



Rilevazione della  
soddisfazione  
degli utenti  
dei servizi comunali



**CUSTOMER  
SATISFACTION**

**2024**



**8° edizione**

**ANALISI GENERALE  
DEI RISULTATI**



**Biblioteca  
comunale**

#urp.comunedicorciano

**4 novembre - 4 dicembre 2024**

Area: **Cultura e Turismo**

Servizio: **Biblioteca comunale G.Rodari**

ubicazione: **Via Settembrini San. Mariano**

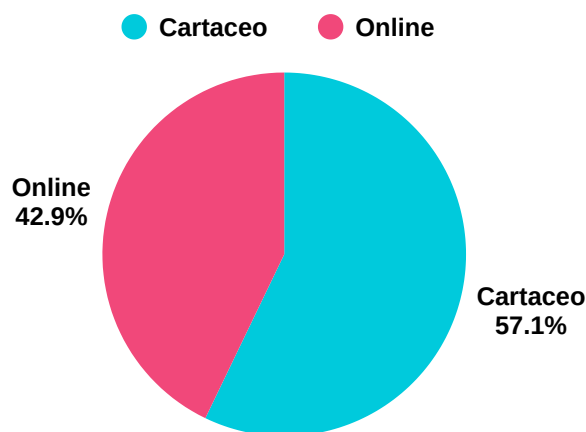
## Questionari compilati

77

Rilevazione da  
Sportello al pubblico

### Dati generali

Il servizio di Biblioteca comunale ha raccolto **77** questionari, di cui 44 sono cartacei (corrispondenti al 57%) e 33 sono stati compilati on-line (per il 43%).



#### Biblioteca Comunale G. Rodari

La Biblioteca Comunale G. Rodari è il secondo servizio in ordine alla partecipazione all'indagine, con 77 questionari compilati (22% del totale).

Questo spazio culturale offre non solo prestito libri ma anche attività didattiche, eventi culturali, accesso a risorse digitali e spazi di studio.

L'alta affluenza dimostra il ruolo centrale della biblioteca come punto di aggregazione culturale e sociale della comunità, confermando l'importanza degli investimenti nei servizi culturali pubblici

Per i questionari del servizio **Biblioteca** è stato escluso il giudizio sul Sistema telematico del Cittadino perché non attinente alle attività svolte dal servizio.



## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Il tipo di utenza

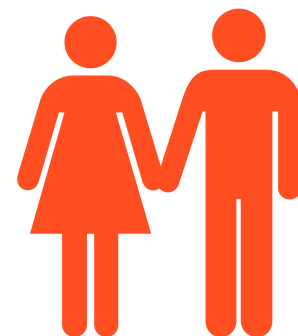
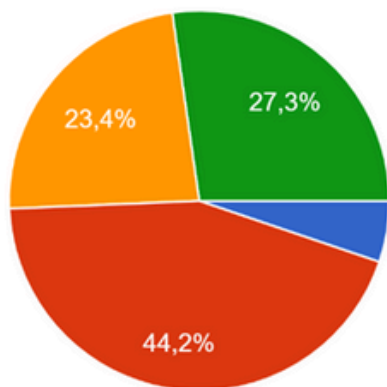
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



Età

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

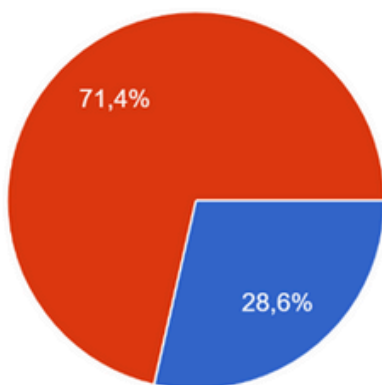
Il **44%** dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra **31 e 45** anni. Significativo il 27% di utenza di fascia più anziana oltre i 60 anni ed il 23% di fascia intermedia



Sesso

- Maschio
- Femmina

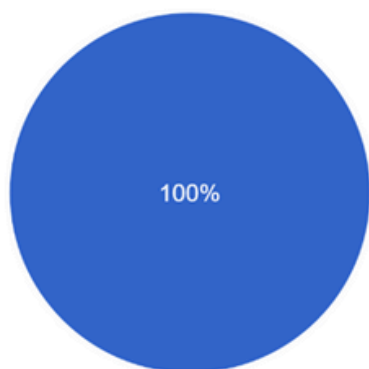
L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso **femminile (71%)**



## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

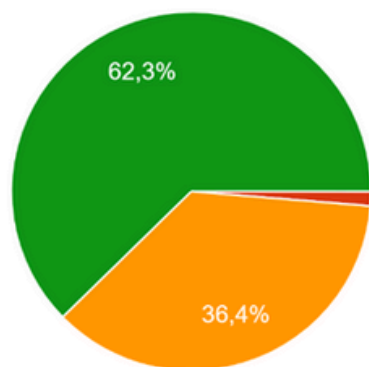


#### Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è di nazionalità **italiana (100%)**



- Nessuno
- Scuola dell'obbligo
- Scuola Superiore
- Laurea



#### TITOLO DI STUDIO

L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione alto con il **62% di laureati** ed il 36% di diplomati.



◆ **RILEVAZIONE**  
da Sportello al pubblico

## Il tipo di utenza

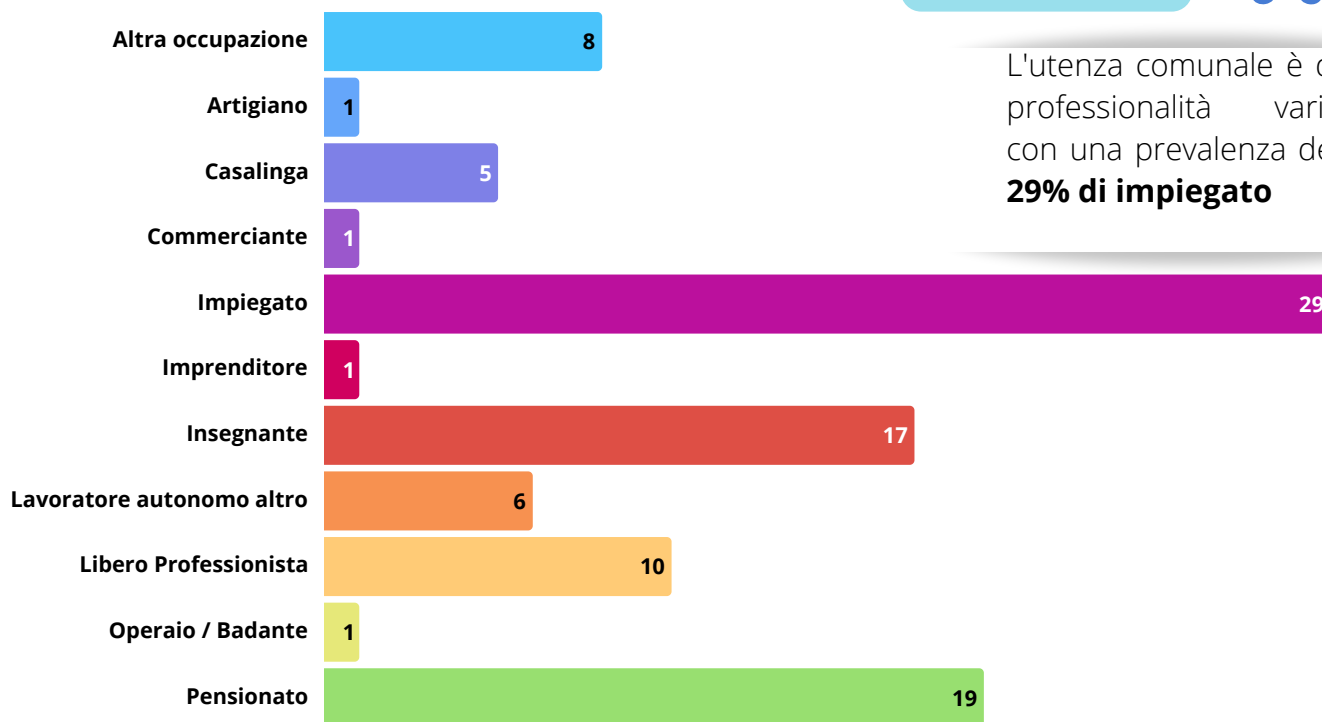
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



### Professione

L'utenza comunale è di professionalità varia con una prevalenza del **29% di impiegato**

