



Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**



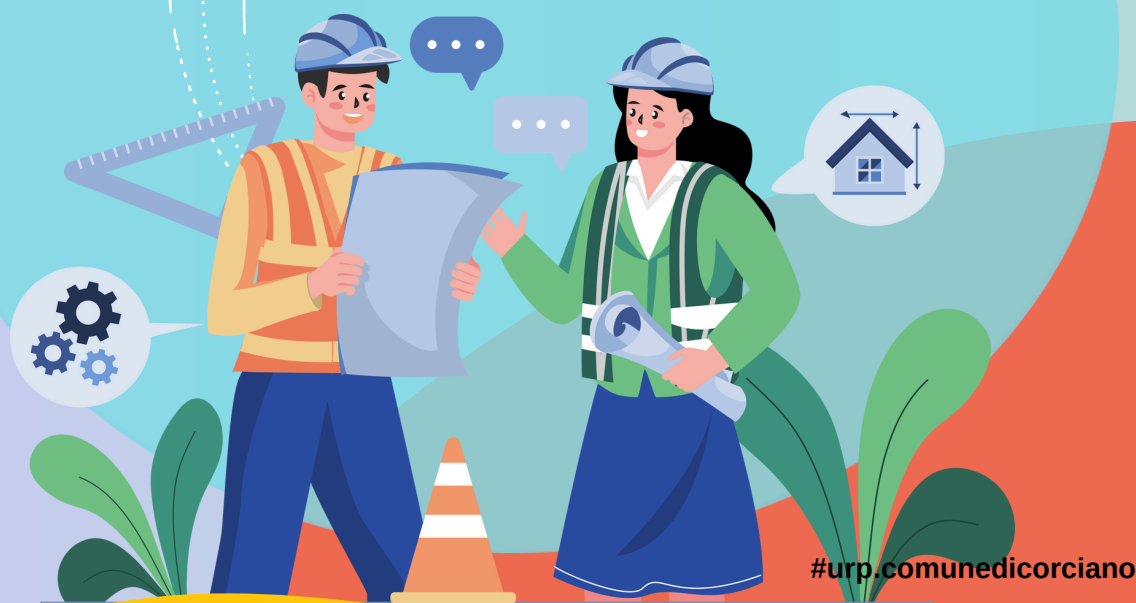
2024



8° edizione

**ANALISI GENERALE
DEI RISULTATI**

**EDILIZIA
Urbanistica**



#urp.comunedicorciano

4 novembre - 4 dicembre 2024

Area: Urbanistica, Edilizia privata, SUAPE

Servizio: Edilizia privata

ubicazione: Corso Cardinale Rotelli, 21 Corciano centro storico

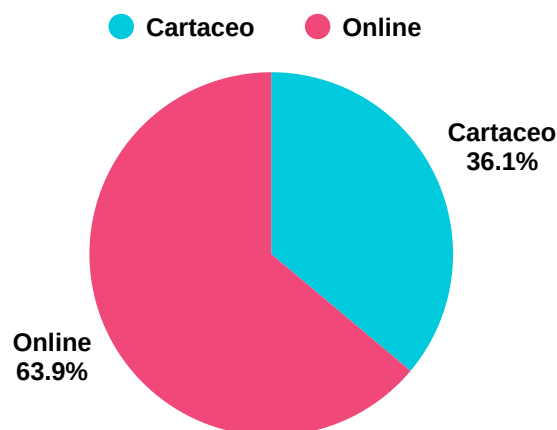
Questionari compilati

36

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Dati generali

Lo sportello al pubblico di Edilizia privata ha raccolto raccolto **36** questionari di cui 13 cartacei (corrispondenti al 36%) e 23 questionari online (corrispondenti al 64%).



Edilizia-Urbanistica

Il servizio Edilizia-Urbanistica gestisce pratiche edilizie, permessi di costruzione, piani urbanistici e consulenza tecnica ai cittadini e professionisti ed ha raccolto 36 questionari (11% del totale).

Il servizio, insieme al Commercio rientra nella gestione associata del SUAPE (Sportello Unico Attività Produttive Edilizia) pertanto va considerato che prevalentemente l'utenza interagisce attraverso lo Sportello telematico SUAPE 3.0. L'utenza che si presenta allo sportello è residuale, per quelle pratiche che sono oggettivamente escluse dalla gestione online.

