



COMUNE DI
CORCIANO



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



Indice	Pag.
Presentazione generale	3
- La valutazione della performance	
- Fonti normative	
Analisi generale dei risultati dell'indagine	7
Note Metodologiche	7
L'indagine	7
Il Questionario	9
Il campione	13
Il metodo di rilevazione	13
Le modalità di rilevazione	13
Risultati dell'Indagine	14
Rilevazione da Sportello telematico del cittadino	15
Rilevazione da Sportello al pubblico	16
Dati generali aggregati	16
- Il tipo di utenza (dati socio-biografici)	18
- Sportello telematico polifunzionale	21
- La qualità dei servizi	23
- I servizi digitali in genere	28
- Benchmarking	30
Sintesi dei risultati	31
- Conclusioni	31
- Criticità	31
- Elaborati prodotti	32
Dati distinti per servizio	Allegati a parte
- Anagrafe	
- Biblioteca	
- Commercio	
- Edilizia Urbanistica	
- Polizia locale	
- Protocollo	
- Socio-educativo	
- Tributi	



Presentazione generale

La valutazione della Performance

Metodologia di rilevazione della Qualità Effettiva e degli Standard di Qualità dei Servizi Pubblici del
COMUNE di CORCIANO

Fonti normative

Il sistema dei meccanismi e degli strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, prende le mosse già con la **Legge 273/1995**.

E' a partire dal 2009 però con il **D.Lgs. n. 150/2009** "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" che si introduce, tra le altre cose, il tema di **misurazione e valutazione della performance** e successivamente con il **D.lgs n.189/2009** il tema della **qualità dei servizi**.

Quest'ultimo costituisce uno dei pilastri su cui si fonda il sistema della performance delle PP.AA acquisendo una dimensione strategica anche in relazione alle scelte dell'organo di indirizzo politico - amministrativo.

In particolare nel capo I "disposizioni generali" del titolo II del **D.lgs. n.150/2009** la norma prevede che la valutazione della performance riguardi (art. 3 comma 2):

- la valutazione della **struttura organizzativa nel suo complesso**
- la valutazione delle **singole unità organizzative**
- la valutazione **individuale**

Il decreto, inoltre, attribuisce quale **finalità principale della misurazione e valutazione della performance**, il **miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche** (art. 3 comma 1) e prevede che le amministrazioni pubbliche adottino, a tale scopo, **metodi e strumenti idonei**, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi (art. 3 comma 4).

Il riferimento specifico alla dimensione della performance organizzativa si trova nell'art. 8 del decreto "**Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa**", il quale, benché non immediatamente applicabili agli enti locali, è l'unico che ne illustri gli ambiti di analisi. Si comincia a parlare di:

• **Standard qualitativi e quantitativi** • **Prestazioni** • **Obiettivi e misurazione degli stessi**

per fini come quello di **soddisfare i bisogni dei cittadini**.



L'attività di monitoraggio della qualità afferisce il servizio pubblico inteso come:

" risultato di attività svolte per soddisfare un'esigenza dell'utente "

- sia dall'amministrazione nei confronti del cittadino
- sia interne all'amministrazione

In secondo luogo essa è volta alla **misurazione della qualità effettiva del servizio**, vale a dire in che misura un'organizzazione eroga servizi coerenti ed esaurienti le richieste potenziali degli utenti, minimizzando i disagi e i disservizi.

In attuazione delle disposizioni contenute nella fonte normativa primaria, il **Comune di Corciano** ha adottato il **Regolamento sul sistema dei Controlli Interni** approvato con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 19 marzo 2015.

Nello Specifico il capo VII, **"Controllo sulla qualità dei servizi erogati"** prevede che *"l'Amministrazione si doti di un sistema di misurazione del grado di soddisfacimento degli utenti esterni ed interni volto ad una migliore comprensione delle esigenze dei destinatari delle proprie attività e dello sviluppo dell'ascolto e della partecipazione dei cittadini alla partecipazione delle politiche pubbliche"*.

Il **Decreto sulla Trasparenza D.lgs 33/2013** si collega, oltre che come strumento di prevenzione della corruzione, anche perché la trasparenza rappresenta una **DIMENSIONE DELLA QUALITÀ** ed è INTESA COME: *"disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese, poterlo ricevere"*;

Ad esempio:

L'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come:

- i **costi** associati all'erogazione del servizio richiesto;
- chi è il **responsabile** dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso;
- i **tempi** di conclusione del procedimento;
- il **risultato** atteso;
- in che **modo** esso sarà messo a disposizione del richiedente;
- come potranno essere superati eventuali **disservizi** o anomalie riscontrate.

L'aspetto che preliminarmente va analizzato, al fine di realizzare un sistema efficace di misurazione della performance organizzativa, è la definizione delle **dimensioni della qualità**.

Sul punto la **CIVIT nella delibera 88/2010** ha individuato altre **3 dimensioni** ritenute essenziali al concetto di qualità, oltre la trasparenza:

- **Accessibilità**
- **Tempestività**
- **Efficacia**



Accessibilità

- a) Si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.
- Ne sono sottodimensioni: l'**accessibilità fisica** (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'**accessibilità multicanale** (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione).

Tempestività

- E' rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o **un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.**
- Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa.
- La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente.

Efficacia

- E' qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.
- **Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto**, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.
- L'art. 4 del **D.lgs 150/2009** è stato revisionato con l'emanazione del **D.lgs n. 74/2017**; infatti le fasi del ciclo di gestione della performance sono state reinterpretate in una logica di **programmazione e controllo**, in un'ottica di **rendicontazione interna ed esterna**.
- Le amministrazioni pubbliche devono sempre più cogentemente fissare degli **obiettivi programmati** su base **triennale** e definiti all'inizio del rispettivo esercizio dagli organi di indirizzo politico-amministrativo, sentiti i vertici dell'Amministrazione e tra questi ultimi i dirigenti o i responsabili delle unità organizzative; inoltre gli obiettivi devono essere coerenti con i documenti programmatici di **bilancio**.



Customer Satisfaction 2022

- Ecco quindi che il **D.lgs n. 74/2017, di modifica del D.lgs. 150/2009**, ha portato a completamento il percorso di riforma, evidenziando gli aspetti della misurazione e della valutazione della performance, come attività volte al **miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche** (PA), nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.
- In questo contesto si inserisce sempre più in modo determinante il ruolo e la figura del soggetto esterno alla PA, cioè l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)**, che misura il grado di raggiungimento degli obiettivi e valuta la performance organizzativa.
- Nel **2021** è stato rubricato il **PIAO**, introdotto all'articolo 6 del **decreto legge n. 80/2021**, il cosiddetto "*Decreto Reclutamento*" ed è un **documento unico di programmazione e governance** che appunto ha sostituito una serie di Piani che le amministrazioni erano tenute a predisporre.
- Tra questi, i piani della performance del lavoro agile (POLA) e dell'anticorruzione.
- Il **PIAO** accorpa dunque le principali direttici della programmazione dell'Ente (misurazione e valutazione della performance con obiettivi di valore pubblico e performance, anticorruzione e trasparenza, transizione digitale, azioni positive, lavoro agile, formazione del personale, fabbisogni del personale).
- L'approvato piano, configurandosi in un periodo di iniziale applicazione a partire dal 2022, si pone come un documento in divenire, la cui formulazione futura, a regime, diventerà integrata dei diversi contenuti sin dall'origine.
- Pertanto la **novità** sta proprio nel **coinvolgimento**, nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa, **dei cittadini e degli utenti finali**. La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di questionari di **Customer satisfaction** è diventata a tutti gli effetti uno **strumento di misurazione e valutazione della performance**, legittimandola come obiettivo di una PA efficiente e smart.
- In applicazione anche delle **linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4/2019**, che disciplinano la valutazione partecipativa, assume dunque nell'Ente un ruolo importante l'**acquisizione diretta dei feedback dai cittadini/utenti**, coinvolgendo gli stessi nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa della PA.
- Il recente Regolamento D.P.R. 81/2022, in vigore dal 15/7/22 e il DMPA del 24/6/2022 hanno definito il contenuto del PIAO corredato del piano tipo per le Amministrazioni, ai sensi dell'art. 6 co.ii. 5 e 6 del D.L. 80/2021 convertito, con modificazioni, in L. 113/2021.



Analisi dell'indagine

Note metodologiche

- La Ricerca è svolta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.
- Si tratta della **6a indagine** svolta dal Comune di Corciano.