Valori in %



## Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità Impiegato



◆ **RILEVAZIONE**  
da Sportello al pubblico

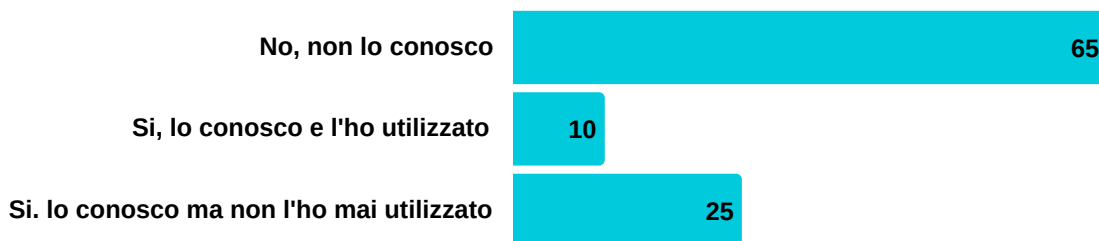
# Accesso al servizio

Grado di conoscenza dei **facilitatori digitali DIGIPASS e LONGEVO**



Conosci il servizio DIGIPASS e i suoi punti di accesso a Corciano ?

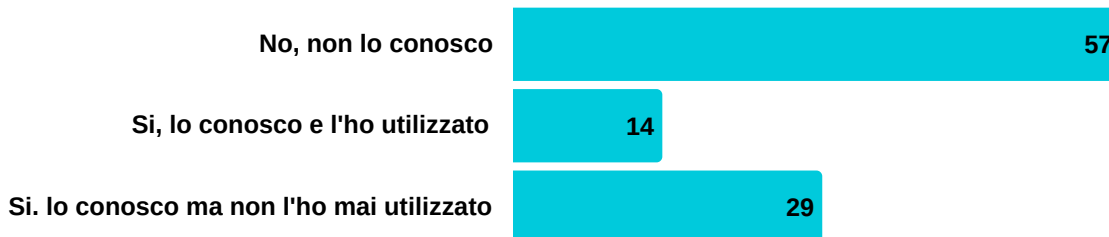
Valori in %



il 65% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune, il 25% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo il 10% lo conosce o ne ha usufruito

Conosci il progetto LONGEVO per gli over 65 e i suoi punti di accesso a Corciano ?

Valori in %



il 57% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale che rientra tra le varie attività del progetto Longevo per gli over 65, attivato di recente nel nostro comune, il 29% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo il 14% ne ha usufruito

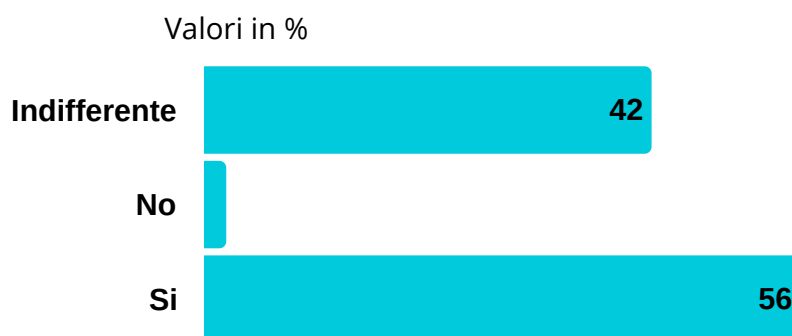


## ◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Accesso ai servizi

Grado di conoscenza dei facilitatori digitali DIGIPASS e LONGEVO

Indipendentemente dal tuo utilizzo o meno, trovi utile la funzione del Facilitatore digitale per accedere ai servizi online ?



il 56% dell'utenza intervistata trova utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, per il 42% è indifferente, solo il 2% non lo ritiene necessario

