



COMUNE DI
CORCIANO

Protocollo Urp



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

PROTOCOLLO-URP

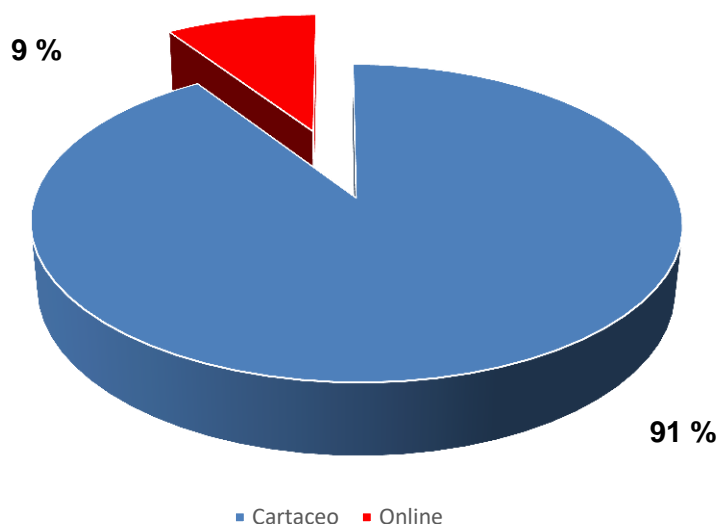
Totale Questionari compilati
54

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

Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Allo sportello al pubblico del servizio interessato dalla rilevazione, sono stati raccolti in tutto **54** questionari, di cui 49 cartacei (pari al 91%) e 5 online (pari al 9%).

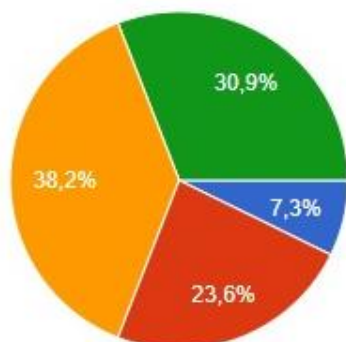




Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

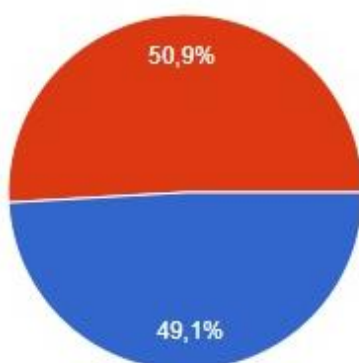
Età



- 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 **46-60 anni** con circa il 38%, seguita dalla fascia degli ultrasessantenni con il 31% e 31-45 anni con il 23,3%. I giovani fino a 30 anni sono il 7% circa.

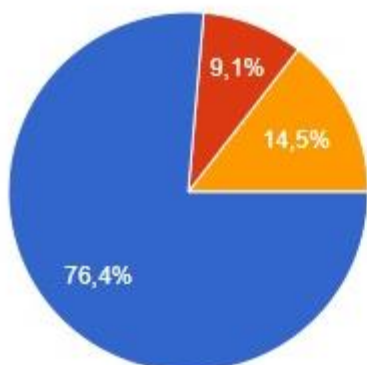
Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è pressoché pari sesso con il 51% di femmine ed il 49% di maschi.

Nazionalità



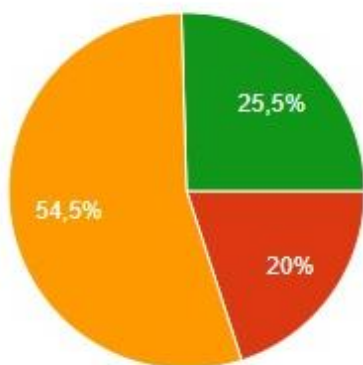
- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana con il 76,4 %.