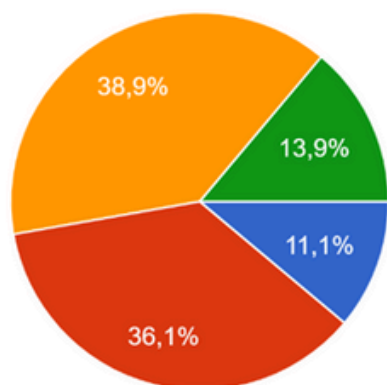
Per questo servizio è stato predisposto un questionario differenziato che sostituisce la sezione di giudizio sul Sistema telematico del cittadino poiché ne è esclusa, con il SUAPE sistema telematico in uso.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

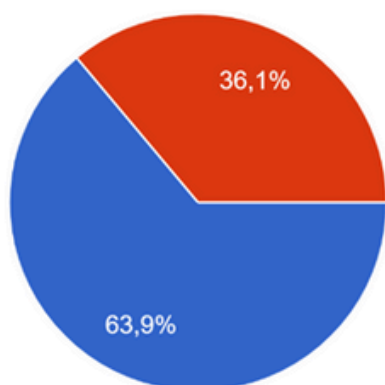


- Fino a 30 anni
- Tra 31 e 45 anni
- Tra 46 e 60 anni
- Oltre 60 anni

Età

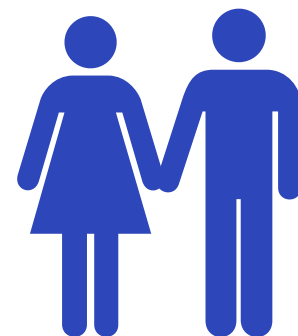


Il 39% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra **46 e 60** anni, seguita al 36% dalla fascia più giovane 31-45. Le altre fasce d'età sono rappresentate dal 14% (ultra sessantenni) e 11% fino a 30 anni.



- Maschio
- Femmina

Sesso



L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso **maschile** (64%).



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

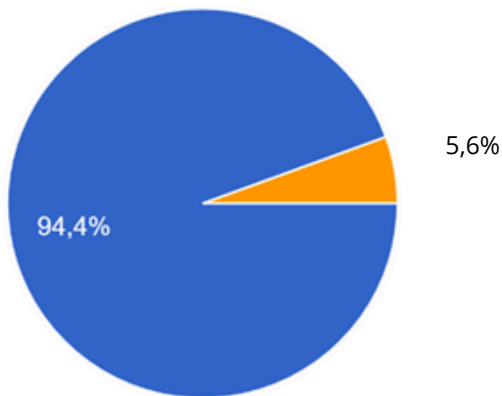
Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Nazionalità



- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

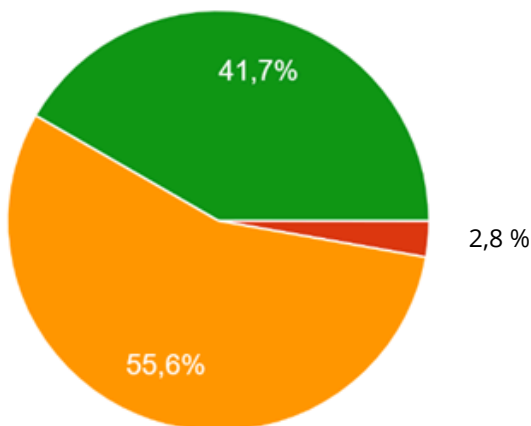


L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità **italiana** (94%).

Titolo di studio



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



L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alto con il 56% di diplomati ed il 42% di laureati



