



COMUNE DI
CORCIANO



Commercio

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 CULTURA-TURISMO E SVILUPPO DEL TERRITORIO

COMMERCIO

Totale Questionari compilati
2

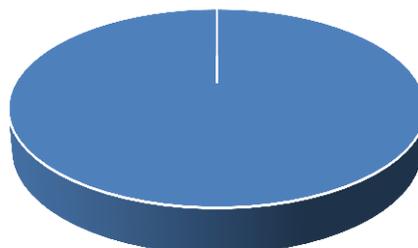
Ubicazione del servizio: Corso Cardinale Rotelli, 21 – Conciano centro

Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Specificando che le istanze rivolte al servizio Commercio sono, principalmente acquisite da Portale SUAPE, escluso da questa rilevazione, per le restanti necessità extra portale, allo sportello al pubblico del servizio Commercio sono stati raccolti in tutto **2** questionari, entrambi cartacei (corrispondenti al 100 %), che non possono essere rappresentativi dell'utenza del servizio ma che sono comunque analizzati in questo elaborato..

100 %



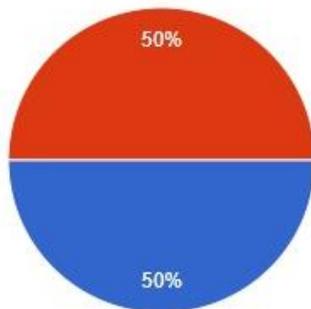
■ Cartaceo ■ Online



Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

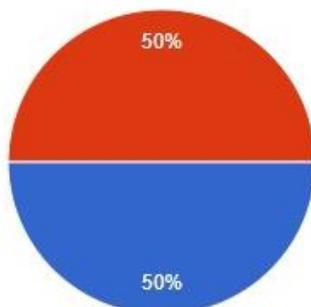
Età



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

Nel campione intervistato sono 2 le fasce di età al 50% ovvero fino a 30 anni e tra 31 e 45.

Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è rappresentata al 50% da femmine ed al 50% da maschi

Nazionalità

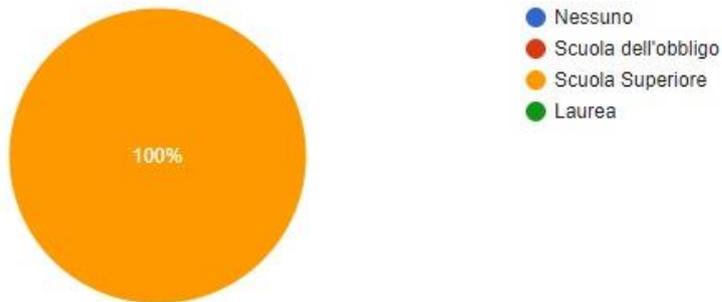


- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata allo sportello è Italiana.

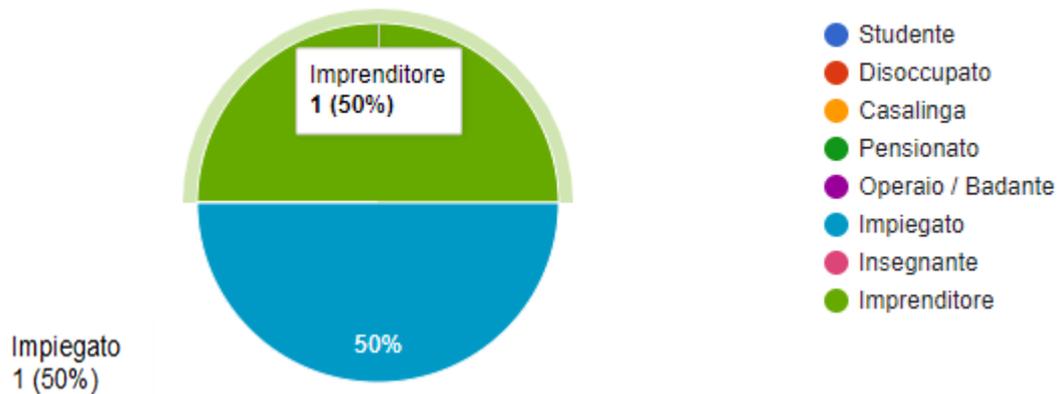


Grado di istruzione



Il Livello di istruzione è intermedio con il 100% di diplomati scuola superiore.

Professione



Imprenditore e Impiegato, entrambi al 50%, sono le professionalità che rappresentano il campione intervistato dal servizio.

