



COMUNE DI
CORCIANO



Socio
educativo

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 SOCIO-EDUCATIVA

SOCIO-EDUCATIVO

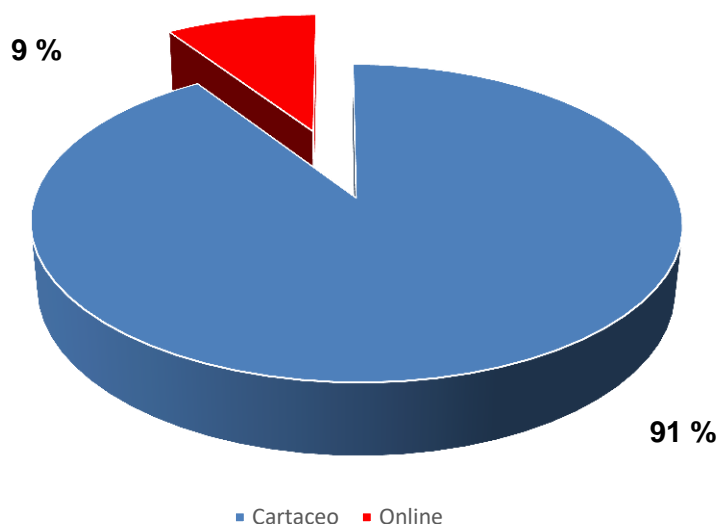
Totale Questionari compilati
100

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 **54** questionari, di cui 49 cartacei (pari al 91%) e 5 online (pari al 9%).





Il Tipo di utenza

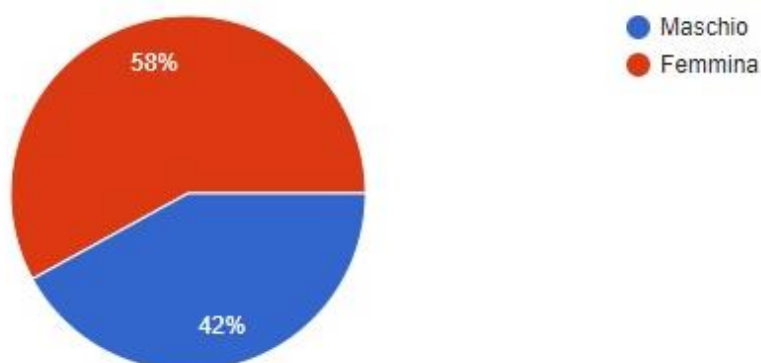
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età



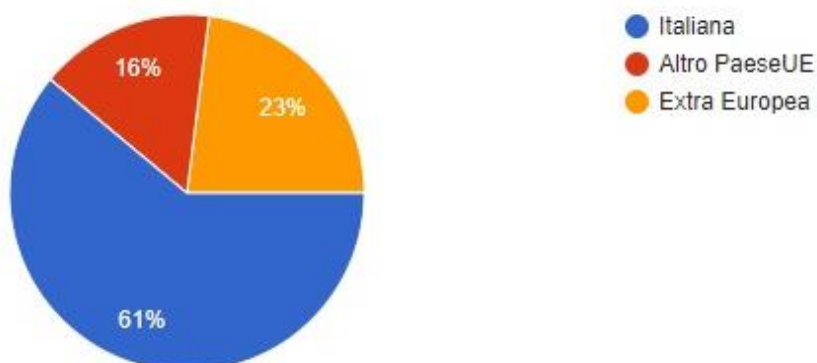
La fascia di età prevalente della popolazione intervistata è **31-45 anni** con il 52%, seguita dalla fascia 46-60 anni con il 29% e degli ultrasessantenni con il 15%. I giovani fino a 30 anni sono il 4%.

Sesso



L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso femminile con il 58%. Il 42% è di sesso maschile.

