



COMUNE DI
CORCIANO



Biblioteca comunale

Valutazione
della
Performance
Organizzativa

Indagine di Customer Satisfaction 2022

rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti sui servizi comunali

Elaborazione 2023

6a
edizione

Periodo di rilevazione
8 Novembre- 7 Dicembre
2022

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

#urp.comunedicorciano



AREA CULTURA-TURISMO E SVILUPPO DEL TERRITORIO

BIBLIOTECA COMUNALE

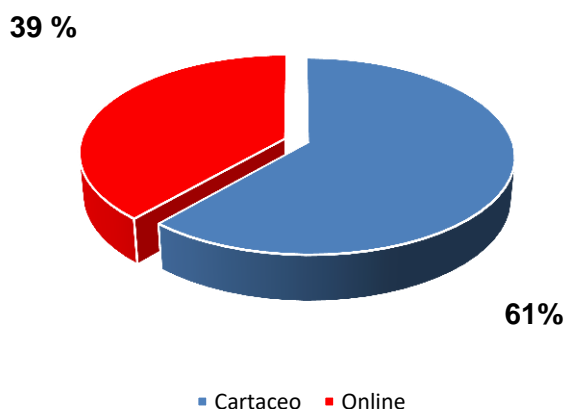
Totale Questionari compilati
70

Ubicazione del servizio: Via Settembrini, San Mariano

Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Allo Sportello al pubblico del servizio interessato dalla rilevazione, sono stati raccolti in tutto **70** questionari, di cui **43** sono cartacei (corrispondenti al 61 %) e **27** sono stati compilati on-line (per il 39 %).

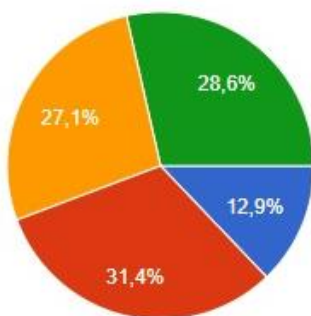




Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

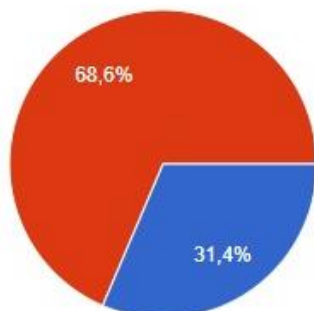
Età



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

La fascia di età prevalente della popolazione intervistata è **31-45 anni** con circa il 31%, seguita dalla fascia degli ultrasessantenni con il 28,6% ed 46-60 anni con il 27%. I giovani fino a 30 anni sono il 13% circa.

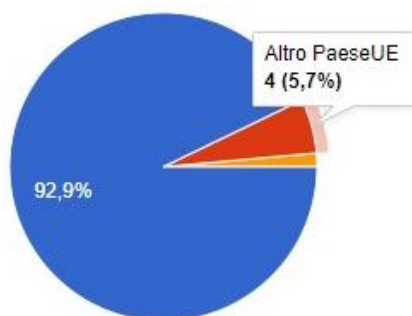
Sesso



- Maschio
- Femmina

Il 68,6 % dell'utenza intervistata è di sesso femminile, gli utenti di sesso maschile sono il 31,4 %

Nazionalità

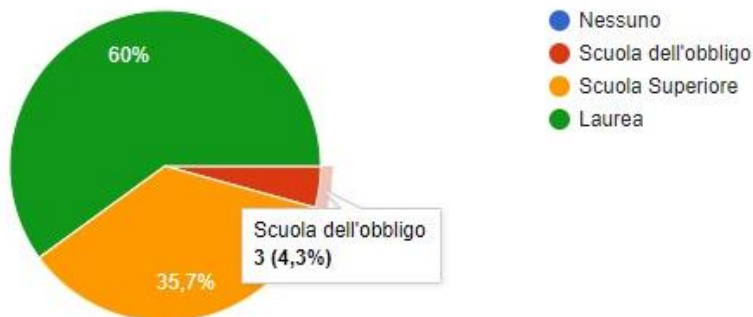


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata alla Biblioteca comunale è prevalentemente di nazionalità italiana con il 93 %. Tra gli stranieri gli utenti con provenienza dai paesi Extra Europei sono circa il 6 % e dai paesi comunitari il solo 1%

