



Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2024



8° edizione

**ANALISI GENERALE
DEI RISULTATI**

**POLIZIA
Locale**



#urp.comunedicorciano

4 novembre - 4 dicembre 2024

Area: **Vigilanza**

Servizio: **Polizia locale**

ubicazione: **Via Aldo Moro, 130 San Mariano Corciano**

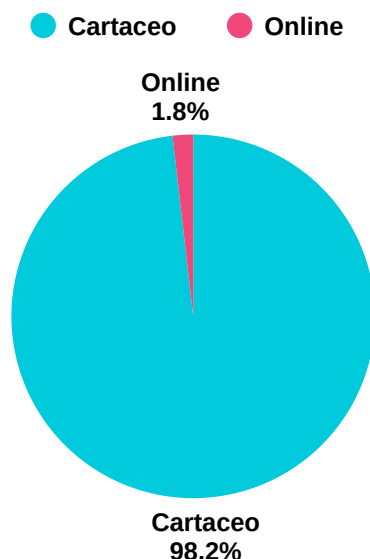
Questionari compilati

55

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Dati generali

Il Servizio di Polizia locale ha raccolto **55** questionari, di cui 54 sono cartacei (corrispondenti al 98%) e 1 solo questionario compilato on-line (per il 2%).



Polizia Locale

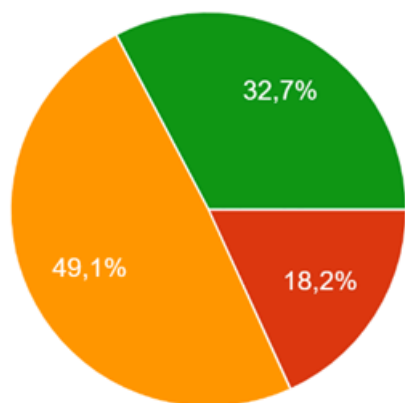
Il Comando di Polizia Locale (con 55 questionari raccolti, pari al 16% del totale), si occupa in via generale di sicurezza urbana, viabilità, regolamentazione commerciale e gestione delle contravvenzioni e permessi speciali. Questo servizio ha un'affluenza media significativa, dimostrando la sua importanza nell'erogazione di servizi essenziali ai cittadini.



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

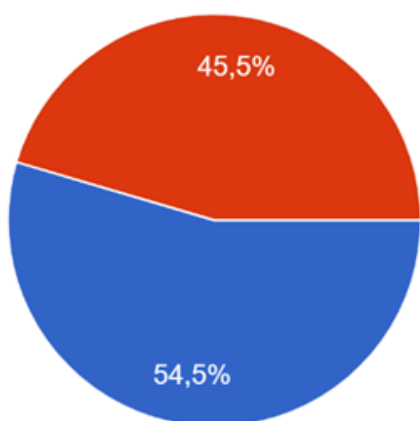


Età

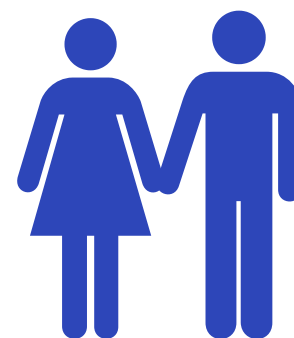


- Fino a 30 anni
- Tra 31 e 45 anni
- Tra 46 e 60 anni
- Oltre 60 anni

Il 49% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra **46 e 60** anni. Significativo il 32% di utenza ultra sessantenne ed il 18% di utenza di fascia più giovane tra 31 e 45 anni.



Sesso



- Maschio
- Femmina

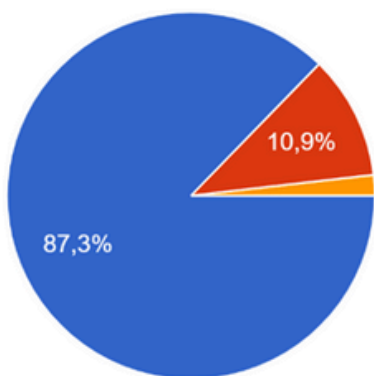
L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso **maschile** (54,5%)