Nazionalità

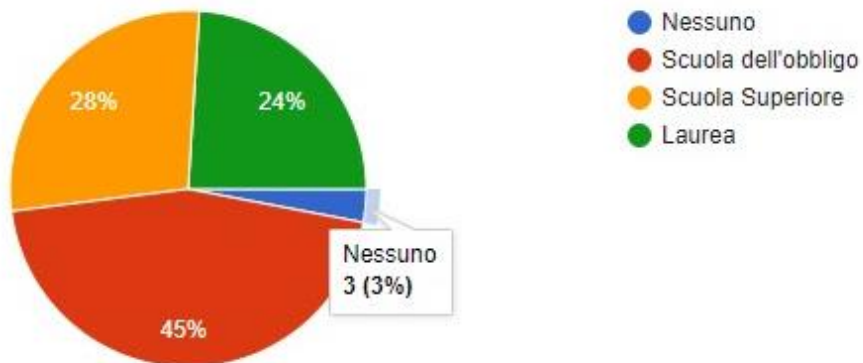


L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana con il 61%.

Tra gli stranieri gli utenti con provenienza dai paesi Extra Europei rappresenta il 23% e da paesi Europei il 16%.

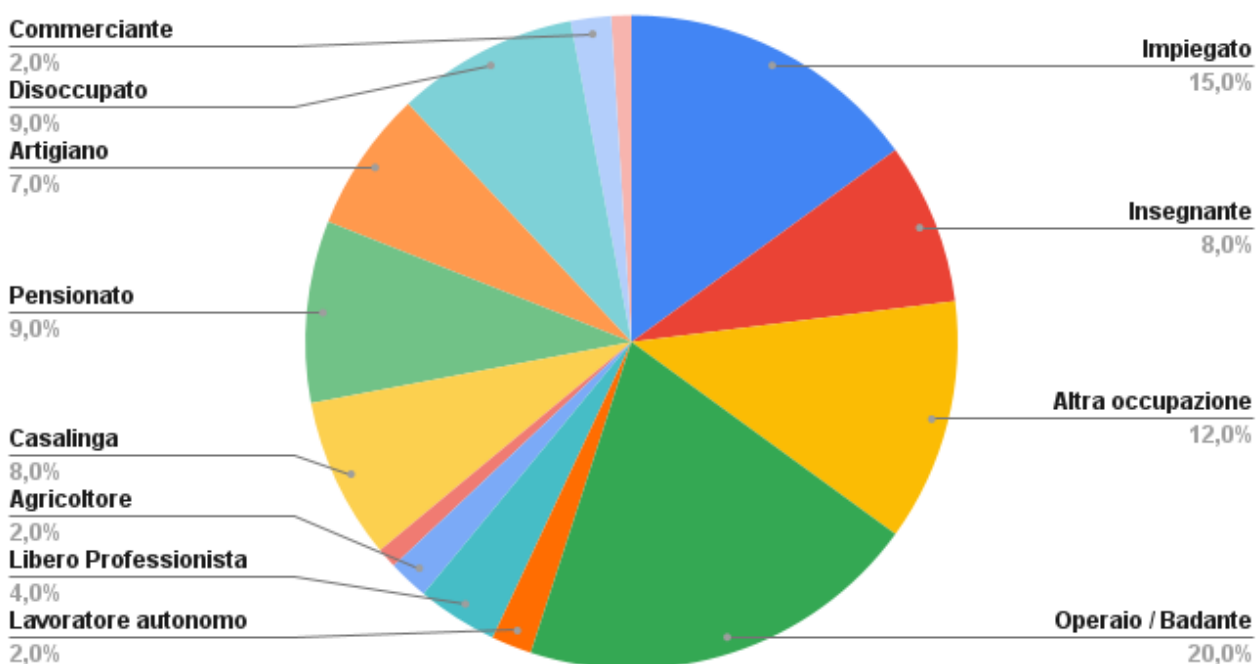


Grado di istruzione



Il 45% dell'utenza intervistata ha un livello di istruzione da Scuola dell'obbligo, il 28% da Diploma di scuola superiore, il 24% da Laurea; il 3% non ha un titolo di studio.

