



Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2024

8° edizione

**ANALISI GENERALE
DEI RISULTATI**

**PROTOCOLLO
URP**



#urp.comunedicorciano

4 novembre - 4 dicembre 2024

Area: **Amministrativa**

Servizio: **Protocollo - Urp**

ubicazione: **Corso Cardinale Rotelli, 21 Corciano centro**

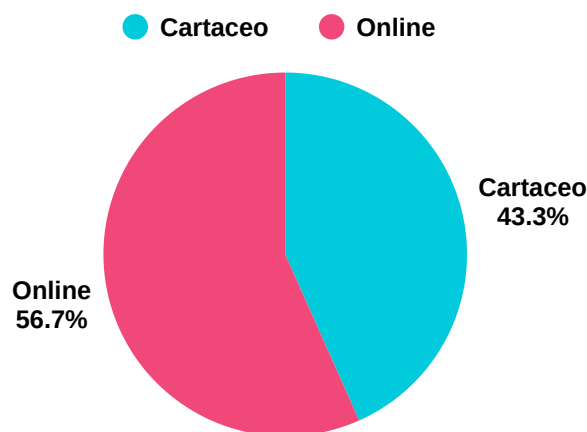
Questionari compilati

60

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Dati generali

Il Servizio di Protocollo-Urp ha raccolto **60** questionari, di cui 26 sono cartacei (corrispondenti al 43%) e 34 compilati on-line (per il 57%).



Protocollo-URP

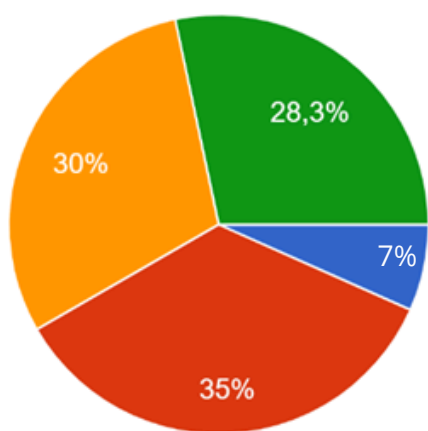
L'Ufficio Protocollo e Relazioni con il Pubblico (60 questionari pari al 17% del totale) gestisce la registrazione dei documenti in entrata e uscita e rappresenta il primo punto di contatto per informazioni generali sui servizi comunali e comunicazione. Ha un'affluenza media ma significativa, dimostrando 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

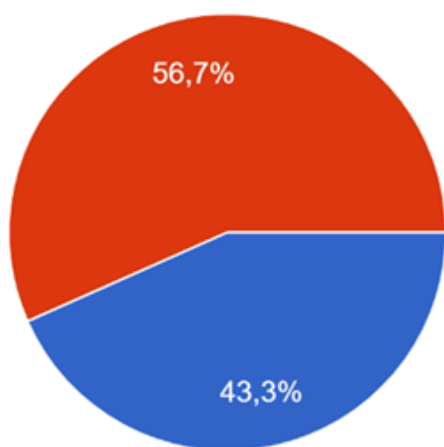


Età



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

Il servizio ha un'utenza piuttosto equi-distribuita nell'età, il 35% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra **31 e 45** anni. Significativo il 30% di utenza tra 46 e 60 anni e il 28% ultra sessantenne. Solo il 7% dell'utenza è più giovane, sotto i 30 anni



- Maschio
- Femmina



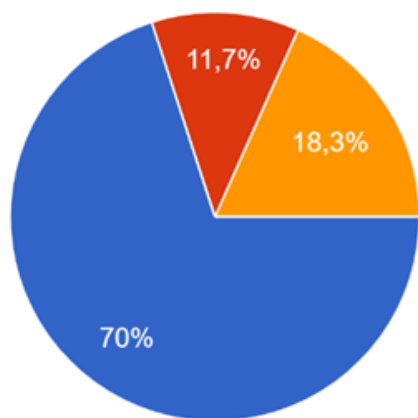
Sesso

L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso **femminile** (57%)

RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

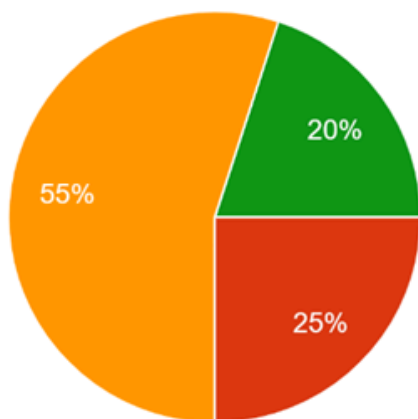


Nazionalità



- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità **italiana** (70%) con una incidenza di extra-europei del 18% e stranieri comunitari per il 12%.



