



Comune di Corciano

Analisi della Customer satisfaction

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti



Rilevazione esterna sulla percezione di qualità dei
servizi erogati dal Comune ai cittadini

ANNO 2018

Periodo di rilevazione 2° Novembre – 31 Dicembre 2018

Indice

Parte I - Presentazione generale

Pag.

La valutazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	4
Metodologia per il controllo sulla PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	8
La Rilevazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA nel COMUNE di CORCIANO	10
Analisi della Customer Satisfaction	11
Analisi dei dati	13
Modello di rilevazione somministrato	14
Analisi del Modello	16
Risultati globali ottenuti	20
Sezione 1 Struttura socio biografica del campione	23
Conclusioni sull'utente tipo	23
Grafici sulla qualità dei servizi erogati	23
Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio	23
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali	24
Sezione 4- Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	26
Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali	28
Sezione 6 – Segnalazioni aperte	30
Sintesi dei risultati – Conclusioni	32

Parte II – Analisi per Area

Pag.

Analisi per Area - indice	34
• Area 1 Amministrativa	35
Protocollo	35
Servizi demografici	47
• Area 2 Segreteria Generale	59
– Contratti	59
• Area 3 Economico Finanziaria	69
– Tributi	69
• Area 4 Vigilanza	81
– Polizia Municipale	81
• Area 5 Socio Educativa	91
– Servizi socio educativi	91
• Area 6 Sviluppo del territorio	103
– Commercio	103



• Area 7 Cultura e Turismo	115
– Biblioteca	115
– Cultura Turismo	125
• Area 8 Assetto del Territorio	135
– Urbanistica	135
• Area 9 Lavori Pubblici	147
– Ufficio tecnico	147
• Area 10 Edilizia	159
– Sportello edilizia SUAPE	159
• Sito web	171
– Modulo on-line	171

Parte III - Analisi dei servizi integrati**pag 183**

Servizi Scolastici – Tempo integrato	185
Servizi Scolastici – Asili Nido	193

Presentazione generale

La valutazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Metodologia di rilevazione della Qualità Effettiva e degli Standard di Qualità dei Servizi Pubblici del
COMUNE di CORCIANO.

Fonti normative

Il sistema dei meccanismi e degli strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, prende le mosse già con la **Legge 273/1995**.

E' a partire dal **2009** però con il **D.Lgs. n. 150/2009** "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" che si introduce, tra le altre cose, il tema di misurazione e valutazione della *performance* e successivamente con il **D.lgs n.189/2009** il tema della **qualità dei servizi**.

Quest'ultimo costituisce uno dei pilastri su cui si fonda il sistema della performance delle PP.AA acquisendo una dimensione strategica anche in relazione alle scelte dell'organo di indirizzo politico - amministrativo.

In particolare nel capo I "disposizioni generali" del titolo II del D.lgs. n.150/2009 la norma prevede che la valutazione della performance riguardi (art. 3 comma 2):

- la valutazione della struttura organizzativa nel suo complesso
- la valutazione delle singole unità organizzative
- la valutazione individuale

Il decreto, inoltre, attribuisce quale finalità principale della misurazione e valutazione della performance, il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche (art. 3 comma 1) e prevede che le amministrazioni pubbliche adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi (art. 3 comma 4).

Il riferimento specifico alla dimensione della *performance* organizzativa si trova nell'art. 8 del decreto "*Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa*", il quale, benché non immediatamente applicabili agli enti locali, è l'unico che ne illustri gli ambiti di analisi:

Si comincia a parlare di

- ✓ standard qualitativi e quantitativi
- ✓ prestazioni
- ✓ obiettivi e misurazione degli stessi

per *fini* come quello di soddisfare i bisogni dei cittadini.

L'attività di monitoraggio della qualità afferisce **il servizio pubblico** inteso come:

risultato di attività svolte per soddisfare un'esigenza dell'utente

- ✓ sia dall'amministrazione nei confronti del cittadino
- ✓ sia interne all'amministrazione

In secondo luogo essa è volta alla **misurazione della qualità effettiva del servizio**, vale a dire in che misura un'organizzazione eroga servizi coerenti ed esaurienti le richieste potenziali degli utenti, minimizzando i disagi e i disservizi.

In attuazione delle disposizioni contenute nella fonte normativa primaria, il Comune di Corciano ha adottato il **Regolamento sul sistema dei Controlli Interni** approvato con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 19 marzo 2015.

Nello Specifico il capo VII, "Controllo sulla qualità dei servizi erogati" prevede che "l'Amministrazione si doti di un sistema di misurazione del grado di soddisfacimento degli utenti esterni ed interni volto ad una migliore comprensione delle esigenze dei destinatari delle proprie attività e dello sviluppo dell'ascolto e della partecipazione dei cittadini alla partecipazione delle politiche pubbliche".

Il Decreto sulla Trasparenza **D.lgs 33/2013**

si collega, oltre che come *strumento di prevenzione della corruzione*, anche perché la trasparenza rappresenta una **DIMENSIONE DELLA QUALITÀ** ed è INTESA COME:

"disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere";

Ad esempio

L'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come:

- i costi associati all'erogazione del servizio richiesto;
- chi è il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso;
- i tempi di conclusione del procedimento;
- il risultato atteso;
- in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente;
- come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.

L'aspetto che preliminarmente va analizzato, al fine di realizzare un sistema efficace di misurazione della performance organizzativa

è la definizione delle dimensioni della qualità

Sul punto la CIVIT nella delibera 88/2010 ha individuato altre 3 dimensioni ritenute essenziali al concetto di qualità, oltre la trasparenza:

- Accessibilità
- Tempestività
- Efficacia

1) Accessibilità

si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.

Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione).



2) Tempestività

è rappresentata dal *tempo* che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa.

La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente.

3) Efficacia

è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

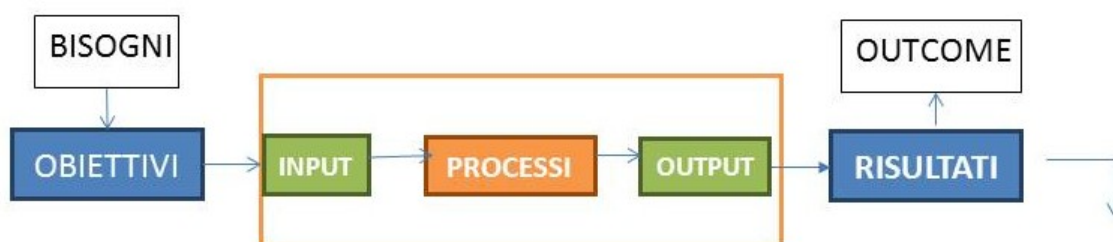
Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.



METODOLOGIA PER IL CONTROLLO SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Per l'attuazione del sistema di misurazione della performance organizzativa la prima azione da attuare, come indicato altresì nella deliberazione CIVIT n.88/2010, è l'esatta individuazione dei servizi erogati al pubblico che costituisce l'output (cioè il risultato finale) del processo.

Graficamente il sistema si articola secondo il seguente flusso logico e cronologico:



Obiettivi

Uno dei traguardi che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo la propria strategia.

Gli obiettivi sono collegati ai portatori di interesse (*stakeholder*), cioè l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

Input

efficienza nell'impiego delle risorse.

Processi

attuazione di piani e programmi, modernizzazione dell'organizzazione, sviluppo delle relazioni con i cittadini, promozione delle pari opportunità, soluzioni organizzative.

Output

si tratta di ciò che si ottiene immediatamente al termine di una attività o di un processo.

Nel caso di specie si tratta della *qualità* e *quantità* delle prestazioni e dei servizi erogati al pubblico come risultato finale.

Risultati

rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di **questionari di Customer satisfaction**.

Outcome

Impatto, risultato ultimo di un'azione.

Un *outcome* può riferirsi al risultato immediato di un servizio o di un intervento.

Più nello specifico, in relazione alla mappatura dei servizi
e alla definizione degli standard di qualità

il flusso logico e cronologico è il seguente:



Il passo successivo è la declinazione della dimensione della qualità quale parametro primario di rilevazione dell'effettivo grado di performance organizzativa dell'Ente.

Il concetto di *qualità* ha sicuramente una valenza multidimensionale:

- in primis in termini di qualità oggettiva del servizio
- in secondo luogo in termini di qualità percepita dall'utenza

Con riferimento alla

- qualità **percepita**

essa viene rilevata anche attraverso la progettazione e somministrazione agli utenti del servizio di un'indagine di **Customer satisfaction** al fine di coglierne le dimensioni dall'esterno.



La RILEVAZIONE della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA nel COMUNE di CORCIANO

Fase I: mappatura dei servizi erogati al pubblico

E' stata svolta una *prima* mappatura dei servizi erogati al pubblico, attraverso il ricorso a criteri di individuazione univoci e omogenei volti ad isolare tutti quei processi che comportano come risultato finale (output) *l'erogazione di un servizio al pubblico*.

Fase II: definizione delle priorità di analisi

Il lavoro prevede una definizione della mappa delle priorità di analisi: vale a dire la definizione dei criteri con cui scegliere - tra i servizi esistenti - quelli da cui partire con il processo di analisi; la mole dei servizi pubblici che caratterizza l'organizzazione ente comune di Corciano rende indispensabile infatti la costruzione di un "calendario" di analisi, a partire inizialmente dai servizi rivolti al pubblico più strategici oppure da quelli più "diffusi" in un'ottica di *benchmarking* con altre P.A. o, in alternativa, da quelli quantitativamente più rilevanti (numero di accessi-fruizioni al servizio, intese come numero unità di pubblico).

Il Piano di lavoro che ne dovrà conseguire dovrebbe quindi definire:

- *quanti e quali* servizi nell'anno da sottoporre ad analisi
- per ognuno il processo di rilevazione della qualità *percepita* (*indagini di Customer*)
- per ognuno il processo di rilevazione della qualità *effettiva* (*standard di qualità*)

Fase III: descrizione del servizio

Fase IV: Selezione della dimensione della qualità ed associazione degli indicatori

Fase V: rilevazione della performance organizzativa

La fase successiva, per ogni servizio descritto, consiste:

- ✓ nella progettazione e somministrazione agli utenti del servizio di un'indagine di Customer satisfaction al fine di cogliere le dimensioni della qualità *percepita*;
- ✓ nella individuazione delle dimensioni della qualità *effettiva*, definite a partire dalle dimensioni essenziali evidenziate dal documento della Civit (delibera n.88) e nella definizione dei relativi indicatori, valore programmato, standard;

Analisi della Customer satisfaction

La Ricerca è stata richiesta dal Segretario generale nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.

L'Indagine

Il Comune di Corciano ha avviato questa indagine di Customer Satisfaction allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dagli uffici comunali nonché la loro conoscenza.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari auto-compilati a tutti coloro che si sono presentati negli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.

Pertanto gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono interessati dalla rilevazione.

La rilevazione ha avuto una durata di 2 mesi con inizio il 1° Novembre e conclusione il 31 Dicembre 2018.

Periodicamente le schede compilate sono state raccolte ed i dati inseriti nel database predisposto. Al termine dell'indagine, sono stati elaborati i risultati globali e per Area.

Il Campione

Complessivamente sono stati raccolti **380 questionari**.

Il campione dei cittadini che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quei cittadini che nei due mesi stabiliti hanno avuto motivo di recarsi presso i vari uffici comunali.

Il Metodo di Rilevazione

- Raccolta informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Somministrazione questionari
- Elaborazione dati, analisi e produzione report

Le Modalità di rilevazione:

- Consegna questionari allo sportello da parte degli addetti ai singoli servizi;
- Modulo online dal sito istituzionale dell'Ente;

■ L'indagine è stata curata dall'Ufficio Protocollo del Comune di Corciano;

■ I dati raccolti sono stati inseriti ed elaborati con la collaborazione degli studenti stagisti dell'**ITET A. Capitini di Perugia** nell'ambito del progetto Alternanza scuola lavoro Anno Scolastico 2018/2019.

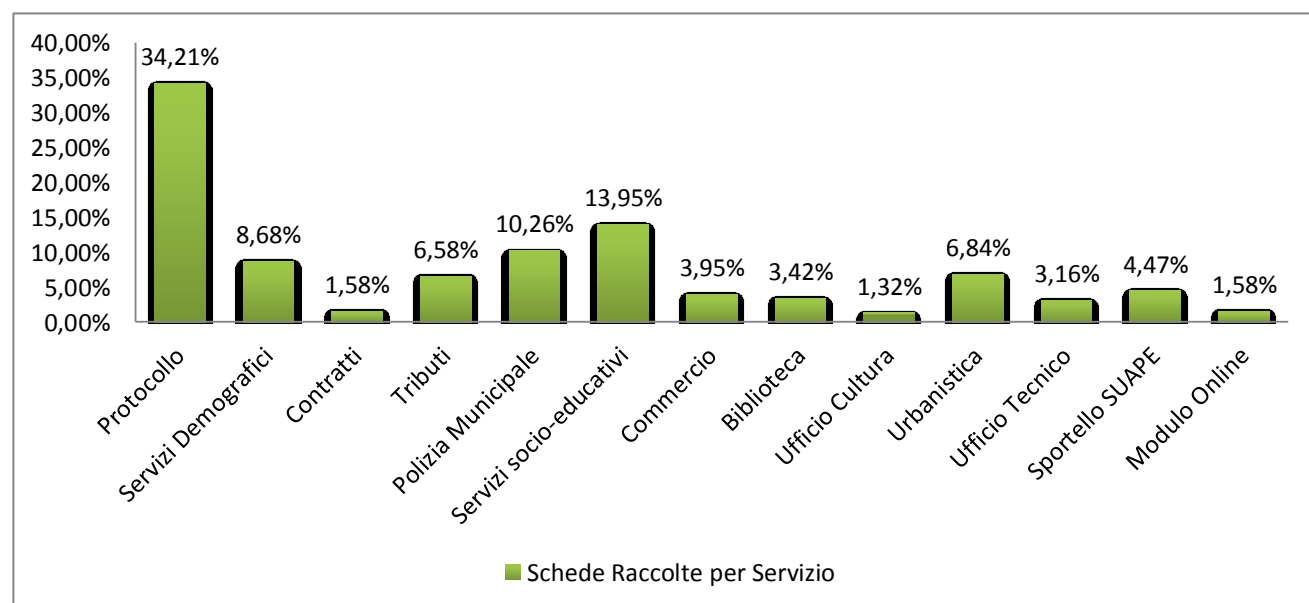


- Agli studenti è stato assegnato il compito di:
 - Inserire le schede di indagine di ciascun servizio, mediante compilazione di appositi moduli di raccolta predisposti dall'Ufficio Protocollo;
 - Elaborare graficamente i dati statistici derivanti dall'indagine.
- I risultati ed i commenti dell'indagine globale e per Area sono stati elaborati **dall'Ufficio Protocollo** nell'ambito del progetto **CorcianoComunica@**.

ANALISI DEI DATI

In tutto sono stati raccolti **380 questionari compilati**, come da ripartizione del seguente schema:

Area	Ufficio/Servizio	N. questionari	% sul totale raccolto
Amministrativa	Protocollo	130	34,21%
Amministrativa	Servizi Demografici	33	8,68%
Segreteria Generale	Contratti	6	1,58%
Economico Finanziaria	Tributi	25	6,58%
Vigilanza	Polizia Municipale	39	10,26%
Socio Educativa	Servizi socio-educativi	53	13,95%
Sviluppo del Territorio	Commercio	15	3,95%
Cultura e Turismo	Biblioteca	13	3,42%
Cultura e Turismo	Ufficio Cultura	5	1,32%
Assetto del territorio	Urbanistica	26	6,84%
Lavori Pubblici	Ufficio Tecnico	12	3,16%
Edilizia	Sportello SUAPE	17	4,47%
Sito web	Modulo Online	6	1,58%
Totali		380	100,00%



Modello di rilevazione somministrato

Al fine di incoraggiare la maggior parte dell'utenza alla compilazione del questionario, il Modello di rilevazione è stato redatto in un unico modulo Fronte-Retro ed è stato progettato per facilitare al massimo la compilazione da parte dell'utente, che deve rispondere alle domande proposte con una semplice "X" nel riquadro opportuno. Solo alla fine è stato lasciato uno spazio apposito per tre domande con risposta a testo libero ed a compilazione facoltativa.

Il Modello è compilato in forma anonima.

Parti del Modello:

Presentazione: all'utente viene fornita una breve spiegazione dell'indagine;

- **Sezione 1 – Struttura socio biografica del campione:** sono richiesti i seguenti dati socio biografici dell'utente: età, sesso, nazionalità, titolo di studio e professione, a cui l'utente deve rispondere apponendo una X negli spazi predisposti;

- **Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio:** sono richiesti i giudizi relativamente a disponibilità e professionalità del personale addetto all'ufficio interessato.

Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (deludente, in linea con le aspettative, superiore alle aspettative) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

- **Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali:** sono richiesti i giudizi oggettivo-logistici del Servizio, quali:

- **Visibilità** del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni, ecc..;
- **Comfort** dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy);
- **Facilità d'accesso** ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)

Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (deludente, in linea con le aspettative, superiore alle aspettative) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

- **Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto:** sono richiesti i giudizi qualitativi del Servizio, quali:

- **l'accesso alle informazioni** di servizio in termini di **istruzioni** per la compilazione della modulistica;
- **l'accesso alle informazioni e in termini di trasparenza della azione amministrativa);**
- **l'informazione ricevuta** rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della modulistica);



- **la qualità complessiva** del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico, informativa, gentilezza del personale e professionalità, tempistica di erogazione servizi, logistica, soddisfazione);

Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (deludente, in linea con le aspettative, superiore alle aspettative) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

- **Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali:** sono richiesti i giudizi indicativi sugli sviluppi dei servizi comunali a livello generale, quali:

- **un potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali da parte del Comune nei confronti dei cittadini** (per esempio PEC, posta elettronica);
- **avvio delle istanze digitali da inoltrare al Comune attraverso il sito istituzionale/portali telematici** (per esempio per i servizi anagrafici, tributi, sociali, scolastici, polizia locale, ecc...);
- Come giudica **il sito istituzionale comunale** (accessibilità, chiarezza, completezza);

Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (poco favorevole, favorevole, molto favorevole) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

- **Sezione 6 – Segnalazioni aperte:** all'utente è stata lasciata la facoltà di potere esprimere liberamente le proprie opinioni, con degli appositi spazi e testo libero, in merito alla segnalazione di **aspetti positivi** del servizio, **aspetti negativi** e **Suggerimenti** per il miglioramento del servizio.

Per gli utenti che non hanno potuto compilare il modello di rilevazione presso gli sportelli, è stato reso disponibile lo stesso questionario on line sul sito web istituzionale del Comune di Corciano attraverso la compilazione di un modulo interattivo.

Di seguito si riporta la riproduzione integrale del modulo descritto.



Analisi del Modello:

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

Indagine di Customer Satisfaction

Servizio _____

Data _____

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

Gentile utente,

Il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

1) Sezione 1 – struttura socio biografica del campione
(Indicare il campo interessato con una X)

Età	Nazionalità	Professione
Fino a 30 anni	Italiana	Studente
Tra 31 e 45 anni	Altro Paese UE	Disoccupato
Tra 46 e 60 anni	Extra Europea	Casaing
Oltre 60 anni		Pensionato
		Operaio
		Impiegato
		Insegnante
		Dirigente
		Imprenditore
		Libero Professionista
		Commerciante
		Artigiano
		Agricoltore
		Lavoratore autonomo altro
		Altra occupazione

Sesso

Maschio ☐

Femmina ☐

Istruzione

Elementare/nessuna ☐

Diploma scuola media inferiore ☐

Diploma scuola media superiore ☐

Laurea ☐

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio
(Indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica disponibilità e professionalità del personale addetto			

Comune di Corciano – Indagine Customer Satisfaction

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali
(Indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (alta di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy)			
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)			

4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l'accesso alle informazioni di servizio in termini di strumenti per la compilazione della modulistica			
Come giudica l'accesso alle informazioni e la tempestività di risposta della azione amministrativa			
Come giudica l'informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaurienti, semplicità e chiarezza della modulistica)			
Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplicità amministrativa, accesso pubblico, informatività, gentilezza del personale e professionalità, tempestività di erogazione servizi, logistica, soddisfazione)			

5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

	Poco favorevole	Favorevole	Molto favorevole
Come giudica un potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali da parte del Comune nei confronti dei cittadini (per esempio PEC, posta elettronica)			
Come giudica l'eventuale avvio delle iniziative digitali da intraprendere al Comune attraverso il sito istituzionale/portali telematici (per esempio per i servizi anagrafici, tributi, sociali, scolastici, polizia locale, ecc.)			
Come giudica il sito istituzionale comunale (accessibilità, chiarezza, completezza)			

6) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

4.1 Segnalazione di aspetti positivi del servizio

1 _____

2 _____

4.2 Segnalazione di aspetti negativi del servizio

1 _____

2 _____

4.3 Suggerimenti per il miglioramento del servizio

1 _____

2 _____

Grazie per la collaborazione

Dettaglio del Modello:

Presentazione dell'indagine all'utente

Gentile utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

1) Sezione 1 – struttura socio biografica del campione

(indicare il campo interessato con una X)

Età <table border="1"> <tr><td>Fino a 30 anni</td><td></td></tr> <tr><td>Tra 31 e 45 anni</td><td></td></tr> <tr><td>Tra 46 e 60 anni</td><td></td></tr> <tr><td>Oltre 60 anni</td><td></td></tr> </table> Sesso <table border="1"> <tr><td>Maschio</td><td></td></tr> <tr><td>Femmina</td><td></td></tr> </table> Nazionalità <table border="1"> <tr><td>Italiana</td><td></td></tr> <tr><td>Altro PaeseUE</td><td></td></tr> <tr><td>Extra Europea</td><td></td></tr> </table> Istruzione <table border="1"> <tr><td>Elementare/nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>Diploma scuola media inferiore</td><td></td></tr> <tr><td>Diploma scuola media superiore</td><td></td></tr> <tr><td>Laurea</td><td></td></tr> </table>	Fino a 30 anni		Tra 31 e 45 anni		Tra 46 e 60 anni		Oltre 60 anni		Maschio		Femmina		Italiana		Altro PaeseUE		Extra Europea		Elementare/nessuna		Diploma scuola media inferiore		Diploma scuola media superiore		Laurea		Professione <table border="1"> <tr><td>Studente</td><td></td></tr> <tr><td>Disoccupato</td><td></td></tr> <tr><td>Casalinga</td><td></td></tr> <tr><td>Pensionato</td><td></td></tr> <tr><td>Operaio</td><td></td></tr> <tr><td>Impiegato</td><td></td></tr> <tr><td>Insegnante</td><td></td></tr> <tr><td>Dirigente</td><td></td></tr> <tr><td>Imprenditore</td><td></td></tr> <tr><td>Libero Professionista</td><td></td></tr> <tr><td>Commerciante</td><td></td></tr> <tr><td>Artigiano</td><td></td></tr> <tr><td>Agricoltore</td><td></td></tr> <tr><td>Lavoratore autonomo altro</td><td></td></tr> <tr><td>Altra occupazione</td><td></td></tr> </table>	Studente		Disoccupato		Casalinga		Pensionato		Operaio		Impiegato		Insegnante		Dirigente		Imprenditore		Libero Professionista		Commerciante		Artigiano		Agricoltore		Lavoratore autonomo altro		Altra occupazione	
Fino a 30 anni																																																									
Tra 31 e 45 anni																																																									
Tra 46 e 60 anni																																																									
Oltre 60 anni																																																									
Maschio																																																									
Femmina																																																									
Italiana																																																									
Altro PaeseUE																																																									
Extra Europea																																																									
Elementare/nessuna																																																									
Diploma scuola media inferiore																																																									
Diploma scuola media superiore																																																									
Laurea																																																									
Studente																																																									
Disoccupato																																																									
Casalinga																																																									
Pensionato																																																									
Operaio																																																									
Impiegato																																																									
Insegnante																																																									
Dirigente																																																									
Imprenditore																																																									
Libero Professionista																																																									
Commerciante																																																									
Artigiano																																																									
Agricoltore																																																									
Lavoratore autonomo altro																																																									
Altra occupazione																																																									

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

(indicare il campo interessato con una X)	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica disponibilità e professionalità del personale addetto			

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

(indicare il campo interessato con una X)	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy)			
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)			

4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

(indicare il campo interessato con una X)	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l' accesso alle informazioni di servizio in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica			
Come giudica l'accesso alle informazioni e in termini di trasparenza della azione amministrativa			
Come giudica l' informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della modulistica)			
Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico, informativa, gentilezza del personale e professionalità, tempistica di erogazione servizi, logistica, soddisfazione)			

5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

(indicare il campo interessato con una X)	Poco favorevole	Favorevole	Molto favorevole
Come giudica un potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali da parte del Comune nei confronti dei cittadini (per esempio PEC, posta elettronica)			
Come giudica l'eventuale avvio delle istanze digitali da inoltrare al Comune attraverso il sito istituzionale/portali telematici (per esempio per i servizi anagrafici, tributi, sociali, scolastici, polizia locale, ecc...)			
Come giudica il sito istituzionale comunale (accessibilità, chiarezza, completezza)			



6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

6.1 Segnalazione di **aspetti positivi** del servizio (testo libero)

1	
2	

6.2 Segnalazione di **aspetti negativi** del servizio (testo libero)

1	
2	

6.3 **Suggerimenti** per il miglioramento del servizio (testo libero)

1	
2	



Risultati globali ottenuti sommando tutti i moduli compilati nelle varie aree

Sezione 1 – struttura socio biografica del campione

Età

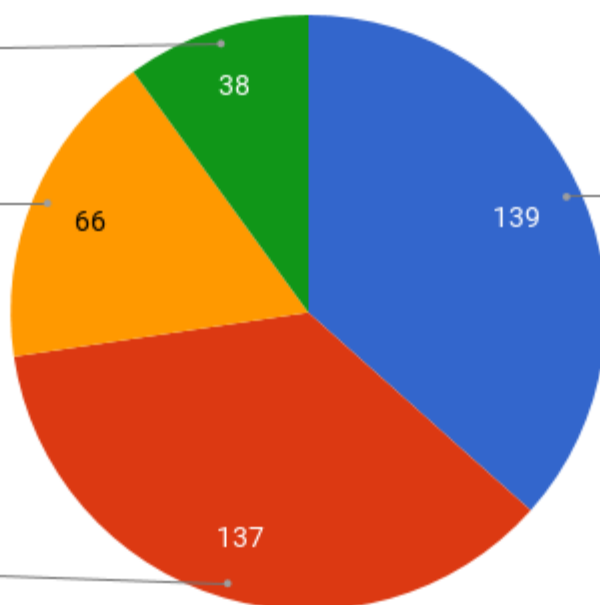
Età (totale: 380)

Fino a 30 anni
10,0%

Oltre 60 anni
17,4%

Tra 31 e 45 anni
36,1%

Tra 46 e 60 anni
36,6%

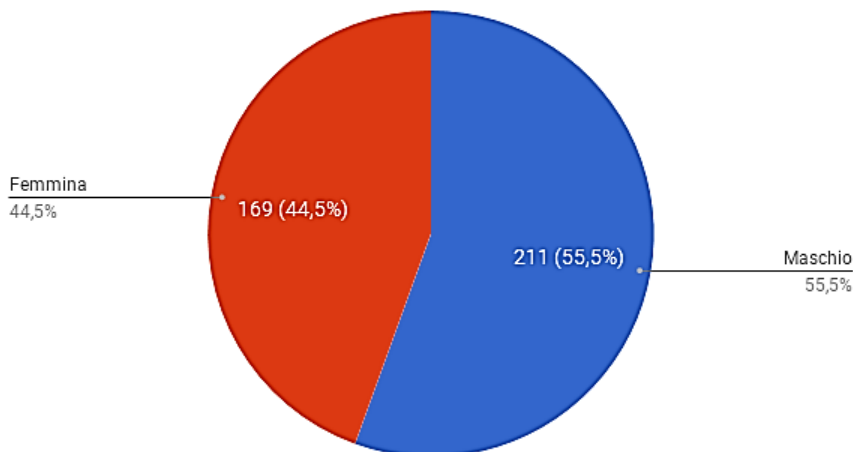


Il campione di 380 cittadini intervistati ha un'età per il 73% compresa tra i 31 e i 60 anni. I giovani sotto i 30 anni e gli anziani sopra i 60 anni rappresentano insieme il 30% circa.



Sesso

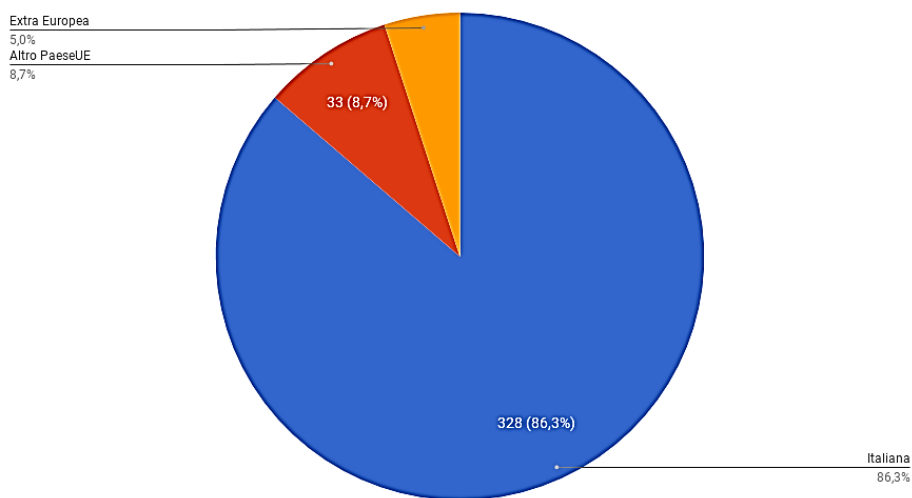
Sesso (totale: 380)



Il genere degli intervistati si è pressoché bilanciato in modo casuale con una lieve prevalenza di sesso maschile.

Nazionalità

Nazionalità (totale: 380)

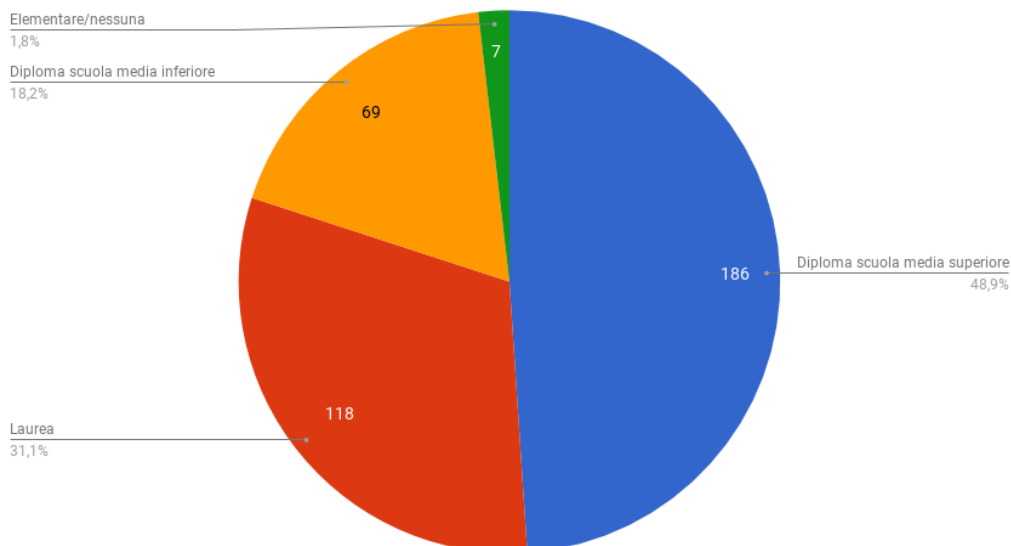


L' 86% dei questionari è stato compilato da utenti italiani, anche se in percentuale non rappresentano l'utenza che si presenta allo sportello, poiché in molti casi l'utente straniero ha rifiutato la compilazione a causa della scarsa comprensione della lingua italiana. Gli stranieri di paesi europei ed extraeuropei che hanno accettato di compilare il questionario sono pressoché della stessa percentuale.



Istruzione

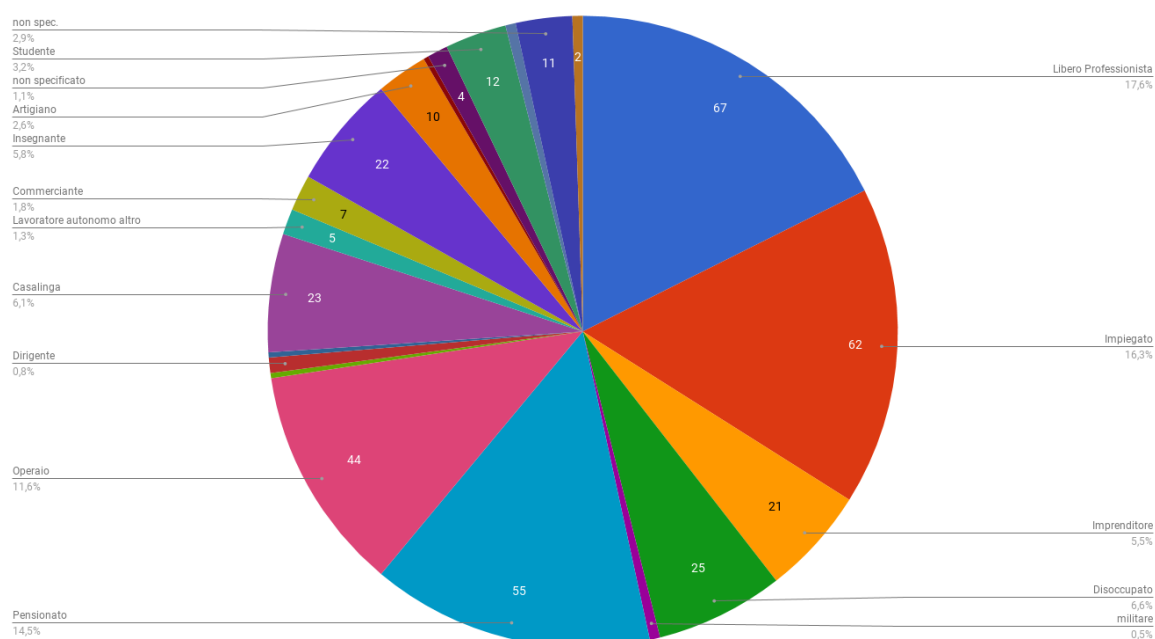
Istruzione (totale: 380)



I cittadini sono prevalentemente scolarizzati e sensibili a modelli di erogazione del servizio più moderno ed avanzato.

Professione

Istruzione (totale: 380)



I maggiori fruitori dei servizi comunali sono i liberi professionisti e gli impiegati, tra le altre professioni spiccano l'operaio, il pensionato ed il disoccupato.

Elaborazione Febbraio 2019
A cura di **CorcianoComunic@**

Conclusioni sull'utente tipo:

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di pari genere
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità medio-alta

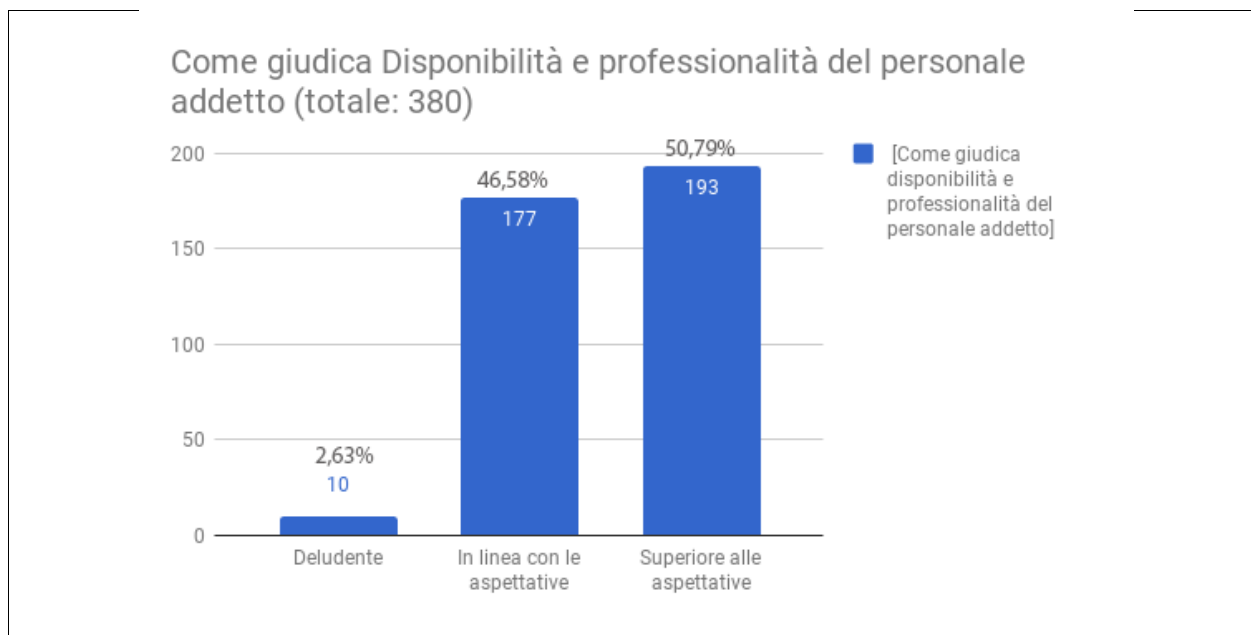
Grafici sulla qualità dei servizi erogati

Passiamo alla parte relativa ai giudizi espressi in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali.

L'analisi è stata fatta per uffici/servizi ma qui si riportano i dati generali e complessivi delle rilevazioni effettuate.

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

Disponibilità e Professionalità

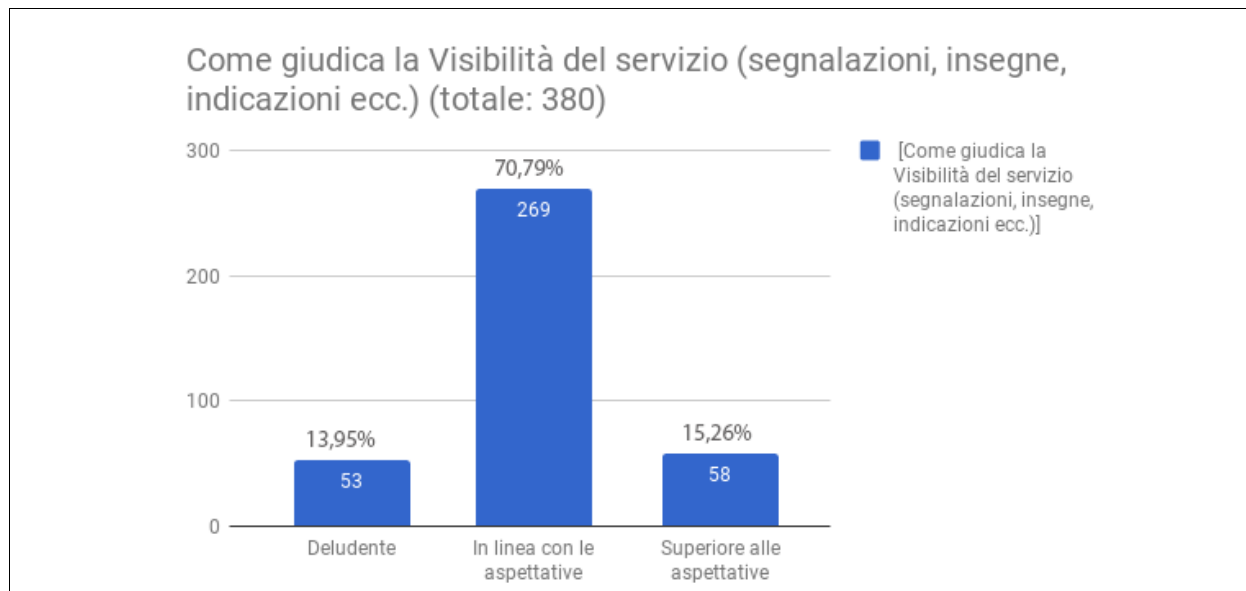


Ottimo il giudizio sulla Disponibilità e Professionalità del personale addetto, in prevalenza anche superiore alle aspettative.



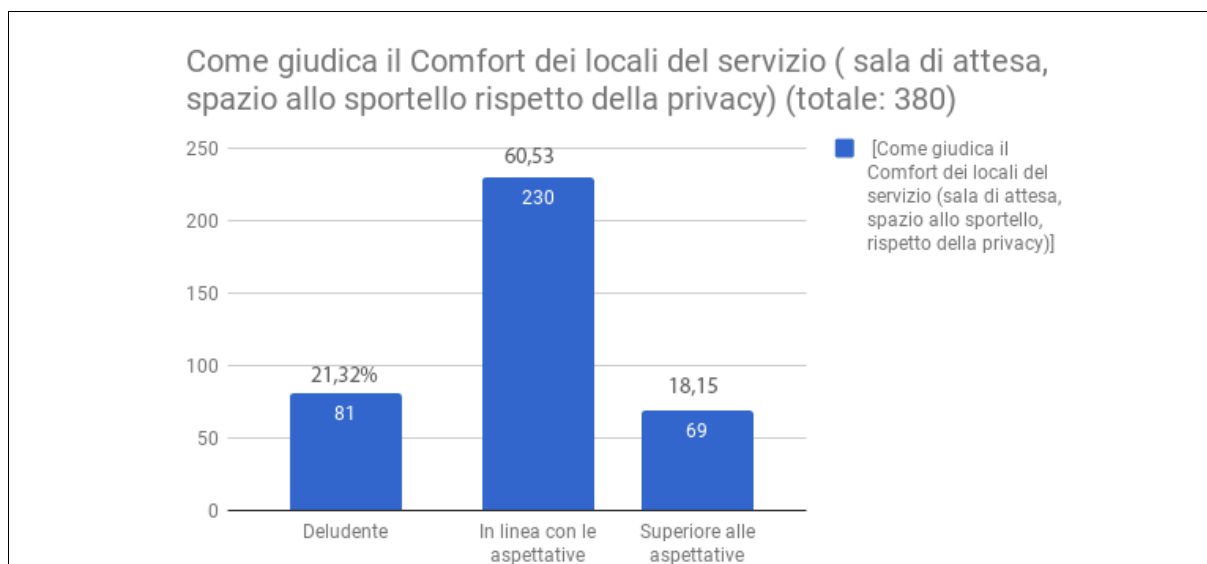
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

Visibilità



La Visibilità è linea con le aspettative dell'utente.

Comfort

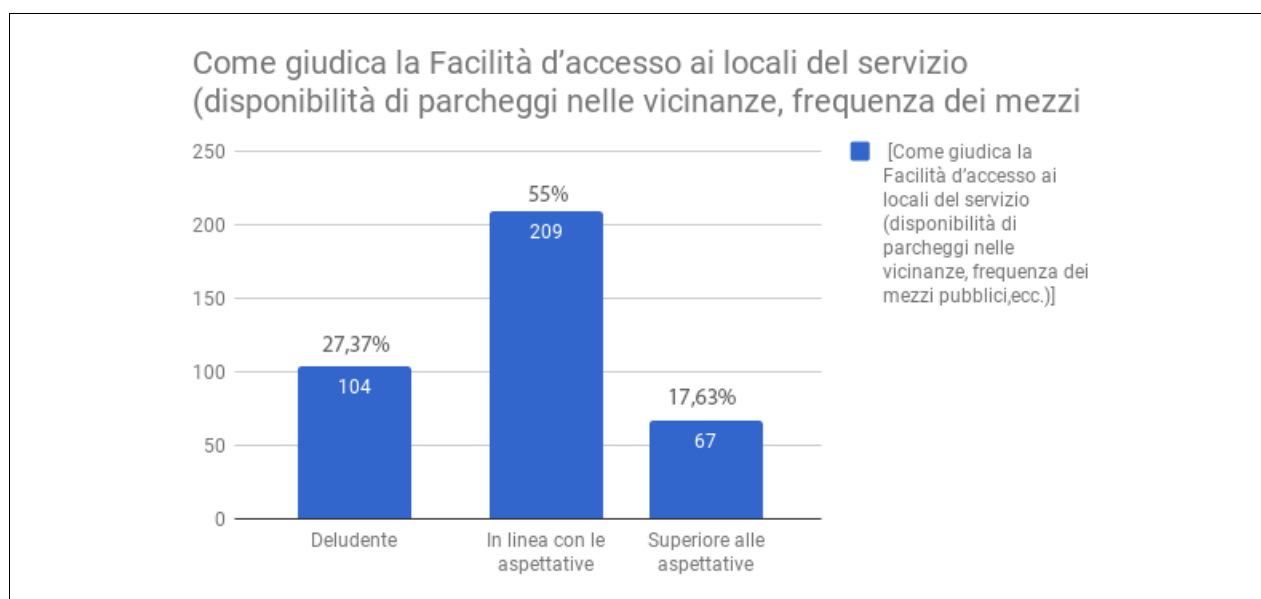


Il Comfort è linea con le aspettative dell'utente.

Si rileva tuttavia un giudizio deludente del 21% relativamente allo spazio dedicato allo sportello, alla sala d'attesa e al rispetto della privacy.



Facilità d'accesso

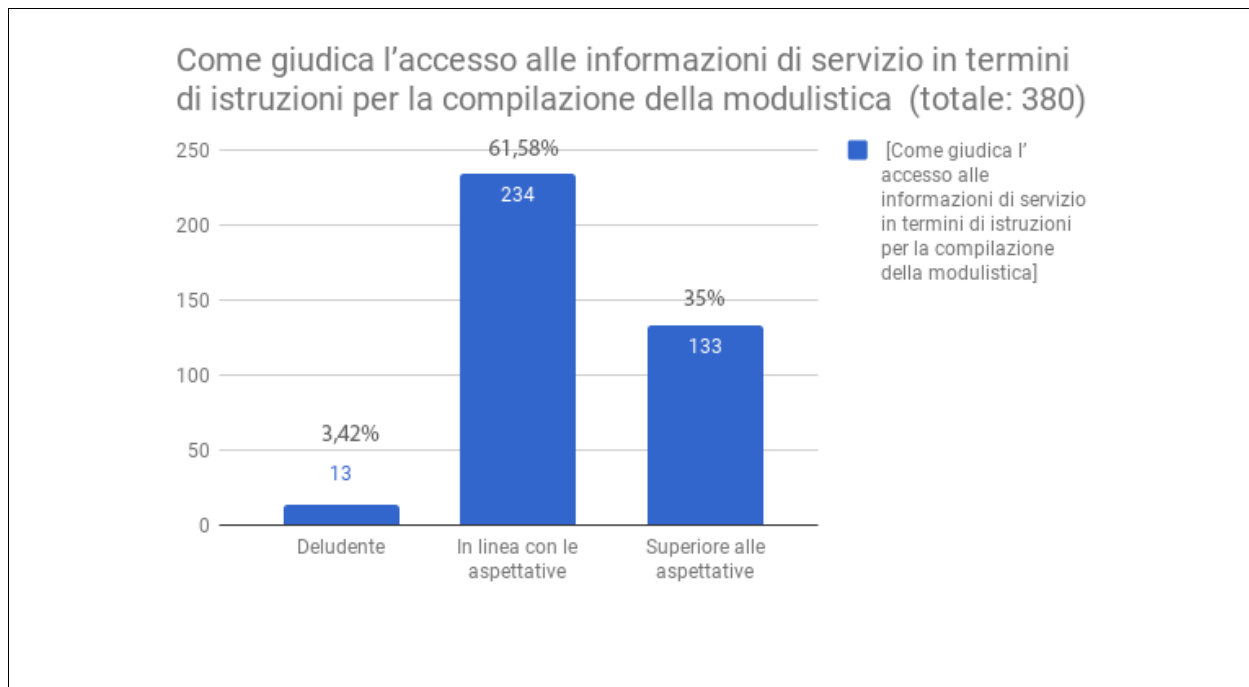


Anche se in generale l'utente ritiene la Facilità d'accesso dei locali/sportello in linea o superiore alle aspettative, quasi il 30% è deluso dalla situazione dei parcheggi e mezzi pubblici e comunque non ritiene facile l'accesso ai locali dei servizi.



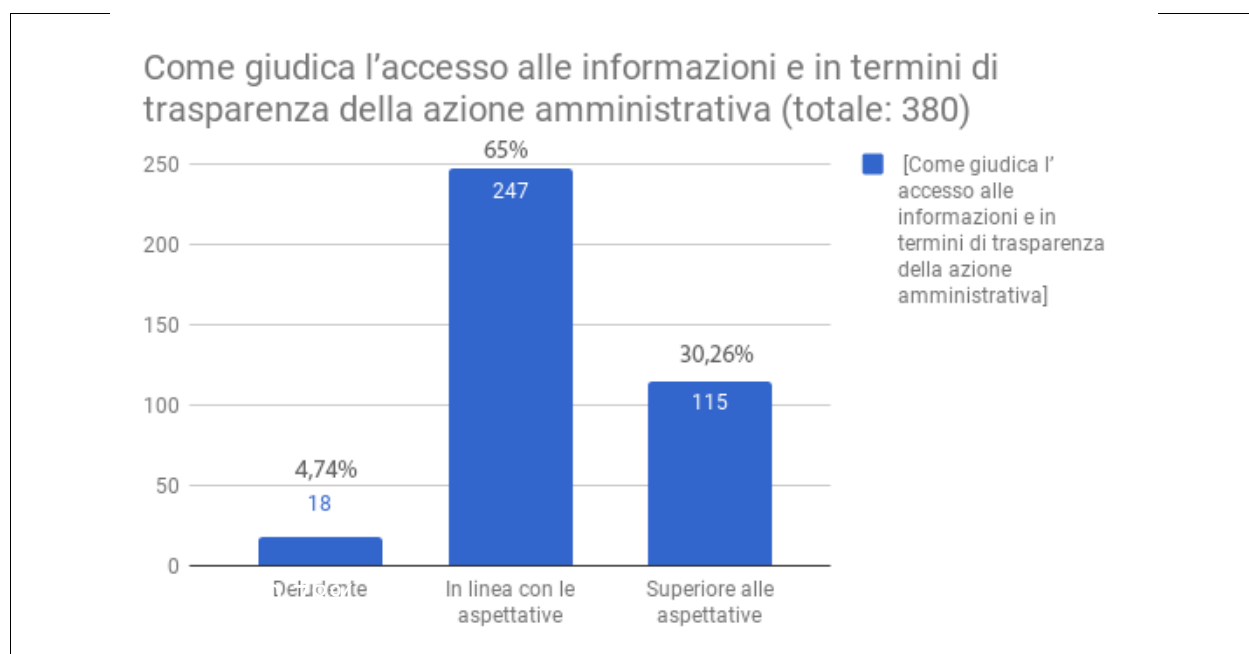
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



Estremamente positivo il giudizio sull'accesso alle informazioni con un 35% anche superiore alle aspettative.

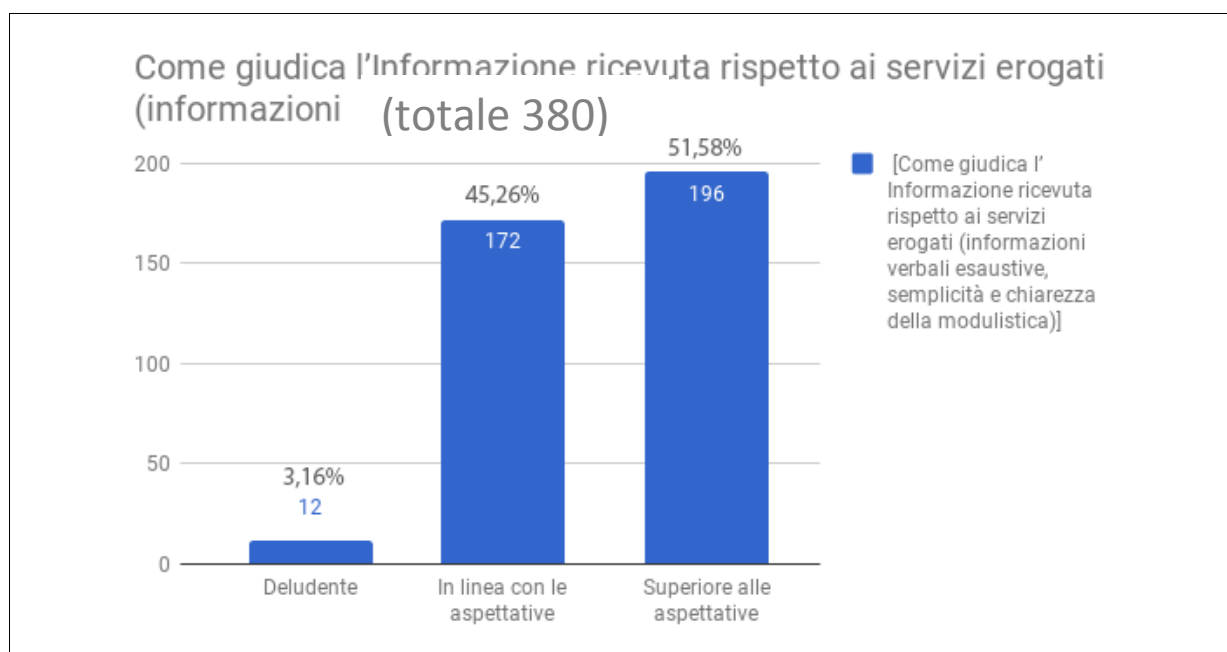
Trasparenza dell'azione amministrativa



La Trasparenza dell'azione amministrativa soddisfa pienamente l'utenza, solo un 5% è deluso.

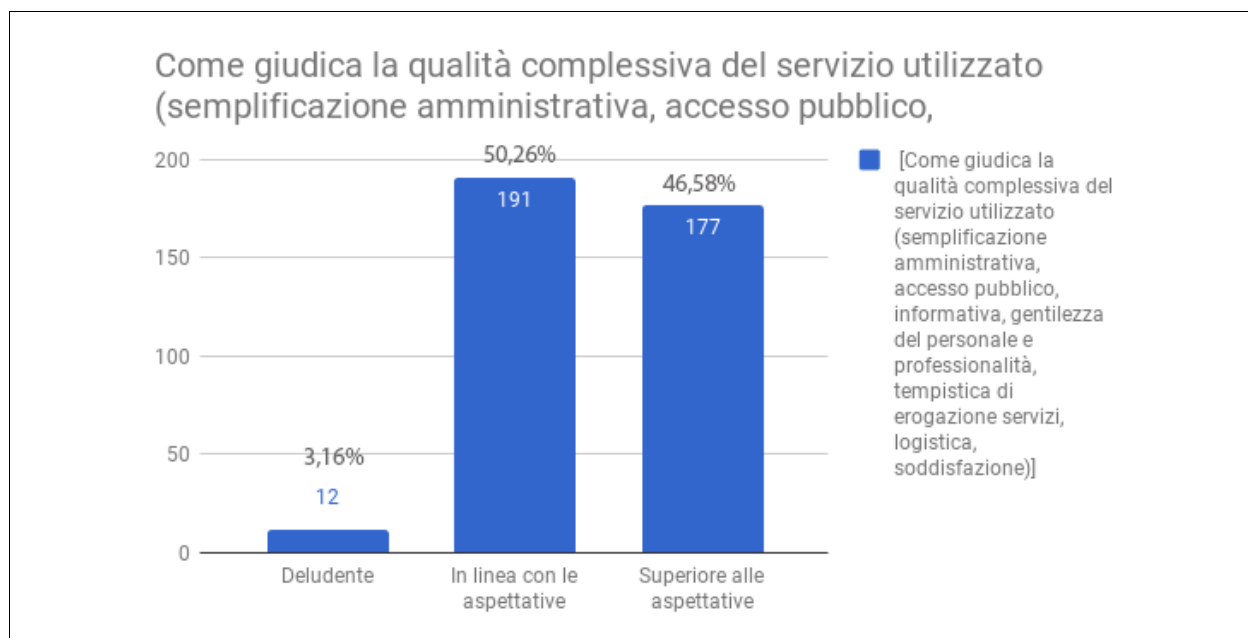


Informazione ricevuta



Gli utenti giudicano positivamente l'informazione ricevuta.