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

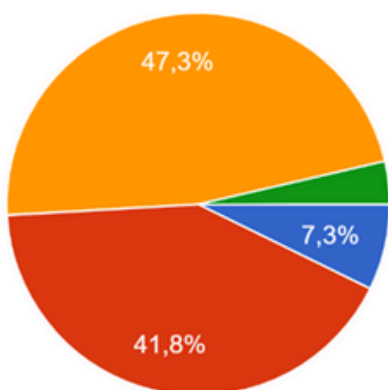


Nazionalità



- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità **italiana** (87%)



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



Titolo di studio

L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-basso con il 47% di diplomati ed il 42% di scuola dell'obbligo



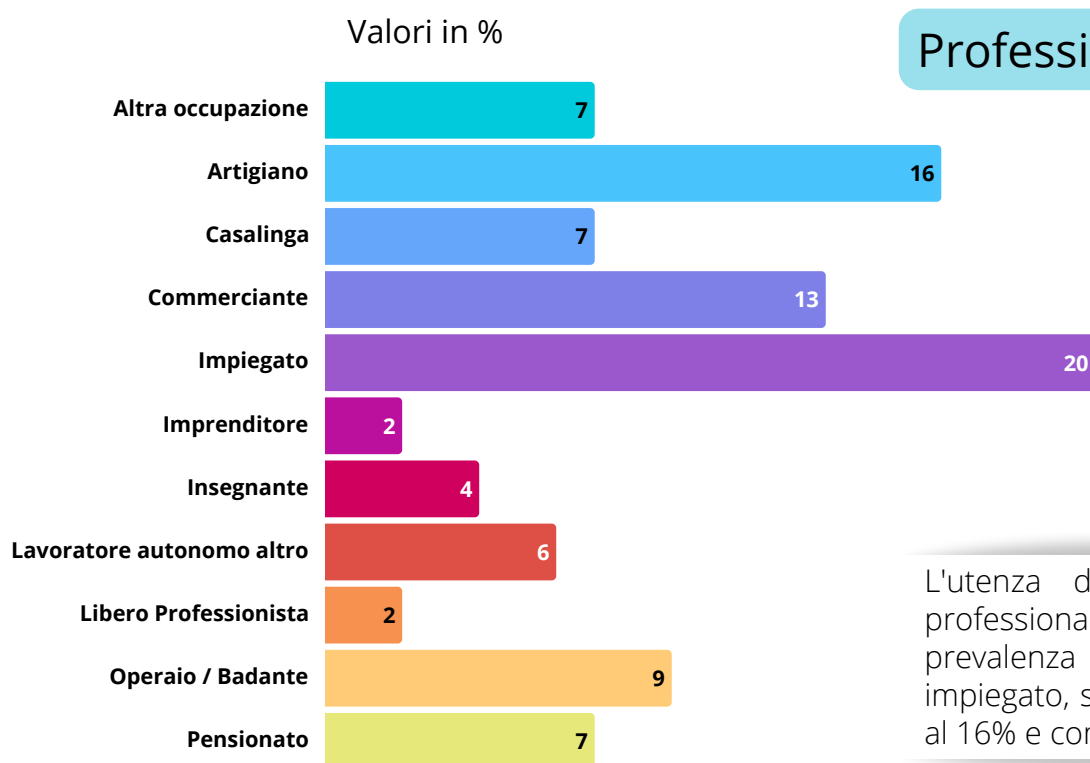
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



Professione



L'utenza del servizio è di professionalità varia con una prevalenza del 20% di impiegato, seguito da artigiano al 16% e commerciante al 13%.

Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 54 anni
- Di sesso prevalentemente maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio bassa
- Professionalità Impiegato



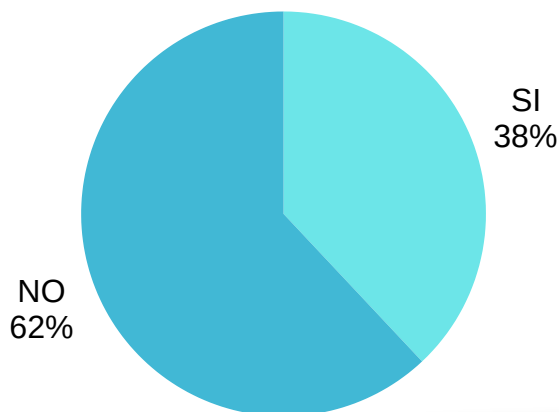
◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali

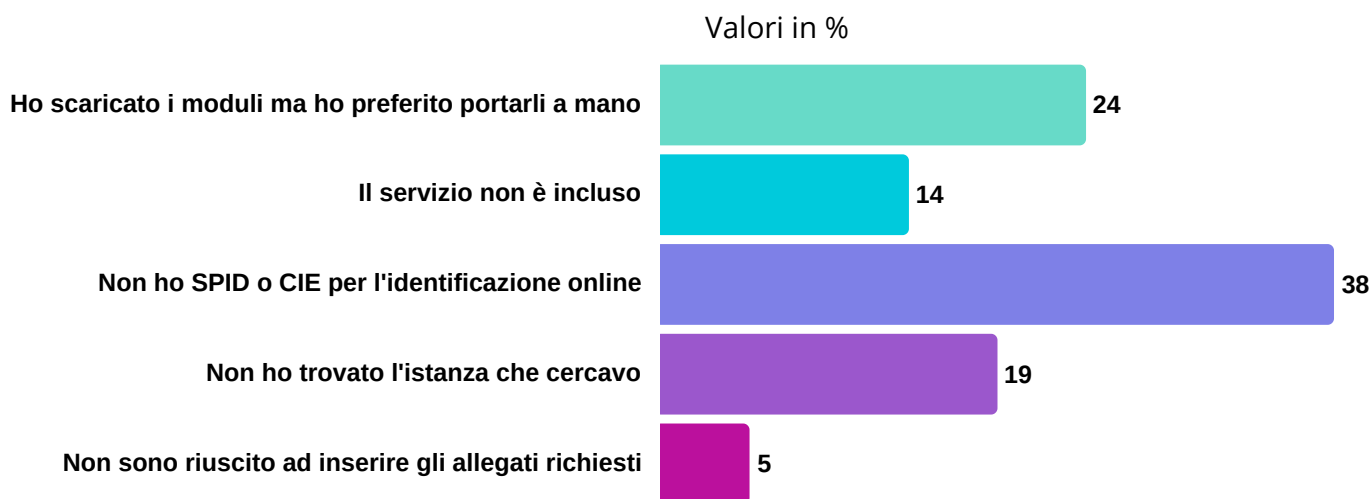


Prima di recarti in comune, hai cercato nello Sportello telematico polifunzionale ?



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

Il 38% degli utenti intervistati ha consultato lo Sportello telematico polifunzionale prima di recarsi allo sportello comunale, mentre il 62% non lo ha fatto, di seguito sono riportate le motivazioni per entrambi i casi.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

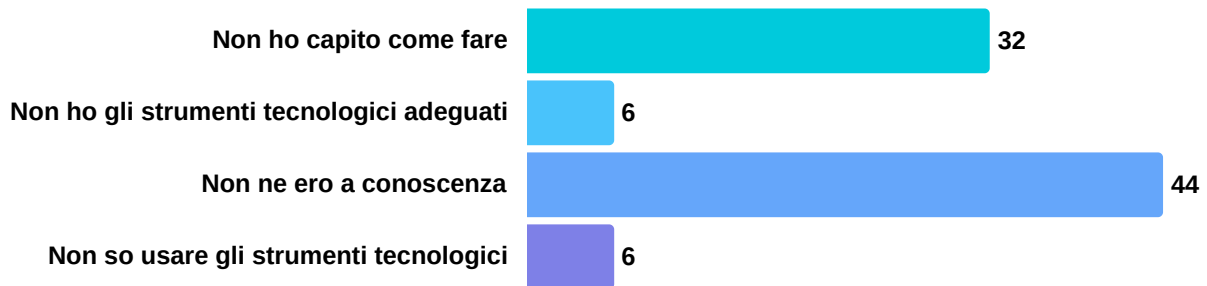
Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali

Il 19% dell'utenza che si presenta allo sportello non ha trovato il servizio desiderato online mentre negli altri casi:

- nel 14% dei casi il servizio non è incluso;
- il 38% non possiede SPID o CIE per poter accedere al sistema telematico;
- il 24% ha preferito scaricare la modulistica dal sistema telematico e consegnarla a mano allo sportello;
- il restante 5% non è riuscito a completare l'istanza online

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

Valori in %



- Tra i motivi per i quali l'utenza non ha potuto accedere allo Sportello telematico polifunzionale:
- il 44% non ne era a conoscenza
- il 32 % non ha capito come fare
- il restante 12% dell'utenza non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema.