L'indagine

- Obiettivo dell'indagine è rilevare il livello di gradimento dei servizi comunali e conoscere le effettive esigenze dell'utenza, per una corretta organizzazione delle modalità di fruizione dei servizi.
- **L'indagine** è un' importante occasione di **partecipazione**, con cui ogni cittadino, professionista o impresa che si trovi ad interagire con il Comune di Corciano, ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti.
- I **risultati dell'indagine** consentono di raccogliere elementi utili per le azioni di **miglioramento** in termini di **efficienza** ed **efficacia** dei servizi.
- Le **Conclusioni dell'indagine** consentono di indirizzare la strategia politica dell'Amministrazione comunale sul territorio.

La rilevazione ha avuto una durata di **30 giorni** con inizio il giorno **8 Novembre** e conclusione il **7 Dicembre 2022**.

Visto che nel corso dell'anno 2022 è stato attivato lo **Sportello telematico polifunzionale**, per l'inserimento delle istanze online, si è ritenuto utile monitorare anche il livello di gradimento del servizio.

La rilevazione del 2022 pertanto si articola in 2 fasi parallele:

- 1) Per lo **Sportello Telematico polifunzionale** sono stati acquisiti i dati di gradimento estratti dal sistema in sito di rilevazione soddisfazione "*Mettiamoci la Faccia*", per il periodo di rilevazione;
- 2) Per gli **Sportelli al pubblico**, le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di **questionari**, auto-compilati ed anonimi, a tutti gli utenti che si presentano presso gli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.

Nei questionari somministrati, oltre alle **rilevazioni standard consuete**, **quest'anno è stato incluso anche il quesito sullo Sportello telematico polifunzionale** e/o la difficoltà di accesso allo stesso. Questo per valutare se chi si presenta allo sportello sia a conoscenza o meno dei servizi offerti



dallo Sportello telematico e quali siano gli ostacoli principali ad accedervi.

I dati raccolti caratterizzeranno una politica informativa e formativa mirata al maggior utilizzo del sistema telematico a favore della digitalizzazione.

Gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono stati interessati dalla rilevazione.

I questionari somministrati allo sportello sono stati resi disponibili sia in formato cartaceo che in formato digitale, linkabili attraverso la scansione di un **Qr-Code** personalizzato per ciascun servizio.

Al termine dell'indagine i questionari cartacei sono stati raccolti ed i dati inseriti nel database predisposto, in aggiunta ai risultati dei moduli compilati online. Sono stati quindi elaborati i risultati globali e per servizio.



Il Questionario

Il questionario è anonimo, ed è suddiviso in **12 sezioni** a più quesiti e risposte multiple, di seguito riportate:

Sezione 1 - Ufficio presso il quale ti sei recato

SERVIZIO

Accedi con Qr-code se preferisci compilare il questionario online



(*)

Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

2. Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello telematico polifunzionale ?

- SI Passa alla domanda 3.
- NO Passa alla domanda 4.

Sezione 3. SI, ho effettuato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale

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

Contrassegna con X solo una risposta

- Non ho SPID o CIE per l'identificazione online
- Non sono riuscito ad inserire gli allegati richiesti
- Non ho capito come fare
- Non ho gli strumenti tecnologici adeguati
- Non so usare gli strumenti tecnologici
- Ho scaricato i moduli ma ho preferito portarli a mano

Sezione 4. NO, non ho effettuato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale

4. Se hai risposto NO, per quale motivo non hai potuto accedere al servizio online ? *

Contrassegna con X solo una 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



Sezione 5 – Giudizio sulla qualità del servizio

In termini di personale addetto al servizio

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

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Cortesia del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio

In termini di locali e spazi dove il servizio è erogato

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

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Spazi e locali adeguati al servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguate riservatezza allo sportello	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilità e facilità di raggiungimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sezione 7 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio

In termini di orari, accessibilità e tempi di attesa

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

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Orari di apertura al pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità nel trovare l'ufficio giusto per le proprie esigenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo di attesa per l'accesso al servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sezione 8 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio

In termini di tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo

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



	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Tempi di completamento delle pratiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione e responsabile del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reperimento e comprensione della modulistica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestione dell'eventuale reclamo e/o segnalazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sezione 9 - Servizi digitali

(Posta elettronica, sito web, pagamenti online, agenda digitale, portali dedicati)

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 *

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Facilità di individuazione sito web e/o servizio digitale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità d'uso e accessibilità del servizio digitale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Completezza dei servizi digitali offerti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9.2. Vorresti che i servizi digitali fossero forniti con un adeguato supporto a chi

*è in difficoltà per il loro utilizzo? **

Contrassegna con X solo una risposta

- SI, con un Totem nei punti centrali
- SI, con una Guida negli uffici di riferimento
- SI, con la visione di Tutorial e video esplicativi online
- Indifferente
- Non mi interessano i servizi digitali

Sezione 10 – Confronto tra servizi (Benchmarking)

Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente

10.1. Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che, rispetto alla volta precedente, esso sia

Contrassegna con X solo una risposta

- Migliorato
- Peggiorato



Analogo

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

Contrassegna con X solo una risposta

- Migliore
- Peggior
- Analogo

Sezione 11 - Dati socio-biografici

Alcune domande generali su di te

11.1 Età *

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

11.2 Sesso *

- Maschio
- Femmina

11.3 Nazionalità *

- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

11.4 Titolo di Studio *

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

11.5 Professione *

- Agricoltore
- Artigiano
- Badante – Colf
- Casalinga
- Commerciante
- Impiegato
- Imprenditore
- Insegnante
- Lavoratore autonomo
- Libero Professionista
- Operaio
- Pensionato
- Senza occupazione
- Studente
- Altra occupazione

Sezione 12 – Tipo di compilazione del questionario

- Cartaceo
- Online

Grazie per la disponibilità



(*) Per l'Area Edilizia/Urbanistica è stato predisposto un questionario differenziato che non include la sezione di giudizio sul Sistema telematico del Cittadino perché ne è esclusa, in quanto applica il sistema telematico SUAPE.

Il Campione

Il campione dei cittadini che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quegli utenti che nel periodo stabilito hanno avuto motivo di recarsi o interagire digitalmente con i vari uffici comunali.

Il Metodo di Rilevazione

- Raccolta delle informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Somministrazione dei questionari nel periodo di rilevazione
- Elaborazione dei dati raccolti, analisi e produzione report
 - in forma aggregata (risultati generali)
 - in forma distinta per servizio

Le Modalità di rilevazione

Durante il periodo di rilevazione di 30 giorni, gli addetti ai singoli servizi interessati dalla rilevazione, hanno somministrato i questionari, laddove possibile, agli utenti che si sono presentati allo sportello.

Per ciascun servizio è stato reso disponibile l'accesso al questionario on-line attraverso la scansione di un Qr-code.

Gli utenti dello Sportello telematico del cittadino hanno avuto modo di esprimere il proprio gradimento attraverso la rilevazione facoltativa "*Mettiamoci la faccia*", cliccando sul simbolo emoticon:

- Verde (giudizio positivo),
- Giallo (giudizio intermedio)
- Rosso (giudizio negativo + eventuale motivazione)

I dati sono stati forniti dall'Ufficio Informatico dell'ente.



Risultati dell'indagine

Nel periodo di rilevazione sono stati raccolti

- **51** gradimenti da Sportello telematico (esclusi dal conteggio dei questionari)
- **428** questionari da Sportello al pubblico

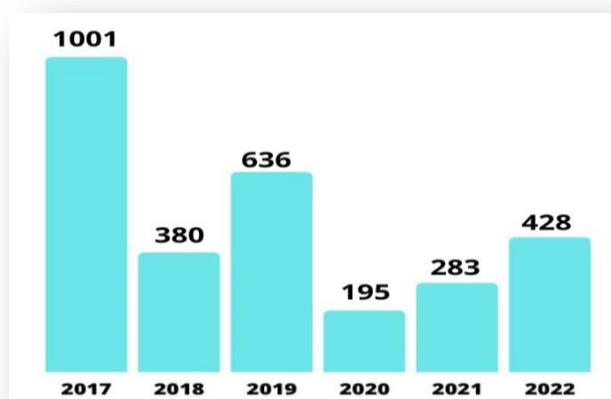
Di cui presentiamo i risultati in forma grafica, distinti per

- Sportello telematico polifunzionale
- Risultati generali aggregati dei questionari raccolti
- Risultati per servizio dei questionari raccolti

Riepilogo delle rilevazioni effettuate ad oggi

ANNO	Periodo rilevazione	Questionari raccolti
2017	1 Settembre – 30 Novembre	1001
2018	2 Novembre – 31 Dicembre	380
2019	1 Maggio – 31 Agosto	636
2020	18 Novembre – 15 Dicembre	195
2021	2 Novembre – 30 Novembre	283
2022	8 Novembre – 7 Dicembre	428

