



Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2024



8° edizione

**ANALISI GENERALE
DEI RISULTATI**

**COMMERCIO
Polizia
amministrativa**



#urp.comuneaicorciano

4 novembre - 4 dicembre 2024

Area: Sviluppo del territorio

Servizio: Commercio e Polizia amministrativa

ubicazione: Corso Cardinale Rotelli, 21 Corciano centro storico

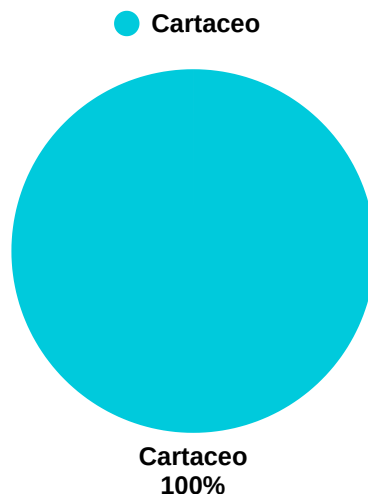
Questionari compilati

6

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Dati generali

Lo sportello al pubblico del Servizio di Commercio e Polizia amministrativa ha raccolto raccolto 6 questionari cartacei (corrispondenti al 100%) e nessun questionario online.



Commercio e Polizia Amministrativa

Questo ufficio che si occupa di licenze commerciali, autorizzazioni per attività economiche, regolamentazione degli esercizi pubblici e polizia amministrativa, ha raccolto solo 6 questionari (2% del totale).

Il servizio, insieme all'Edilizia - Urbanistica, rientra nella gestione associata del SUAPE (Sportello Unico Attività Produttive Edilizia) pertanto va considerato che prevalentemente l'utenza interagisce attraverso lo Sportello telematico SUAPE 2.0. L'utenza che si presenta allo sportello è residuale, per quelle pratiche che sono oggettivamente escluse dalla gestione online.

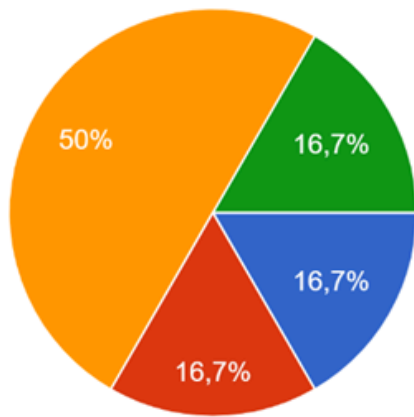
Per questo servizio è stato predisposto un questionario differenziato che sostituisce la sezione di giudizio sul Sistema telematico del cittadino poiché ne è esclusa, con il SUAPE sistema telematico in uso.



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

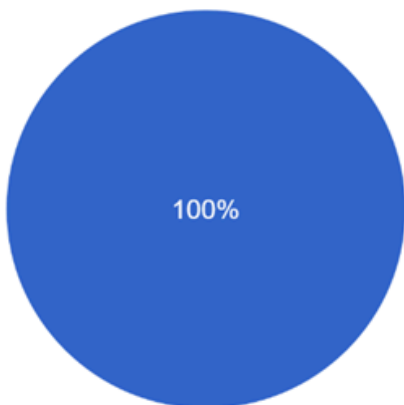


Età

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

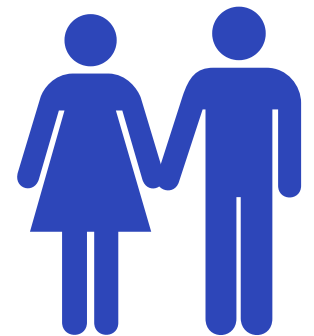


Il 50% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra **46 e 60** anni. Le altre fasce d'età sono equamente rappresentate al 16,7%



Sesso

- Maschio
- Femmina



L'utenza intervistata è esclusivamente di sesso **maschile**.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

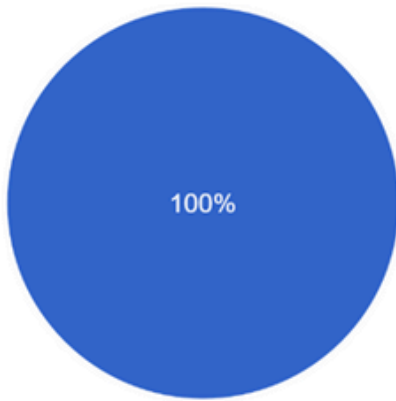
Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

