



COMUNE DI
CORCIANO



Edilizia Urbanistica

Indagine di Customer Satisfaction 2022

rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti sui servizi comunali

Elaborazione 2023

Valutazione
della
Performance
Organizzativa

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

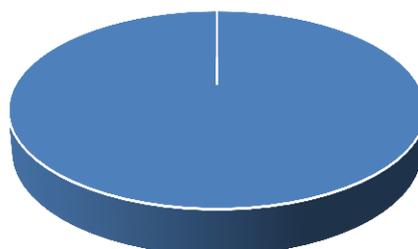
Rilevazione da Sportello al pubblico

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 %



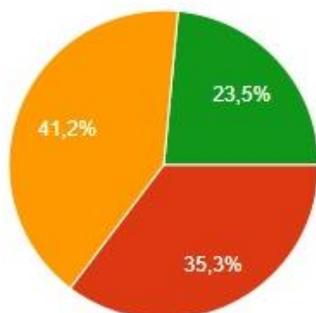
■ Cartaceo ■ Online



Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

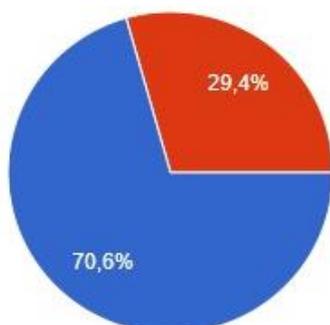
Età



- 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

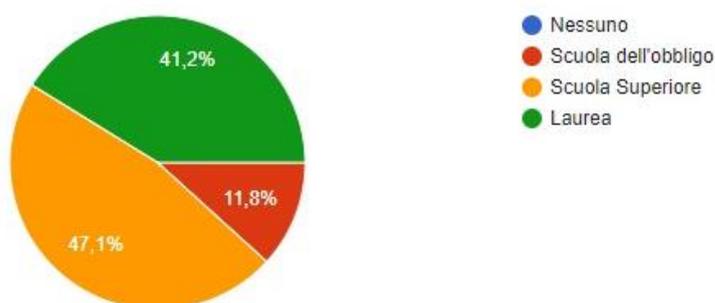


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata allo sportello è Italiana.



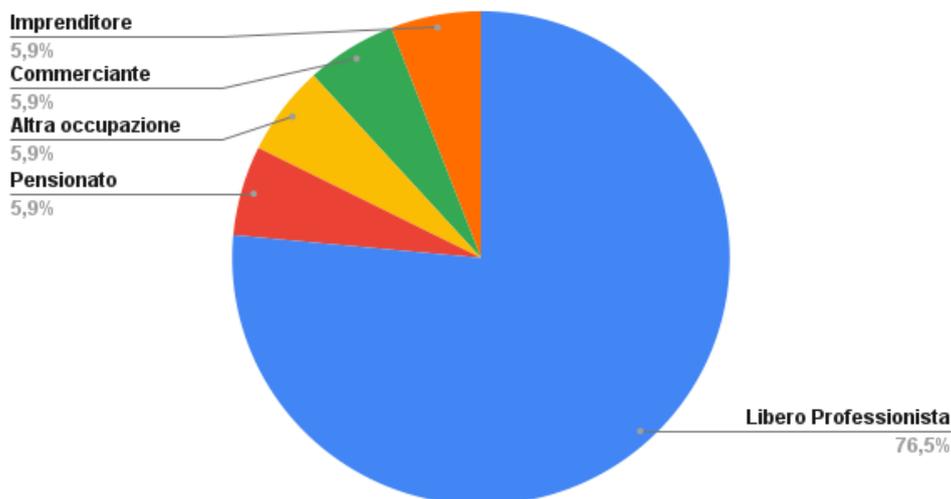
Grado di istruzione



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

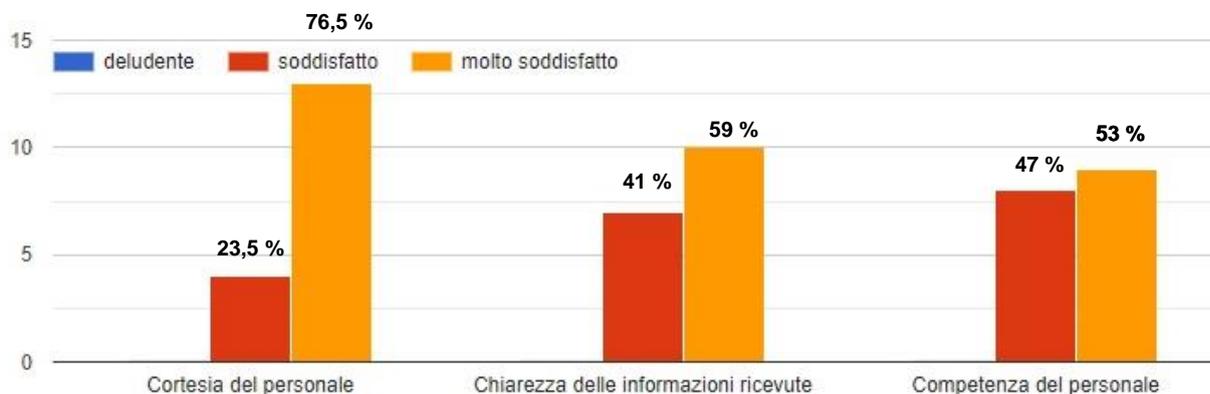
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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:

