



COMUNE DI
CORCIANO



Tributi

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 ECONOMICO FINANZIARIA

TRIBUTI

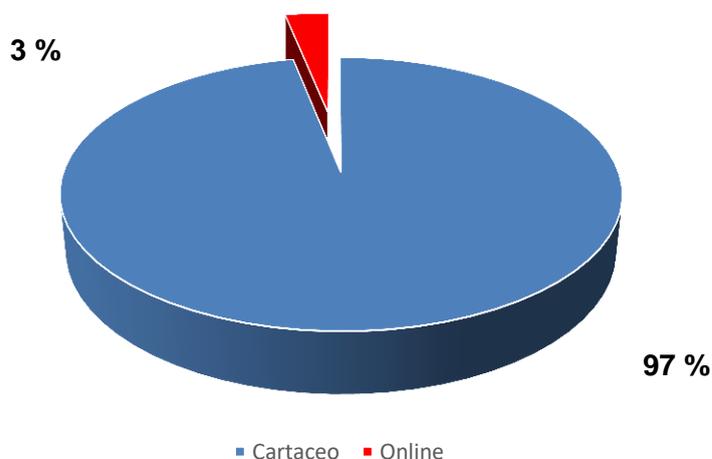
Totale Questionari compilati
64

Ubicazione del servizio: Via Gramsci, Ellera

Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Allo sportello al pubblico del servizio interessato dalla rilevazione, sono stati raccolti in tutto **64** questionari, di cui 62 cartacei (pari al 97%) e 2 online (pari al 3%).

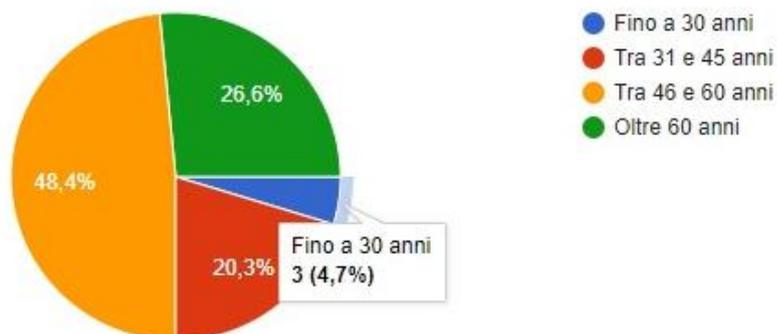




Il Tipo di utenza

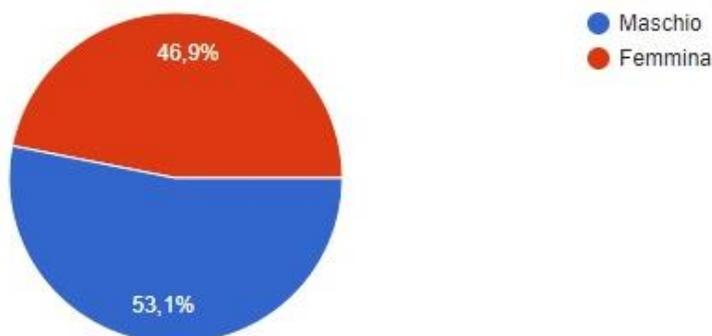
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età



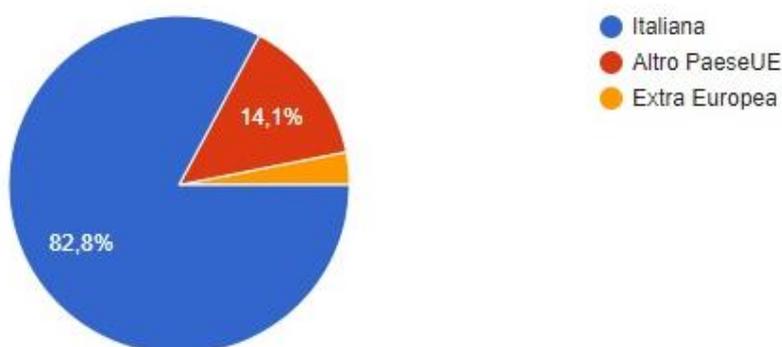
La fascia di età prevalente della popolazione intervistata è **46-60 anni** con circa il 48%, seguita dalla fascia degli ultrasessantenni con il 26,6 % e 31-45 anni con il 20,3%. I giovani fino a 30 anni sono il 4,7% circa.