Tra gli stranieri gli utenti con provenienza dai paesi Extra Europei rappresenta il 14,5% e da paesi Europei il 9 %



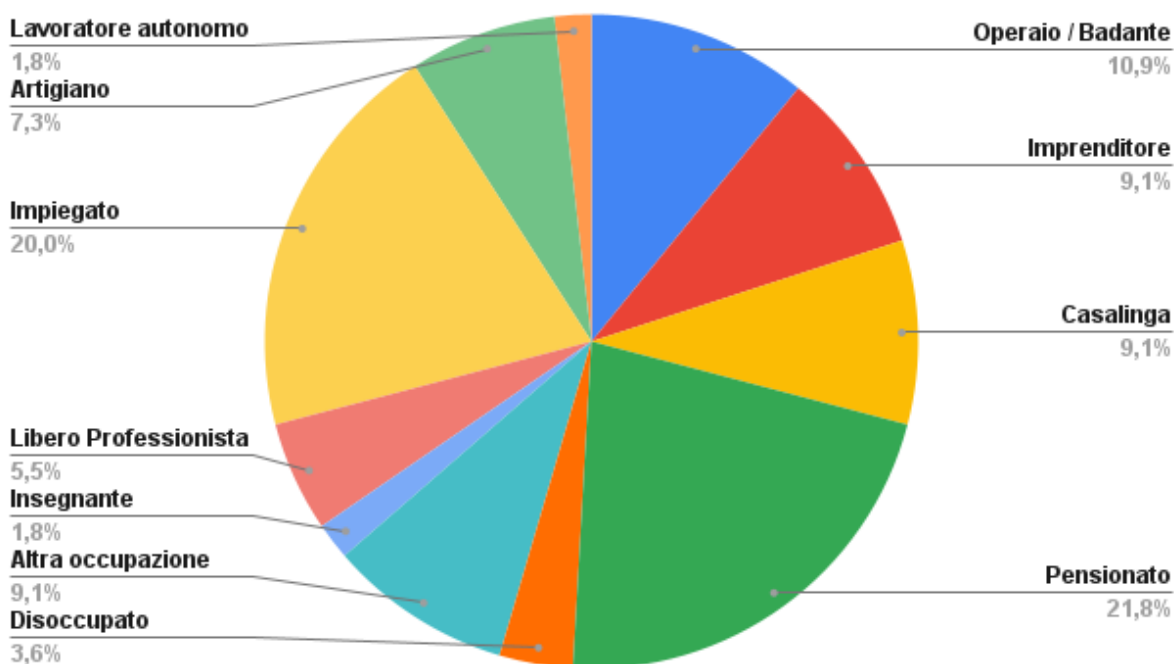
Grado di istruzione



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

Il Livello di istruzione prevalente è rappresentato da Diploma di scuola superiore con il 54,5% seguito da Laurea con il 25,5% e Scuola dell'obbligo con il 20%.

Professione



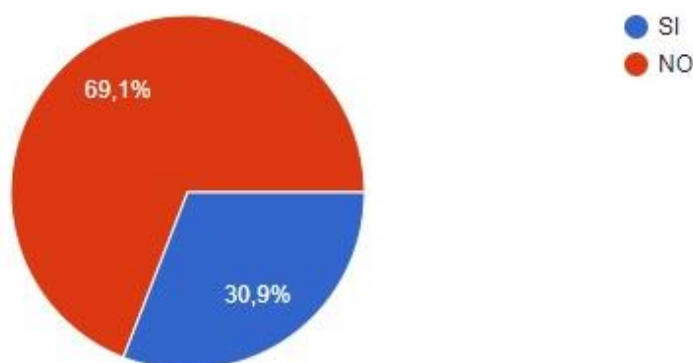
L'utenza intervistata è prevalentemente rappresentata da Pensionati con il 21,8 %, seguita dal 20% di Impiegati. Altre professionalità sono rappresentate dall'11% di Operaio/Badante; dal 9% alla pari Casalinga, Imprenditore, Altra Occupazione non definita; dal 7,3% Artigiano; dal 5,5 % Libero professionista; dal 3,6% Disoccupati; con l'1,8% Lavoratore autonomo e Insegnante.



Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

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

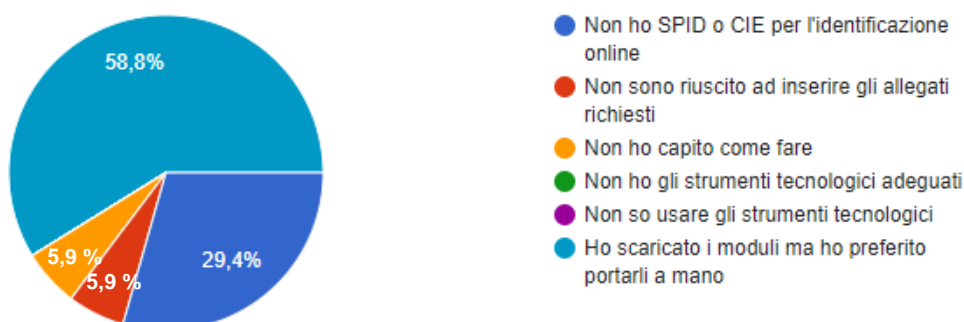


Solo il 31% dell'utenza del servizio ha tentato di accedere allo Sportello telematico polifunzionale prima di presentarsi allo sportello, il 69% ha risposto NO.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

