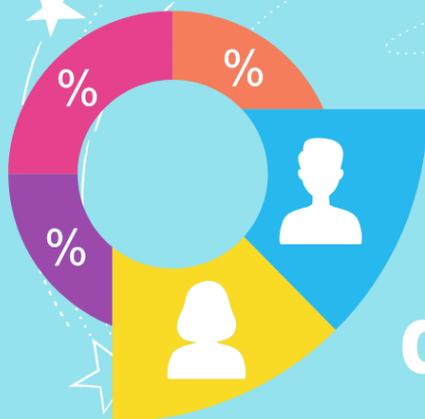




COMUNE DI
CORCIANO



Anagrafe Servizi demografici

Valutazione
della
Performance
Organizzativa

Indagine di Customer Satisfaction 2022

rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti sui servizi comunali

6a

edizione

Elaborazione 2023

Periodo di rilevazione
8 Novembre- 7 Dicembre
2022

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

#urp.comunedicorciano



AREA AMMINISTRATIVA

Anagrafe – Servizi demografici

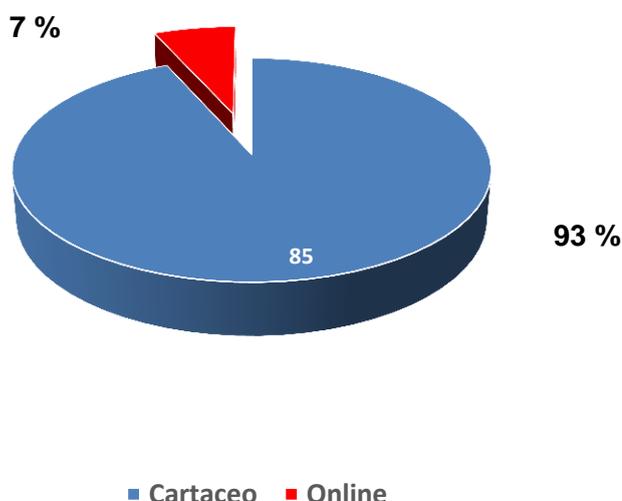
Totale Questionari compilati
91

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, Corciano centro

Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Negli Sportelli al pubblico dei servizi interessati dalla rilevazione di Anagrafe e Stato civile sono stati raccolti in tutto **91** questionari, di cui **85** sono cartacei (corrispondenti al 93%) e **6** sono stati compilati on-line (per il 7%).

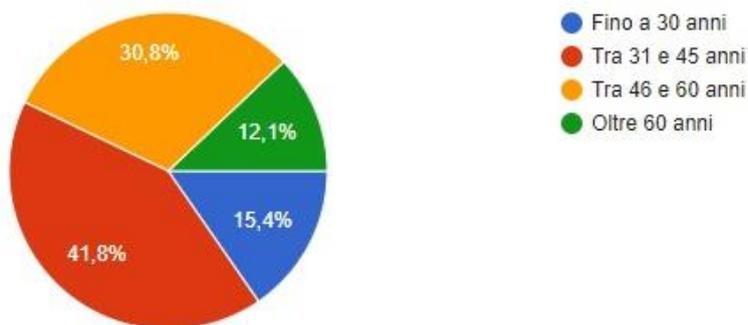




Il Tipo di utenza

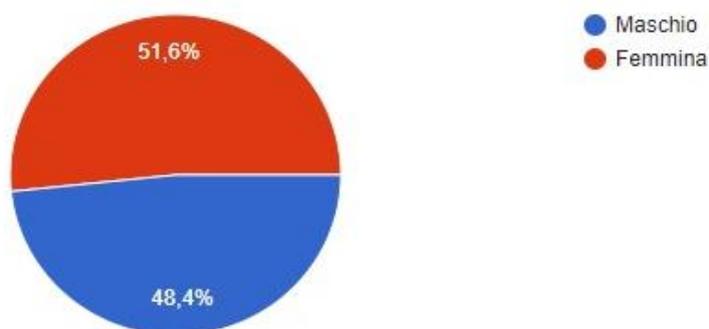
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età