Sesso



L'utenza intervistata è pressoché pari sesso con una lieve prevalenza di maschi con il 53,1% su un 46,9% di femmine.

Nazionalità

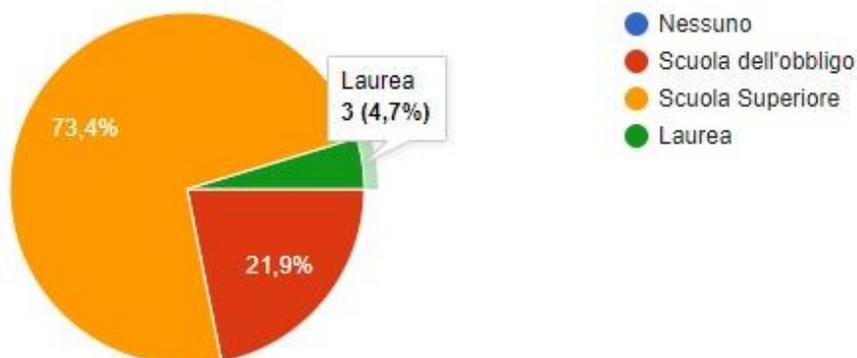


L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana con il 82,8 %.

Tra gli stranieri, gli utenti con provenienza dai paesi Extra Europei rappresenta il 3% e da paesi Europei il 14 %.

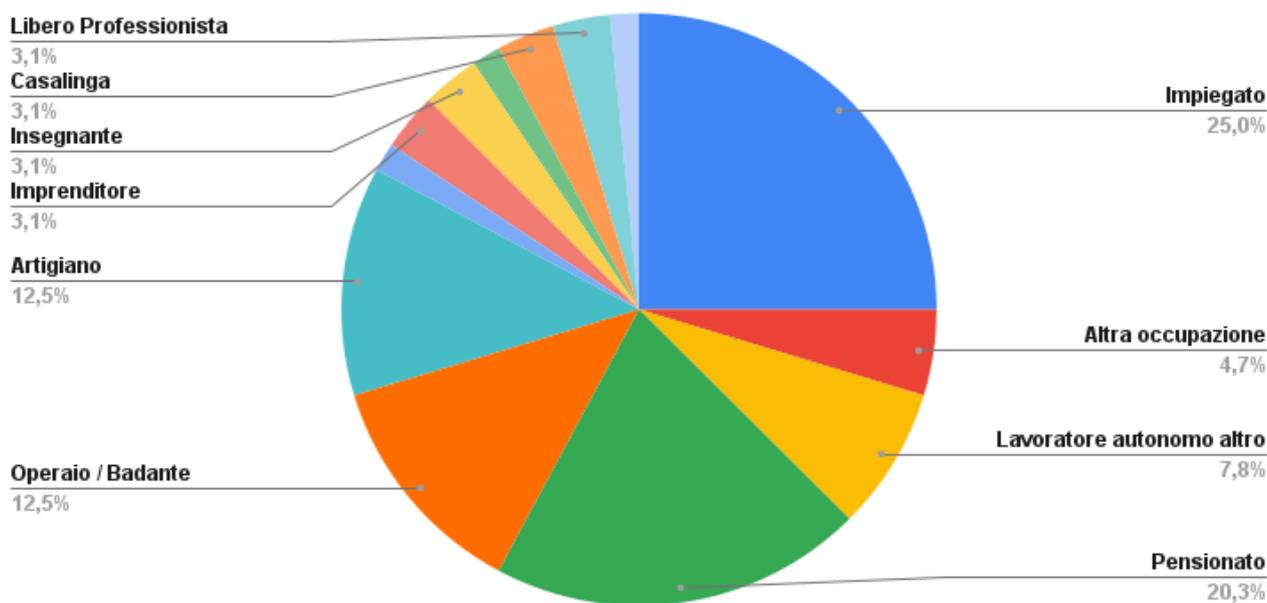


Grado di istruzione



Il Livello di istruzione prevalente è rappresentato da Diploma di scuola superiore con il 73,4% seguito da Scuola dell'obbligo con il 21,9% e Laurea con il 4,7%.

Professione



L'utenza intervistata è prevalentemente rappresentata dalla professione di Impiegato con il 25 %, seguita dal pensionato al 20,3%. Altre professionalità sono rappresentate dal 12,5% di Operaio/Badante alla pari di Artigiano; dal 7,8% Lavoratore autonomo; dal 4,7 % Altra occupazione non specificata; dal 3,1% di Libero professionista alla pari con Casalinga, Insegnante, Imprenditore.

