



COMUNE DI  
CORCIANO



# Edilizia Urbanistica

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 URBANISTICA-EDILIZIA

### EDILIZIA

Totale Questionari compilati  
**17**

Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, 21 – Conciano centro

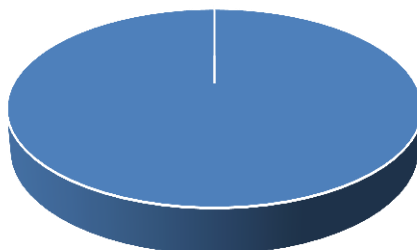
## Rilevazione da Sportello al pubblico

### Dati generali

Specificando che le istanze rivolte al servizio Urbanistica-Edilizia sono, principalmente acquisite da Portale SUAPE, escluso da questa rilevazione, per le restanti necessità extra portale, allo sportello al pubblico del servizio sono stati raccolti in tutto **17** questionari, tutti cartacei (corrispondenti al 100 %).

Poiché nessuna istanza dell'Area Urbanistica Edilizia è inclusa nello Sportello telematico polifunzionale, dal questionario sono state tolte le relative sezioni (2, 3, 4).

100 %



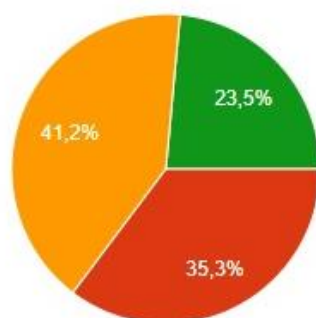
■ Cartaceo ■ Online



## Il Tipo di utenza

### Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

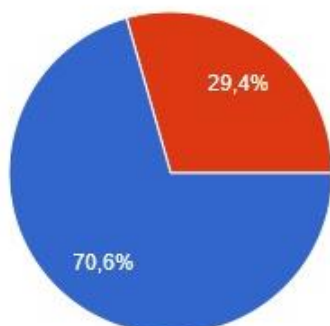
#### Età



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

Il 41% del campione intervistato è compreso nella fascia di età 46-60 anni, il 35,3% tra 31 e 45 anni, il 23,5% è ultrasessantenne.

#### Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è prevalentemente maschile con una percentuale del 70,6% contro il 29,4% femminile.

#### Nazionalità

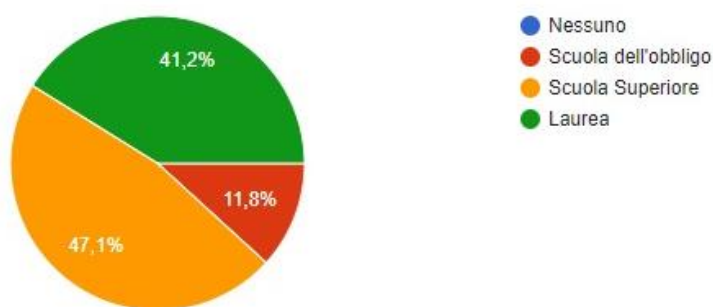


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata allo sportello è Italiana.



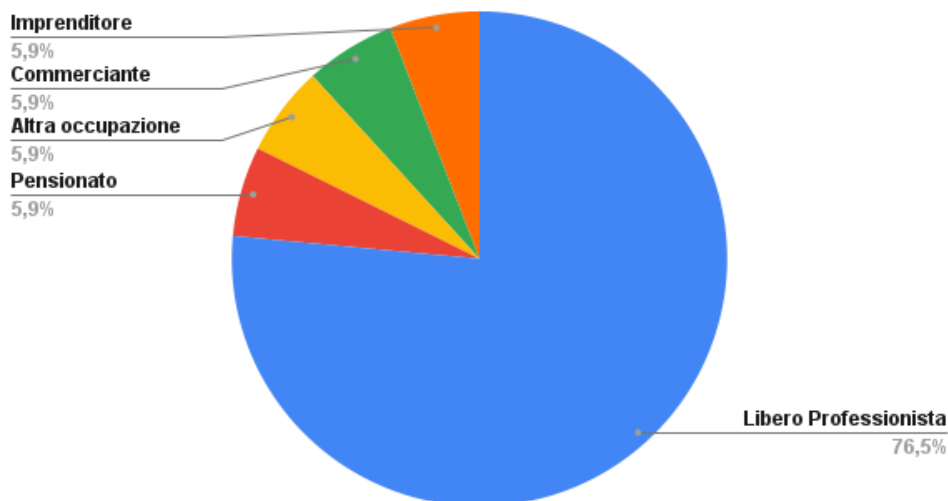
## Grado di istruzione



Il Livello di istruzione è medio-alto con il 47 % di diplomati scuola superiore ed il 41,2 % di laureati. Il 12% circa ha frequentato la sola scuola dell'obbligo.