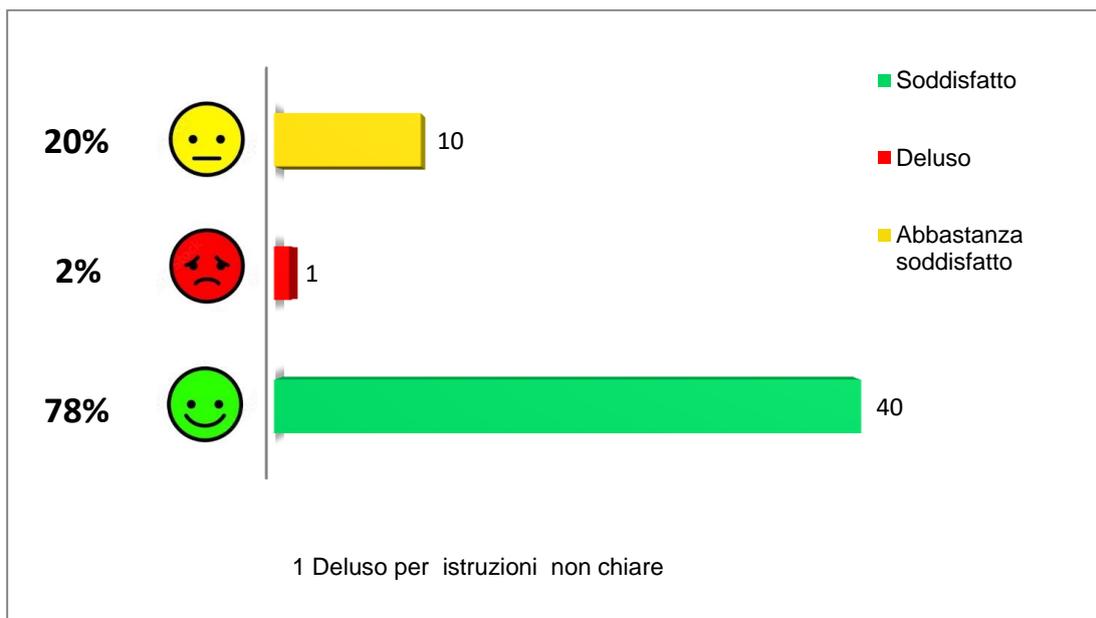
Grafico delle rilevazioni negli anni





Rilevazione da Sportello telematico polifunzionale

Nel periodo di rilevazione sono **51** gli utenti che hanno espresso il loro giudizio sul servizio, cliccando sull'emoicon relativo (verde, giallo, rosso) di cui il **78%** con un buon livello di soddisfazione, il **20%** intermedio e solo il **2%** è deluso perché ha trovato le indicazioni fornite non chiare.



Risultati generali

NOTA:

La soddisfazione degli utenti che hanno utilizzato lo Sportello telematico deve comunque essere analizzata in relazione all'ancora esiguo numero di istanze online ricevute (alla data di rilevazione circa 900).

Quindi la rilevazione del quesito specifico degli utenti che si presentano allo sportello al pubblico sulla conoscenza o meno del nuovo metodo telematico e la rilevazione di eventuali difficoltà nella sua utilizzazione, caratterizzeranno una politica informativa e formativa mirata al maggior utilizzo del sistema telematico a favore della digitalizzazione.

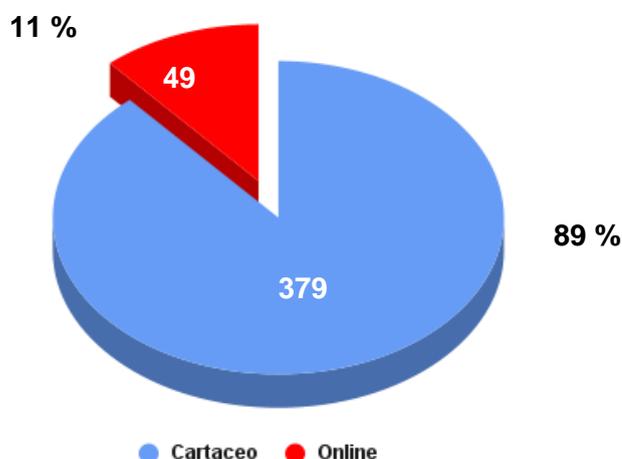


Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Negli Sportelli al pubblico dei servizi interessati dalla rilevazione sono stati raccolti in tutto **428** questionari, di cui **379** sono cartacei (corrispondenti all'89%) e **49** sono stati compilati on-line per l'11%.

Il questionario è stato compilato



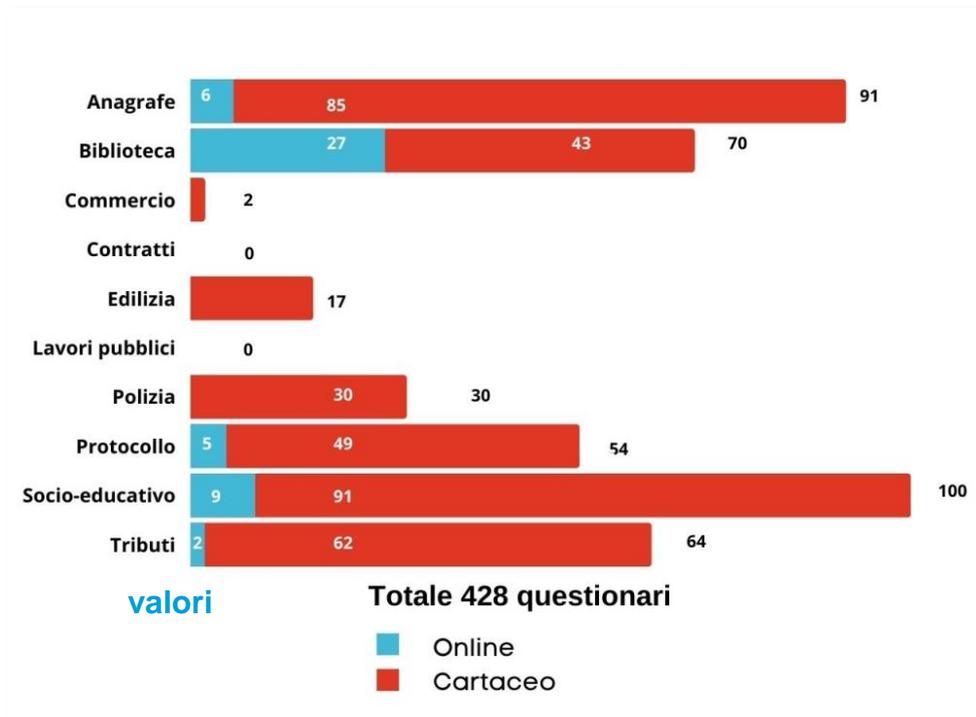
Dettaglio dei questionari raccolti per ciascun servizio

Servizio	Questionari cartacei	Questionari online	Totale	Percentuale sul totale
ANAGRAFE	85	6	91	21,3 %
BIBLIOTECA	43	27	70	16,4 %
COMMERCIO	2	0	2	0,5 %
CONTRATTI	0	0	0	0 %
EDILIZIA	17	0	17	4 %
LAVORI PUBBLICI	0	0	0	0 %
POLIZIA LOCALE	30	0	30	7 %
PROTOCOLLO	49	5	54	12,6 %
SOCIO-EDUCATIVO	91	9	100	23,4 %
TRIBUTI	62	2	64	15 %
Totali	379	49	428	100 %



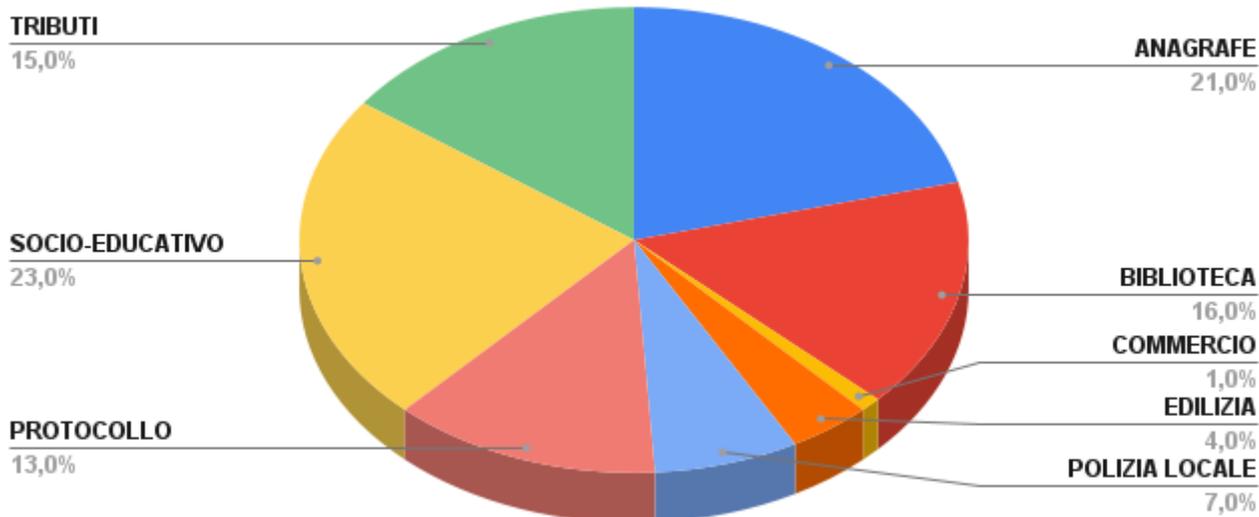
Rappresentazione grafica dei questionari raccolti per servizio