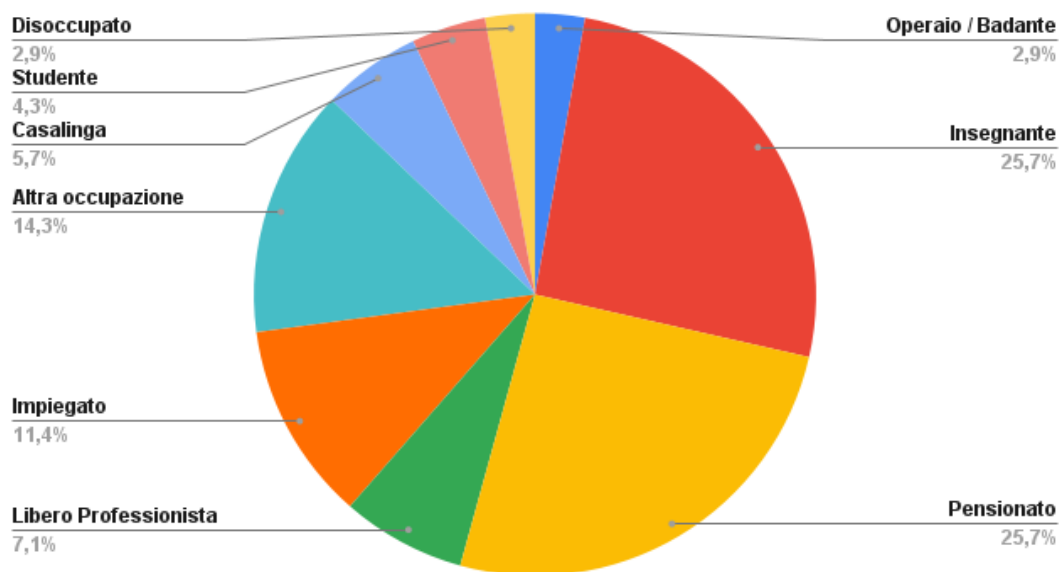


Grado di istruzione



Il Livello di istruzione è alto con il 60 % di laureati ed il 36% di diplomati scuola superiore. Solo il 4,3 % ha frequentato il livello scolastico obbligatorio.

Professione



Insegnante e Pensionato sono le professionalità prevalenti dell'utenza del Servizio Biblioteca entrambi al 26% circa, seguite al 14,3% con Altra occupazione non specificata e con l'11% Impiegato. Altre professionalità sono rappresentate dal 7% Libero professionista e varie in percentuale minore. Gli studenti sono rappresentati al 4,3%.

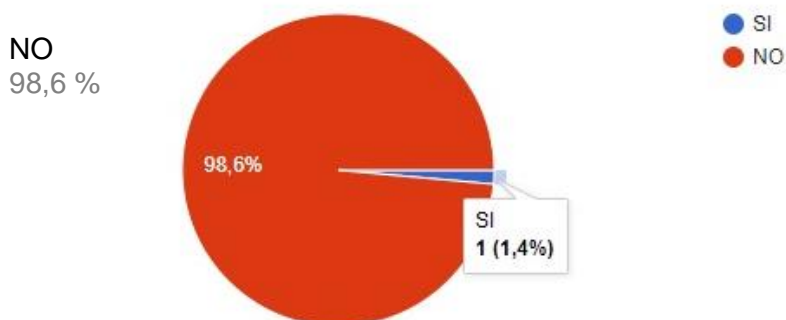


Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

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

70 risposte



L'utenza del servizio bibliotecario non accede allo Sportello telematico polifunzionale in ragione del servizio stesso se non per effettuare domanda di concessione di spazi comunali per attività culturali (1%).

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

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

1 risposta



L'unico utente che ha consultato lo **Sportello telematico polifunzionale**:

- ha scaricato la modulistica ma ha preferito consegnarla in Comune



Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

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

69 risposte



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

- il 30 % non ne era a conoscenza,
- il 52 % circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il restante 18 % circa non ha capito come fare, oppure non ha gli strumenti o le competenze adeguate per i sistemi telematici.



