



Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2024



8° edizione

**ANALISI GENERALE
DEI RISULTATI**

**SOCIO
EDUCATIVO**



#urp.comunedicorciano

4 novembre - 4 dicembre 2024

Area: **Socio-educativa**

Servizio: **Socio-educativo**

ubicazione: **Via Gramsci, Galleria - Ellera di Corciano**

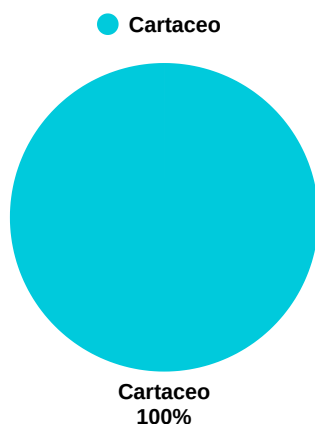
Questionari compilati

1

Rilevazione da
Sportello al pubblico

Dati generali

Nell'indagine 2024 il Servizio di Socio-educativo ha raccolto **1** questionario cartaceo di cui si riporta indicazione ma che non costituisce campione rappresentativo.



Servizi Socio-Educativi

I Servizi Socio-Educativi e Cittadinanza si occupano di assistenza sociale, sostegno alle famiglie, servizi educativi, gestione di asili nido e scuole dell'infanzia comunali. In questa indagine, registra la minore affluenza con un solo questionario documentato (non rappresentativo ai fini della presente indagine), per due motivazioni principali:

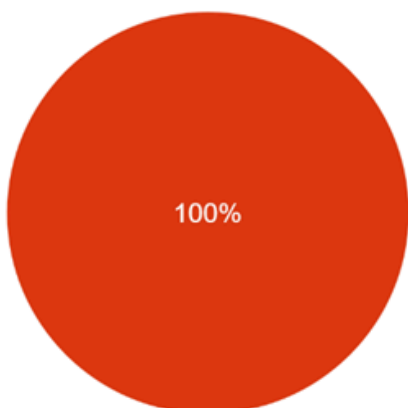
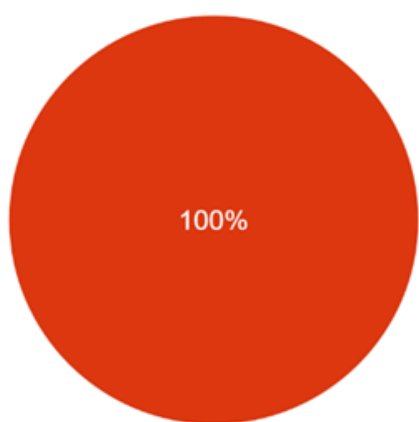
- Nell'anno 2024 la rilevazione di gradimento degli utenti è stata orientata ai **Servizi educativi della prima infanzia**, in periodi differenziati: una prima rilevazione sull'**Asilo nido comunale**, poi una seconda sugli **Asili nido (privati) in concessione** comunale ed infine una terza sugli **Asili nido (privati) in convenzione** con il comune.
- Per altra tipologia di utenza, date anche la casistiche trattate, è stato difficile sollecitare l'utente alla compilazione dei questionari; va inoltre considerato che molti servizi sociali vengono gestiti su appuntamento o tramite **canali digitali**, riducendo la necessità di visite in presenza presso gli uffici.



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

L'utenza intervistata ha un'età compresa tra **31 e 45** anni.

- Maschio
- Femmina



Sesso

L'utenza intervistata è di sesso **femminile**



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

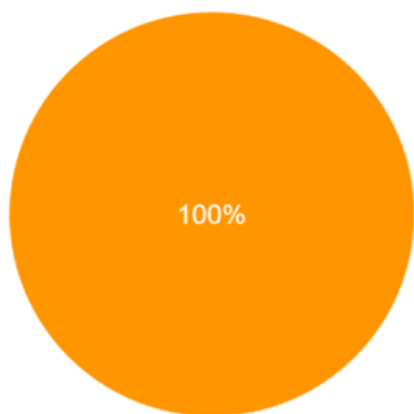
Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Nazionalità



- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

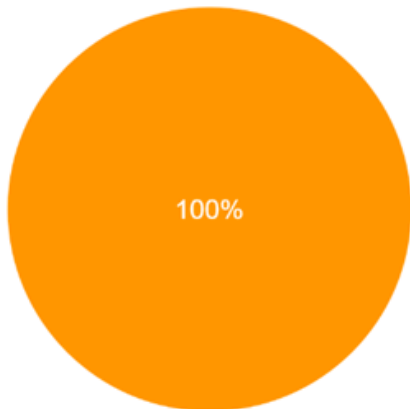


L'utenza intervistata è di nazionalità **Extra europea**

Titolo di studio



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



L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **diploma scuola superiore**

◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

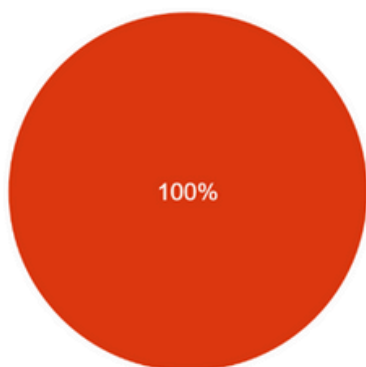
Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Valori in %