Professione



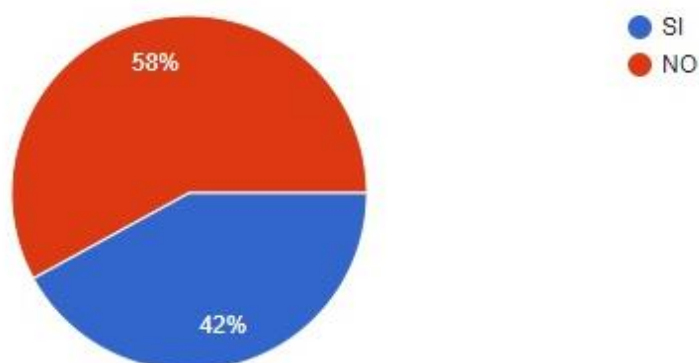
L'utenza intervistata è prevalentemente rappresentata dalla professione Operaio/Badante con il 20 %, seguita dal 15% di Impiegato. Il 12% non ha specificato la professione indicando Altra occupazione. Altre professionalità sono rappresentate dal 9% di Pensionato alla pari con Disoccupato; dal 8% alla pari Casalinga e Insegnante; dal 7 % Artigiano; dal 4 % Libero professionista; dal 2 % alla pari Commerciante, Agricoltore, Lavoratore autonomo.



Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

100 risposte

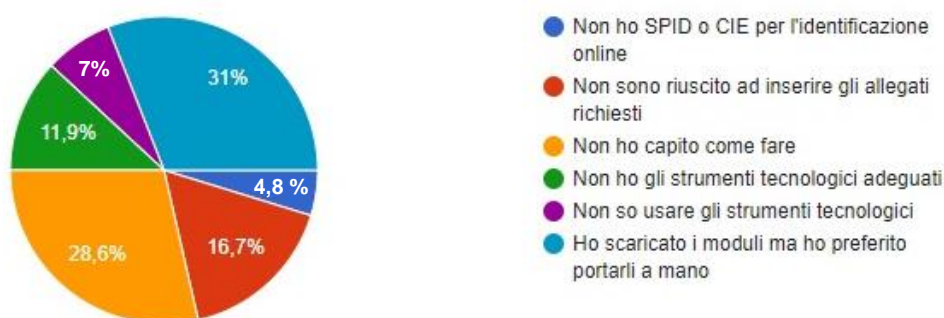


Il 42% dell'utenza del servizio ha tentato di accedere allo Sportello telematico polifunzionale prima di presentarsi allo sportello, il 58% ha risposto NO.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

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

42 risposte



- Il 31% dell'utenza che ha tentato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale ha scaricato la modulistica ma ha preferito consegnarla in Comune
- Il 28,6 % non ha capito come fare
- il 16,7 % non è riuscita ad inserire gli allegati richiesti
- il 7% non sa usare gli strumenti tecnologici
- Il 4,8 % non possiede Spid o CIE per l'identificazione



Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

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

58 risposte



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

- il 46,6 % non ne era a conoscenza
- il 17,2 % non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento
- il 13,8 % non ha capito come fare
- il 13,8 % non ha gli strumenti tecnologici adeguati
- il 8,6 % non sa usare gli strumenti tecnologici



