

Rilevazione della  
soddisfazione  
degli utenti  
dei servizi comunali



**CUSTOMER  
SATISFACTION**

**2025**

**L'Esperienza del Cittadino**

**Risultati dell'indagine di Soddisfazione**

**PROTOCOLLO  
URP**



**8 settembre  
8 ottobre  
2025**

**9° edizione**

**Area:** Amministrativa

**Servizio:** Protocollo - Urp

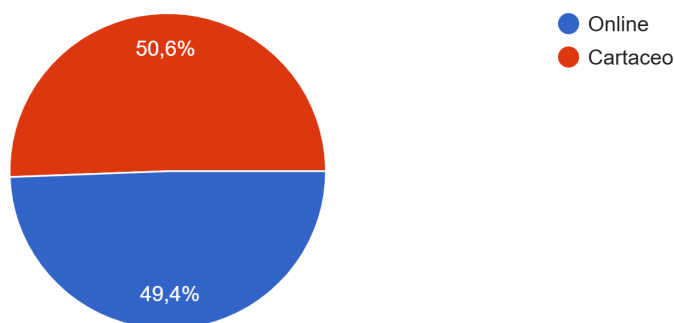
**ubicazione:** Corso Cardinale Rotelli, 21 Corciano centro

## Questionari compilati

86

Rilevazione da  
Sportello al pubblico

Il Servizio di Protocollo-Urp ha raccolto **86** questionari, di cui 44 sono cartacei (corrispondenti al 51%) e 42 compilati on-line (per il 49%).



### Protocollo-URP

L'Ufficio Protocollo e Relazioni con il Pubblico (86 questionari pari al 26% del totale ) gestisce la registrazione dei documenti in entrata e uscita dell'ente, il deposito degli atti presso la casa comunale e rappresenta il primo punto di contatto per informazioni generali sui servizi comunali e comunicazione. Ha un'affluenza media ma significativa, dimostrando la sua importanza nell'erogazione di servizi essenziali ai cittadini.

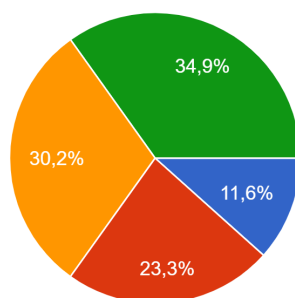


# Analisi dei risultati

## Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

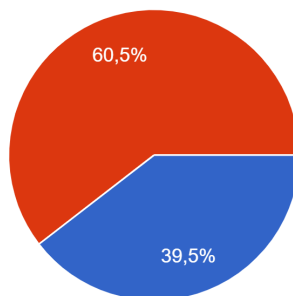
### Età



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

Il servizio ha il **35%** di utenza matura ultrasessantenne e 30% di fascia tra 46 e 60 che si bilanciano con le altre fasce, portando l'età media a circa **50 anni**

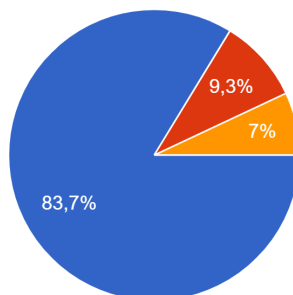
### Sesso



- Maschio
- Femmina

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

### Nazionalità

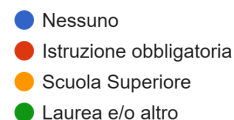
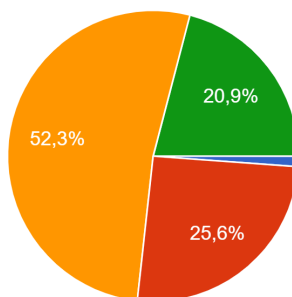


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è per **84%** di nazionalità **italiana**

# Il tipo di utenza

## Titolo di studio

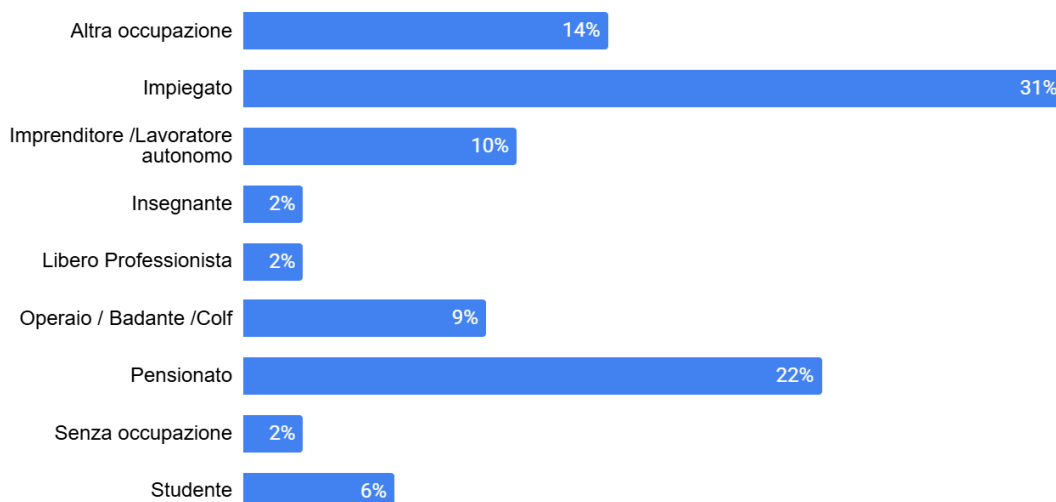


L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **medio/alto** con una prevalenza di diplomati (**52%**) ed il 20% di laureati