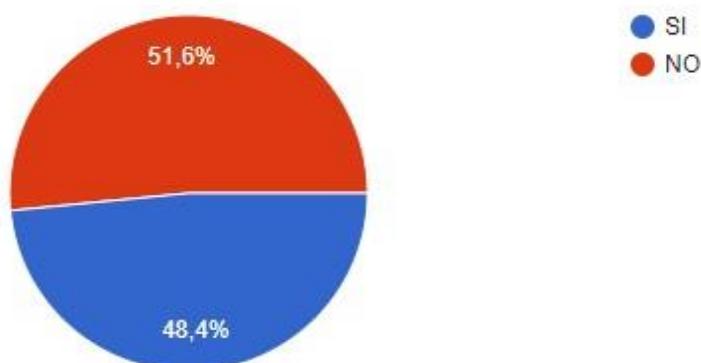


Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

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

31 risposte

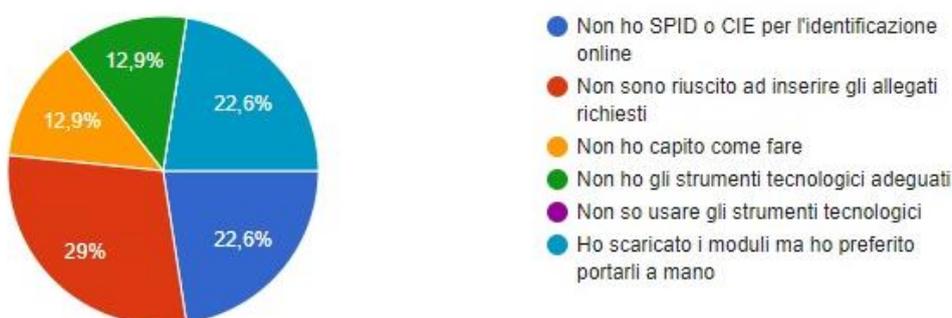


Il 48,4 % dell'utenza del servizio ha tentato di accedere allo Sportello telematico polifunzionale prima di presentarsi allo sportello, il 51,6% ha risposto NO.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

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

31 risposte



- il 29 % dell'utenza che ha tentato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale non è riuscita ad inserire gli allegati richiesti
- Il 22,6 % non possiede Spid o CIE per l'identificazione
- Il 22,6 % ha scaricato la modulistica ma ha preferito consegnarla in Comune
- Il 12,9 % non ha gli strumenti tecnologici adeguati
- Il 12,9 % non ha capito come fare



Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

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

33 risposte



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

- il 9,1 % non ne era a conoscenza
- il 33,3 % non ha capito come fare
- il 27,3 % non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento
- il 12,1 % non ha gli strumenti tecnologici adeguati
- il 18,2 % non sa usare gli strumenti tecnologici



La QUALITA' DEI SERVIZI

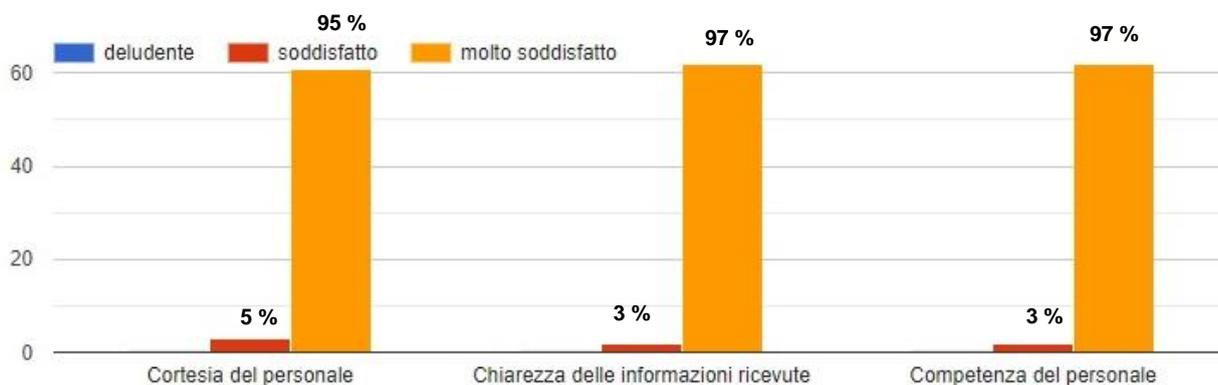
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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