Qualità complessiva del servizio

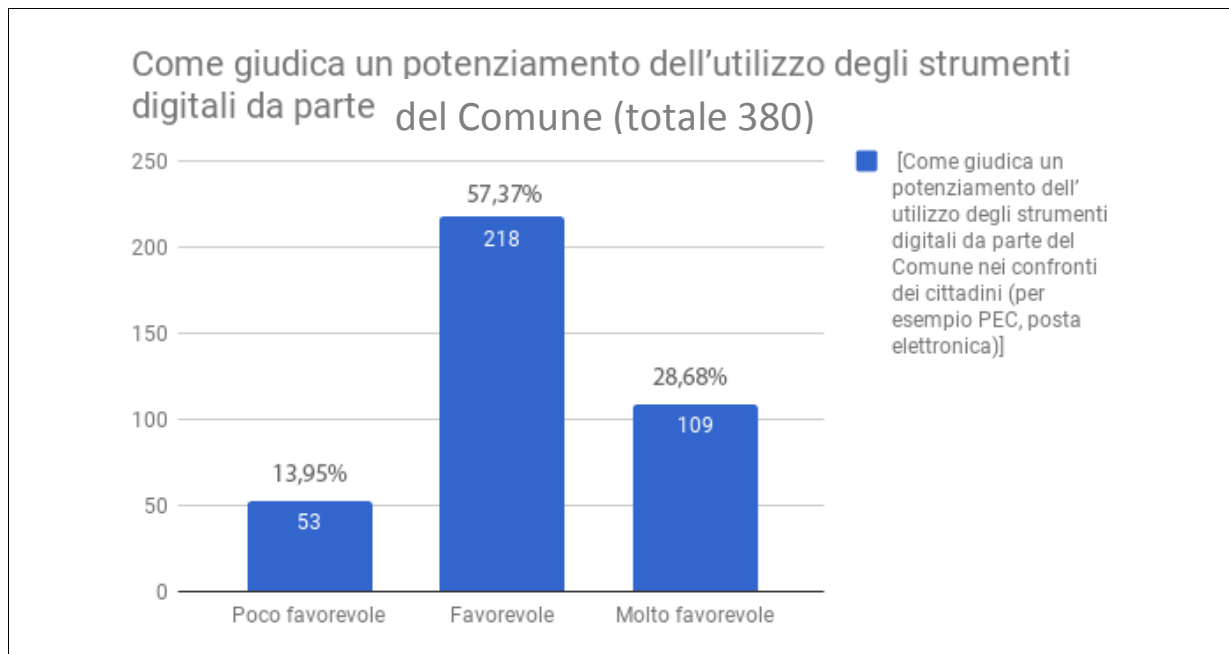


Il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi è in linea o superiore alle aspettative, solo una minima percentuale degli intervistati ritiene deludente l'esperienza svolta agli sportelli comunali e si ritiene possa essere specificatamente riferita ad esigenze particolari dell'utenza, che esulano dalla consuetudine.



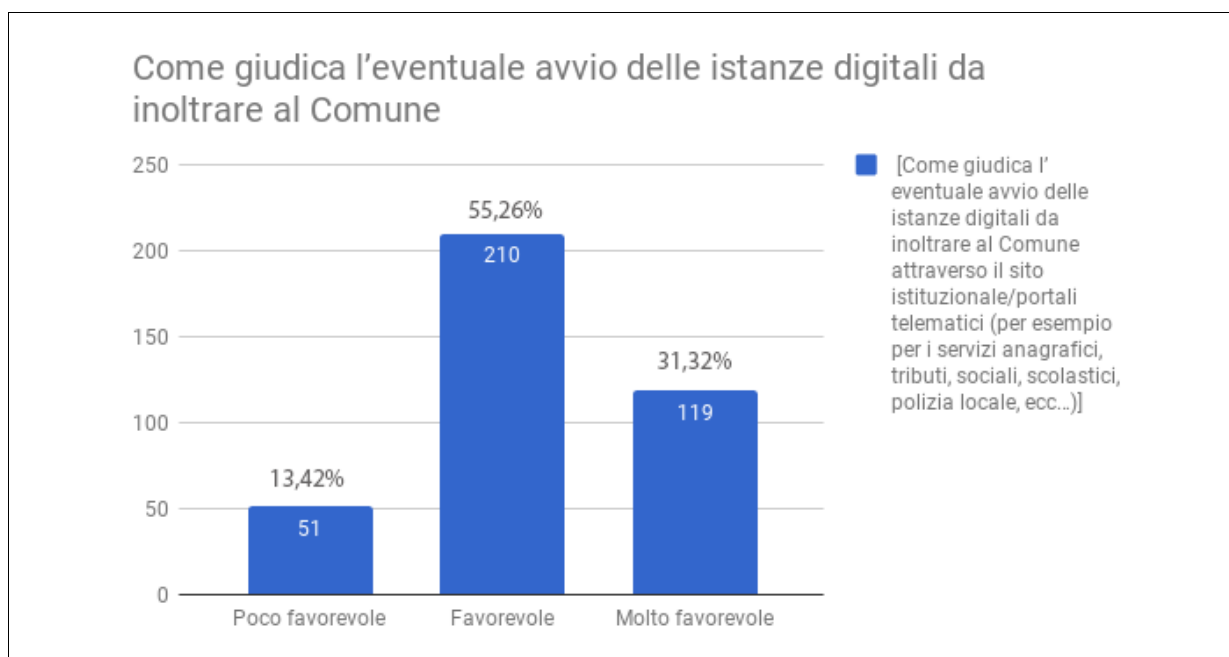
5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



L'utenza è prevalentemente favorevole o molto favorevole al potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali.

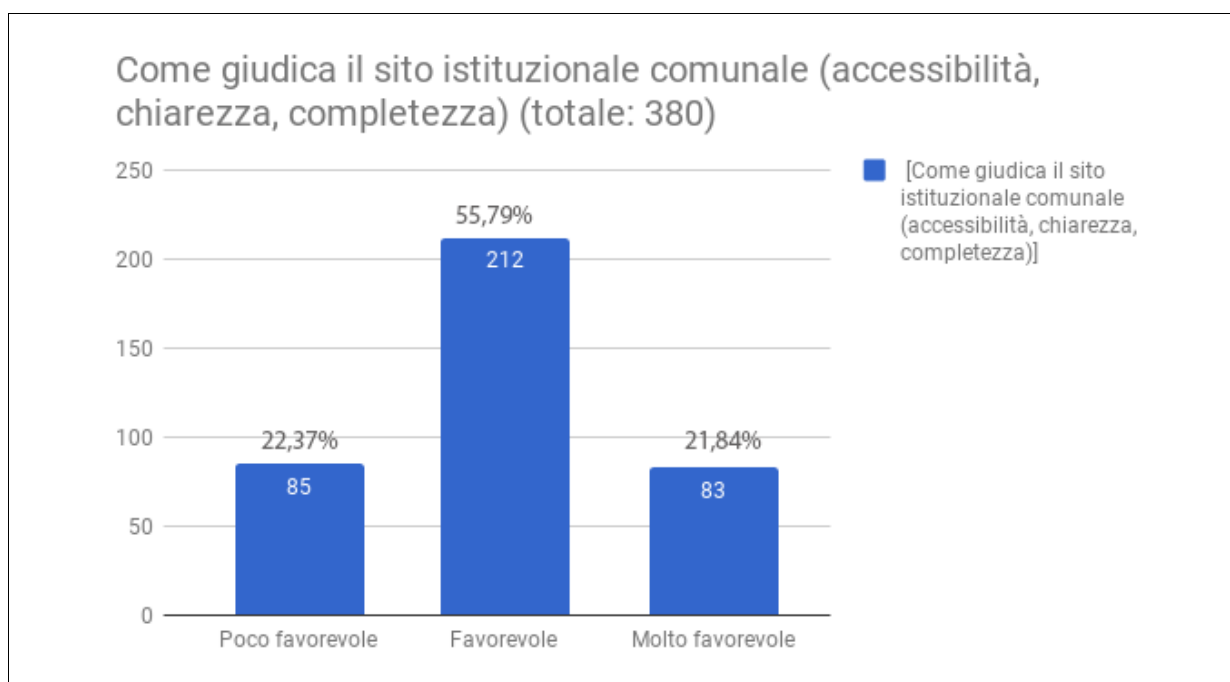
Istanze digitali



L'utenza è prevalentemente favorevole o molto favorevole all'eventuale avvio delle istanze digitali da inoltrare al comune mediante sito istituzionale o portali telematici.



Sito istituzionale



La maggioranza dell'utenza è favorevole e molto favorevole all'accessibilità del sito istituzionale. Tuttavia il 22% dell'utenza non è soddisfatta in termini di chiarezza, accessibilità e completezza.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

(sintesi)

Personale cortese e preparato
Estrema disponibilità del personale
Gentilezza, professionalità' e competenza
Velocissimi
Umanità e comprensione
Disponibilità e chiarezza di informazioni
Le informazioni sono ben dirette ed esplicite
Poca attesa
Buona organizzazione
Mio figlio ci viene sempre volentieri! Ci sono tanti libri per bambini! (biblioteca)
Il personale è delizioso



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

(sintesi)

Pochi sportelli ufficio anagrafe
Poco personale
Sito istituzionale poco chiare `info molto nascoste`
Mancanza di parcheggi
Lunga attesa agli sportelli malgrado appuntamento
Pochi uffici dislocati nel territorio
Mancanza digitalizzazione
Locale angusto e totale mancanza di privacy
Difficoltà accesso disabili, informazioni poco immediate da reperire
Ufficio Tributi: da rivedere l'organizzazione interna dell'ufficio: gli addetti allo sportello si comportano in maniera non consona
Odore di fumo
Presenza di barriere architettoniche
Riscaldamento basso
Mancanza ascensore



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

(sintesi)

Aumentare ove possibile raccolta e trasferimento digitale
Migliorare l'accesso in comune
Sito web più snello, troppe icone in prima pagina
Dislocazione uffici nella sede di Ellera per venire incontro ai soggetti più deboli
Migliorare in parte la segnalazione toponomastica
Più servizi online
Sito web totalmente da rinnovare
Migliorare il sistema degli appuntamenti
Rispetto divieto fumo
Più parcheggi
Spostare uffici in altra zona
Incremento digitalizzazione

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Chiarezza delle informazioni rilasciate • Professionalità e competenza dei dipendenti • Cortesia del personale • Soddisfazione complessiva degli utenti	• Barriere architettoniche • Parcheggio • Burocrazia • Tempi di attesa in alcuni sportelli • Mancanza privacy agli sportelli • Sito web più fruibile • Servizi online su sito web per evitare di recarsi in comune

Conclusioni

L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.

L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione (anche se inferiore al precedente anno) ed un buon livello di gradimento da parte dell'utenza, anche se spesso è stato indispensabile stimolarla alla compilazione del questionario, che ad un primo approccio lascia perplesso l'utente frettoloso.

Il personale coinvolto invece si è nettamente distinto per settori, in alcuni uffici, data anche la tipologia delle casistiche trattate, non è stato semplice sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario.

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti.

Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore "umano" (la competenza, la cortesia, la chiarezza delle informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Tra le maggiori critiche, per quanto riguarda gli uffici di Corciano centro, senz'altro la difficoltà di raggiungere il luogo, il parcheggio, la presenza di barriere architettoniche e la mancanza della privacy agli sportelli.

Per gli uffici di Ellera il problema principale oltre al parcheggio, sembra essere stato lo spazio inadeguato per l'attesa, la carenza di privacy e la lunghezza dei tempi d'attesa.

In ogni caso si rileva a livello generale la tendenza dell'utenza a cercare le informazioni online per evitare code agli sportelli ed una sempre maggiore richiesta di istanze online.



**Parte II Analisi per Area****Pag.**

Analisi per Area - indice	34
• Area 1 Amministrativa	35
Protocollo	35
Servizi demografici	47
• Area 2 Segreteria Generale	59
– Contratti	59
• Area 3 Economico Finanziaria	69
– Tributi	69
• Area 4 Vigilanza	81
– Polizia Municipale	81
• Area 5 Socio Educativa	91
– Servizi socio educativi	91
• Area 6 Sviluppo del territorio	103
– Commercio	103
• Area 7 Cultura e Turismo	115
– Biblioteca	115
– Cultura Turismo	125
• Area 8 Assetto del Territorio	135
– Urbanistica	135
• Area 9 Lavori Pubblici	147
– Ufficio tecnico	147
• Area 10 Edilizia	159
– Sportello edilizia SUAPE	159
• Sito web	171
– Modulo on-line	171

Area 1 Amministrativa

Servizio Protocollo

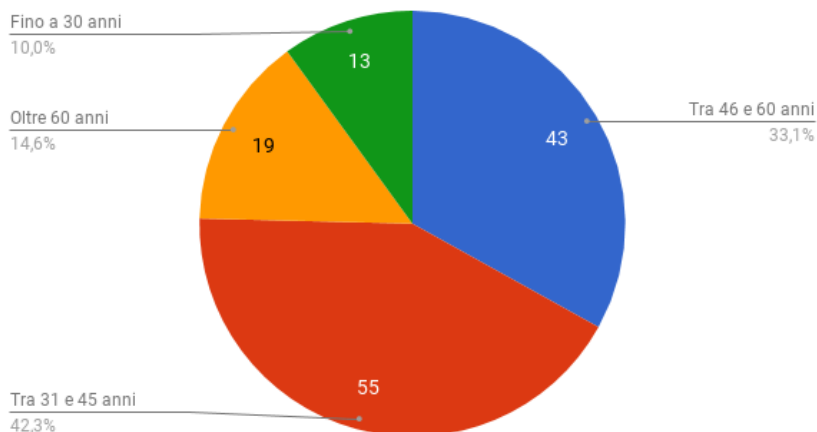
Totale questionari compilati 130

Il Servizio Protocollo, accogliendo utenti provenienti spesso dalle altre aree, è quello che ha raccolto il maggior numero delle schede di rilevazione pertanto i giudizi espressi dal pubblico, possono essere condizionati dal livello di soddisfazione percepito negli uffici o servizi di provenienza.

Inoltre molti degli utenti intervistati si recano all'Ufficio Protocollo per il ritiro delle cartelle esattoriali, atti che prevedono un iter piuttosto complesso di notifica, costringendo l'utente a recarsi in posti diversi per il ritiro delle raccomandate di avviso (sede Corriere Nexive a Perugia e Ufficio postale locale) pertanto sollevano spesso commenti negativi sull'iter molto macchinoso della procedura di notifica e ritiro, che purtroppo non dipende dallo sportello in questione né dal Comune di Corciano.

1) Struttura socio biografica del campione

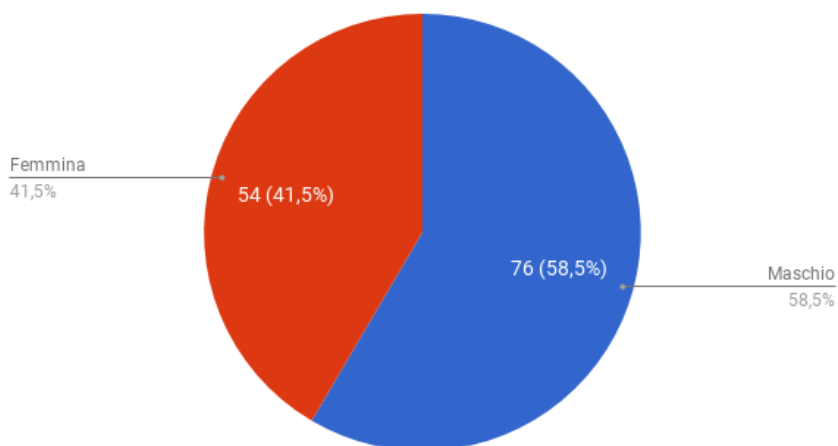
Età (totale: 130)



L'utente tipo del Servizio Protocollo rientra in una fascia di età intermedia tra 31 ed i 60 anni (75,4%) , scarsa la frequenza di giovani fino a 30 anni (10%) e degli ultra 60enni (14,6%).

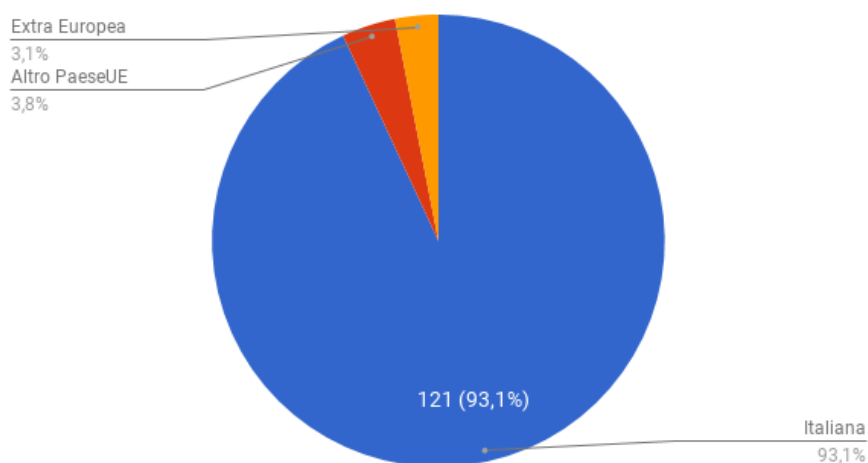


Sesso (totale:130)



L'utente tipo del Servizio Protocollo è prevalentemente di sesso maschile con un 58,5% rispetto al 41,5% di sesso femminile.

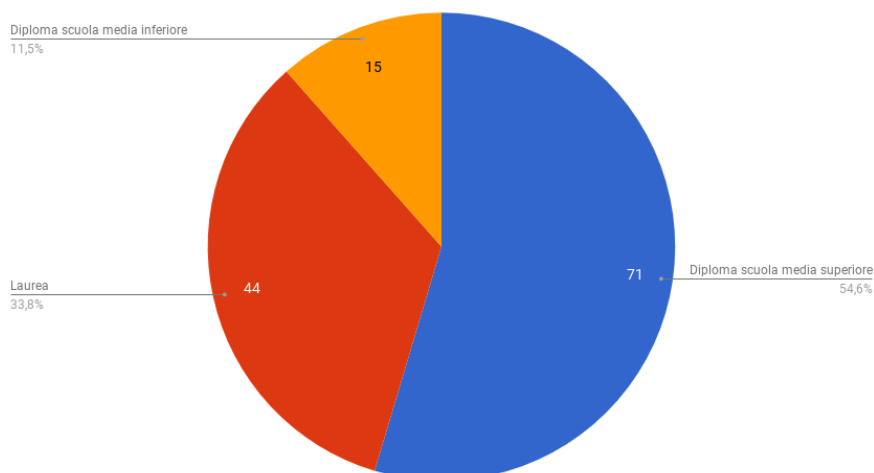
Nazionalità (totale: 130)



La percentuale degli utenti con cittadinanza italiana al 93,1% rispetto agli stranieri, potrebbe essere leggermente inferiore dato che alcuni cittadini stranieri non hanno aderito alla compilazione del questionario per problemi di comprensione di lingua.

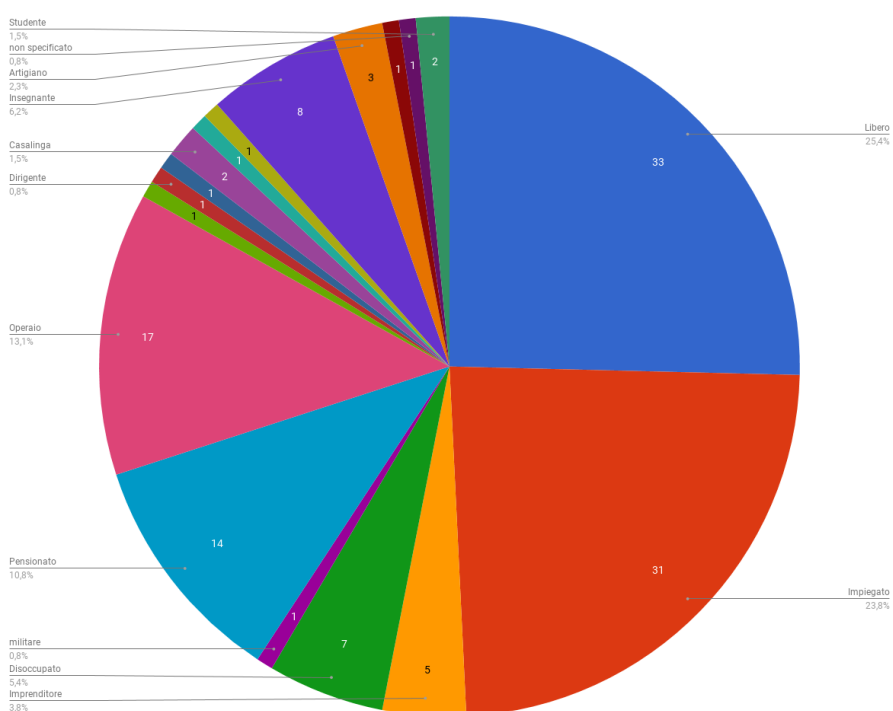


Istruzione (totale: 130)



Il livello di istruzione dell'utenza è medio alto

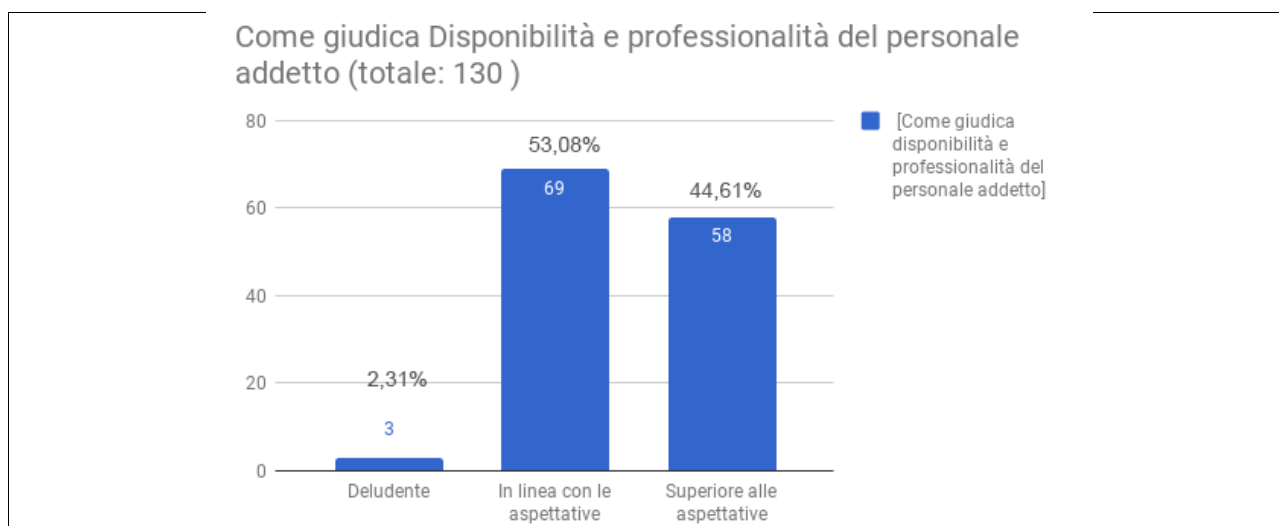
Professione (totale: 130)



Pur essendo particolarmente varia la Professione dell'utente che si presenta al Servizio Protocollo, in prevalenza si rilevano i liberi professionisti (25,4%) o impiegati (23,8%). Altre tipologie significative tuttavia sono quella degli Operai (13,1%) e Pensionati (10,8%).

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

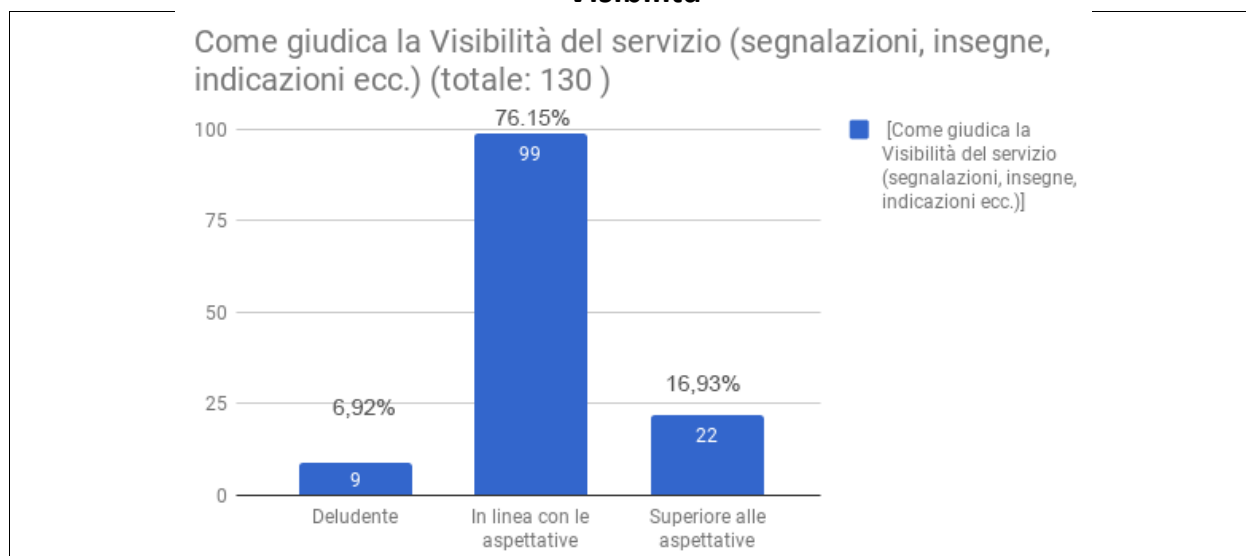
Disponibilità e Professionalità



Ottimo il giudizio sulla Disponibilità e Professionalità del personale addetto.

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

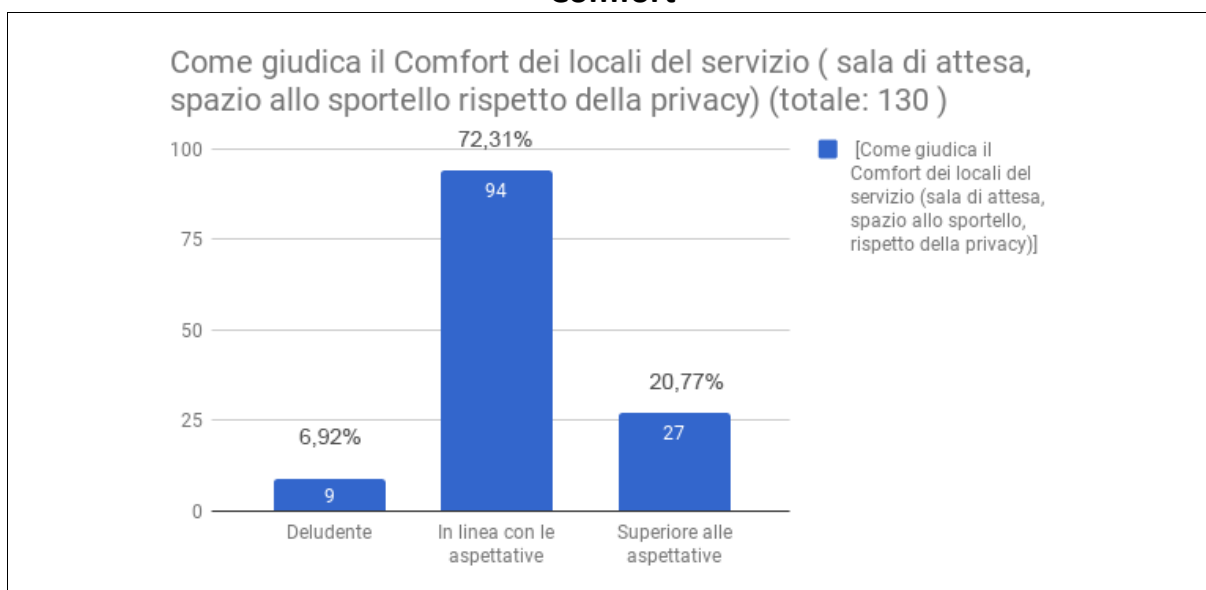
Visibilità



La Visibilità è linea con le aspettative dell'utente.

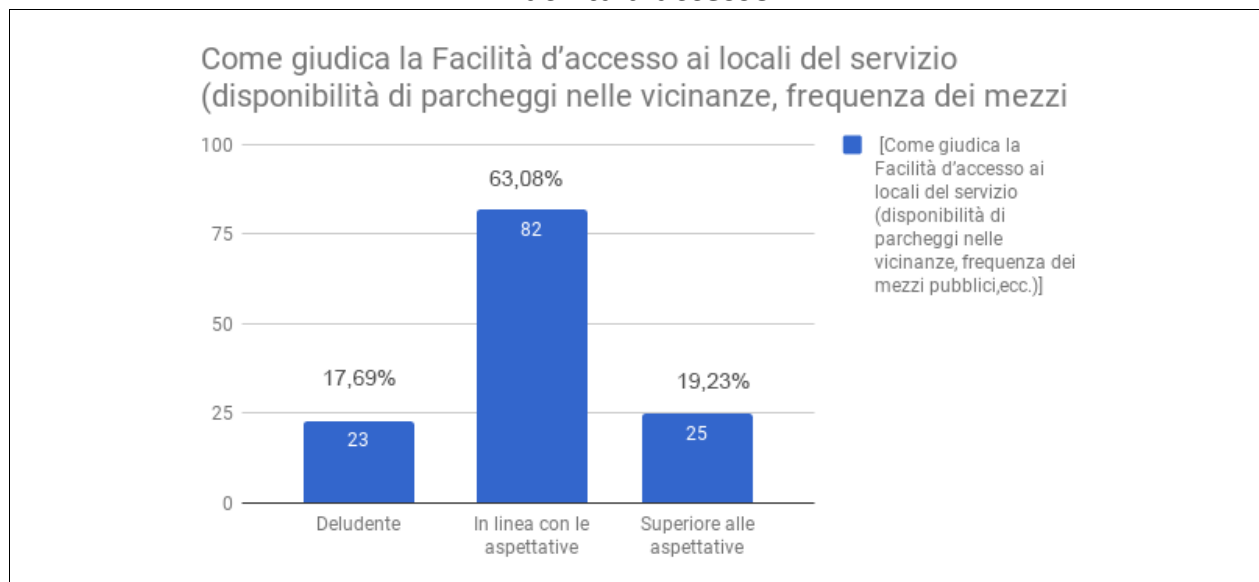


Comfort



Il Comfort dei locali del servizio soddisfa l'utenza, solo un 7% è deluso.

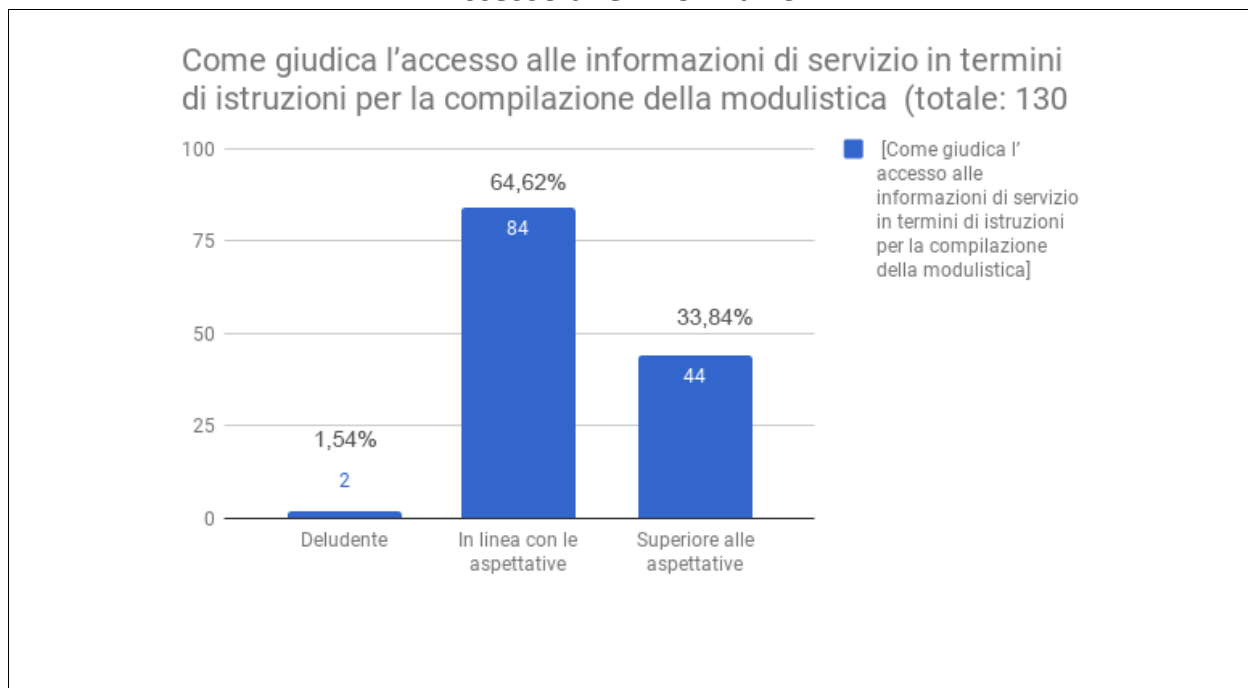
Facilità d'accesso



Anche se in generale l'utenza giudica positivamente la Facilità d'accesso ai locali del servizio, il 18% circa è invece deluso dalla disponibilità dei parcheggi e dalla frequenza dei mezzi pubblici.

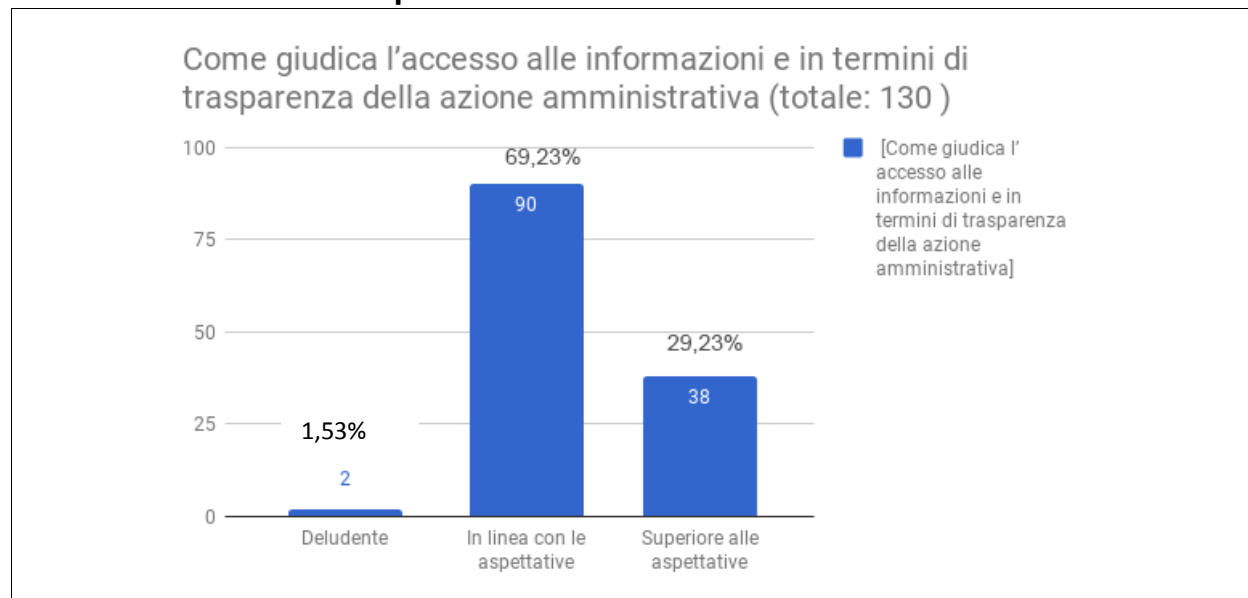
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



Estremamente positivo il giudizio sull'accesso alle informazioni con un 34% anche superiore alle aspettative.

Trasparenza dell'azione amministrativa

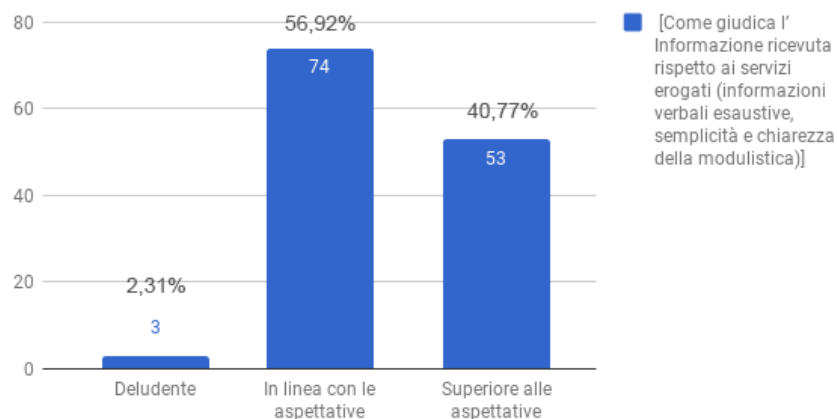


La Trasparenza dell'azione amministrativa soddisfa pienamente l'utenza, solo un 1,53% è deluso.



Informazione ricevuta

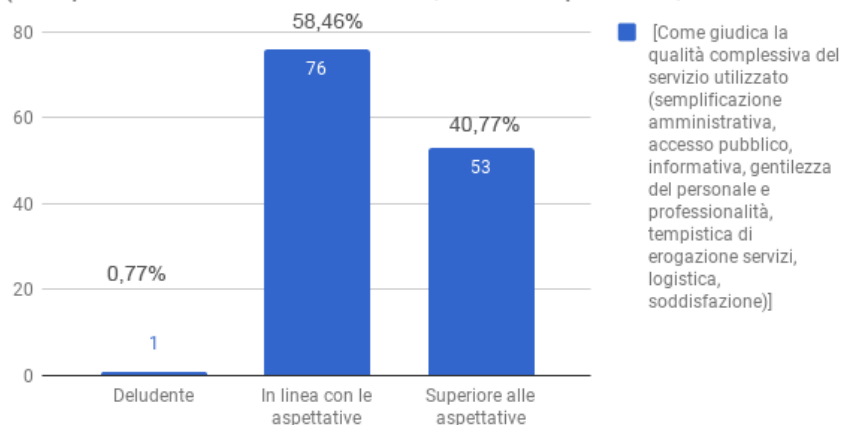
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni)



Gli utenti giudicano positivamente l'informazione ricevuta.

Qualità complessiva del servizio

Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico,

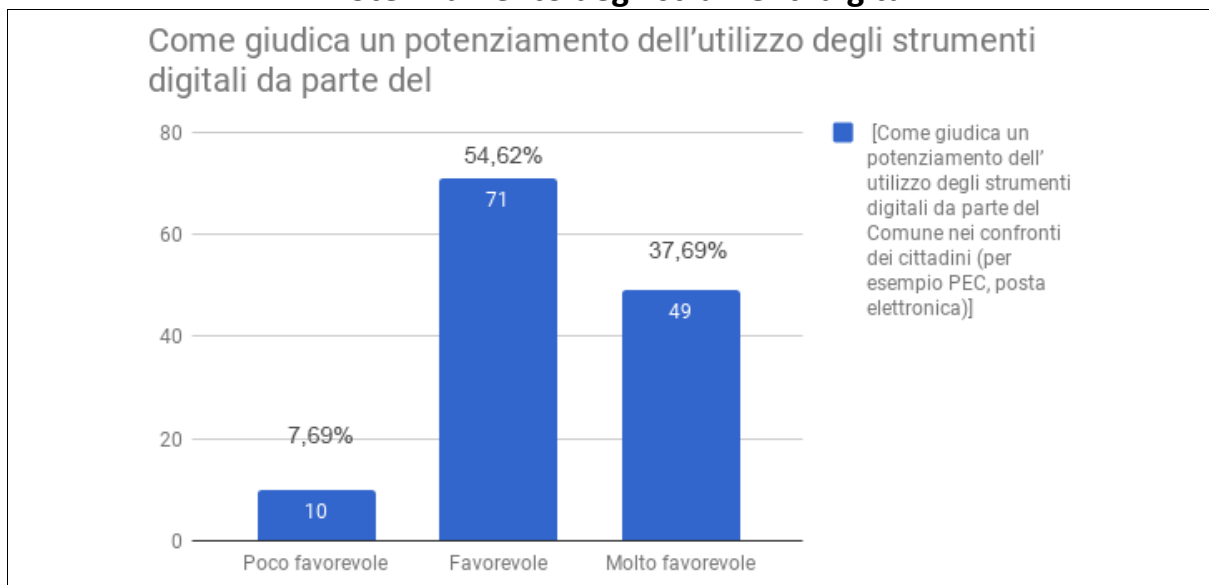


Il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi è in linea o superiore alle aspettative.



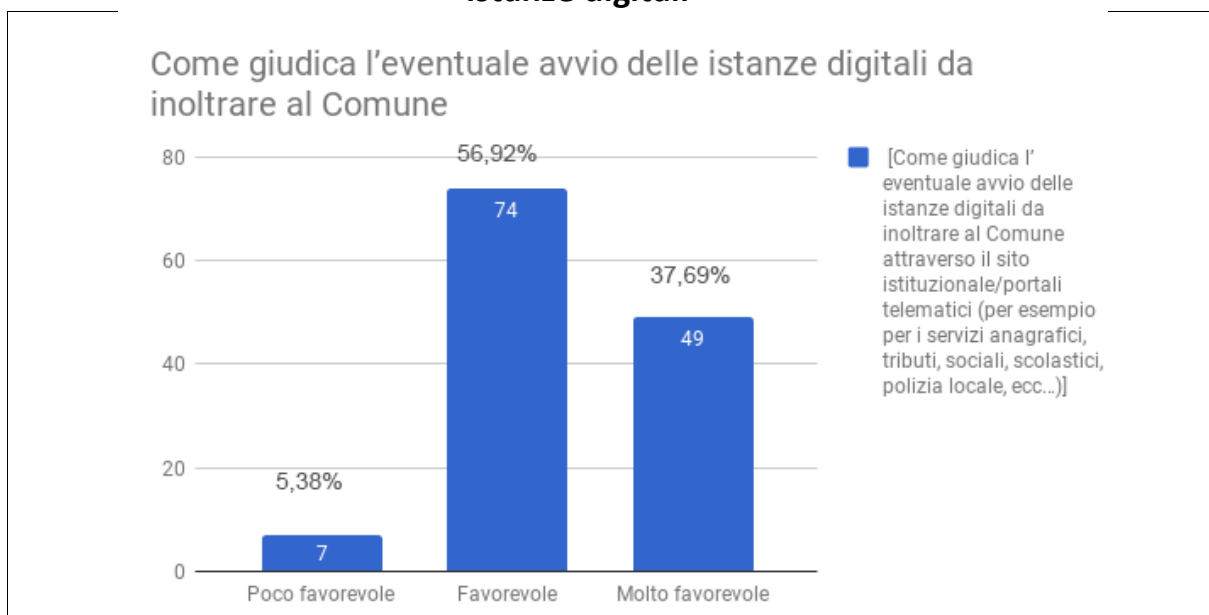
5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali

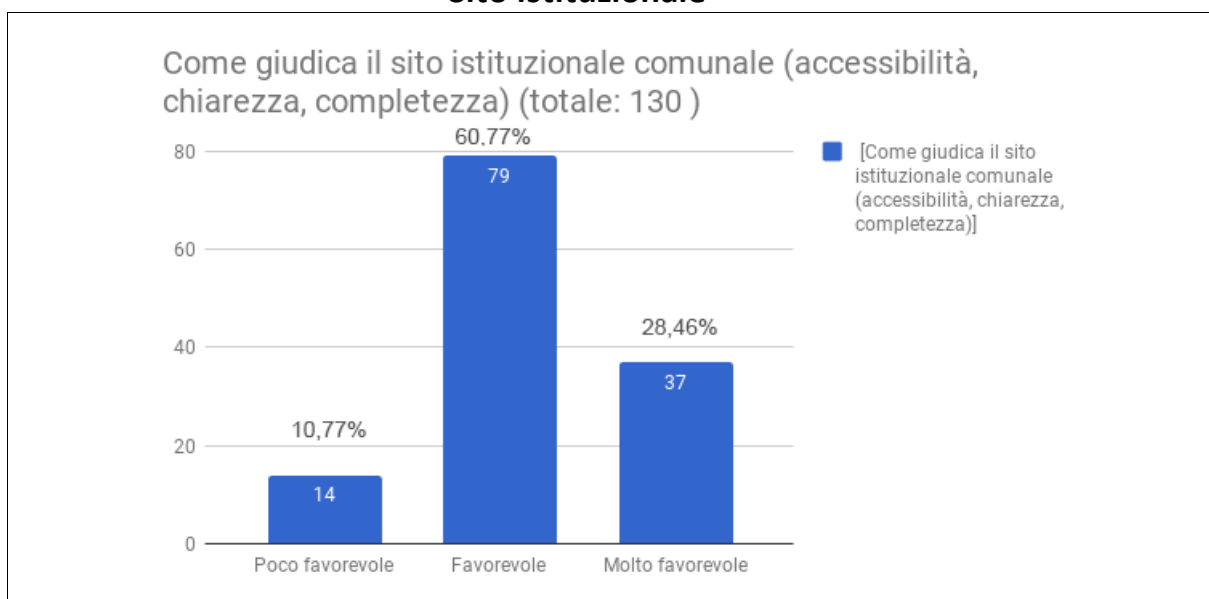


L'utenza è prevalentemente favorevole o molto favorevole al potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali.

Istanze digitali



L'utenza è prevalentemente favorevole o molto favorevole all'eventuale avvio delle istanze digitali da inoltrare al comune mediante sito istituzionale o portali telematici.

**Sito istituzionale**

La maggioranza dell'utenza giudica positivamente l'accessibilità del sito istituzionale.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 28

estrema precisione orario su appuntamento ricevuto

celerità

chiarezza

personale cortese e preparato

familiarità

cordiali

massima disponibilità e chiarezza-interazione con il pubblico

estrema disponibilità del personale

molto cordiali

disponibilità personale

chiari disponibili

disponibilità degli addetti

sito istituzionale completo e chiare indicazioni del personale dipendente

gentilezza

Elaborazione Febbraio 2019

A cura di **CorcianoComunic@**



gentilezza, professionalità e competenza

cordialità

cordialità e celerità

disponibilità professionalità

educazione professionalità

velocissimi

ottima collaborazione

efficienza

gentilezza, disponibilità

cordialità e efficienza

gentilezza del personale

umanità e comprensione

gentilezza e competenza

cordialità e disponibilità



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 10

troppi passaggi burocratici

immediatezza

tempi attesa

sito istituzionale poco chiare `info molto nascoste`

facilità deludente all'accesso ai locali-mancanza parcheggio

poco personale

parcheggio

spazi modesti

troppo piccolo lo spazio, poca privacy

mancano i parcheggi, scomodo se non si trova nelle vicinanze



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 13

Più sportelli ufficio anagrafe

informatizzare più possibile

cartelli indicazioni uffici da aggiungere

aumentare ove possibile raccolta e trasferimento digitale

cortesia

migliorare l'accesso in comune

area attesa

dislocazione uffici nella sede di ellera



sito web più snello, troppe icone in prima pagina
collocare a Ellera degli uffici per venire incontro ai soggetti più deboli
comune più comodo per San Mariano
facilitare l'accesso protocollo documenti e iscrizione anagrafe stessa persona
migliorare in parte la segnalazione toponomastica

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Protocollo:

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di pari genere
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità medio-alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Visibilità del servizio • Comfort dei locali • Chiarezza delle informazioni rilasciate • Professionalità e competenza dei dipendenti • Cortesia del personale • Soddisfazione complessiva degli Utenti • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Barriere architettoniche • Parcheggi • Burocrazia • Tempi di attesa in alcuni sportelli • Mancanza privacy agli sportelli • Sito web più fruibile • Servizi online su sito web per evitare di recarsi in comune • Difficoltà a raggiungere Corciano centro, richiesta dislocazione uffici in zone più popolate

L'utenza del Servizio Protocollo è favorevole al potenziamento degli strumenti digitali ed all'avvio di istanze digitali.



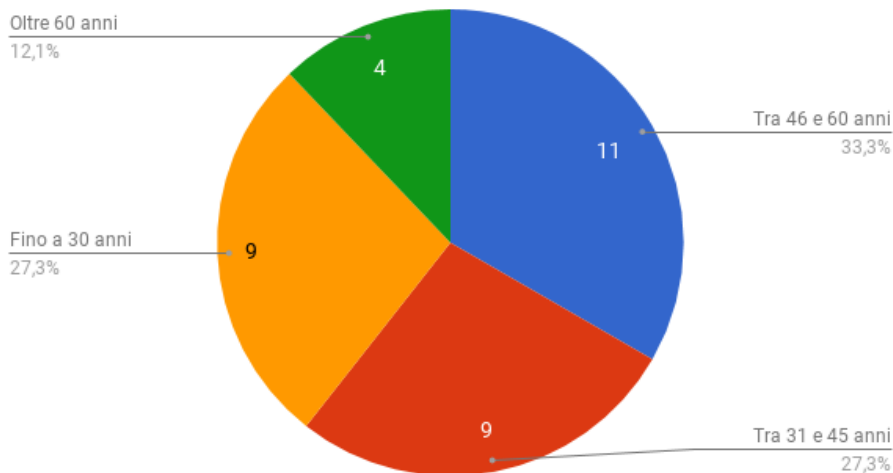
Area 1 Amministrativa

Servizi Demografici

Totale questionari compilati **33**

1) Struttura socio biografica del campione

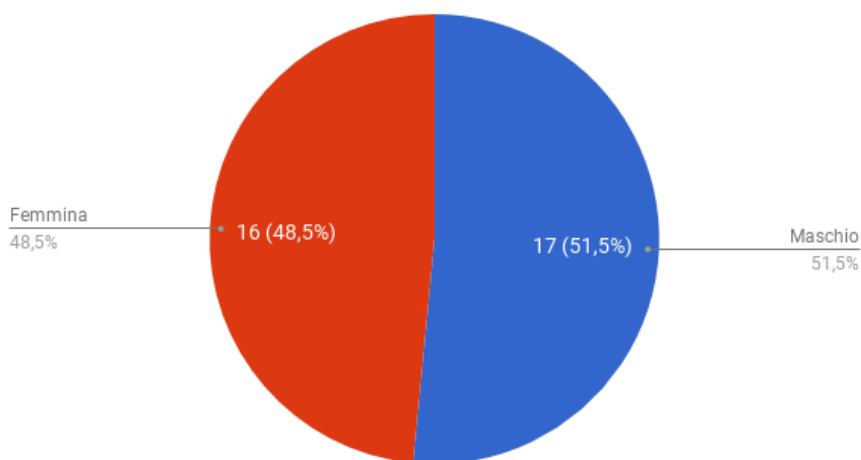
Età (totale: 33)



L'utenza agli sportelli demografici è di età giovane e intermedia distribuita in maniera pressoché equa tra le varie fasce d'età con una lieve prevalenza di età compresa tra i 46 e 60 anni (33,3%). Solo il 12% dell'utenza è ultrasessantenne.

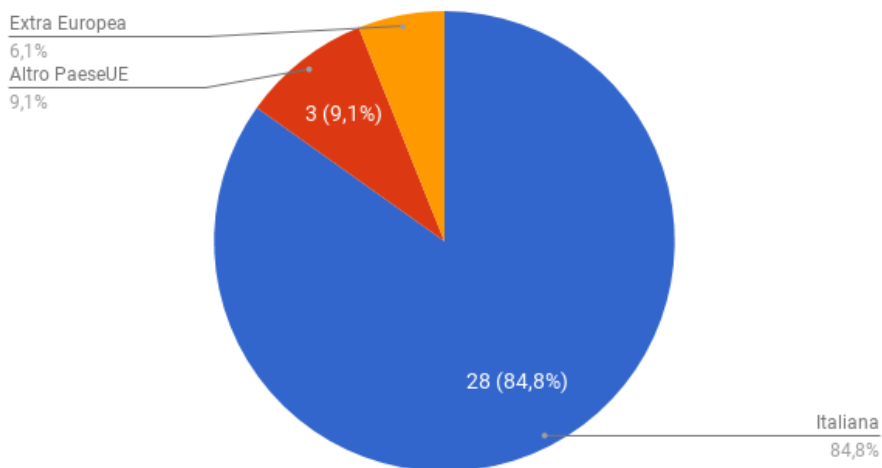


Sesso (totale: 33)



L'utenza è pressoché pari genere con una lieve prevalenza maschile.

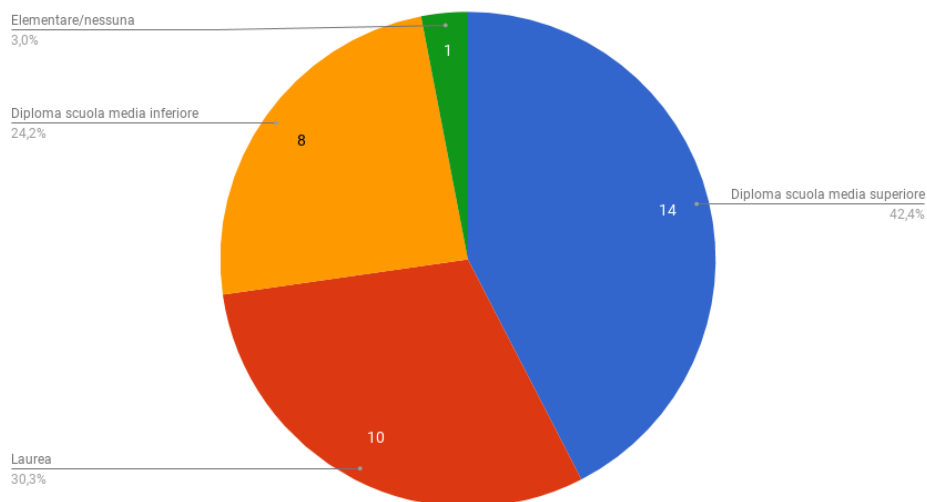
Nazionalità (totale:33)



L'utenza è prevalentemente di nazionalità italiana. Solo il 10% è di altro paese europeo ed il 7% extra-europeo.

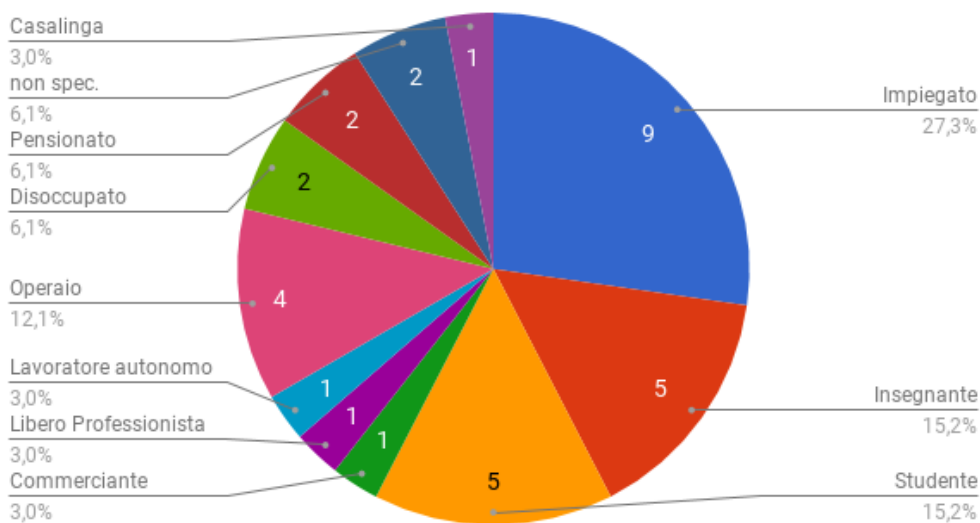


Istruzione (totale:33)



Il livello d'istruzione è medio alto con il 42,4% di diplomati ed il 30,3% di laureati.

