

Rilevazione della  
soddisfazione  
degli utenti  
dei servizi comunali



**CUSTOMER  
SATISFACTION**

**2025**

**L'Esperienza del Cittadino**

**Risultati dell'indagine di Soddisfazione**

**INFOPOINT  
Informazioni  
Turistiche**

**Esterno**



**8 settembre  
8 ottobre  
2025**

**9° edizione**

**Area:** CULTURA E TURISMO

**Servizio:** ESTERNO - Infopoint - Informazioni turistiche

**ubicazione:** Via Cornaletto, 4 Corciano

## Questionari compilati

51

Rilevazione da  
Sportello al pubblico

### Dati generali

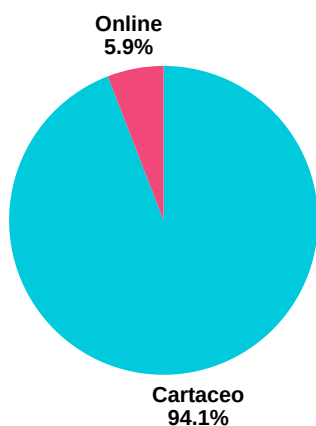
L'Area Cultura e Turismo ha esternalizzato la gestione del servizio INFORMAZIONI TURISTICHE - INFOPOINT per la gestione delle visite al museo Antiquarium di Corciano e di altri musei del territorio, la vendita di biglietti di spettacoli della stagione teatrale e la gestione dell'utilizzo del Teatro Filarmonica e l'organizzazione di laboratori scolastici.

Il servizio è ubicato all'interno del Museo Antiquarium di Corciano.

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 questionario è personalizzato per la tipologia delle attività svolte.

Il servizio ha raccolto **51** questionari, di cui 48 in forma cartacea e 3 compilati online.



### 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.

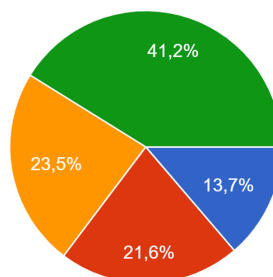


# Analisi dei risultati

## Profilo dell'utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

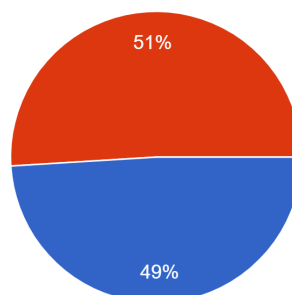
### Età



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

Il servizio ha il 41% di utenza ultrasessantenne, il 23% nella fascia 46-60 anni, 21% 31-45 anni, il 14 % al di sotto dei 30 anni. L'età media è di circa **52 anni**

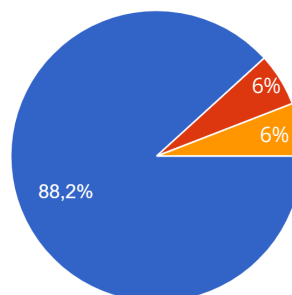
### Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è pressoché pari livello con una lieve prevalenza di sesso femminile (51%)

### Nazionalità

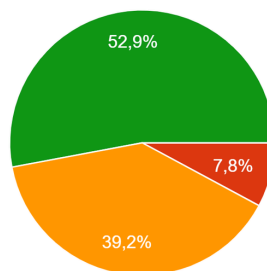


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è per l' **88%** di nazionalità **italiana**