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



TITOLO di studio

L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **medio** con il 55% di diplomati e, quasi equivalenti, il 25% di scuola dell'obbligo e 20% laureati

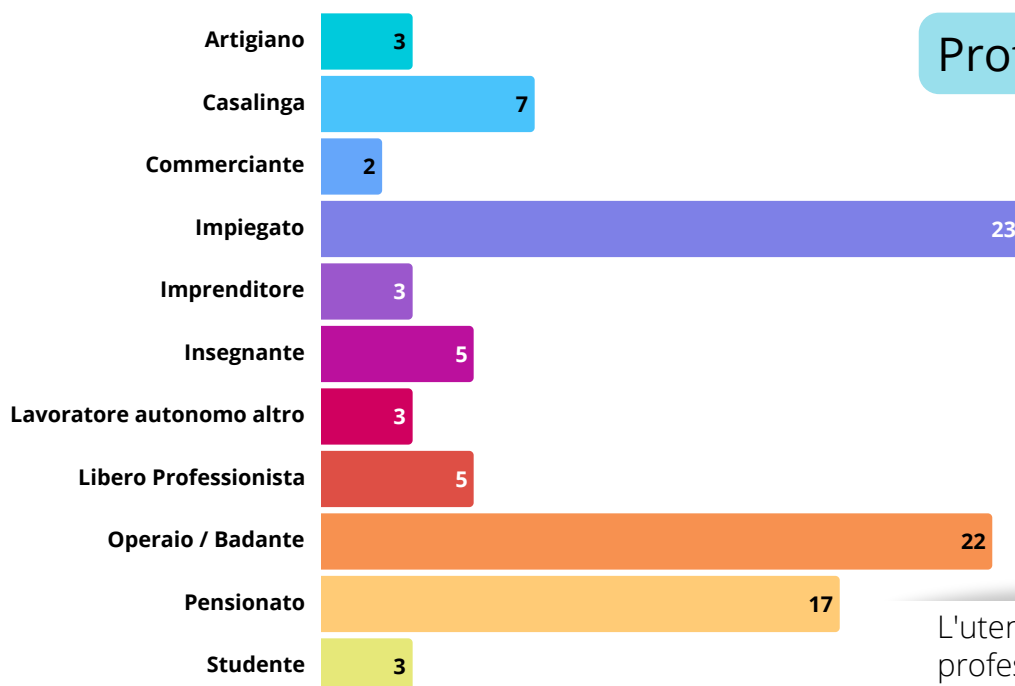


◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Valori in %



Professione



L'utenza del servizio è di professionalità varia con una prevalenza a pari merito tra **impiegato** 23% e **Operaio** 22% seguiti da pensionato 17%.

Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 50 anni
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura media
- Professionalità Impiegato e Operaio/Badante



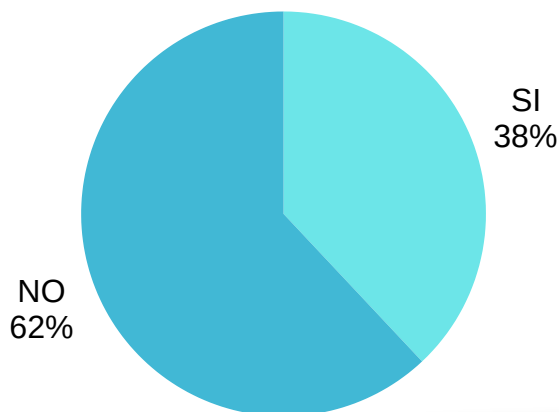
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali



Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello telematico 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