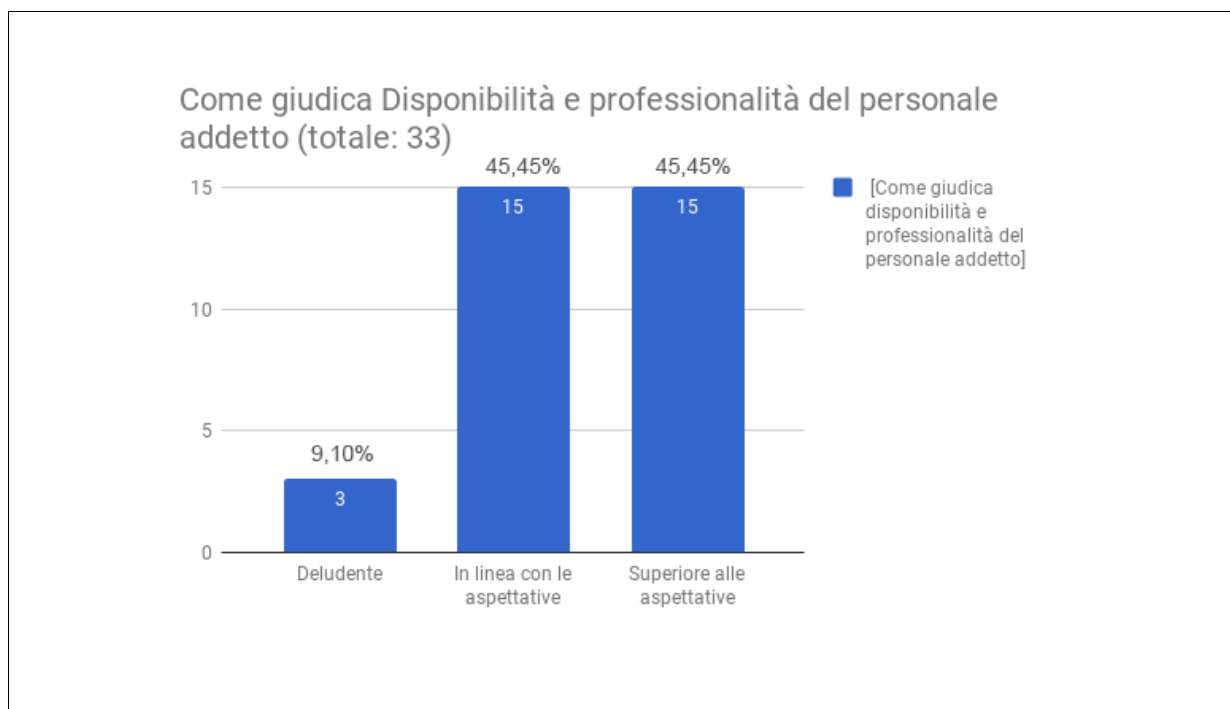
Professione (totale:33)



La professione prevalente è impiegato con il 27,3%, seguita da Insegnanti, studenti, operai con il 15% circa ciascuno. Le altre professioni di equiparano con un valore dal 3 al 6%.



2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

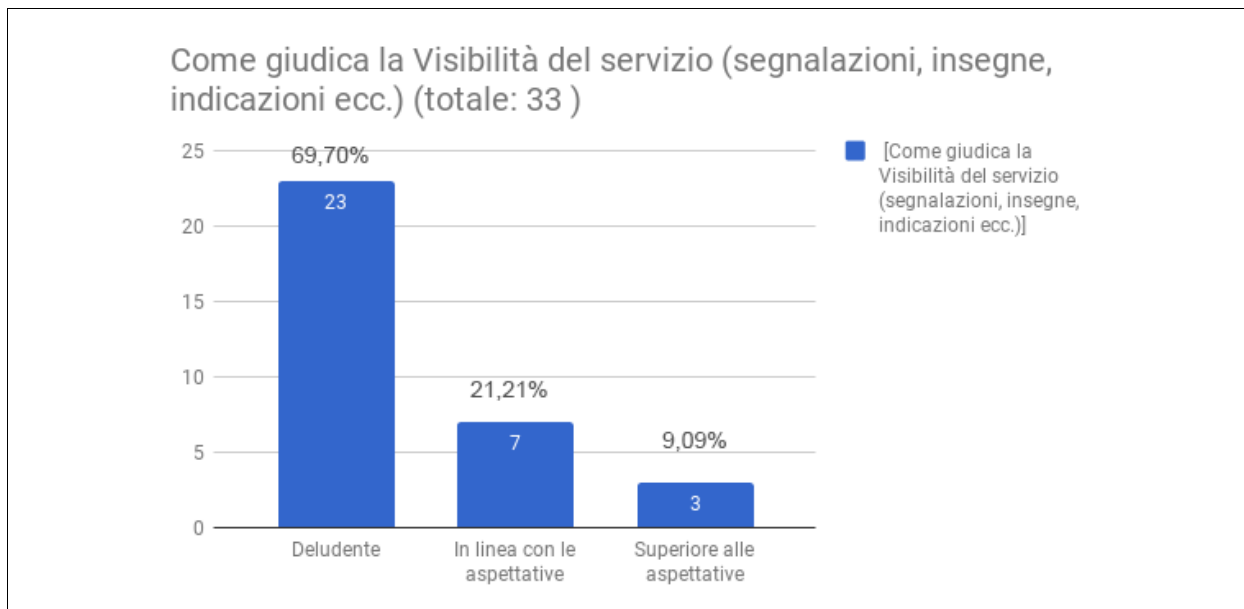


La disponibilità e professionalità del personale sono giudicate molto positivamente dall'utenza del servizio.



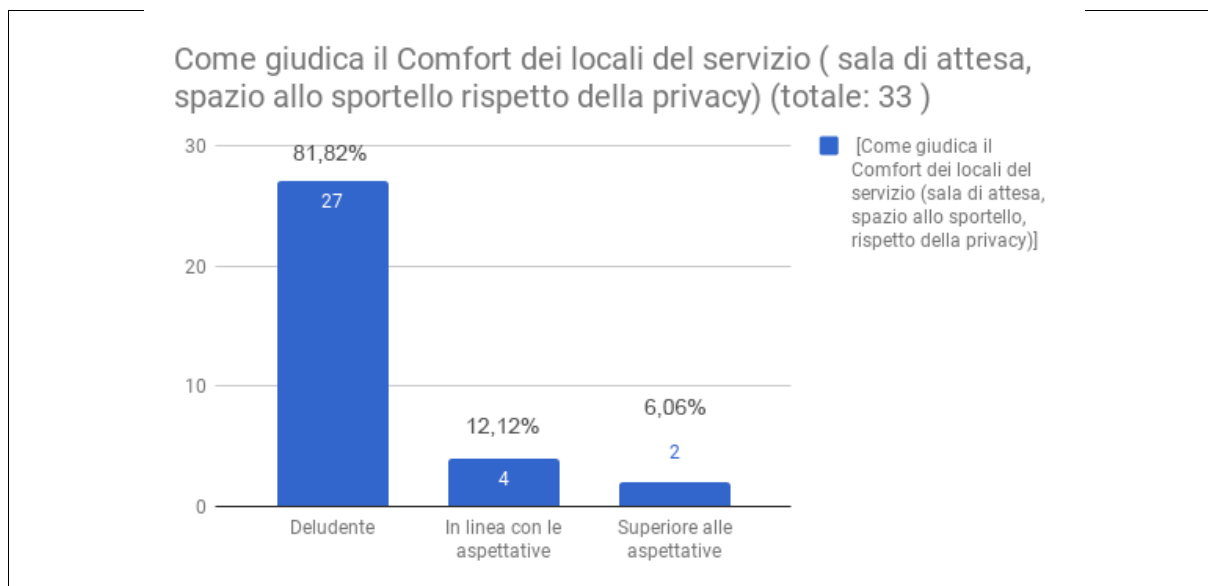
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

Visibilità



I locali sono giudicati molto negativamente dall'utenza un 70% circa che ritiene deludente la visibilità, in termini di segnalazioni, insegne, indicazioni.

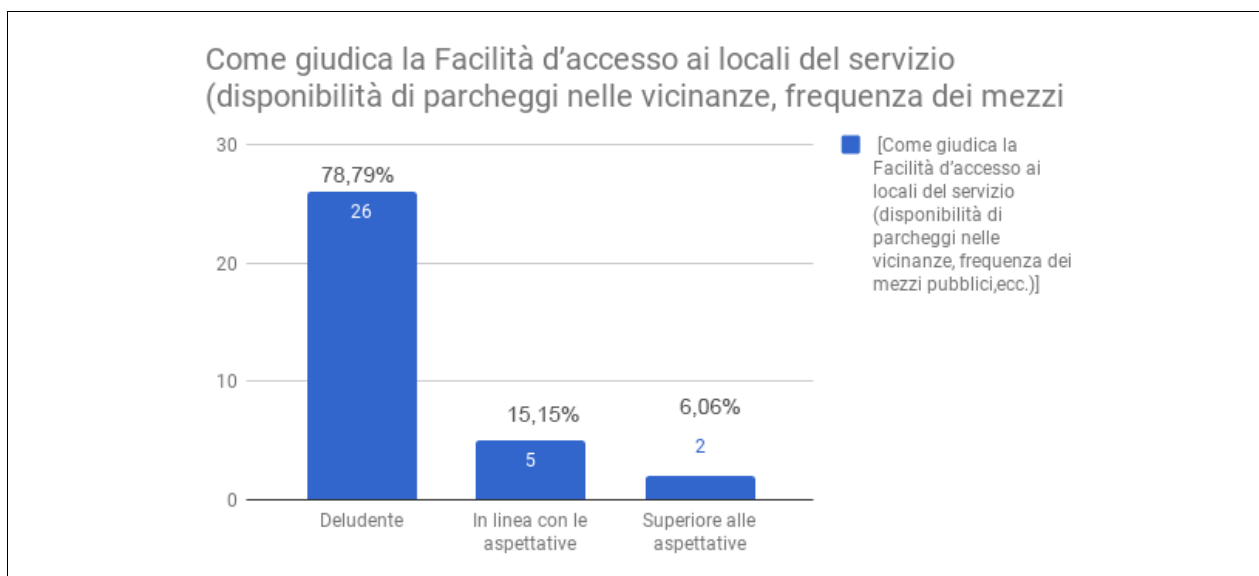
Comfort



Più dell'80% degli utenti ritengono deludente il Comfort dei locali del servizio, in termini di spazio allo sportello, sala di attesa, rispetto della privacy.



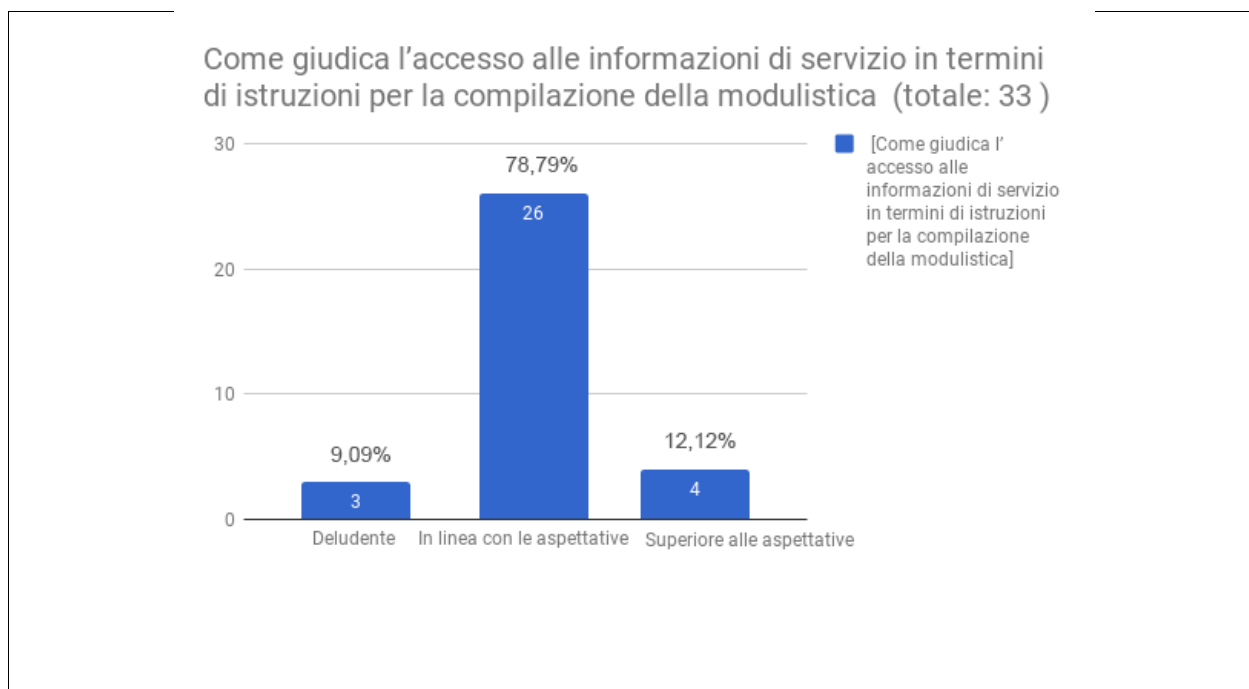
Facilità d'accesso



Il 79% dell'utenza ritiene che sia deludente l'accesso ai locali del servizio in termini di disponibilità di parcheggio, frequenza mezzi pubblici.

4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

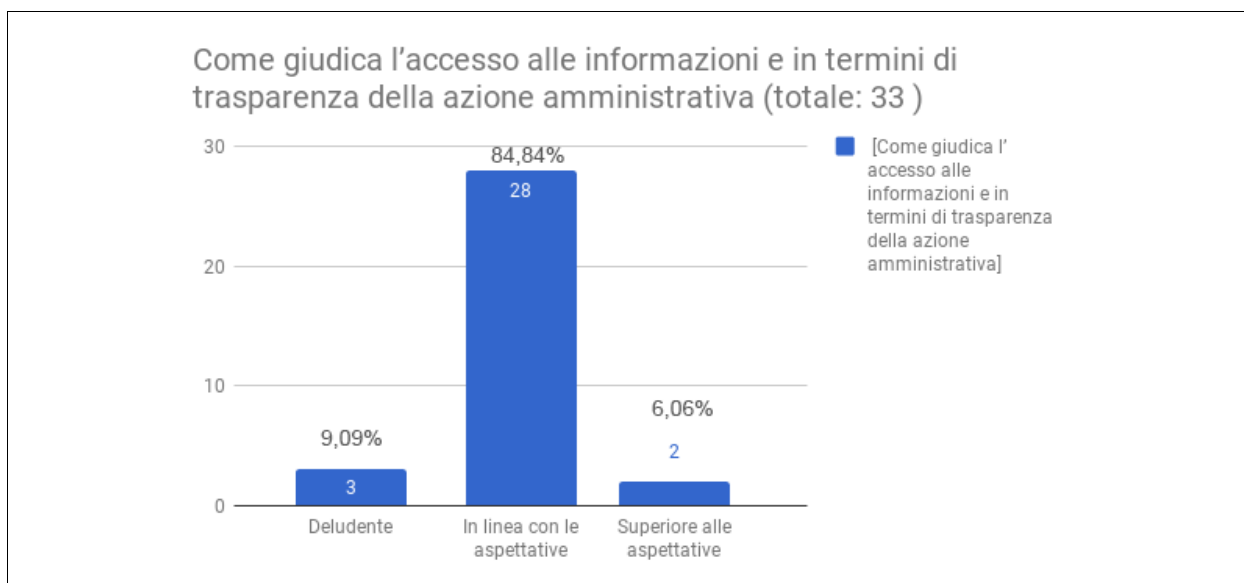
Accesso alle informazioni



L'accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica è giudicato in linea con le aspettative dal 79% dell'utenza; il 12% lo ritiene superiore, solo il 9% è deluso.

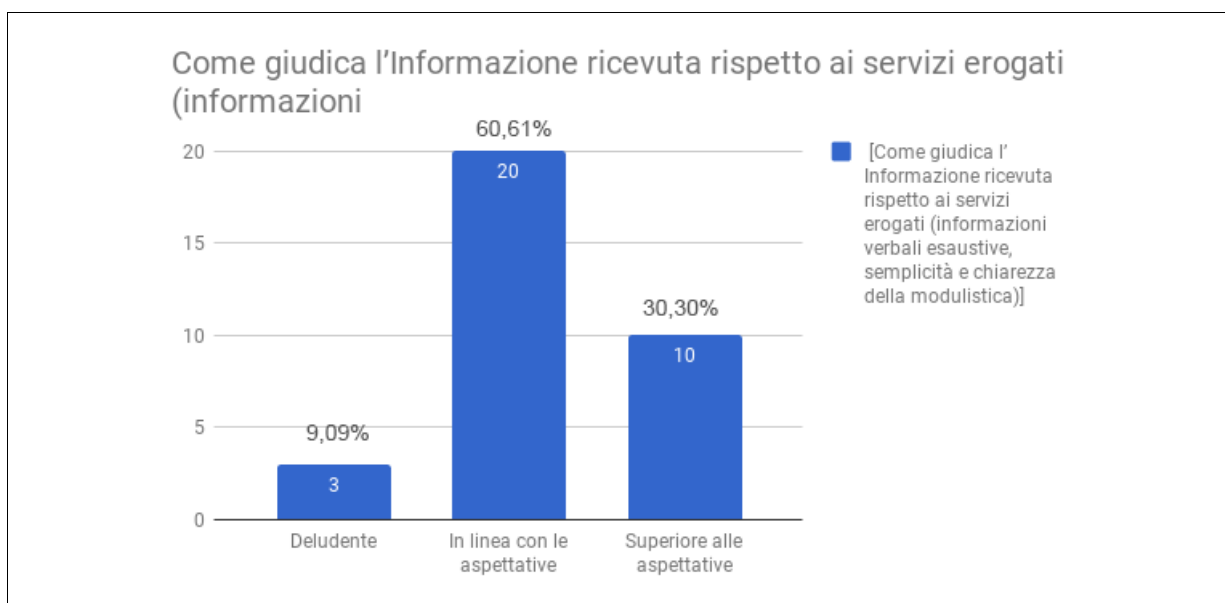


Trasparenza dell'azione amministrativa



L'accesso alle informazioni in termini di trasparenza dell'azione amministrativa è giudicato in linea con le aspettative dall'85% dell'utenza, il 6% lo ritiene superiore, solo il 9% è deluso.

Informazione ricevuta



L'informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati in termini di esaustività, chiarezza e semplicità è giudicata molto positivamente dall'utenza, solo il 9% è deluso.

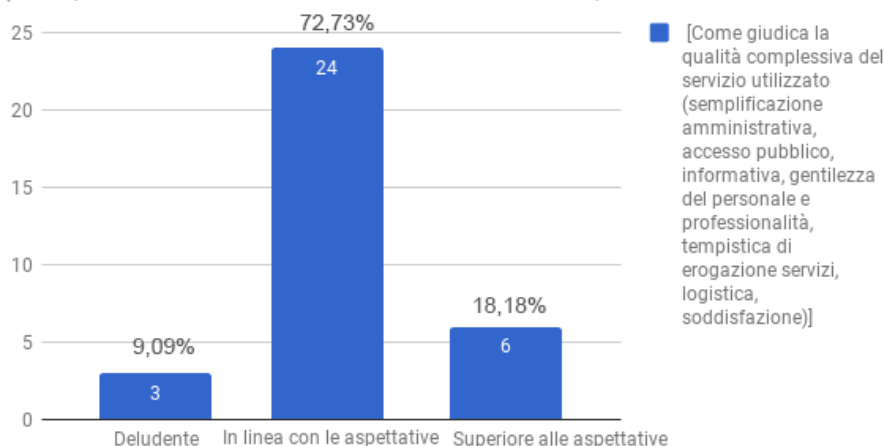
Qualità complessiva del servizio

Elaborazione Febbraio 2019

A cura di **CorcianoComunic@**



Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico,

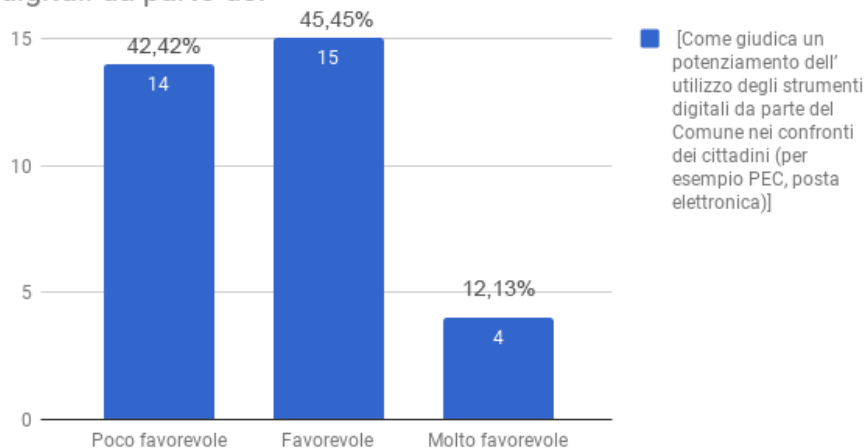


La qualità complessiva del servizio è giudicata positivamente dall'utenza con il 73% in linea con le aspettative, il 18% superiore, solo il 9% è deluso.

5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali

Come giudica un potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali da parte del

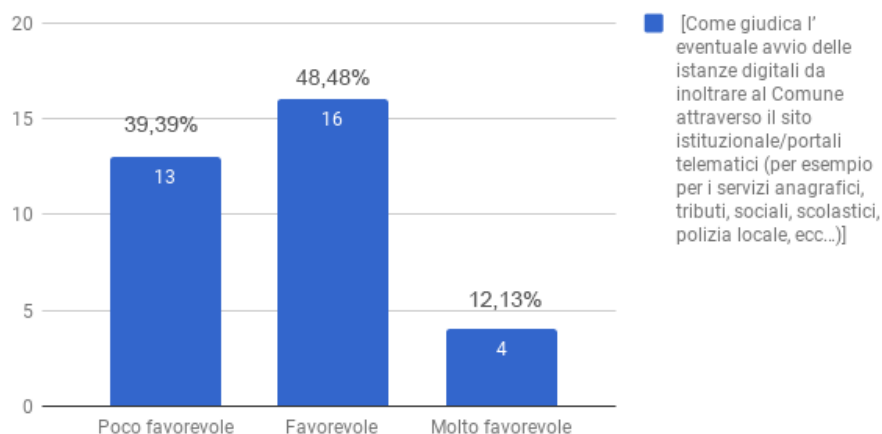


Pur essendo prevalente il giudizio Favorevole e Molto Favorevole al potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali, per un totale del 58% dell'utenza, il 42% è Poco Favorevole.

Istanze digitali



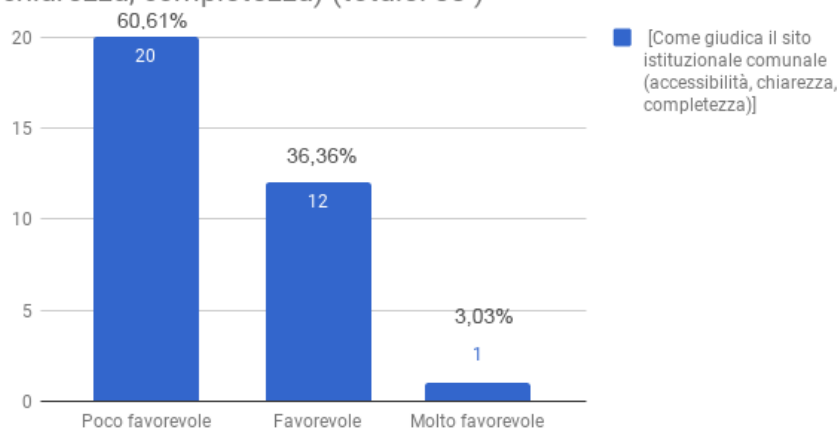
Come giudica l'eventuale avvio delle istanze digitali da inoltrare al Comune



L'utenza è prevalentemente favorevole o molto favorevole all'eventuale avvio delle istanze digitali da inoltrare al comune mediante l'utilizzo del sito istituzionale o portali digitali, con un totale del 61% circa. Tuttavia il 39% è poco favorevole alla digitalizzazione delle istanze.

Sito istituzionale

Come giudica il sito istituzionale comunale (accessibilità, chiarezza, completezza) (totale: 33)



Il giudizio prevalente sull'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale è prevalentemente poco favorevole con il 61% dell'utenza; il 39 % è favorevole.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 1

disponibilità e chiarezza di informazioni



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 3

attesa eccessiva nonostante previo appuntamento

locale angusto e totale mancanza di privacy

Zero privacy



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 6

ufficio ad Ellera grazie

personale stressato e carente

semplificare le attese: al momento di qualsiasi prenotazione inviare documentazione da compilare con relativi documenti da presentare

Conclusioni sull'utente tipo dei Servizi Demografici

- Età media attiva pari a 50 anni
- Di pari genere
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità medio-alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Chiarezza delle informazioni rilasciate • Professionalità e competenza dei dipendenti • Cortesia del personale • Soddisfazione complessiva degli Utenti • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Visibilità del servizio • Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Parcheggi • Burocrazia • Tempi di attesa in alcuni sportelli • Mancanza privacy agli sportelli • Sito web più fruibile • Servizi online su sito web per evitare di recarsi in comune • Difficoltà a raggiungere Corciano centro, richiesta dislocazione uffici in zone più popolate

L'utenza è favorevole al potenziamento degli strumenti digitali ed all'avvio di istanze digitali .

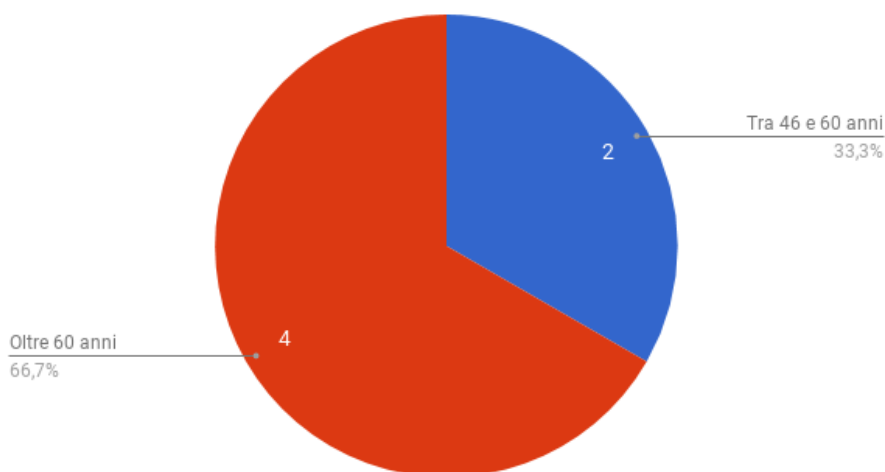


Area 2 Segreteria generale Servizio Contratti

Totale questionari compilati **6**

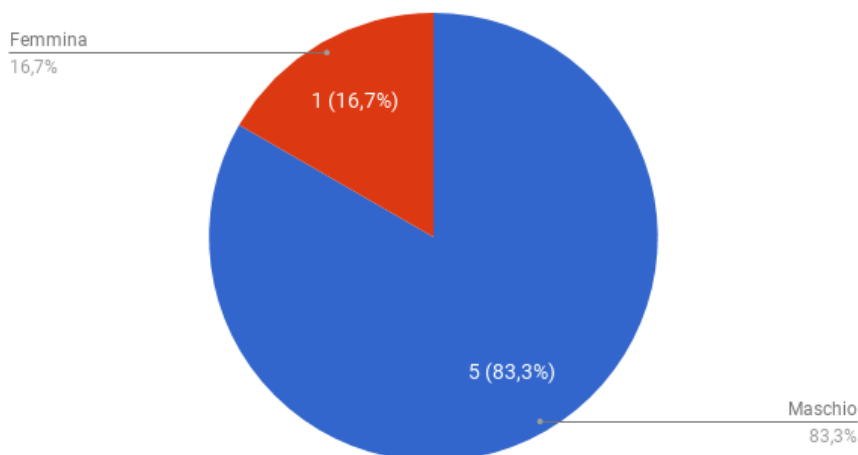
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:6)



Il servizio ha un'utenza prevalentemente ultrasessantenne (67% circa), seguita dal 33% di età media.

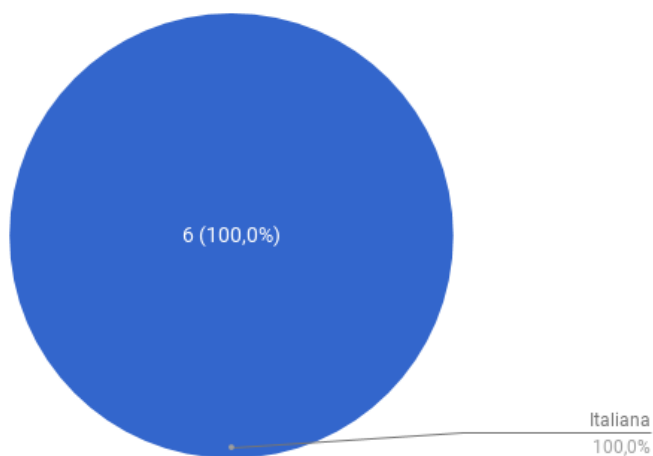
Sesso (totale:6)



Il servizio ha un'utenza prevalentemente di sesso maschile.

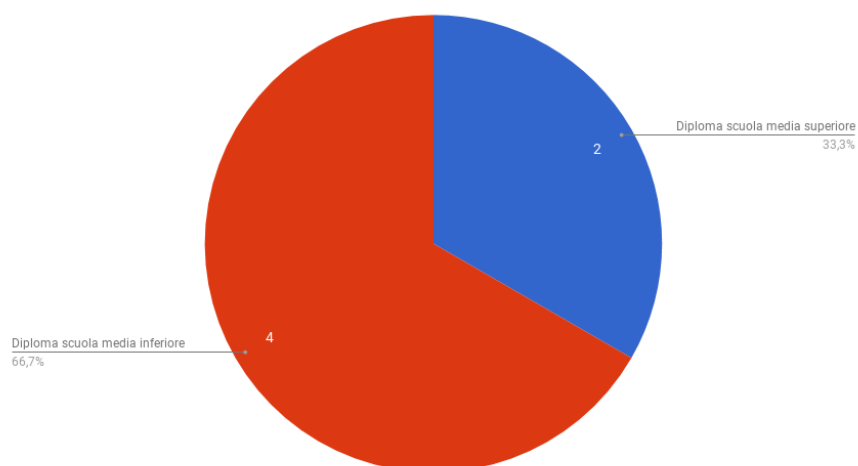


Nazionalità (totale: 6)



L'utenza tipo del servizio è italiana.

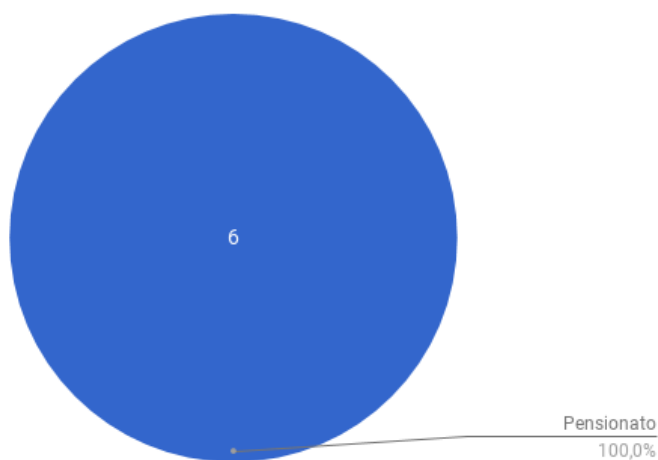
Istruzione (totale:6)



Il servizio ha un'utenza prevalentemente di istruzione medio-bassa.

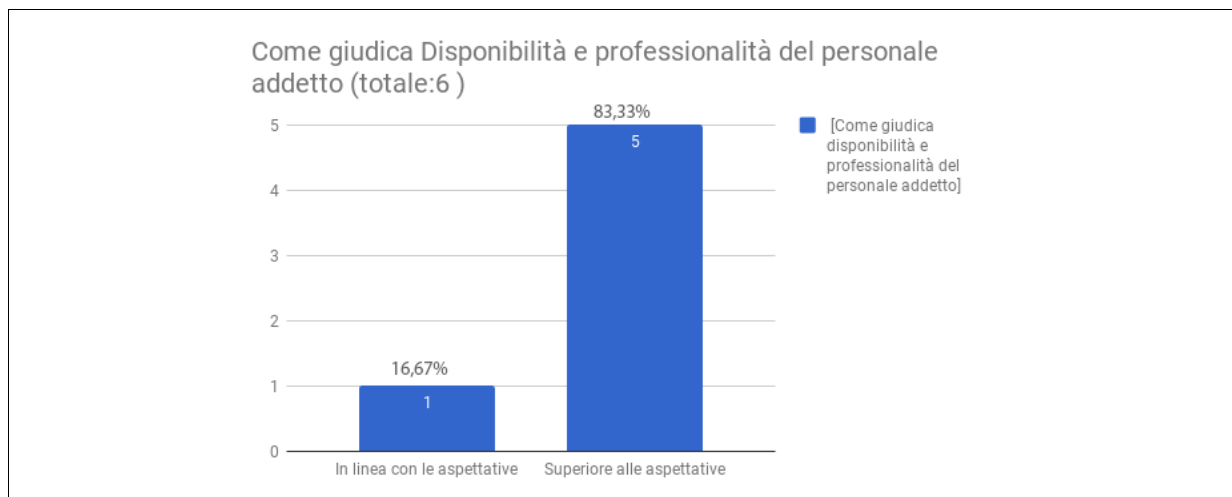


Professione (totale:6)



L'utente tipo del servizio è pensionato.

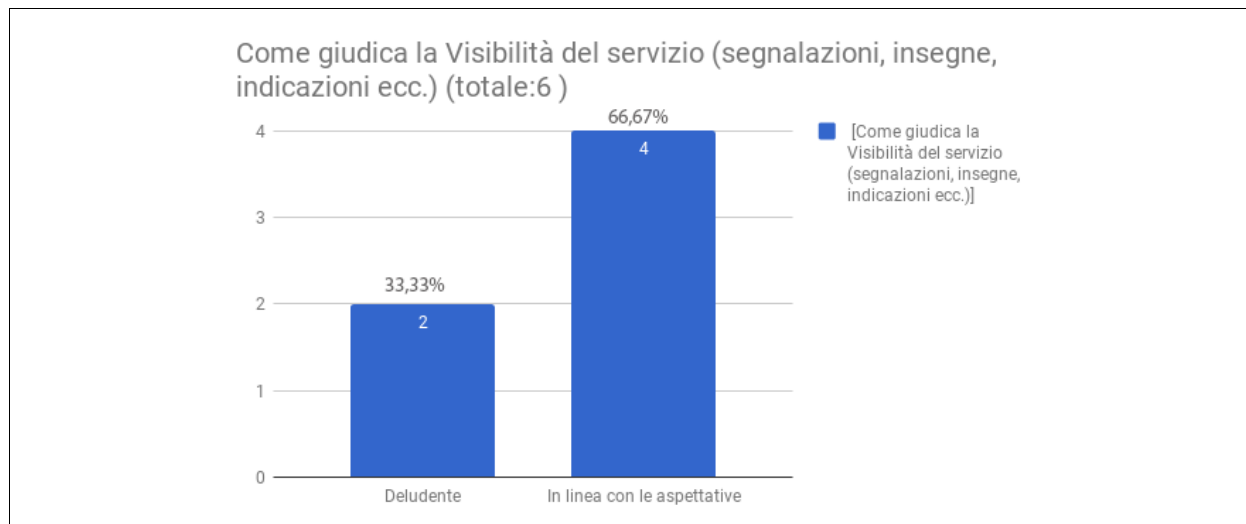
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



Molto positivi i giudizi sulla disponibilità e professionalità del personale addetto.
Per l'83 % il giudizio è superiore alle aspettative. Nessun deluso.

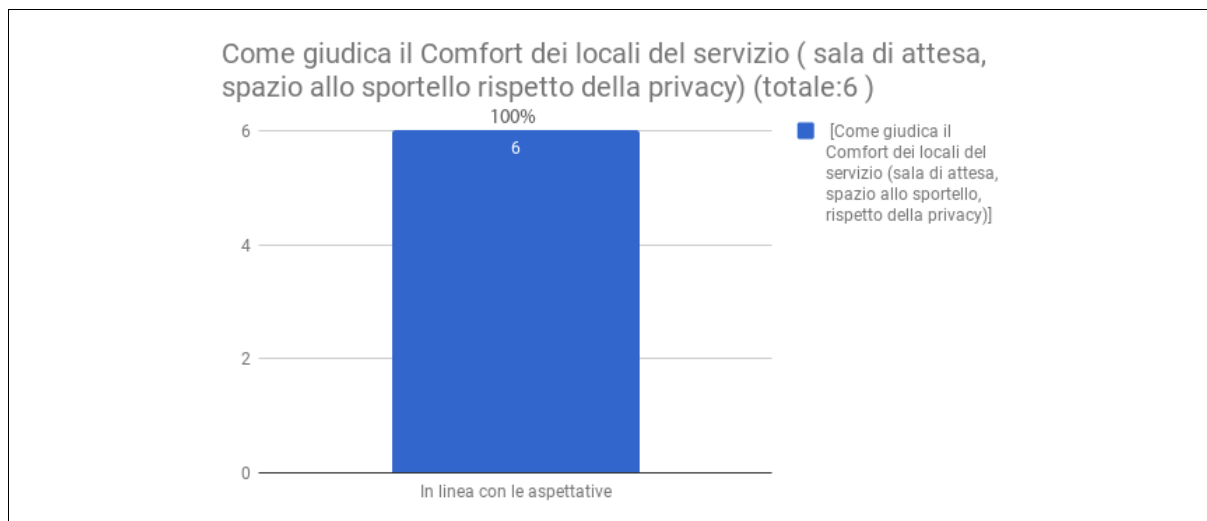
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

Visibilità



Pur essendo prevalente il giudizio in linea con le aspettative per il 67% dell'utenza, relativamente alla visibilità del servizio, in termini di segnalazioni, insegne, indicazioni, il 33% non è soddisfatta.

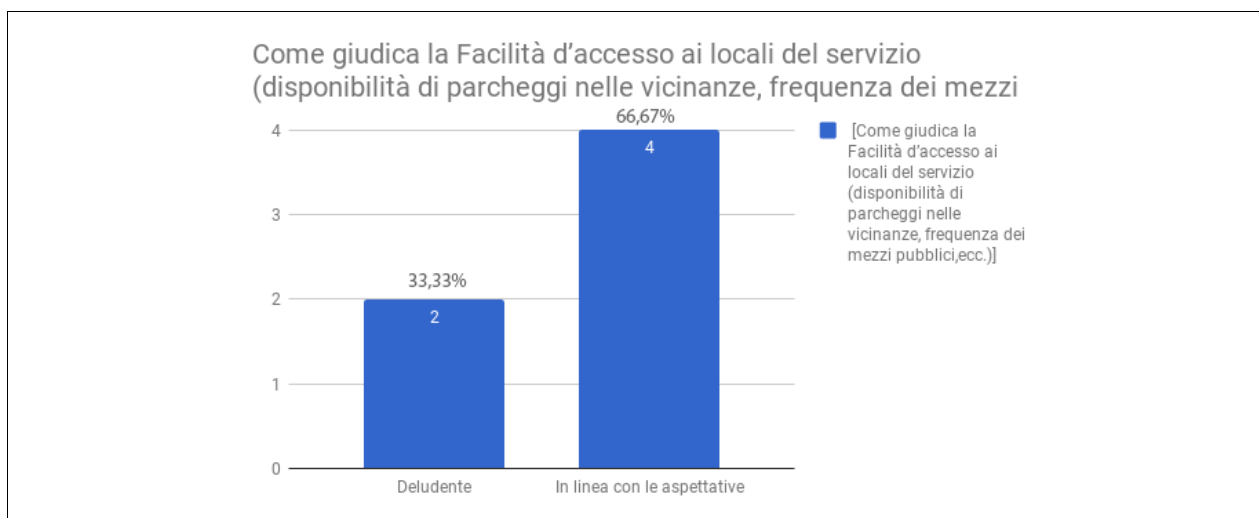
Comfort



Il 100% dell'utenza giudica il comfort dei locali in linea con le aspettative.



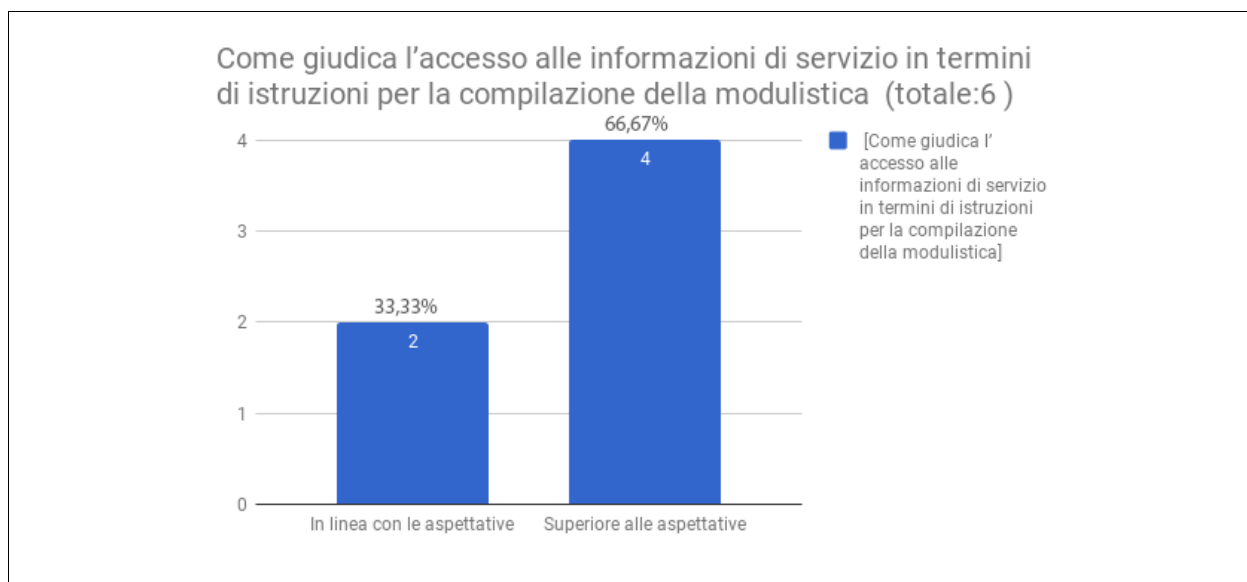
Facilità d'accesso



Pur essendo prevalente il giudizio in linea con le aspettative per il 67% dell'utenza, relativamente alla facilità di accesso ai servizi, il 33% la ritiene deludente.

4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

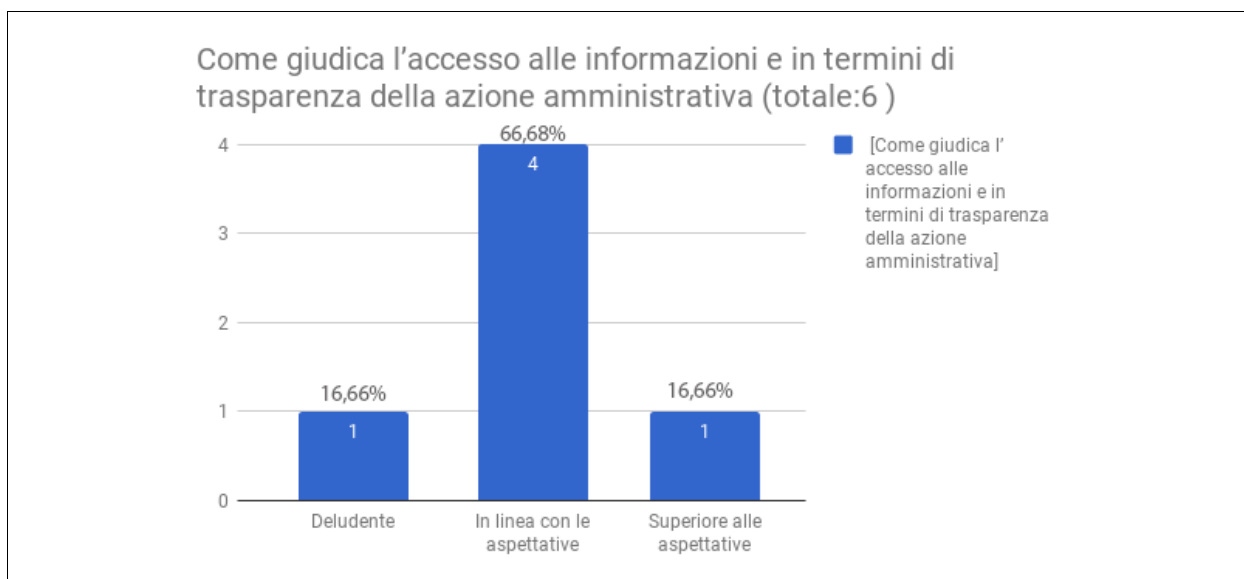
Accesso alle informazioni



Molto positivi i giudizi sull'accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica. Per il 67% il giudizio è superiore alle aspettative. Nessun deluso.

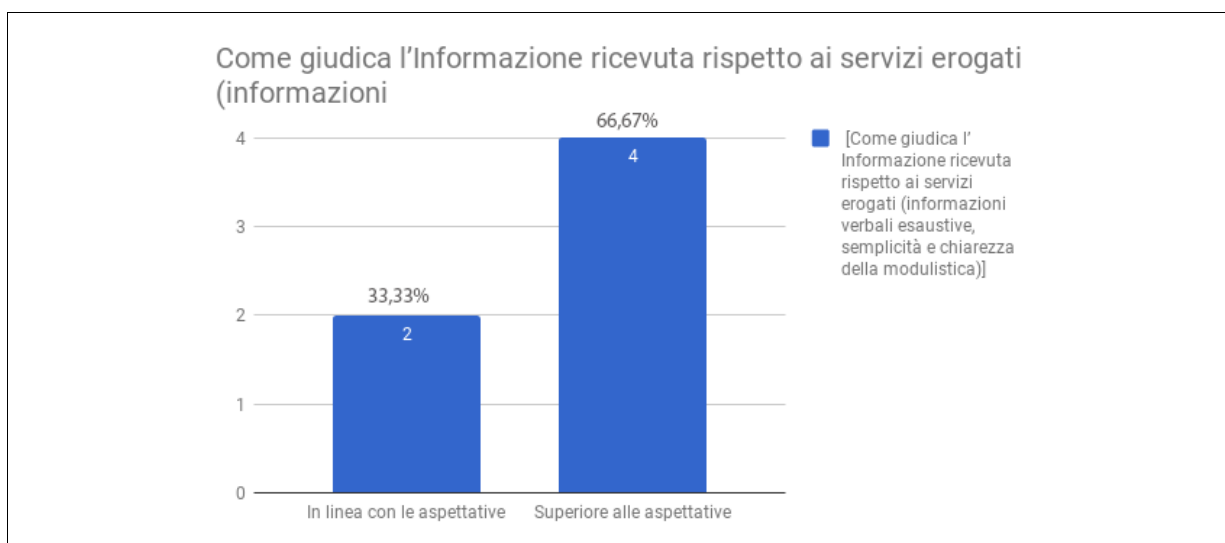


Trasparenza dell'azione amministrativa



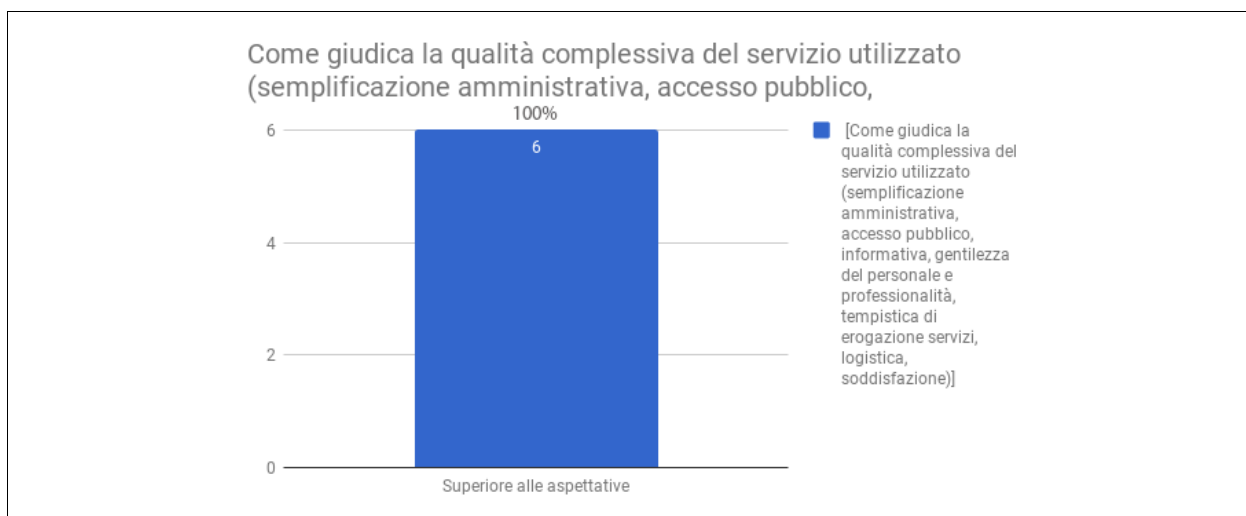
Prevalentemente l'utenza giudica positivamente l'accesso alle informazioni in termini di trasparenza dell'azione amministrativa. Solo il 17% è deluso.

Informazione ricevuta



Molto positivi i giudizi sull'informazione ricevuta in termini di esaustività, chiarezza, semplicità. Per il 67% il giudizio è superiore alle aspettative. Nessun deluso.

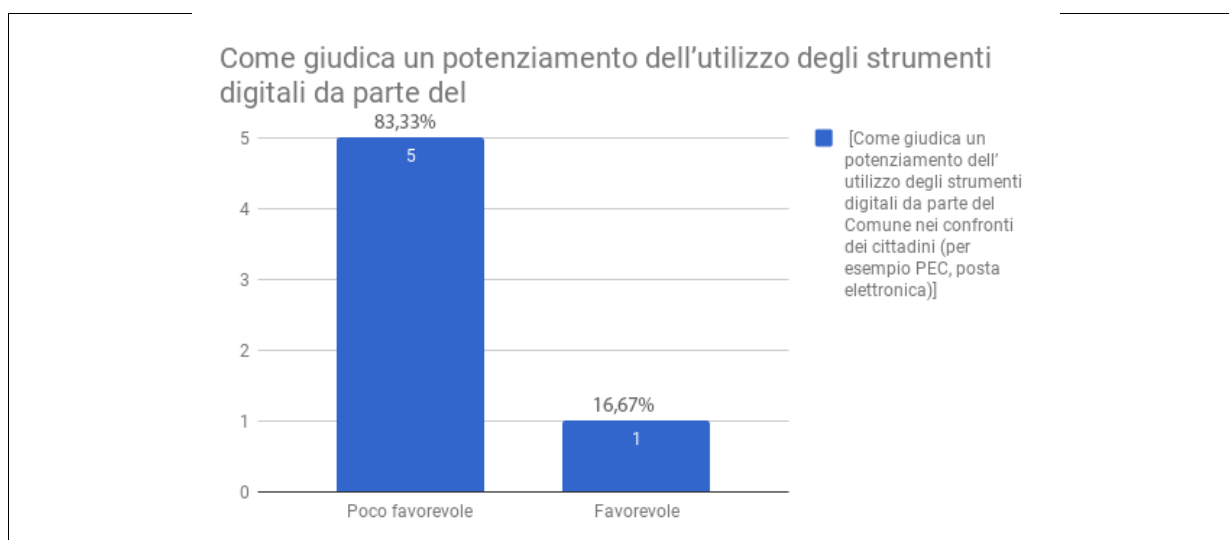
Qualità complessiva del servizio



Il 100% dell'utenza è pienamente soddisfatta della qualità complessiva del servizio utilizzato.

5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

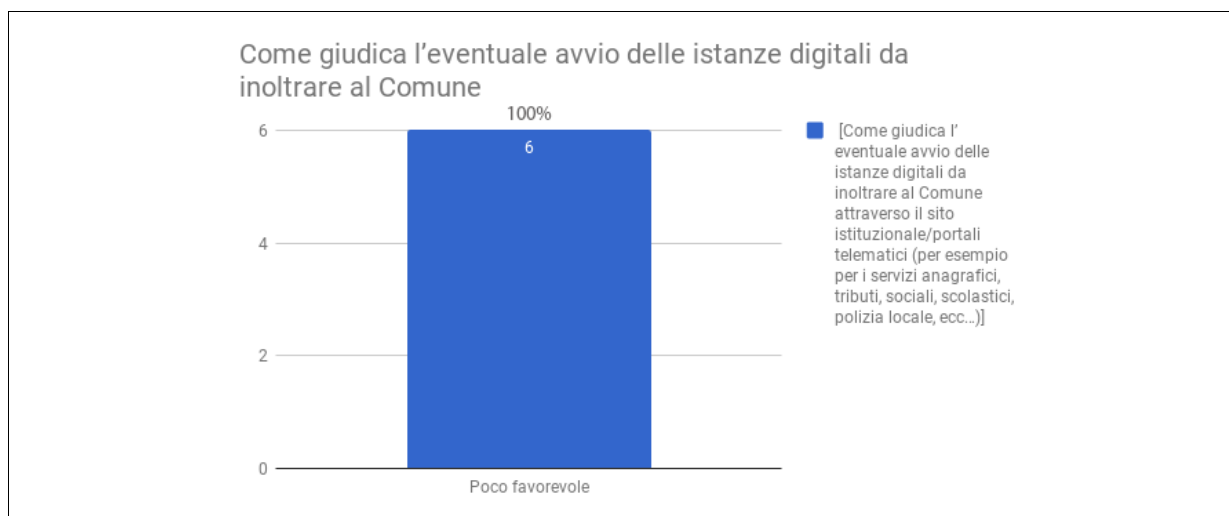
Potenziamento degli strumenti digitali



L'utenza del servizio è prevalentemente poco favorevole ad un potenziamento degli strumenti digitali da parte del comune. Solo il 17% si dichiara favorevole.

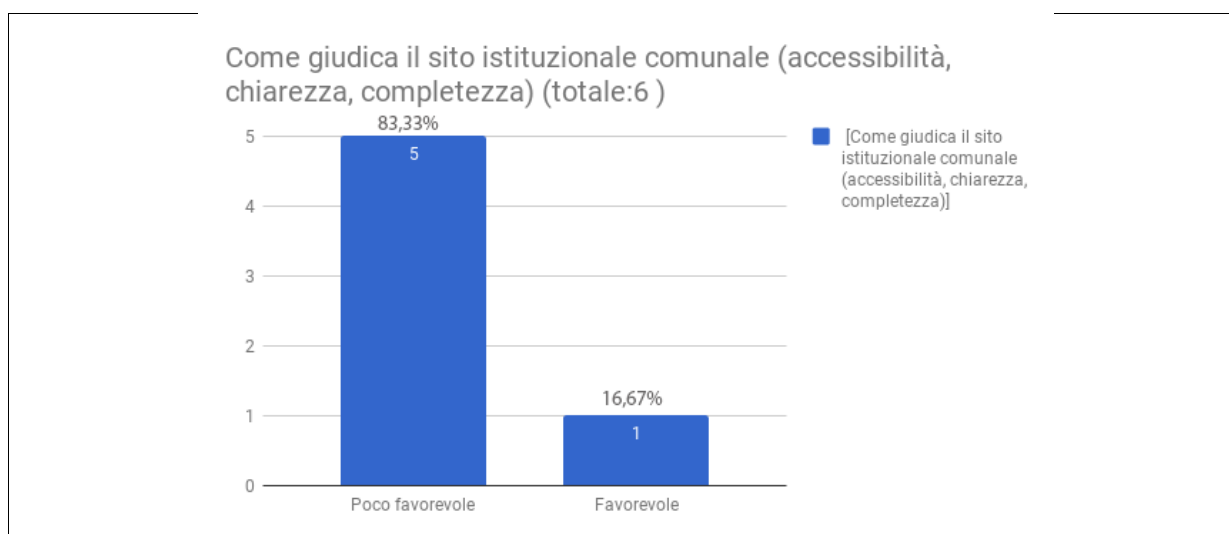


Istanze digitali



Il 100% dell'utenza è poco favorevole ad un eventuale avvio delle istanze digitali attraverso l'uso del sito web o di portali digitali.