# Il tipo di utenza

## Titolo di studio



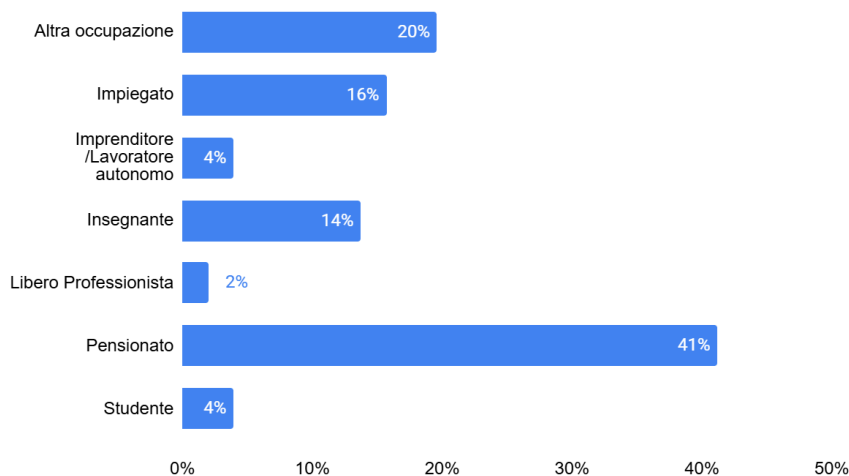
- Nessuno
- Istruzione obbligatoria
- Scuola Superiore
- Laurea e/o altro

L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **alto** con una prevalenza di laureati (**53%**), il 39% di diplomati ed il 8% di istruzione obbligatoria.

## Professione



L'utenza del servizio è varia con una prevalenza costituita al **41%** dalla categoria **Pensionato**



# identikit dell'utente tipo

- Età media attiva pari a **52 anni** (superiore alla precedente rilevazione)
- Di sesso **femminile**
- Nazionalità **italiana**
- Cultura **alta**
- Professionalità **Pensionato**

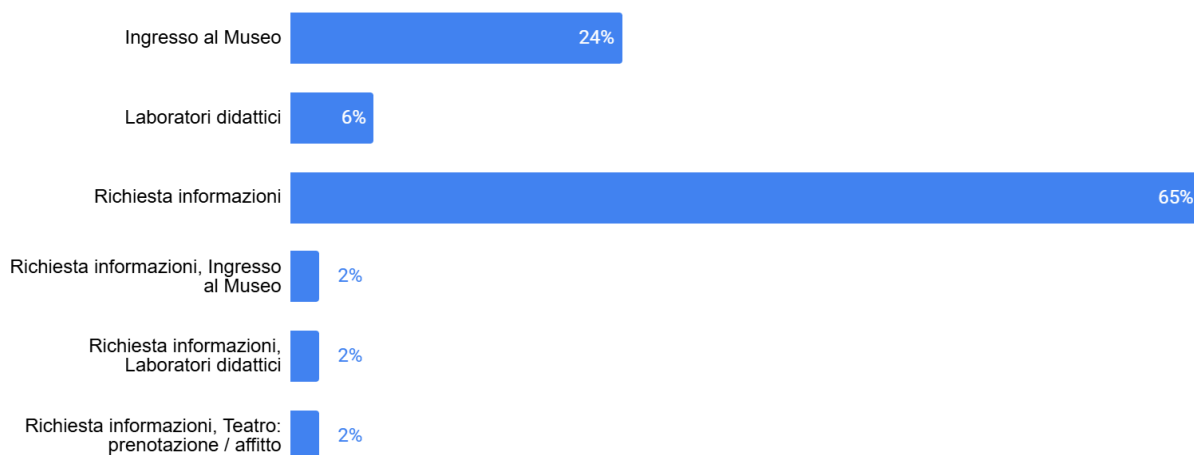
# Accesso al servizio



Analisi della tipologia di accesso al servizio

Qual'è il motivo della tua visita ?

Valori in %



Il **65%** degli utenti intervistati ha richiesto informazioni, il **24%** per ingresso al Museo, il **6%** per Laboratori didattici, il **2%** per Teatro prenotazione /affitto



