

Rilevazione della  
soddisfazione  
degli utenti  
dei servizi comunali



**CUSTOMER  
SATISFACTION**

**2025**

## L'Esperienza del Cittadino

Risultati dell'indagine di Soddisfazione

**POLIZIA  
Locale**



**8 settembre  
8 ottobre  
2025**

**9° edizione**

**Area:** Vigilanza

**Servizio:** Polizia locale

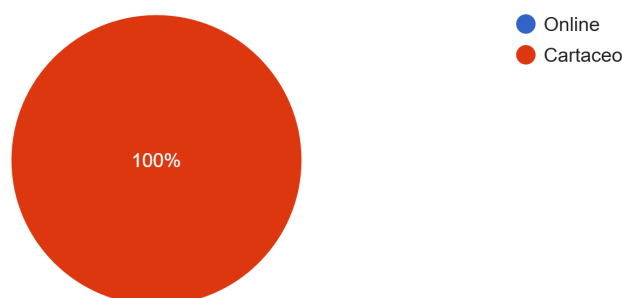
**ubicazione:** Via Aldo Moro, 130 San Mariano Corciano

## Questionari compilati

53

Rilevazione da  
Sportello al pubblico

Il Servizio di Polizia locale ha raccolto **53** questionari tutti in formato cartaceo



### Polizia Locale

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

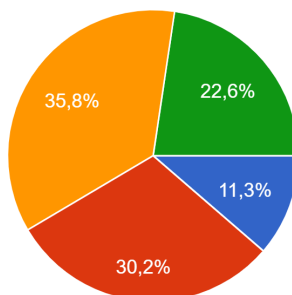


# Analisi dei risultati

## Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

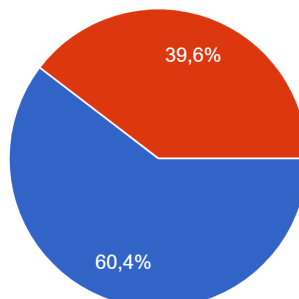
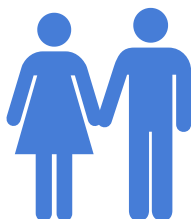
### Età



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

Il servizio ha il **36%** di utenza matura tra 46 e 60 anni e 30% di fascia tra 31 e 45 che si bilanciano con le altre fasce, portando l'età media a circa **48 anni**

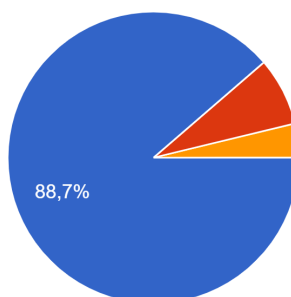
### Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è al **60%** maschile

### Nazionalità

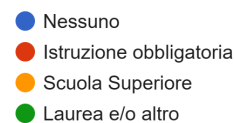
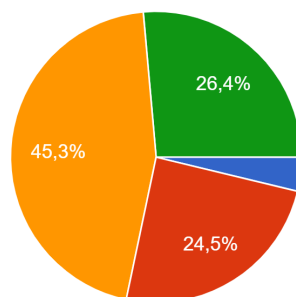


- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è per **89%** di nazionalità **italiana**

# Il tipo di utenza

## Titolo di studio

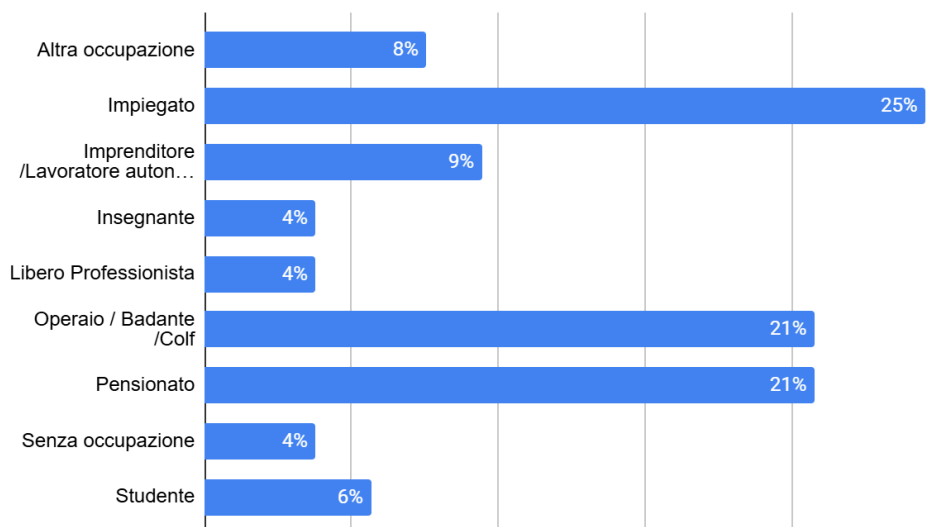


L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **medio/alto** con una prevalenza di diplomati (**45%**) ed il 26% di laureati