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

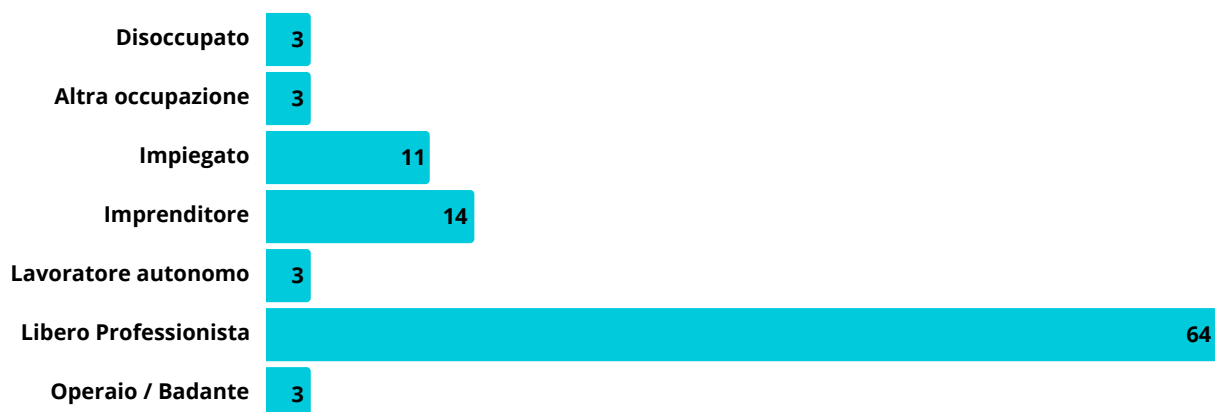
Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



Professione

Valori in %



L'utenza del servizio è costituita al 64% dalla categoria Libero professionista, seguita al 14% da imprenditore e 11% impiegato. Poco rappresentative le altre al 3%

Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 50 anni
- Di sesso maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità Libero professionista



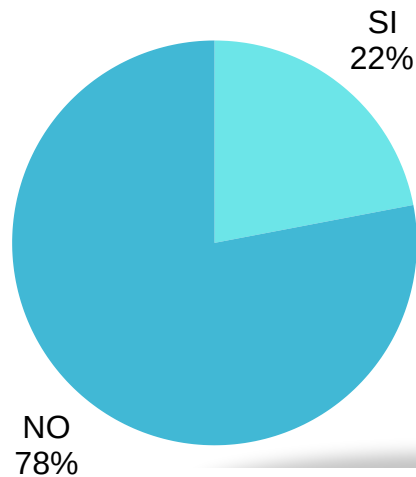
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali



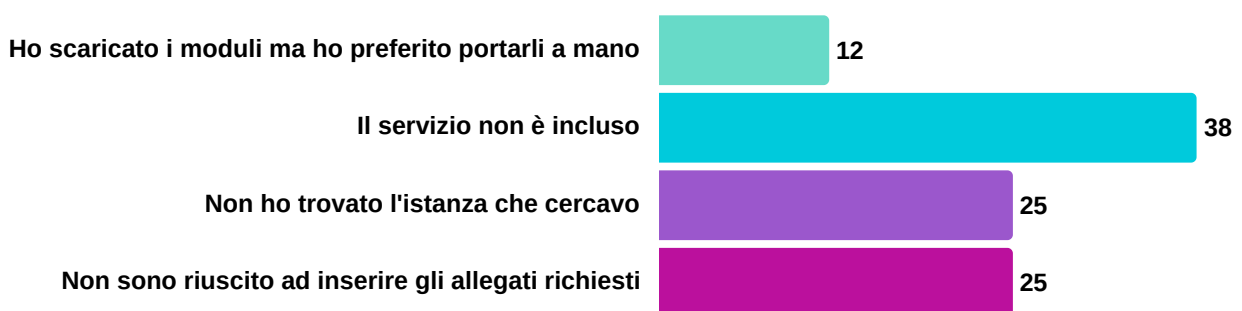
Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello telematico SUAPE 3.0 ?



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

Il 22% degli utenti intervistati ha consultato lo Sportello telematico prima di recarsi allo sportello comunale, mentre il 78% non lo ha fatto, di seguito sono riportate le motivazioni per entrambi i casi.

Valori in %



Il 38% dell'utenza intervistata si è presentata allo sportello perché il servizio non è incluso tra quelli dello Sportello telematico, il 25% dell'utenza non ha trovato il servizio desiderato online mentre l'altro 25% non è riuscito ad inserire gli allegati richiesti. Il 12% ha scelto di scaricare la modulistica dal sistema telematico ma ha preferito consegnarla a mano allo sportello.