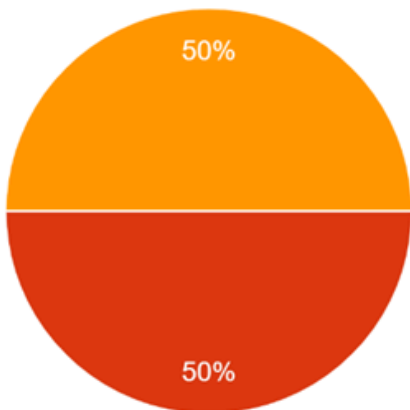


L'utenza intervistata è esclusivamente di nazionalità italiana.

Titolo di studio



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



L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio con il 50% di diplomati ed il 50% di scuola dell'obbligo.



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

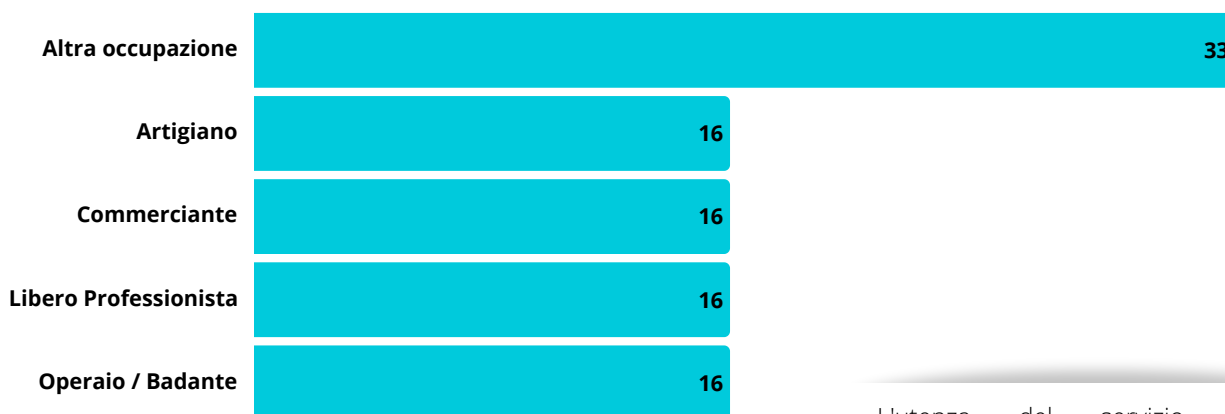
Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



Valori in %

Professione



L'utenza del servizio ha una professionalità del 33% non specificata. Al 16%, equamente distribuite, le categorie: Artigiano, Commerciante, Libero professionista e Operaio

Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 48 anni
- Di sesso maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura media
- Professionalità varia



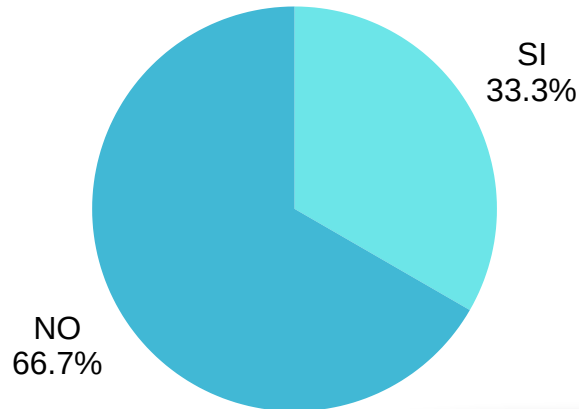
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali



Prima di recarti in comune, sei passato per lo sportello telematico polifunzionale o SUAPE 3.0 ?



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

Il 33% degli utenti intervistati ha consultato lo Sportello telematico prima di recarsi allo sportello comunale, mentre il 67% non lo ha fatto, di seguito sono riportate le motivazioni per entrambi i casi.

Valori in %



Il 50% dell'utenza che si è presentata allo sportello non ha trovato il servizio desiderato online mentre l'altro 50% ha scelto di scaricare la modulistica dal sistema telematico ma ha preferito consegnarla a mano allo sportello;



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali

Se hai risposto NO, per quale motivo non hai fatto accesso allo Sportello telematico o SUAPE ?