Sito istituzionale



Il giudizio prevalente sull'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale è prevalentemente poco favorevole con l' 83% dell'utenza; il 17 % è favorevole.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Nessuna



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Nessuna



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Nessuna

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Contratti

- Età media attiva superiore ai 60 anni
- Di sesso maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-bassa
- Professionalità pensionato

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e Professionalità del personale addetto • Comfort dei locali • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Visibilità del servizio • Facilità d'accesso • Parcheggi

L'utenza, prevalentemente anziana, del Servizio non è favorevole al potenziamento degli strumenti digitali ed all'avvio di istanze digitali.

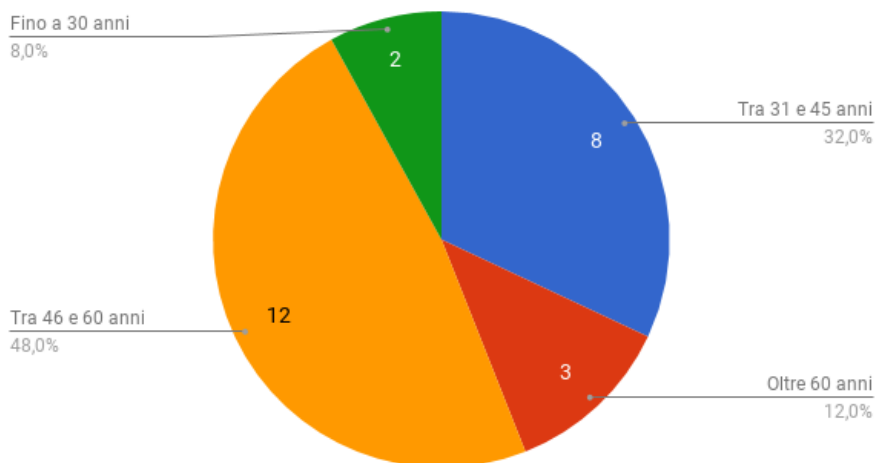
Area 3 Economico Finanziaria

Servizio Tributi

Totale questionari compilati **25**

1) Struttura socio biografica del campione

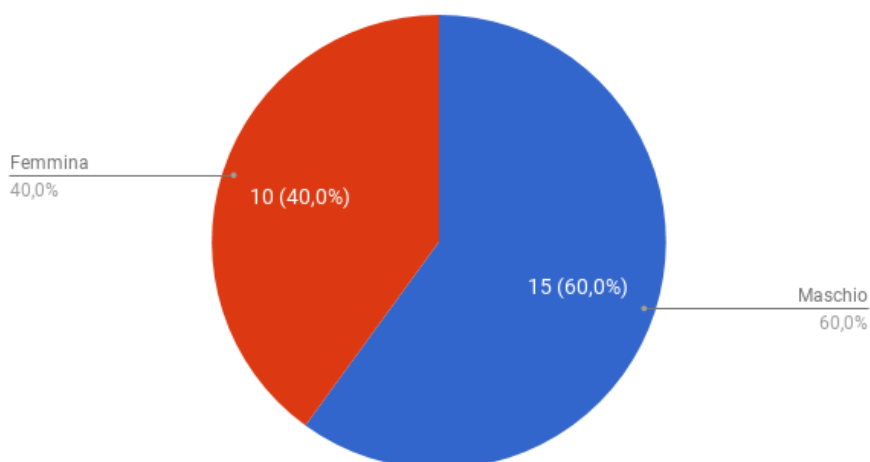
Età (totale:25)



L'utenza del servizio è prevalentemente nella fascia d'età compresa tra i 31 e 60 anni.

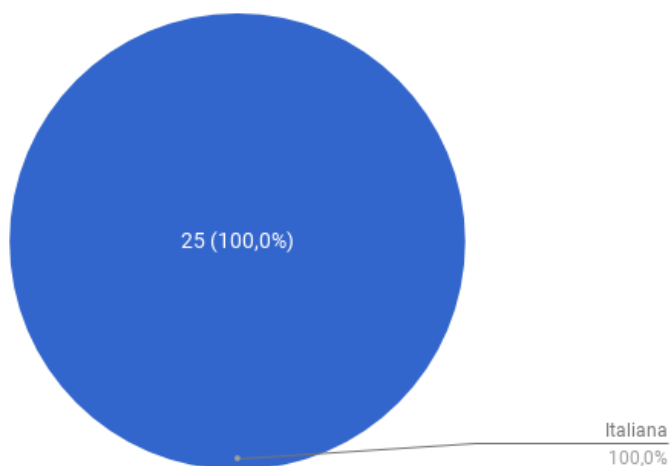


Sesso (totale:25)



L'utenza è prevalentemente di sesso maschile con il 60%. Il 40% è di sesso femminile.

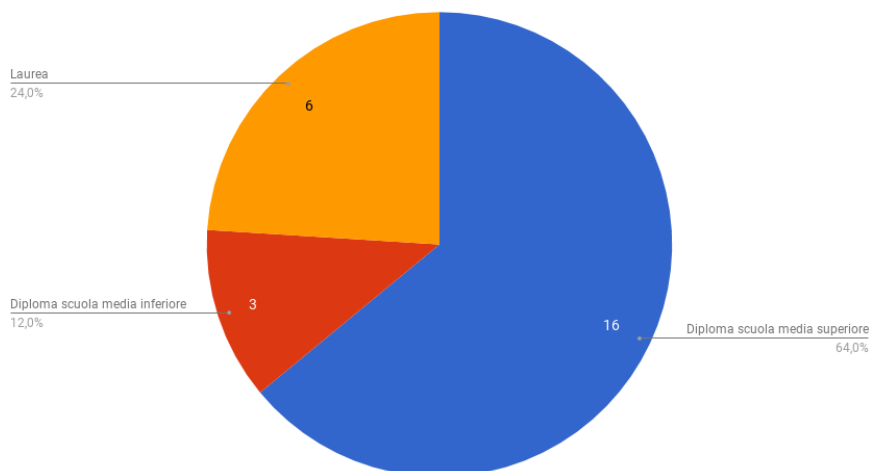
Nazionalità (totale:25)



La nazionalità dell'utenza è italiana.

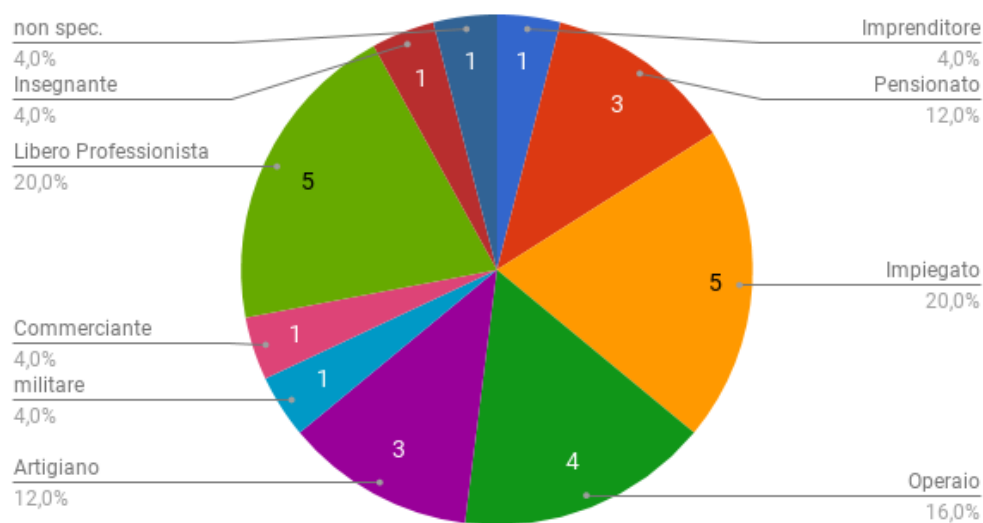


Istruzione (totale:25)



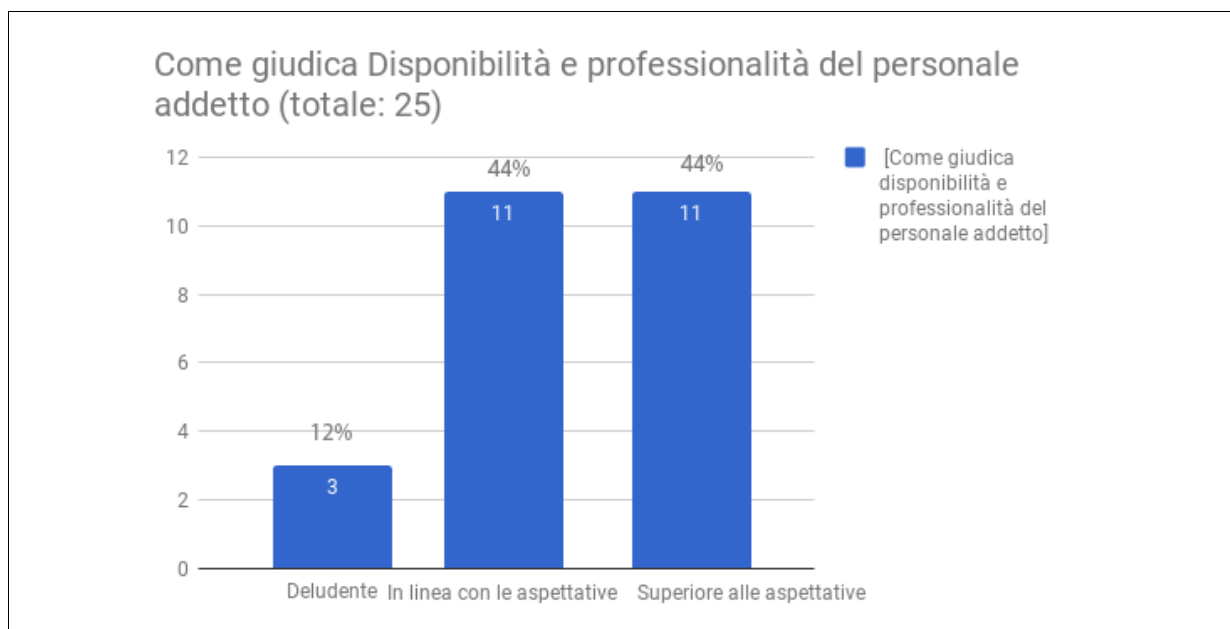
Il livello di istruzione è medio-alto con una prevalenza di diplomati al 64%.

Professione (totale:25)



Le professionalità sono varie, con una lieve prevalenza di Liberi professionisti, impiegati, operai.

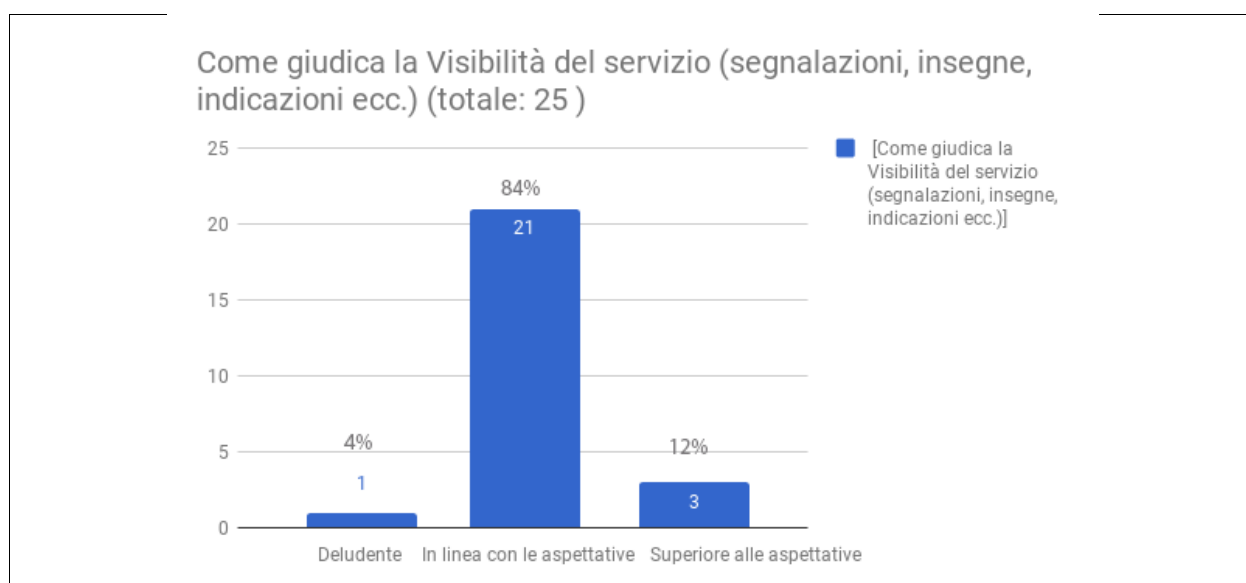
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza giudica positivamente la disponibilità professionalità del personale addetto, solo il 12% è deluso.

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

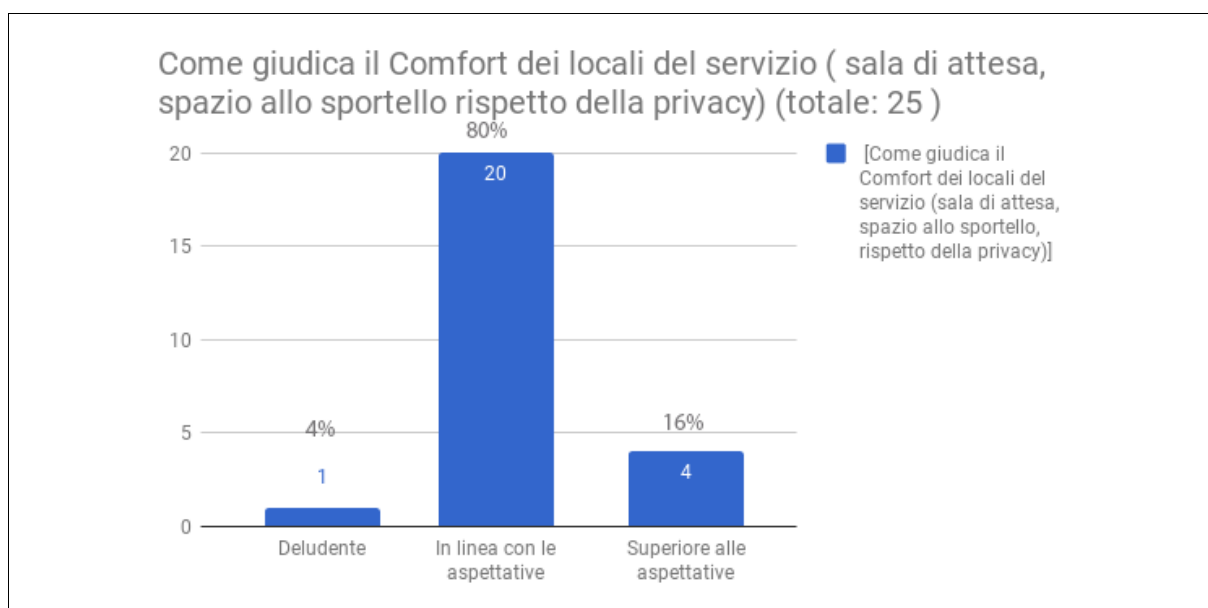
Visibilità



La visibilità del servizio è allineata con le esigenze dell'utenza.

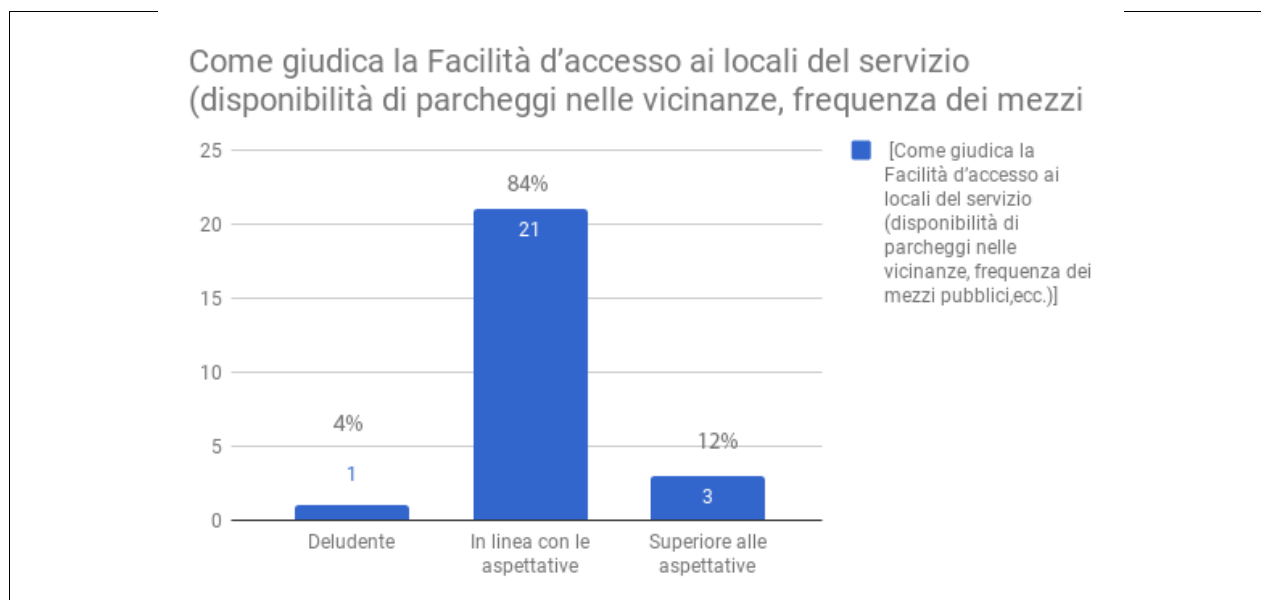


Comfort



Il Comfort dei locali del servizio è allineato con le esigenze dell'utenza.

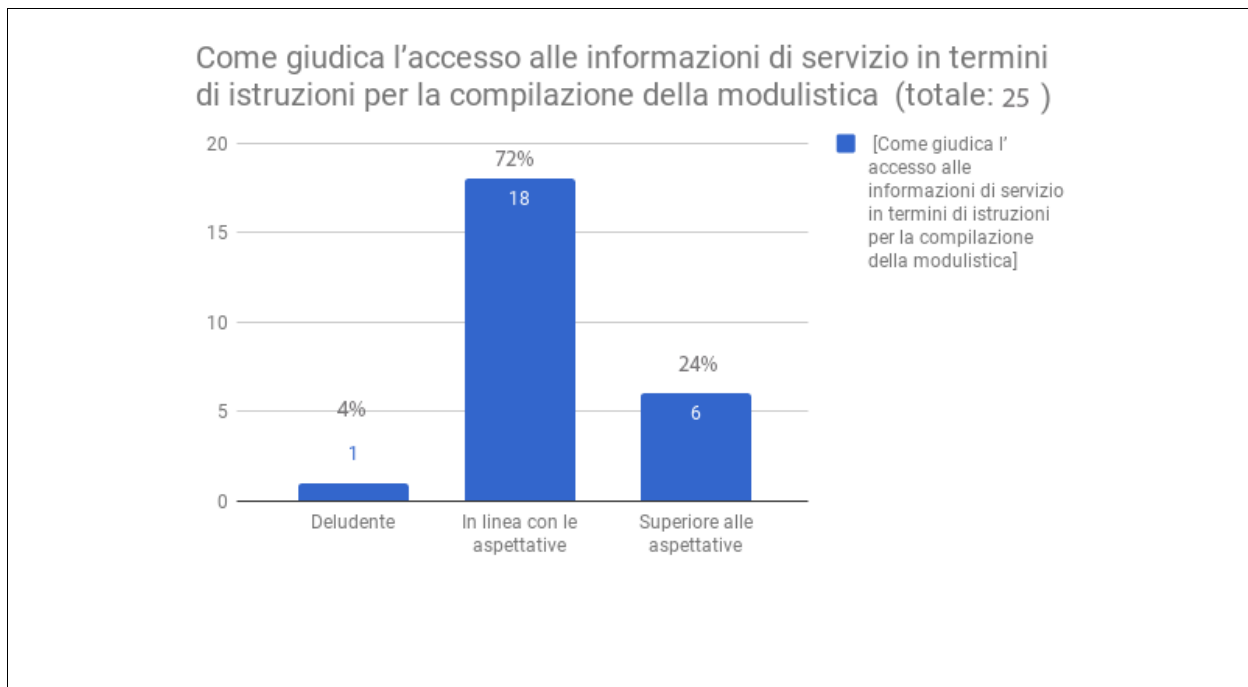
Facilità d'accesso



L'utenza giudica positivamente la facilità d'accesso ai locali del servizio in termini di parcheggio, mezzi pubblici e dislocazione.

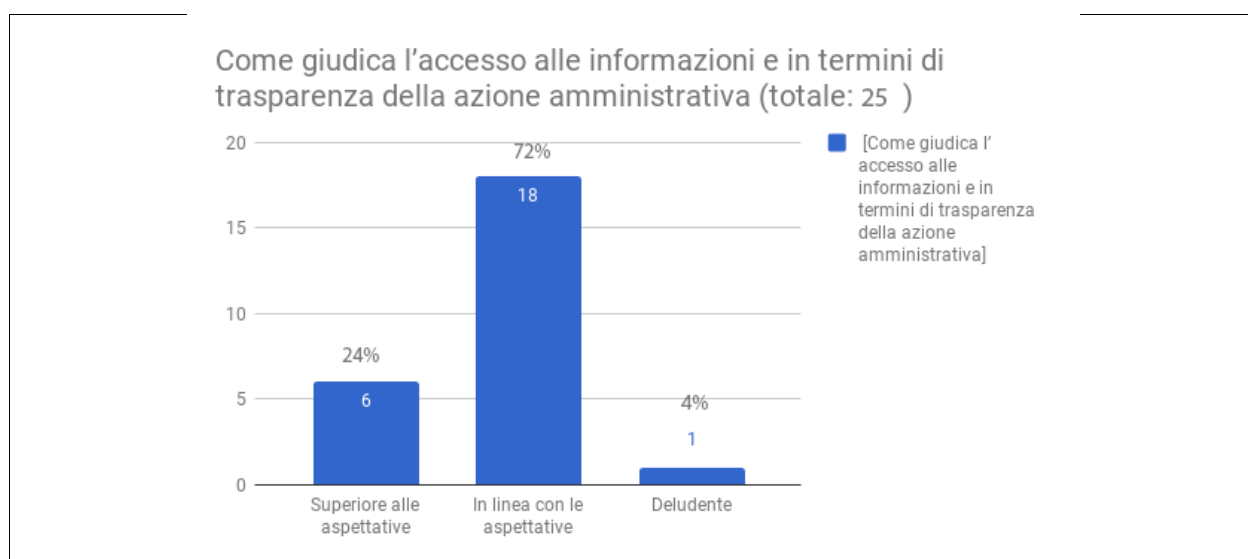
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



L'utenza giudica positivamente l'accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica.

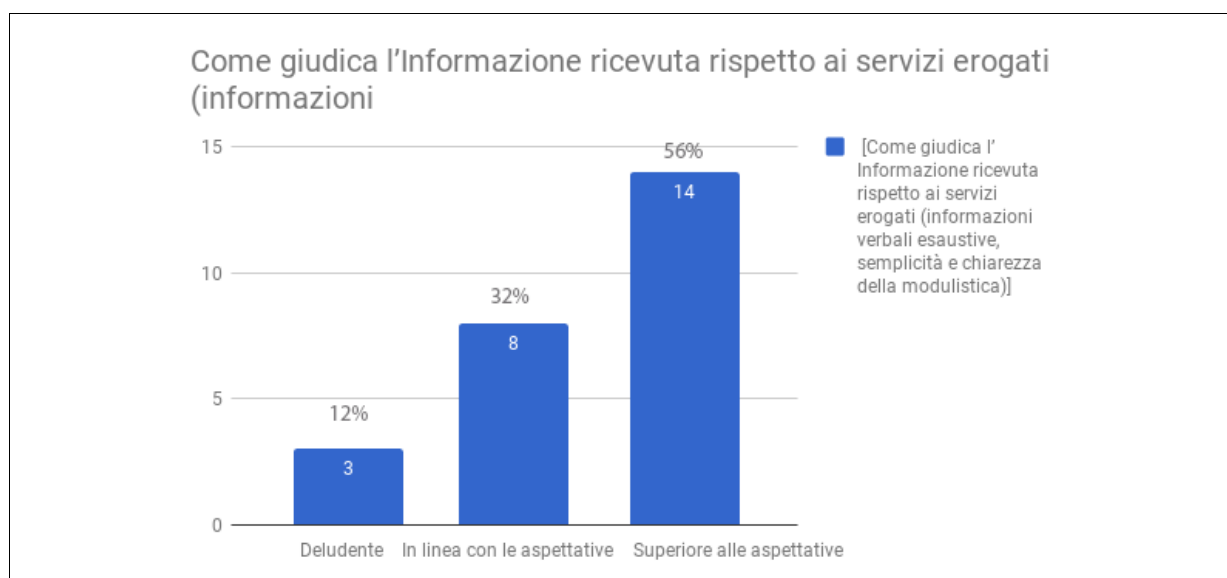
Trasparenza dell'azione amministrativa



L'utenza giudica positivamente l'accesso alle informazioni in termini di trasparenza dell'azione amministrativa.

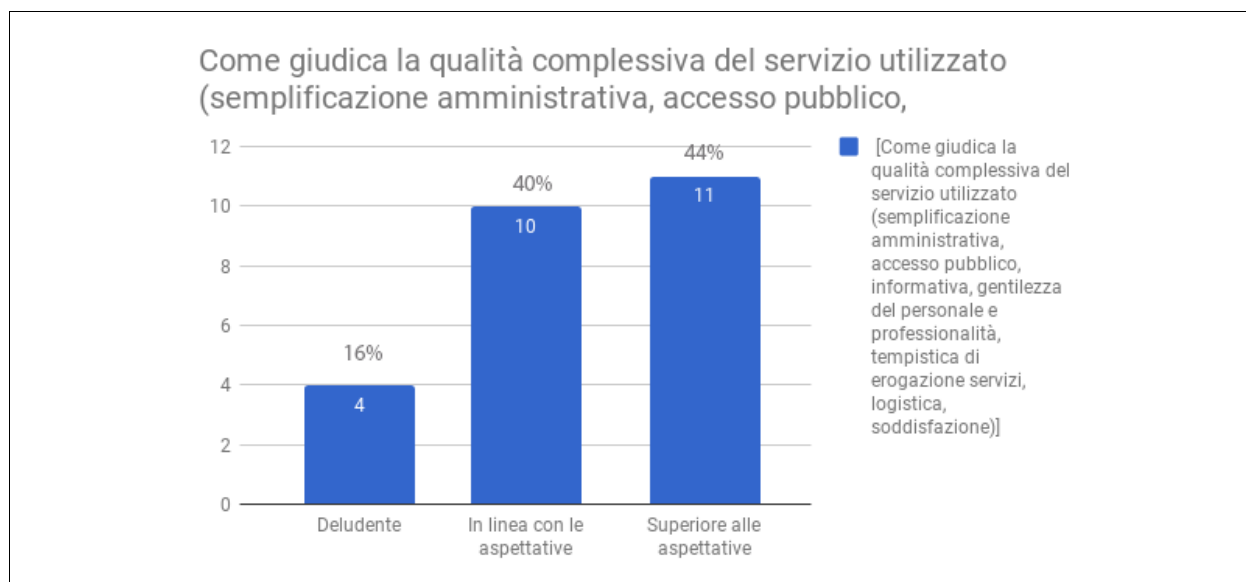


Informazione ricevuta



L'utenza giudica positivamente l'informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati.

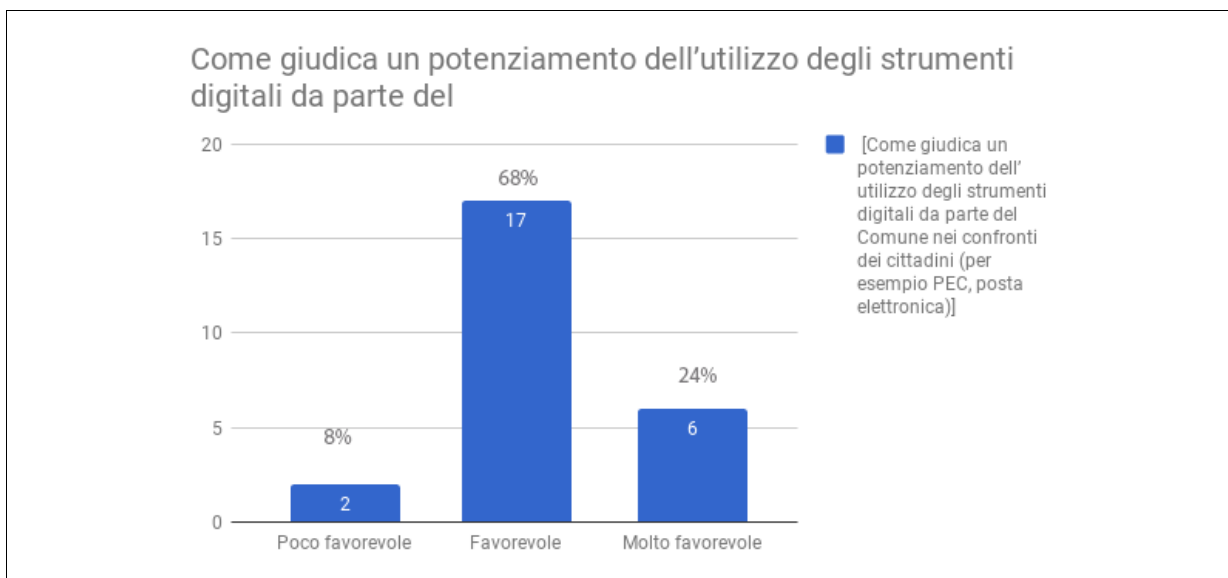
Qualità complessiva del servizio



La qualità complessiva del servizio è giudicata molto positivamente dall'utenza, solo il 16% è deluso.

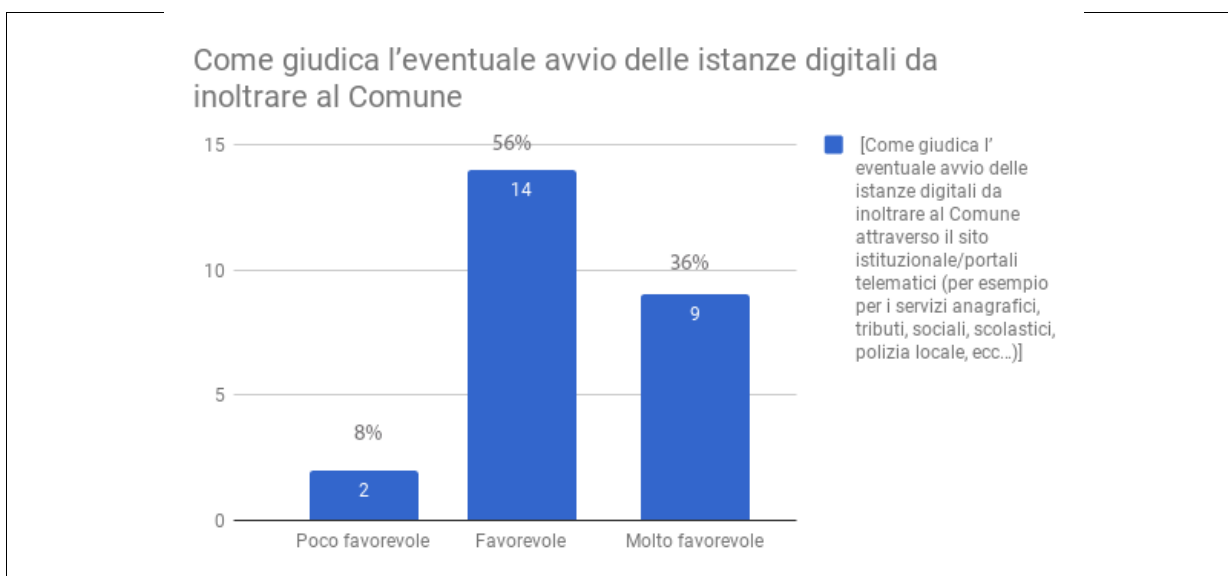
5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



L'utenza è favorevole al potenziamento dell'utilizzo degli strumenti digitali.

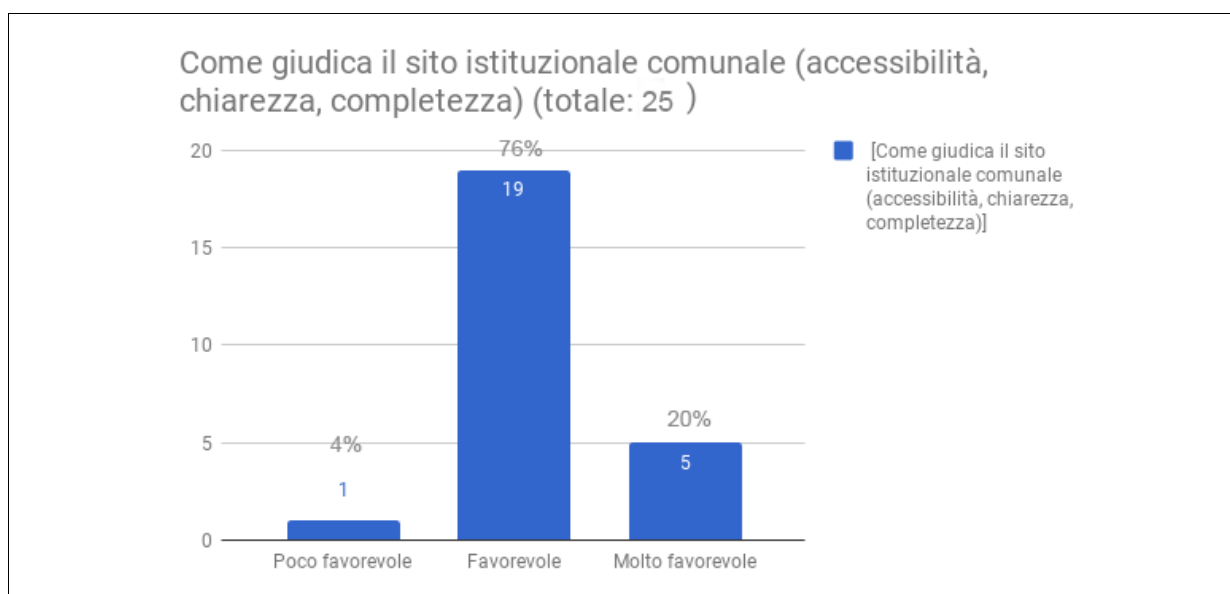
Istanze digitali



L'utenza è favorevole all'eventuale avvio delle istanze digitali.



Sito istituzionale



Il sito istituzionale è giudicato positivamente.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 11

cortesie e disponibilità

soddisfacente

chiarezza

disponibilità e chiarezza dell' addetto trovare sempre risposta alla mia domanda

cordialità e preparazione dell' operatrice

addetto di servizio competente e disponibile

professionalità e disponibilità del personale

poca attesa

personale gentile

competenza ed estrema educazione del personale

chiarezza e professionalità



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 4

fila

poca riservatezza dei locali poca privacy

ufficio tributi : da rivedere nell'organizzazione interna dell'ufficio gli addetti allo sportello si comportano in maniera non consona

attesa mancata spiegazione



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 5

continuare così

fiducia agli amministratori attuali

mi è stato fatto sapere dopo 4 anni che avevo pagato errato e forse era meglio saperlo dopo un anno che si pagava meno e prima

destinare locali per ogni singolo utente

apertura tutti i giorni lunedì e venerdì

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Tributi

- Età media attiva 45/50 anni
- Di pari genere con lieve prevalenza maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura e professionalità medio-alta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Visibilità del servizio • Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Tempi di attesa per code • Mancanza privacy agli sportelli • Orari di apertura più estesi

L'utenza è favorevole al potenziamento degli strumenti digitali ed all'avvio di istanze digitali .



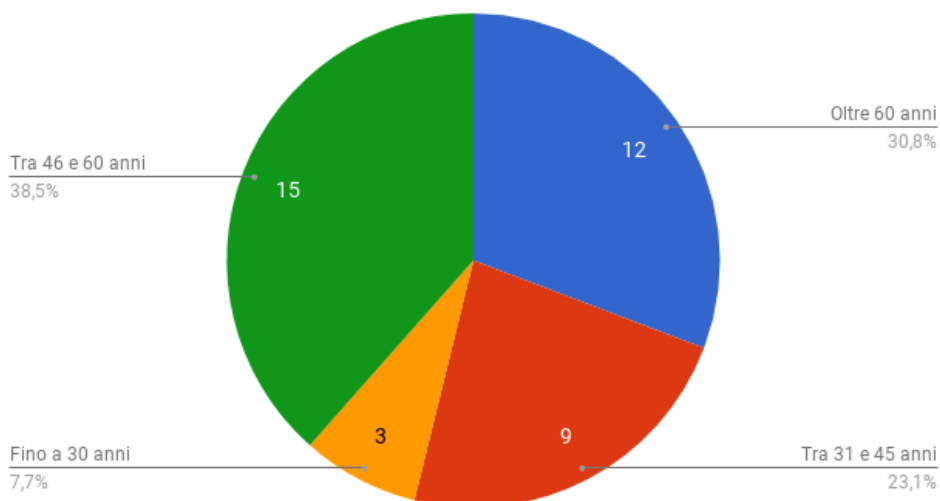
Area 4 Vigilanza

Servizio Polizia Locale

Totale questionari compilati **39**

1) Struttura socio biografica del campione

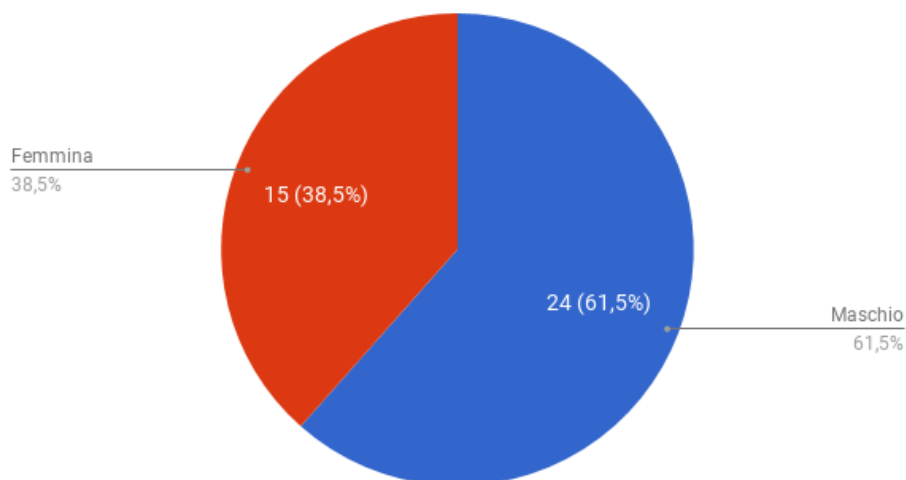
Età (totale:39)



L'utenza prevalente del Servizio è di età superiore ai 45 anni con una incidenza di ultra sessantenni del 30%.

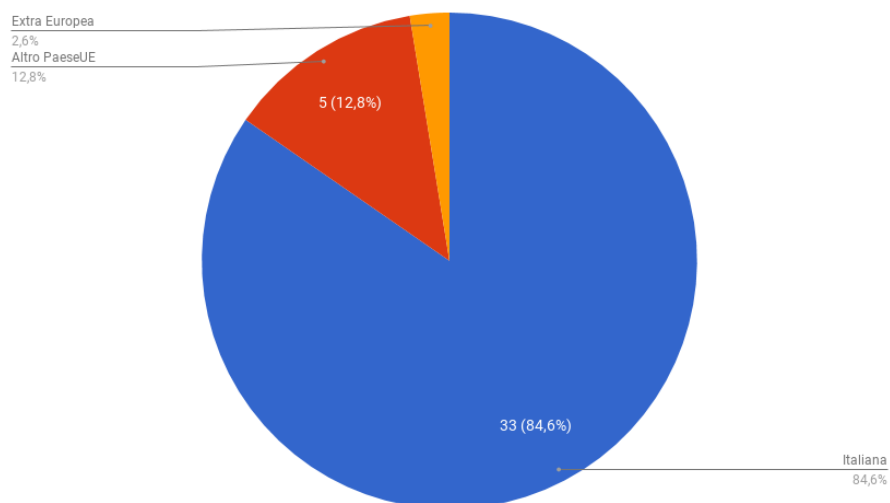


Sesso (totale:39)



Genere prevalente maschile 61%

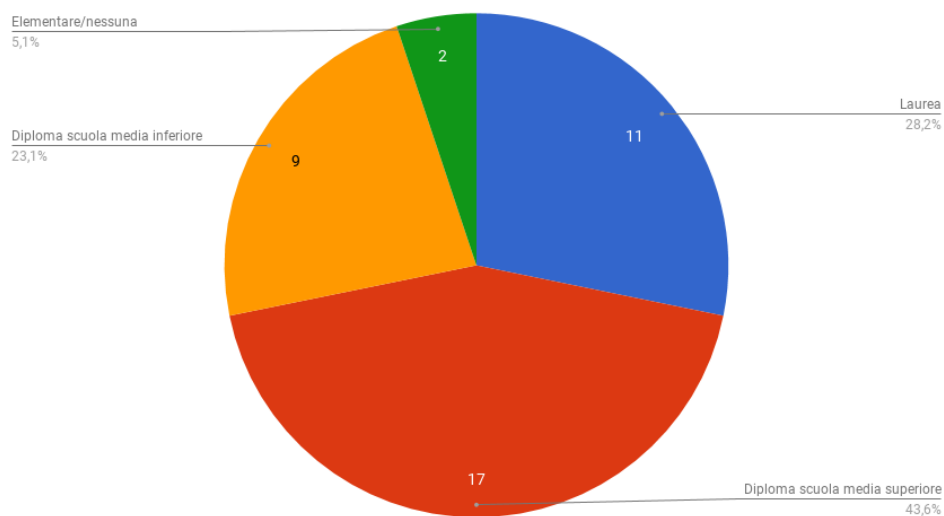
Nazionalità (totale:39)



Nazionalità prevalente italiana.

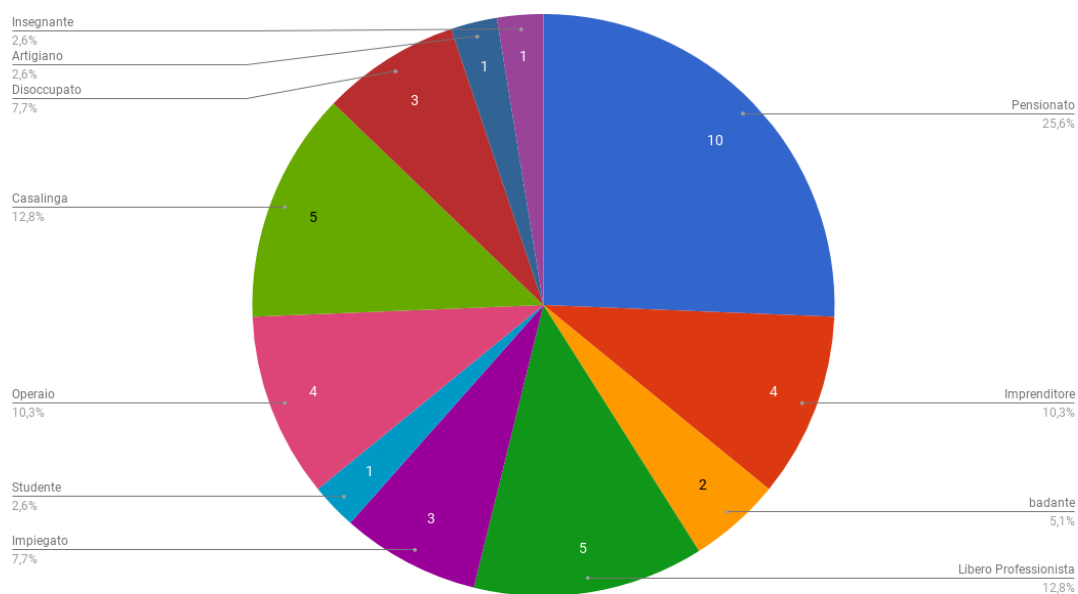


Istruzione (totale:39)



Livello di istruzione medio-alto

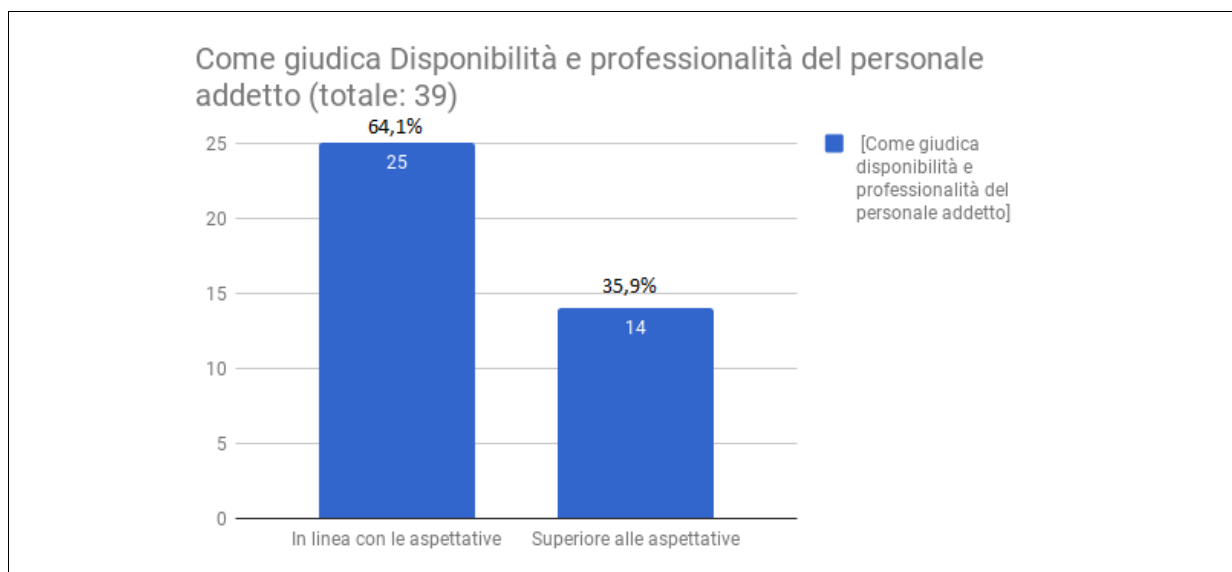
Professione (totale:39)



Professionalità prevalente pensionato.



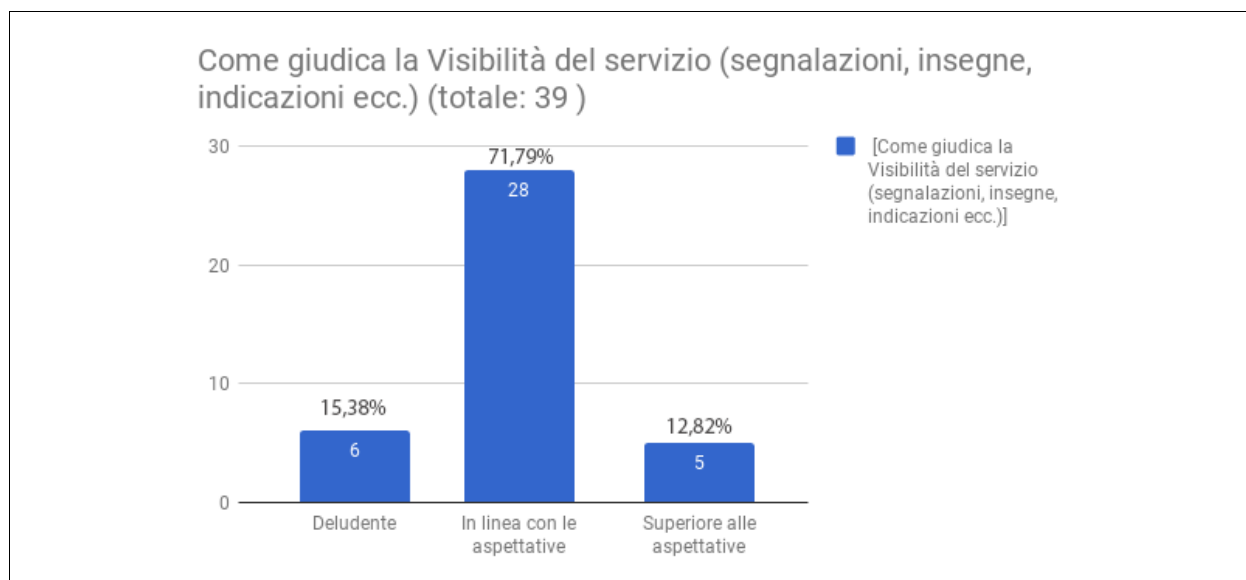
Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



La disponibilità e professionalità del personale addetto è giudicata molto positivamente.

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

Visibilità

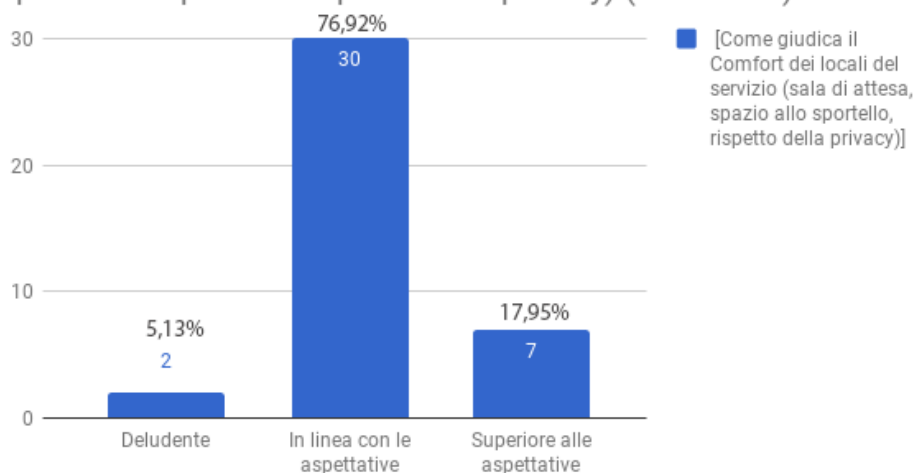


La visibilità del servizio è giudicata positivamente, solo il 15% è deluso.

Comfort



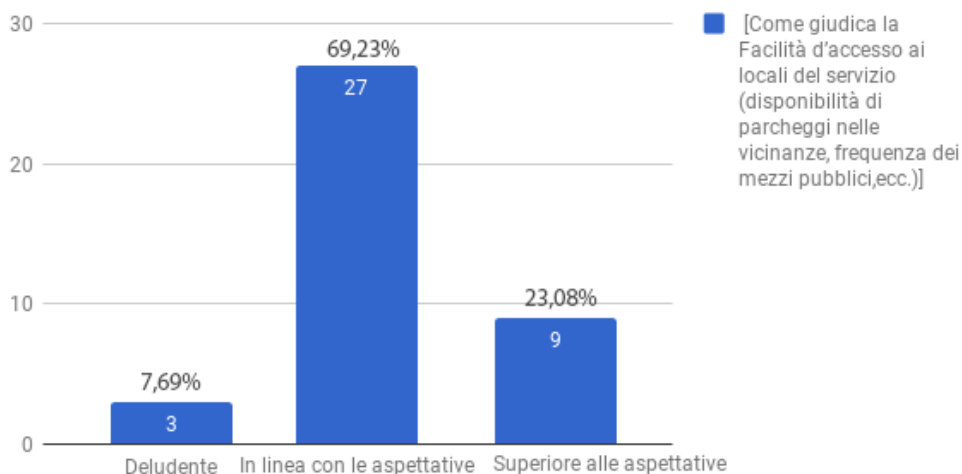
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello rispetto della privacy) (totale: 39)



L'utenza giudica positivamente il Comfort dei locali del servizio, solo il 5% è deluso.

Facilità d'accesso

Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi)

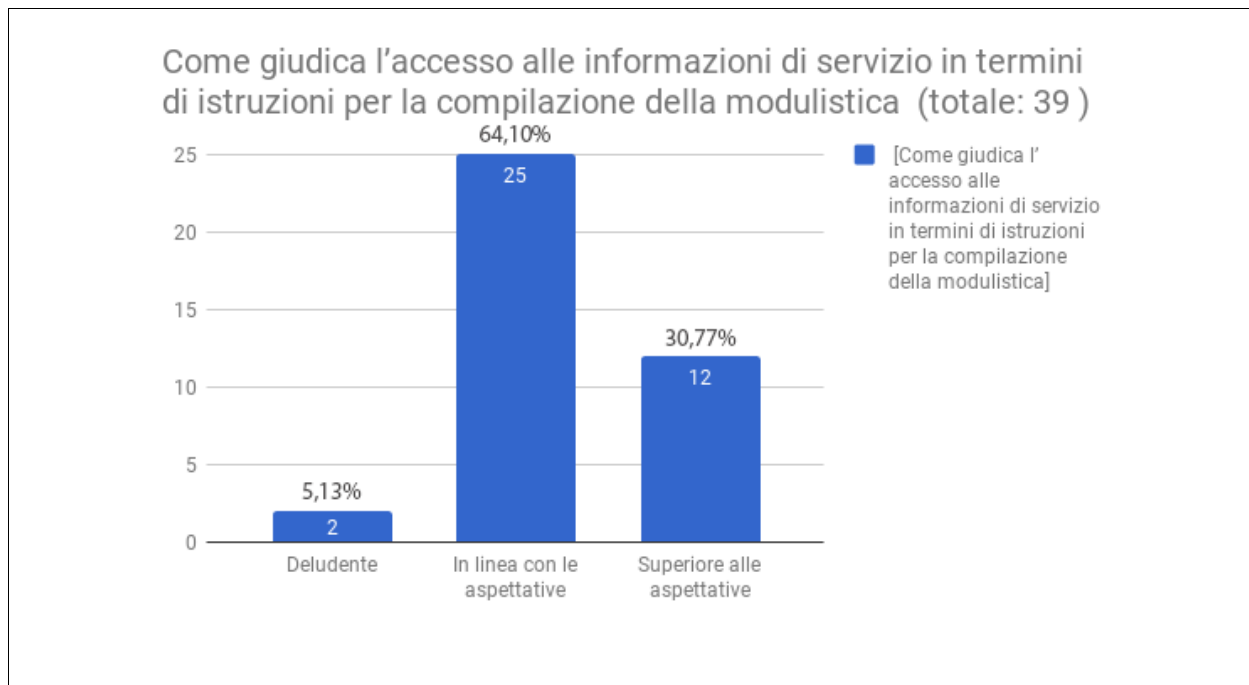


L'utenza giudica positivamente la Facilità d'accesso ai locali del servizio, solo il 7,69% è deluso.