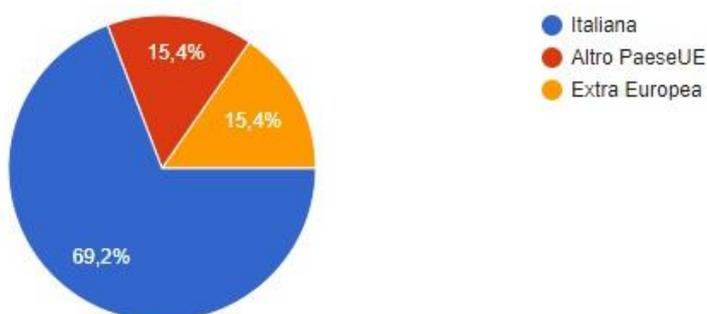
La fascia di età prevalente della popolazione intervistata è **31-45 anni** con circa il 42%, seguita dalla fascia 46-60 anni con il 30,8%

Sesso



Il 51,6 % dell'utenza intervistata è di sesso femminile, lievemente inferiore l'utenza maschile con il 48,4 %

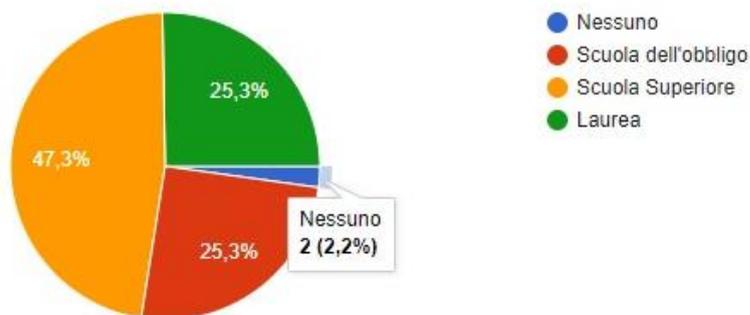
Nazionalità



L'utenza che si presenta agli sportelli comunali è prevalentemente di nazionalità italiana con il 69 %. Tra gli stranieri si equivalgono gli utenti con provenienza dai paesi Extra Europei e dai paesi comunitari, entrambi con il 15,4%.



