degli utenti intervistati non conoscono Digipass

in sintesi

La quasi totalità dell'utenza intervistata è dotata di identità o domicilio digitale e dichiara di non avere difficoltà nella fruizione dei servizi digitali in genere.

I dati rispecchiano la caratteristica del servizio, accessibile quasi esclusivamente da piattaforma digitale SUAPE.

Ampiamente diffusa la conoscenza della piattaforma IO.

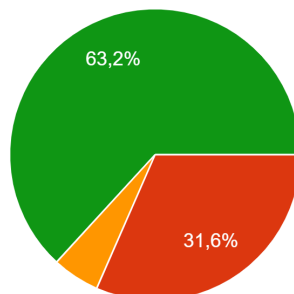
Scarsamente conosciuta la piattaforma delle notifiche digitali SEND ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono sconosciuti al 58% dell'utenza.

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

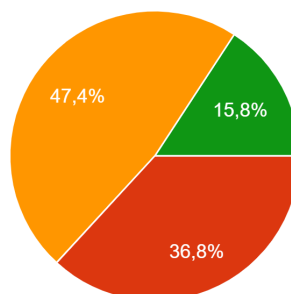


- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 63% dell'utenza trova il servizio **invariato** 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
- Peggioro
- Analogo

Il 47% dell'utenza trova il servizio **peggiore** rispetto all'analogo in altro comune, per il 37 % è invece migliore

L'utenza che ha potuto effettuare il confronto, ritiene che il servizio sia "analogo" rispetto al passato e "peggiore" 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.

Efficienza Operativa: I tempi di completamento delle pratiche e gli orari del servizio ricevono valutazioni elevate, suggerendo un'organizzazione interna efficace.

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

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

Punti di Debolezza

Adeguatezza, Logistica e Accessibilità: Gli spazi, 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 conoscere scarsamente la piattaforma SEND (Servizio Notifiche Digitali)

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

Benchmarking: Una vasta parte dell'utenza ritiene che i servizi siano rimasti invariati nel tempo e peggiori nel confronto con altri comuni.

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