## Professione

### Professione



Il Libero professionista rappresenta per il 76,5 % la professionalità prevalente del servizio. Alla pari con il 6% circa Imprenditore, Commerciante, Pensionato ed Altra occupazione non specificata.



## La QUALITA' DEI SERVIZI

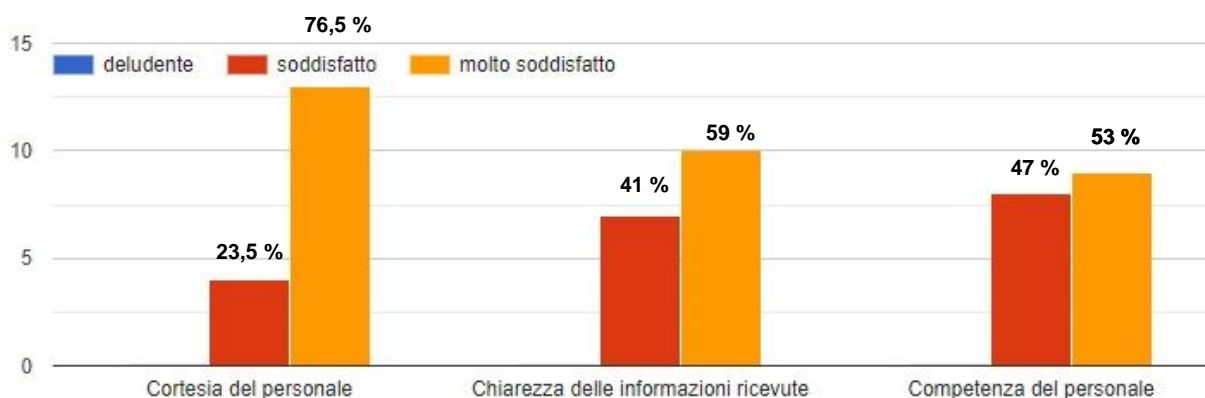
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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:

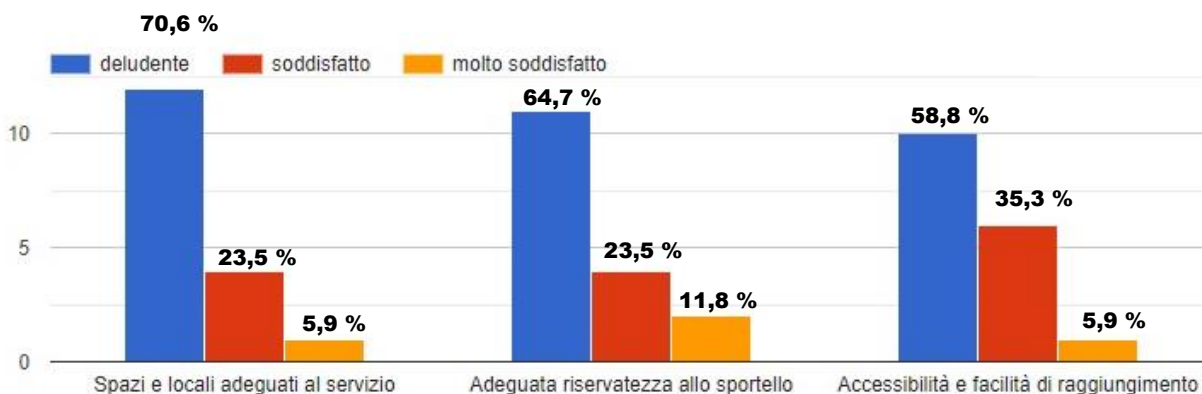


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il personale del servizio, giudicando positivamente la Cortesia, Chiarezza delle informazioni ricevute e la Competenza.