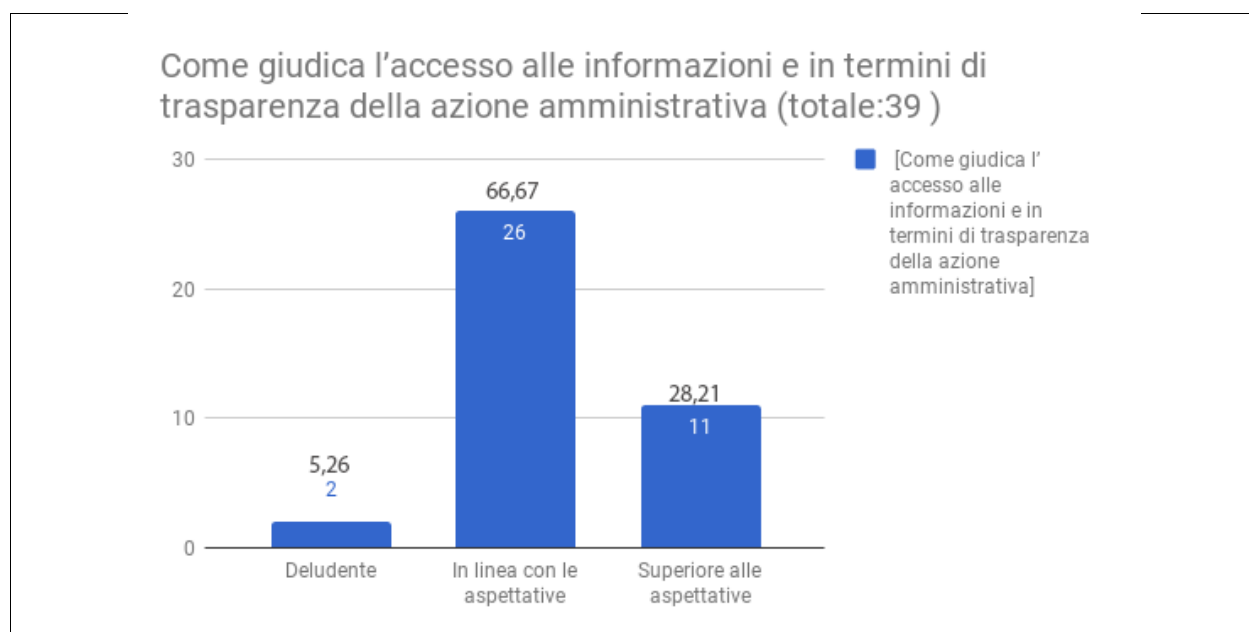
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



L'utenza giudica positivamente l'accesso alle informazioni in termini di istruzioni per compilare la modulistica.

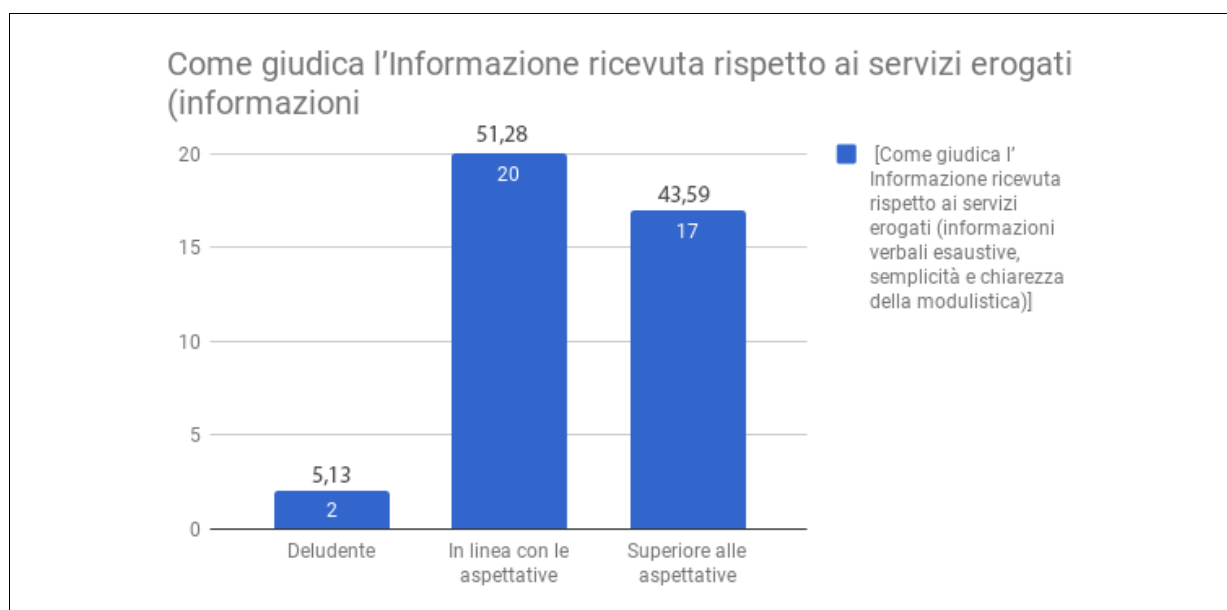
Trasparenza dell'azione amministrativa



L'accesso alle informazioni in termini di trasparenza della azione amministrativa è giudicato positivamente dall'utenza.

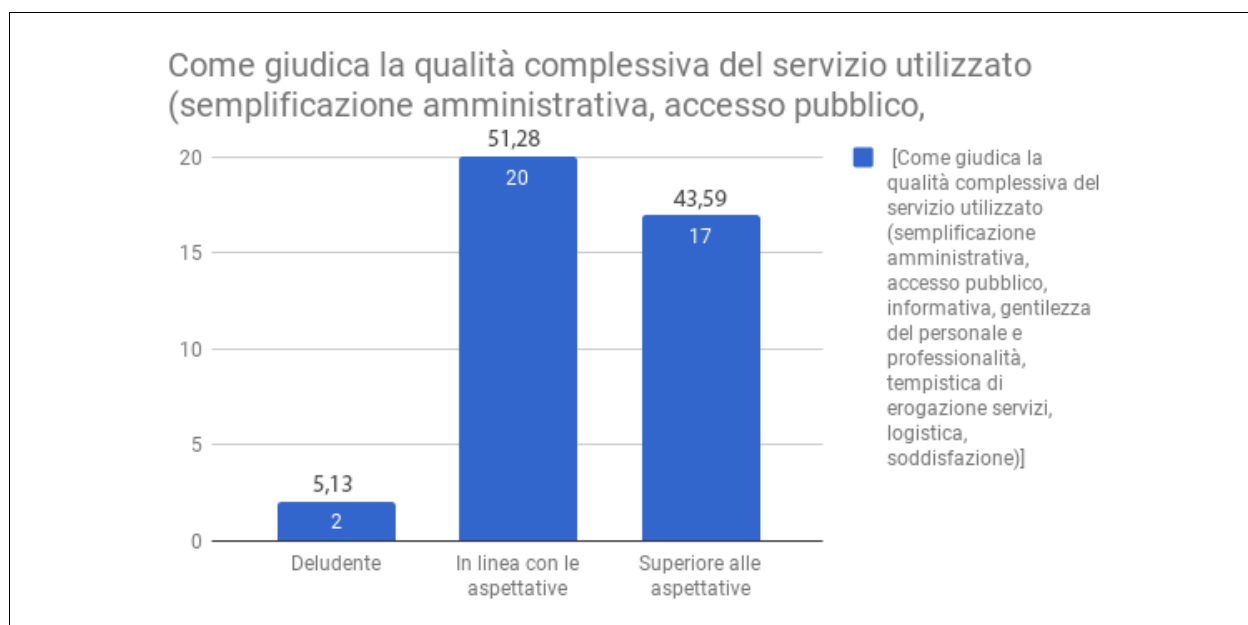


Informazione ricevuta



L'informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati è giudicata positivamente dall'utenza.

Qualità complessiva del servizio

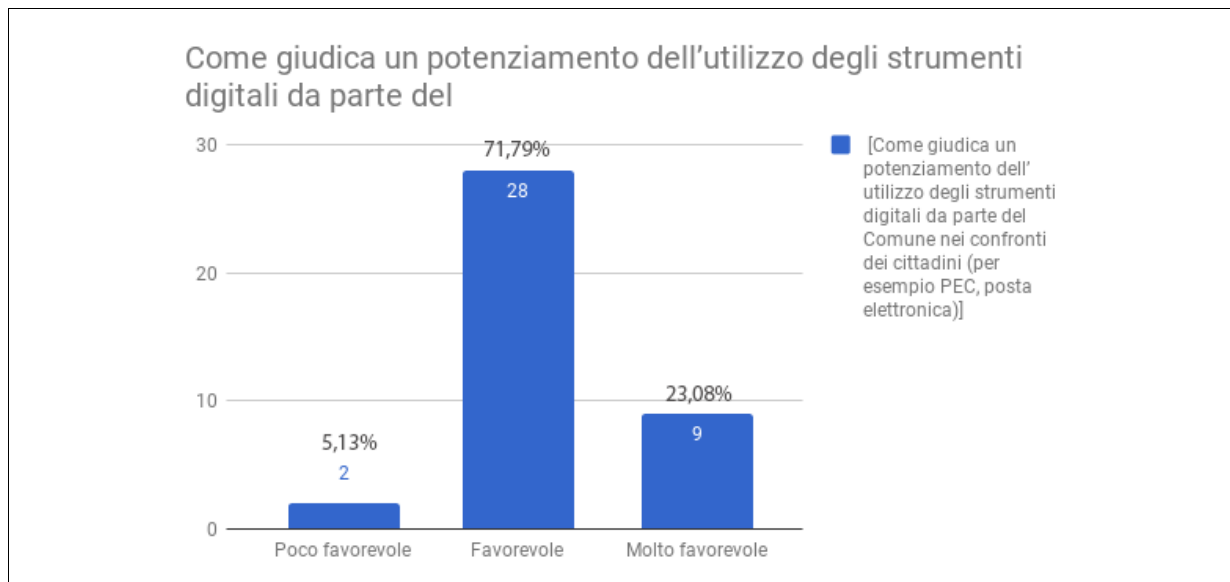


La qualità complessiva del servizio soddisfa l'utenza, solo il 5% è deluso.

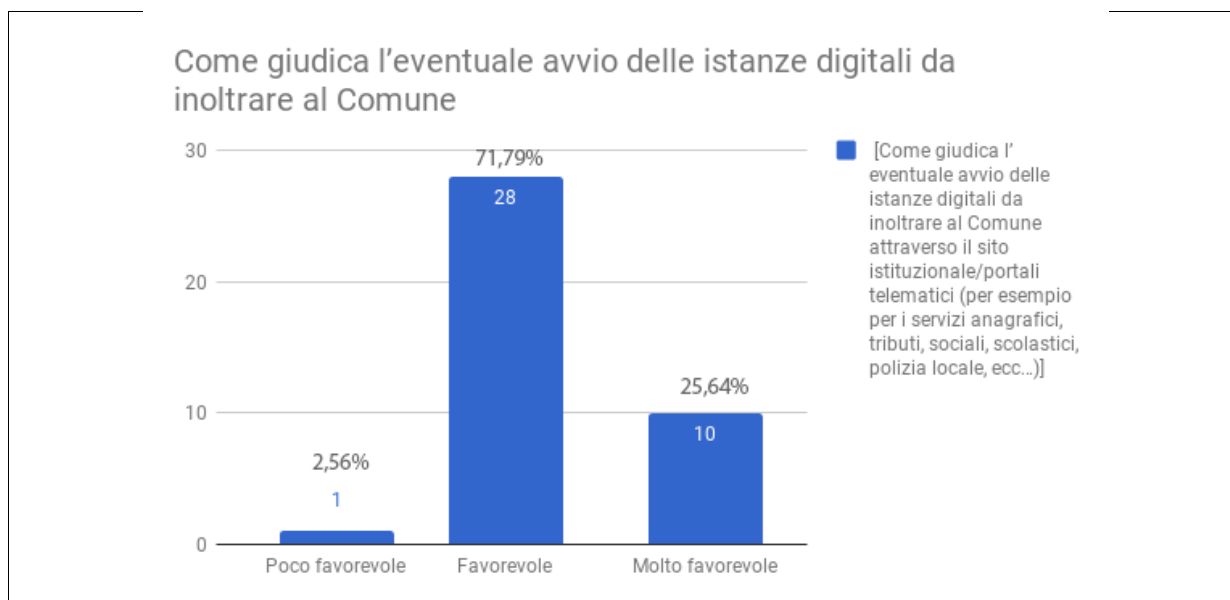


5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali

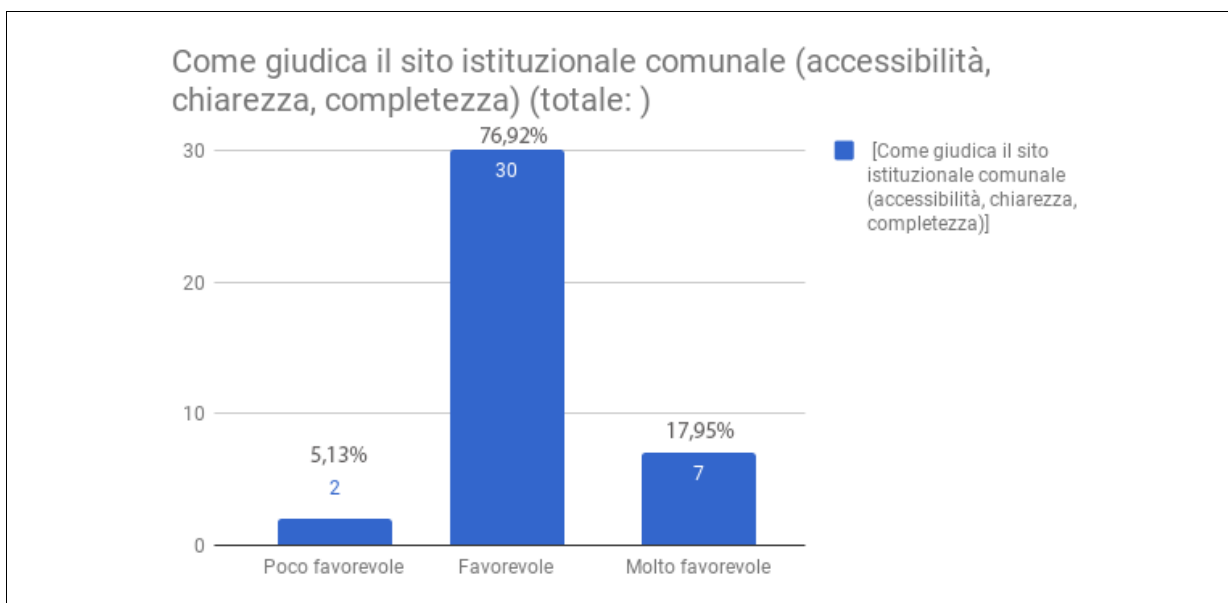


Istanze digitali



L'utenza è favorevole al potenziamento degli strumenti digitali ed all'eventuale avvio delle istanze digitali.

Sito istituzionale



L'utenza è favorevole al giudizio sul sito comunale in termini di chiarezza, accessibilità, completezza.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 1

gentilezza



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Nessuna



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Nessuna

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Vigilanza

- Età media attiva ultra 45 enne
- Genere in prevalenza maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità prevalente pensionato

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Visibilità del servizio • Facilità d'accesso ai locali

L'utenza è favorevole al potenziamento degli strumenti digitali ed all'avvio di istanze digitali .



Area 5 Socio Educativa

Servizio Socio educativo

Totale questionari compilati **53**

1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale: 53)

Fino a 30 anni

5,7%

Oltre 60 anni

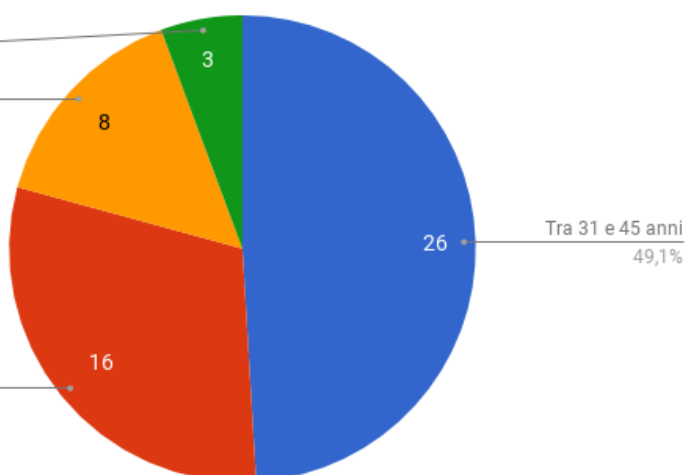
15,1%

Tra 46 e 60 anni

30,2%

Tra 31 e 45 anni

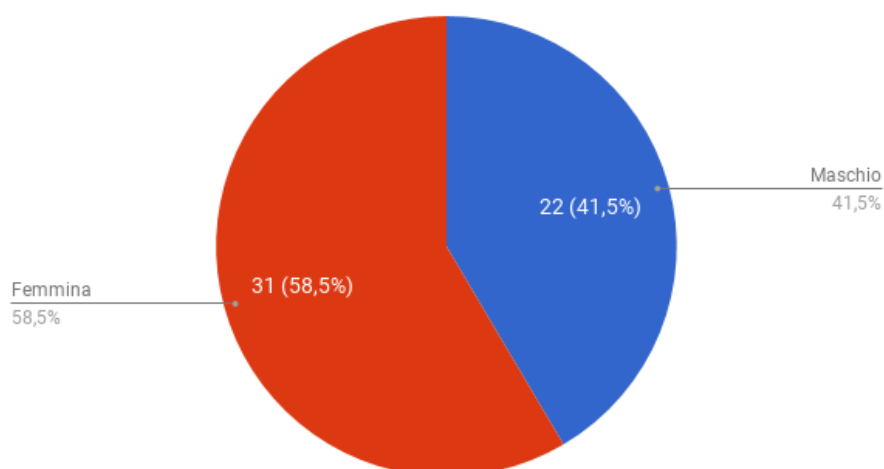
49,1%



L'utenza prevalente è tra i 31 e 45 anni.

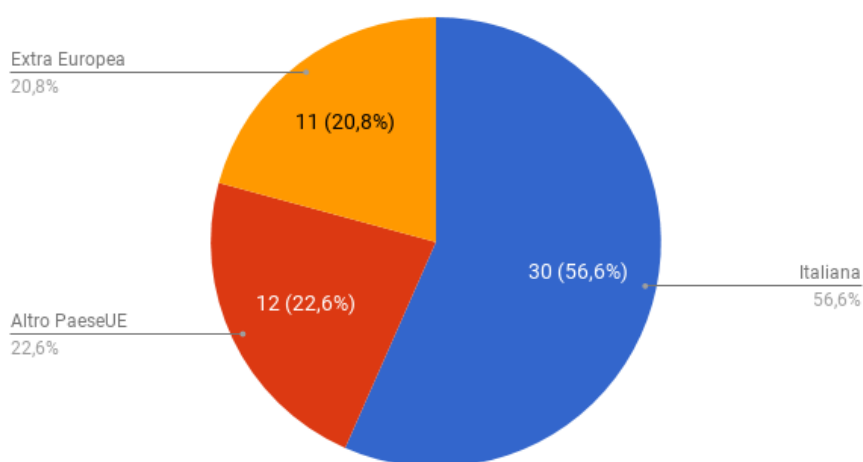


Sesso (totale:53)



Prevalenza genere femminile.

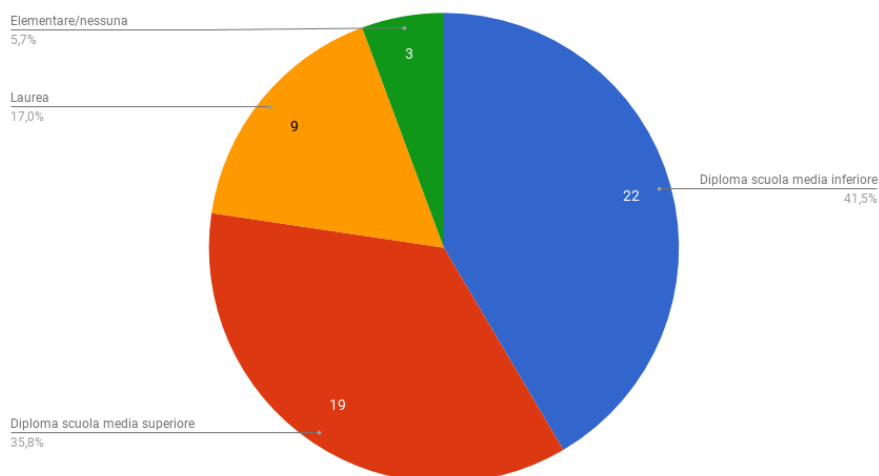
Nazionalità (totale: 53)



L'utenza è in prevalenza italiana al 57%, il rimanente 43% è straniero equamente distribuito tra Europei ed Extra-europei.

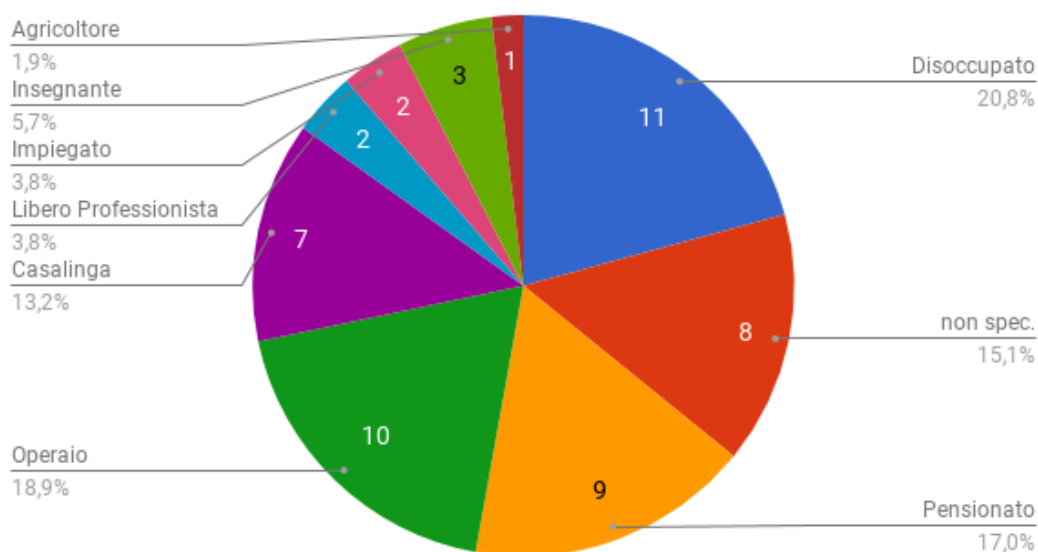


Istruzione (totale: 53)



L'utenza prevalente ha un diploma di scuola media inferiore, anche se nel totale il grado di istruzione è medio alto con un totale del 57% di diplomati e laureati.

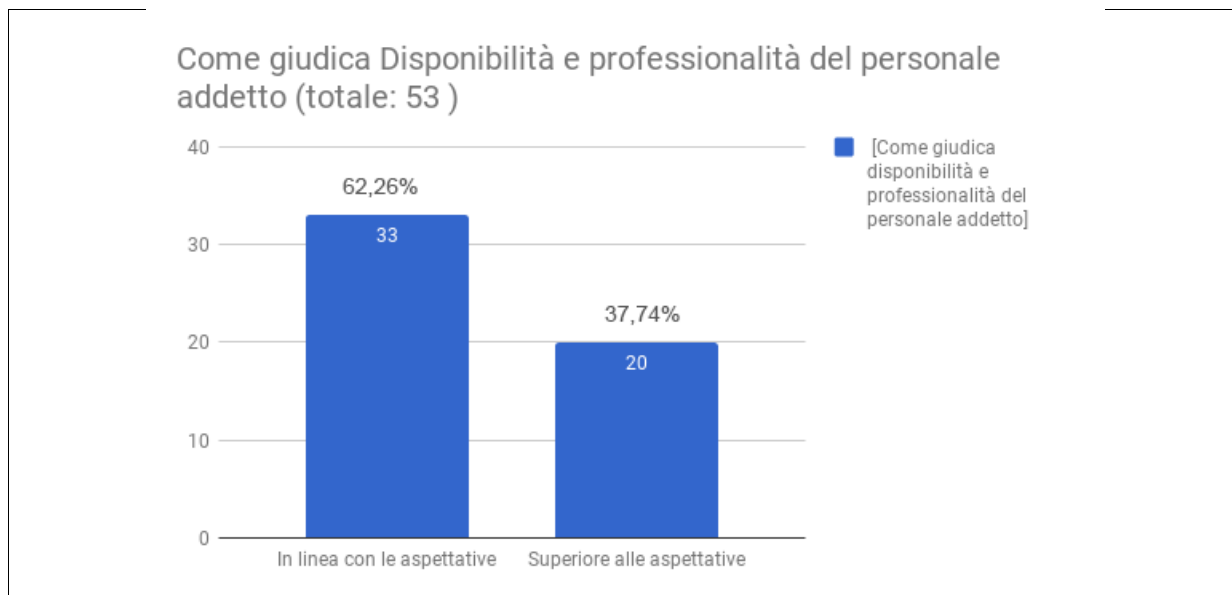
Professione (totale: 53)



L'utenza prevalente del Servizio è disoccupata con un indice del 20,8% , seguita dal 18,9% di Operai, Il 17% di pensionati ed il 15% non ha specificato la professione.



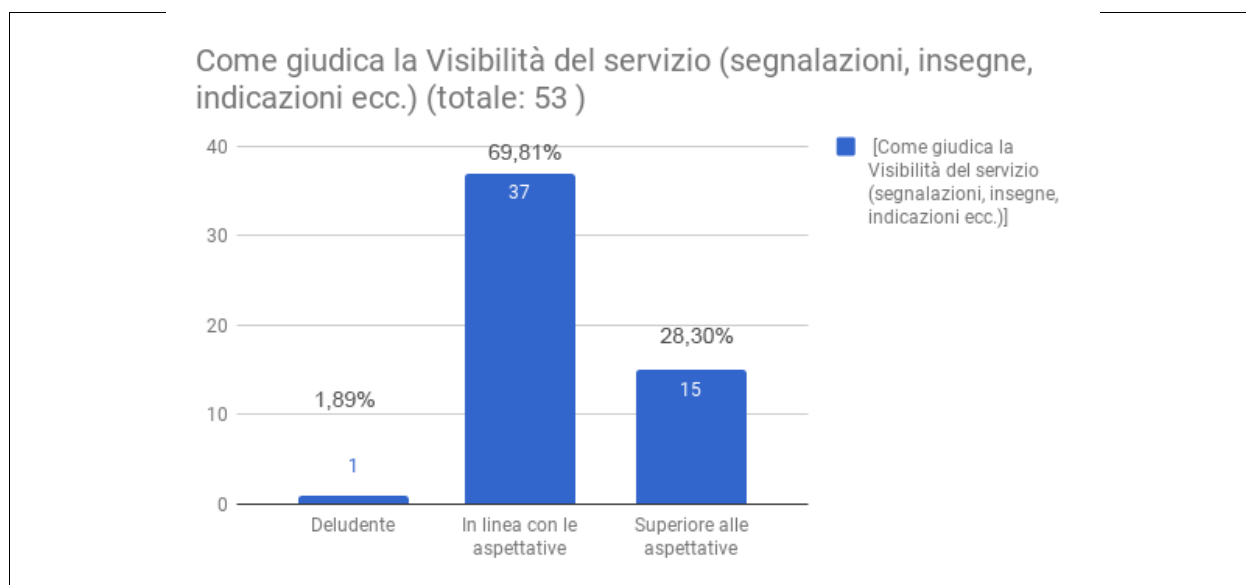
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza giudica molto positivamente la disponibilità e la professionalità del personale addetto.

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

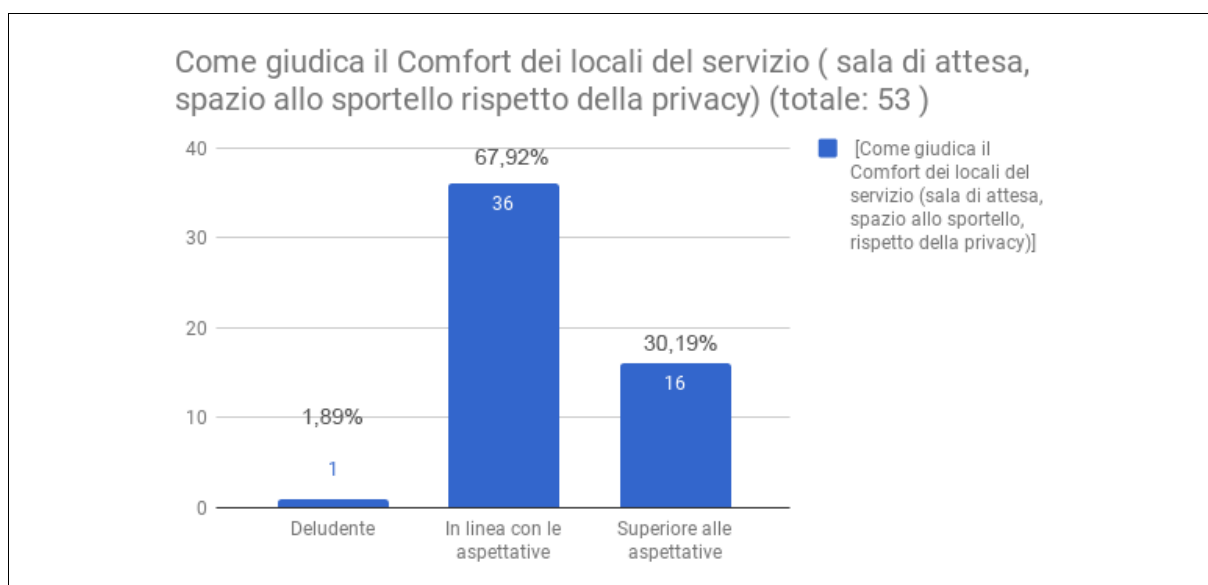
Visibilità



La visibilità del servizio è giudicata positivamente.

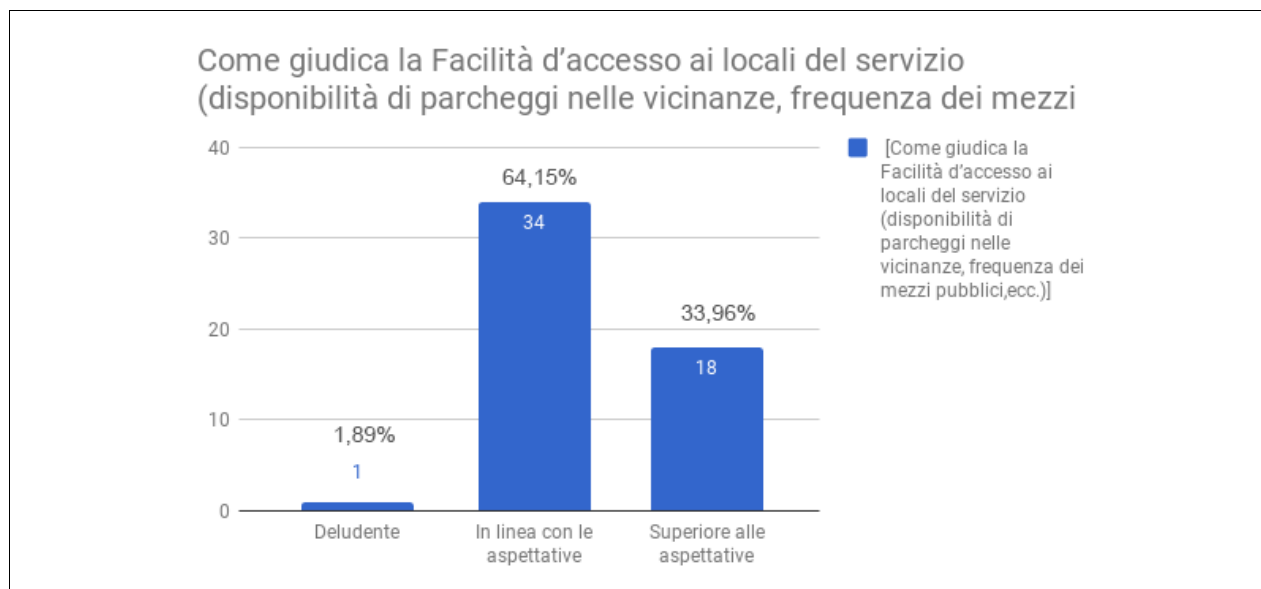


Comfort



Il Comfort dei locali del servizio è giudicato positivamente.

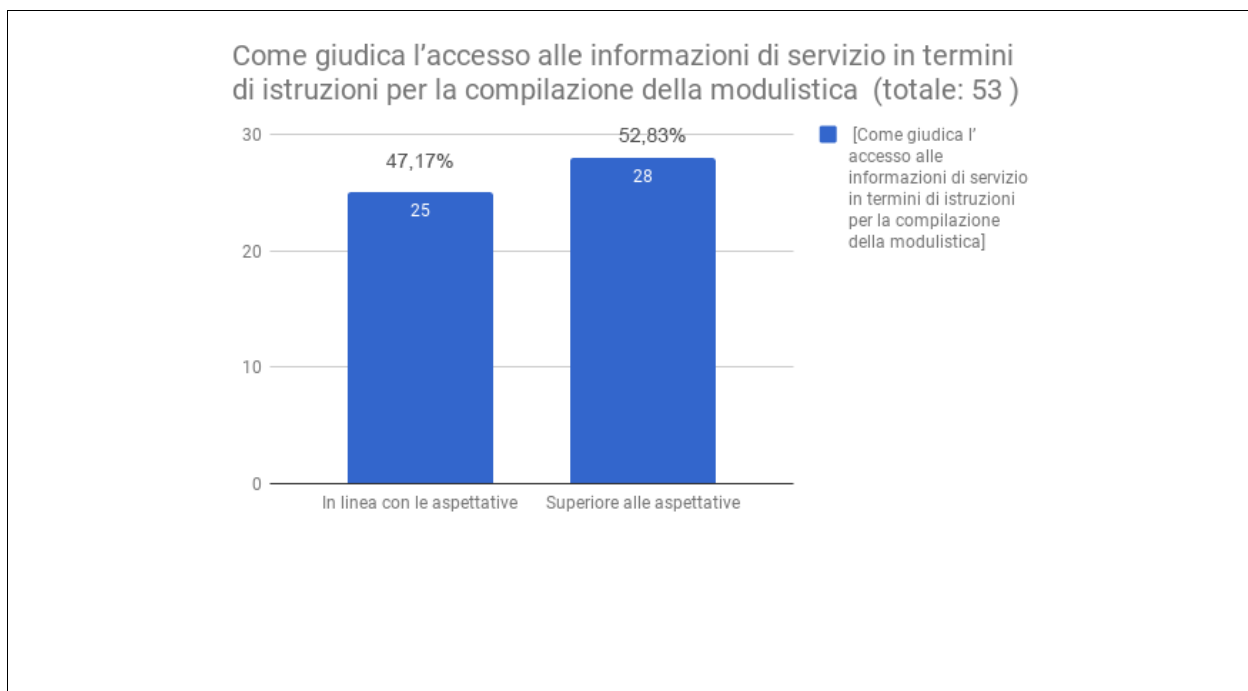
Facilità d'accesso



L'utenza è soddisfatta della facilità di accesso ai locali del servizio.

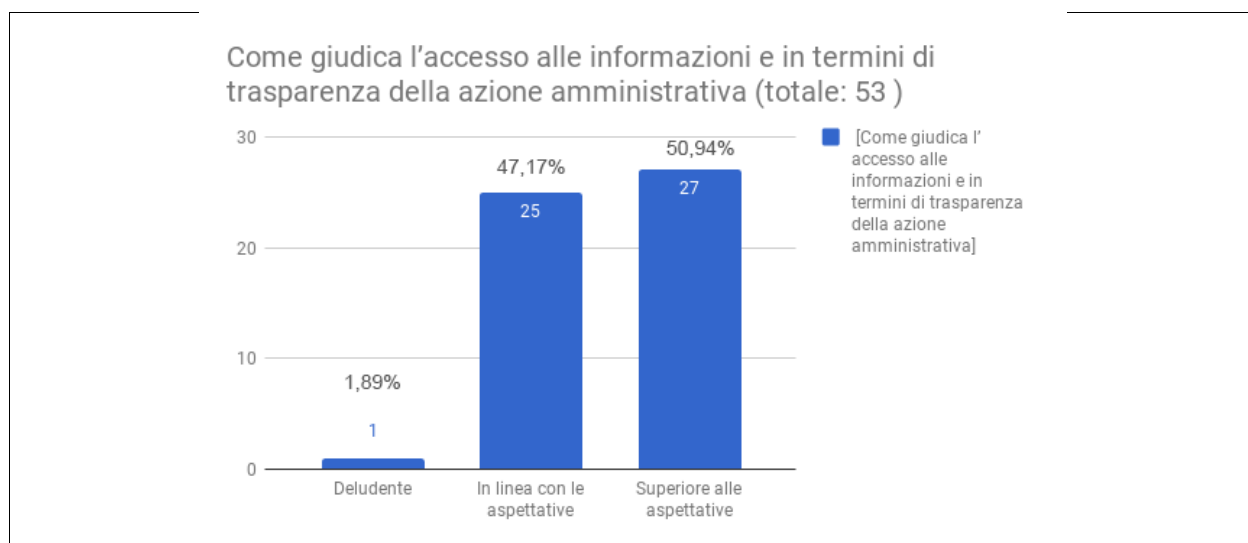
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



L'utenza è molto soddisfatta dell'accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica.

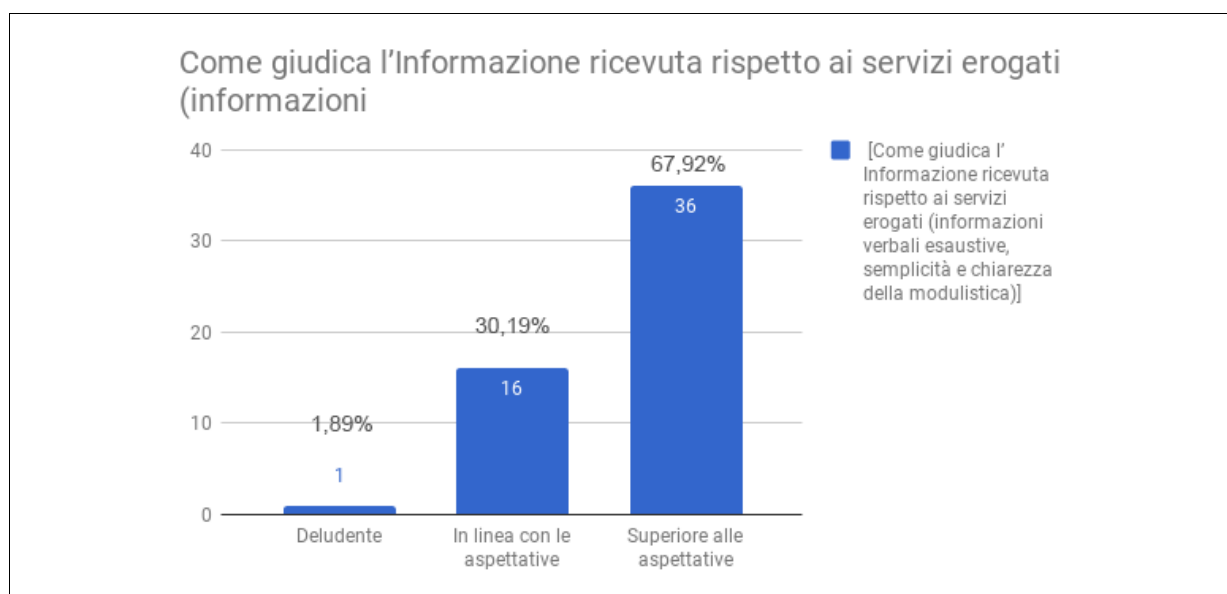
Trasparenza dell'azione amministrativa



L'utenza è soddisfatta dell'accesso alle informazioni in termini di trasparenza amministrativa

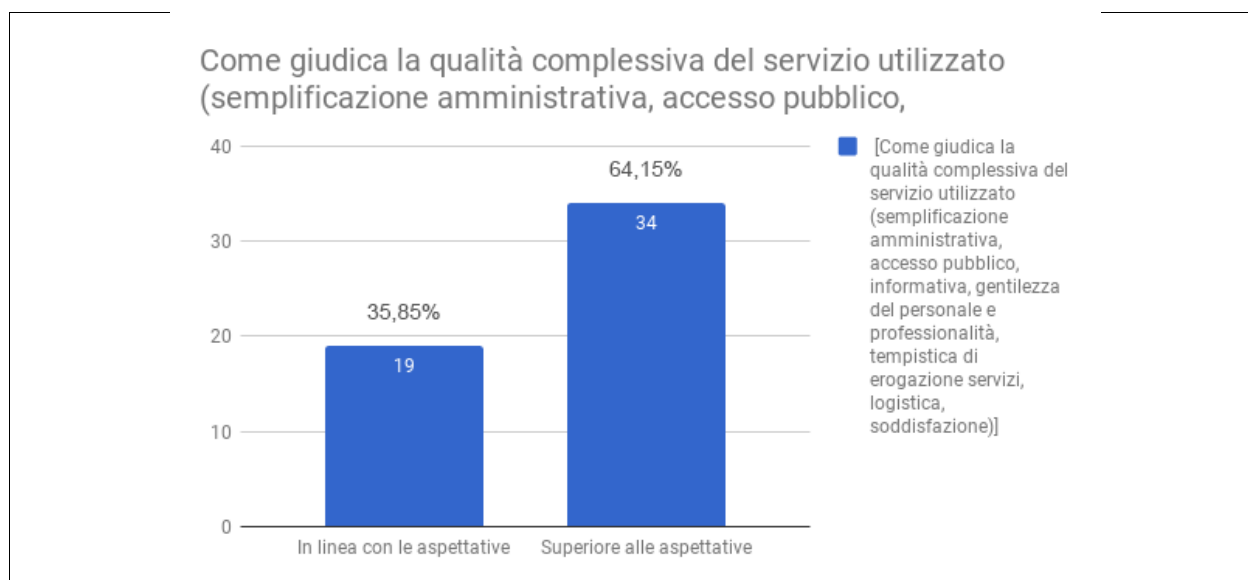


Informazione ricevuta



L'utenza è molto soddisfatta dell' informazione ricevuta

Qualità complessiva del servizio

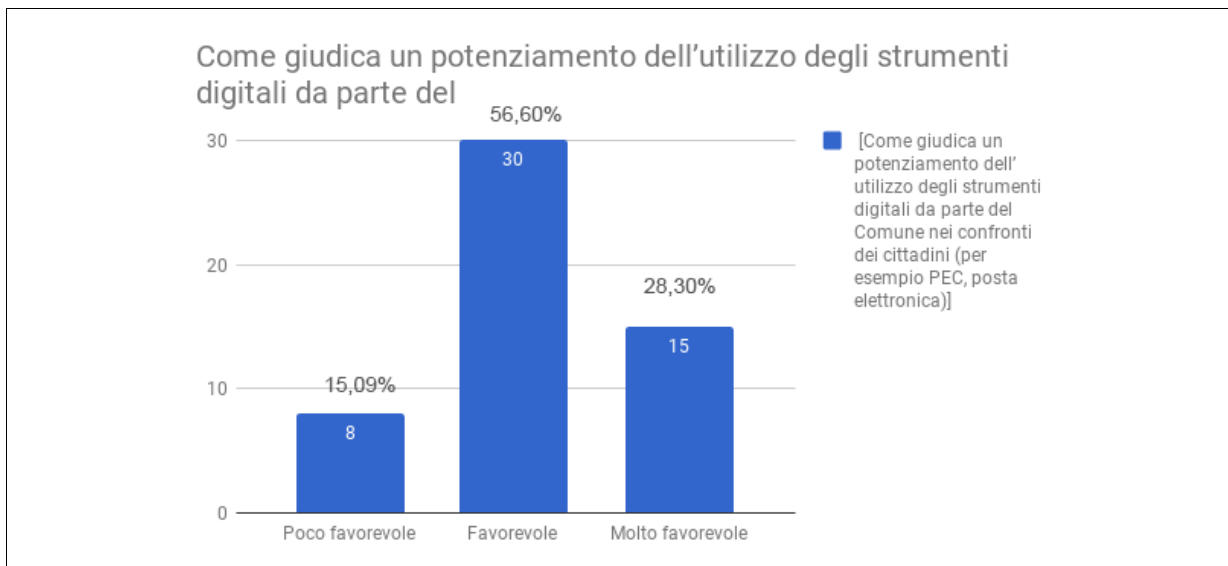


La qualità complessiva del servizio soddisfa pienamente l'utenza. Il 64% la ritiene superiore alle aspettative.

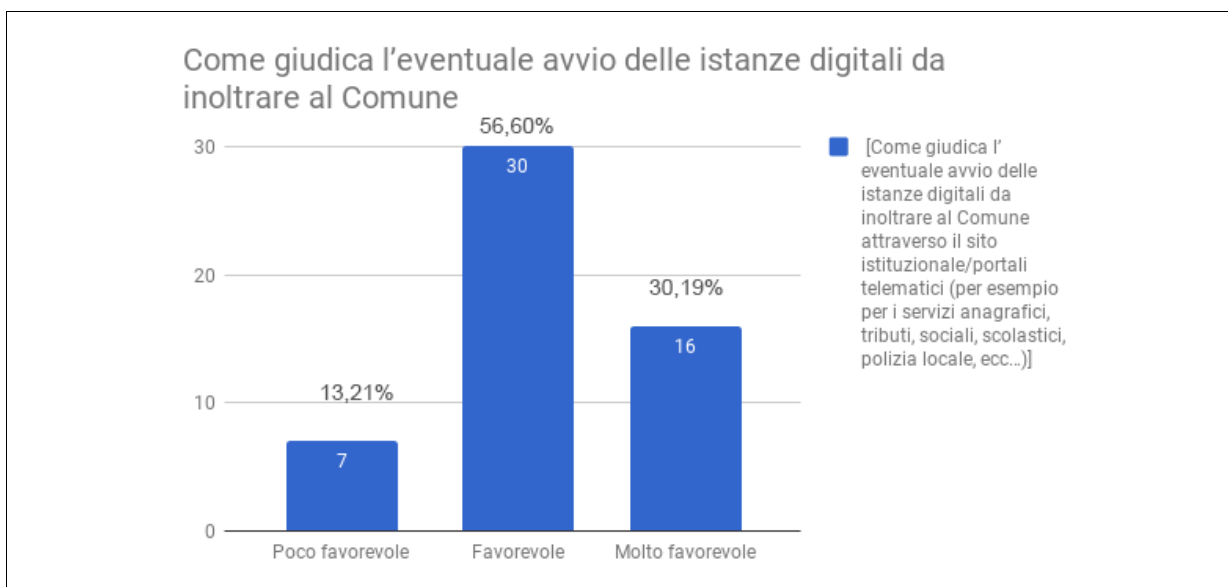


5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



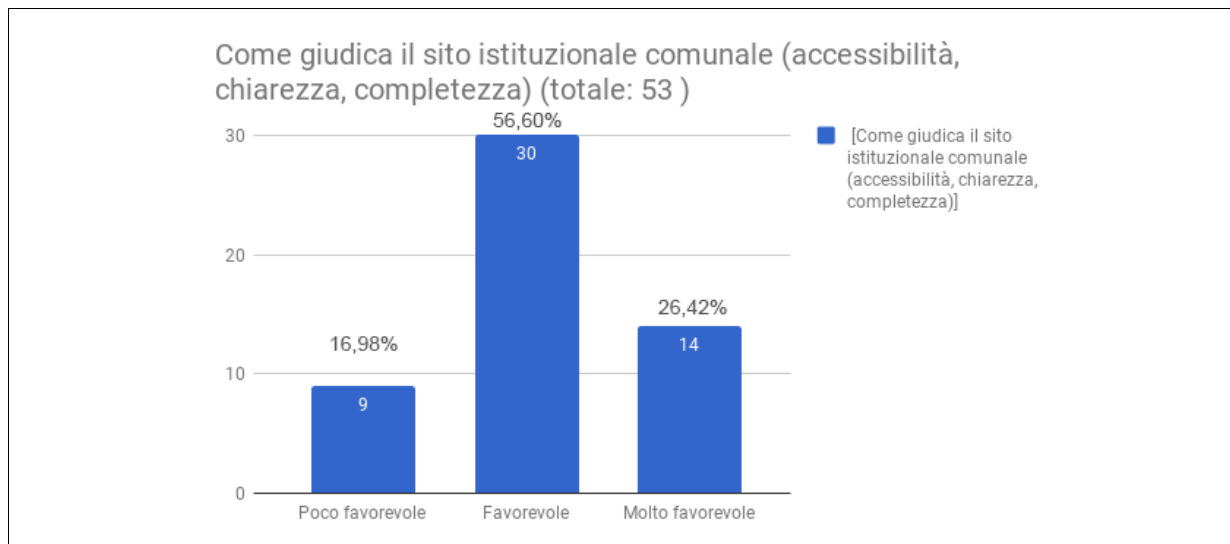
Istanze digitali



L'utenza è favorevole al potenziamento dell'utilizzo di strumenti digitali ed all'eventuale avvio delle istanze digitali.



Sito istituzionale



Il sito istituzionale è giudicato positivamente dall'utenza anche se il 17% è poco favorevole in termini di chiarezza, accessibilità, completezza.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 5

personale sempre cordiale e disponibile
le informazioni sono ben dirette ed esplicite
positivo 100%
dare più informazioni
disponibilità a migliorare e alle comunicazioni al cittadino



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 3

apertura al pubblico maggiormente aperti
l'appuntamento è molto lungo nelle aspettative
difficoltà accesso disabili, informazioni poco immediate da reperire



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 5

più luce naturale sottofondo musicale
fare più sforzo a dare degli appuntamenti secondo le esigenze
dare gli appuntamenti ai bisognosi con delle date non troppo lunghe
più investimenti sui servizi sociali
potenziare la comunicazione il sito comune e i social, e uso di strumenti digitali per le istanze.
Rendere l'accesso ai disabili possibile in modo assolutamente indipendente
Migliorare la comunicazione

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Socio-educativo

- Età media attiva tra 31 e 45
- Genere femminile
- Nazionalità italiana e straniera
- Cultura media
- Professionalità disoccupato/operaio

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Visibilità del servizio • Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Tempi di attesa per code • Mancanza privacy agli sportelli • Orari di apertura più estesi • Gestione degli appuntamenti • Difficoltà di accesso disabili • Uso degli strumenti digitali • Sito istituzionale • Comunicazione

L'utenza giudica positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.



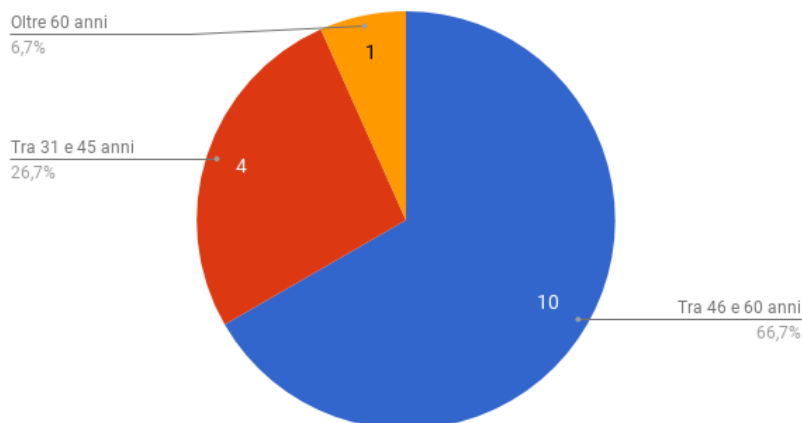
Area 6 Sviluppo del territorio

Servizio Commercio

Totale questionari compilati: **15**

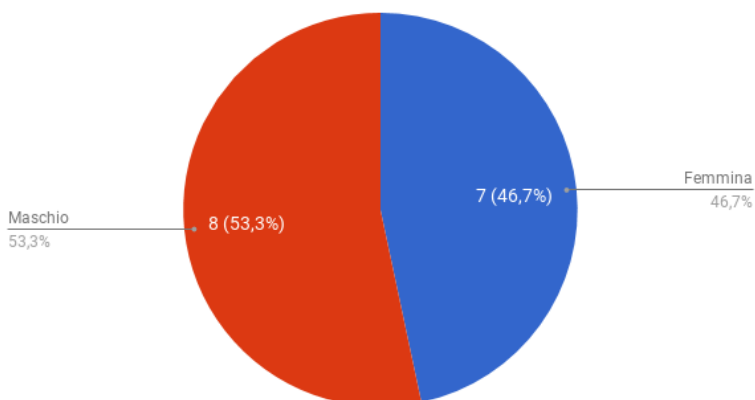
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale: 15)



L'utenza prevalente è di età media.

Sesso (totale: 15)



Pari genere con lieve prevalenza maschile.

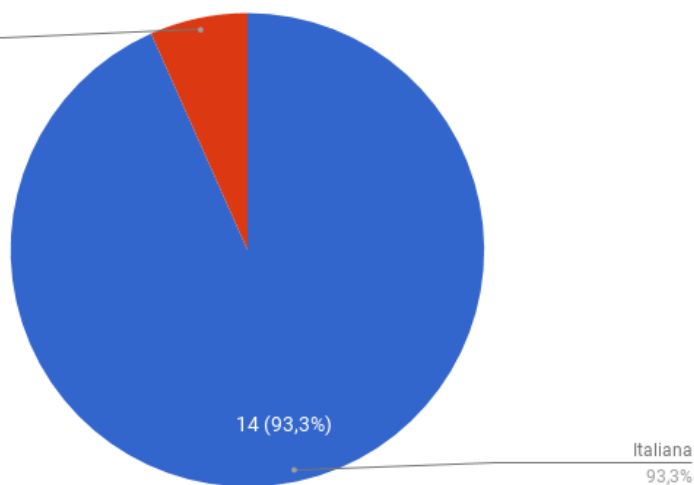
Elaborazione Febbraio 2019

A cura di **CorcianoComunic@**



Nazionalità (totale: 15)

Altro PaeseUE
6,7%



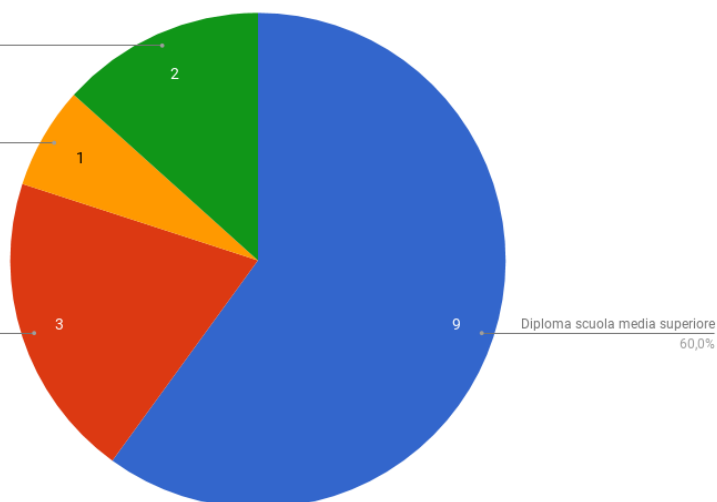
Nazionalità prevalente italiana.

Istruzione (totale: 15)

Laurea
13,3%

Elementare/nessuna
6,7%

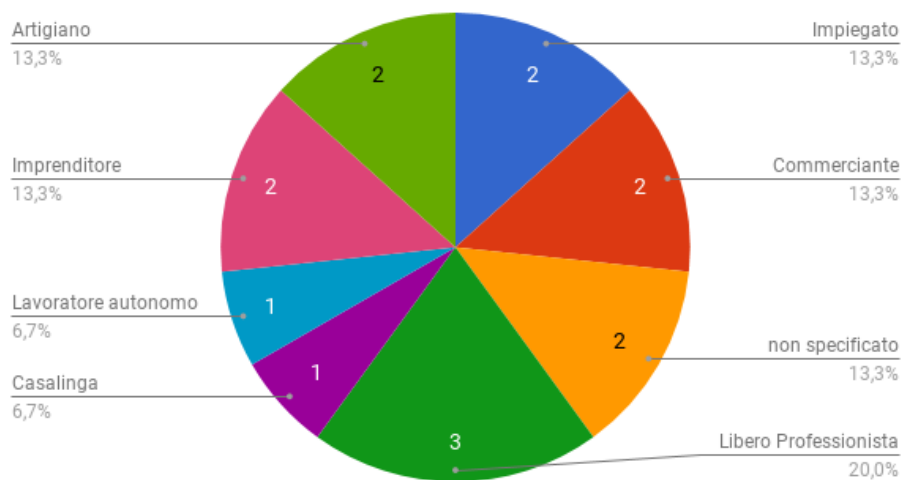
Diploma scuola media inferiore
20,0%



Livello di istruzione prevalente diploma scuola media superiore.

