

Rilevazione della  
soddisfazione  
degli utenti  
dei servizi comunali



**CUSTOMER  
SATISFACTION**

**2025**

**L'Esperienza del Cittadino**

**Risultati dell'indagine di Soddisfazione**

**TRIBUTI**  
**Sportello TARI**  
Esterno



**8 settembre**  
**8 ottobre**  
**2025**

**9° edizione**

**Area: ECONOMICO-FINANZIARIA**

**Servizio: ESTERNO - Tributi - Sportello TARI**

**ubicazione: Via Gramsci, Galleria - Ellera di Corciano**

# Questionari compilati

15

Rilevazione da  
Sportello al pubblico

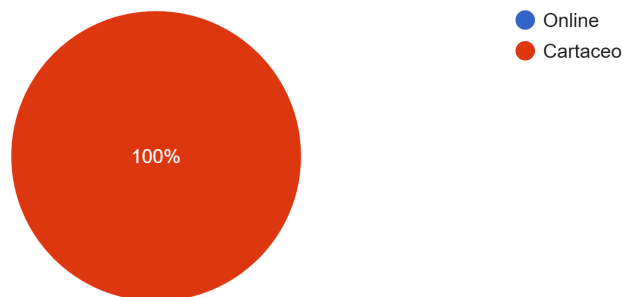
## Dati generali

### Tributi - Sportello TARI

L'Area Economico Finanziaria ha esternalizzato la gestione della TARI (Tassa sui rifiuti) ed il relativo Servizio di Sportello al pubblico, con affidamento a Gesenu Spa.

E' stato chiesto agli addetti allo sportello di somministrare, laddove possibile, il questionario agli utenti, nello stesso periodo di rilevazione degli altri uffici comunali.

Il servizio ha raccolto 15 questionari cartacei pari al 12% della rilevazione dei servizi esternalizzati



### Indagine extra

Essendo un servizio affidato all'esterno, sono di seguito riportati i risultati conseguiti dal sondaggio, che sono comunque validi ai fini della valutazione di qualità (limitatamente all'attività di sportello) del servizio stesso ma non sono computati nel riepilogo generale dell'indagine.

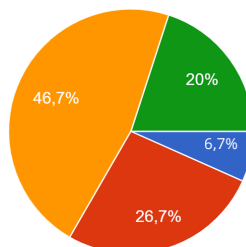


# Analisi dei risultati

## Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

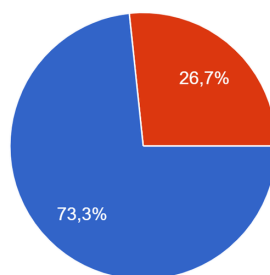
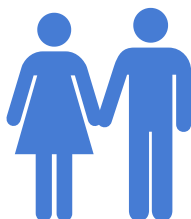
### Età



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

Il servizio ha il 47% di utenza nella fascia 46-60 anni, 27% 31-45 anni, il 20% ultrasessantenne, solo il 6,7% è al di sotto dei 30 anni. L'età media è di circa **50 anni**

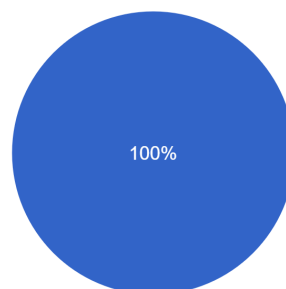
### Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso maschile (73%)

### Nazionalità

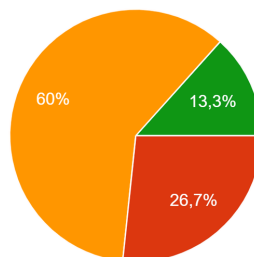


- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è per il **100%** di nazionalità **italiana**

# Il tipo di utenza

## Titolo di studio



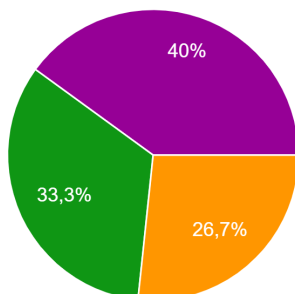
- Nessuno
- Istruzione obbligatoria
- Scuola Superiore
- Laurea e/o altro

L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **medio** con una prevalenza di diplomati (**60%**), il 13% di laureati ed il 27% di istruzione obbligatoria.