## 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:

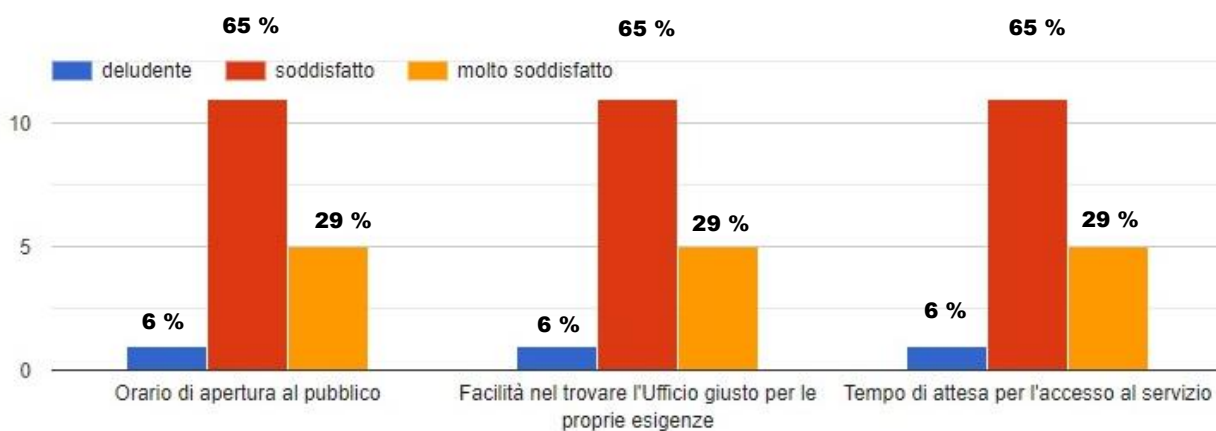


L'utenza del servizio esprime delusione relativamente ai giudizi in termini di spazi e locali del servizio:

- il 70,6% non ritiene i locali adeguati, contro il 29,4 % soddisfatto e molto soddisfatto;
- il 65% circa non trova che sia adeguata la riservatezza allo sportello, contro il 35% soddisfatto;
- il 59% circa trova il servizio di difficile accesso e raggiungimento, contro il 41% soddisfatto.

## 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:

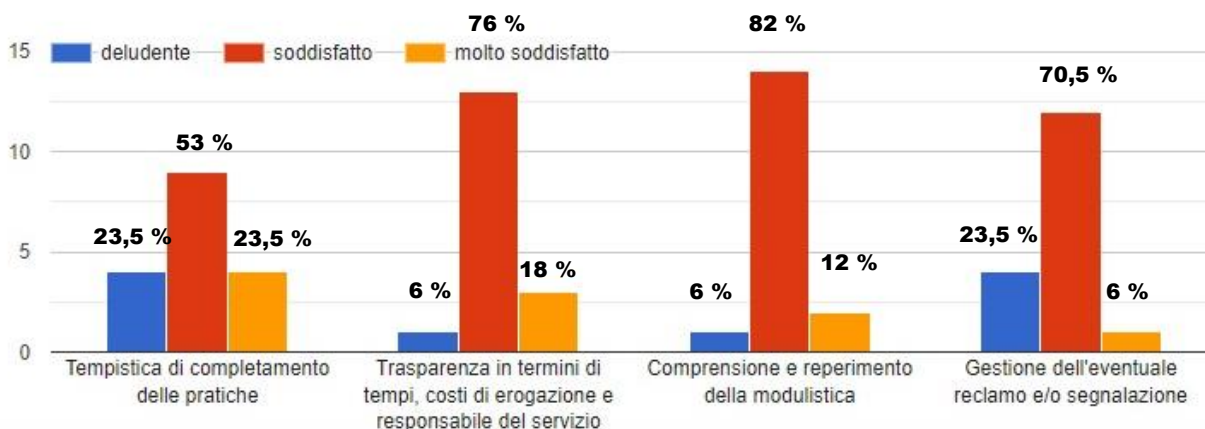


- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di orari di apertura al pubblico, indicazioni per individuare il servizio, tempi di attesa per l'accesso al servizio, solo il 6% è deluso.



## 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:



- L'utenza del servizio è soddisfatta al 53% in termini di tempistica di completamento delle pratiche e molto soddisfatta al 23,5%, l'utenza delusa è pari al 23,5%;
- In termini di trasparenza sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, l'utenza è soddisfatta al 76% e molto soddisfatta al 18%, il 6% è delusa;
- Ampia soddisfazione all'82% con il 12% di molto soddisfatti in termini di comprensione e/o nel reperimento della modulistica, solo il 6% è deluso;
- La gestione del reclamo trova il 23,5% di delusi contro il 70,5% di soddisfatti e 6% di molto soddisfatti.