# Qualità dei servizi



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

voti espressi da 1 a 5

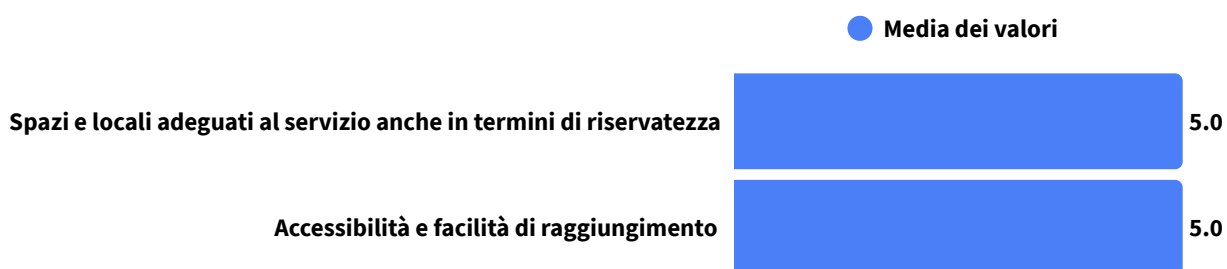


L'utenza è pienamente soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale con voto di 5 su 5



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

voti espressi da 1 a 5



Gli utenti del servizio giudicano positivamente gli spazi dei locali, la riservatezza e l'accessibilità con voto 5 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**

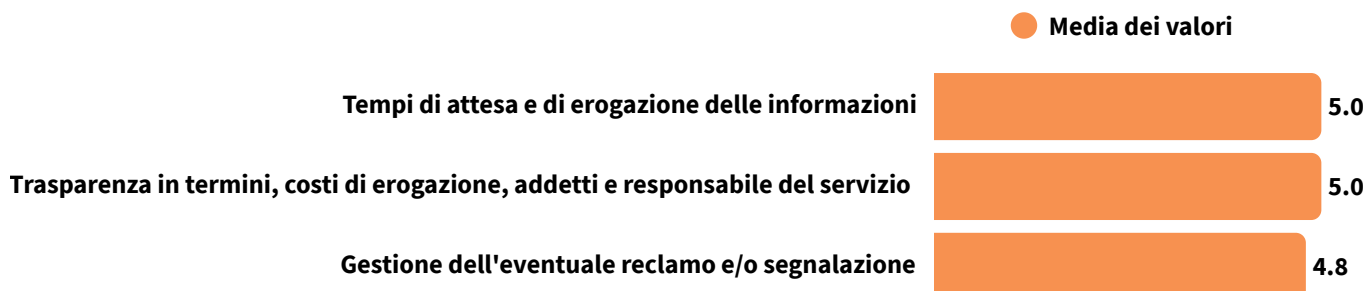
voti espressi da 1 a 5



L'utenza è ampiamente soddisfatta degli orari, della facilità nel trovare il servizio e dei tempi di attesa con voto 4.9 su 5



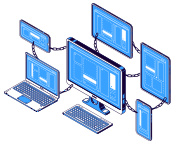
Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **tempistica, trasparenza, addetti, reclamo**



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e gestione del reclamo con voto 5 su 5.

# Cittadinanza digitale

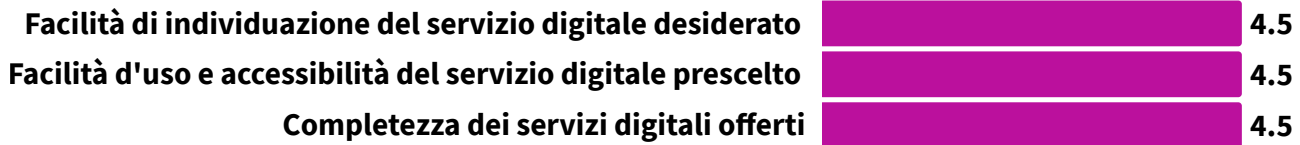
## servizi digitali



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

voti espressi da 1 a 5

● Media dei valori

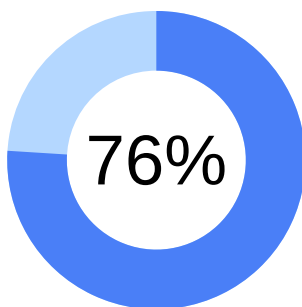


L'utenza giudica con voto 4.5 su 5 i servizi digitali offerti

## Conoscenza ed uso dei Servizi digitali

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

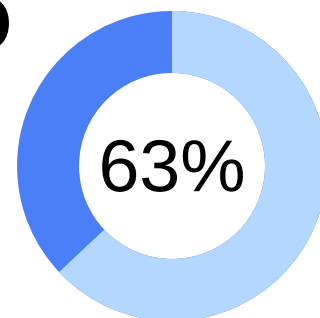
si



Con il **76%** di risposte affermative sul possesso di identità o domicilio digitale, si può considerare che l'utenza del servizio sia digitalizzata