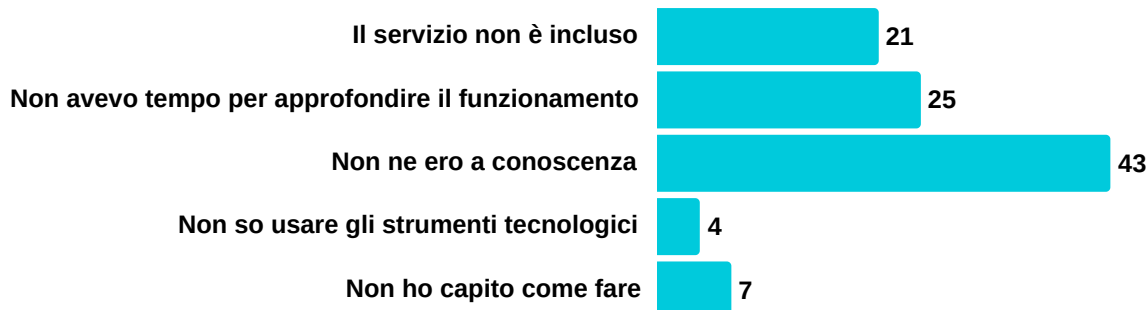
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

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 43% non ne era a conoscenza,
- il 25% circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- per il 21% il servizio non è incluso
- il restante 14% dell'utenza intervistata non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

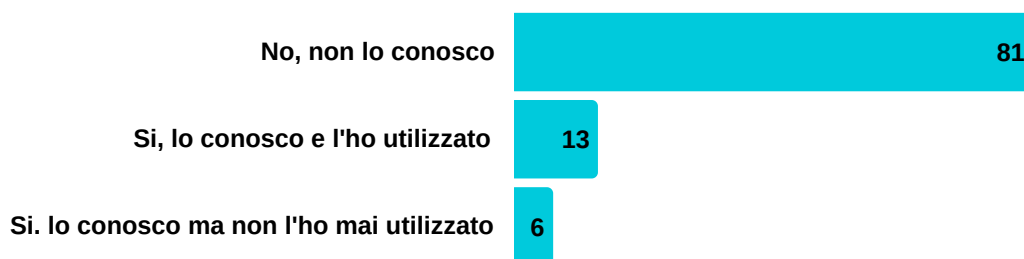
Accesso al servizio

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



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

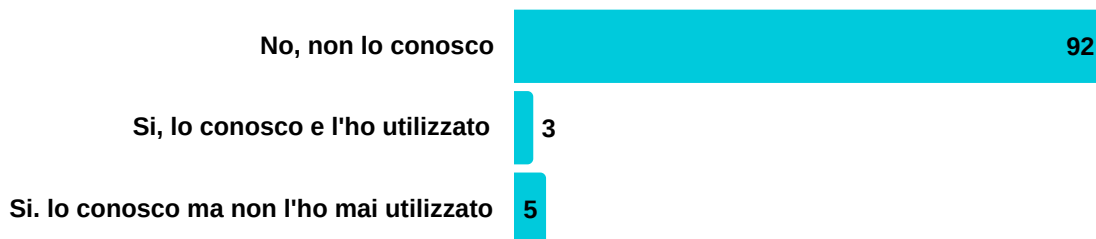
Valori in %



L' 81% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune, il 13% lo conosce e ne ha usufruito, il restante 6% lo conosce ma non lo ha utilizzato

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

Valori in %



Il 92% degli utenti intervistati non 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; solo il 3% lo conosce e lo ha utilizzato, il 5% lo conosce ma non ne ha fruito.

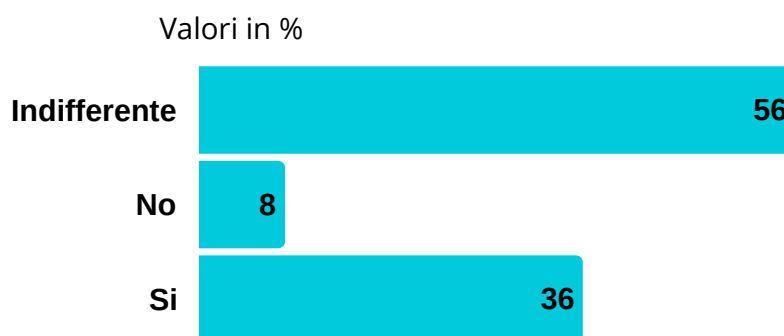


◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

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 36% dell'utenza intervistata trova utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, per il 56 % è indifferente, l'8% non lo ritiene utile