La QUALITA' DEI SERVIZI

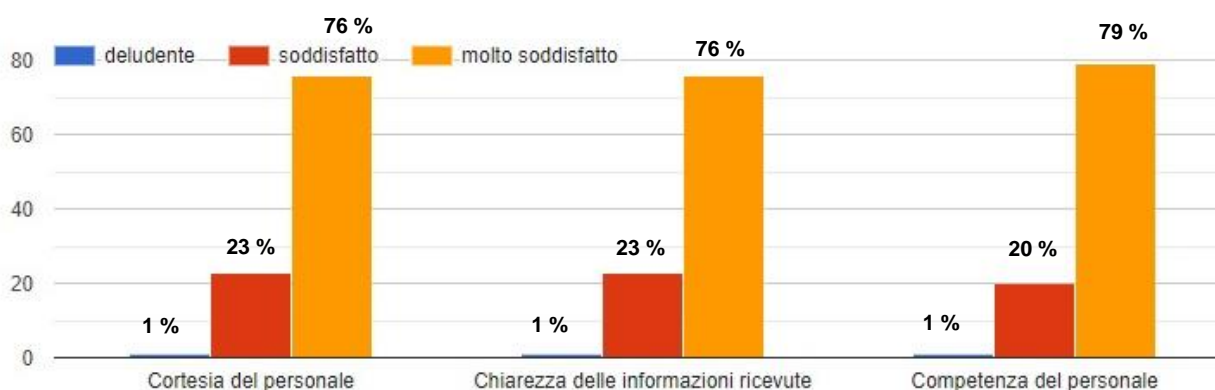
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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:

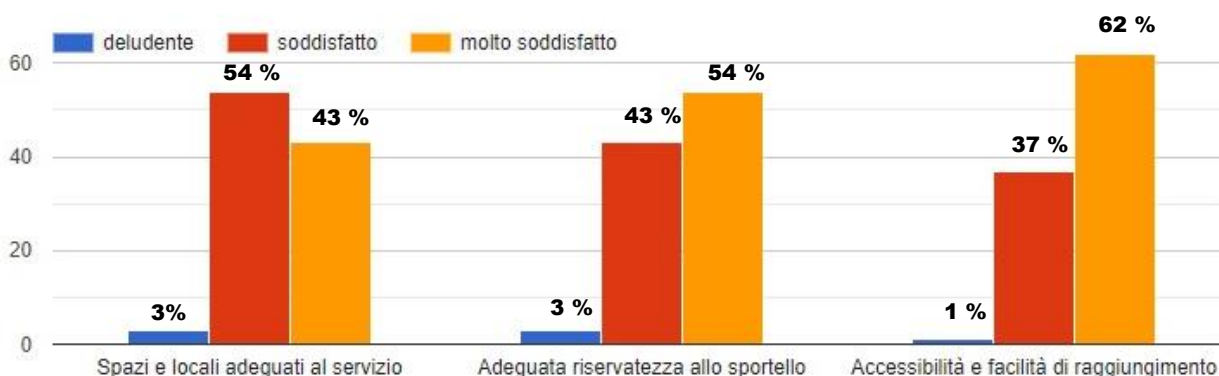


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il personale del servizio, ritenendosi molto soddisfatto in termini di Cortesia, Chiarezza delle informazioni ricevute e Competenza.



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

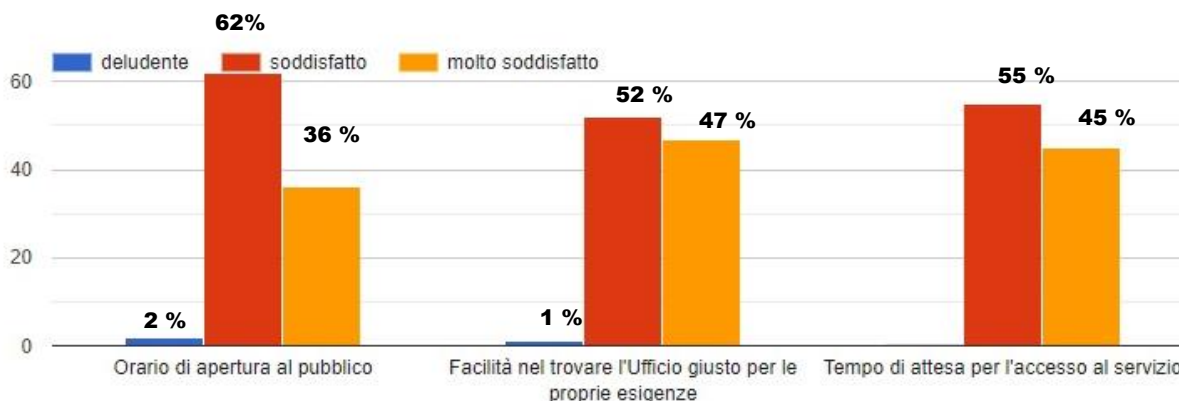
Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta degli spazi e dei locali che ospitano il servizio, solo il 3% non è soddisfatto;
- La scarsa riservatezza allo sportello trova delusa il 3% dell'utenza, contro il 97% soddisfatto o molto soddisfatto;
- Il 99 % è ampiamente soddisfatto dell'accessibilità e facilità di raggiungimento del servizio, contro il 1% deluso;