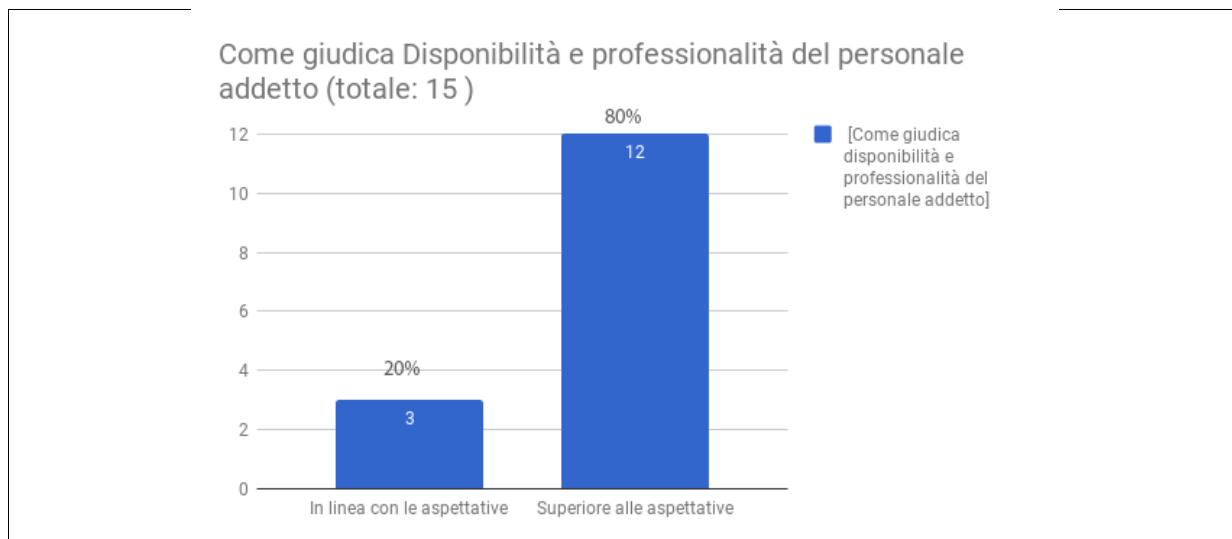


Professione (totale: 15)



L'utenza è pressoché equamente distribuita tra Libero professionista, Commerciante, Impiegato, Artigiano, Imprenditore.

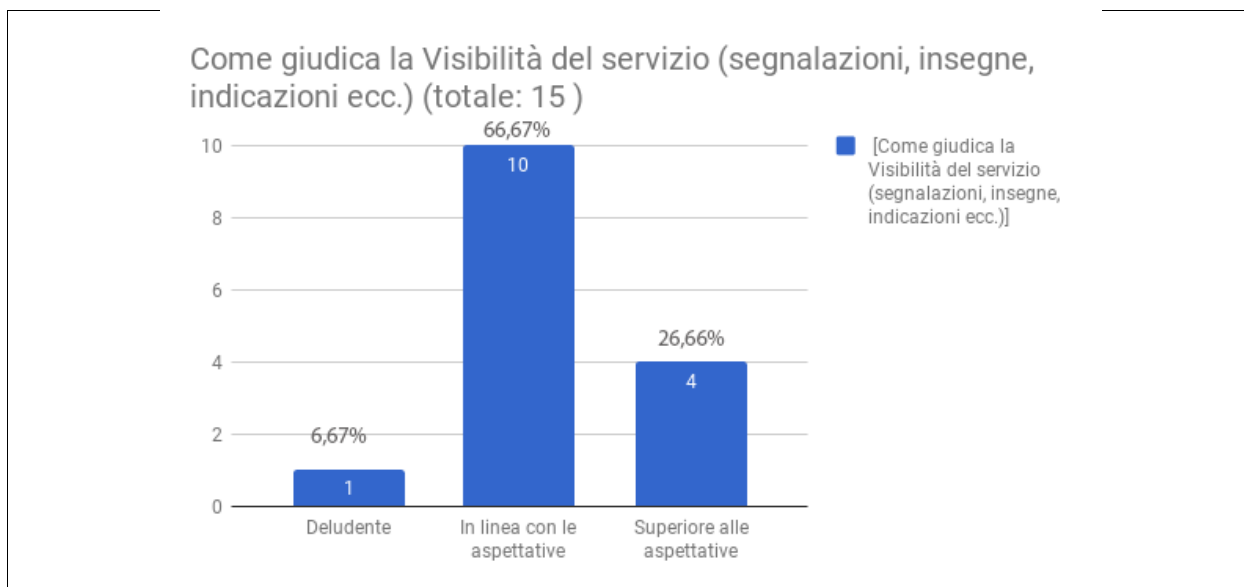
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza giudica molto positivamente la disponibilità e professionalità del personale addetto.

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

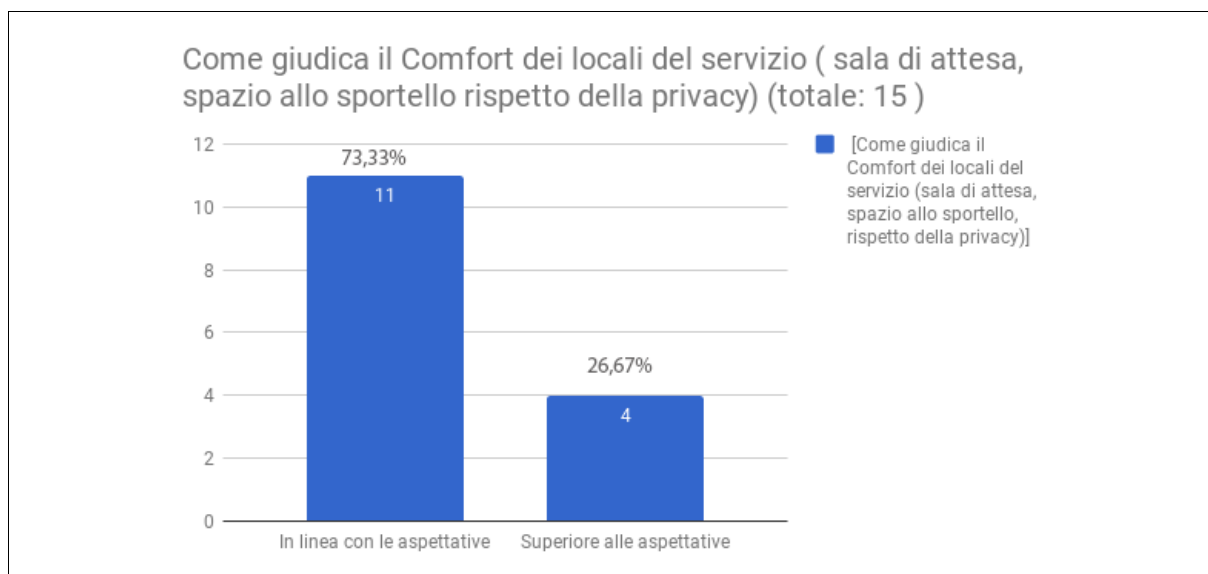
Visibilità



La visibilità del servizio è in linea con le aspettative per il 67% dell'utenza, il 27% la giudica superiore, solo il 6% è deluso.

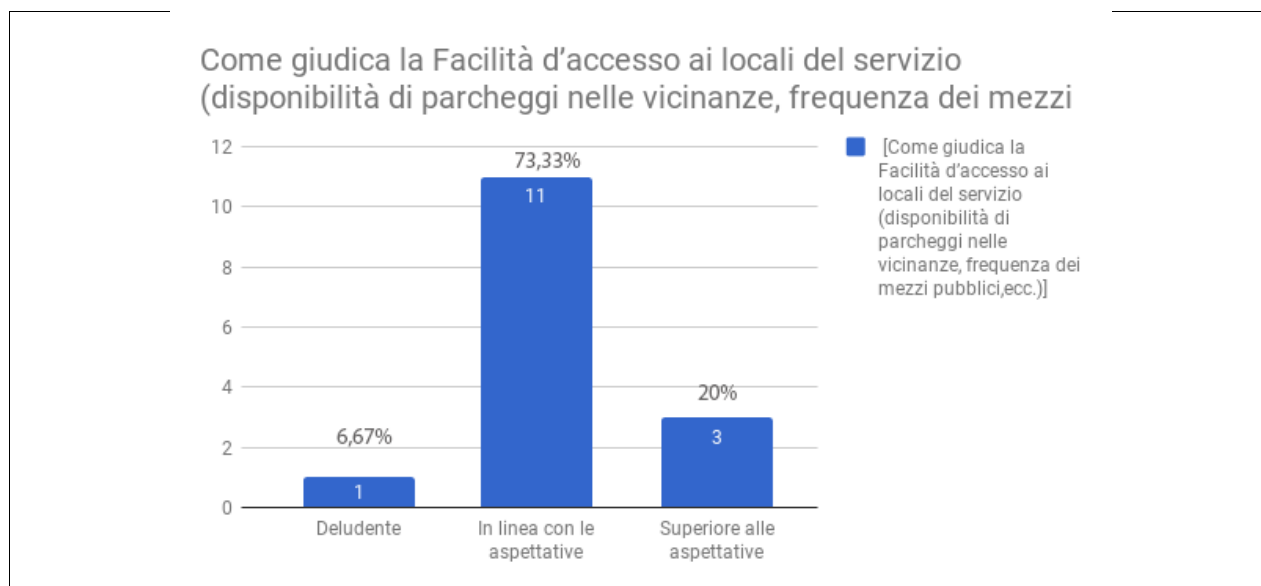


Comfort



L'utenza giudica molto positivamente il Comfort dei locali del servizio.

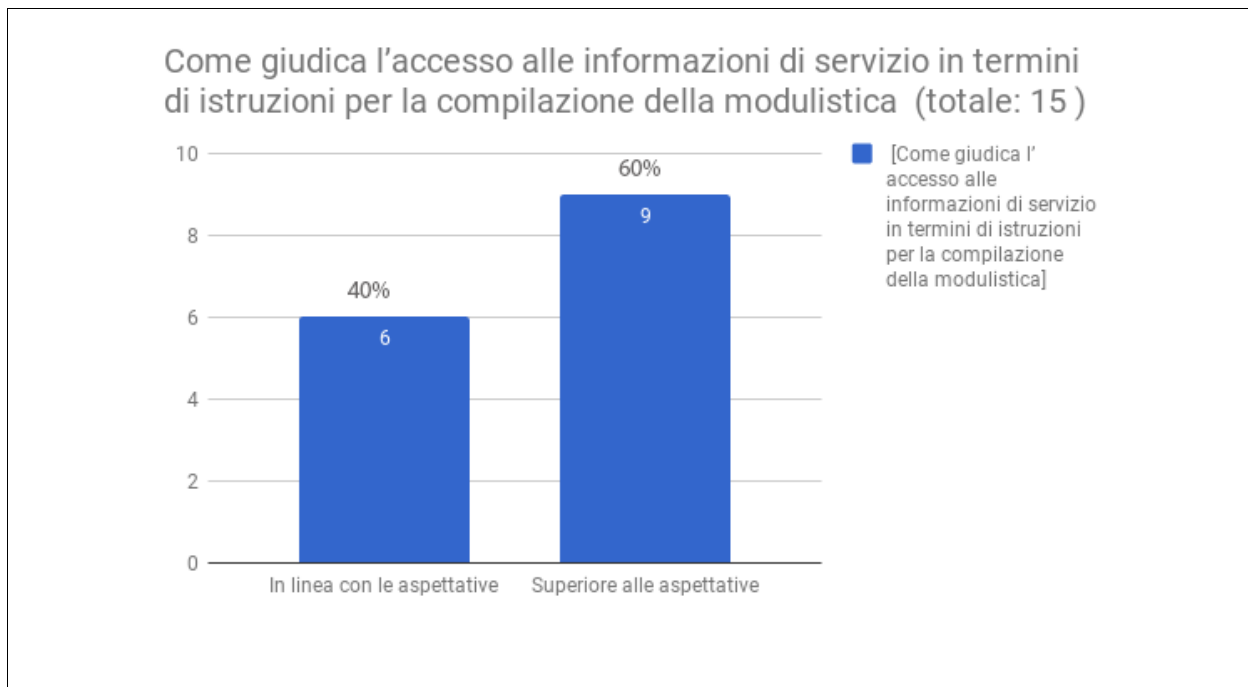
Facilità d'accesso



L'utenza è soddisfatta della Facilità di accesso ai locali del servizio.

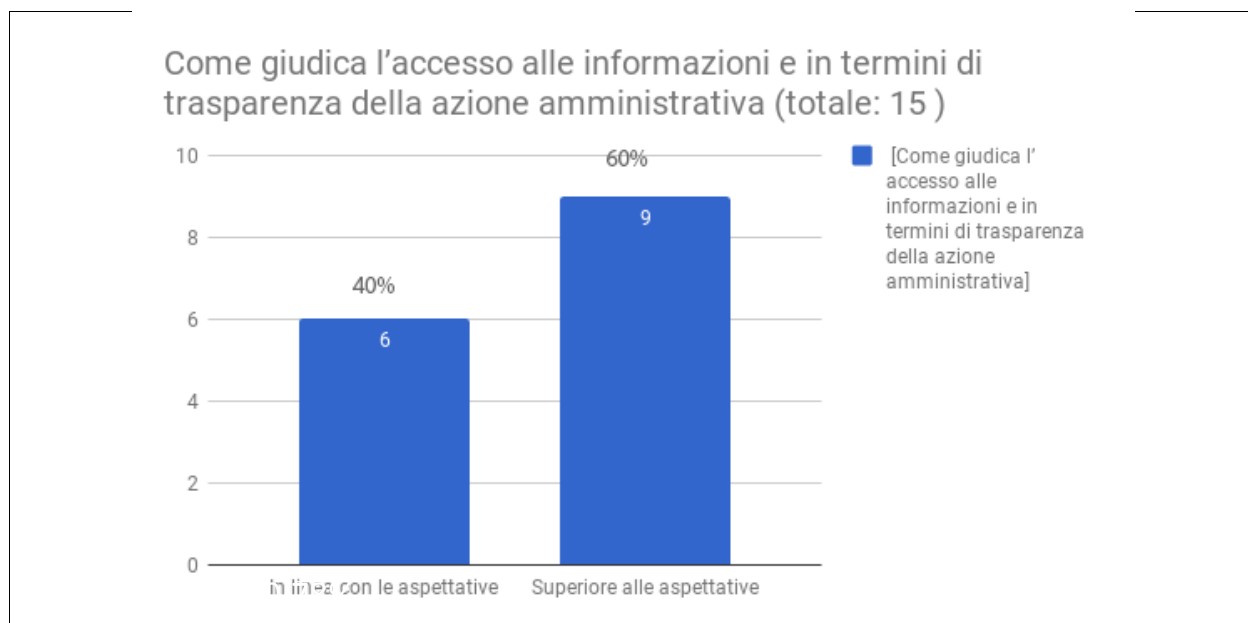
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



L'utenza giudica molto positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica.

Trasparenza dell'azione amministrativa

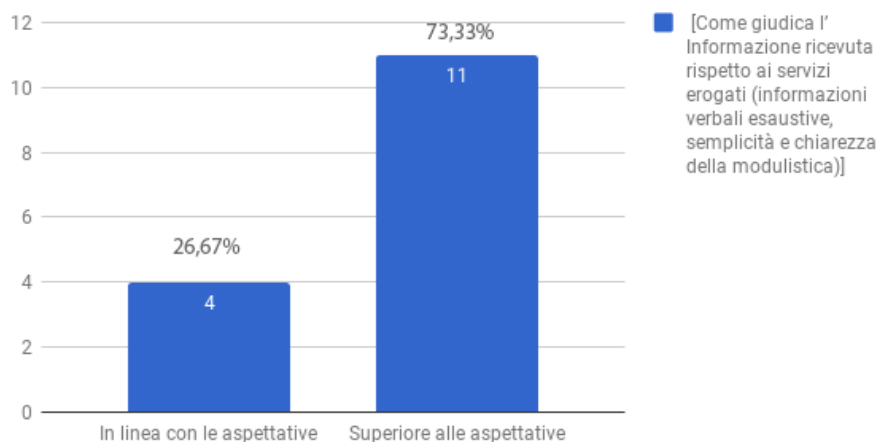


L'utenza giudica molto positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di trasparenza amministrativa.



Informazione ricevuta

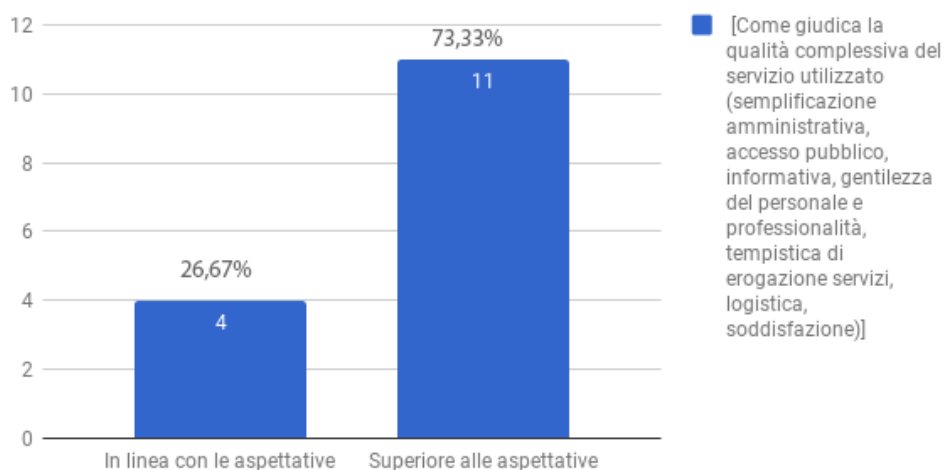
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni)



L'utenza giudica molto positivamente l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati.

Qualità complessiva del servizio

Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico,

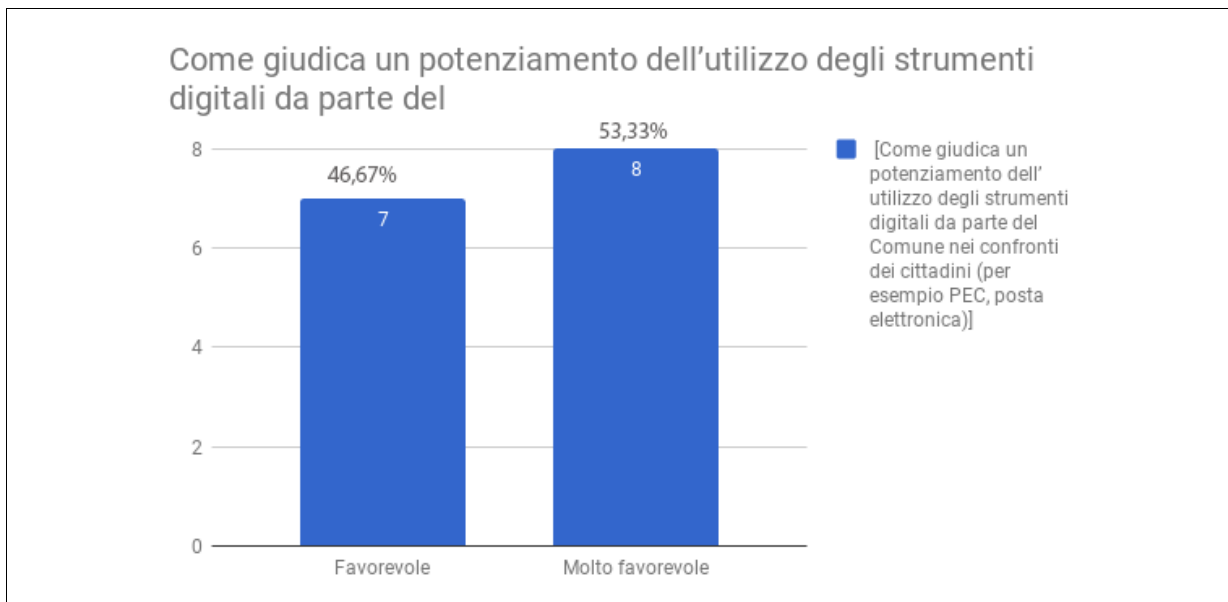


L'utenza giudica molto positivamente la Qualità complessiva del servizio.

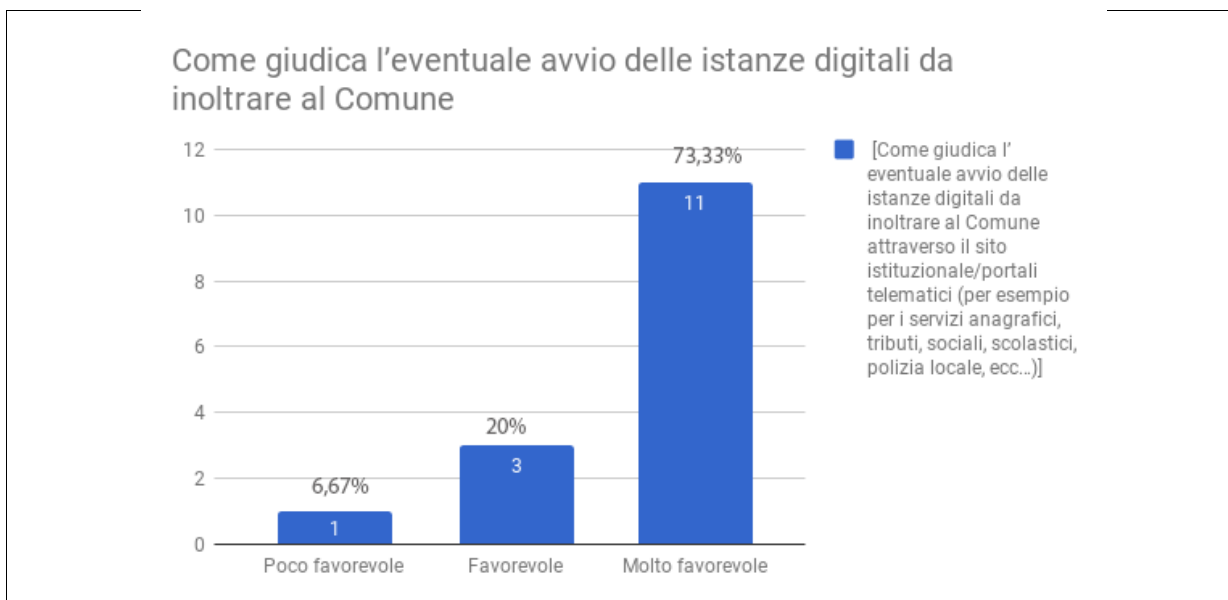


5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



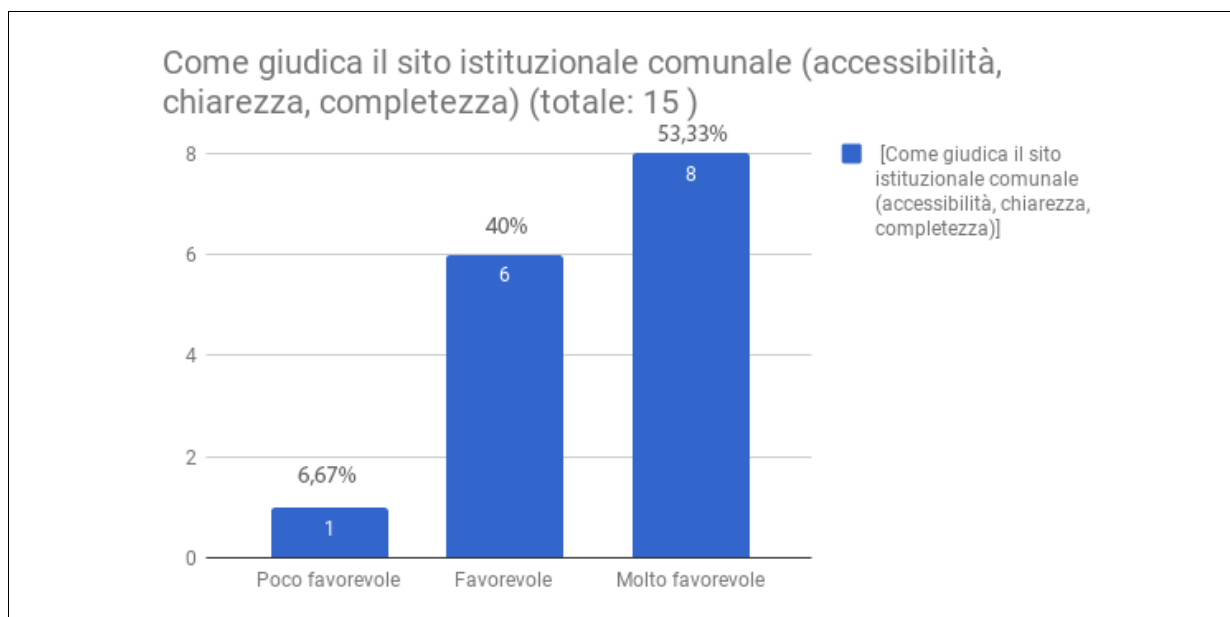
Istanze digitali



L'utenza giudica molto positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.



Sito istituzionale



L'utenza giudica in modo favorevole l'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 6

preparazione e disponibilità

immediato veloce

cortesia, disponibilità

molto disponibili

personale gentile, preparato e disponibile

cordialità e disponibilità degli impiegati



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Nessuna



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Nessuna

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Commercio

- Età media attiva 46/60 anni
- Di pari genere con lieve prevalenza maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità varie professionisti, imprenditori, impiegati

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Visibilità del servizio • Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Segnalazioni • Barriere architettoniche

L'utenza giudica molto positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.





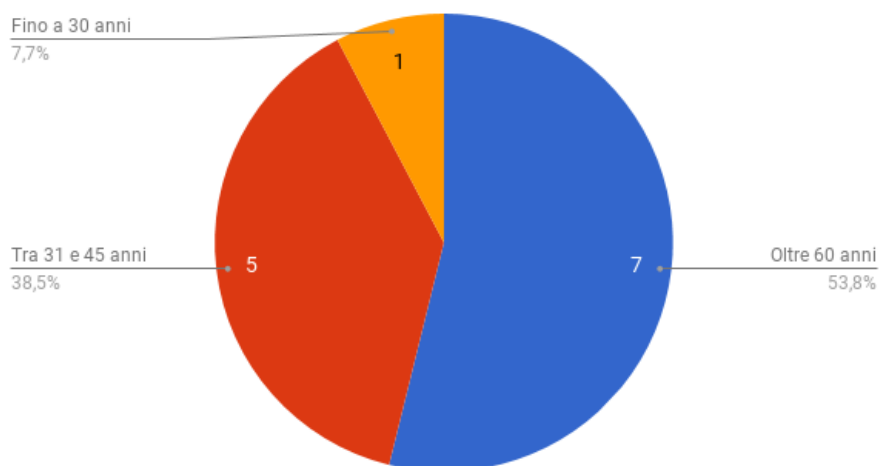
Area 7 Cultura e Turismo

Servizio Biblioteca

Totale questionari compilati: **13**

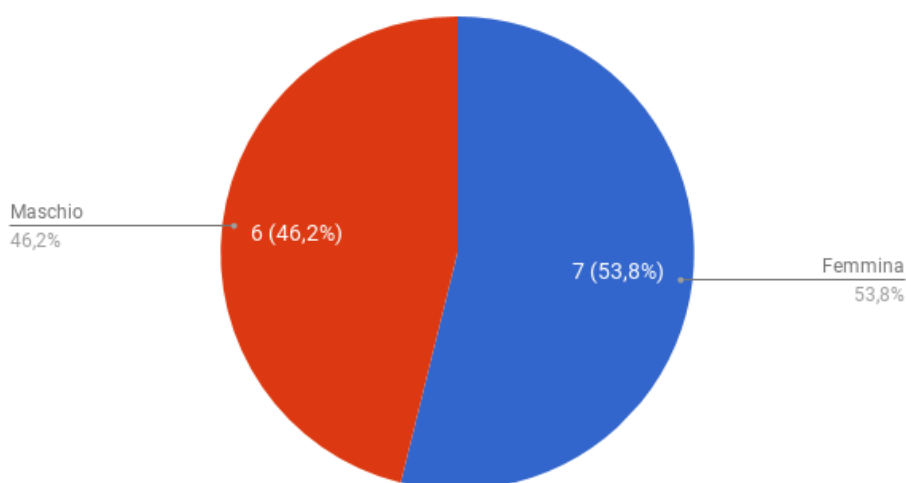
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:13)



L'utenza prevalente del servizio è ultra sessantenne, ma è significativo l'indice di presenza di fascia giovane tra i 31 e 45 anni. Totalmente assente la fascia intermedia tra i 45 e 60 anni.

Sesso (totale:13)



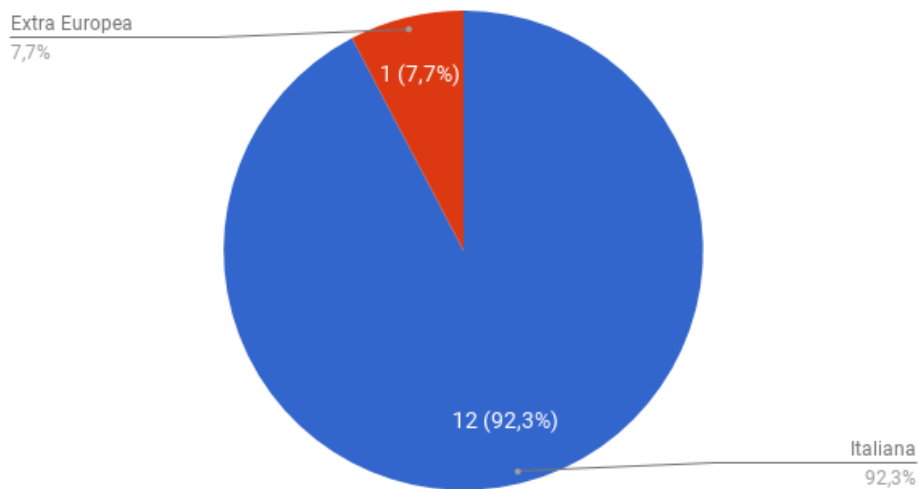
Genere pressoché equivalente con lieve prevalenza maschile.

Elaborazione Febbraio 2019

A cura di **CorcianoComunic@**

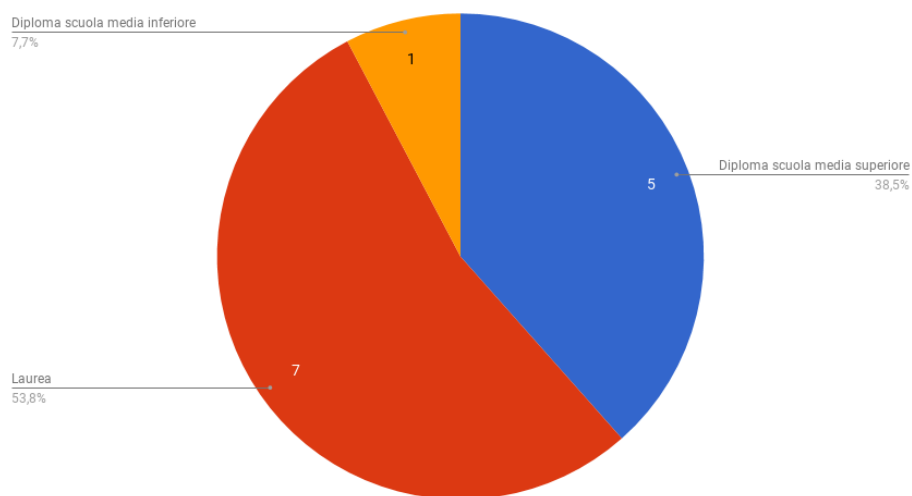


Nazionalità (totale:13)



Nazionalità italiana

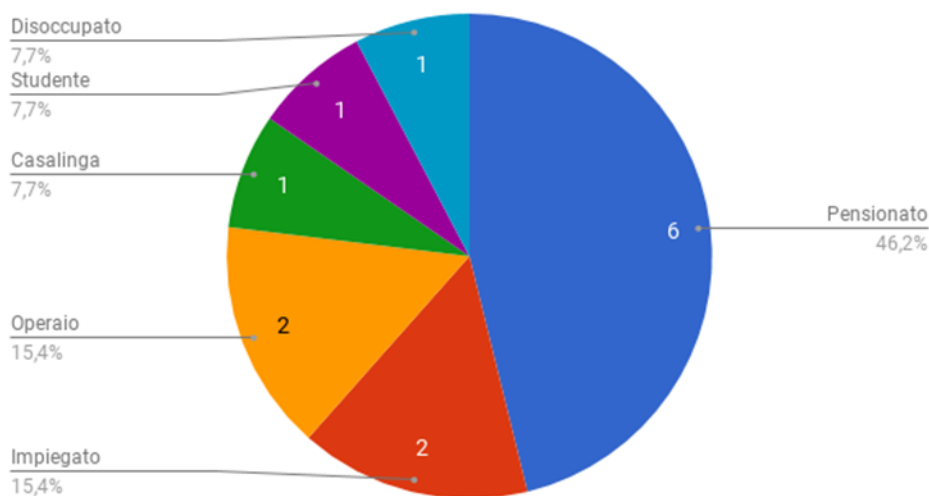
Istruzione (totale:13)



Livello d'istruzione medio-alto



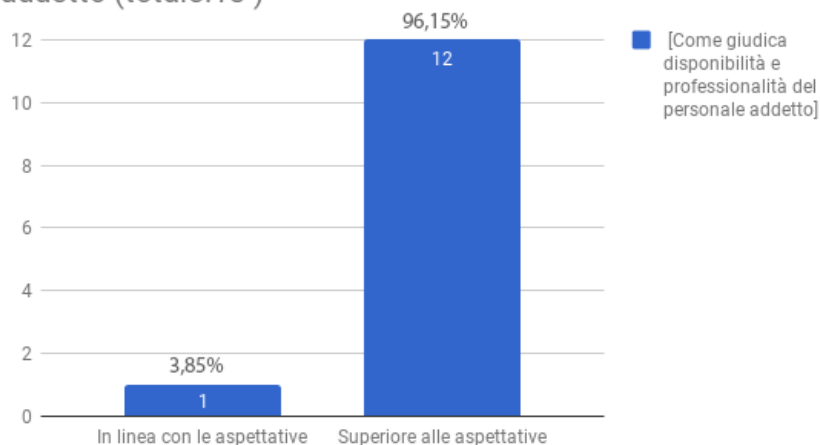
Professione (totale: 13)



Professione prevalente Pensionato

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

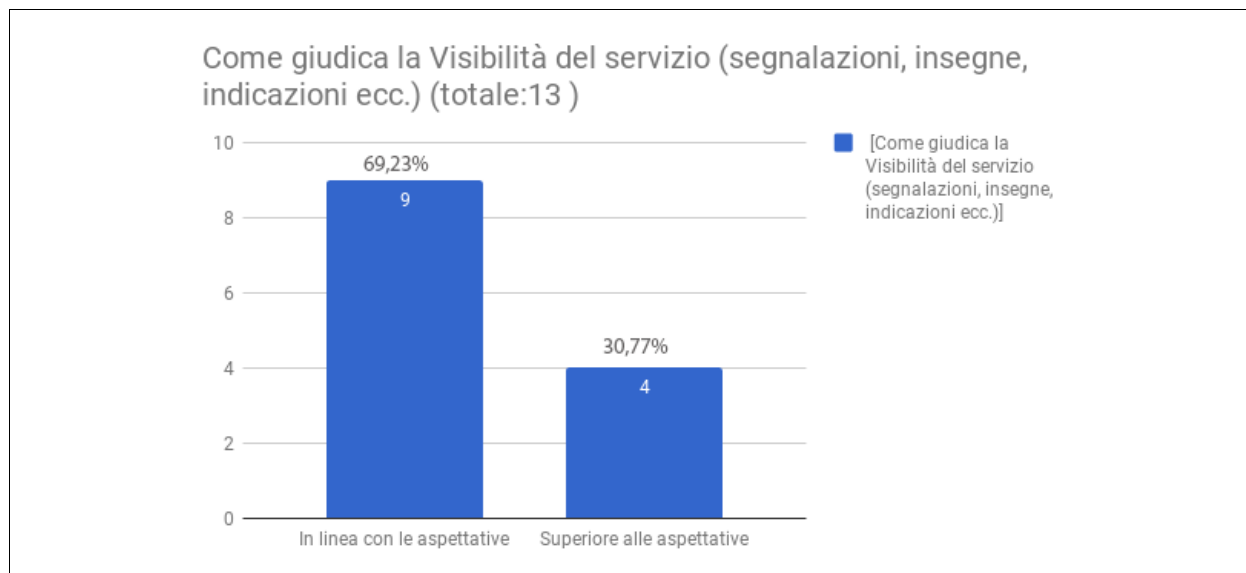
Come giudica Disponibilità e professionalità del personale addetto (totale:13)



L'utenza giudica molto positivamente la Disponibilità e professionalità del personale.

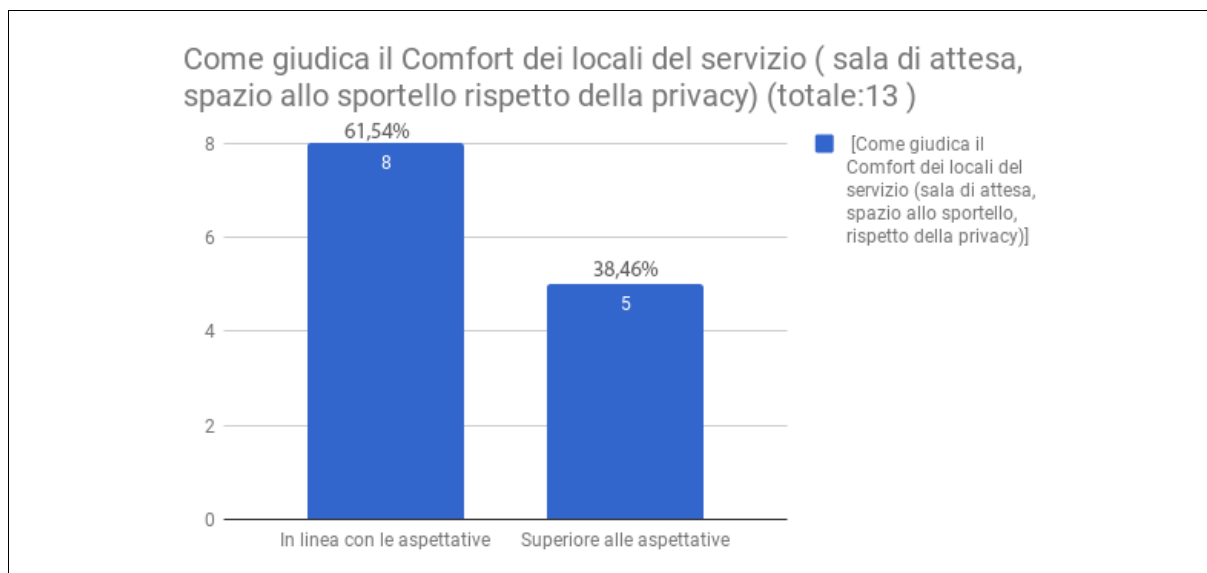
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

Visibilità



L'utenza giudica molto positivamente la Visibilità del servizio.

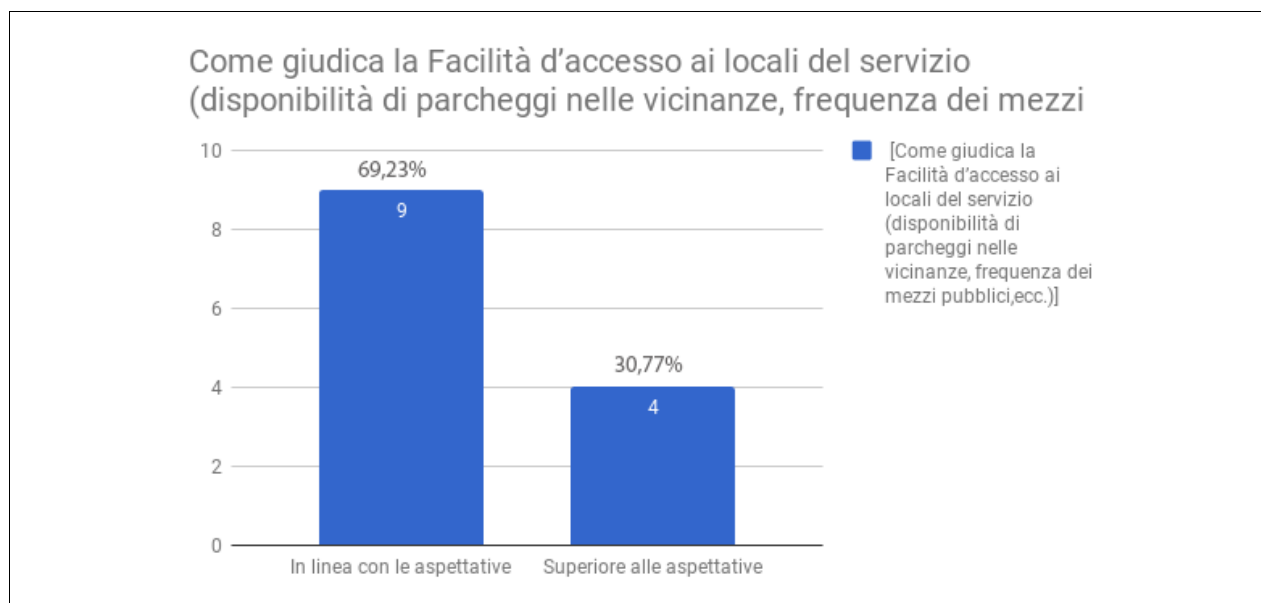
Comfort



L'utenza giudica molto positivamente Il Comfort dei locali.



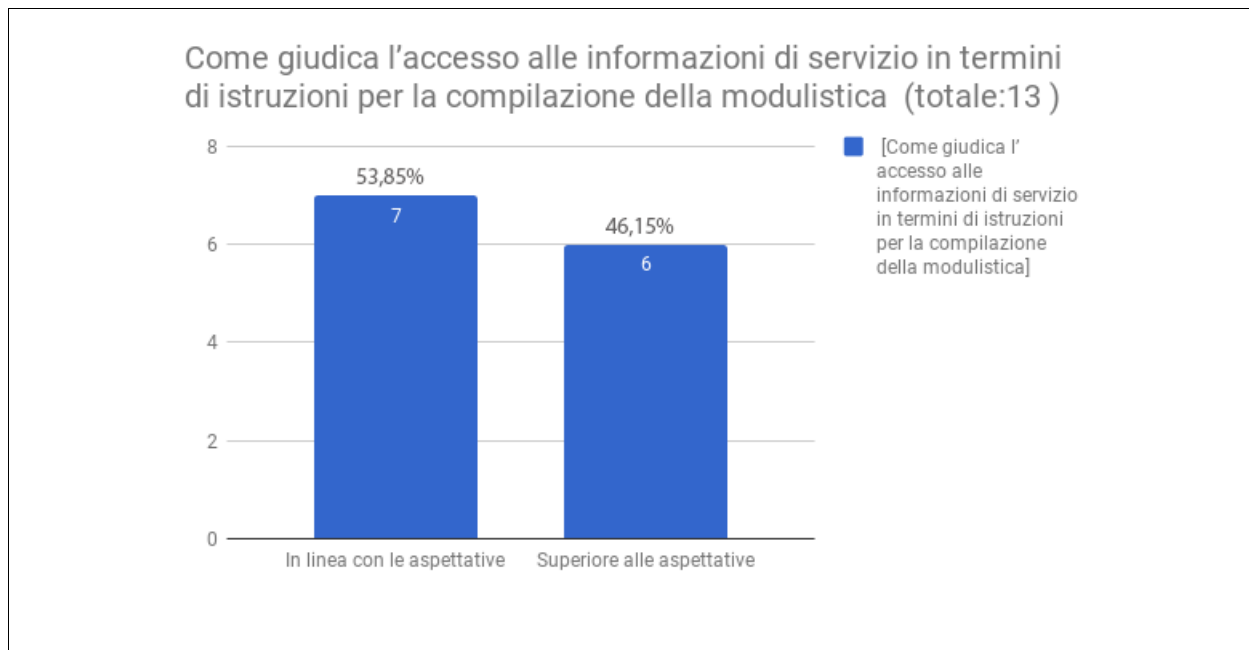
Facilità d'accesso



L'utenza giudica molto positivamente la Facilità di accesso ai locali del servizio.

4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni

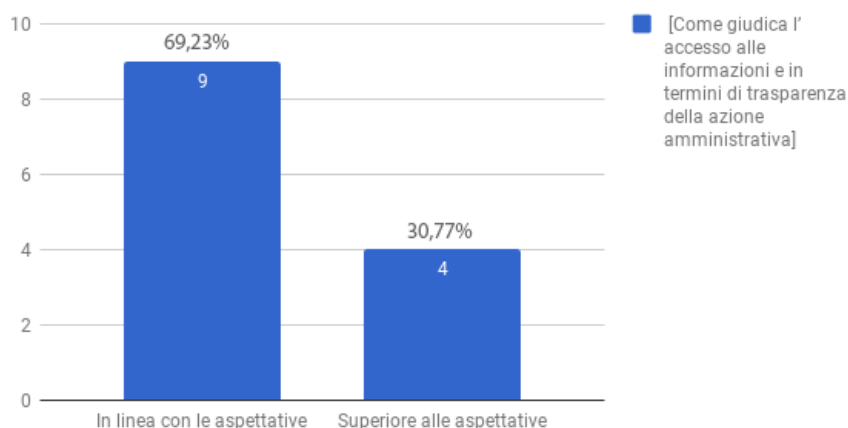


L'utenza giudica molto positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica.



Trasparenza dell'azione amministrativa

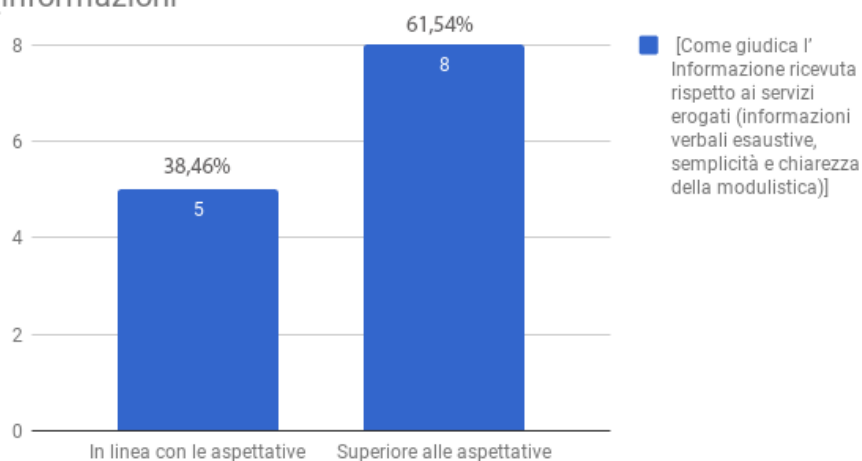
Come giudica l'accesso alle informazioni e in termini di trasparenza della azione amministrativa (totale:13)



L'utenza giudica molto positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di trasparenza amministrativa.

Informazione ricevuta

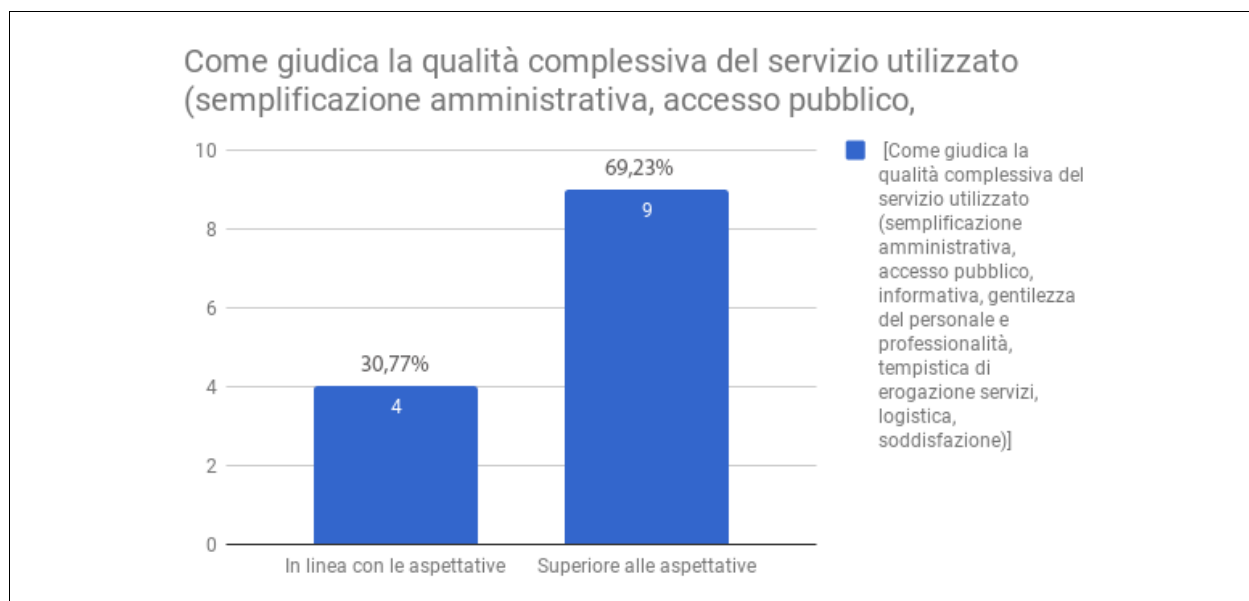
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni)



L'utenza giudica molto positivamente l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati



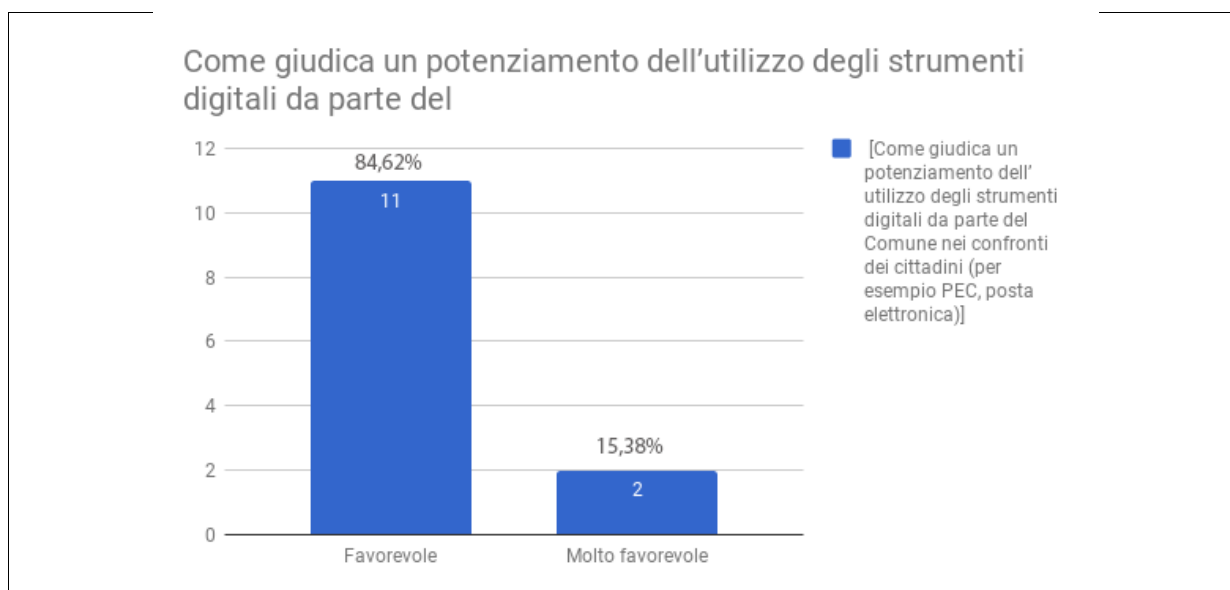
Qualità complessiva del servizio



L'utenza giudica molto positivamente La Qualità complessiva del servizio utilizzato.

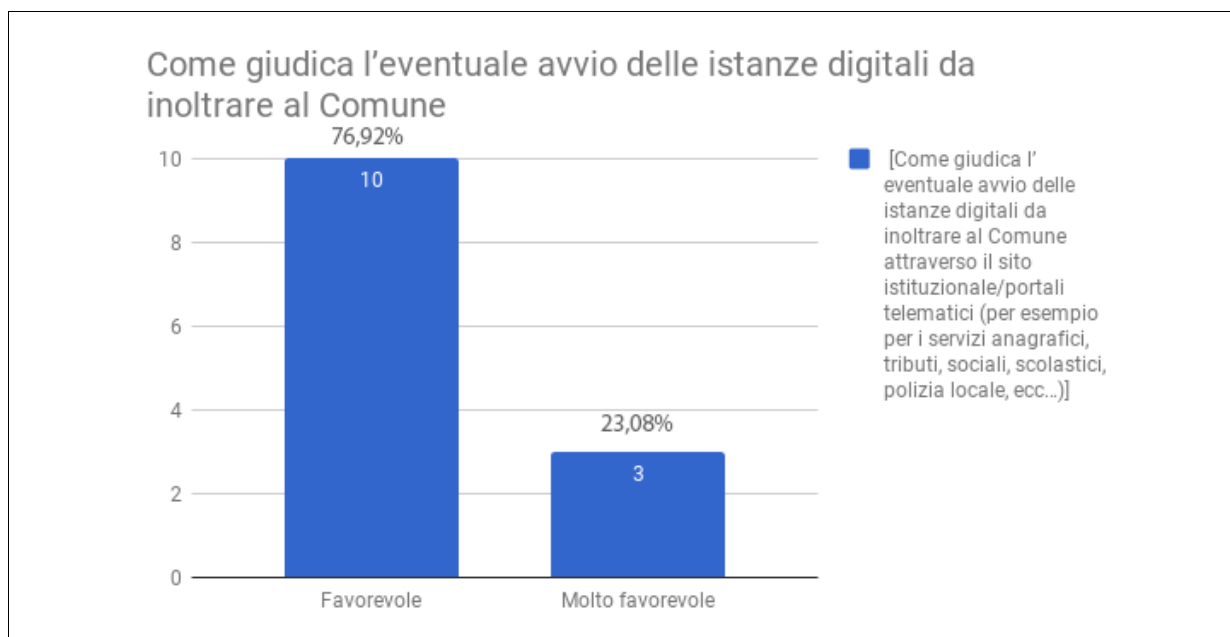
5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



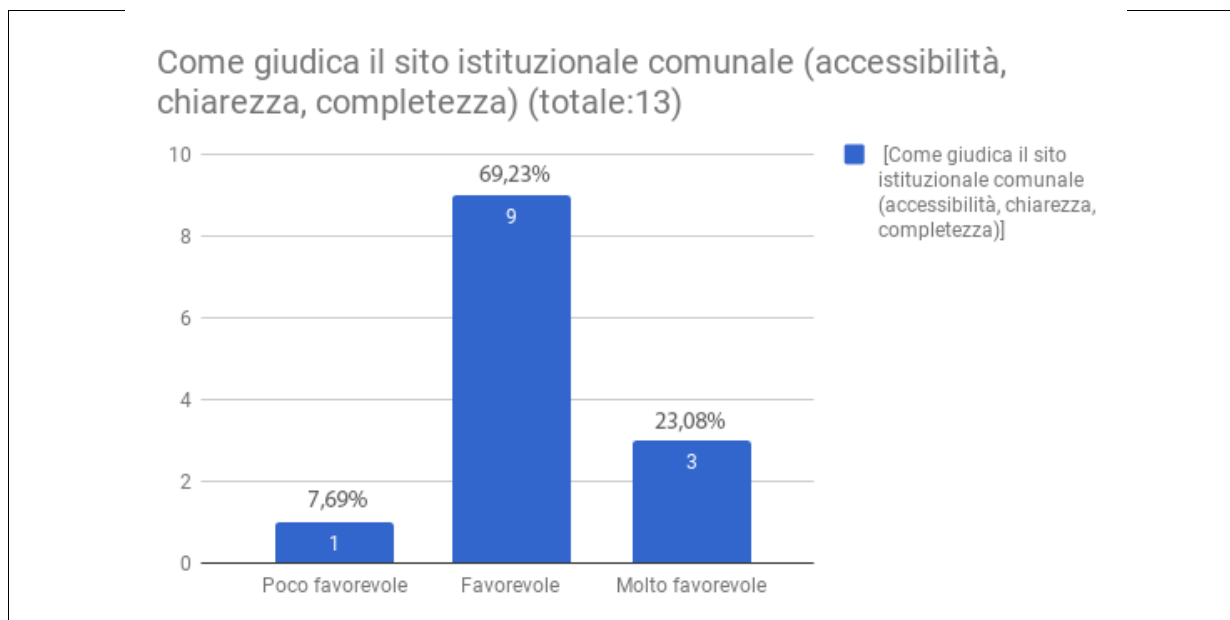


Istanze digitali



L'utenza è molto favorevole al potenziamento degli strumenti digitali e all'eventuale avvio delle istanze online.