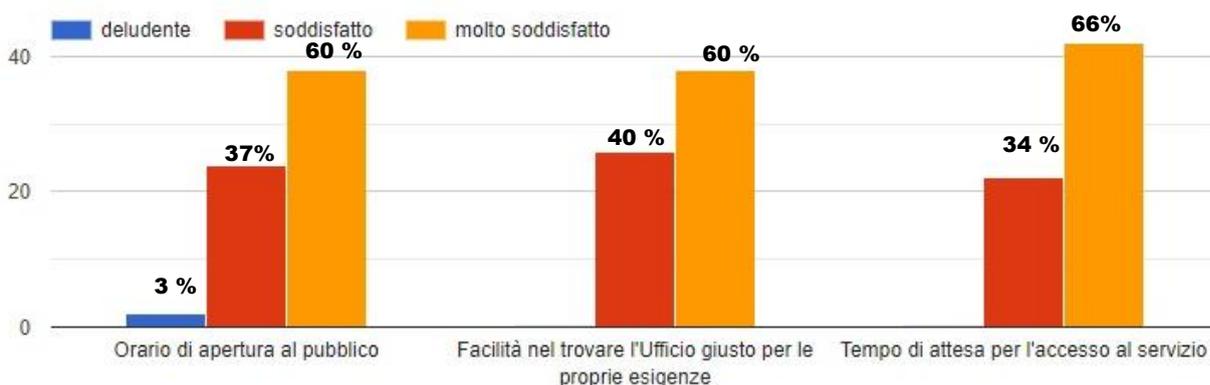
Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta degli spazi e dei locali che ospitano il servizio in termini di adeguatezza, riservatezza, accessibilità e facilità di raggiungimento del servizio

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:

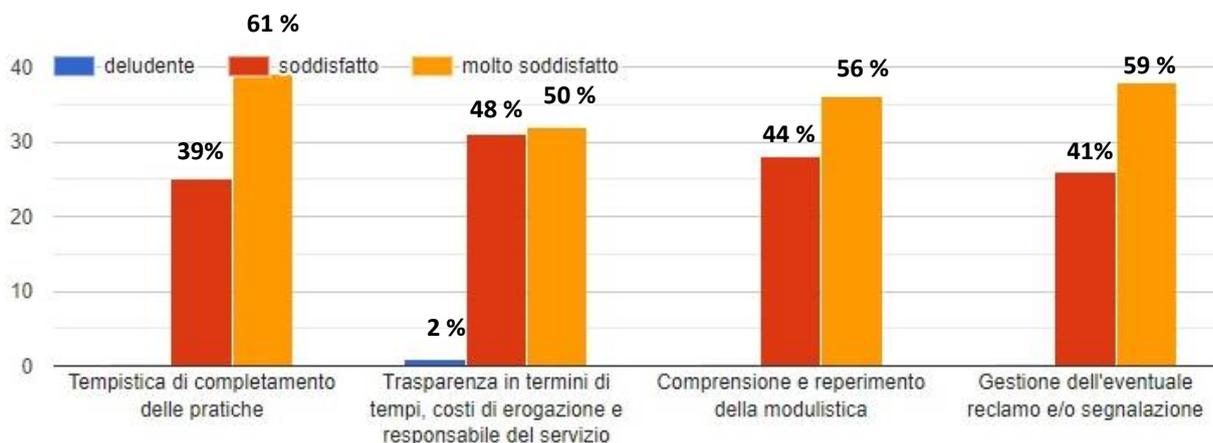


- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di orari di apertura al pubblico con il 97%, solo il 3 % è deluso;
- il 40 % è soddisfatto delle indicazioni per individuare il servizio, il 60% molto soddisfatto;
- il 34 % è soddisfatto dei tempi di attesa per l'accesso al servizio, il 66 % 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 (con solo il 2% deluso), comprensione e/o nel reperimento della modulistica, gestione del reclamo.