Valori in %



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

- il 50 % non ne era a conoscenza,
- il 25% circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il 25% dell'utenza intervistata non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema.



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

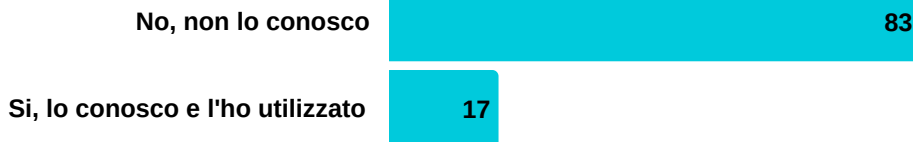
Accesso al servizio

Grado di conoscenza dei **facilitatori digitali** DIGIPASS e LONGEVO



Conosci il servizio DIGIPASS e i suoi punti di accesso a Corciano ?

Valori in %



L' 83% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune, il 17% lo conosce e ne ha usufruito

Conosci il progetto LONGEVO per gli over 65 e i suoi punti di accesso a Corciano ?

Valori in %



Nessuno degli utenti intervistati conosce il servizio di facilitazione digitale che rientra tra le varie attività del progetto Longevo per gli over 65, attivato di recente nel nostro comune.

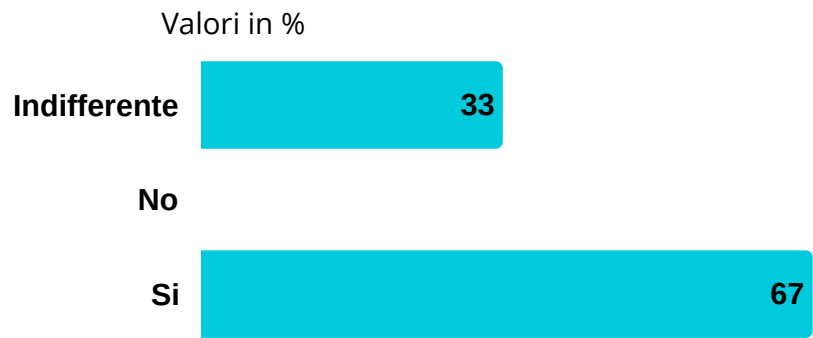


◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Grado di conoscenza dei facilitatori digitali DIGIPASS e LONGEVO

Indipendentemente dal tuo utilizzo o meno, trovi utile la funzione del Facilitatore digitale per accedere ai servizi online ?



il 67% dell'utenza intervistata trova utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, per il 33% è indifferente

NOTA

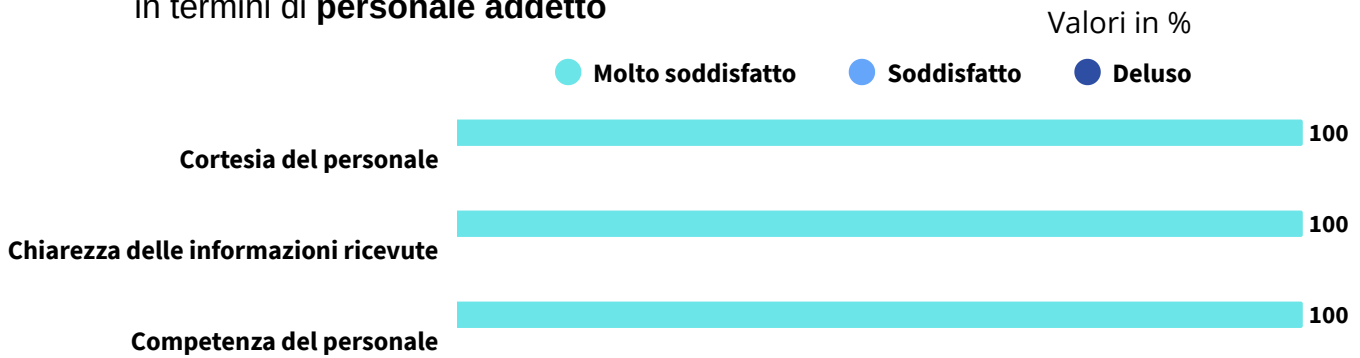
La scarsa conoscenza dei facilitatori digitali già attivi nel territorio e l'alta percentuale di utenti che ritengono utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, determineranno l'incremento dell'aspetto comunicativo per lo sviluppo dell'utilizzo di questo importante strumento di riduzione del Digital-divide.