#### NOTA

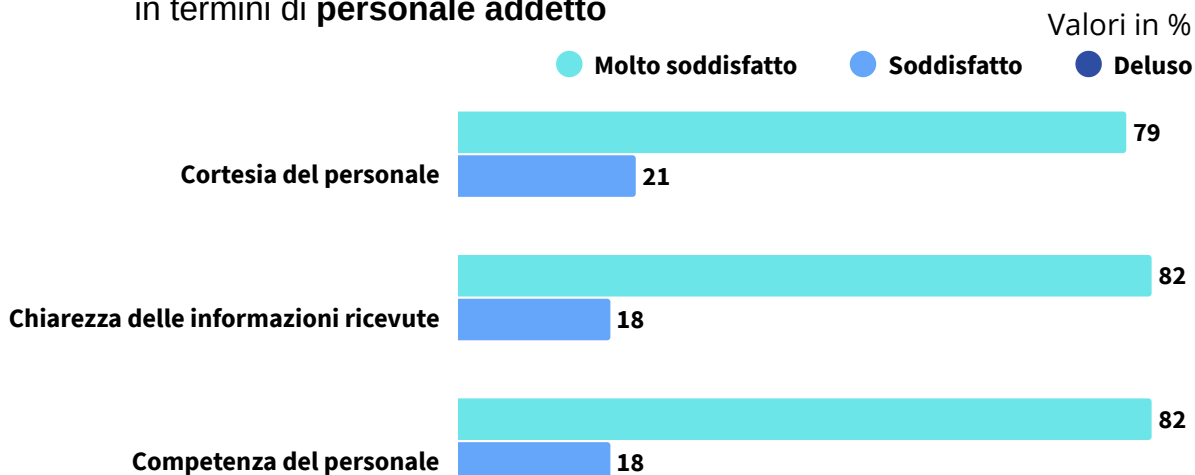
La scarsa conoscenza dei facilitatori digitali già attivi nel territorio e l'alta percentuale di utenti che ritengono utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, determineranno l'incremento dell'aspetto comunicativo per lo sviluppo dell'utilizzo di questo importante strumento di riduzione del digital-divide.



## RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

### Qualità dei servizi

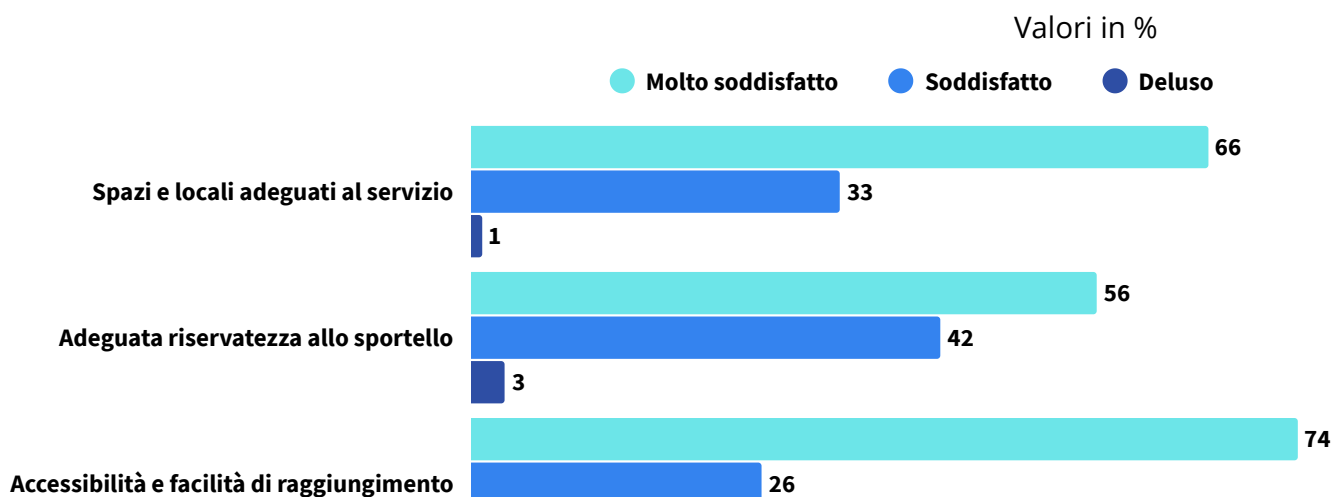
Analisi della qualità dei servizi comunali  
in termini di **personale addetto**



L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale



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



Il giudizio sui locali del servizio è molto positivo sia in termini di spazio che di riservatezza ed accessibilità.



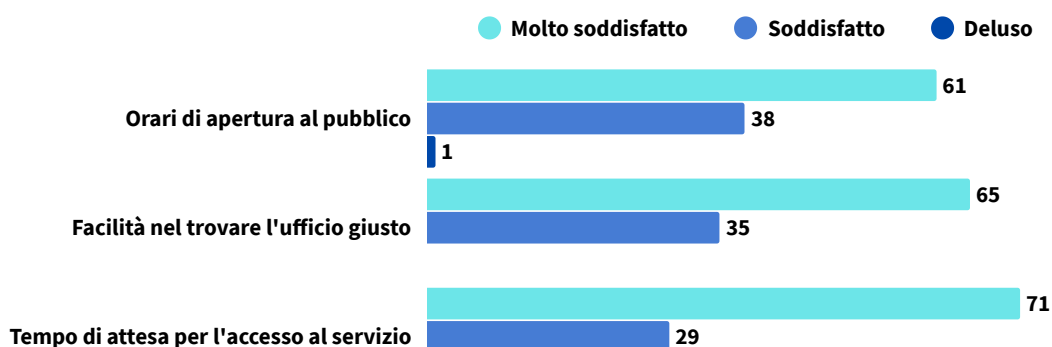
◆ **RILEVAZIONE**  
da Sportello al pubblico