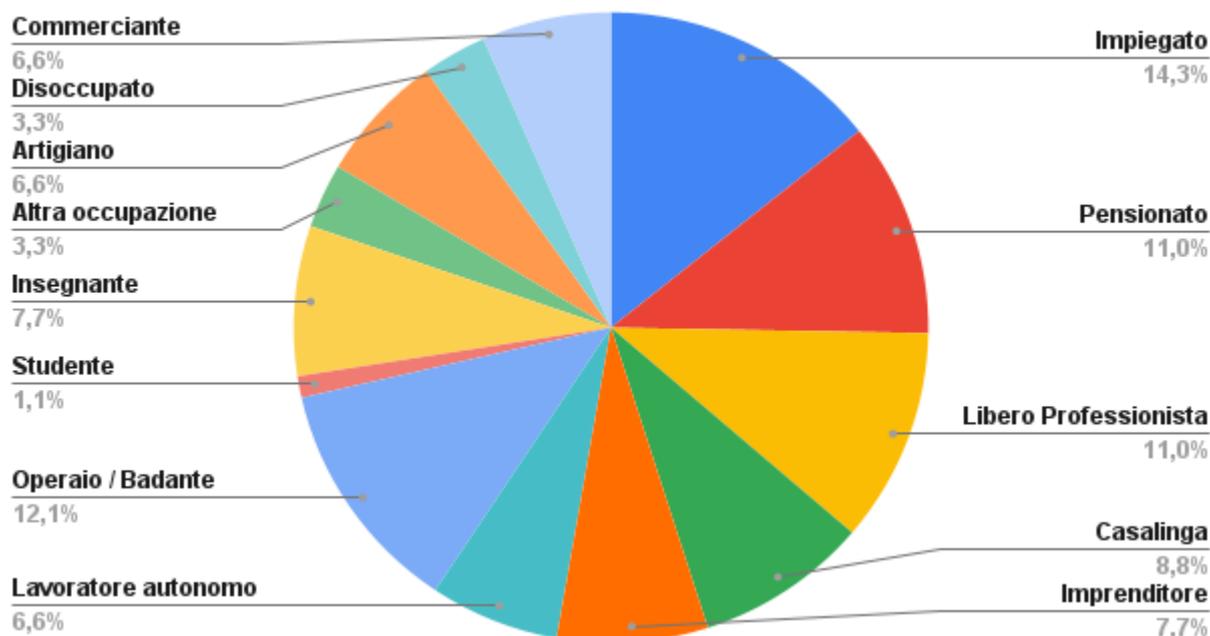
Grado di istruzione



Il Livello di istruzione è medio-alto con il 47,3% di diplomati scuola superiore ed il 25,3% circa di laureati. Il 25,3% ha frequentato il livello scolastico obbligatorio, solo il 2% non possiede un titolo di studio.

Professione

11.5 Professione



Impiegato con il 14% è la professione prevalente, seguita da Operaio-Badante con il 12% e Pensionato al pari di Libero Professionista con l'11%, il resto della popolazione intervistata svolge professioni varie, quasi tutte ben rappresentate, tra le quali spicca Casalinga con circa il 9%.

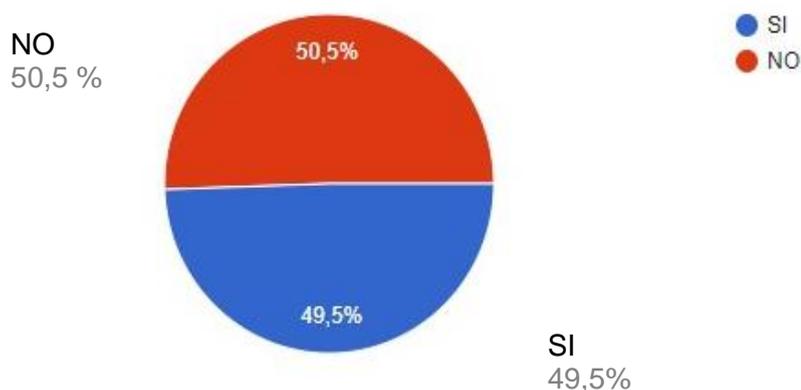


Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello Telematico polifunzionale

91 risposte

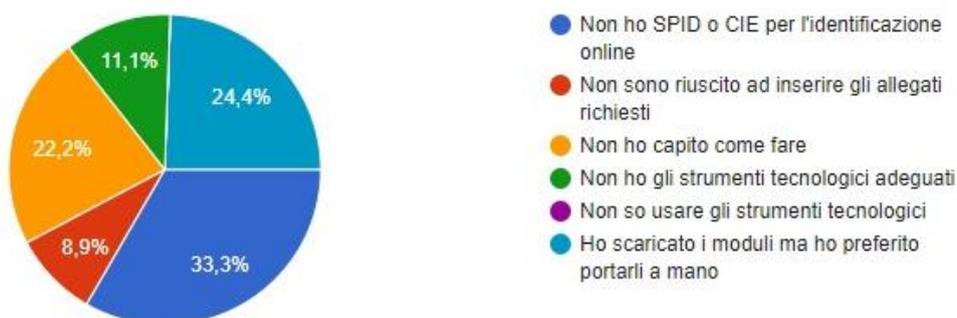


E' pressoché equivalente la percentuale degli utenti intervistati che hanno (49,5%) oppure non hanno (50,5%) consultato lo Sportello telematico polifunzionale prima di recarsi allo Sportello comunale.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

Se hai risposto SI, per quale motivo non hai proseguito nell'istanza online ?