In valori



Risultati generali

In percentuale sul totale





Risultati generali dell'indagine

Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Risultati generali

Età

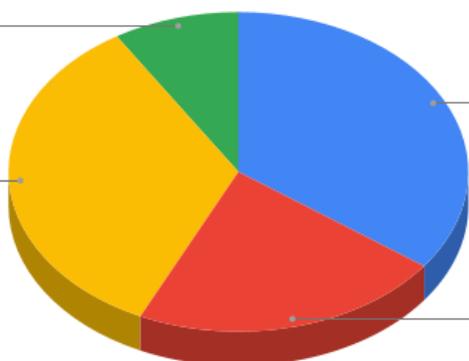
Età

Fino a 30 anni
8,9%

Tra 31 e 45 anni
35,0%

Tra 46 e 60 anni
34,1%

Oltre 60 anni
22,0%



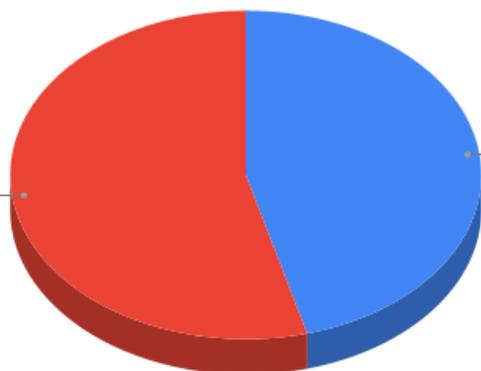
La fascia di età prevalente della popolazione intervistata è 31-45 anni con il 35%, di poco superiore alla fascia 46-60 anni con il 34%

Sesso

Sesso

Femmina
54,2%

Maschio
45,8%

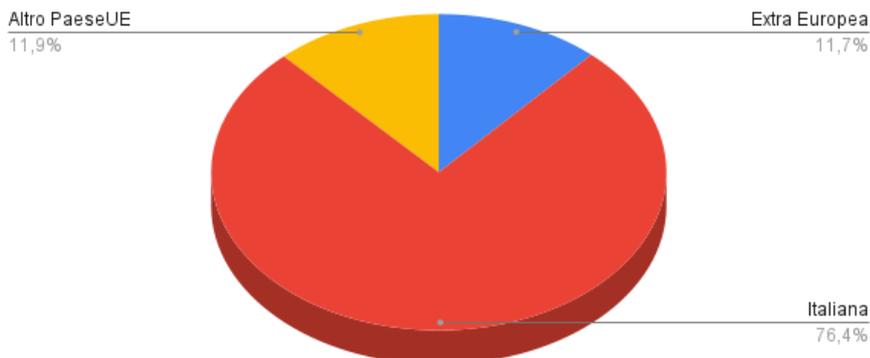


Il 54% dell'utenza intervistata è di sesso femminile



Nazionalità

Nazionalità

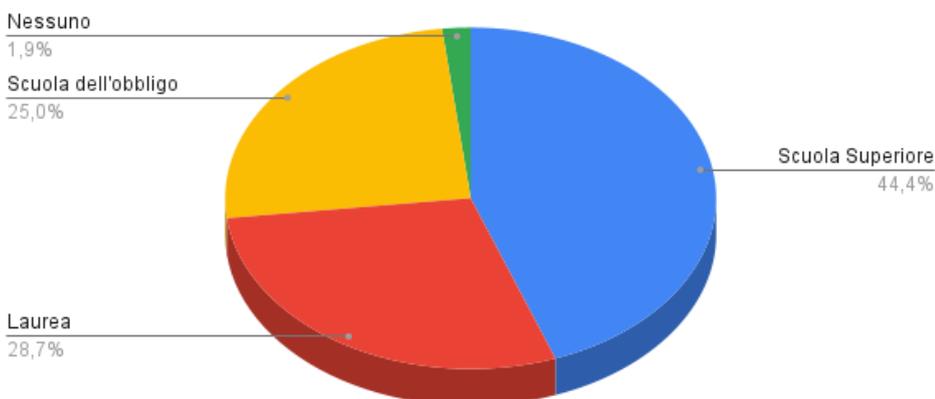


L'utenza che si presenta agli sportelli comunali è prevalentemente di nazionalità italiana con il 76%. Tra gli stranieri si equivalgono gli utenti con provenienza dai paesi Extra Europei e dai paesi comunitari, entrambi con l'11%.

Risultati generali

Grado di istruzione

Titolo di Studio

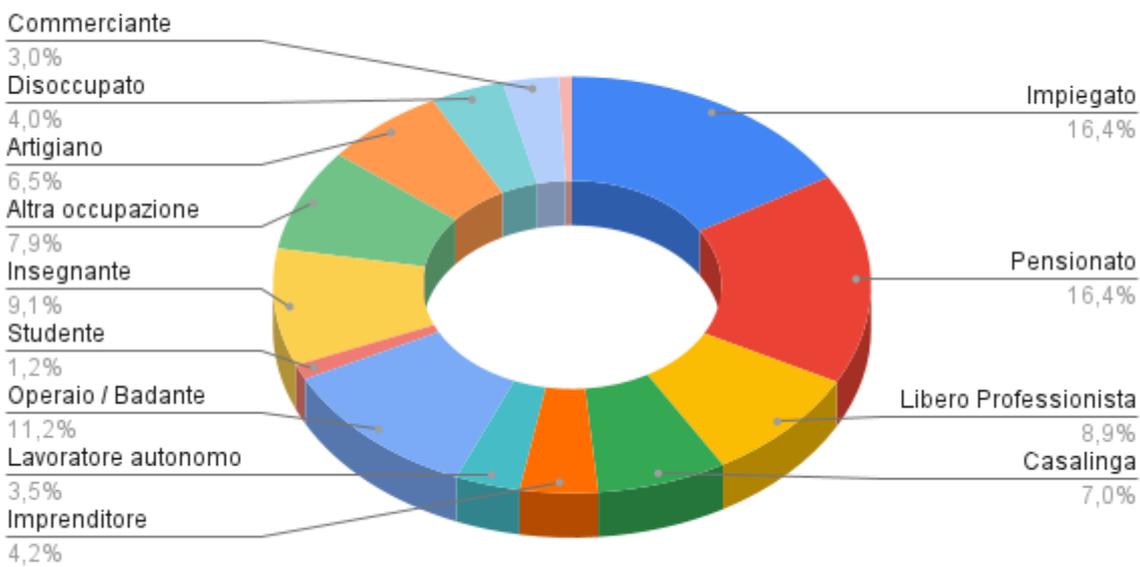


Il Livello di istruzione è medio-alto con il 44% di diplomati scuola superiore ed il 29% circa di laureati. Il 25% ha frequentato il livello scolastico obbligatorio.



Professione

Professione



Risultati generali

Impiegato e Pensionato sono le professioni prevalenti entrambe con il 16%, il resto della popolazione intervistata svolge professioni varie, quasi tutte ben rappresentate, tra le quali spicca con l'11,2% Operaio/ Badante, seguita dall'8,9% di Libero professionista ed il 7% di Casalinga.