## Professione



L'utenza del servizio è in prevalenza costituita al **40%** dalla categoria **Impiegato**, seguita con il 33% da Operaio/Badante/Colf ed il 27% da Pensionato



- Studente
- Senza occupazione
- Pensionato
- Operaio / Badante / Colf
- Impiegato
- Insegnante
- Imprenditore /Lavoratore autonomo
- Libero Professionista
- Altra occupazione

# identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **50** anni
- Di sesso **maschile**
- Nazionalità **italiana**
- Cultura **media**
- Professionalità **Impiegato**



# Qualità dei servizi



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

voti espressi da 1 a 5

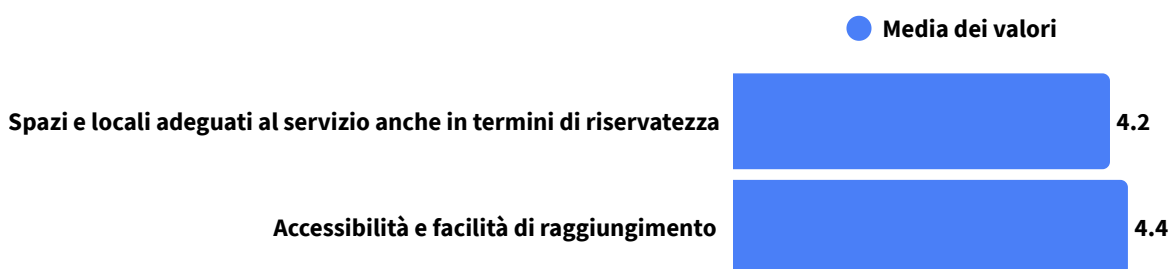


L'utenza è pienamente soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale con voto di 4.5 su 5



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

voti espressi da 1 a 5



Gli spazi del servizio soddisfano l'utenza riportando una media del 4.2 su 5 e 4.4 relativamente all'accessibilità

# Qualità dei servizi



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

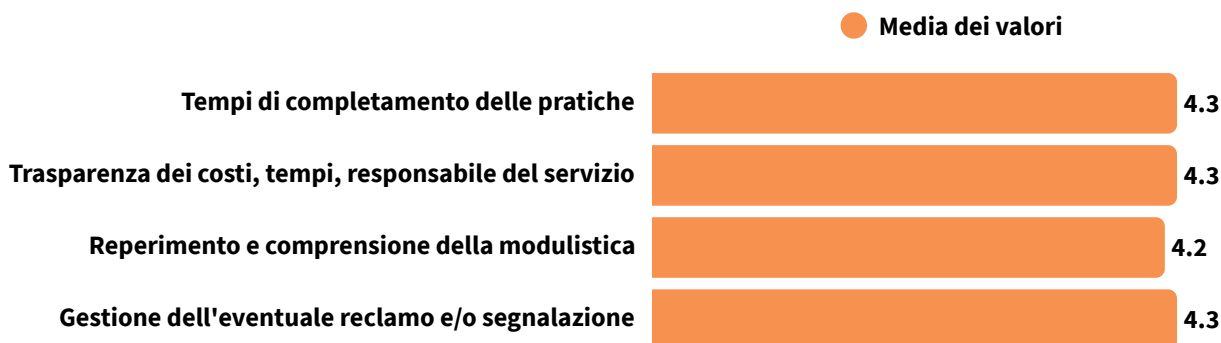
voti espressi da 1 a 5



L'utenza è relativamente soddisfatta degli orari, con un voto di 3.7, apprezza maggiormente la facilità di accesso e tempi di attesa con voto 4.3 su 5



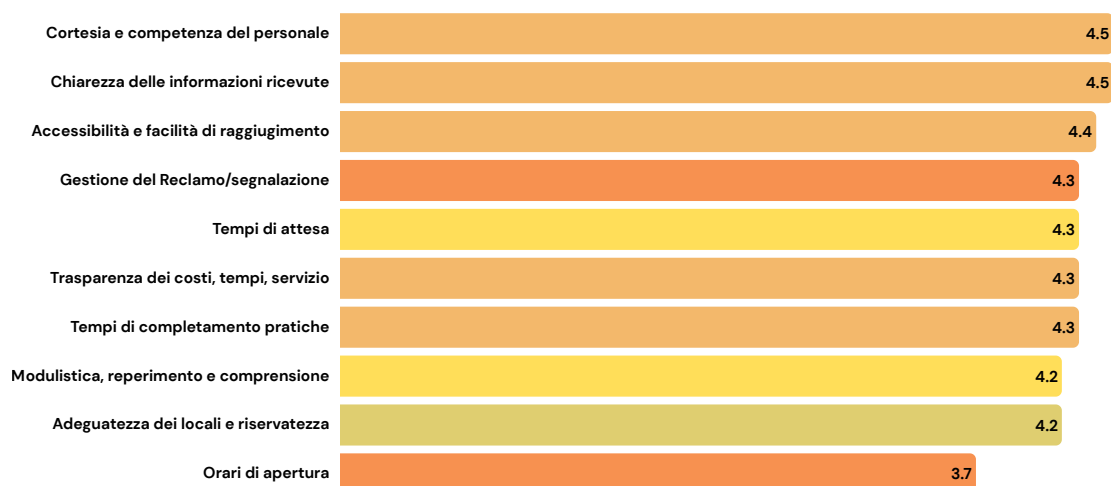
Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **tempistica, trasparenza, modulistica, reclamo**



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e modulistica, con voti intorno al 4.3 su 5.