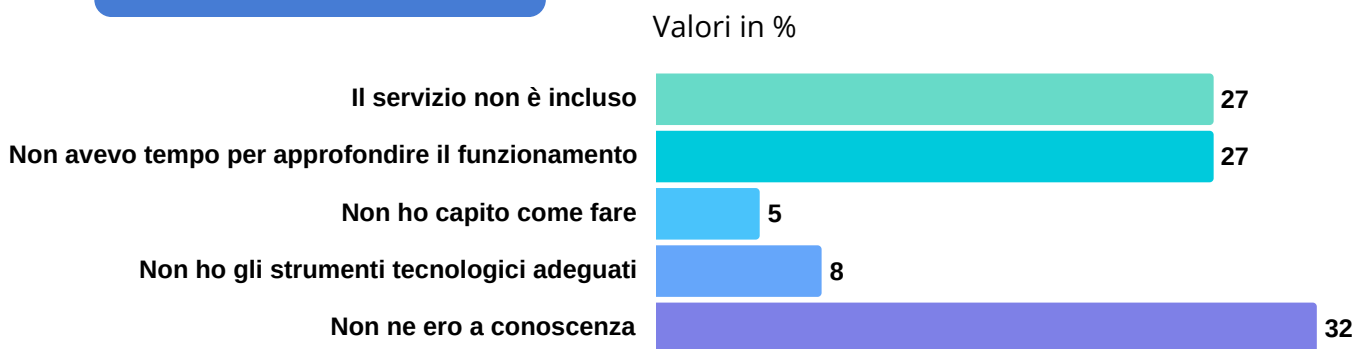
Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali

il 57% dell'utenza ha risposto che ha preferito scaricare i moduli e portarli a mano

- Il 13% dell'utenza che si presenta allo sportello non ha trovato il servizio desiderato online
- nel 9% dei casi il servizio non è incluso;
- il 9% non possiede SPID o CIE per poter accedere al sistema telematico;
- il 4% non è riuscito a completare l'istanza online
- il restante 8% non ha competenze o familiarità con l'uso della tecnologia

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



- Tra i motivi per i quali l'utenza non ha potuto accedere allo Sportello telematico polifunzionale:
- il 32% non ne era a conoscenza
- il servizio non è incluso tra quelli dello sportello telematico per il 27%
- Non avevo tempo per approfondire il funzionamento per il 27%
- il 5% non ha capito come fare
- il restante 8% 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 ?

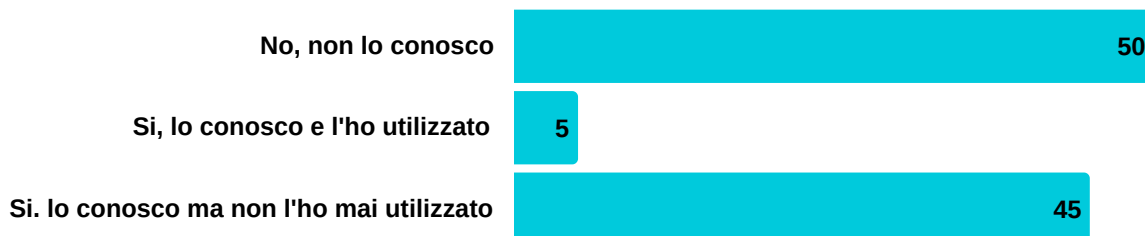
Valori in %



il 40% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune, il 38% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, il 21% 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 50% 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 45 lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo il 5% ne ha usufruito

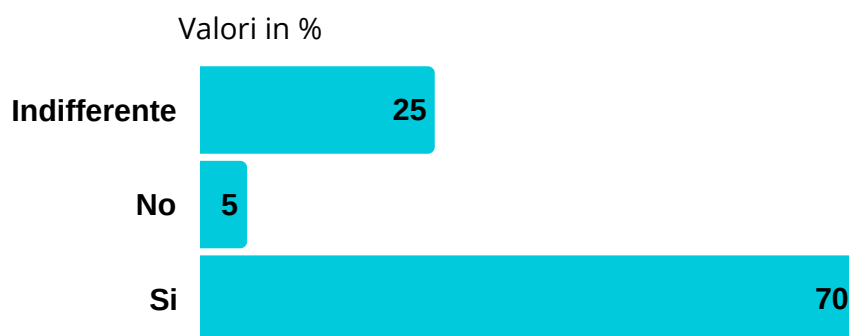


◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

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 70% dell'utenza intervistata trova utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, per il 25% è indifferente, solo il 5% non lo ritiene necessario