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

17 risposte



- Il 59% dell'utenza che ha tentato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale ha scaricato la modulistica ma ha preferito consegnarla in Comune
- Il 29,4 % non possiede Spid o CIE per l'identificazione
- Il 5,9 % non ha capito come fare
- il 5,9 % non è riuscita 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 ?

38 risposte



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

- il 42 % non ne era a conoscenza
- il 24 % non ha capito come fare
- il 18 % non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento
- il 13 % non ha gli strumenti tecnologici adeguati
- il 2,6 % non sa usare gli strumenti tecnologici



La QUALITA' DEI SERVIZI

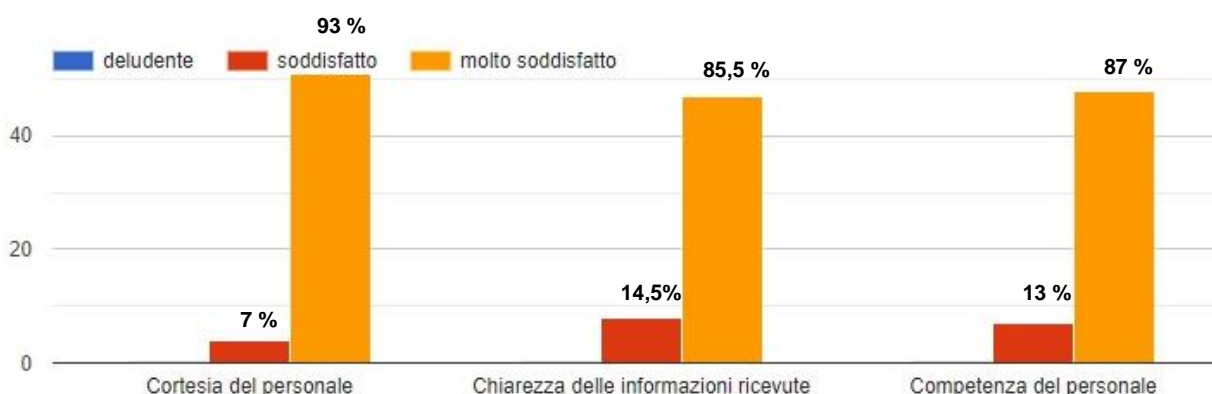
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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, ritenendosi molto soddisfatto in termini di Cortesia, Chiarezza delle informazioni ricevute e Competenza.



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

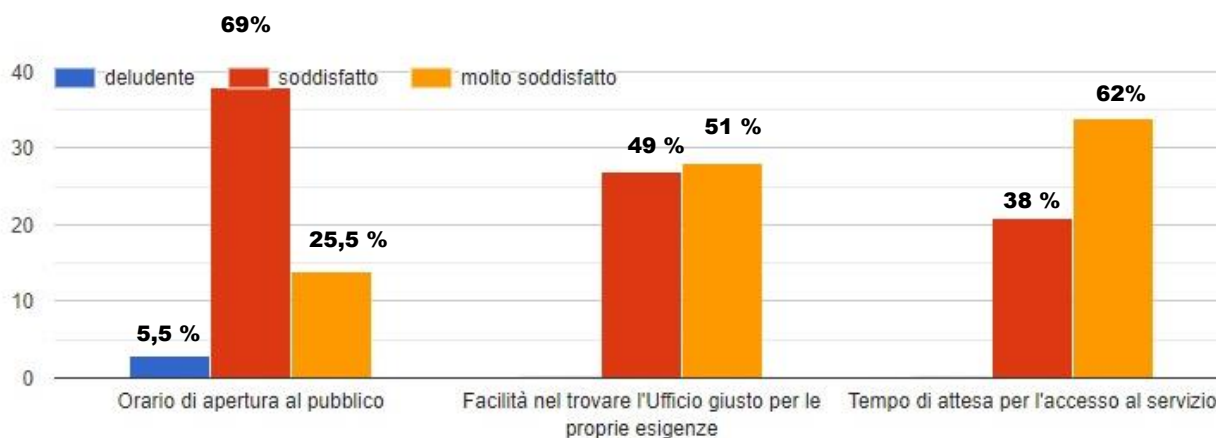
Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta degli spazi e dei locali che ospitano il servizio
- La scarsa riservatezza allo sportello trova deluso solo il 2%, contro il 98% soddisfatto o molto soddisfatto;
- Il 5% giudica deludente l'accessibilità e facilità di raggiungimento del servizio, contro il 95% soddisfatto o molto 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:

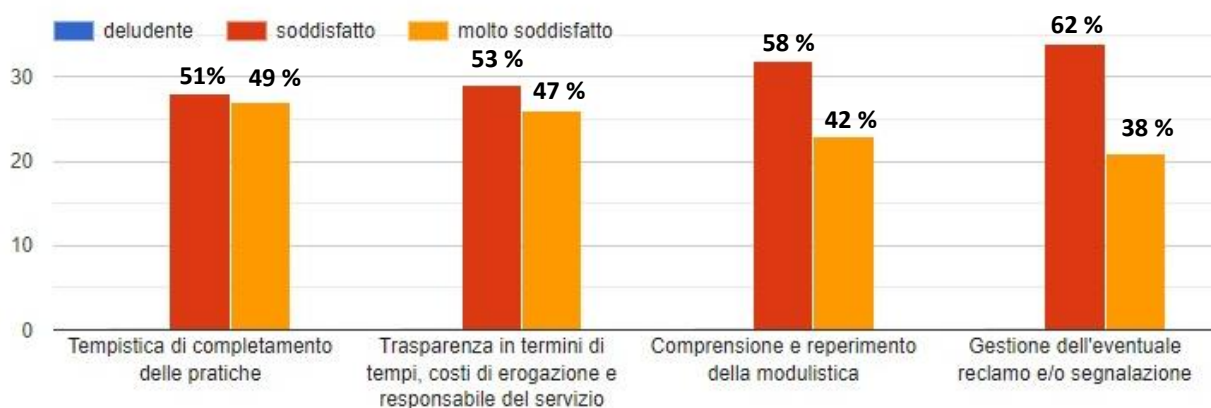


- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di orari di apertura al pubblico con il 94,5%, solo il 5,5 % è deluso;
- il 49 % è soddisfatto delle indicazioni per individuare il servizio, il 51% molto soddisfatto;
- il 38 % è ampiamento soddisfatto dei tempi di attesa per l'accesso al servizio,
- Il 38% è molto soddisfatto



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.



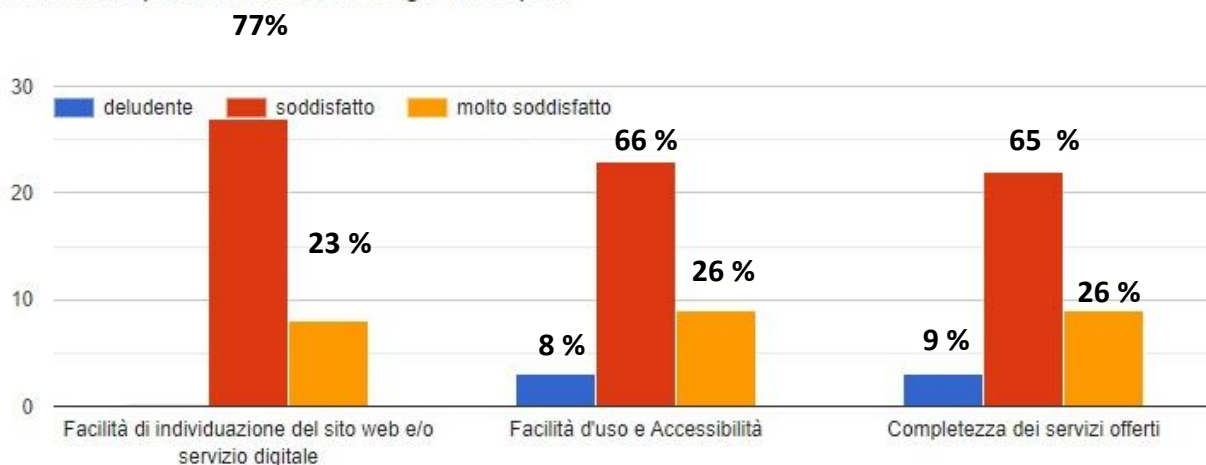
Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 30