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:

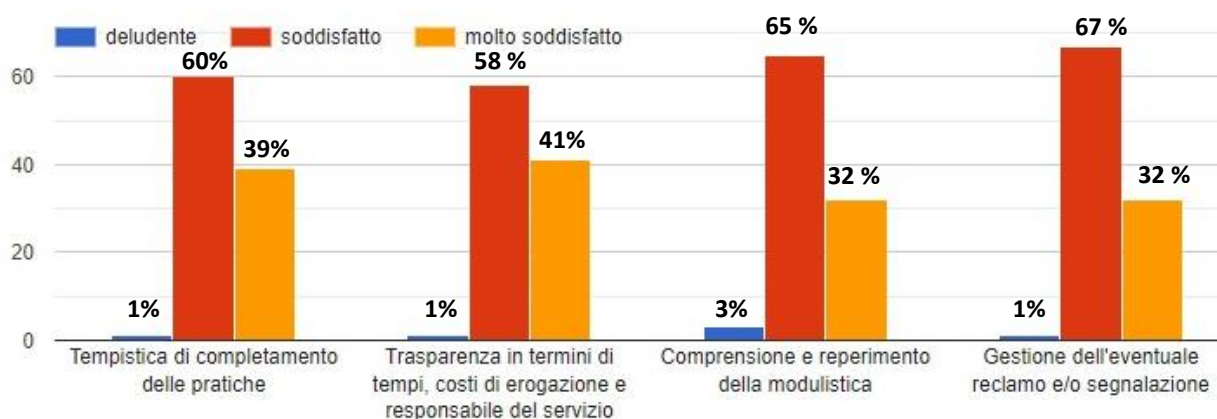


- L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di orari di apertura al pubblico con il 98%, solo il 2 % è deluso;
- il 99 % è soddisfatto delle indicazioni per individuare il servizio;
- il 55 % è ampiamento soddisfatto dei tempi di attesa per l'accesso al servizio, Il 45 % è molto soddisfatto



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.