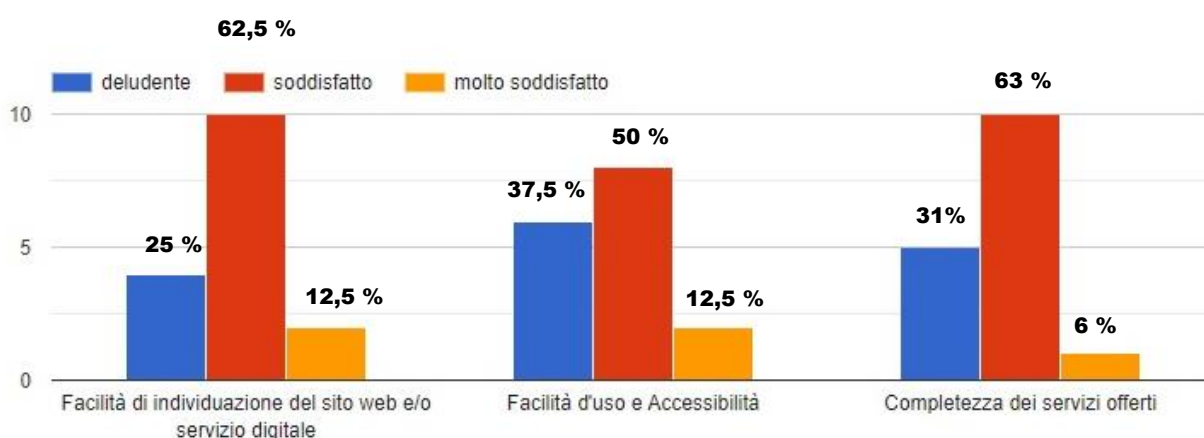


## Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 17

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



- Sebbene il 62,5% dell'utenza intervistata sia soddisfatta ed il 12,5% molto soddisfatta, della facilità di individuazione dei servizi digitali in generale, il 25% ne è deluso;
- La delusione sale al 37,5% sulla Facilità d'uso ed accessibilità, contro il 50% di soddisfatti ed il 12,5% di molto soddisfatti;
- La completezza dei servizi digitali offerti soddisfa il 69% di utenza in totale, contro il 31% che si dichiara delusa.





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

17 risposte



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

- il 35,3 % gradirebbe una Guida negli uffici di riferimento;
- il 17,6 % preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi;
- il 5,9 % gradirebbe Totem in punti nevralgici;

mentre il 29,4 % dell'utenza è indifferente a qualsiasi suggerimento fornito; e l' 11,8 % dell'utenza non è proprio interessata ai servizi digitali in genere.

-



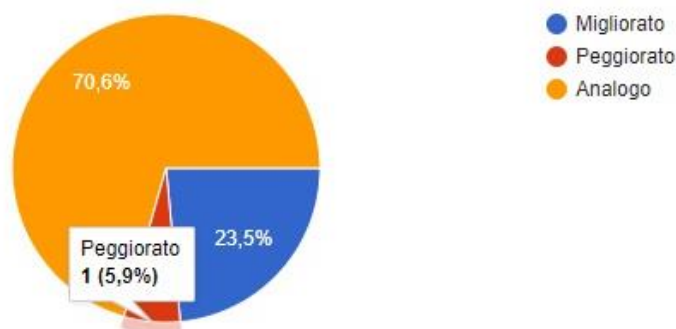
## Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

### 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

17 risposte

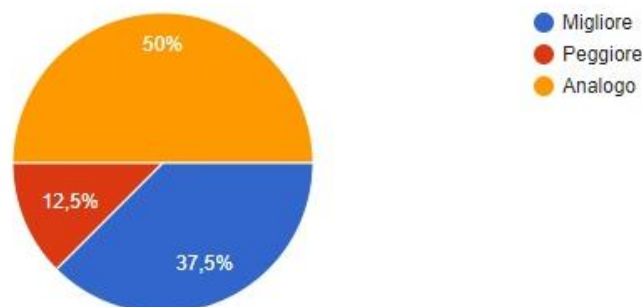


- Il 70,6 % dell'utenza che ha risposto al quesito, ha trovato il servizio invariato nel tempo, il 23,5% ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio rispetto al passato, il 6% lo trova peggiorato.

#### Confronto del servizio **tra comuni**

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

16 risposte



Per il 50% dell'utenza, il servizio è analogo a quello fruito presso altro comune, il 37,5% lo trova migliore, il 12,5% lo trova peggiore.



## Sintesi dei risultati

### Conclusioni sull'utente tipo del Servizio

- Età media attiva pari a 46 anni
- Sesso maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità Libero professionista

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate</li><li>• Orari, indicazioni e tempi di attesa, comprensione e reperimento della modulistica</li><li>• Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Locali non adeguati</li><li>• Scarsa riservatezza</li><li>• Difficoltà di accessibilità e raggiungimento</li></ul>