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

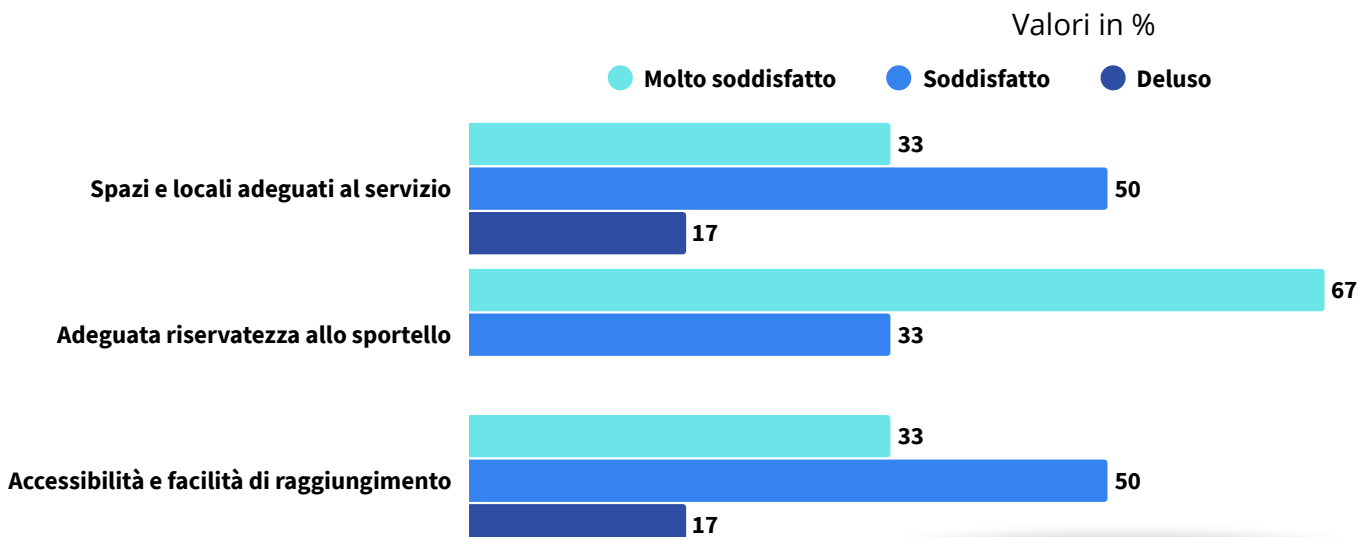
Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **personale addetto**



L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **spazi e locali del servizio**



In linea principale l'utenza è soddisfatta dei locali dove si svolge il servizio, salvo il 17% di delusi dello spazio il 17% dell'accessibilità.



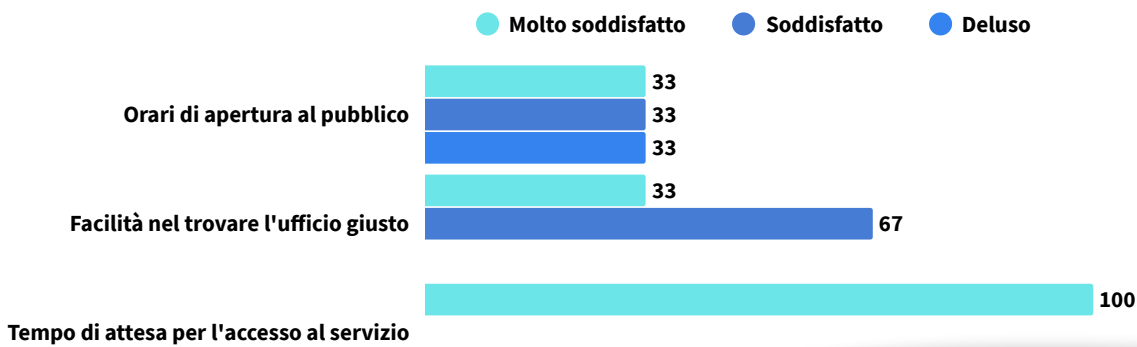
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **orari, facilità e tempi di attesa per l'accesso al servizio**