Hai difficoltà con l'utilizzo dei Servizi digitali ?

no



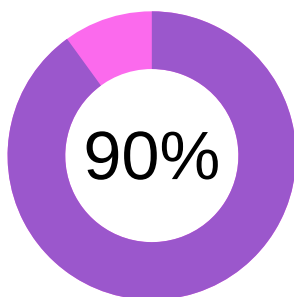
il **63%** di utenza intervistata dichiara di non avere difficoltà con i servizi digitali



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

Conosci SEND, il Servizio Notifiche Digitali degli atti ?

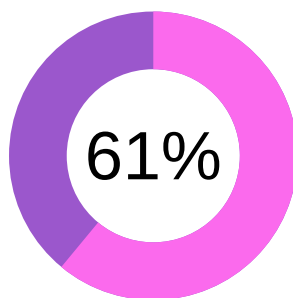
**no**



il **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) ?

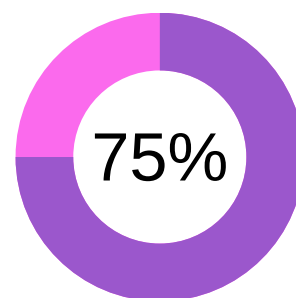
**si**



l' **61%** dell'utenza intervistata conosce l'APP IO

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

**no**



Il **75%** degli utenti intervistati non conoscono Digipass

## in sintesi

il 76% dell'utenza intervistata è dotata di identità o domicilio digitale, ed il 63% dichiara di non avere difficoltà nella fruizione dei servizi digitali in genere.

Piuttosto diffusa la conoscenza della piattaforma IO (61%).

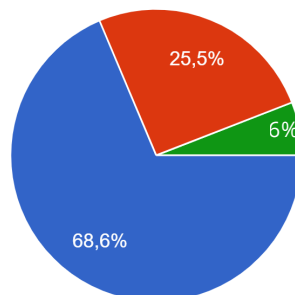
Scarsamente conosciuta la piattaforma delle notifiche digitali SEND (90% NO) ed i Facilitatori digitali DIGIPASS sono sconosciuti al 75% dell'utenza.

# 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

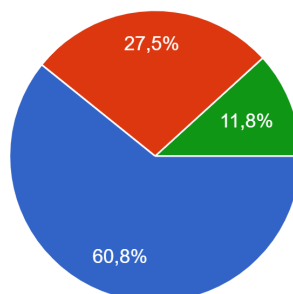


- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 26% dell'utenza che ha potuto effettuare un confronto, trova il servizio **migliorato** nel tempo, il 6% lo trova analogo

*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

Tra gli utenti che hanno potuto effettuare confronti, il **27%** trova il servizio **migliore** che in altri comuni ed il 12% analogo

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

# CONCLUSIONI



## Punti di forza

**Cortesìa e competenza del personale:** La cortesia e la competenza del personale rappresentano il valore più alto in assoluto, con punteggi che raggiungono quasi costantemente il massimo (5/5) in tutti i settori.

**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 erogazione delle informazioni e l'orario di apertura ricevono valutazioni elevate, suggerendo un'organizzazione interna efficace.

**Infrastrutture e Accesibilità :** L'eccellenza degli spazi e locali, viene giudicata con massimi voti anche in termini di Accesibilità

**Benchmarking** Una vasta parte dell'utenza ritiene che il servizio sia "Migliorato" rispetto al passato e, nel confronto con altri comuni, molti lo giudicano "Migliore".

## 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)