45 risposte



Degli utenti che hanno consultato lo **Sportello telematico polifunzionale**:

- Il 33% non aveva SPID o CIE per accedere ai servizi online;
- il 24% ha scaricato la modulistica ma ha preferito consegnarla in Comune;
- Il 22% non ha capito come inserire l'istanza online;
- L'11% circa non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema;
- il 9% circa è entrato nel sistema ma non è riuscito ad inserire gli allegati richiesti.



Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

Se hai risposto NO, per quale motivo non hai potuto accedere all'istanza online ?

46 risposte



Tra i motivi per i quali l'utenza non ha avuto accesso allo **Sportello telematico polifunzionale**,

- il 21 % non ne era a conoscenza,
- il 28 % circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il 17 % circa non ha capito come fare,
- il restante 32,6 % dell'utenza non ha gli strumenti o le competenze adeguate per i sistemi telematici.



La QUALITA' DEI SERVIZI

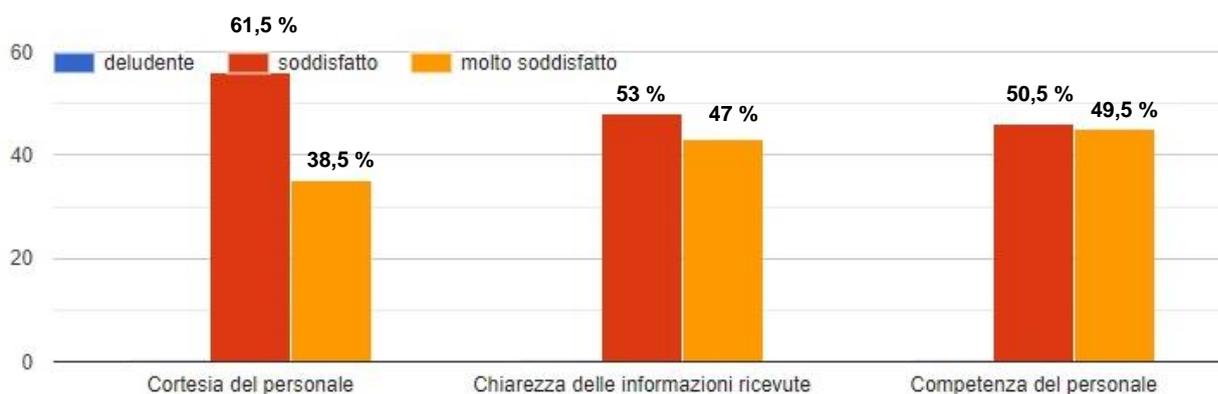
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **personale** addetto al servizio
- **locali e spazi** di erogazione del servizio
- **orari, indicazioni e tempi d'attesa**
- **tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo**

Si riportano di seguito i dati generali complessivi delle rilevazioni effettuate.

Sezione 5 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: personale addetto