NOTA

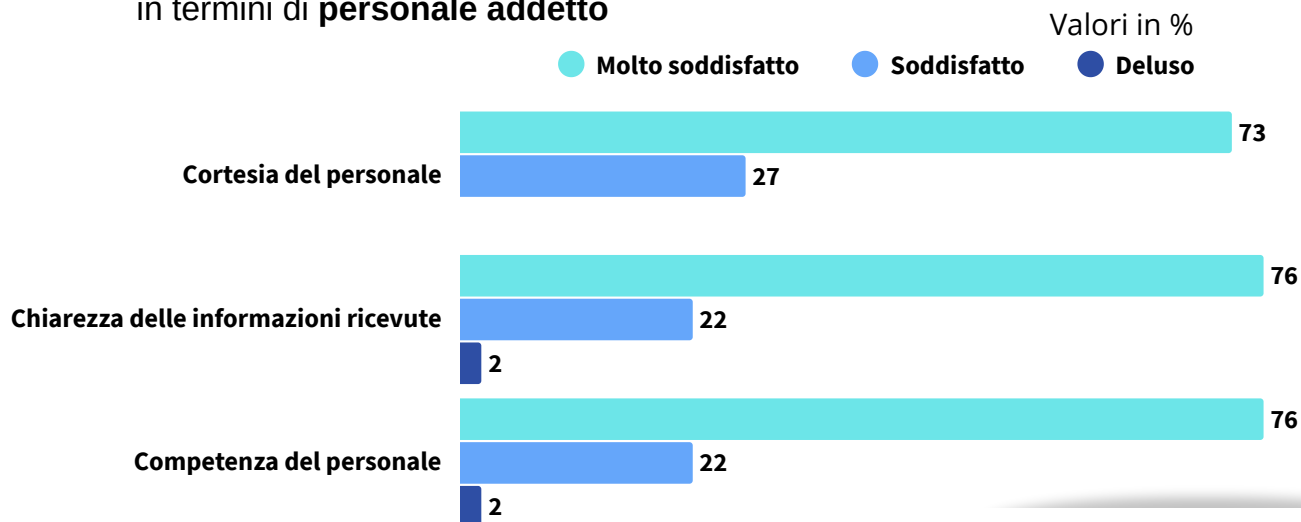
Il livello di conoscenza dei facilitatori digitali più alto rispetto ad altri servizi, denota un certo risultato positivo nella attività informativa svolta quotidianamente dal servizio, per la promozione della digitalizzazione delle istanze.



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

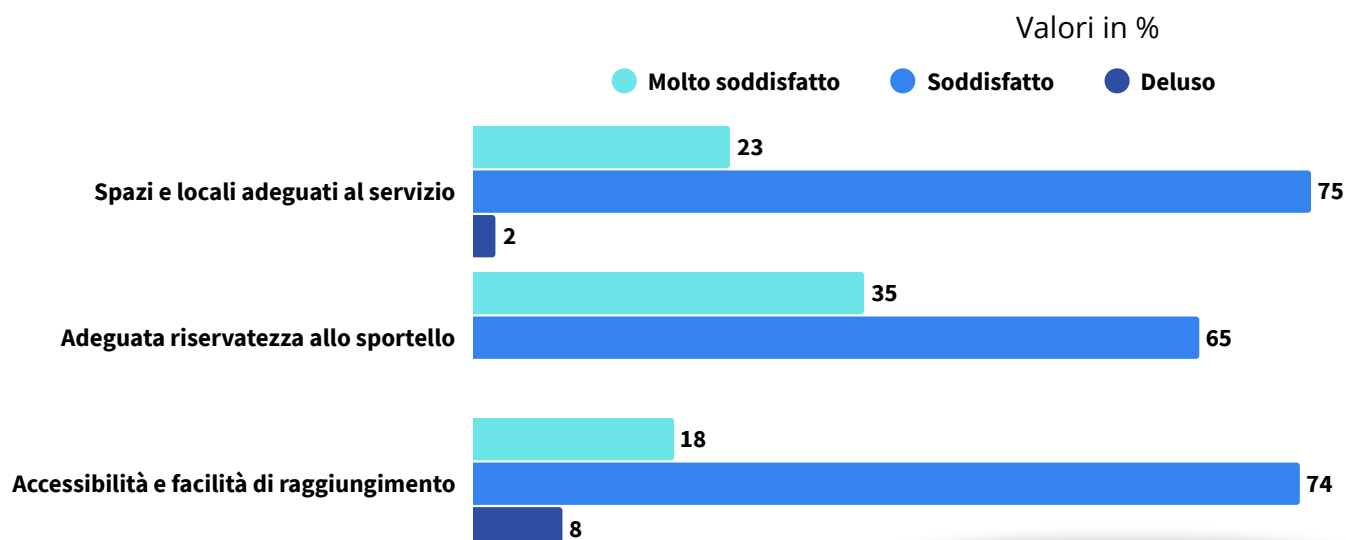
Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **personale addetto**