Professione



- Studente
- Disoccupato
- Casalinga
- Pensionato
- Operaio / Badante
- Impiegato
- Insegnante
- Imprenditore

L'utenza intervistata non ha un'occupazione

Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 38 anni
- Di sesso femminile
- Nazionalità extra-europea
- Cultura media
- Professionalità Senza occupazione



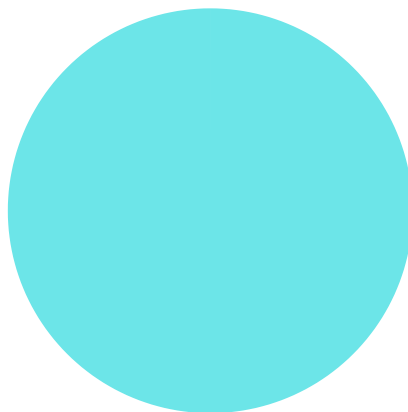
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali



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



SI
100%

L'utente intervistato ha consultato lo Sportello telematico polifunzionale prima di recarsi allo sportello comunale

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

Valori in %

Ho scaricato i moduli ma ho preferito portarli a mano

Il servizio non è incluso

Non ho capito come fare

Non ho SPID o CIE per l'identificazione online

Non ho trovato l'istanza che cercavo

Non so usare gli strumenti tecnologici

Non sono riuscito ad inserire gli allegati richiesti



100

- L'utenza intervista non ha competenze o familiarità con l'uso della tecnologia



◆ **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 ?

Valori in %

Il servizio non è incluso

vuoto

Non avevo tempo per approfondire il funzionamento

Non ho capito come fare

Non ho gli strumenti tecnologici adeguati

Non ne ero a conoscenza



◆ 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 %

No, non lo conosco

100

Si, lo conosco e l'ho utilizzato

Si. lo conosco ma non l'ho mai utilizzato

L'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune

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

Valori in %

No, non lo conosco

100

Si, lo conosco e l'ho utilizzato

Si. lo conosco ma non l'ho mai utilizzato

L'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



◆ 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 ?

Valori in %

Indifferente

100

No

Si

L'utenza intervistata è indifferente al servizio di supporto alla digitalizzazione



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

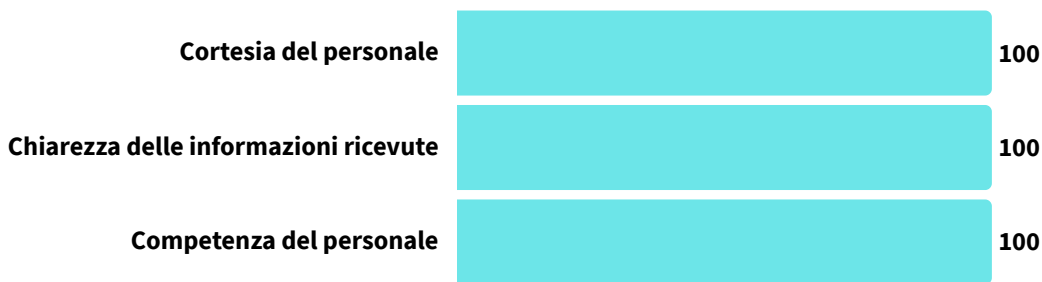
Qualità dei servizi

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



Valori in %

● Molto soddisfatto



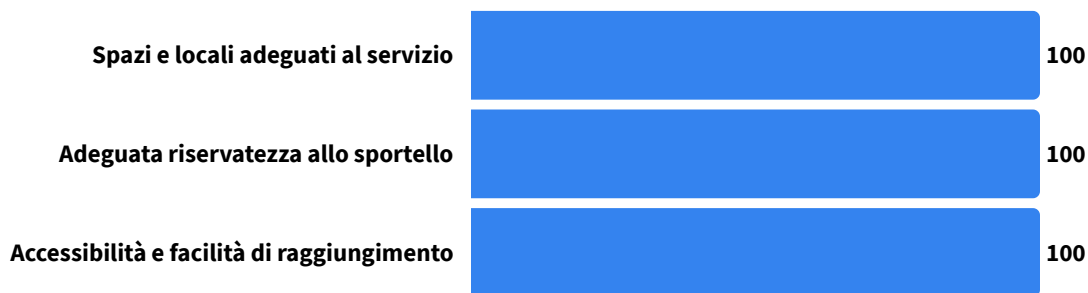
L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale



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

Valori in %

● Soddisfatto



L'utenza intervistata è soddisfatta degli spazi dei locali, della riservatezza e dell'accessibilità