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

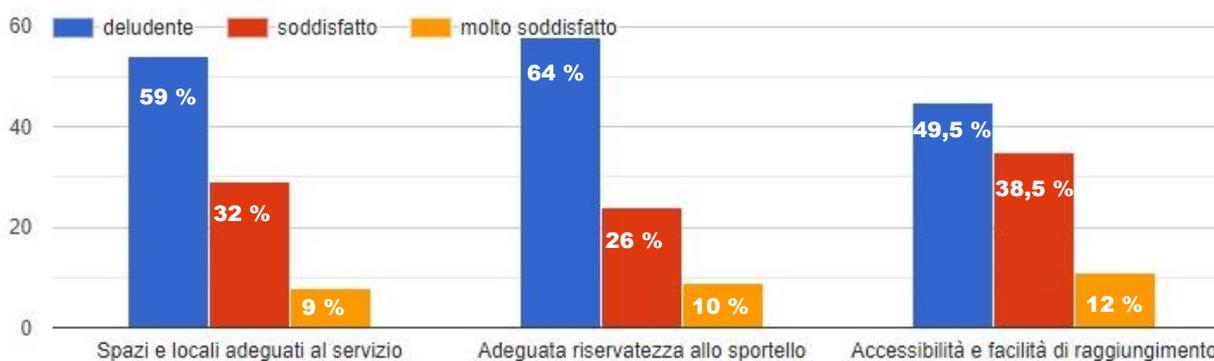


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il personale dei servizi, giudicando positivamente la Cortesia, Chiarezza delle informazioni ricevute e Competenza.



Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: locali e spazi di erogazione

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

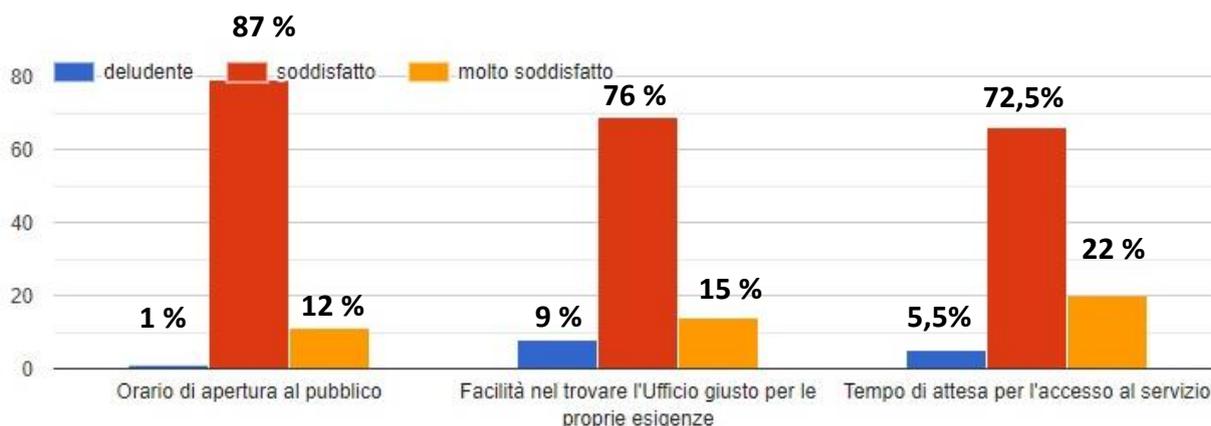


La delusione dell'utenza è palese nel giudizio sugli spazi e locali dove è erogato il servizio:

- per il 59% dell'utenza gli spazi non sono adeguati, contro il 41% soddisfatto;
- il 64% dell'utenza ritiene che non ci sia un'adeguata riservatezza allo sportello, contro il 36%;
- il 49,5% dell'utenza non ritiene gli spazi adeguati in termini di accessibilità e facilità di raggiungimento.

Sezione 7 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: orari, indicazioni e tempi di attesa