Conclusioni sull'utente tipo

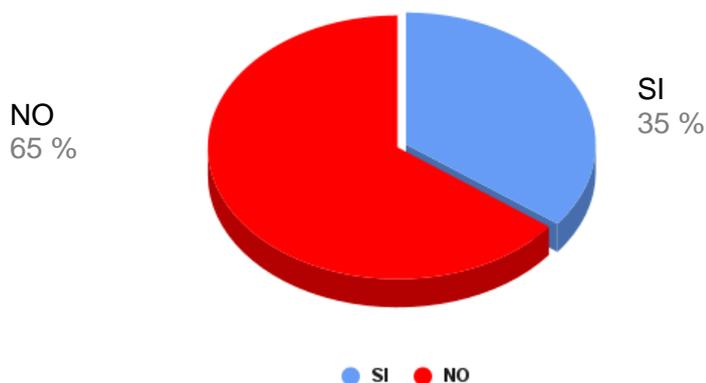
- Età media attiva pari a 45 anni
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità impiegato o pensionato



Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Quesito sullo Sportello telematico polifunzionale

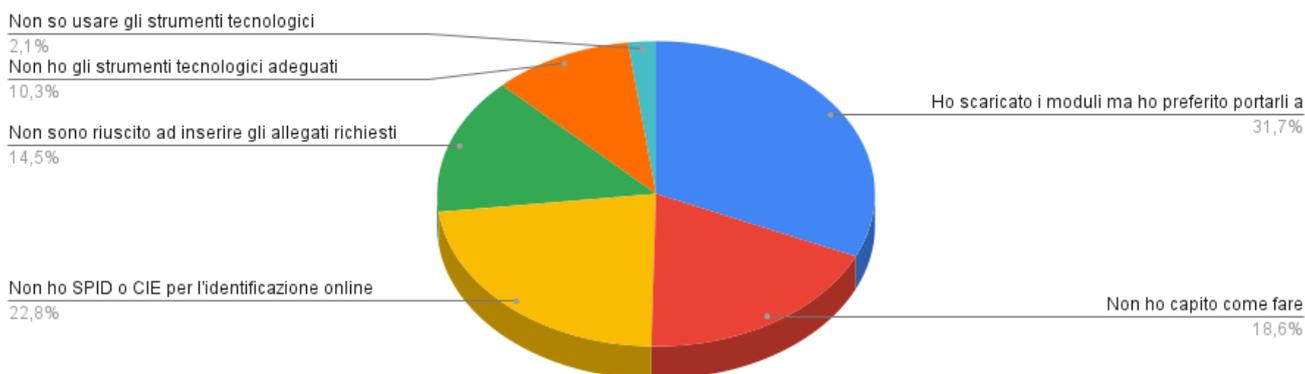
Prima di accedere al servizio,
hai cercato nello Sportello Telematico polifunzionale ?



Il 35% degli utenti intervistati ha consultato lo Sportello telematico polifunzionale prima di recarsi allo Sportello comunale, mentre il 65% non lo ha consultato.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

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



Con una prevalenza del 32% circa, gli utenti hanno consultato lo **Sportello telematico polifunzionale** per scaricare la modulistica ma ha preferito portarla personalmente in Comune;

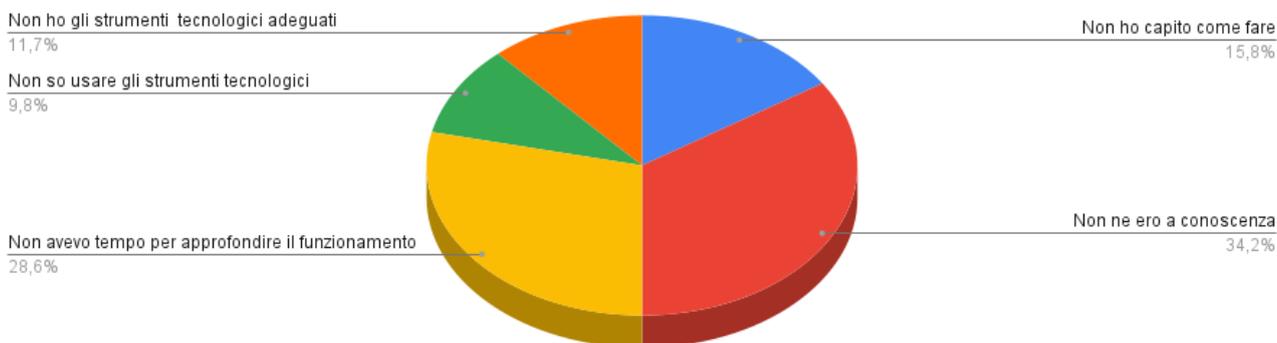
- Il 23% circa non possiede SPID o CIE per poter accedere al sistema telematico;
- Il 19% non ha capito come inserire l'istanza online;

Il restante 27% circa non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema.



Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

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



Tra i motivi per i quali l'utenza non ha potuto accedere allo **Sportello telematico polifunzionale**:

- il 34% non ne era a conoscenza,
- il 29% circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il 16% circa non ha capito come fare,

il restante 21,5 % dell'utenza non ha gli strumenti o le competenze adeguate per i sistemi telematici.



La QUALITA' DEI SERVIZI

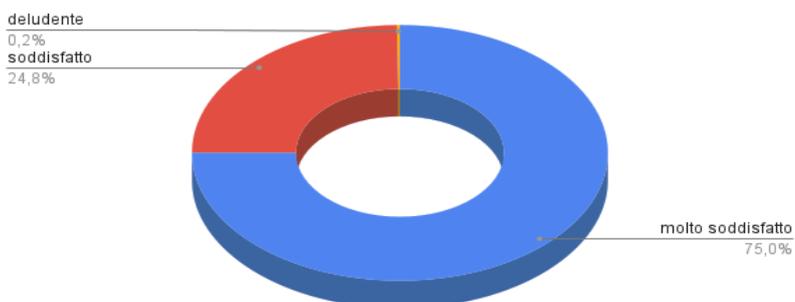
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **personale** addetto al servizio
- **locali e spazi** di erogazione del servizio
- **orari, indicazioni e tempi d'attesa**
- **tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo**

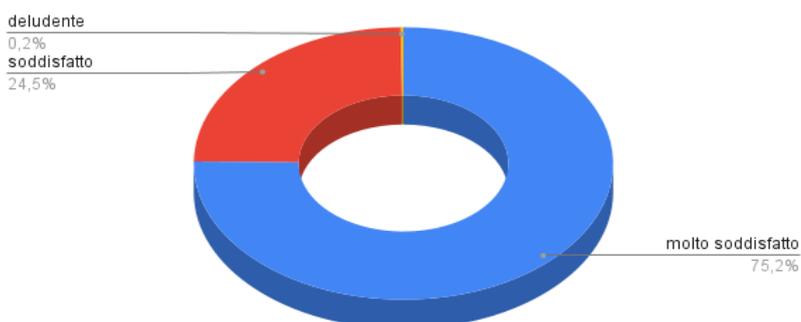
Si riportano di seguito i dati generali complessivi delle rilevazioni effettuate, aggregati per tipologia.

Sezione 5 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: personale addetto

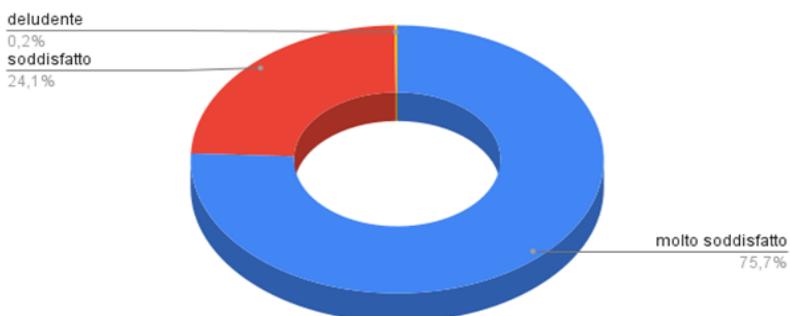
Cortesia del personale



Chiarezza delle informazioni ricevute



Competenza del personale

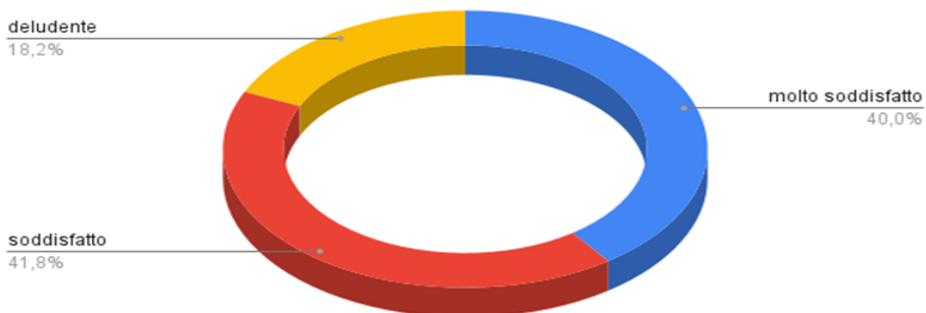


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il personale dei servizi, giudicando molto positivamente la Cortesia, Chiarezza delle informazioni ricevute e Competenza, solo lo 0,2 % è deluso.