Sito istituzionale



L'utenza giudica in modo favorevole l'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 8

buona organizzazione grande disponibilità del personale
mio figlio ci viene sempre volentieri! ci sono tanti libri per bambini!
gentilezza del personale
la disponibilità del personale
infrastruttura materiale didattico molto ben fornito
personale disponibile competente
il personale è delizioso
disponibilità e professionalità del personale iniziative interessanti



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 1

forse l'orario non continuato



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 3

maggior orario d apertura
tenere aperti il lunedì
più iniziative musicali

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Biblioteca

- Età medio-giovane e ultra sessantenni
- Di pari genere con lieve prevalenza femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professione pensionato

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Visibilità del servizio • Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Orari di apertura • Chiusura il lunedì

L'utenza giudica positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.

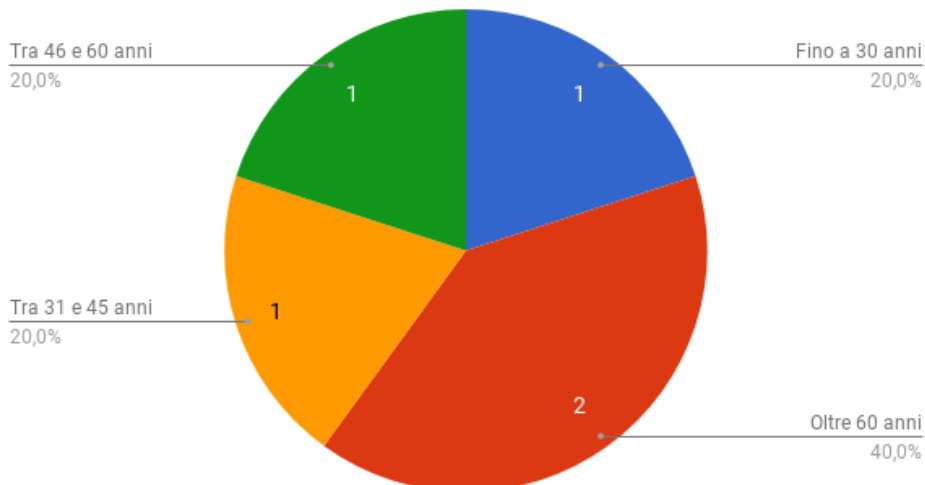
Area 7 Cultura e Turismo

Servizio Cultura

Totale questionari compilati: **5**

1) Struttura socio biografica del campione

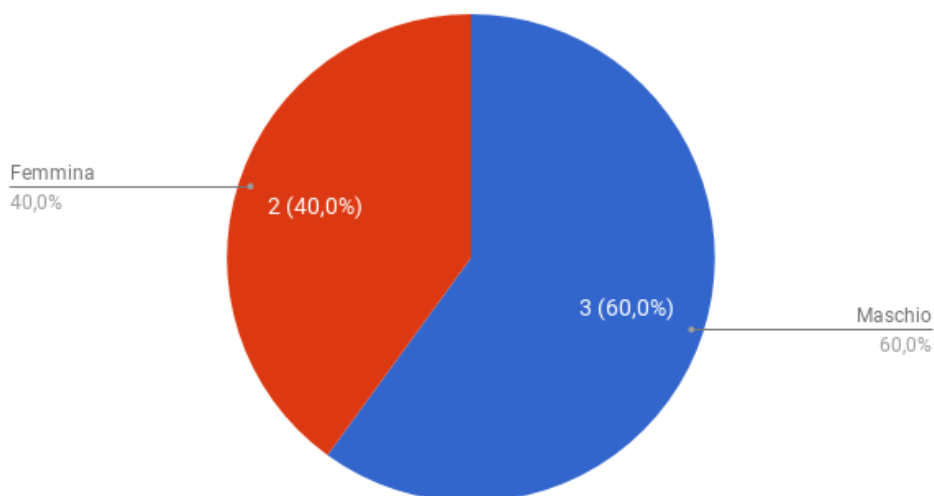
Età (totale: 5)



L'età è varia con lieve prevalenza di ultra sessantenni

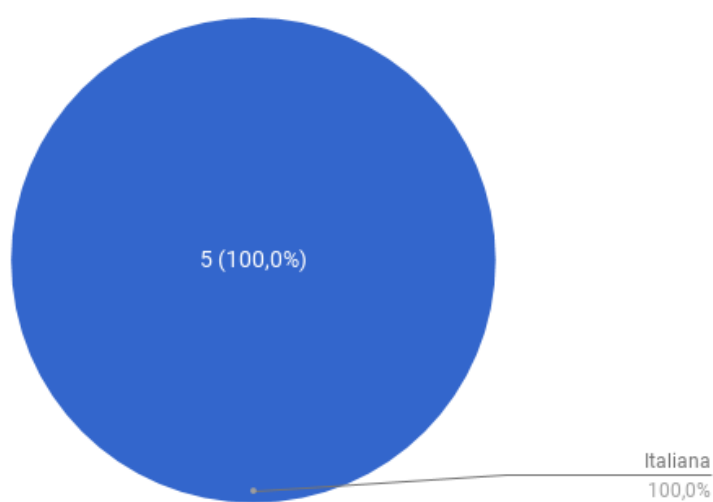


Sesso (totale: 5)



Pari genere con lieve prevalenza maschile

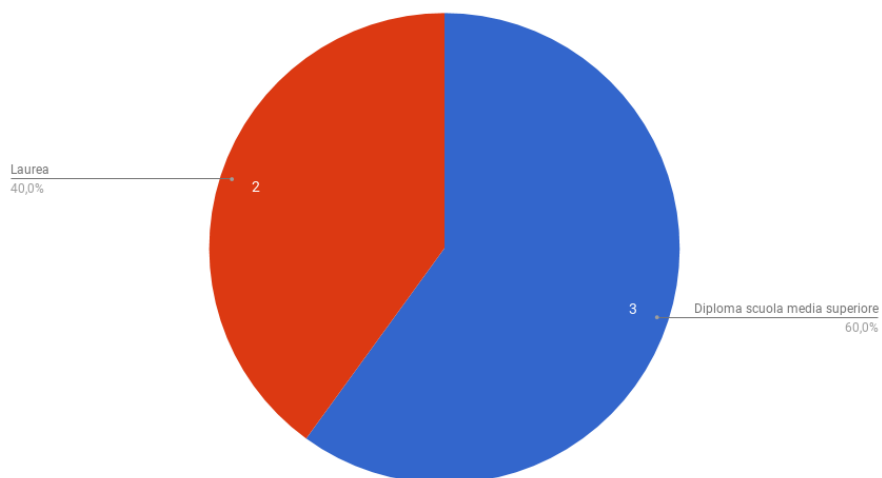
Nazionalità (totale: 5)



Nazionalità italiana

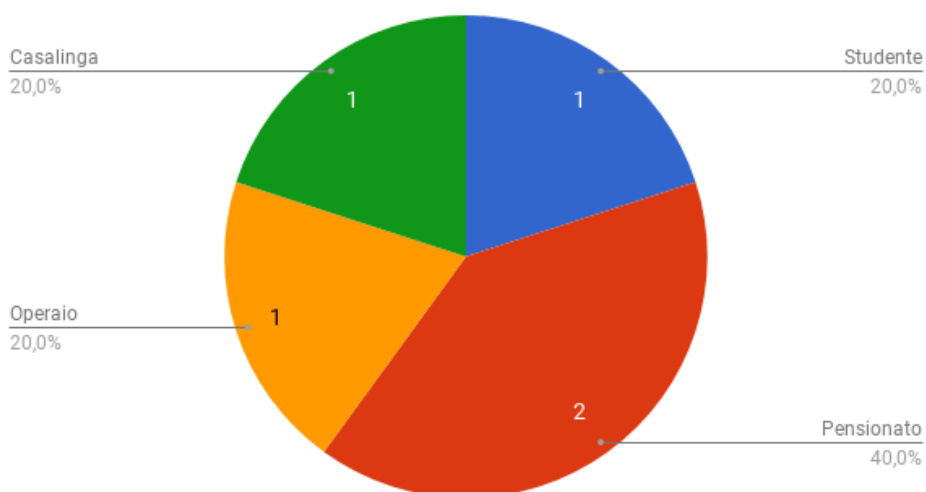


Istruzione (totale: 5)



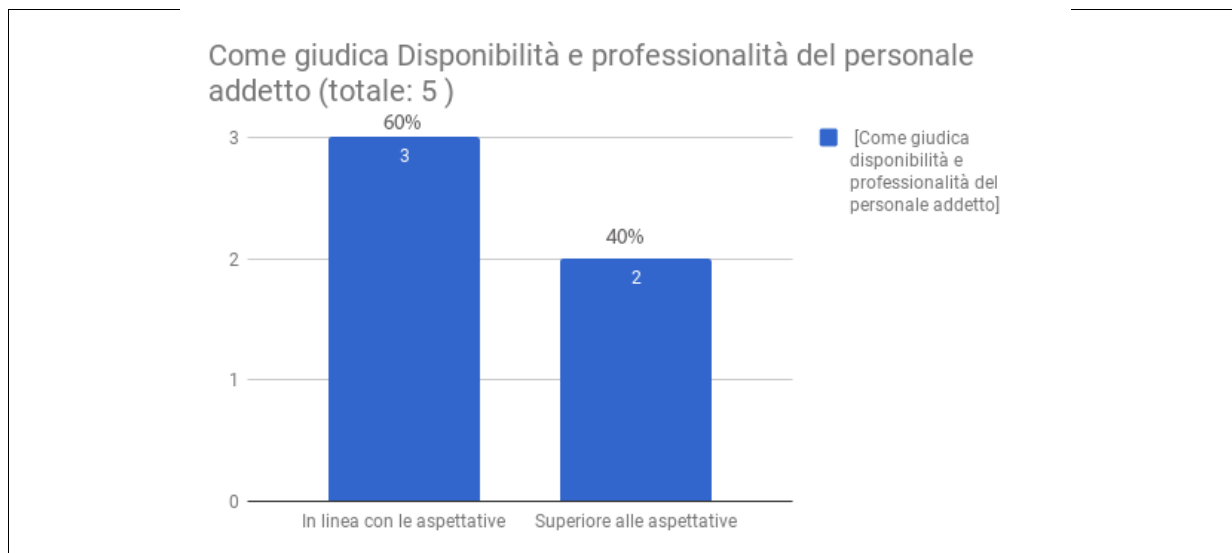
Livello istruzione medio-alto

Professione (totale: 5)



Professionalità varie equivalenti con lieve prevalenza pensionati

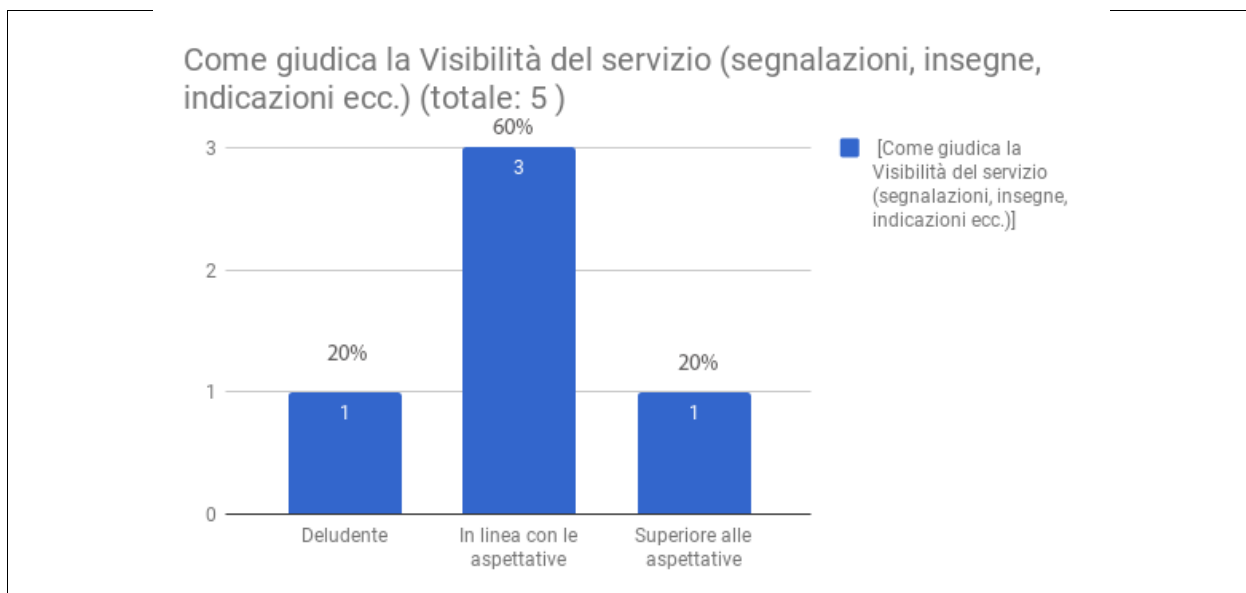
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza giudica molto positivamente la Disponibilità e professionalità del personale

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

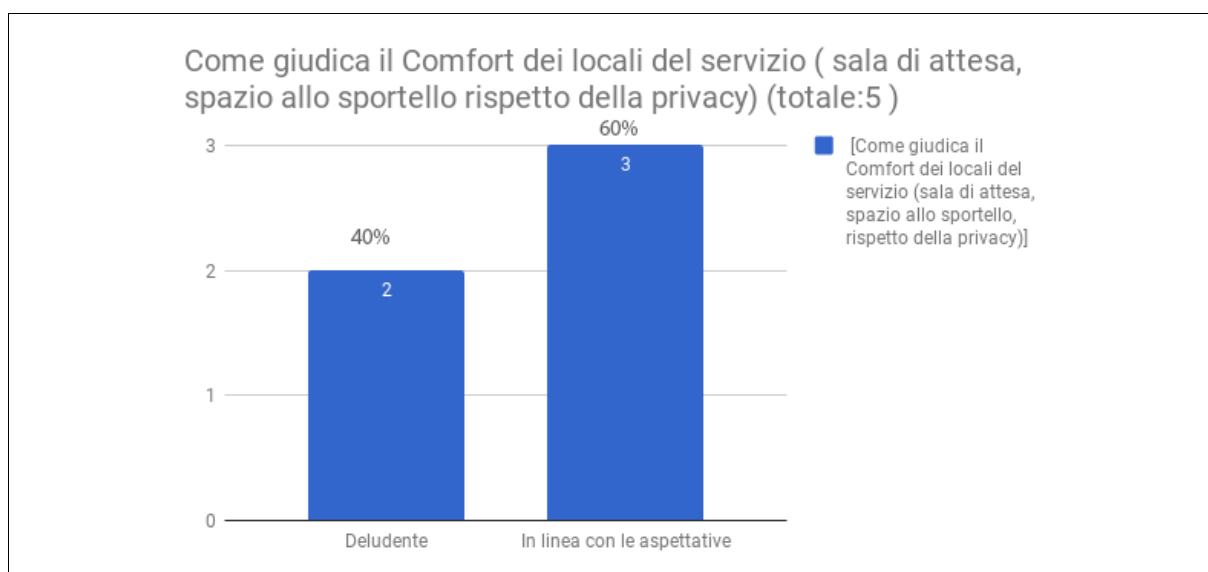
Visibilità



L'utenza giudica positivamente la Visibilità del servizio solo il 20% è deluso.

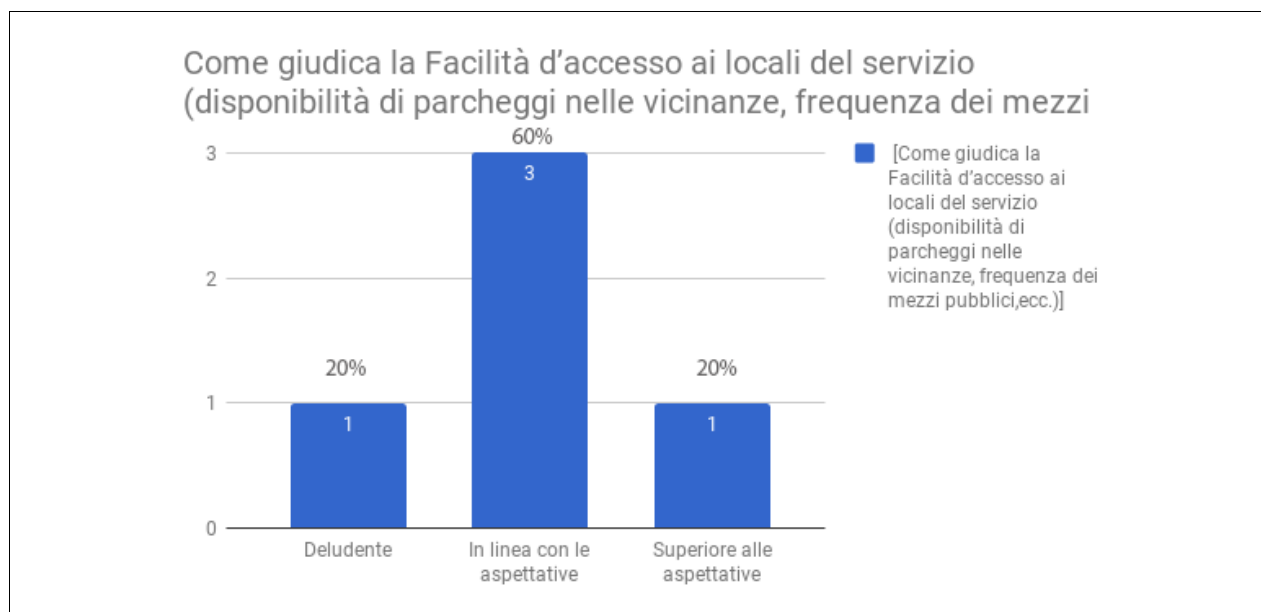


Comfort



Il Comfort dei locali è giudicato negativamente dal 40% dell'utenza, il 60% lo ritiene in linea con le aspettative.

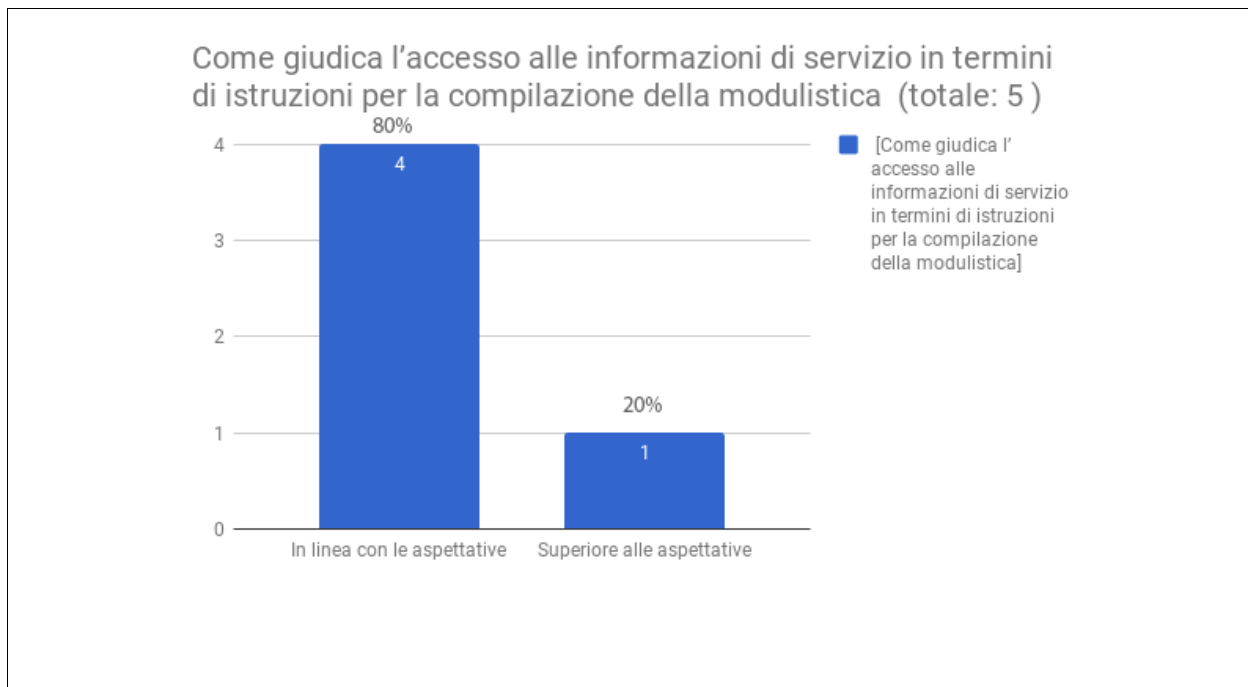
Facilità d'accesso



L'utenza giudica positivamente la facilità d'accesso al servizio, solo il 20% è deluso.

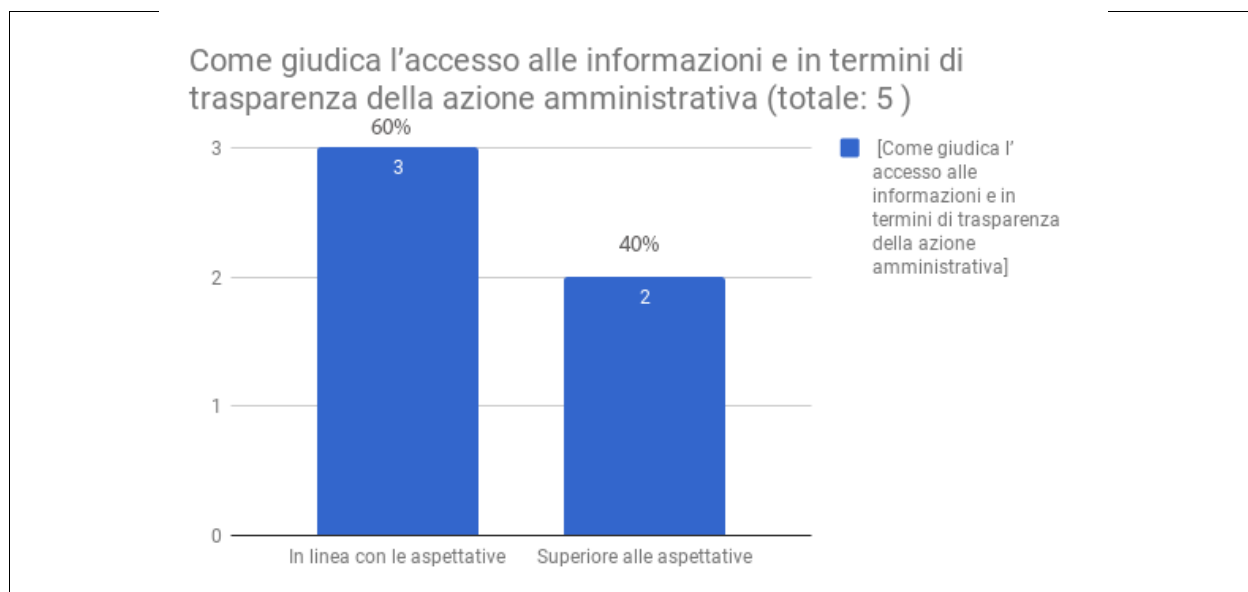
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



L'utenza giudica molto positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica.

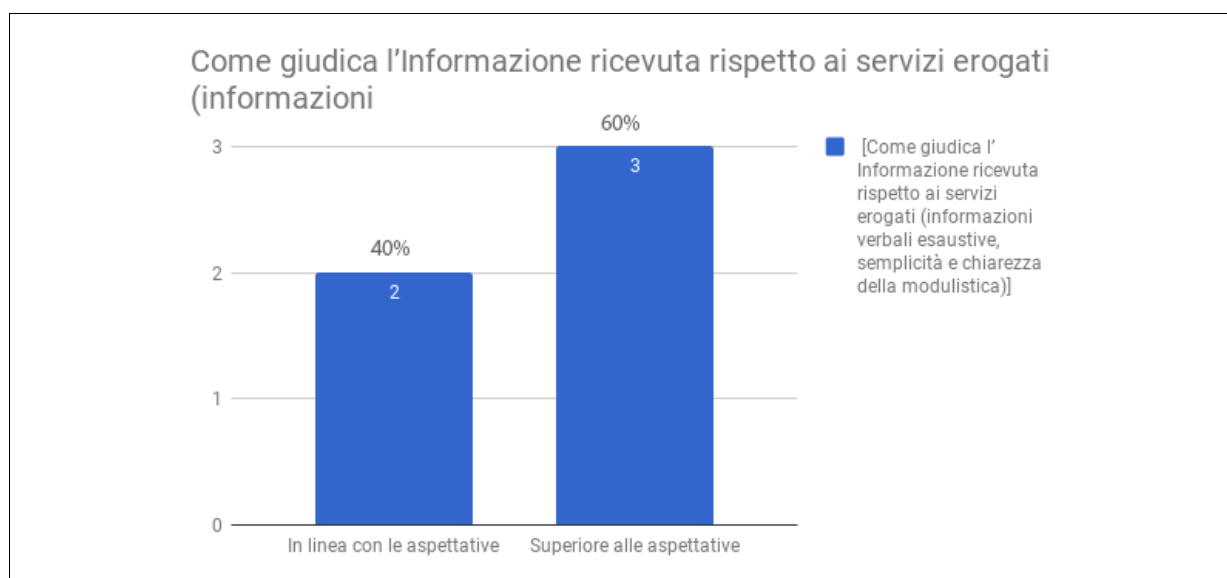
Trasparenza dell'azione amministrativa



L'utenza giudica molto positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di trasparenza amministrativa.

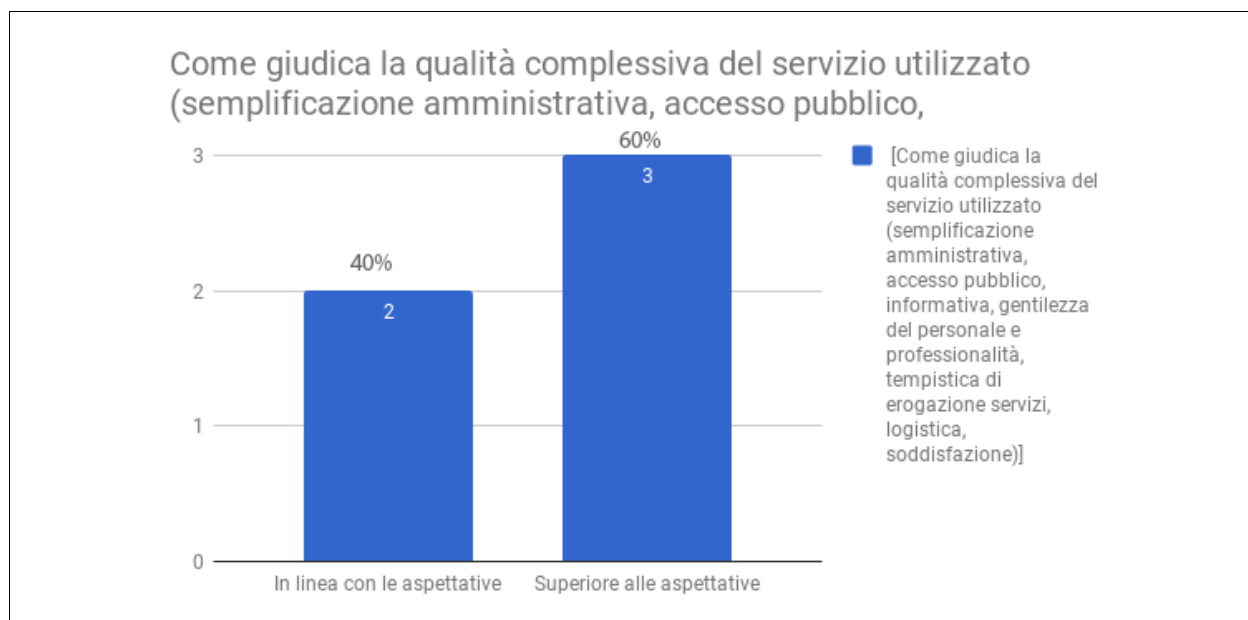


Informazione ricevuta



L'utenza giudica molto positivamente l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati.

Qualità complessiva del servizio

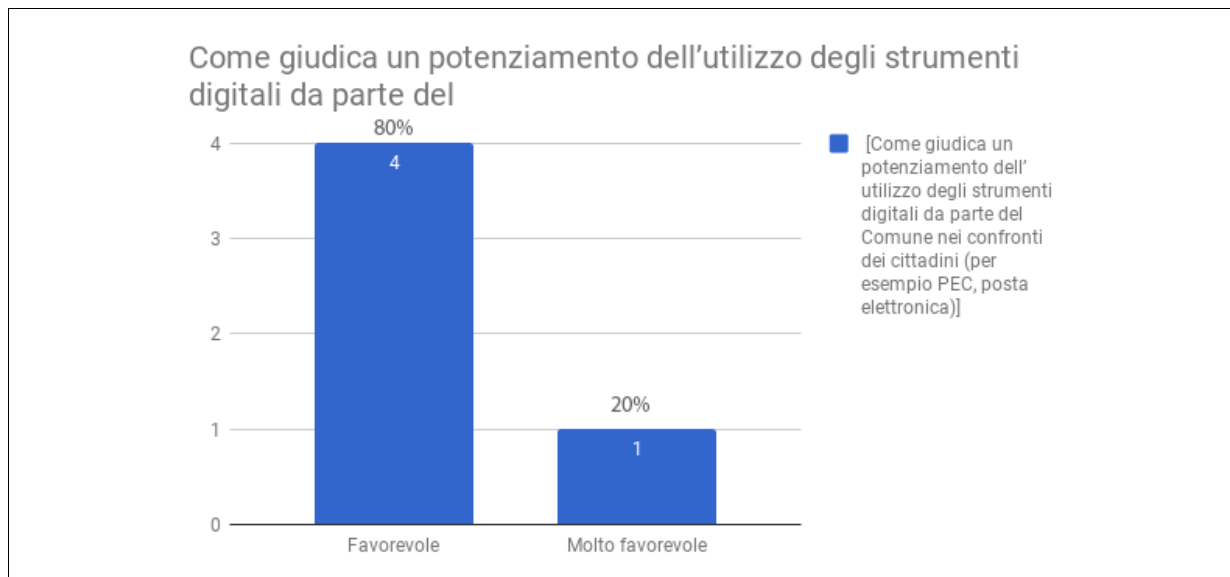


L'utenza giudica molto positivamente la qualità complessiva del servizio utilizzato.

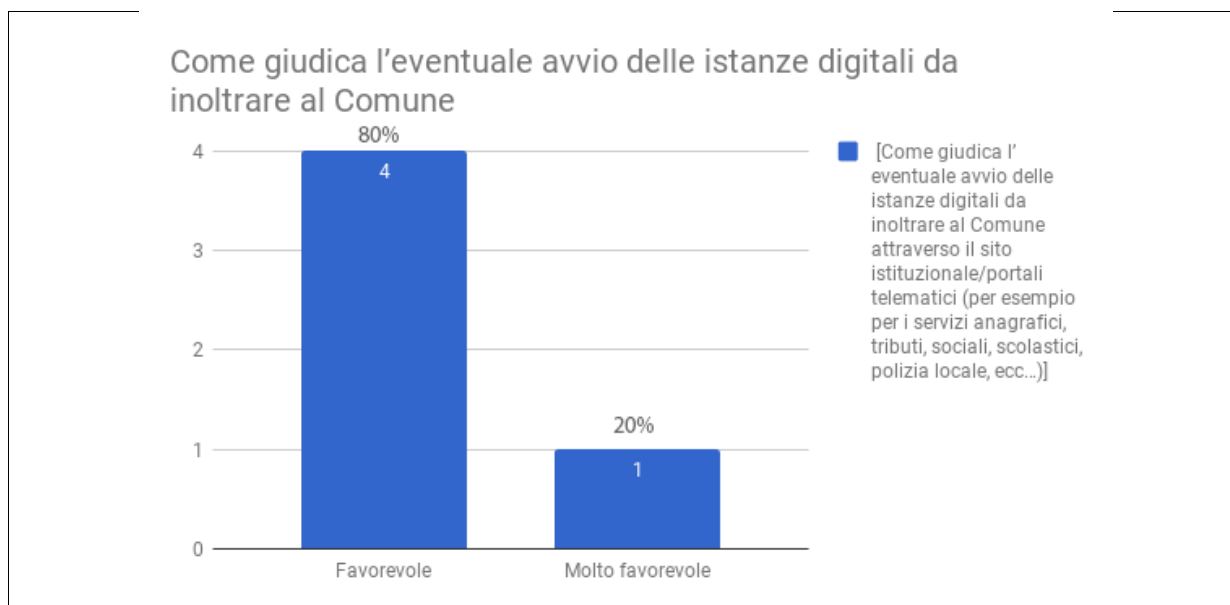


5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali

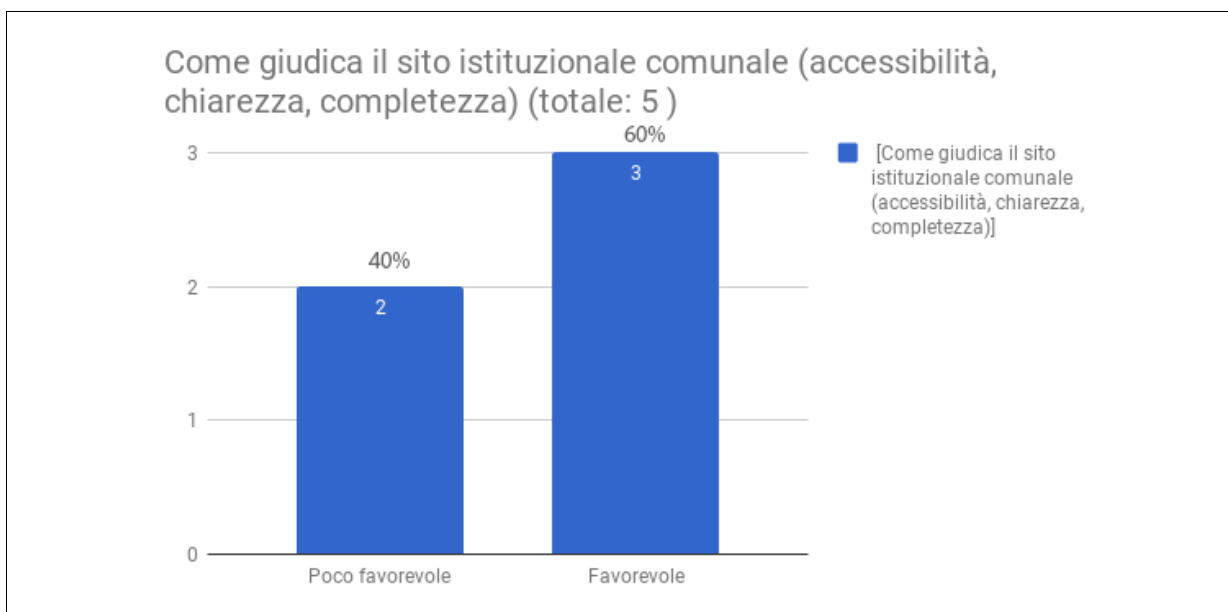


Istanze digitali



L'utenza è molto favorevole al potenziamento degli strumenti digitali e all'eventuale avvio delle istanze online.

Sito istituzionale



L'utenza è per 60% favorevole all'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale, il 40% è poco favorevole.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero) Nessuna
	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero) Nessuna
	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero) Nessuna

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Cultura

- Età media
- Di pari genere con lieve prevalenza maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità varia

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Visibilità del servizio • Facilità d'accesso • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Comfort dei locali • Parcheggio • Sito web

L'utenza giudica positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.



Area 8 Assetto del Territorio

Servizio Urbanistica

Totale questionari compilati: **26**

1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale: 26)

Fino a 30 anni

3,8%

Oltre 60 anni

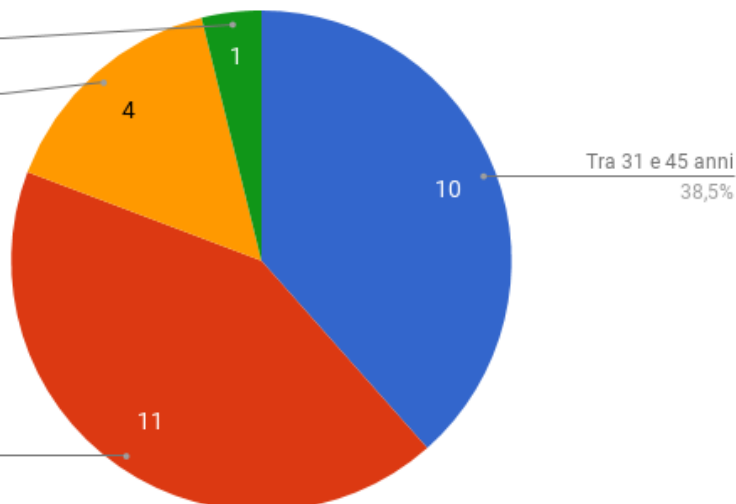
15,4%

Tra 46 e 60 anni

42,3%

Tra 31 e 45 anni

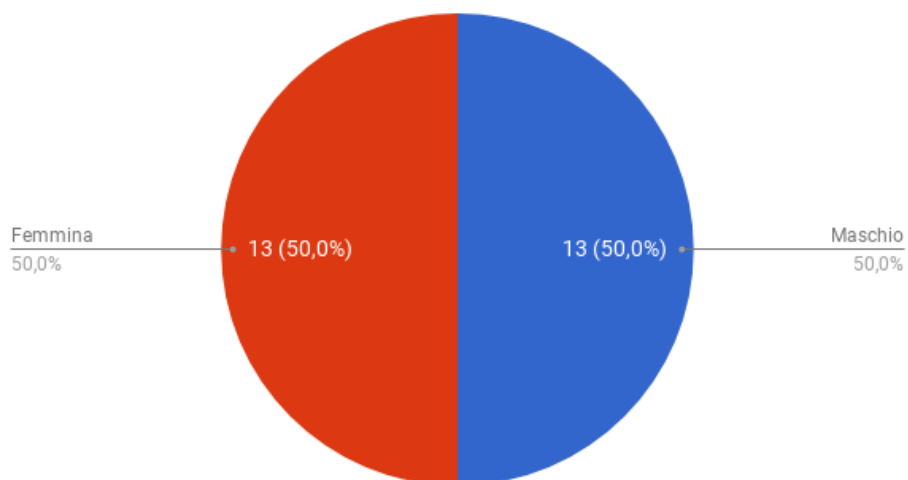
38,5%



Età prevalente tra 31 e 60 anni

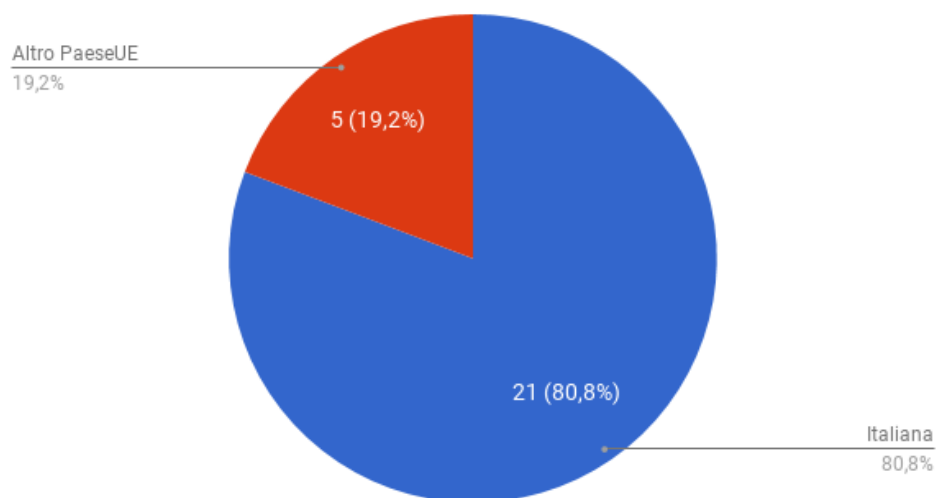


Sesso (totale: 26)



Genere equivalente

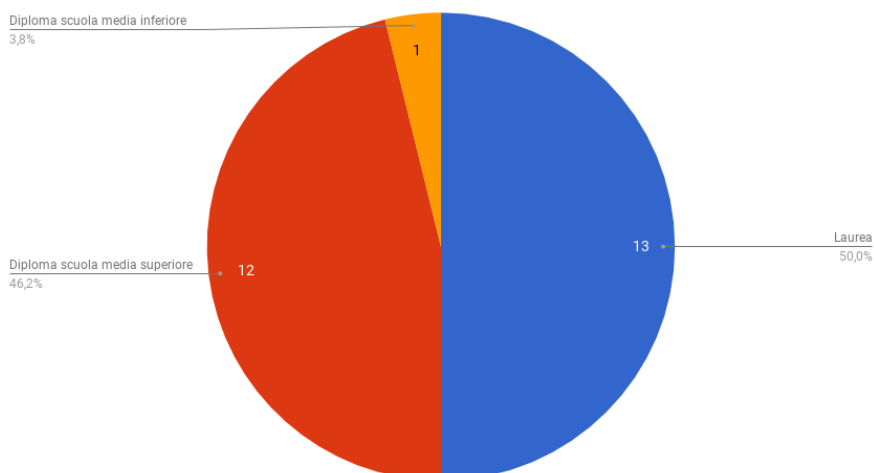
Nazionalità (totale:26)



Nazionalità prevalente italiana

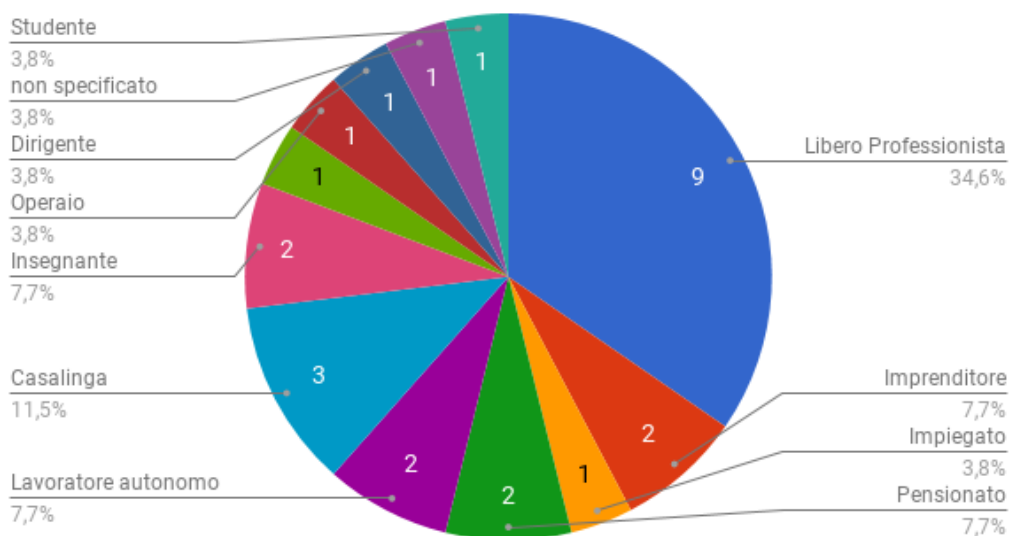


Istruzione (totale: 26)



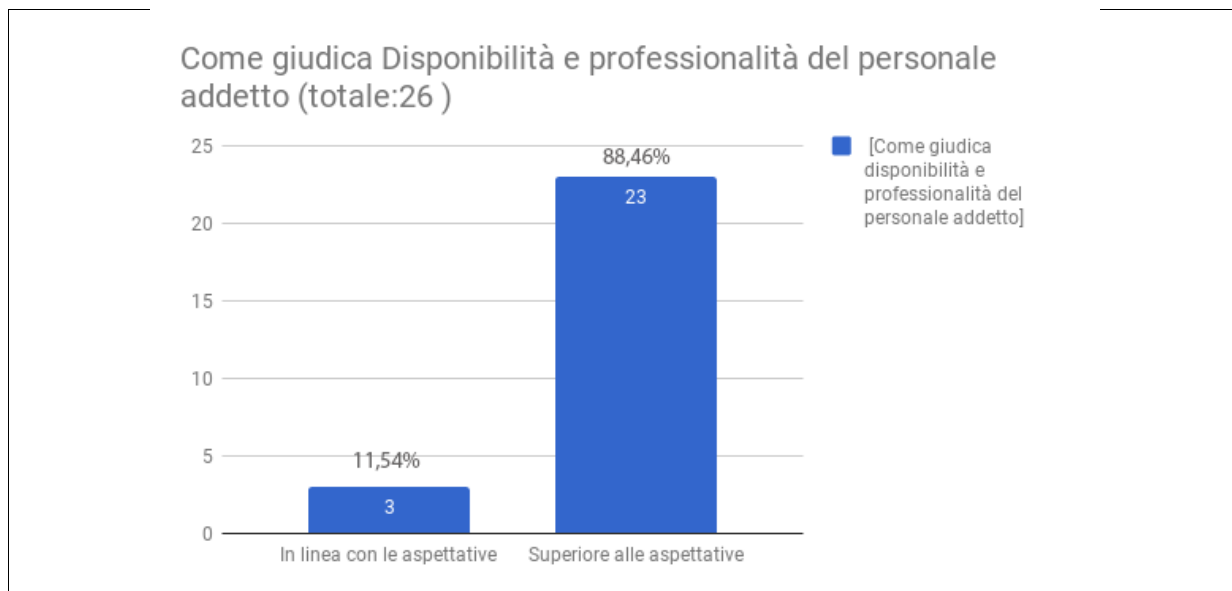
Livello d'istruzione alto

Professione (totale: 26)



L'utenza prevalente è Libero Professionista

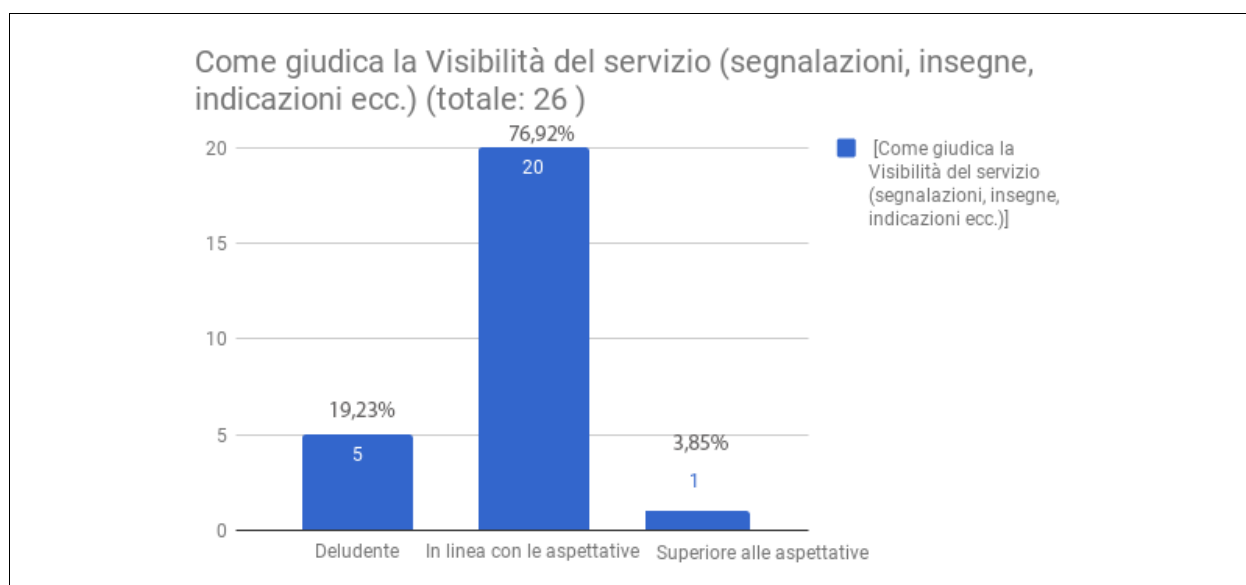
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza giudica molto positivamente la Disponibilità e professionalità del personale

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

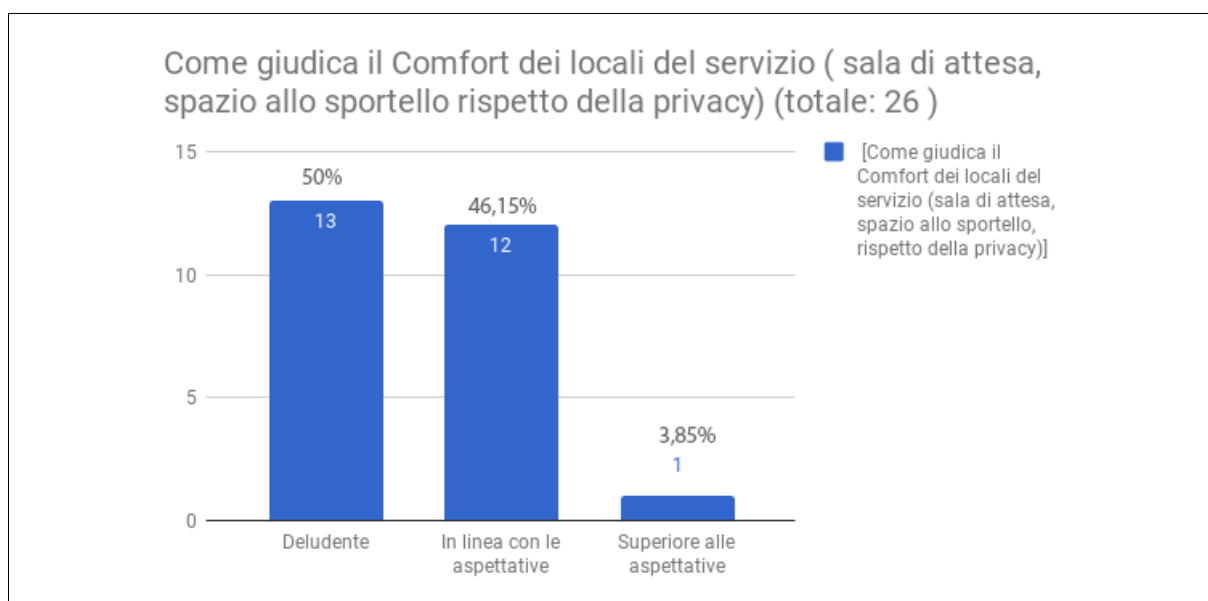
Visibilità



Prevalentemente la Visibilità del servizio è in linea con le aspettative, anche se il 19,23% è deluso.

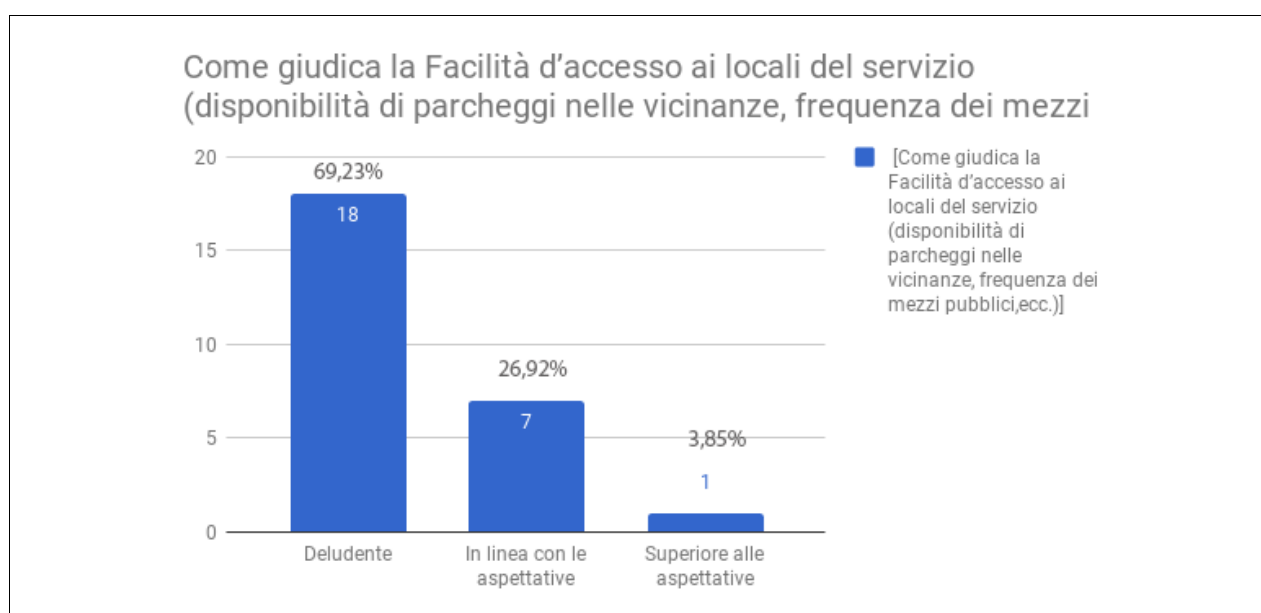


Comfort



La percentuale degli utenti delusi sale al 50% relativamente al Comfort dei locali.

Facilità d'accesso

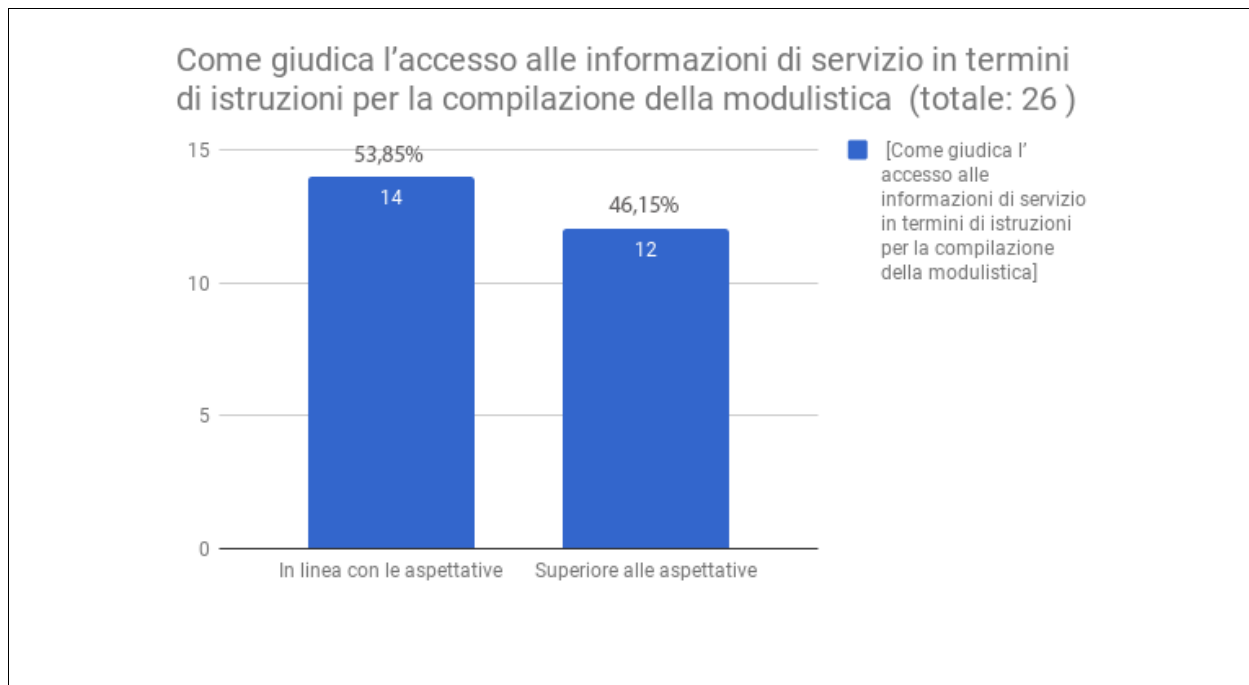


Per la maggior parte degli utenti è deludente la Facilità d'accesso ai locali del servizio.