La QUALITA' DEI SERVIZI

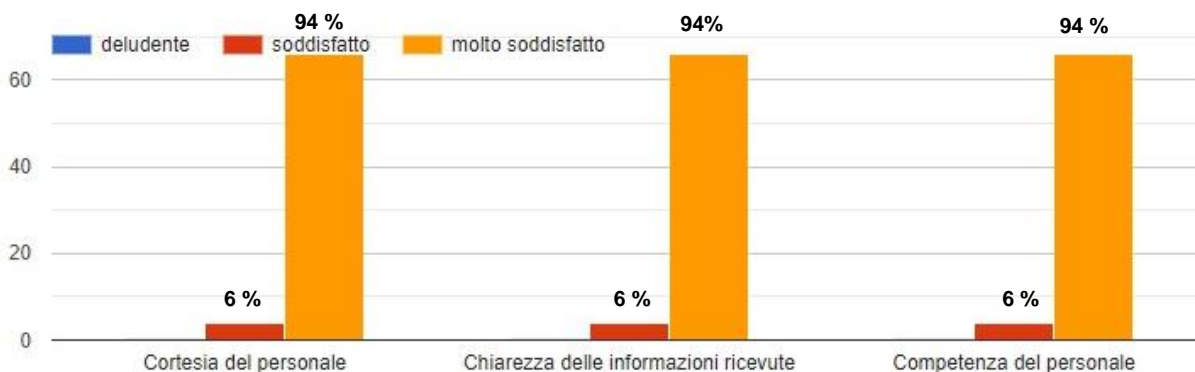
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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:

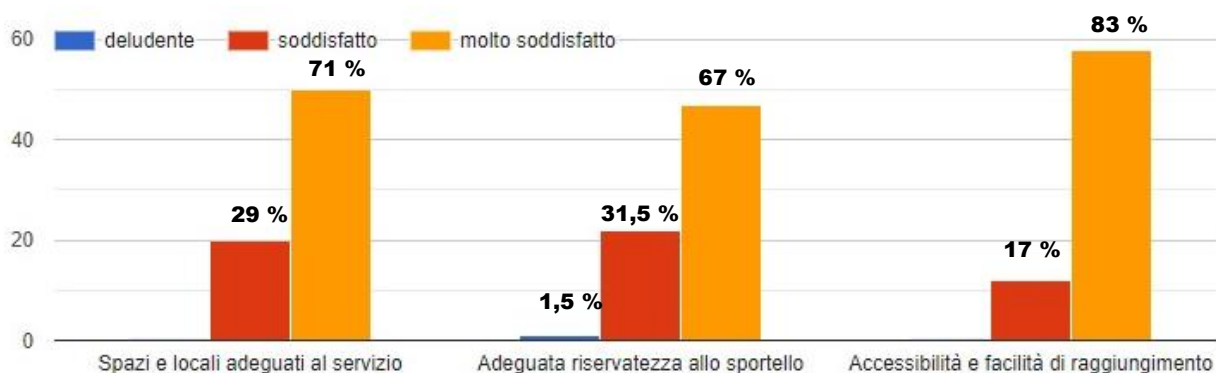


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il personale del servizio, giudicando con molta soddisfazione la Cortesia, Chiarezza delle informazioni ricevute e Competenza.



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:

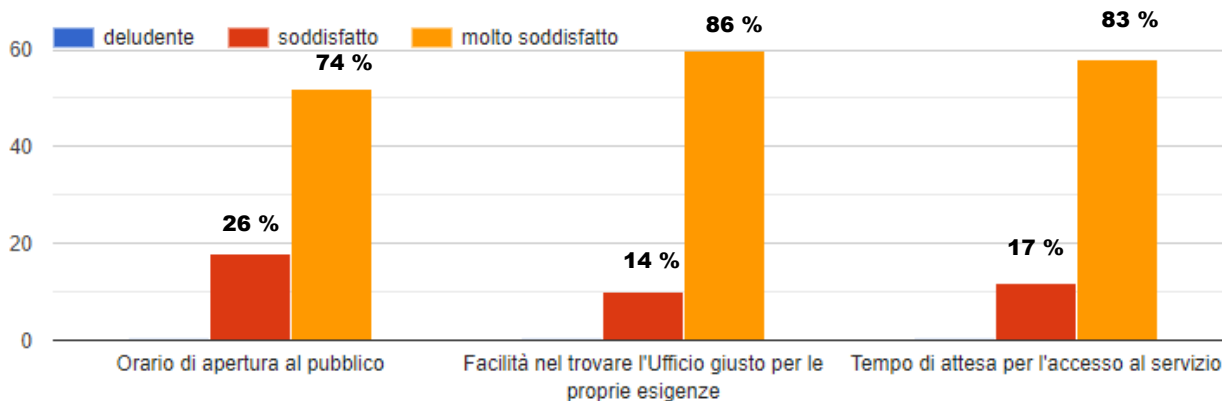


L'utenza del servizio è in prevalenza molto soddisfatta degli spazi e locali dove è erogato il servizio:

- In termini di adeguatezza degli spazi, riservatezza, 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:

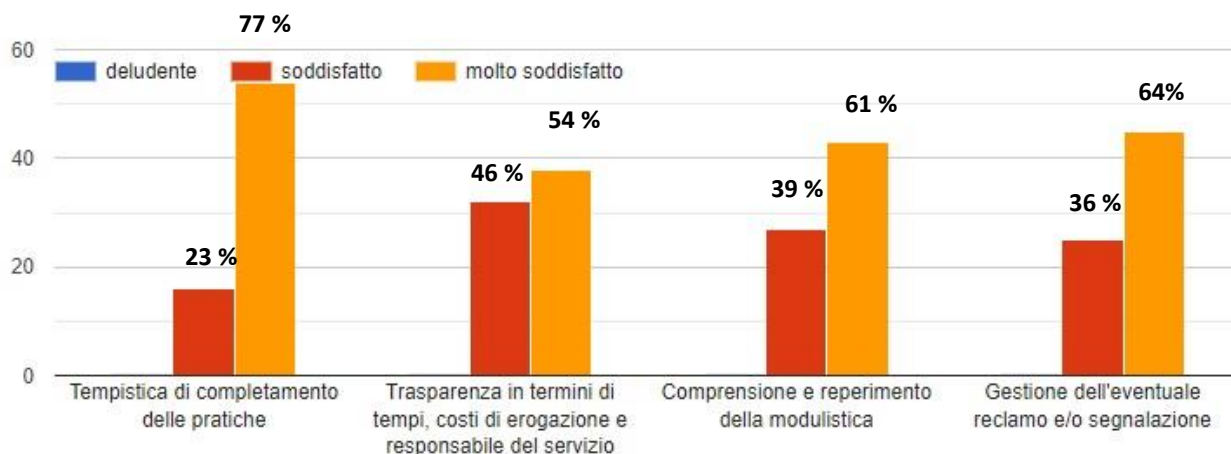


- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di orari di apertura al pubblico, indicazioni per individuare il servizio, tempi di attesa per l'accesso al servizio.



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:



- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di tempistica di completamento delle pratiche, trasparenza sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, comprensione e/o nel reperimento della modulistica, gestione del reclamo.