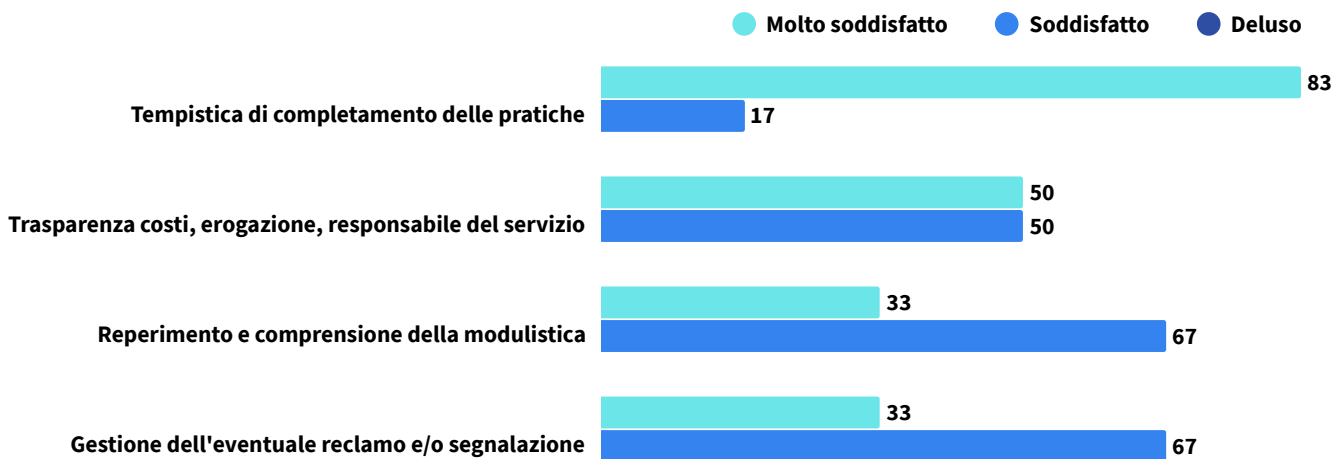
Valori in %



L'utenza è soddisfatta degli orari, salvo il 33%. Relativamente alla facilità nel trovare l'ufficio ed ai tempi di attesa, l'utenza si dichiara molto soddisfatta.



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **tempistica, trasparenza, modulistica, reclamo**



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza, modulistica e gestione del reclamo.



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

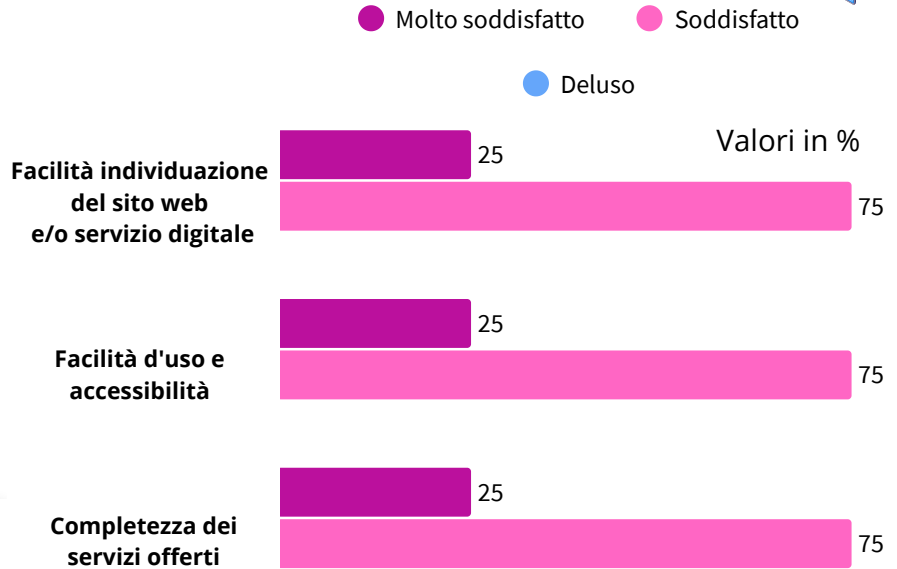
Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati



10.1

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

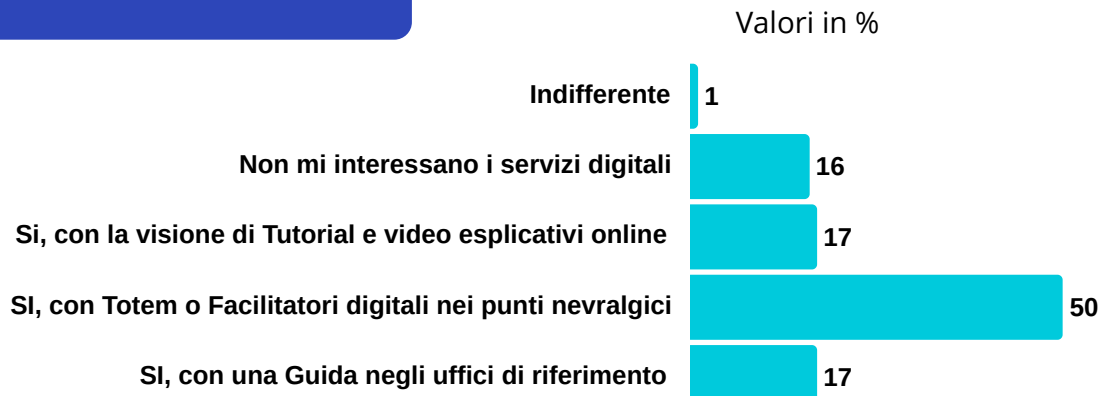


L'utenza è ampiamente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

10.2

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

L' 83% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide o tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali, il restante 17% non è interessato dai servizi digitali



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

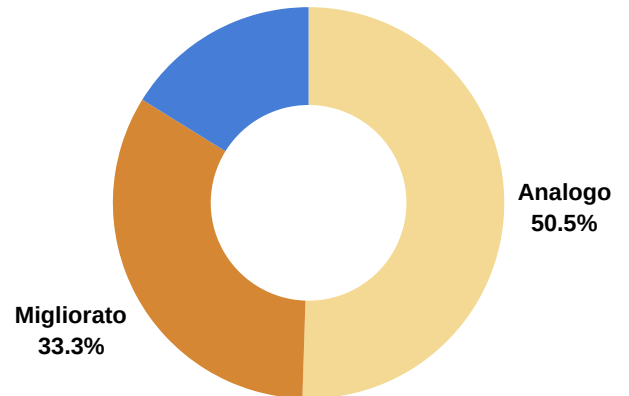


Confronto tra servizi

Stesso comune nel tempo

11.1
Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente esso sia:

Non ne ho fruito in passato
16.2%

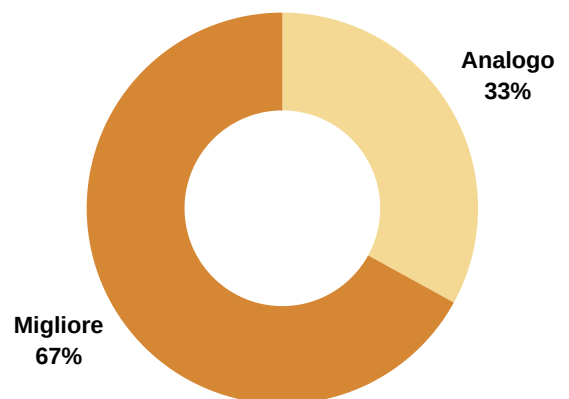


Il 50% dell'utenza trova il servizio invariato nel tempo, per il 33% è **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

Confronto tra servizi

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

11.2
Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che rispetto ad esso sia:



Il 67% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune



◆ CONCLUSIONI

PUNTI DI FORZA

- Cortesìa del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate
- Orari, indicazioni e tempi di attesa
- Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio
- Comprensione e reperimento della modulistica
- Costante stabilit  del Servizio o migliorato nel tempo

CRITICITA'

- Locali del servizio con problemi di accessibilit  e facilit  di raggiungimento del servizio



◆ Realizzazione

Elaborazione

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

Coordinamento

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 urp@comune.corciano.pg.it