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

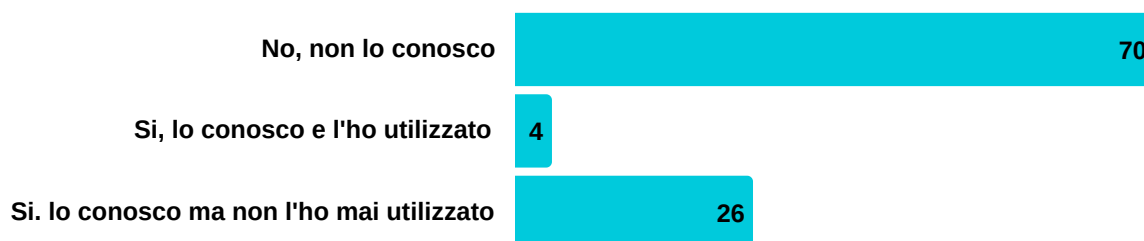
Accesso al servizio

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



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

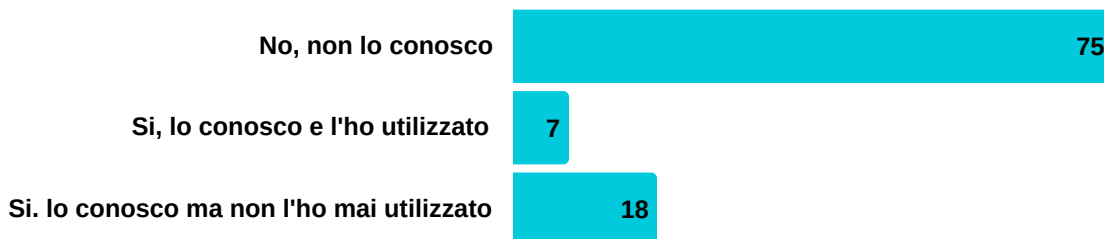
Valori in %



il 70% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune, il 26% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo il 4% lo conosce o ne ha usufruito

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

Valori in %



il 75% dell'utenza intervistata 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, il 18% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo il 7% ne ha usufruito

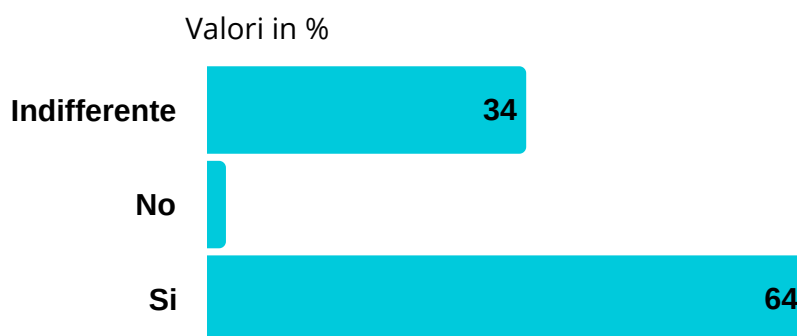


◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

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 64% dell'utenza intervistata trova utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, per il 34% è indifferente, solo il 2% non lo ritiene necessario

NOTA

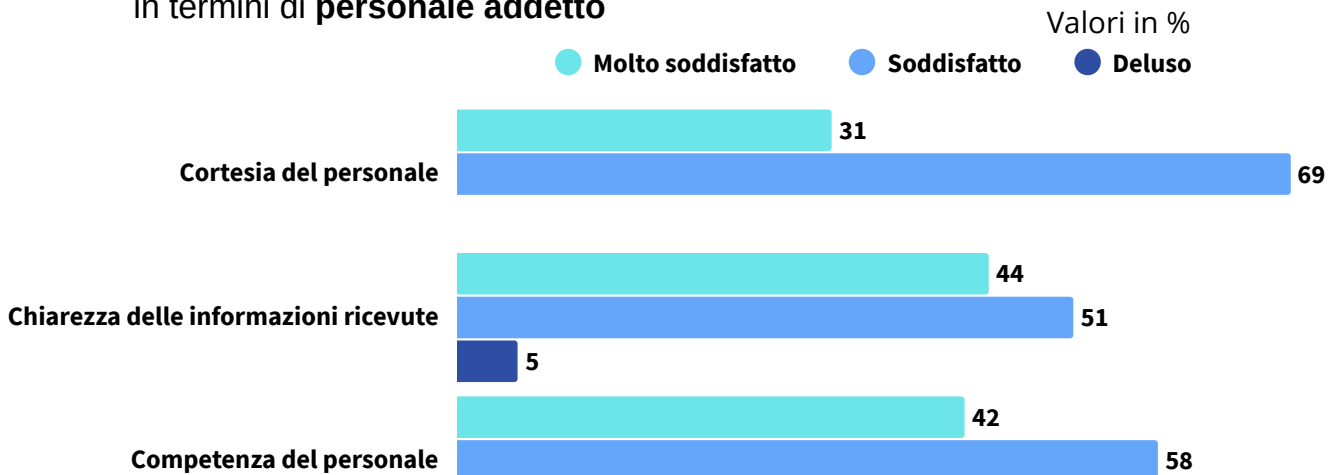
La scarsa conoscenza dei facilitatori digitali già attivi nel territorio (entrambi con una percentuale oltre il 60%) e l'alta percentuale di utenti che ritengono utile il servizio di supporto alla digitalizzazione (64%), determineranno l'incremento dell'aspetto comunicativo per lo sviluppo dell'utilizzo di questo importante strumento di riduzione del digital-divide.