## Professione



L'utenza del servizio è costituita al **25%** dalla categoria **impiegato**, seguita con stessa percentuale al 21% da pensionato e Operaio/badante/colf



# identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **48 anni** (molto più giovane rispetto ai 54 della scorsa rilevazione)
- Di sesso **maschile**
- Nazionalità **italiana**
- Cultura **medio/alta** ( si è alzato il grado di istruzione rispetto alla scorsa rilevazione)
- Professionalità **impiegato**



# Qualità dei servizi



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

voti espressi da 1 a 5

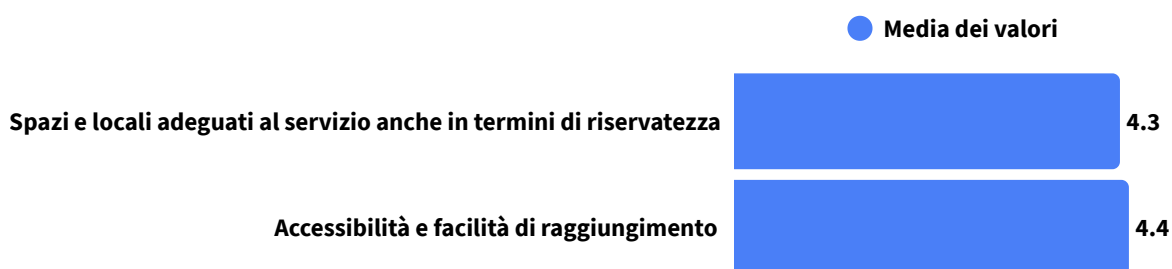


L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale con voto medio molto vicino al massimo



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

voti espressi da 1 a 5



Gli spazi del servizio soddisfano l'utenza riportando una media del 4.4 su 5

# Qualità dei servizi



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

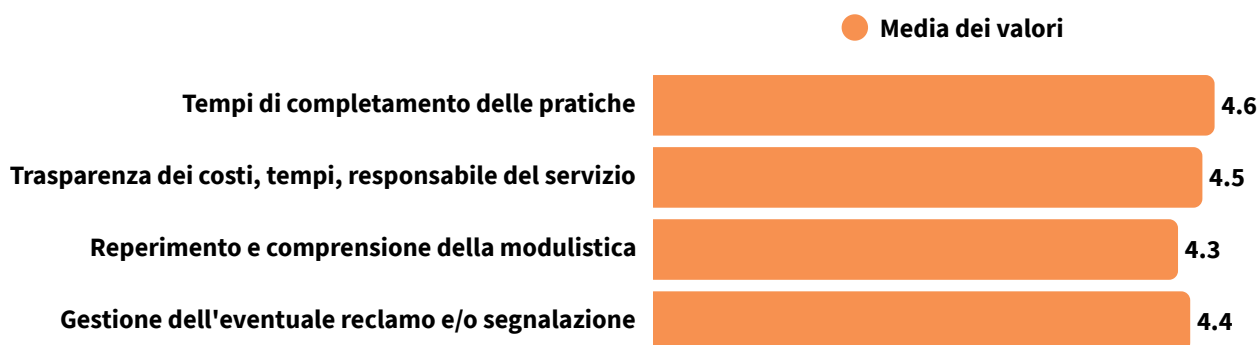
voti espressi da 1 a 5



L'utenza è soddisfatta degli orari, della facilità di accesso e tempi di attesa con un giudizio molto alto (4.9 su 5)



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)

Orari di apertura	4.9
Cortesia e competenza del personale	4.8
Chiarezza delle informazioni ricevute	4.7
Tempi di attesa	4.7
Tempi di completamento pratiche	4.6
Trasparenza dei costi, tempi, servizio	4.5
Accessibilità e facilità di raggiungimento	4.4
Gestione del Reclamo/segnalazione	4.4
Modulistica, reperimento e comprensione	4.3
Adeguatezza dei locali e riservatezza	4.3