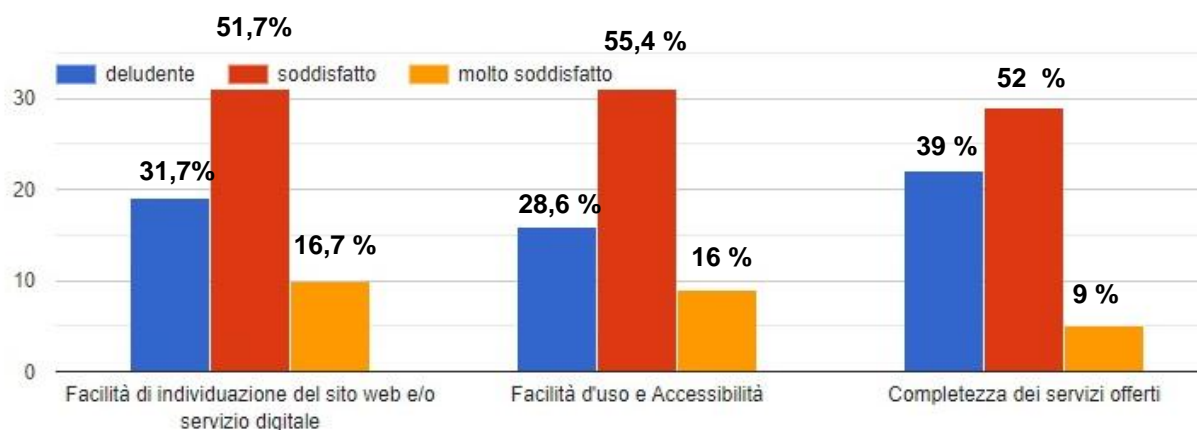


Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 100

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 31,7 % dell'utenza intervistata non trova di facile individuazione il sito web e/o i servizi digitali, contro il 51,7% soddisfatto ed il 16,7% molto soddisfatto;
- Il 28,6% è deluso in termini di facilità d'uso e accessibilità, il 55,4% è soddisfatto, il 16% molto soddisfatto;
- Il 39 % dell'utenza non trova completezza dei servizi offerti; il 52 % è soddisfatto, il 9% molto soddisfatto.



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

100 risposte



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

- il 46 % gradirebbe una guida negli uffici di riferimento
- Il 13 % preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 16 % gradirebbe Totem in punti nevralgici
- Il 17 % dell'utenza è indifferente
- Il 8 % non ha interesse per i servizi digitali



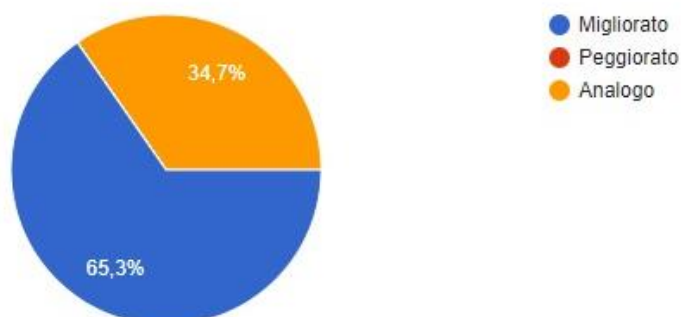
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

98 risposte

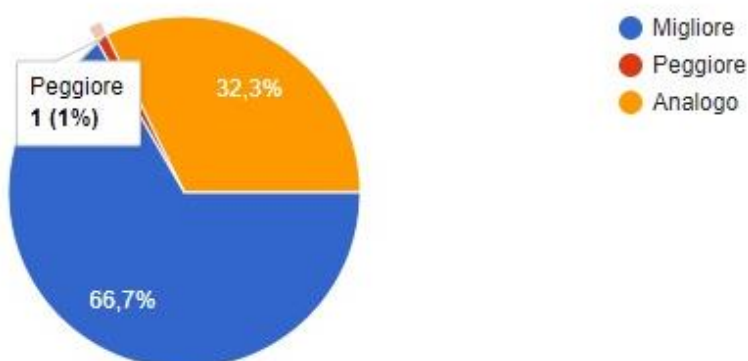


- Il 65,3 % dell'utenza che ha risposto al quesito, ha trovato il servizio migliorato nel tempo, mentre il 34,7 % ha trovato invariato dello stesso servizio rispetto al passato.

Confronto del servizio tra comuni

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

96 risposte



- Per il 66,7 % dell'utenza, il servizio è migliore rispetto allo stesso fruito in altro comune, per il 32,3 % è analogo, solo il 1% lo trova peggioro.



Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio

- Età media attiva pari a 45 anni circa
- Pari sesso
- Nazionalità italiana
- Cultura intermedia
- Professionalità operaio-badante

| 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• Locali adeguati | <ul style="list-style-type: none">• Servizi digitali in termini di facilità d'uso, completezza, individuazione |