# Qualità dei servizi

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



La Cortesia e competenza del personale e la chiarezza delle informazioni ricevute rappresentano il punto di maggiore soddisfazione per l'utenza con un voto di 4.5 su 5. Il giudizio sulla qualità dei servizi è espresso con votazioni pressoché simili, sotto tutti gli aspetti indagati, con una media tra il 4.3 ed il 3.7 su 5. La valutazione più bassa del 3.7 riguarda gli orari del servizio.

# Cittadinanza digitale

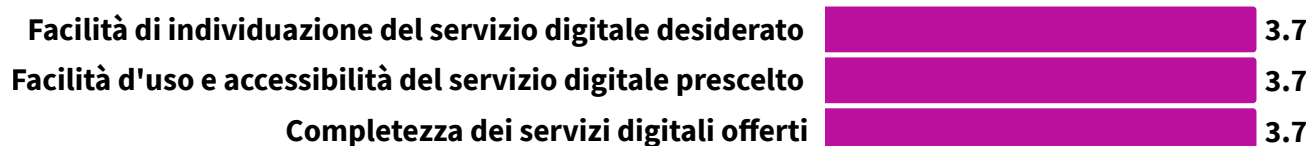
## servizi digitali



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

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori

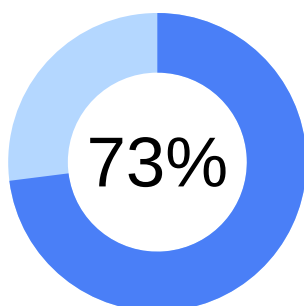


L'utenza giudica con voto medio di circa 3.7 su 5 i servizi digitali offerti

## Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

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

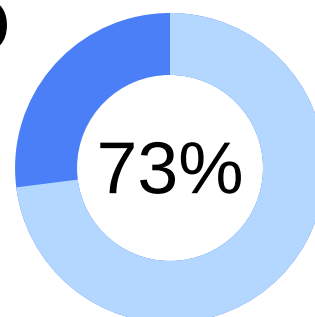
si



Con il **73%** 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



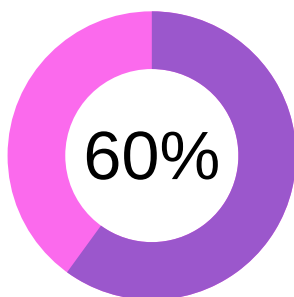
il **73%** di utenza intervistata dichiara di non avere difficoltà con i servizi digitali



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

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

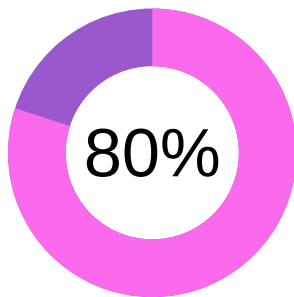
**no**



il **60%** 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) ?

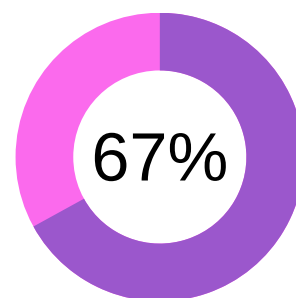
**si**



l' **80%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

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

**no**



Il **67%** degli utenti intervistati non conoscono Digipass

## in sintesi

il 73% dell'utenza intervistata è dotata di identità o domicilio digitale, e lo stesso 73% dichiara di non avere difficoltà nella fruizione dei servizi digitali in genere.

Ampiamente diffusa la conoscenza della piattaforma IO (80%).

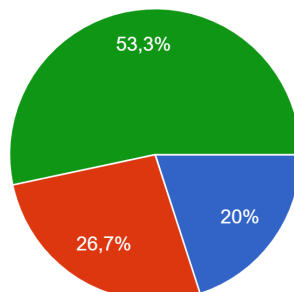
Scarsamente conosciuta la piattaforma delle notifiche digitali SEND (60% NO) ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono sconosciuti al 67% dell'utenza.

# 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

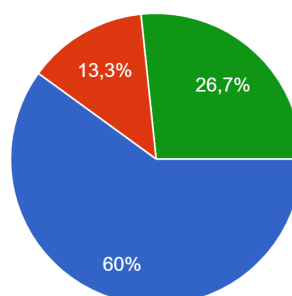


- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 53% dell'utenza trova il servizio **invariato** nel tempo, mentre il 27% lo trova migliorato

*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

Tra gli utenti che hanno potuto effettuare confronti, il **27%** trova il servizio **analogo** che in altri comuni ed il 13% migliore

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

# CONCLUSIONI



## Punti di forza

**Cortesia e competenza del personale, tempistiche, trasparenza, modulistica:** Riportano tutti ad un valore alto di apprezzamento (superiore a 4 su 5).

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

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

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

## Punti di Debolezza

**Orari del servizio:** hanno ottenuto la votazione più bassa.

**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)