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

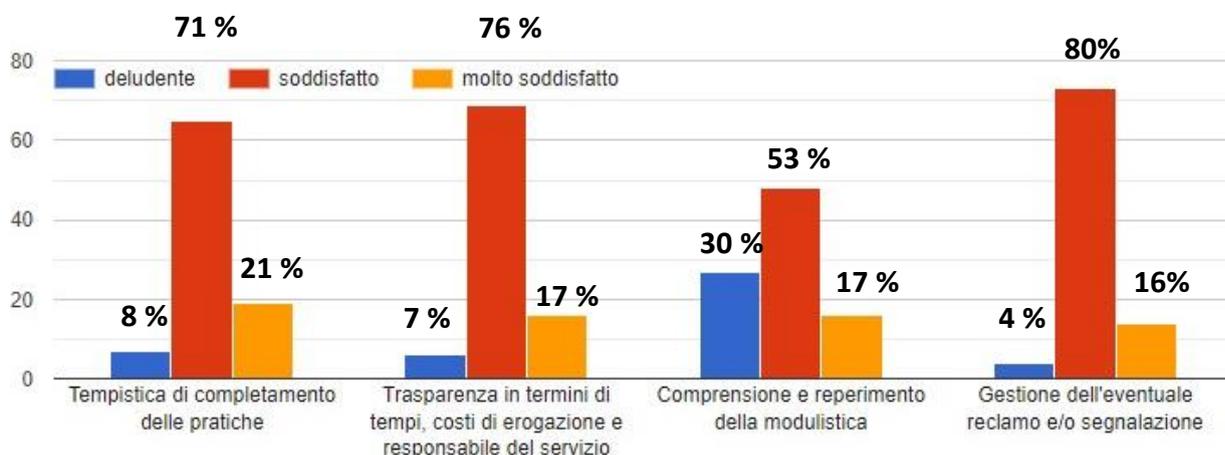


- Gli orari di apertura al pubblico soddisfano pienamente l'utenza con solo l'1% in disaccordo.
- L'utenza intervistata è soddisfatta delle indicazioni per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, solo il 9 % ne è deluso.
- L'utenza è ampiamente soddisfatta dei tempi di attesa per l'accesso al servizio, solo il 5,5% ne è deluso.



Sezione 8 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



- Il 92% dell'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica di completamento delle pratiche, solo un 8% ne è deluso.
- Il 93% dell'utenza è pienamente soddisfatta della trasparenza sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, solo il 7% ne è deluso.
- Il 30% dell'utenza ha trovato difficoltà nella comprensione e/o nel reperimento della modulistica mentre il 53% si ritiene soddisfatto e il 17% molto soddisfatto.
- La gestione del reclamo soddisfa ampiamente la maggior parte dell'utenza intervistata, solo il 4% non è soddisfatto.