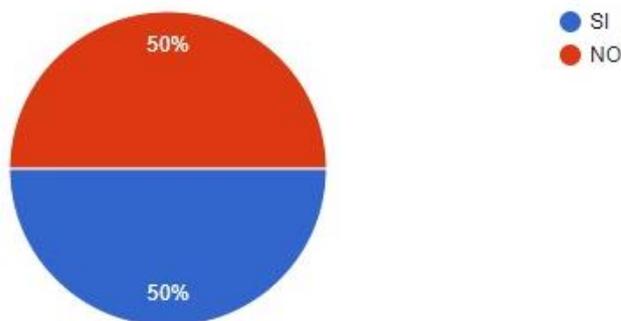


Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

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

2 risposte



Il 50% dell'utenza intervistata ha cercato di accedere allo Sportello telematico polifunzionale.

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**:

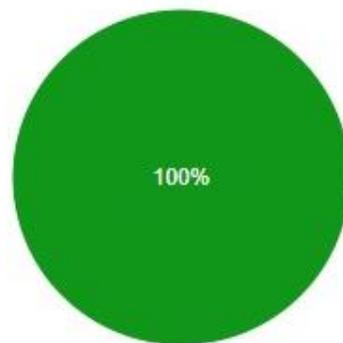
- ha scaricato la modulistica ma ha preferito consegnarla in Comune



Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

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

1 risposta



- Non ne ero a conoscenza
- Non ho capito come fare
- Non ho gli strumenti tecnologici adeguati
- Non so usare gli strumenti tecnologici
- Non avevo tempo per approfondire il funzionamento

- L'utente che non ha tentato l'accesso da Sportello telematico non ha familiarità con gli strumenti tecnologici



La QUALITA' DEI SERVIZI

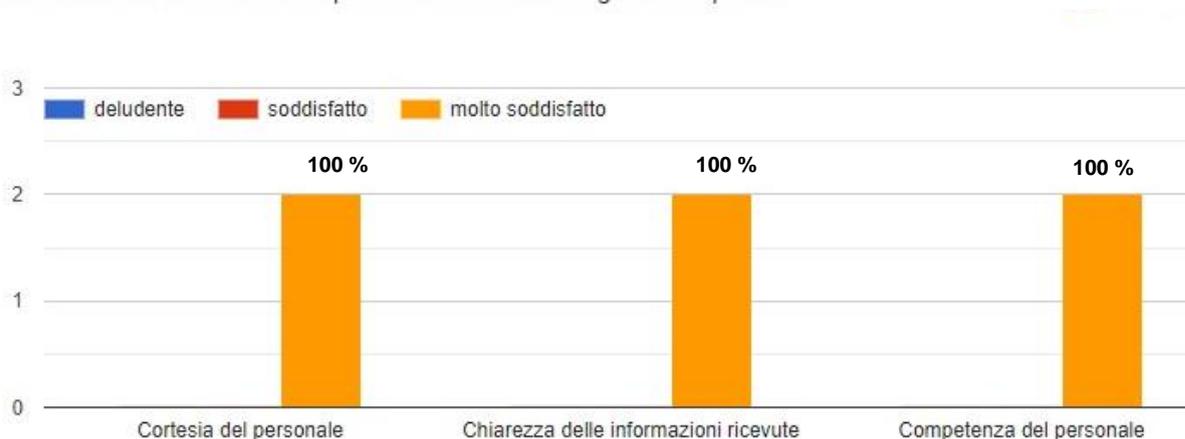
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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, 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:

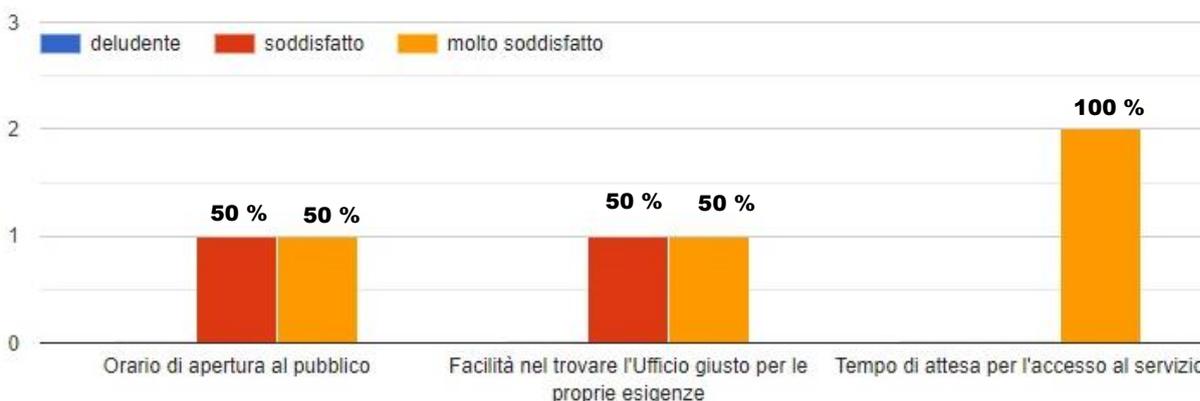


L'utenza del servizio è molto soddisfatta degli spazi e locali dove è erogato il servizio:

- 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 molto 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.