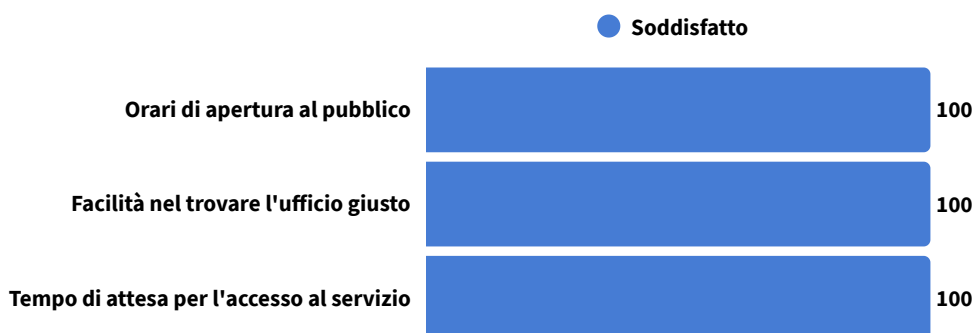
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

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



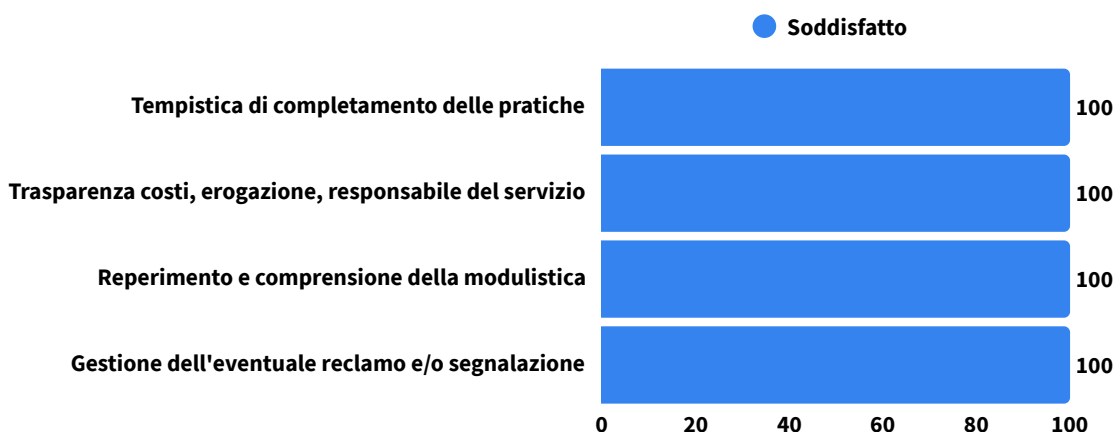
Valori in %



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



RILEVAZIONE
da Sportello al pubblico

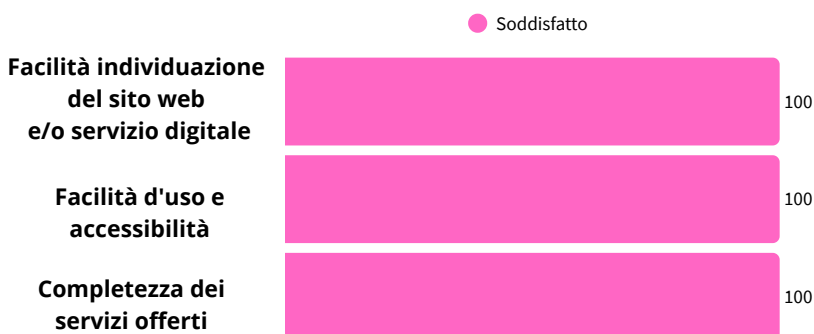
Servizi digitali

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 soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali

Valori in %

10.2

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

L'utenza trova utile la realizzazione di guide o tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali

Valori in %

Indifferente

Non mi interessano i servizi digitali

SI, con la visione di Tutorial e video esplicativi online **100**

SI, con Totem o Facilitatori digitali nei punti nevralgici

SI, con una Guida negli uffici di riferimento



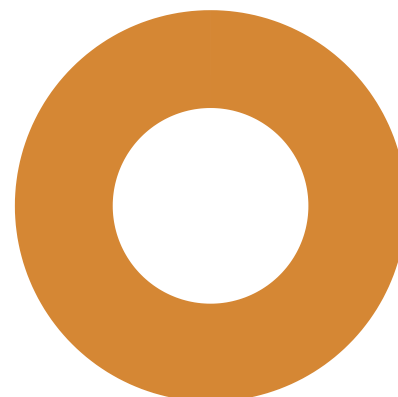
◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

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:



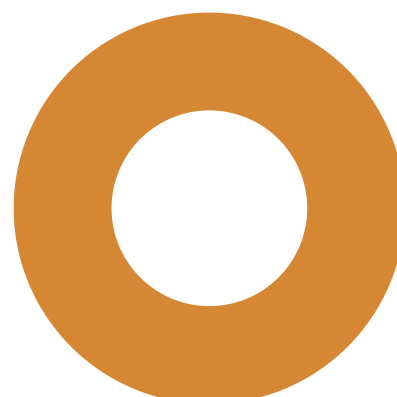
Migliorato
100%

L'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:



Migliore
100%

L'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