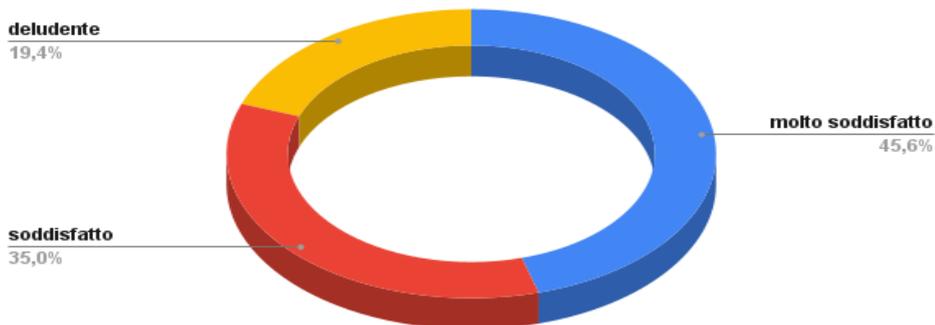
Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: locali e spazi di erogazione

Spazi e locali adeguati al servizio



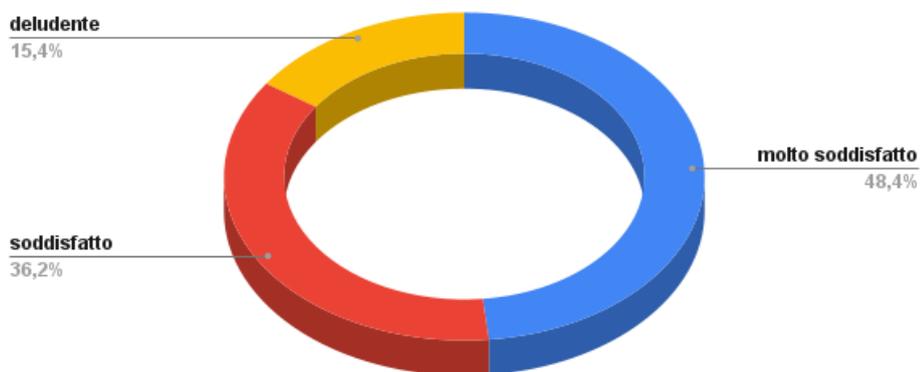
Sebbene l'82% dell'utenza ritenga gli Spazi adeguati al servizio, il 18% è deluso.

Adeguate riservatezza allo sportello



Il 19,4% dell'utenza non ritiene adeguata la riservatezza allo Sportello, mentre l'80,6% è soddisfatto

Accessibilità e facilità di raggiungimento



Il 15,4% dell'utenza ha difficoltà in termini di Accessibilità e facilità di raggiungimento dei locali del servizio, mentre circa l'81% è pienamente soddisfatto.

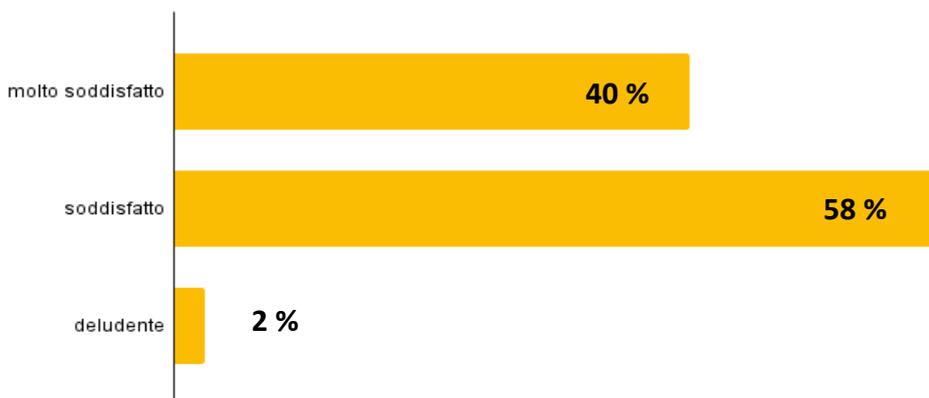
Nota:

Essendo i locali dei servizi **dislocati** in **varie sedi**, si rimanda ad un'analisi più approfondita dei risultati ottenuti nelle specifiche sezioni dettagliate per ciascun servizio.



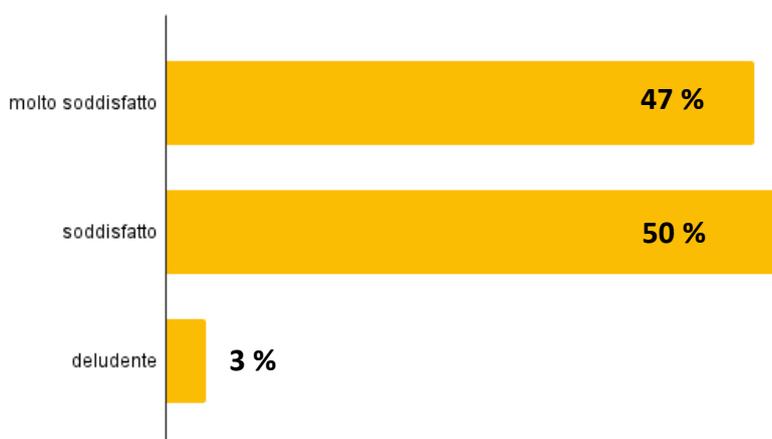
Sezione 7 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: orari, indicazioni e tempi di attesa

Orario di apertura al pubblico



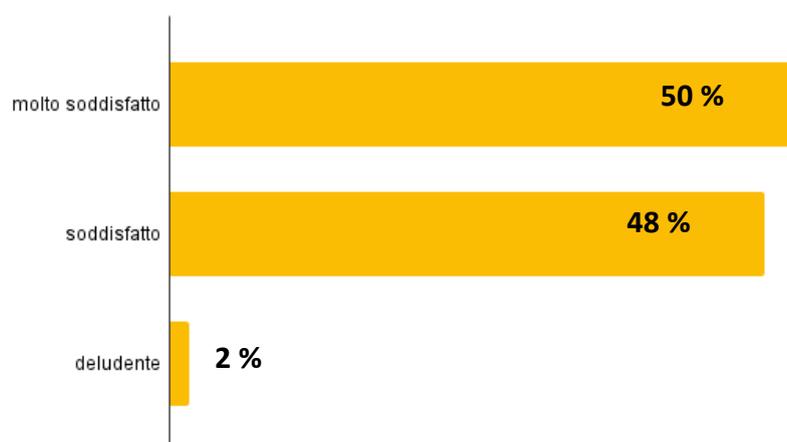
Gli orari di apertura al pubblico soddisfano pienamente l'utenza con solo il 2% in disaccordo

Facilità nel trovare l'Ufficio giusto per le proprie esigenze



L'utenza intervistata è soddisfatta delle indicazioni per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, solo il 3% ne è deluso.

Tempo di attesa per l'accesso al servizio

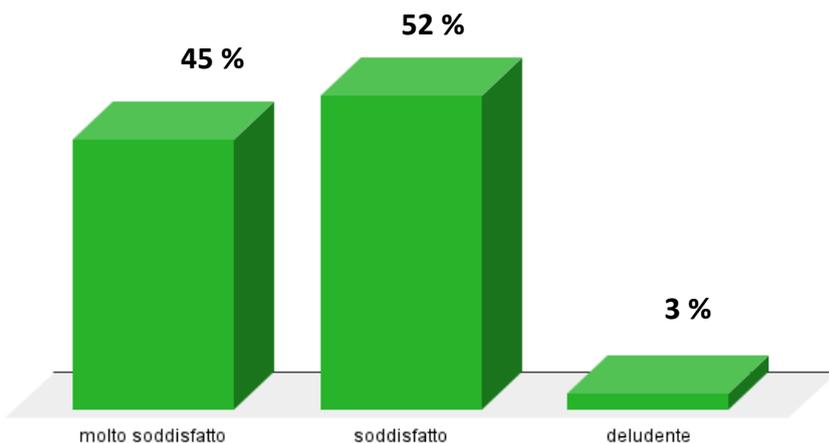


L'utenza intervistata è molto soddisfatta dei tempi di attesa per l'accesso al servizio, solo il 2% ne è deluso.



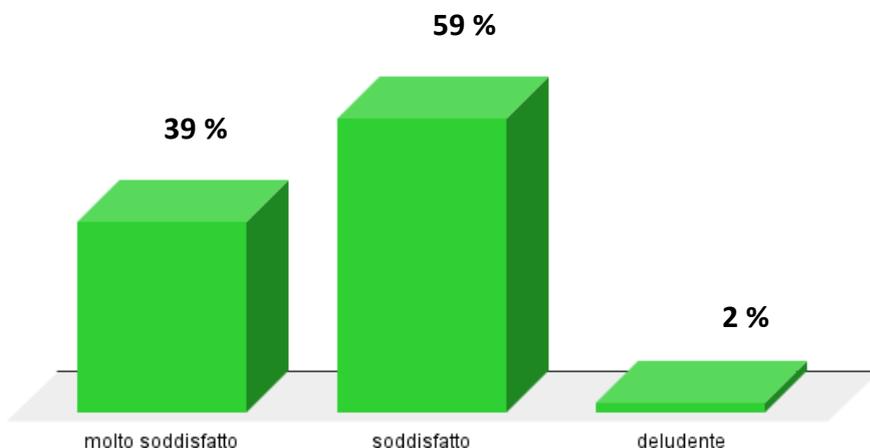
Sezione 8 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo

Tempistica di completamento delle pratiche



Il 97% dell'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica di completamento delle pratiche, solo il 3% ne è deluso.

Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione e responsabile del servizio

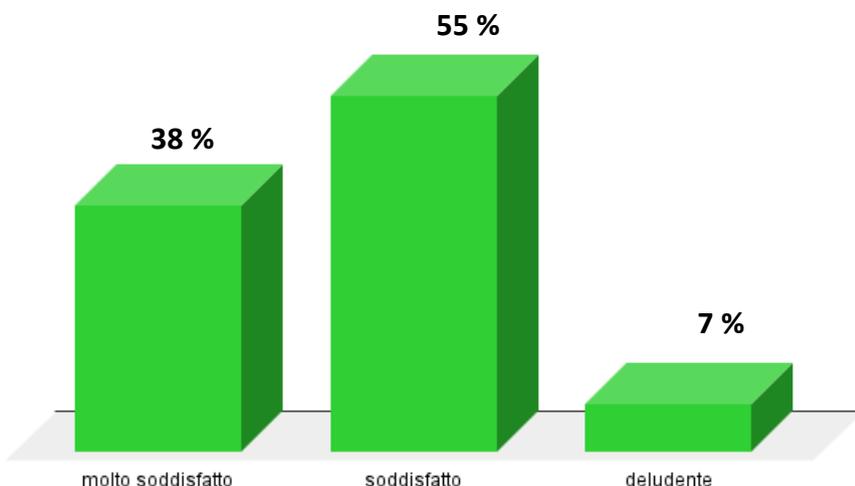


Il 98% dell'utenza è pienamente soddisfatta della trasparenza sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, solo il 2% ne è deluso.



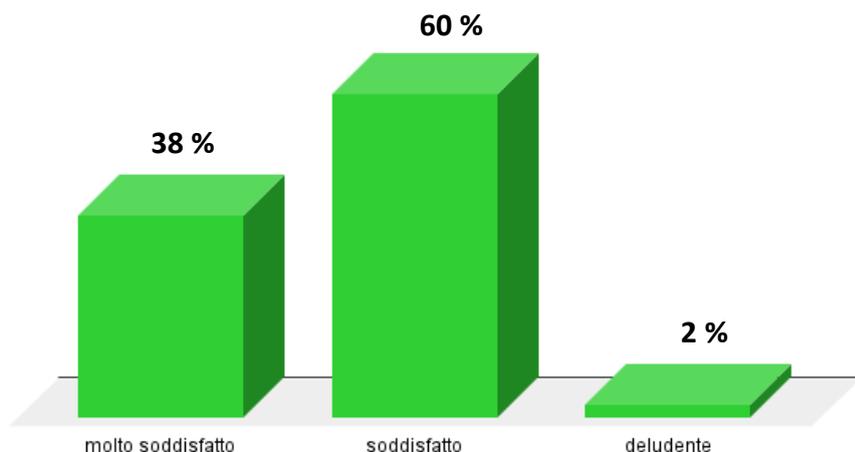
Customer Satisfaction 2022

Comprensione e reperimento della modulistica



Sul reperimento della modulistica il 7% degli utenti ha trovato difficoltà, mentre il 55% si ritiene soddisfatto ed il 38% molto soddisfatto.

Gestione dell'eventuale reclamo e/o segnalazione



La gestione del reclamo soddisfa ampiamente la maggior parte dell'utenza, solo il 2% non è soddisfatto.

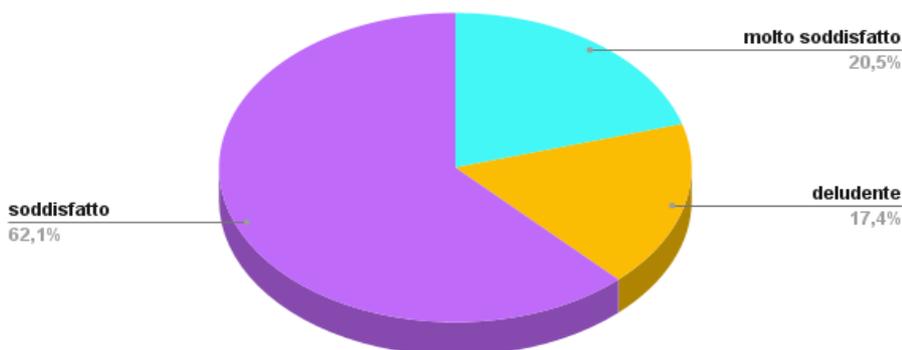


Sezione 9 – Servizi digitali in genere

Posta elettronica, sito web, pagamenti online, agenda digitale, portali dedicati

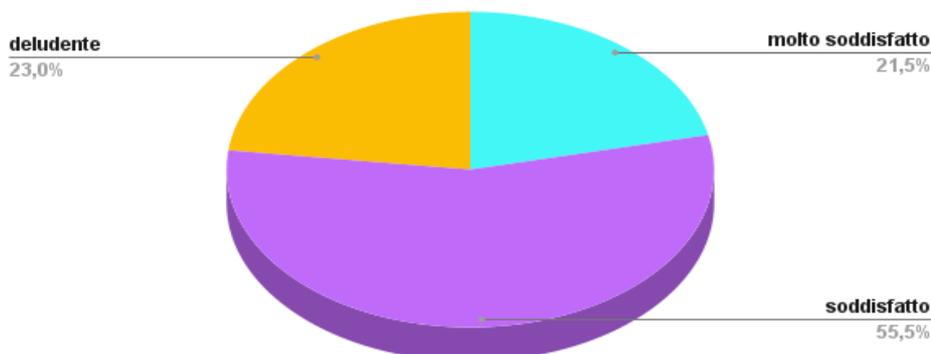
9.1 Se hai fatto accesso ai Servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Facilità di individuazione del sito web e/o servizio digitale



L'82,6% dell'utenza trova di facile individuazione i servizi digitali comunali, il restante 17,4% ha riscontrato difficoltà

Facilità d'uso e Accessibilità

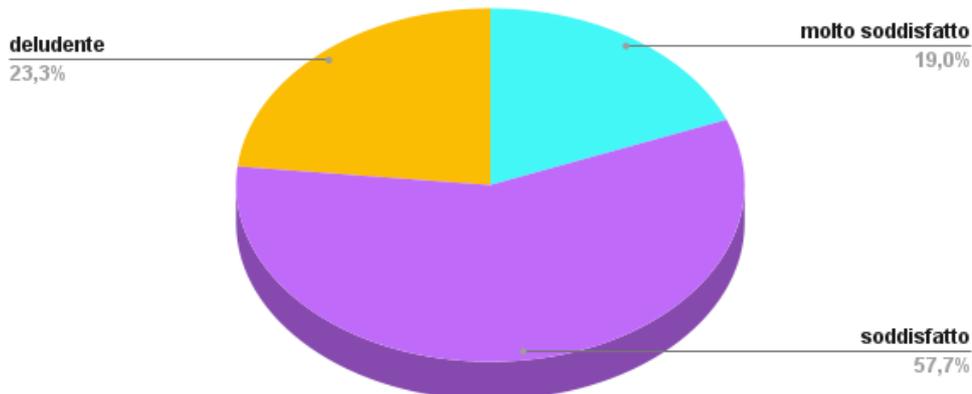


Il 23% dell'utenza riscontra difficoltà nell'uso e accessibilità dei servizi digitali, il restante 77% è ampiamente soddisfatto



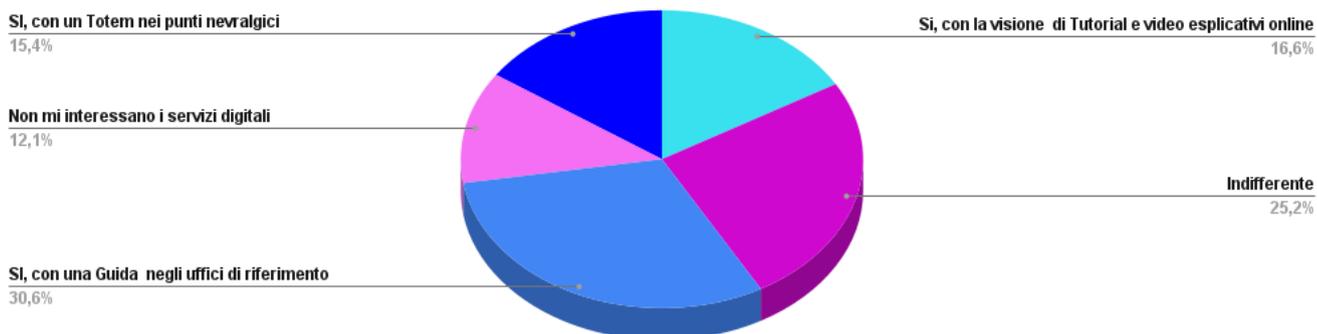
Customer Satisfaction 2022

Completezza dei servizi offerti



Il 76,7% dell'utenza è soddisfatto o molto soddisfatto della completezza dei servizi digitali offerti, mentre per il 23% il giudizio è deludente.