## Professione



L'utenza del servizio è varia ed in prevalenza costituita al **31%** dalla categoria **impiegato**, seguita con percentuale al 22% da pensionato



# identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **50 anni** (invariata dalla scorsa rilevazione)
- Di sesso **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

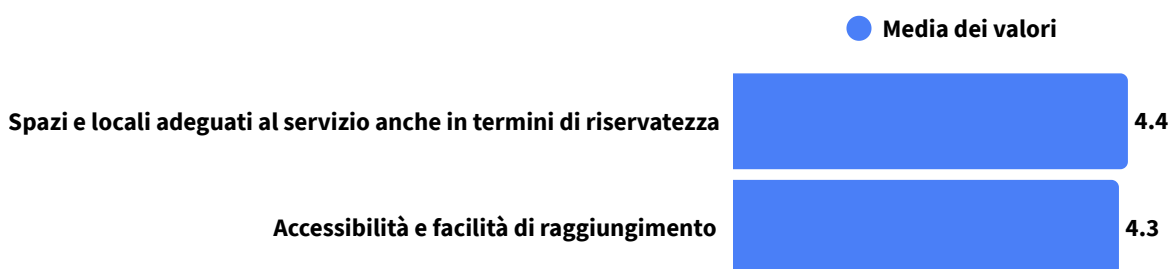


L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale con voto medio molto vicino al massimo



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

● Media dei valori



L'utenza è soddisfatta degli orari, della facilità di accesso e tempi di attesa con un giudizio molto alto (4.7 su 5)



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, con voti superiori al 4 su 5.

# Qualità dei servizi

## Media Aggregata degli indicatori chiave (Scala 1-5)

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



### 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.



### 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

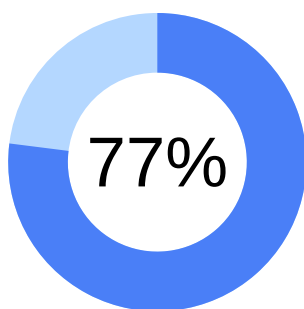


L'utenza giudica con voto alto di 4 su 5 i servizi digitali offerti

## Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

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

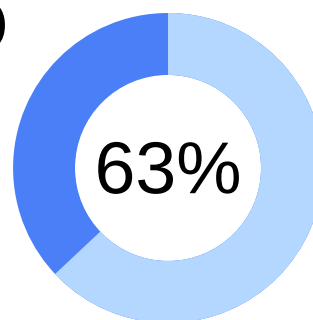
si



Con il **77%** di risposte affermative sul possesso di identità o domicilio digitale, si può affermare che l'utenza del servizio è ampiamente digitalizzata

Hai difficoltà con l'utilizzo dei Servizi digitali ?

no



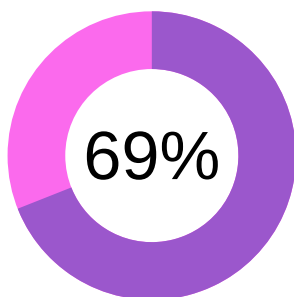
il **63%** di utenza intervistata dichiara di non avere difficoltà con i servizi digitali



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

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

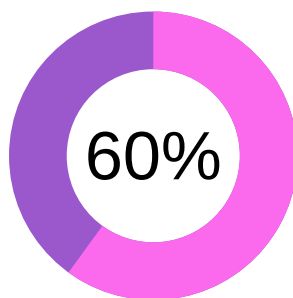
**no**



il **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) ?

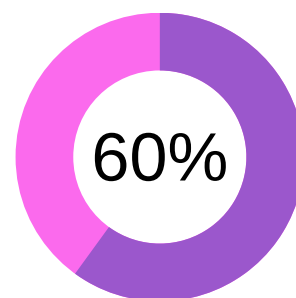
**si**



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

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

**no**



Il **60%** degli utenti intervistati non conoscono Digipass

## in sintesi

il 77% 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 (60%).

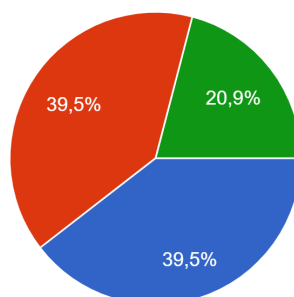
Scarsamente conosciuta la piattaforma delle notifiche digitali SEND ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono sconosciuti al 60% dell'utenza.

# 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

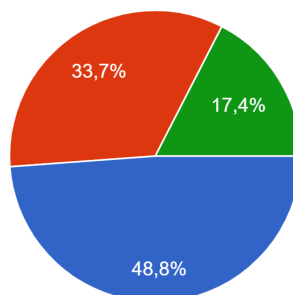


- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 39.5% 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
- Peggioro
- Analogo

Per il **34** % dell'utenza il servizio è **migliore** che in altri comuni.

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

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

## 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.

# 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)