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

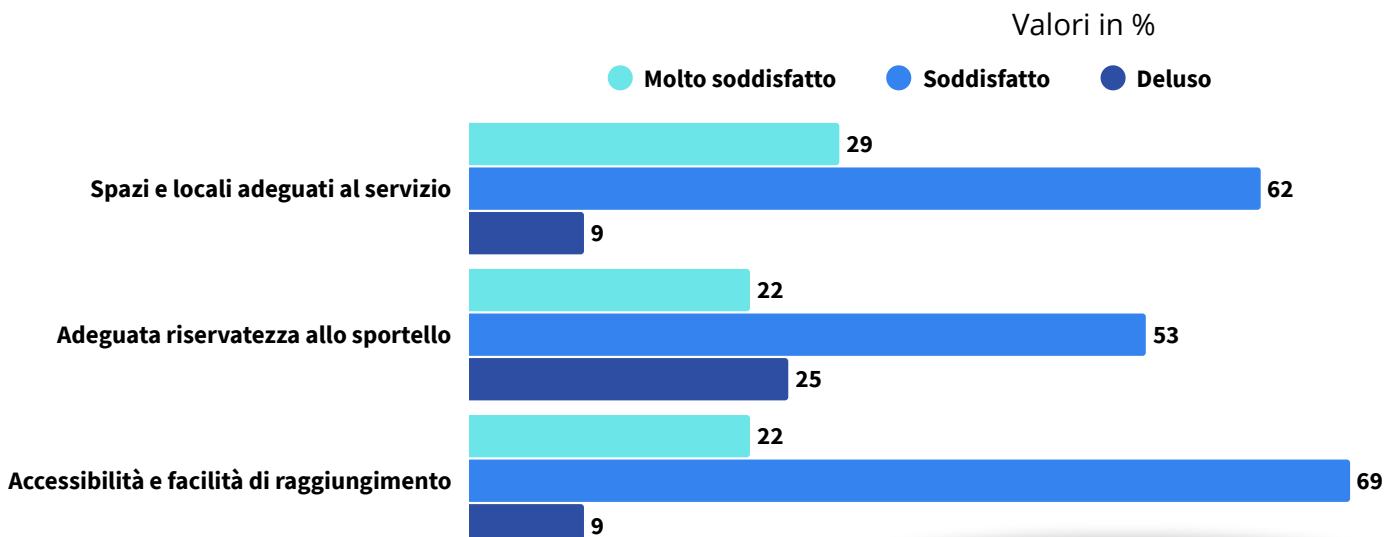
Analisi della qualità dei servizi comunali
in termini di **personale addetto**



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



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



Il 91% degli utenti del servizio giudica positivamente gli spazi dei locali e l'accessibilità contro un 9% che invece ne è deluso; per il 75% la riservatezza allo sportello è adeguata mentre è significativo il 25 % che ne è deluso