# Qualità dei servizi

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



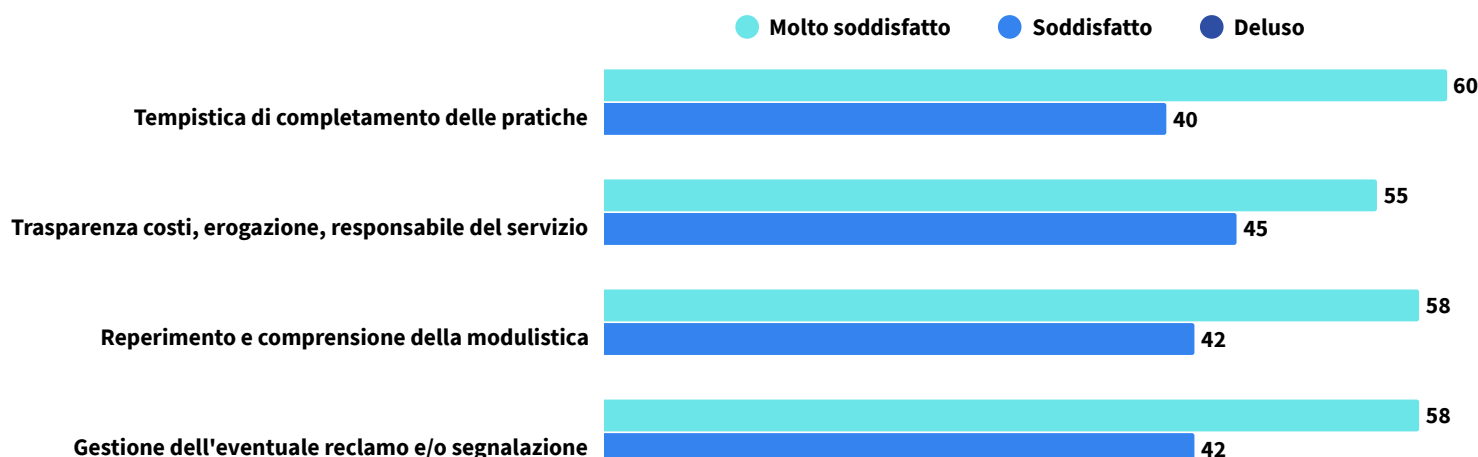
Valori in %



L'utenza apprezza ampiamente gli orari, la facilità nel trovare il servizio ed i tempi di attesa



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



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza, modulistica e della gestione del reclamo



**RILEVAZIONE**  
da Sportello al pubblico

**Servizi digitali**

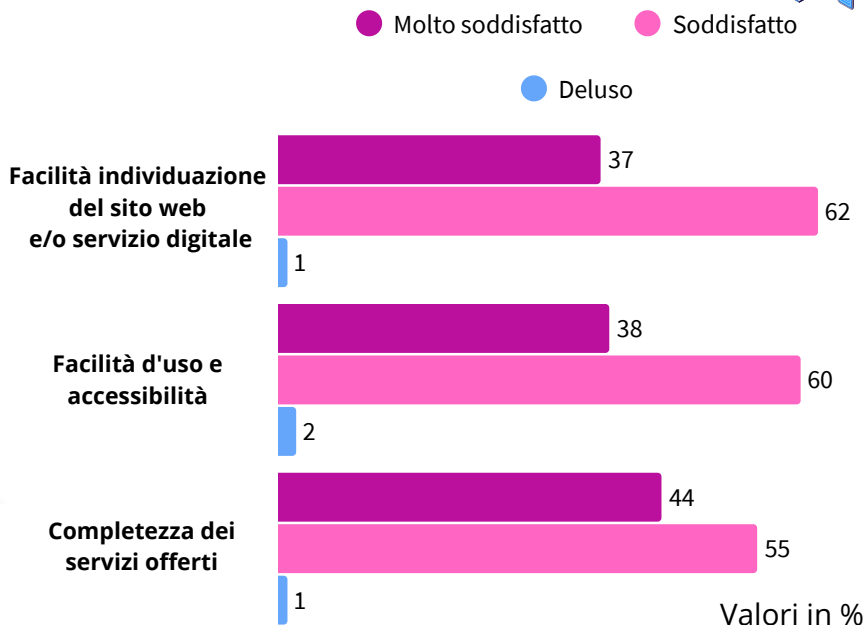
Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati



**10.1**

Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

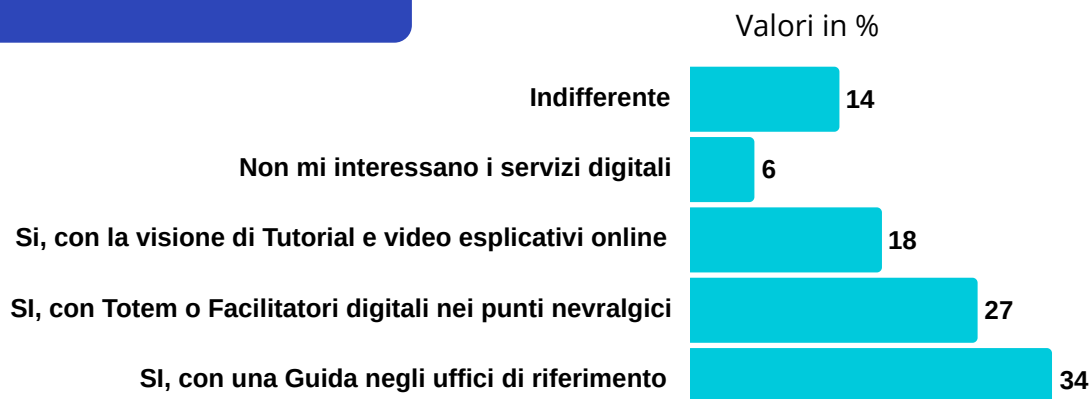
L'utenza è ampiamente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti.



**10.2**

Vorresti che i servizi digitali fossero forniti con un adeguato supporto a chi è in difficoltà ?

Il 79% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide o tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali, il restante 20% non è interessato dai servizi digitali



◆ **RILEVAZIONE**  
da Sportello al pubblico

# Confronto tra servizi

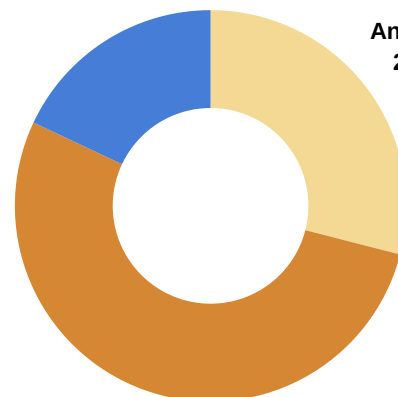


Stesso comune nel tempo

## 11.1

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  
18%



Migliorato  
53%

Il 53% dell'utenza trova il servizio **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

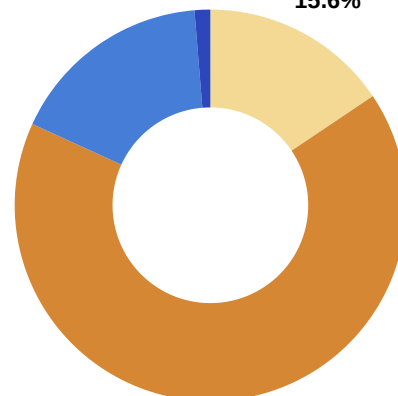
# Confronto tra servizi

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

## 11.2

Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che rispetto ad esso sia:

Non ne ho fruito in altro Comune  
16.9%



Migliore  
66.2%

Il 66% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune



## ◆ **CONCLUSIONI**

---

### **PUNTI DI FORZA**

- Cortesìa del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate
- Orari, indicazioni e tempi di attesa
- Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio
- Comprensione e reperimento della modulistica
- Costante stabilit  del Servizio e migliorato rispetto ad altri

### **CRITICITA'**

- Nessuna

## ◆ **Realizzazione**

---

### **Elaborazione**

L'indagine è curata ed elaborata dall' Ufficio Protocollo-URP 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)