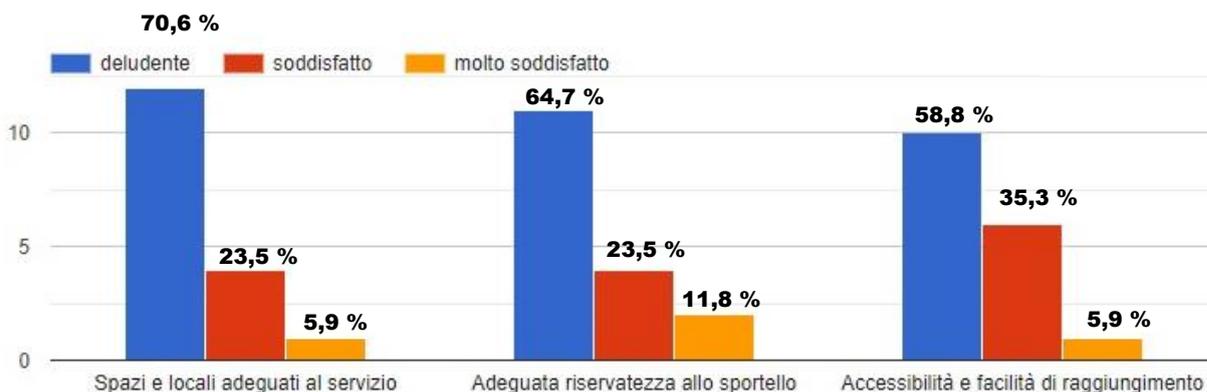


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il personale del servizio, giudicando positivamente la Cortesia, Chiarezza delle informazioni ricevute e la Competenza.



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:

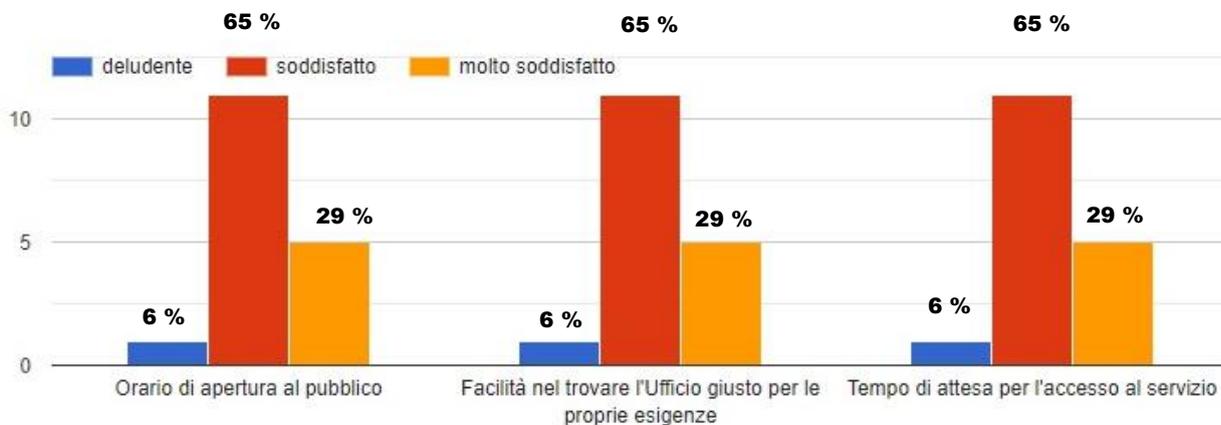


L'utenza del servizio esprime delusione relativamente ai giudizi in termini di spazi e locali del servizio:

- 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:

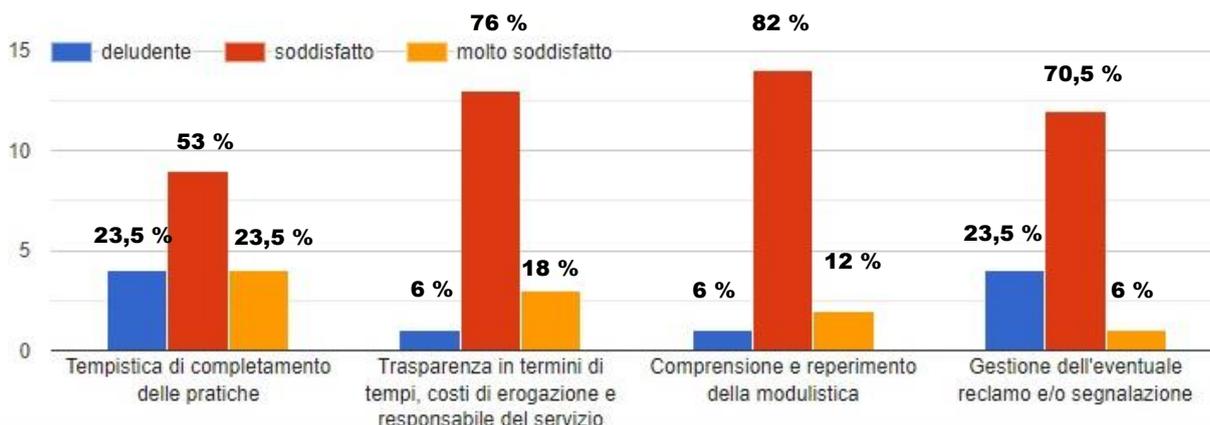


- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di orari di apertura al pubblico, indicazioni per individuare il servizio, tempi di attesa per l'accesso al servizio, solo il 6% è deluso.



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.

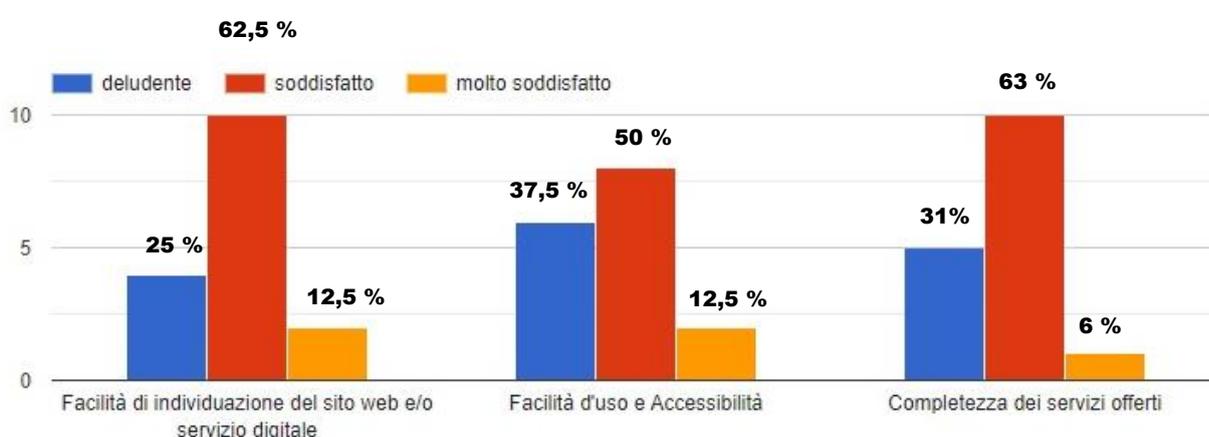


Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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.

-



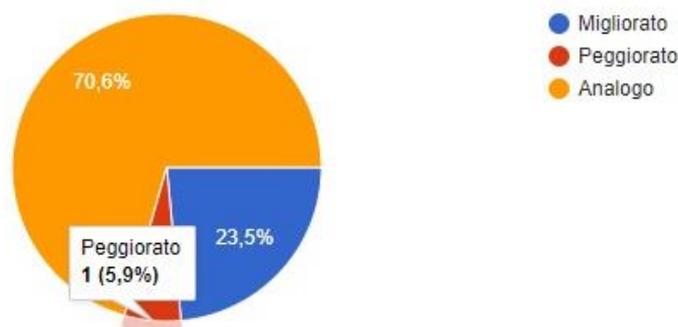
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

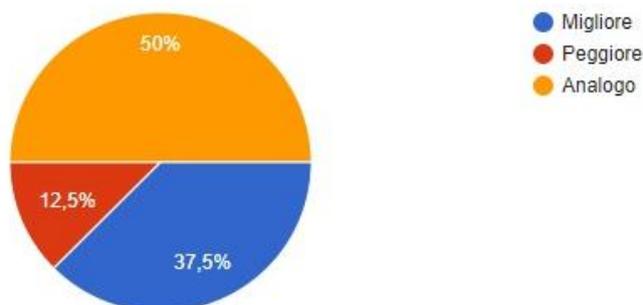


- Il 70,6 % dell'utenza che ha risposto al quesito, ha trovato il servizio invariato nel tempo, il 23,5% ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio rispetto al passato, il 6% lo trova peggiorato.

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