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 98% degli utenti del servizio giudica positivamente gli spazi dei locali e l'accessibilità contro un 10% che invece ne è deluso; per il 100% la riservatezza allo sportello è adeguata



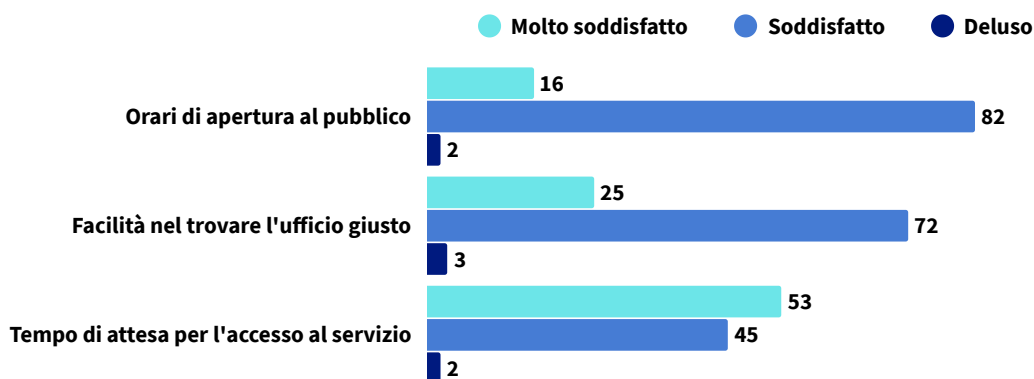
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