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



Il giudizio sul fornire eventuale supporto a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato un largo consenso generale sull'eventuale utilizzo di vari supporti:

- il 15,4% gradirebbe Totem in punti nevralgici
- il 16,6% preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 30,6% gradirebbe una guida negli uffici di riferimento

mentre il 25,2% dell'utenza è indifferente a qualsiasi suggerimento fornito ed il 12% dell'utenza non è proprio interessata ai servizi digitali in genere.

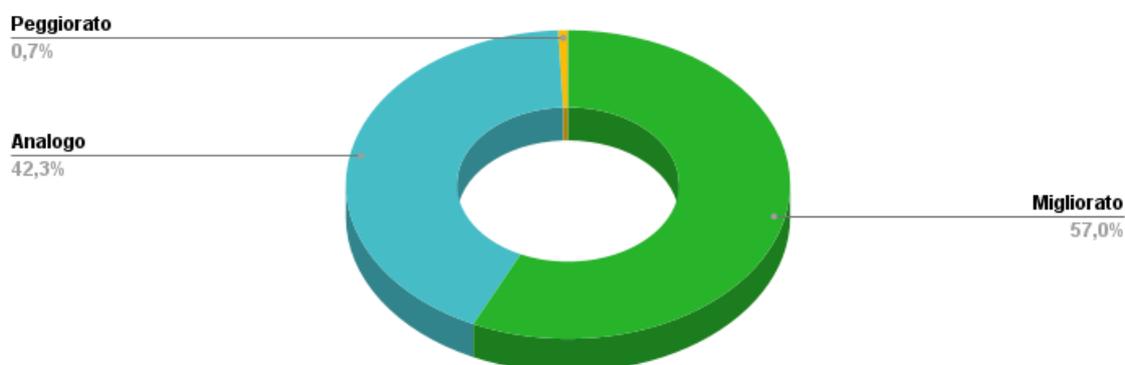


Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente

Confronto del servizio nel tempo

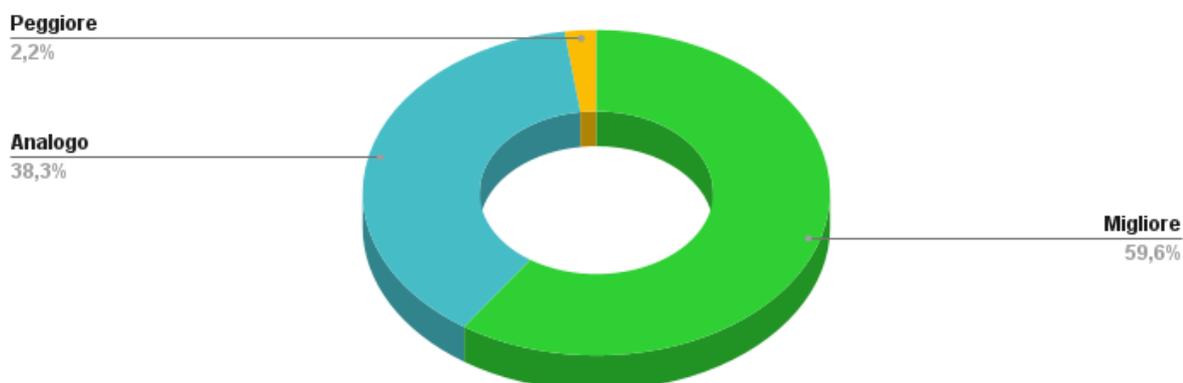
10.1. Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che, rispetto alla volta precedente, esso sia



La maggior parte dell'utenza intervistata ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio nel tempo (57%), per il 42% il servizio è rimasto invariato, solo lo 0,7% lo ritiene peggiorato

Confronto del servizio tra comuni

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



Per il 60% circa dell'utenza, il servizio è migliore rispetto all'analogo fruito in altro comune, per il 38% si equivale, solo il 2,2% lo trova peggiore.



Sintesi dei risultati

Conclusioni

L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.

L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione (in netta ripresa rispetto ai due anni precedenti interessati dalla pandemia), ed un buon livello di gradimento da parte dell'utenza, anche se l'utenza allo sportello è in generale **diminuzione**, grazie alla possibilità di inviare le istanze **telematicamente**, sia attraverso lo Sportello telematico polifunzionale, introdotto a Maggio 2022, che via Posta elettronica o altri portali specifici (vedi SUAPE).

Il personale coinvolto invece si è nettamente distinto per settori, in alcuni uffici, data anche la tipologia delle casistiche trattate, non è stato semplice sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario.

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti.

- Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore **“umano”** (la competenza, la cortesia, la chiarezza delle informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.
- Soddisfacente anche il livello di gradimento in termini di orari, indicazioni e tempi di attesa, come anche la trasparenza, il reperimento della modulistica e la gestione del reclamo.
- Gli utenti hanno apprezzato il livello di **digitalizzazione** dell'ente e l'attivazione dello Sportello telematico polifunzionale, anche se andrà curato l'aspetto informativo, con l'attivazione di guide, totem o tutorial che aiutino gli utenti con maggiori difficoltà all'utilizzo degli strumenti tecnologici.
- Relativamente alle rilevazioni di *benchmarking*, i servizi comunali sono migliorati, rispetto al passato, per la maggior parte dell'utenza e, più in generale, l'utenza intervistata trova i servizi comunali di Corciano migliori rispetto agli analoghi fruiti in altri comuni.

Criticità

E' pressoché ricorrente il disappunto relativo agli **spazi dei servizi**, che in taluni casi non offrono la privacy necessaria, ed all'accessibilità che, per qualche servizio, rappresenta ancora un problema critico, soprattutto per i servizi ubicati nel palazzo storico della sede comunale.



Customer Satisfaction 2022

La **digitalizzazione** in parte assolve alla soluzione di tali criticità poiché evita all'utente di doversi recare allo sportello comunale, d'altro canto il **Digital-divide** caratterizza ancora marcatamente l'accesso ai servizi digitali, anche se gli utenti dimostrano una larga disponibilità all'implementazione degli stessi.

Altre criticità riscontrate nelle precedenti rilevazioni sono state risolte, ovvero:

- a) la restrizione dell'accesso ai questionari, limitatamente ai soggetti che si presentano allo sportello, senza un accesso illimitato dal sito web istituzionale (come era stato consentito negli anni precedenti), ha sicuramente dato un riscontro positivo sulla qualità dei dati rilevati, limitando al minimo le attività di "trolling" che si erano proposte in particolar modo lo scorso anno;
- b) l'esclusione dalla rilevazione dei servizi che di fatto non effettuano attività di sportello al pubblico (come ad esempio l'Ufficio Cultura) ha reso più calzante la rilevazione.

Alcuni servizi inclusi invece nella rilevazione non hanno somministrato questionari (Come l'Ufficio Contratti e l'Ufficio Lavori pubblici) in parte legati alla delicata natura del tipo di servizio erogato e della relativa utenza, oppure gravati da problemi di organizzazione interna e criticità lavorative tali da non poter assolvere la rilevazione.

Elaborati prodotti

La presente elaborazione viene suddivisa in **9 documenti**:

- 1) La parte generale introduttiva comprensiva del riepilogo grafico dei dati raccolti da tutti in servizi trattati in forma aggregata;
- 2) Relazione grafica dei risultati delle rilevazioni distinte per servizio (esclusi quelli che non hanno avuto rilevazioni) per un totale di 8 servizi.

Tutta la documentazione è pubblicata come di consueto sul sito web istituzionale.



Elaborazione

L'indagine è curata ed elaborata dall' Ufficio Protocollo-URP del Comune di Corciano, Dr.ssa Carla Antognoni

Coordinamento

Con il coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa, Dr.ssa Daniela Vincenzini

Supervisione

La Supervisione è a cura del Segretario Generale Dr.ssa Elena Violini



Per informazioni contattare urp.comunedicorciano@gmail.com