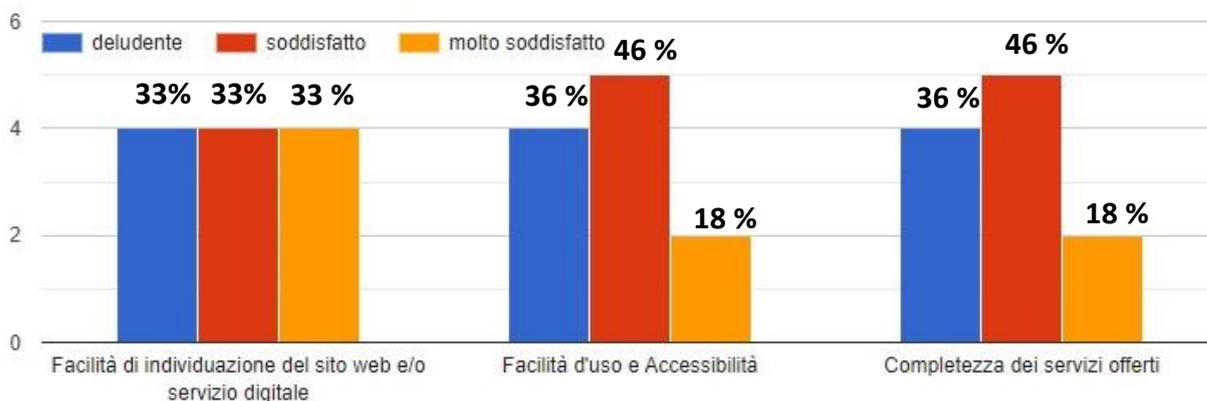


Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 64

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



- Sul giudizio della facilità di individuazione dei servizi digitali, l'utenza si divide alla pari tra Deludente, Soddisfatto e Molto soddisfatto (33.3% cad.)
- Il 36% degli utenti non sono soddisfatti in termini di facilità d'uso, contro il 46% di soddisfatti ed il 18% molto soddisfatti;
- Il 36% degli utenti non sono soddisfatti in termini di completezza dei servizi offerti, contro il 46% di soddisfatti ed il 18% molto soddisfatti



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

64 risposte



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

- il 32,8 % gradirebbe una guida negli uffici di riferimento
- Il 18,8 % preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 18,8 % gradirebbe Totem in punti nevralgici
- Il 20,3% dell'utenza è indifferente;
- Il 9,4 % non ha interesse per i servizi digitali;



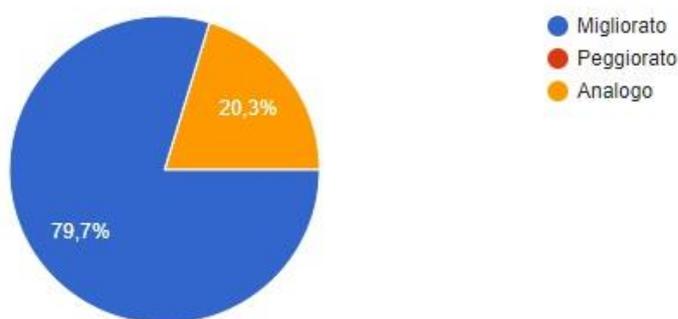
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

64 risposte

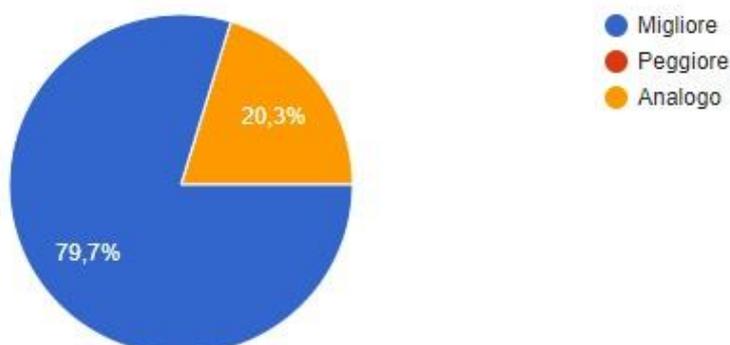


- Il 79,7 % dell'utenza che ha risposto al quesito, ha trovato il servizio migliorato nel tempo, mentre il 20,3 % lo trova analogo.

Confronto del servizio tra comuni

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

64 risposte



- Per il 20,3 % dell'utenza, il servizio è analogo rispetto allo stesso fruito in altro comune, per il 79,7 % è migliore.



Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio

- Età media attiva pari a 50 anni circa
- Sesso Maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura intermedia
- 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, comprensione e reperimento della modulistica• Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Servizi digitali