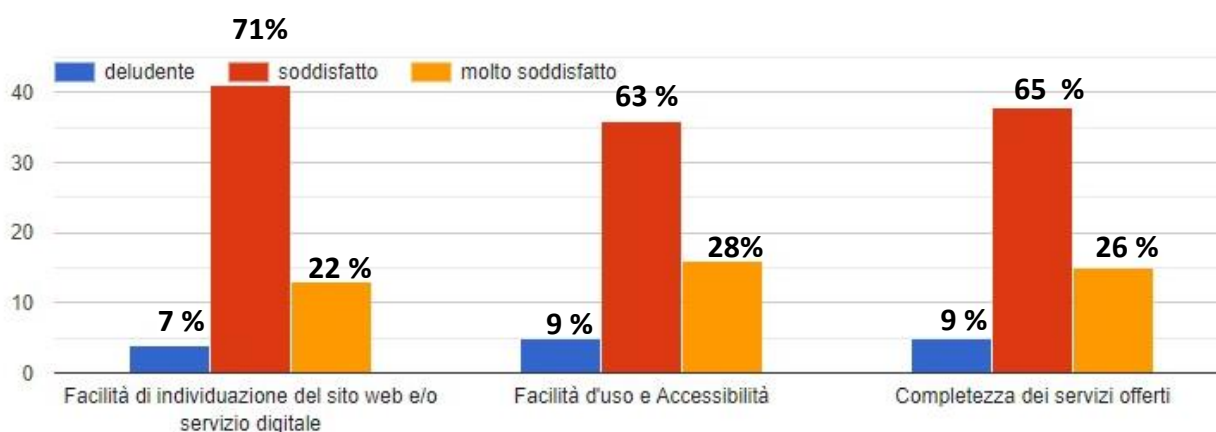


Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 70

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 7 % dell'utenza che ha risposto al quesito, riscontra difficoltà nell'individuare il servizio digitale necessario, mentre il 93% dell'utenza trova di facile individuazione i servizi digitali comunali.
- Il 9 % dell'utenza riscontra difficoltà nell'uso e accessibilità dei servizi digitali, il 91% è ampiamente soddisfatto
- Il 91 % dell'utenza è soddisfatto o molto soddisfatto della completezza dei servizi digitali offerti, mentre per il 9 % il giudizio è deludente.



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

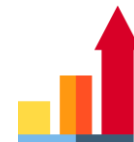
70 risposte



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 34,3 % gradirebbe una guida negli uffici di riferimento
- il 27 % preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 14,3 % gradirebbe Totem in punti nevralgici

mentre il 15,7 % dell'utenza è indifferente a qualsiasi suggerimento fornito; e l' 8,6 % dell'utenza non è proprio interessata ai servizi digitali in genere.



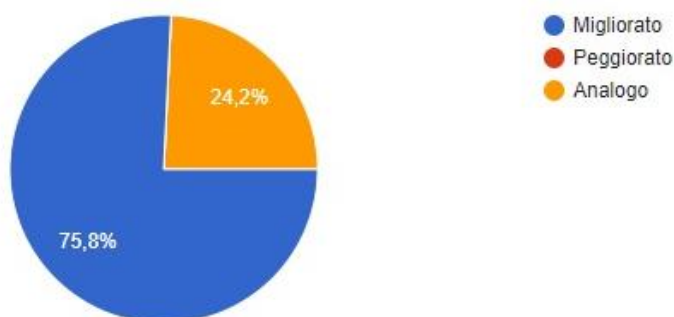
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

66 risposte

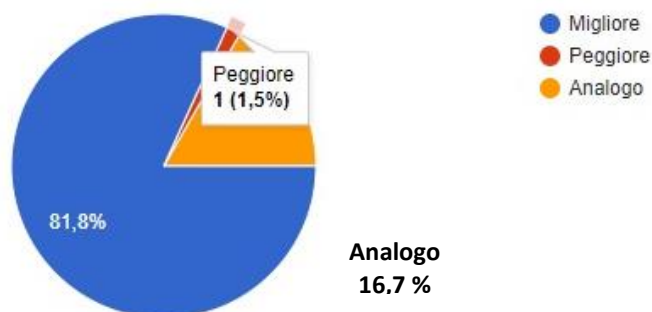


- Il 75,8 % dell'utenza che ha risposto al quesito, ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio rispetto al passato, il 24,2% ha trovato il servizio invariato nel tempo.

Confronto del servizio tra comuni

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

66 risposte



- Per l'81,8 % dell'utenza, il servizio è migliore rispetto all'analogo fruito in altro comune, per il 16,7% si equivale, solo l'1,5 % lo trova peggiore.



Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura alta
- Professionalità insegnante / pensionato

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none">• Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate• Locali adeguati e facilmente raggiungibili• Orari, indicazioni e tempi di attesa, comprensione e reperimento della modulistica• Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio• Servizio migliorato nel tempo• Servizio migliore rispetto ad altri enti	<ul style="list-style-type: none">• Difficoltà di individuazione dei servizi digitali• Scarso interesse ai servizi digitali in genere