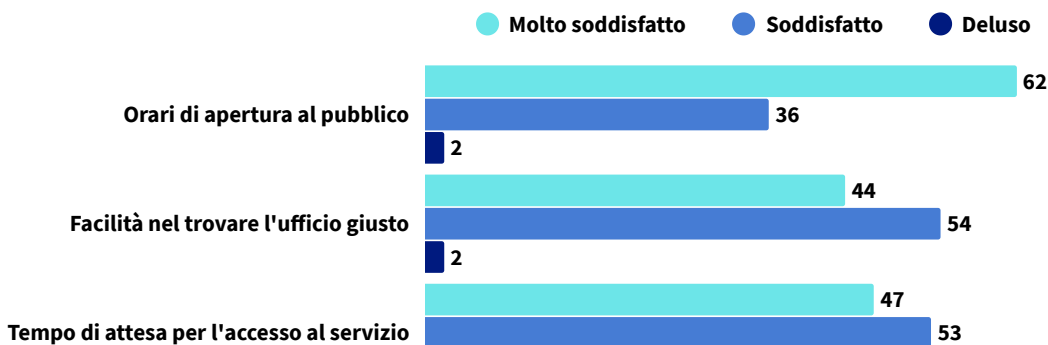
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

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



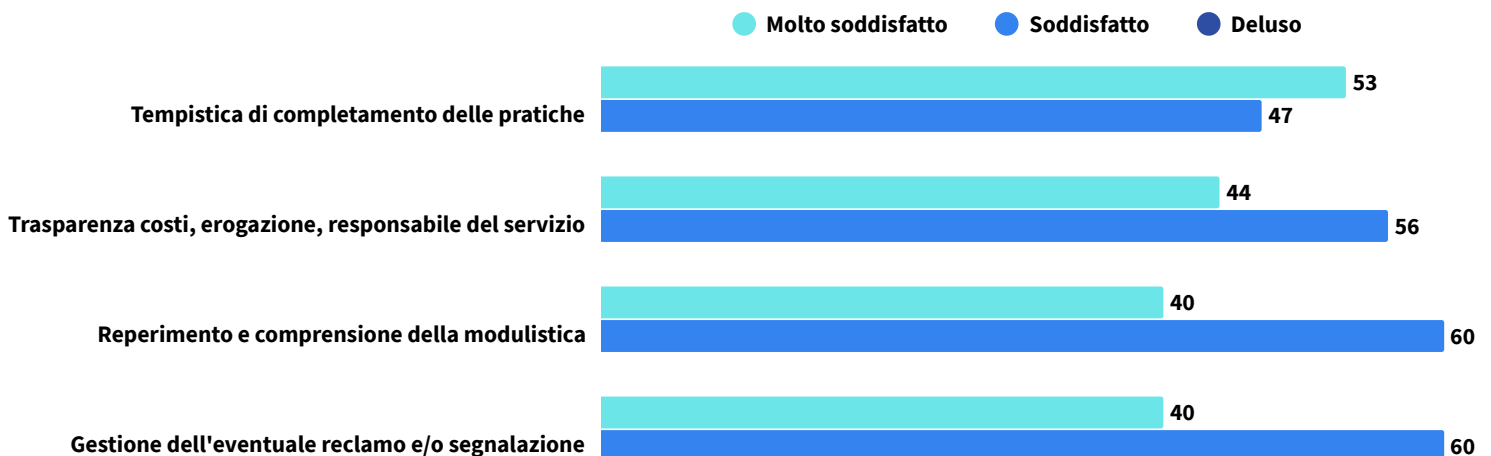
Valori in %



L'utenza è ampiamente soddisfatta degli orari, della facilità nel trovare l'ufficio e dei tempi di attesa