### 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.

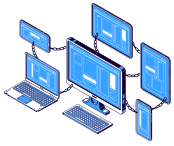


### Spazi e accessibilità

Gli spazi del servizio e la loro accessibilità hanno riportato un'ottima valutazione

# Cittadinanza digitale

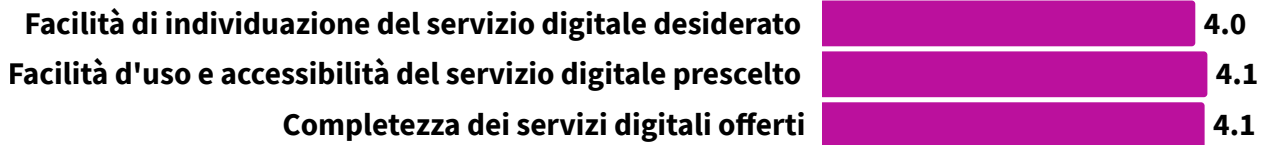
## servizi digitali



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

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori

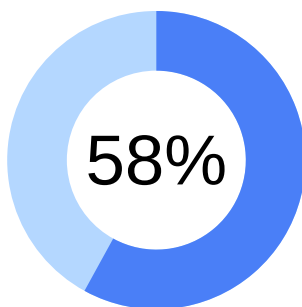


L'utenza giudica con voto alto di 4 su 5 i servizi digitali offerti

## Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

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

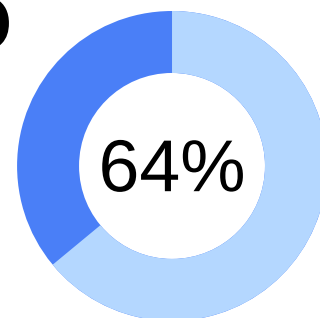
si



Con il **58%** di risposte affermative sul possesso di identità o domicilio digitale, si può affermare che l'utenza del servizio è parzialmente digitalizzata

Hai difficoltà con l'utilizzo dei Servizi digitali ?

no



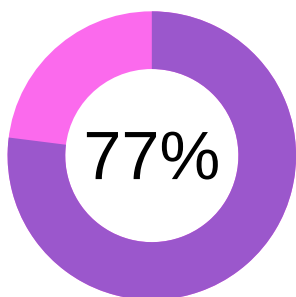
il **64%** di utenza intervistata dichiara di non avere difficoltà con i servizi digitali



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

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

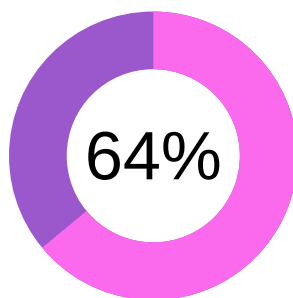
**no**



il **77%** 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) ?

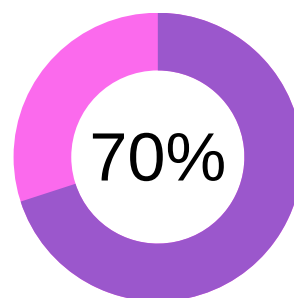
**si**



il **64%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

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

**no**



Il **70%** degli utenti intervistati non conoscono Digipass

## in sintesi

Poco più della metà (58%) dell'utenza intervistata è dotata di identità o domicilio digitale e dichiara di non avere difficoltà nella fruizione dei servizi digitali in genere.

Ampiamente diffusa la conoscenza della piattaforma IO (64%).

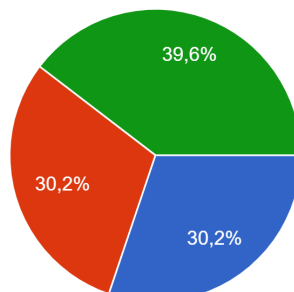
Scarsamente conosciuta la piattaforma delle notifiche digitali SEND ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono sconosciuti al 70% dell'utenza.

# 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

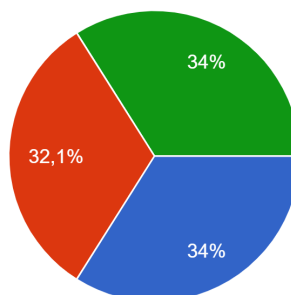


- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 39.6% 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

Per il **34** % dell'utenza il servizio è **analogo** ad altri comuni. Per il 32% è migliore

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

**Adeguatezza, Logistica e Accessibilità:** Gli spazi, l'accessibilità e la facilità di raggiungimento delle sedi fisiche sono graditi all'utenza.

**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

**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 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](mailto:urp@comune.corciano.pg.it)