gli strumenti o le competenze adeguate per i sistemi telematici

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

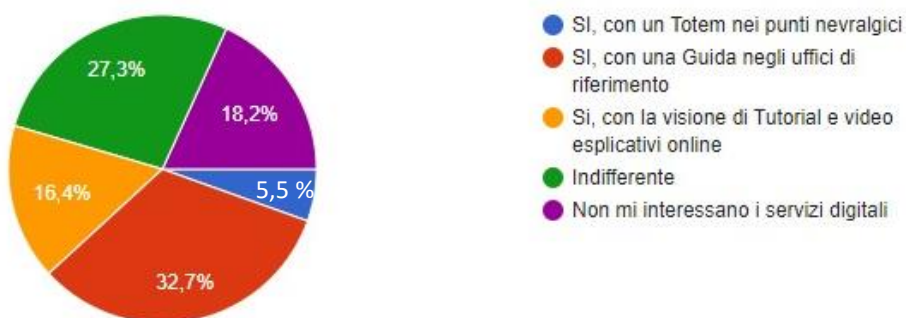


- L'utenza intervistata è ampiamente soddisfatta dei servizi digitali comunali in genere, in termini di facilità di individuazione, mentre l'8% non trova facile l'uso e l'accessibilità, il 9% la completezza dei servizi offerti.



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

55 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale supporto a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato:

- il 32,7 % gradirebbe una guida negli uffici di riferimento
- Il 16,4 % preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 5,5 % gradirebbe Totem in punti nevralgici
- Il 27,3% dell'utenza è indifferente;
- Il 18,2 % non ha interesse per i servizi digitali;



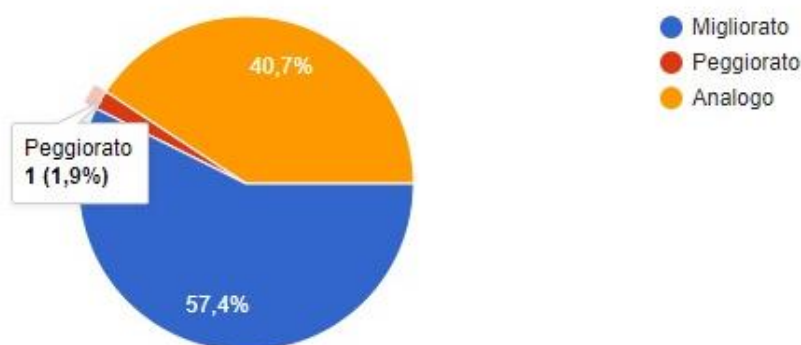
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

54 risposte

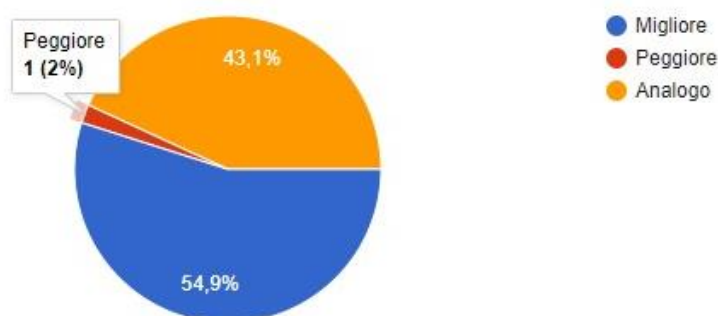


- Il 40,7 % dell'utenza che ha risposto al quesito, ha trovato il servizio invariato nel tempo, mentre il 57,4 % ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio rispetto al passato, solo l'1,9% lo trova peggiorato.

Confronto del servizio **tra comuni**

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

51 risposte



- Per il 43% dell'utenza, il servizio è analogo rispetto allo stesso fruito in altro comune, per il 55 % è migliore, solo il 2% lo trova peggioro.



Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio

- Età media attiva pari a 60 anni circa
- Pari sesso
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità pensionato / 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, 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 con scarsa privacy e non facilmente accessibili o raggiungibili