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



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



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Servizi digitali

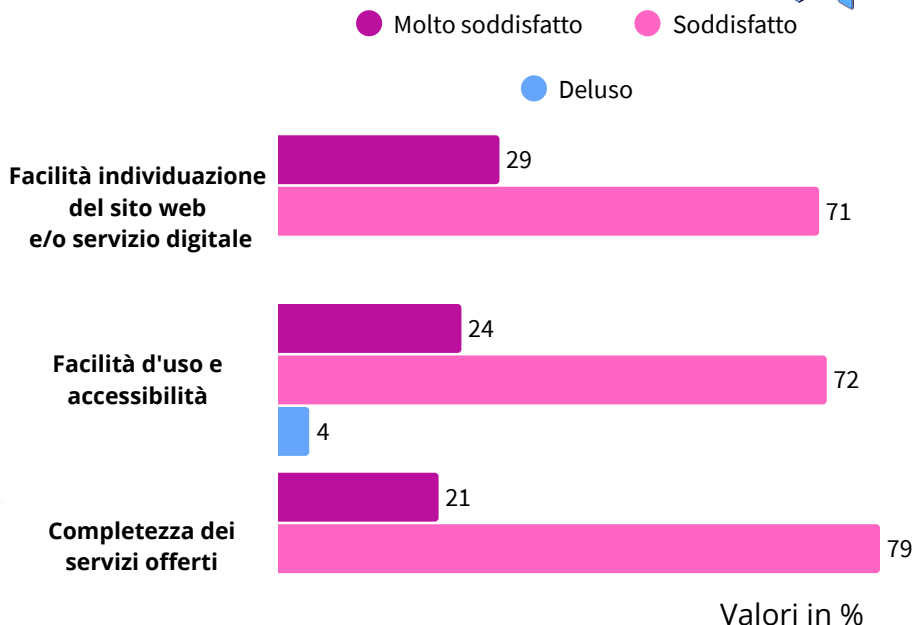
Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati



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

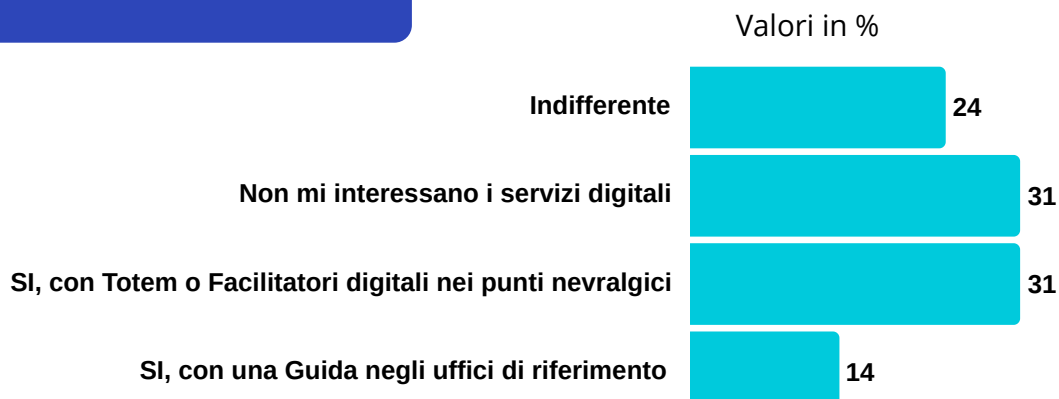
L'utenza è ampiamente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti, solo il 4% ha difficoltà d'uso e accessibilità



10.2

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

Il 45% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide o tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali, il restante 55% non è interessato dai servizi digitali



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

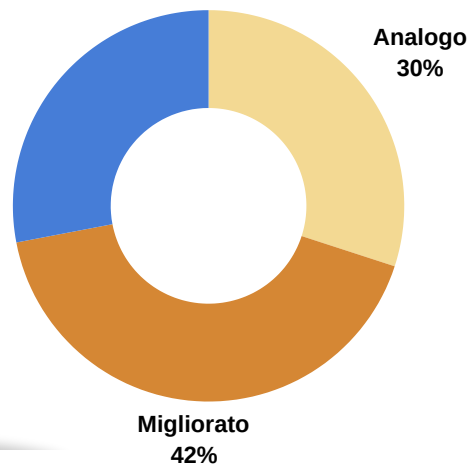
Confronto tra servizi



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
28%



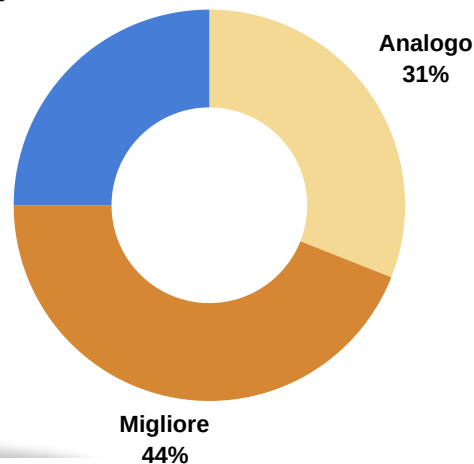
Il 42% dell'utenza trova il servizio **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

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:

Non ne ho fruito in altro Comune
25%



Il 44% 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 e riservatezza allo sportello



◆ **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