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



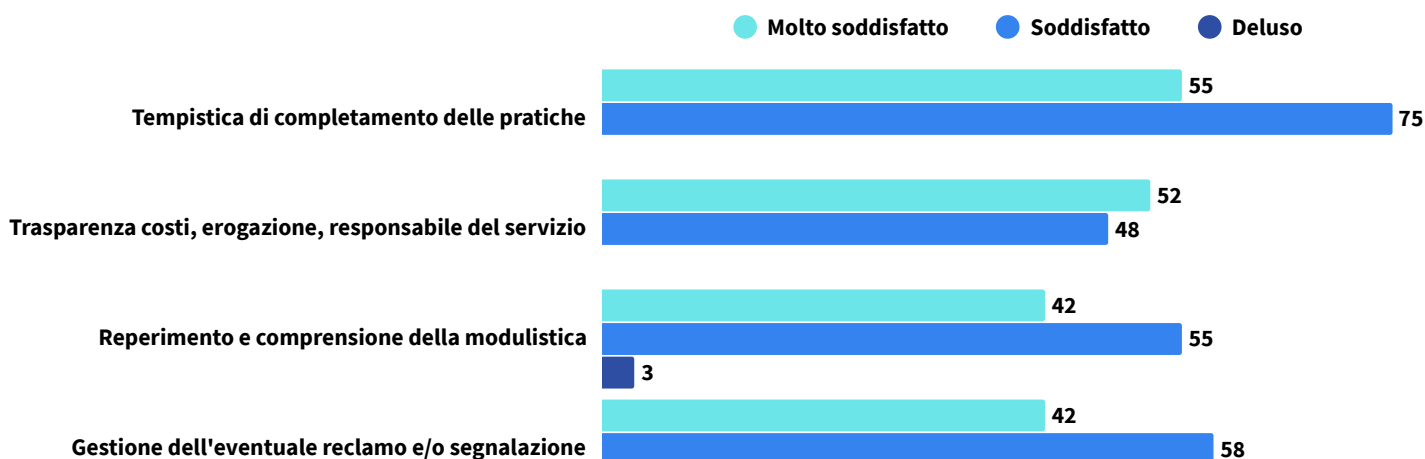
Valori in %



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

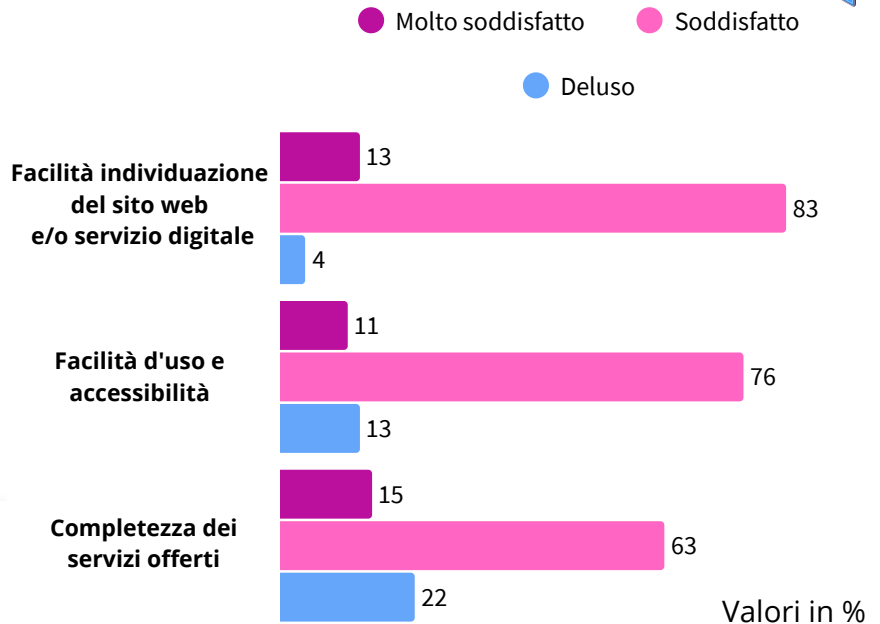
Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati



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

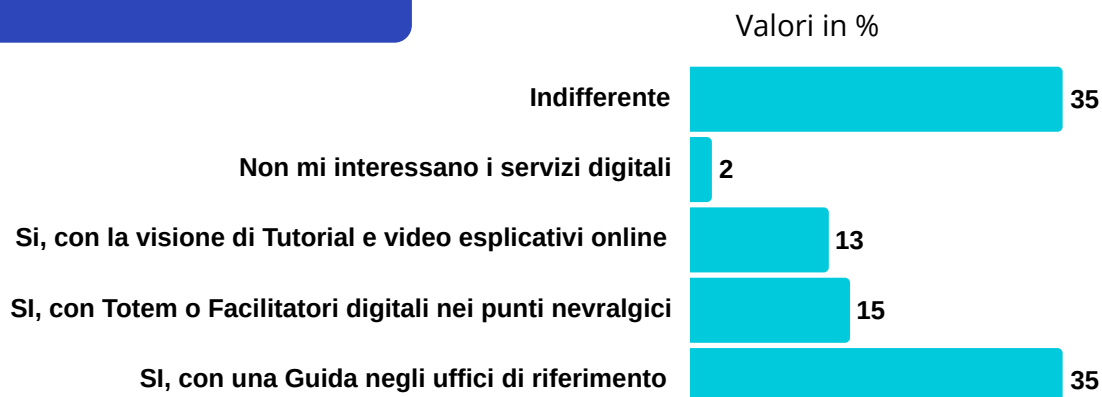
L'utenza è ampiamente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali, solo il 17% ha difficoltà di individuazione e d'uso mentre il 22% critica la completezza dei servizi offerti



10.2

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

Il 63% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide o tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali, il restante 37% non è interessato dai servizi digitali



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

Confronto tra servizi

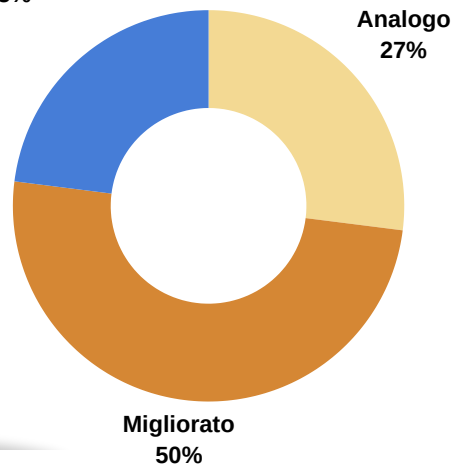


Stesso comune nel tempo

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
23%



Il 50% dell'utenza trova il servizio **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

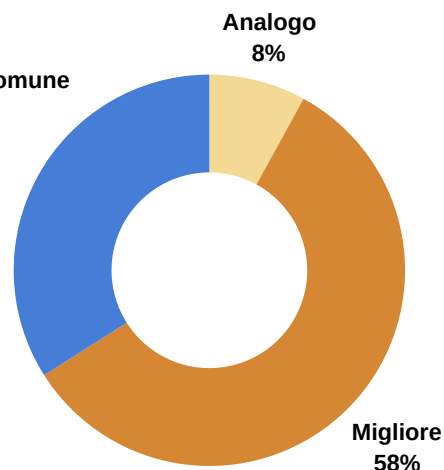
Confronto tra servizi

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
34%



Il 58% 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'

- nessuna



◆ 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