NOTA

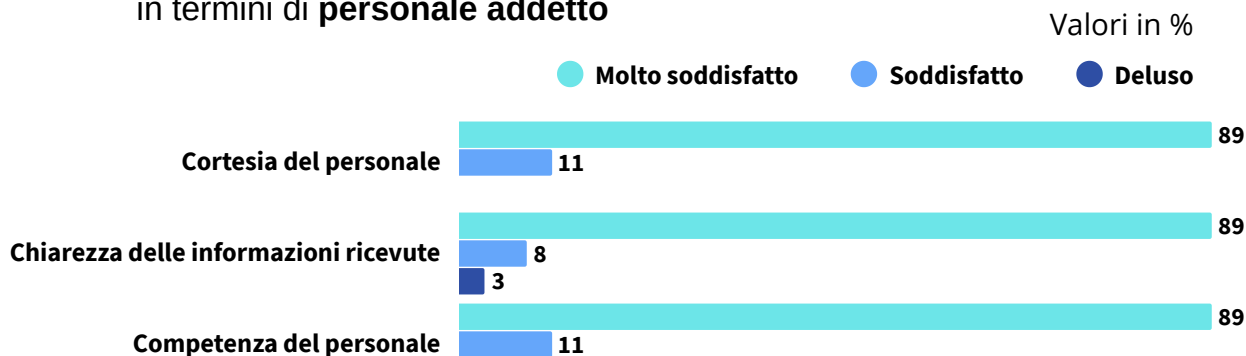
La scarsa conoscenza dei facilitatori digitali già attivi nel territorio e l'alta percentuale di utenti che ritengono utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, determineranno l'incremento dell'aspetto comunicativo per lo sviluppo dell'utilizzo di questo importante strumento di riduzione del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



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

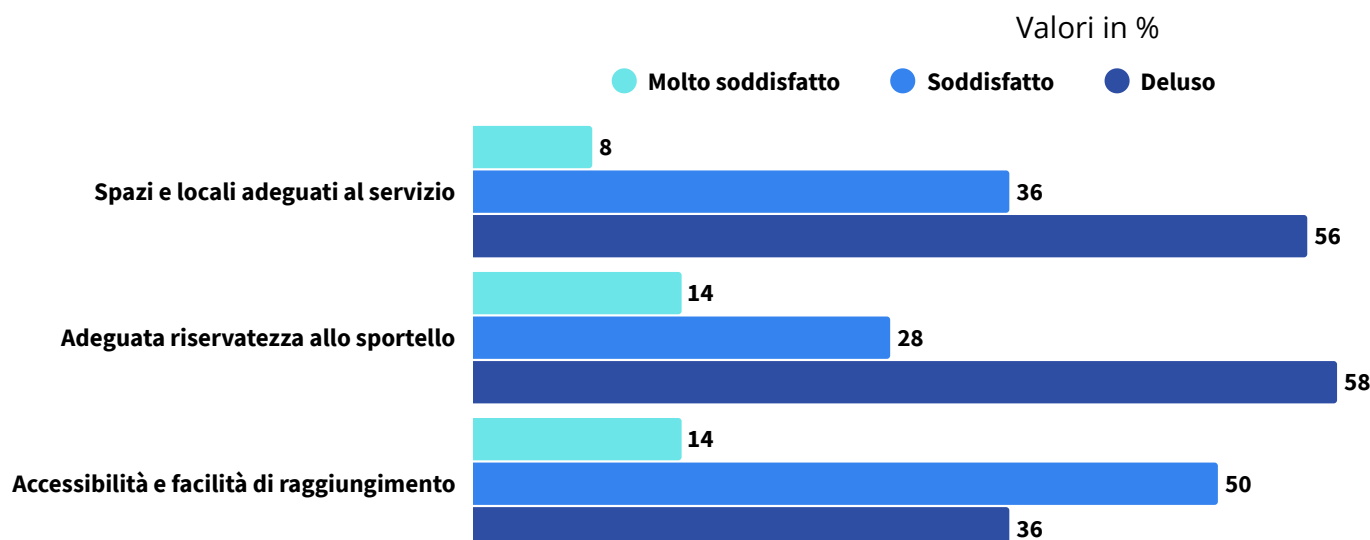
Analisi della qualità dei servizi comunali
in termini di **personale addetto**



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 critica gli spazi dei locali dedicati al servizio: spiccano il 56% che non li ritiene adeguati, il 58% non è soddisfatta della riservatezza allo sportello ed il 36% è deluso dall'accessibilità e facilità di raggiungimento.