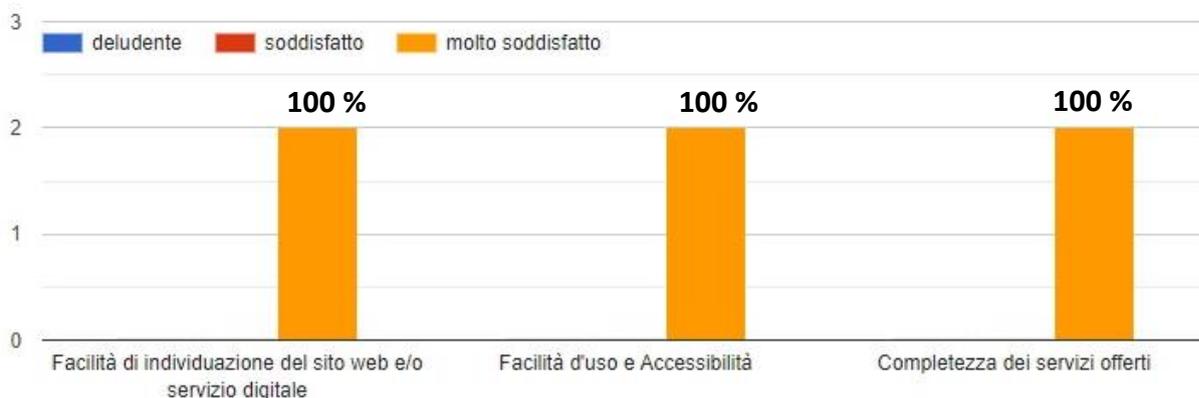


Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 2

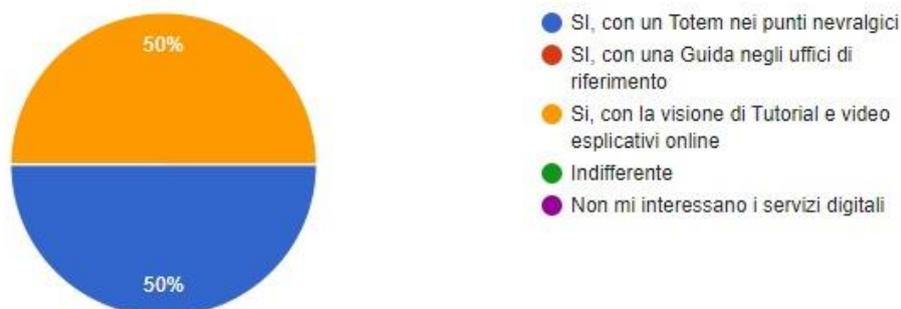
9.1. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti



- Il 100 % dell'utenza che ha risposto al quesito è molto soddisfatta della facilità nell'individuare il servizio digitale necessario, della facilità nell'uso e accessibilità dei servizi digitali, della completezza dei servizi digitali offerti.

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

2 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 50 % preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 50 % gradirebbe Totem in punti nevralgici

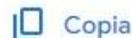


Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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



2 risposte

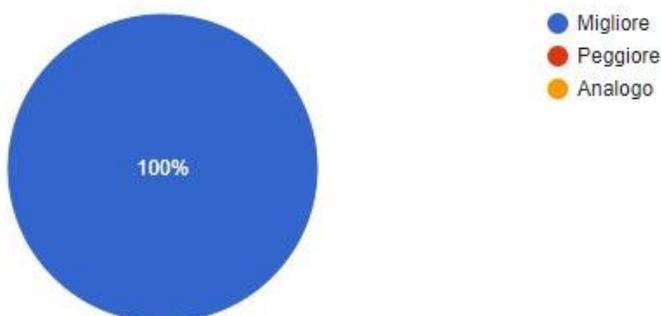


- Il 50 % dell'utenza che ha risposto al quesito, ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio rispetto al passato, il 50 % ha trovato il servizio invariato nel tempo.

Confronto del servizio **tra comuni**

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

2 risposte



Per il 100% dell'utenza, il servizio è migliore rispetto all'analogo fruito in altro comune



Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio

- Età media attiva pari a 31 anni
- Pari sesso
- Nazionalità italiana
- Cultura intermedia
- Professionalità Impiegato/Imprenditore

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 migliore rispetto ad altri enti	<ul style="list-style-type: none">• Nessuna