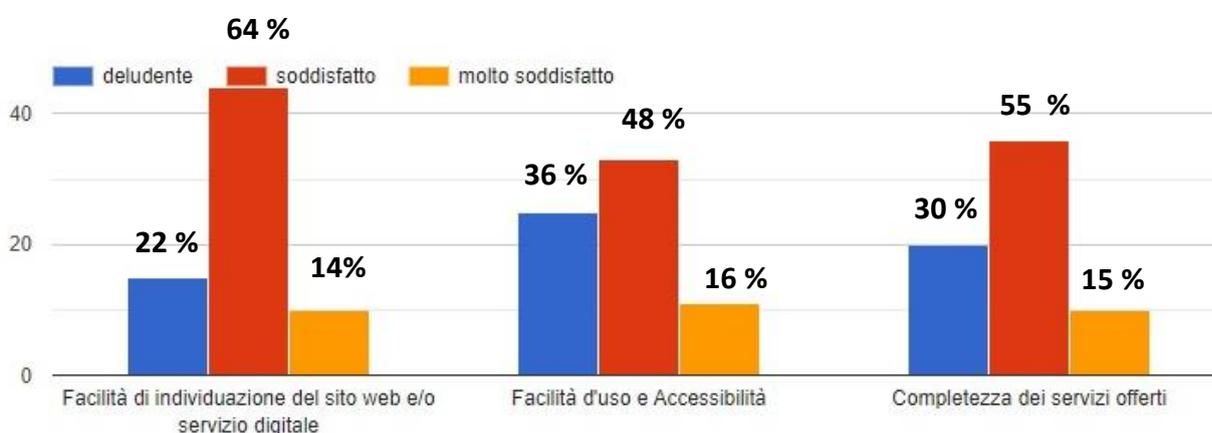


Sezione 9 – Servizi digitali in genere

Posta elettronica, Sito web, Pagamenti online, Agenda digitale, Portali dedicati

Quesito facoltativo, risposte: 69

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



- Il 22% dell'utenza che ha risposto al quesito, riscontra difficoltà nell'individuare il servizio digitale necessario, mentre il 78% dell'utenza trova di facile individuazione i servizi digitali comunali.
- Il 36% dell'utenza riscontra difficoltà nell'uso e accessibilità dei servizi digitali, il restante 64% è ampiamente soddisfatto
- Il 70 % dell'utenza è soddisfatto o molto soddisfatto della completezza dei servizi digitali offerti, mentre per il 30% il giudizio è deludente.



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

91 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale supporto a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato un largo consenso generale sull'eventuale utilizzo di vari supporti:

- il 23 % gradirebbe Totem in punti nevralgici
- l' 11% preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 15,4 % gradirebbe una guida negli uffici di riferimento

mentre il 37,4 % dell'utenza è indifferente a qualsiasi suggerimento fornito; ed il 13,2 % dell'utenza non è proprio interessata ai servizi digitali in genere.



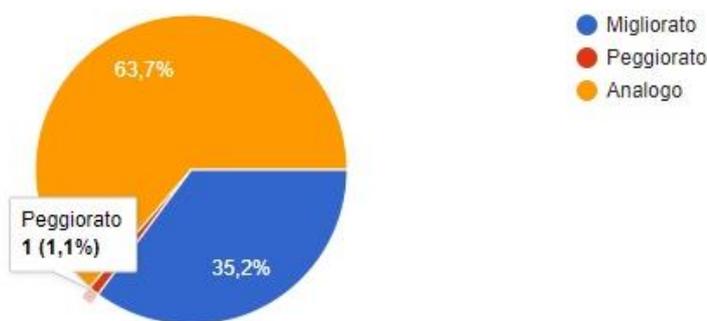
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente

Confronto del servizio **nel tempo**

10.1. Avendo già fruito in passato dello **stesso servizio presso questo Comune**, ritieni che, rispetto alla volta precedente, esso sia

91 risposte

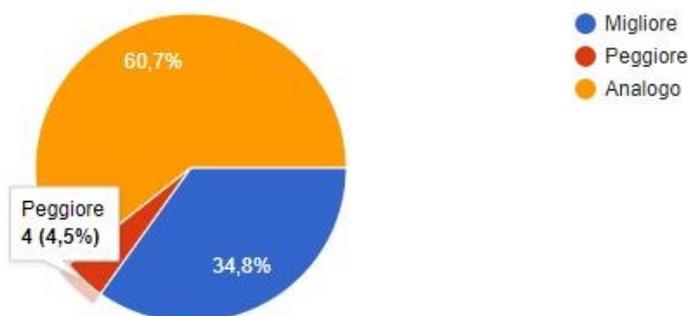


- Il 63,7 % dell'utenza ha trovato il servizio invariato nel tempo, il 35% ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio rispetto al passato, solo l'1 % lo ritiene peggiorato.

Confronto del servizio **tra comuni**

10.2. Avendo già fruito dello stesso servizio **presso altro Comune**, ritieni che, rispetto ad esso, sia

89 risposte



- Per il 35% circa dell'utenza, il servizio è migliore rispetto all'analogo fruito in altro comune, per il 61% si equivale, solo il 4,5 % lo trova peggioro.



Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo dei Servizi demografici

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

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none">• Cortesia 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• Costante stabilità del Servizio o migliorato nel tempo	<ul style="list-style-type: none">• Difficoltà di accesso allo sportello telematico• Locali del servizio inadeguati• Carenza di privacy agli sportelli• Accessibilità e facilità di raggiungimento del servizio• Comprensione e reperimento della modulistica• Difficoltà nell'uso dei servizi digitali• Scarso interesse ai servizi digitali in genere