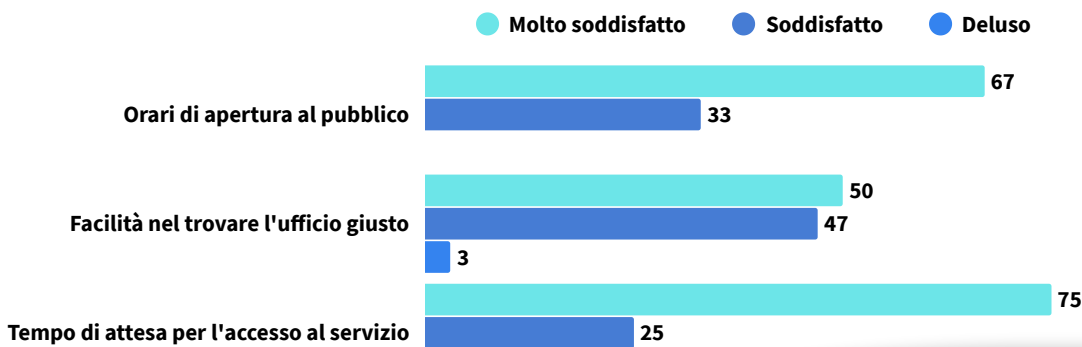
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

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



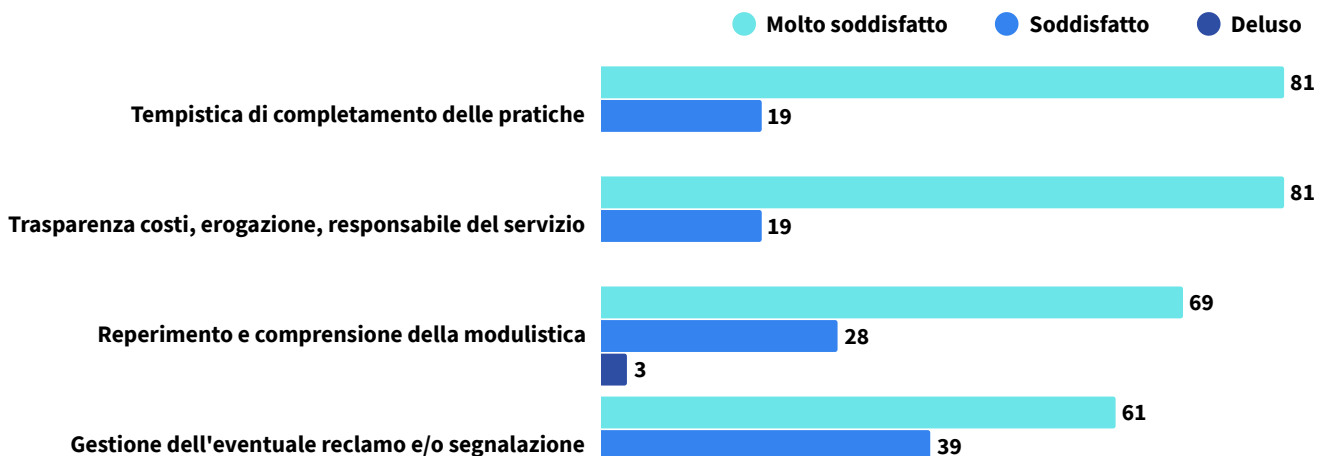
Valori in %



L'utenza è molto soddisfatta degli orari (67%), della facilità nel trovare l'ufficio (50%) e dei tempi di attesa (75%)



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

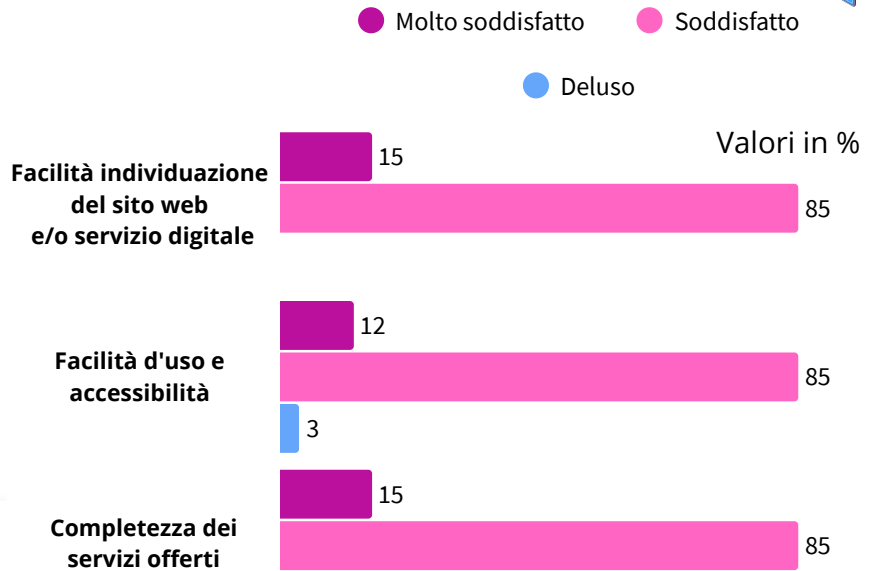
Servizi digitali

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

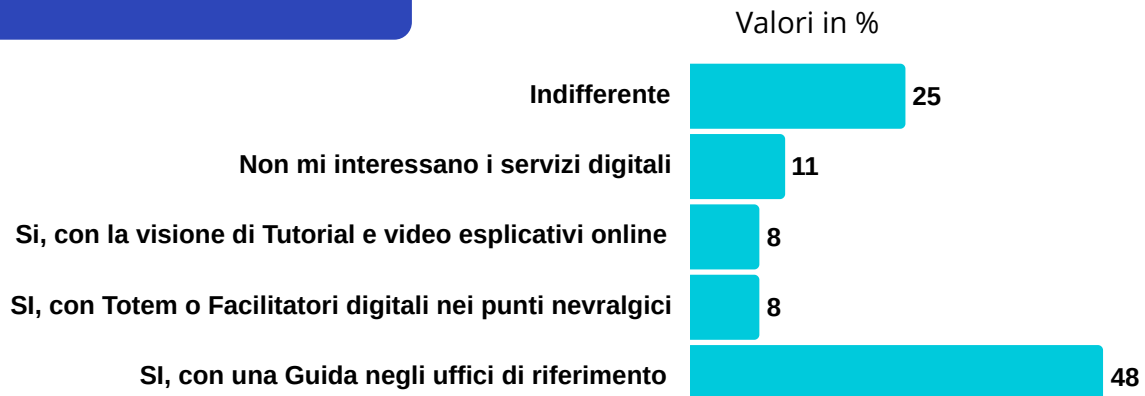


L'utenza è tendenzialmente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

10.2

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

L' 64% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide o tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali, il restante 36% non è interessato dai servizi digitali



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

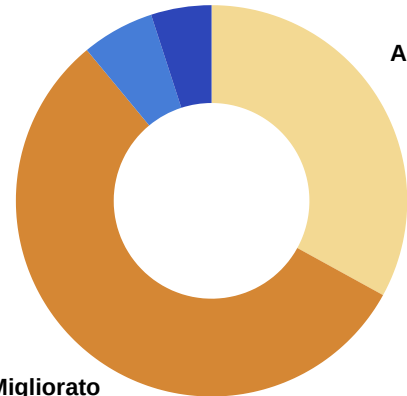


Confronto tra servizi

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
6%



Analogo
33%

Migliorato
56%

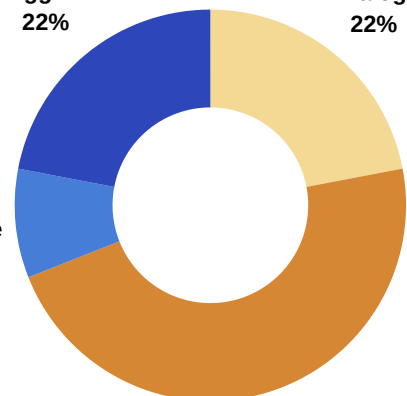
Il 33% dell'utenza trova il servizio invariato nel tempo, per il 56% è **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

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:

Peggioro
22%



Analogo
22%

Migliore
47%

Non ne ho fruito in altro Comune
9%

Il 47% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune



◆ CONCLUSIONI

PUNTI DI FORZA

- Cortesia 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 stabilità del Servizio o migliorato nel tempo

CRITICITA'

- Locali del servizio con problemi di spazio, riservatezza e accessibilità.



◆ 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