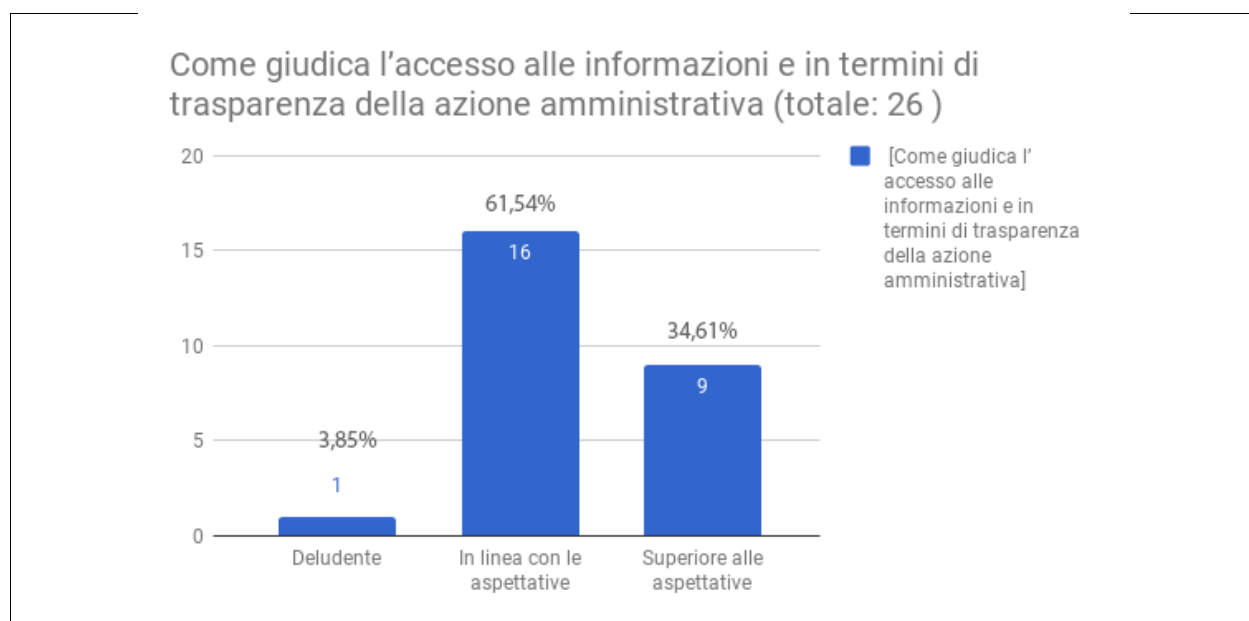
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



L'utenza giudica molto positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica.

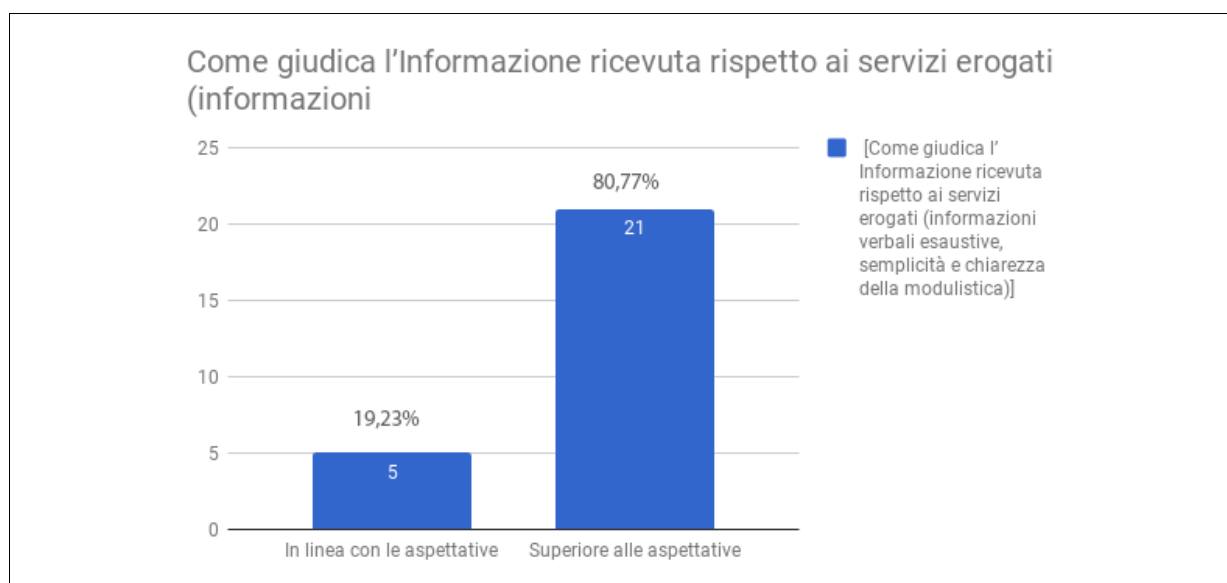
Trasparenza dell'azione amministrativa



L'utenza giudica positivamente l'Accesso alle informazioni in termini trasparenza amministrativa.

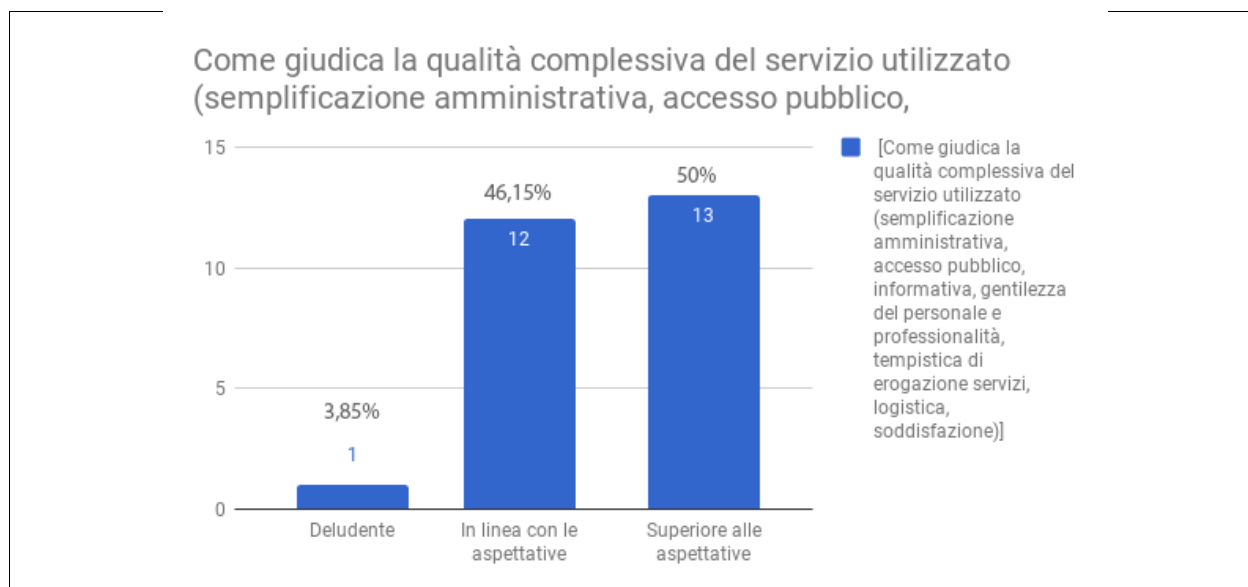


Informazione ricevuta



L'utenza giudica molto positivamente l'Informazione ricevuta.

Qualità complessiva del servizio

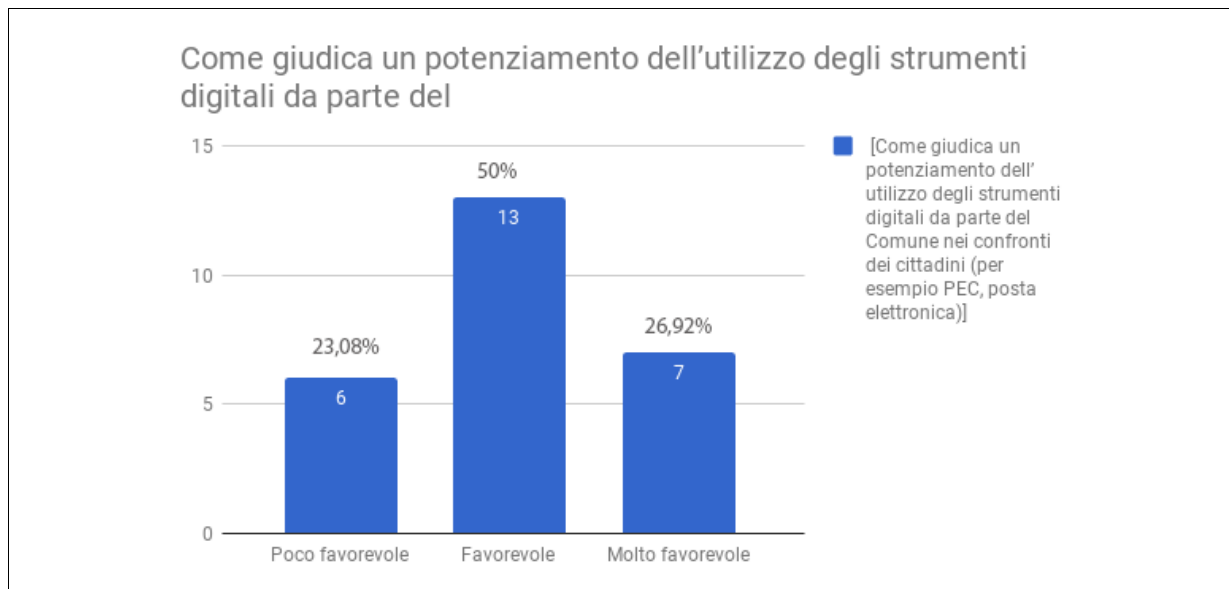


L'utenza giudica positivamente la Qualità complessiva del servizio, solo il 3,85% è deluso.



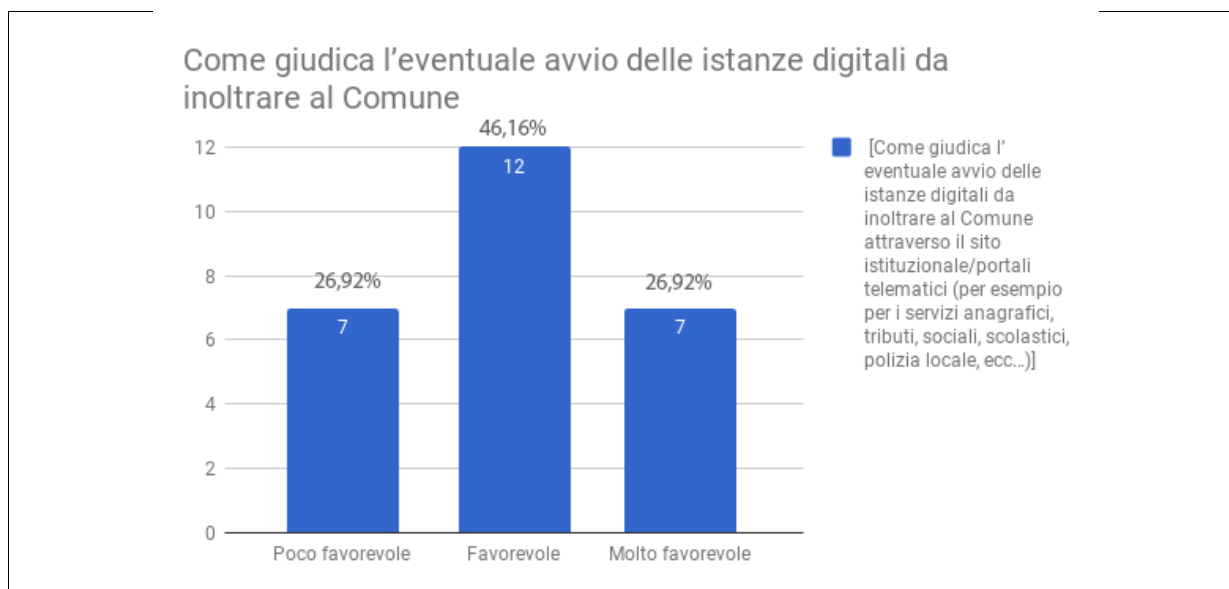
5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



Pur essendo prevalente la percentuale degli utenti favorevoli al potenziamento degli strumenti digitali, il 23% è poco favorevole.

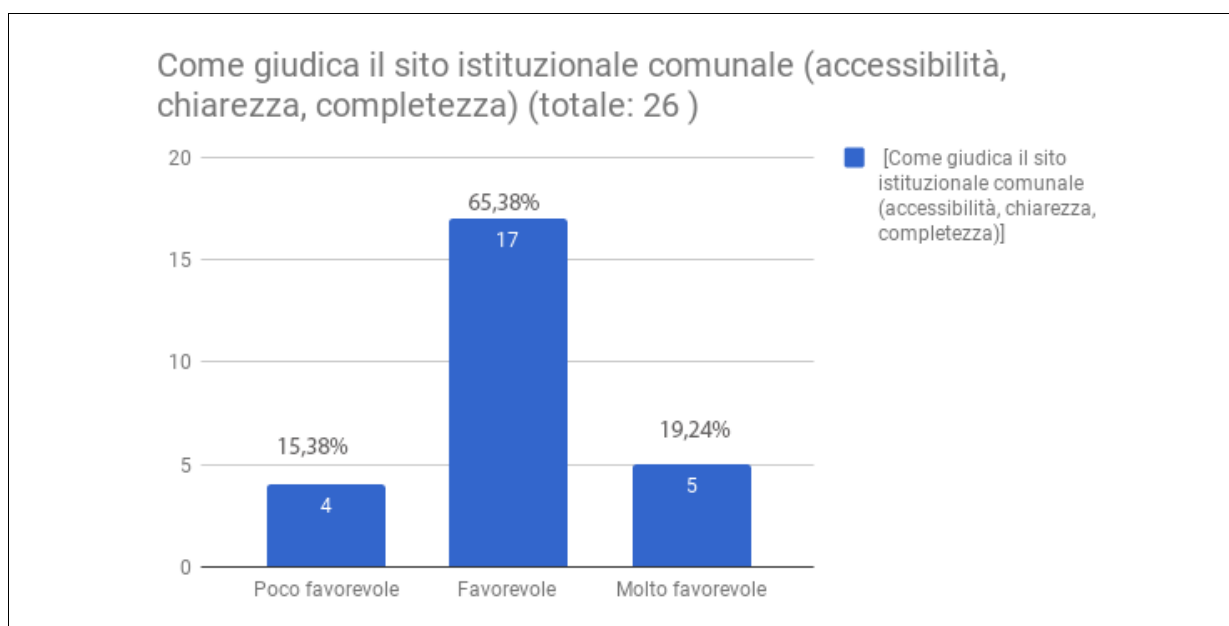
Istanze digitali



Pur essendo prevalente la percentuale degli utenti favorevoli all'avvio delle istanze online, il 27% è poco favorevole.



Sito istituzionale



L'utenza giudica in modo favorevole l'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale, il 15,38% è poco favorevole.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 1

Disponibilità competenza



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 3

TEMPI ATTESA

Riscaldamento basso
serve un ascensore!!



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 2

SPOSTARE UFFICI IN ALTRA ZONA

Incremento digitalizzazione

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Urbanistica

- Età media compresa tra 31-60 anni
- Di pari genere
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Libero Professionista

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Visibilità del servizio • Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Tempi di attesa • Barriere architettoniche • Uffici in altra zona • Incremento digitalizzazione

L'utenza giudica positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.



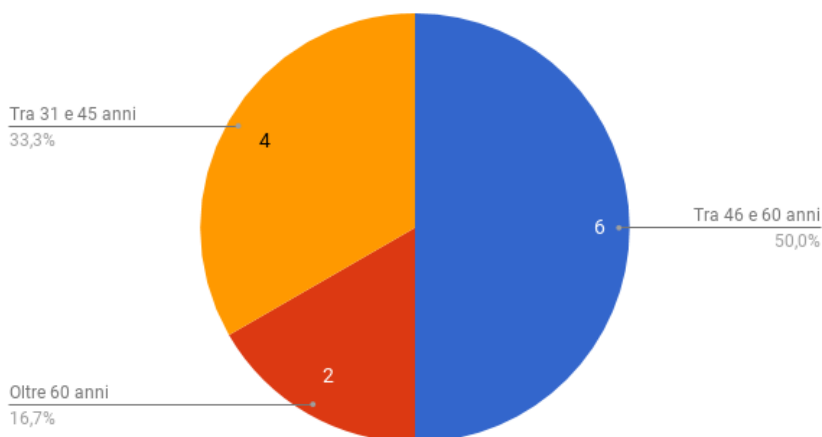
Area 9 – Lavori Pubblici

Servizio Ufficio Tecnico

Totale questionari compilati: **12**

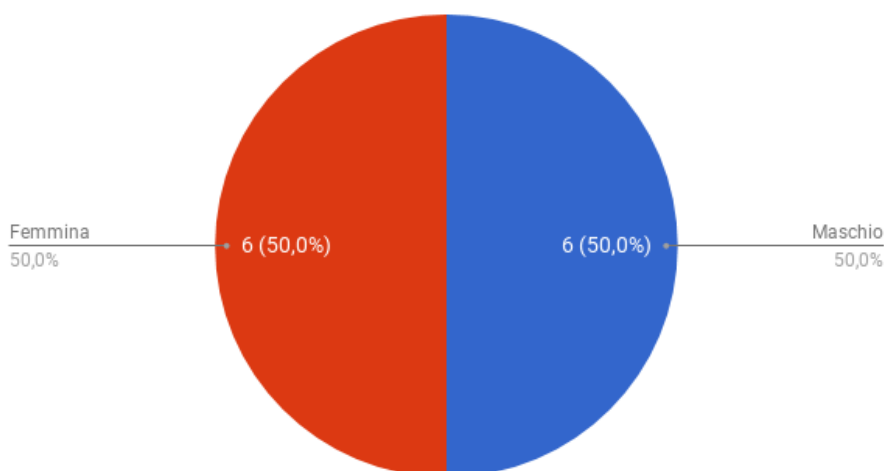
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale:12)



Età prevalente tra 46 e 60 anni

Sesso (totale:12)



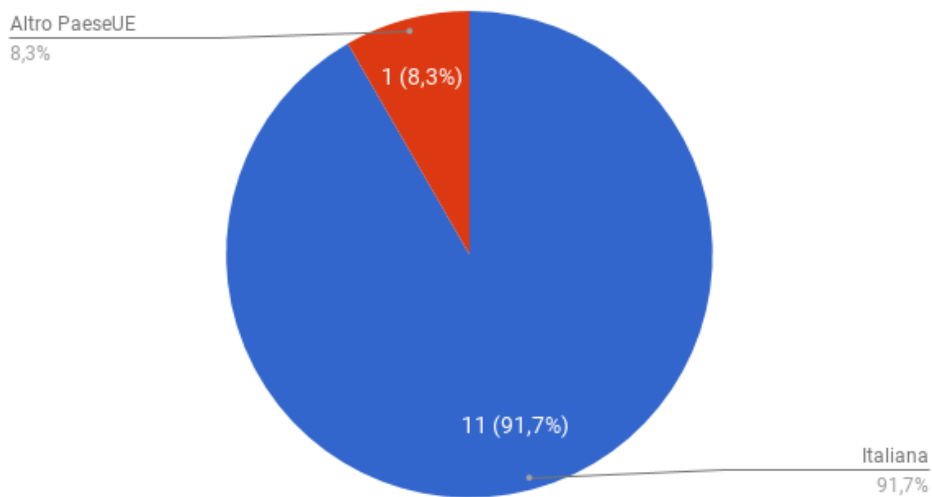
Genere equivalente

Elaborazione Febbraio 2019

A cura di **CorcianoComunic@**

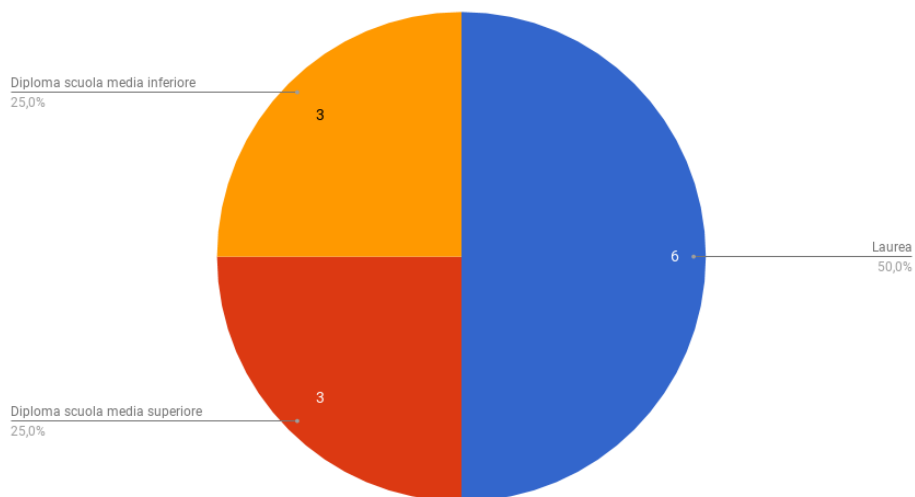


Nazionalità (totale:12)



Nazionalità prevalente italiana

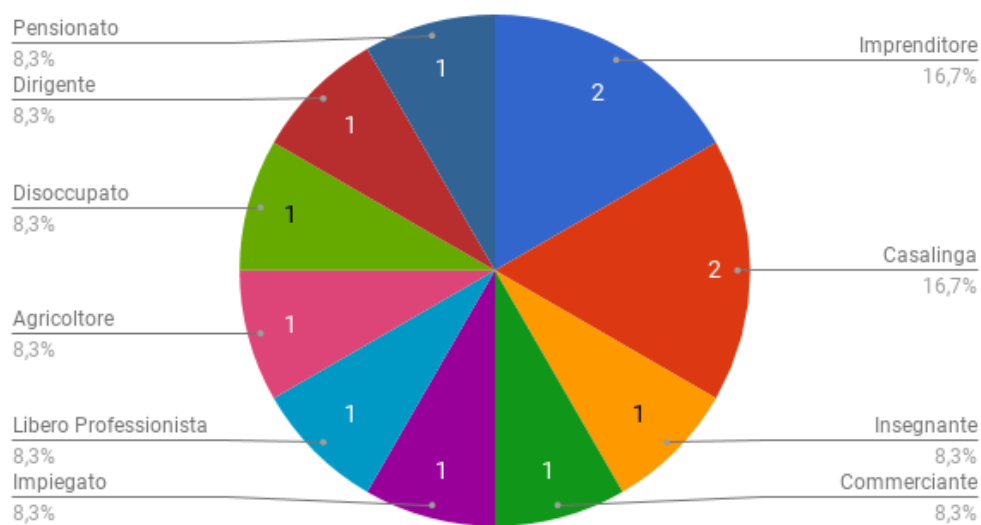
Istruzione (totale:12)



Livello istruzione alto

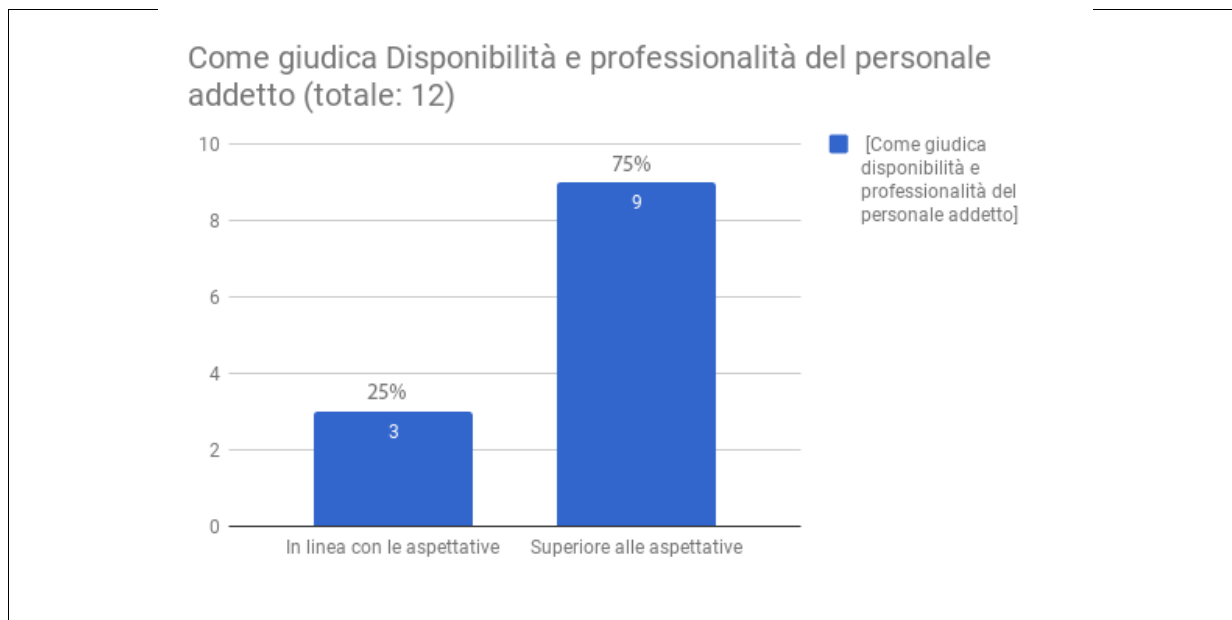


Professione (totale:12)



Professionalità varia con prevalenza Imprenditore e casalinga

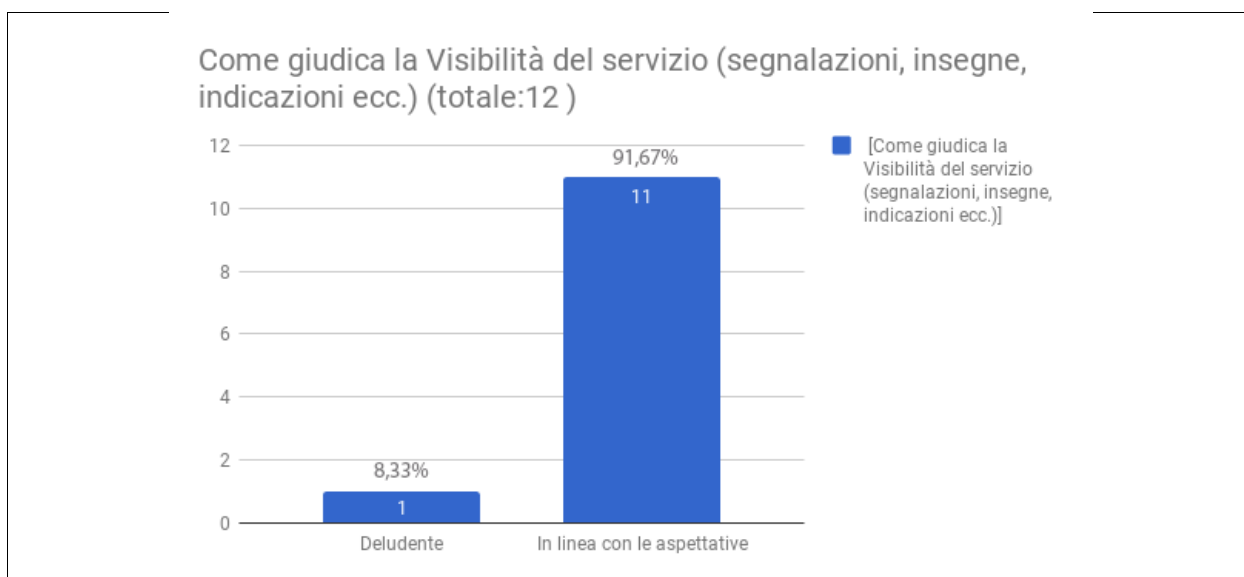
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza giudica molto positivamente la Disponibilità e professionalità del personale

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

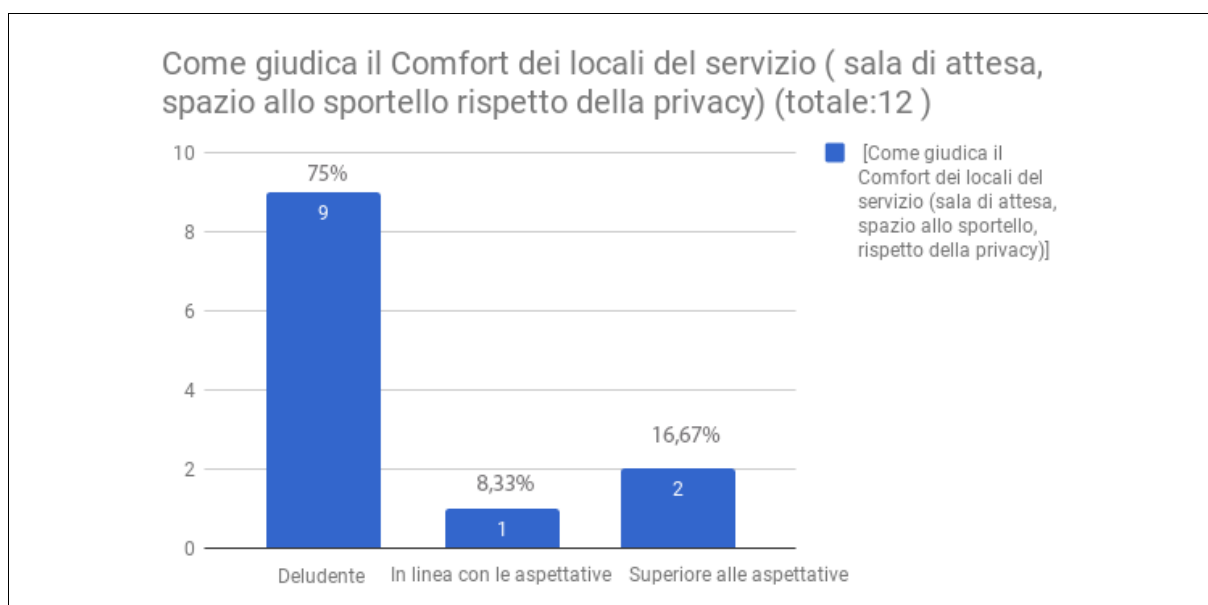
Visibilità



La Visibilità del servizio è giudicata positivamente, solo l'8,33% è deluso.

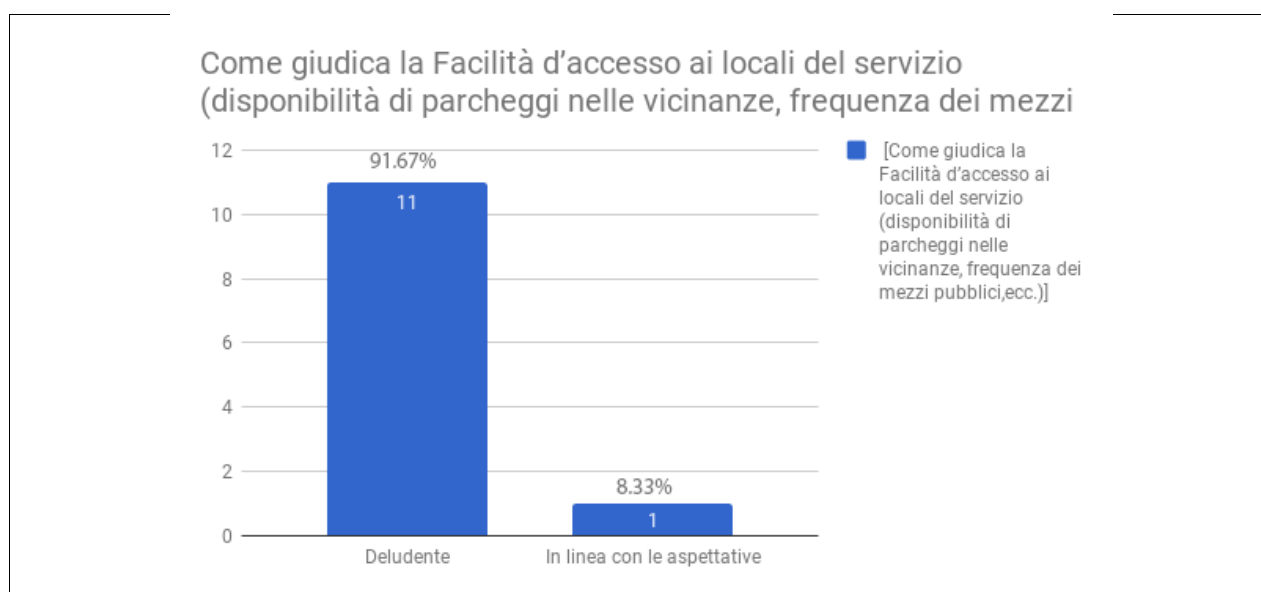


Comfort



L'utenza giudica negativamente il Comfort dei locali del servizio.

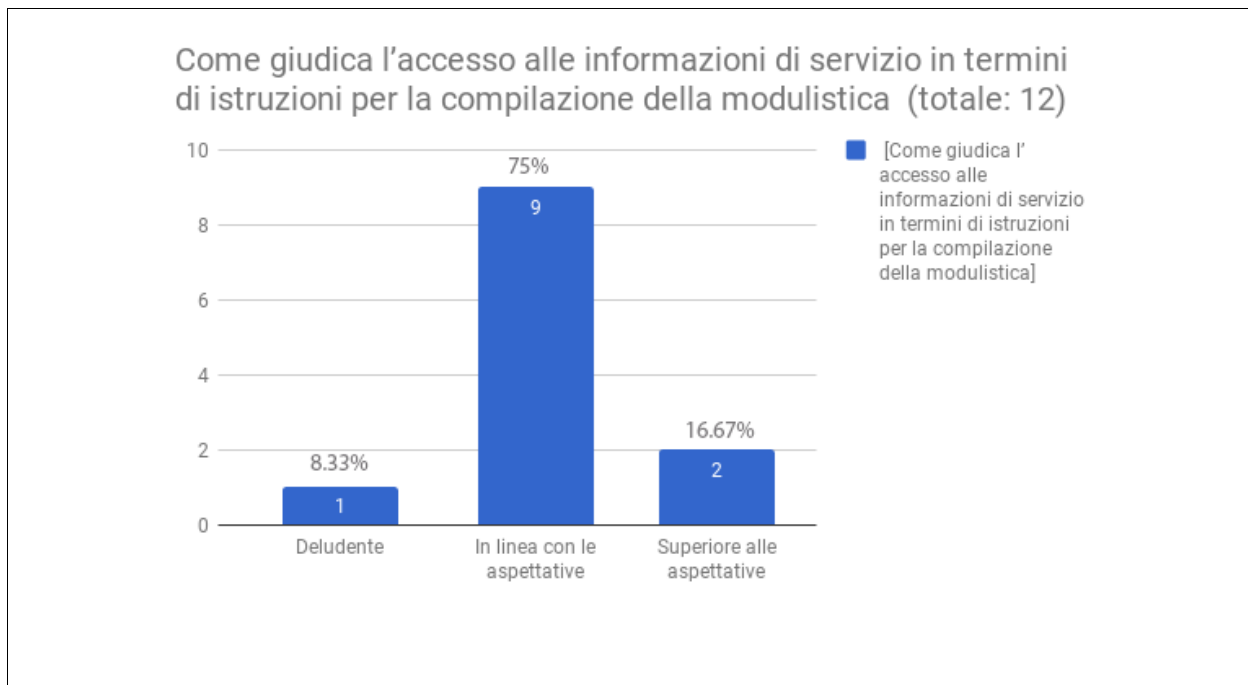
Facilità d'accesso



L'utenza giudica negativamente La Facilità di accesso ai locali del servizio.

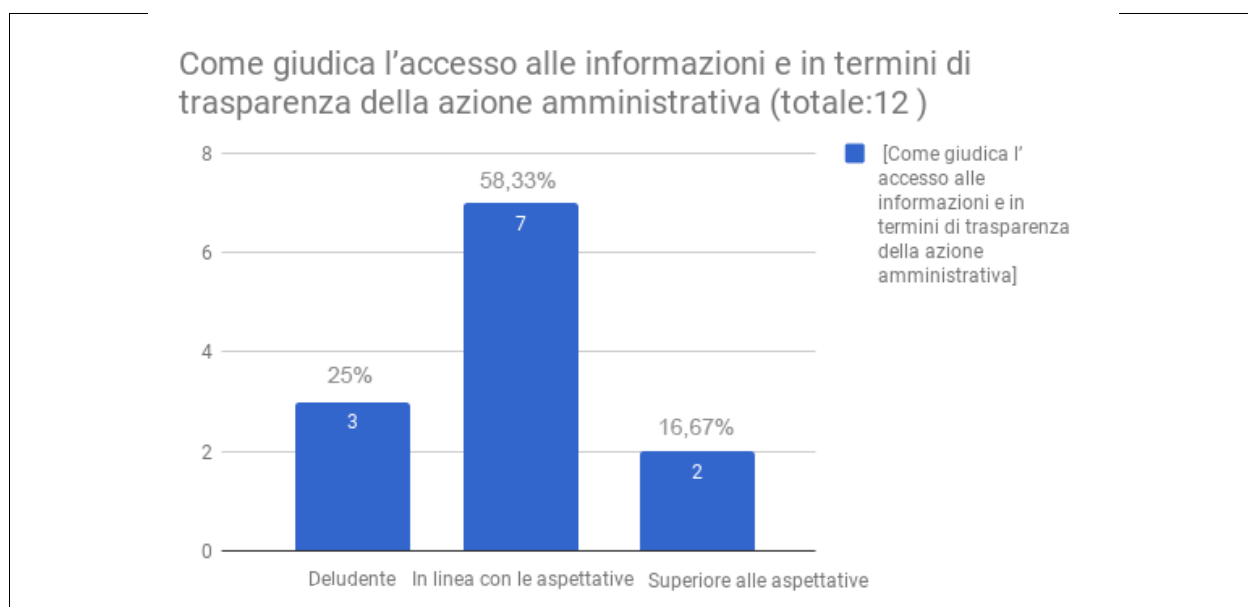
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



L'utenza giudica positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica.

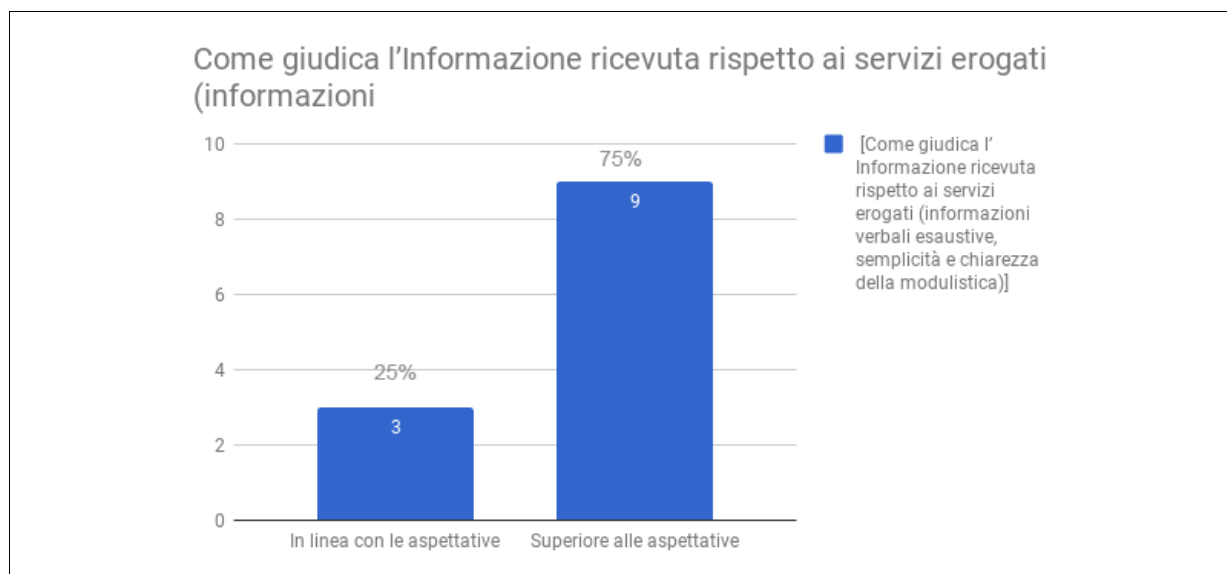
Trasparenza dell'azione amministrativa



L'utenza giudica positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di trasparenza amministrativa

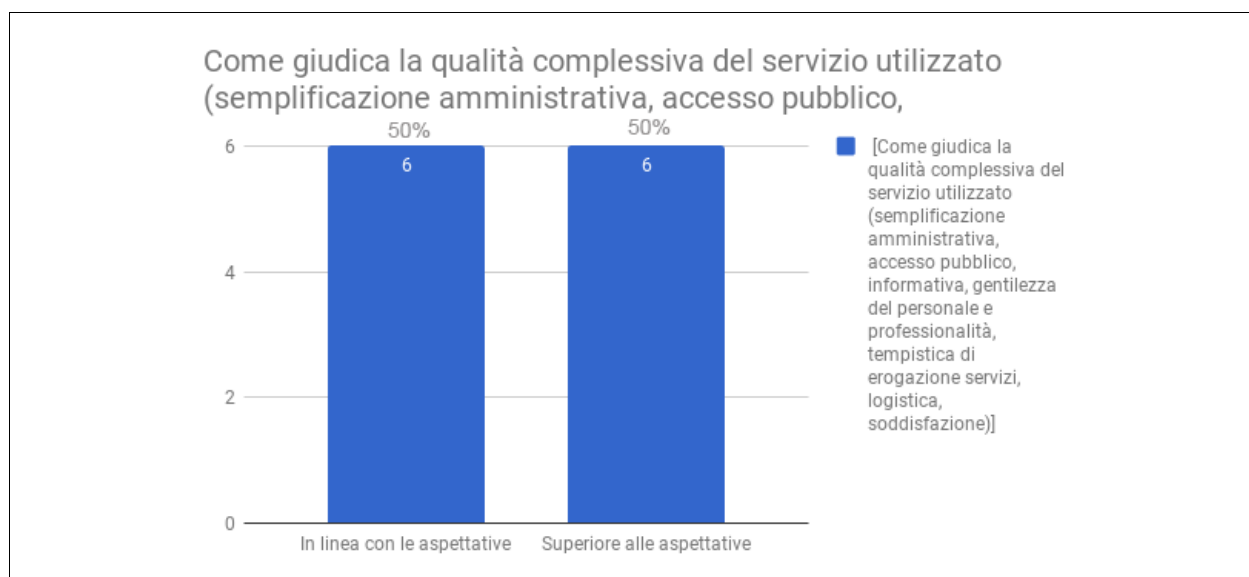


Informazione ricevuta



L'utenza giudica molto positivamente l'informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati.

Qualità complessiva del servizio

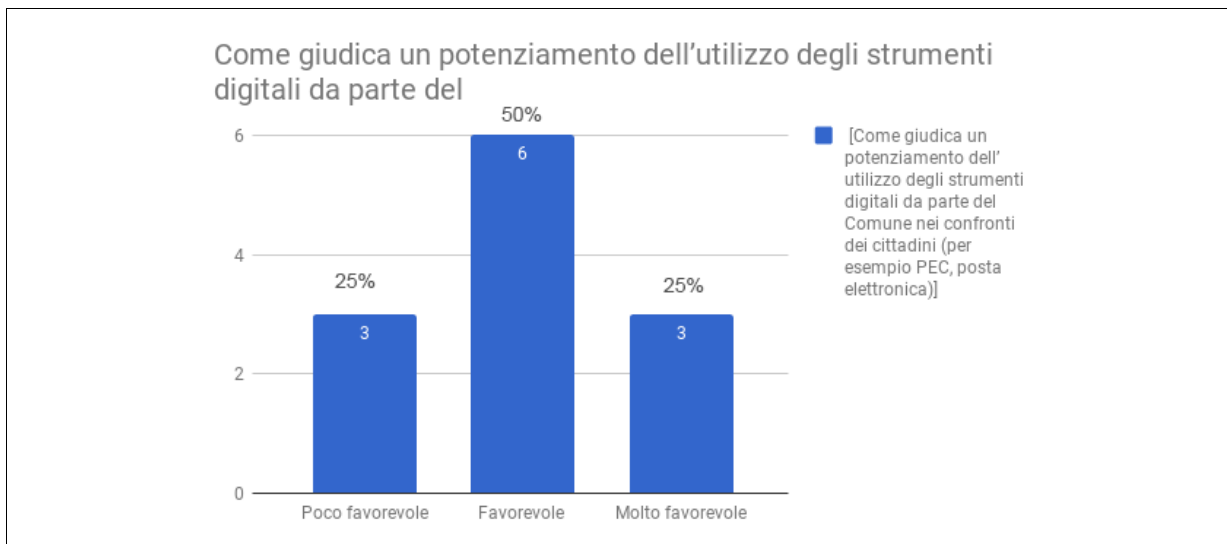


L'utenza giudica molto positivamente la Qualità complessiva del servizio utilizzato.



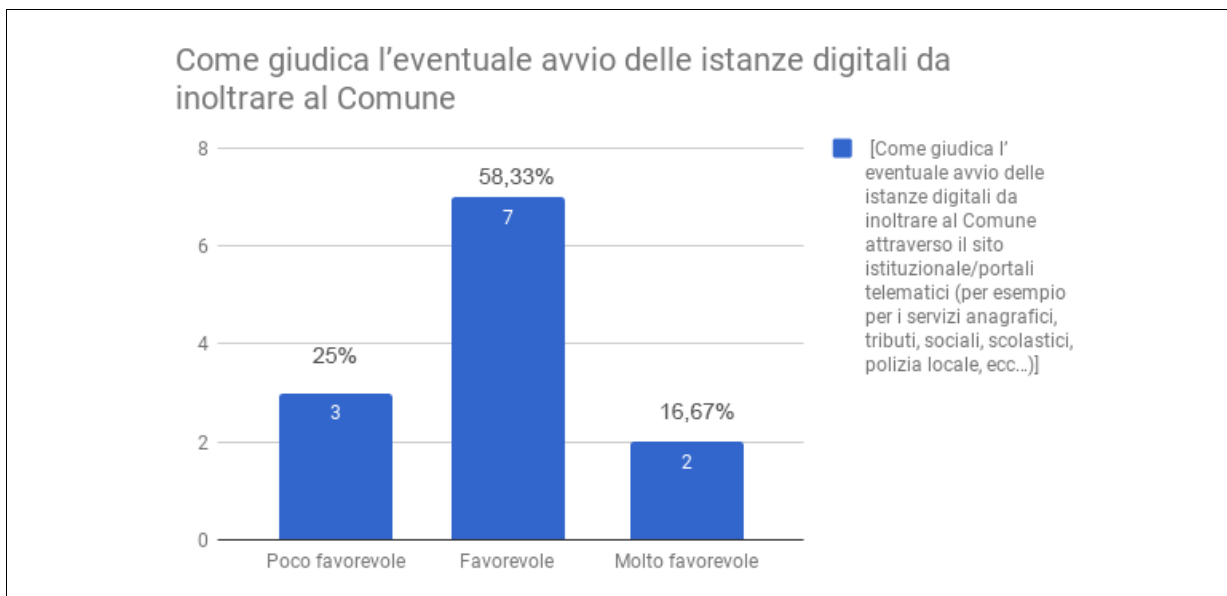
5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



Pur essendo prevalente la percentuale degli utenti favorevoli al potenziamento degli strumenti digitali, il 25% si ritiene poco favorevole.

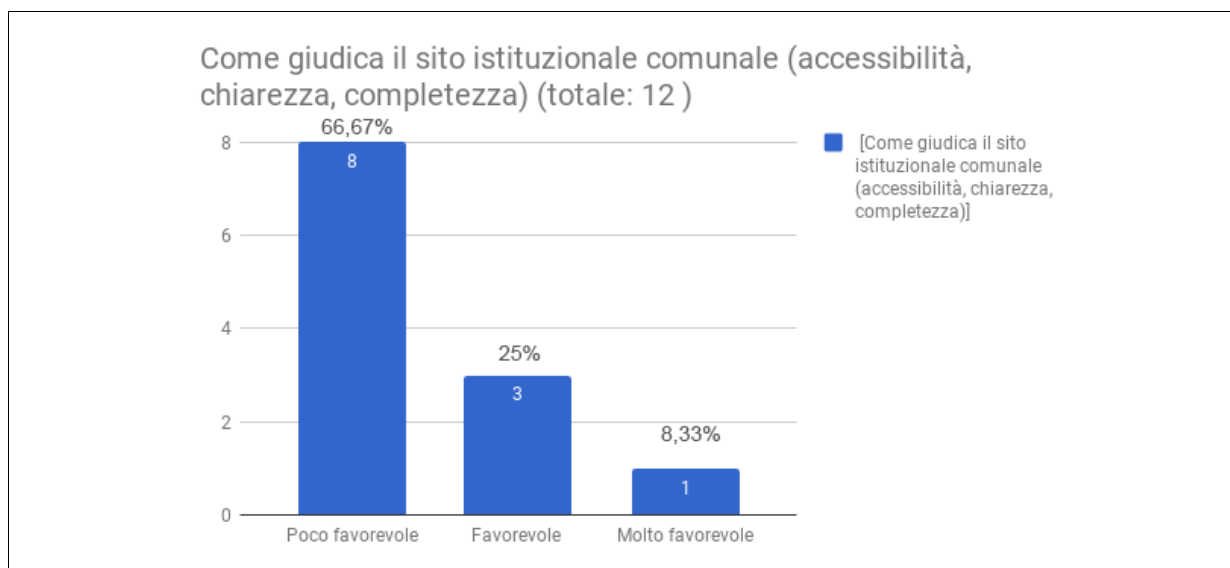
Istanze digitali



Pur essendo prevalente la percentuale degli utenti favorevoli all'avvio delle istanze online, il 25% si ritiene poco favorevole.



Sito istituzionale



L'utenza è in prevalenza poco favorevole all'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 6

personale gentile e competente

rapidità

gentilezza del personale

sono tutti professionali e preparati

cortesie

competenza e disponibilità



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 8

parcheggi

parcheggio scomodo

odore di fumo

parcheggio

dove parcheggio?

puzza di fumo e presenza di barriere architettoniche

ubicazione uffici

uffici



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 9

spostare gli uffici ad ellera

sede unica

rispetto divieto fumo più parcheggi

nuovi uffici

unica sede

servono più posti auto unica sede

nuovi locali

meglio di così!

uffici a ellera

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Lavori Pubblici

- Età media compresa tra 46-60 anni
- Di pari genere
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professione Imprenditore / Casalinga

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Visibilità del servizio • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Barriere architettoniche • Ubicazione Uffici • Odore di fumo • Sito istituzionale

L'utenza giudica positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.





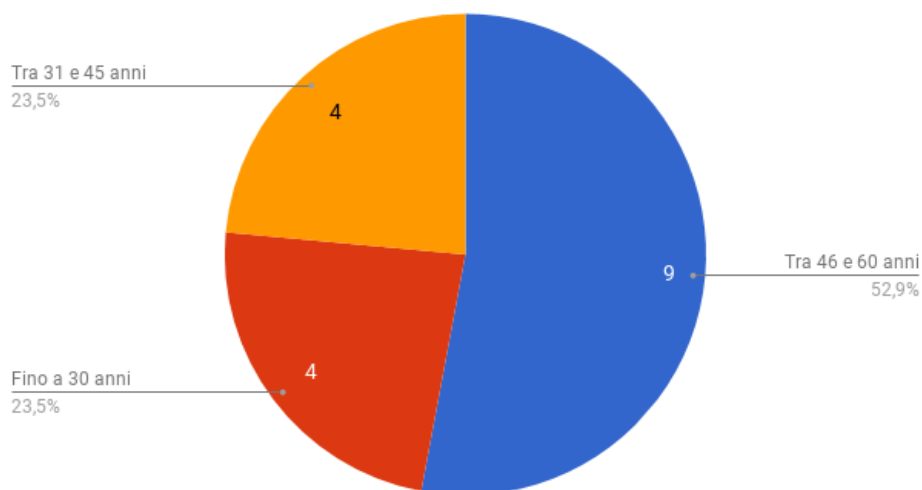
Area 10 Edilizia SUAPE

Servizio Sportello Edilizia SUAPE

Totale questionari compilati: **17**

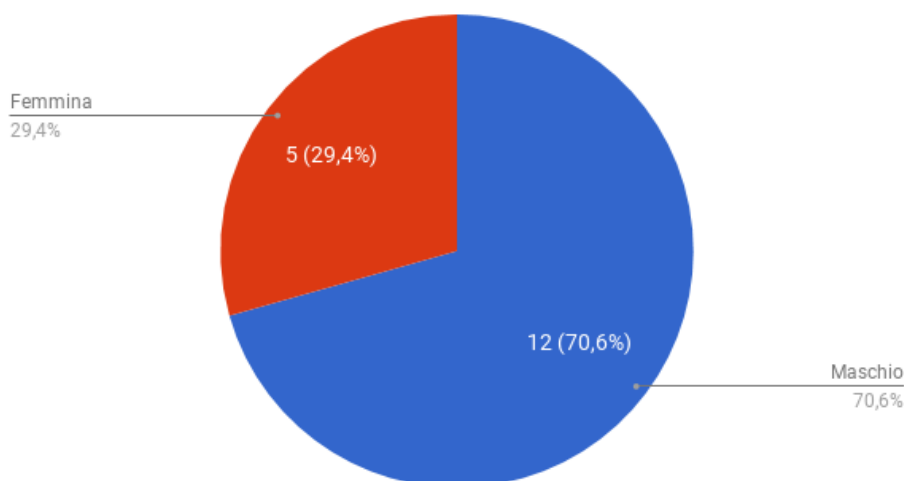
1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale: 17)



Età compresa tra 46-60 anni

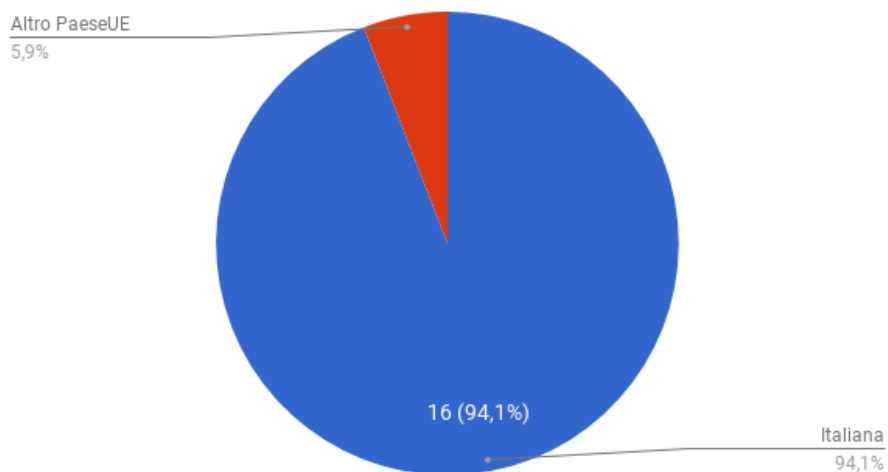
Sesso (totale: 17)





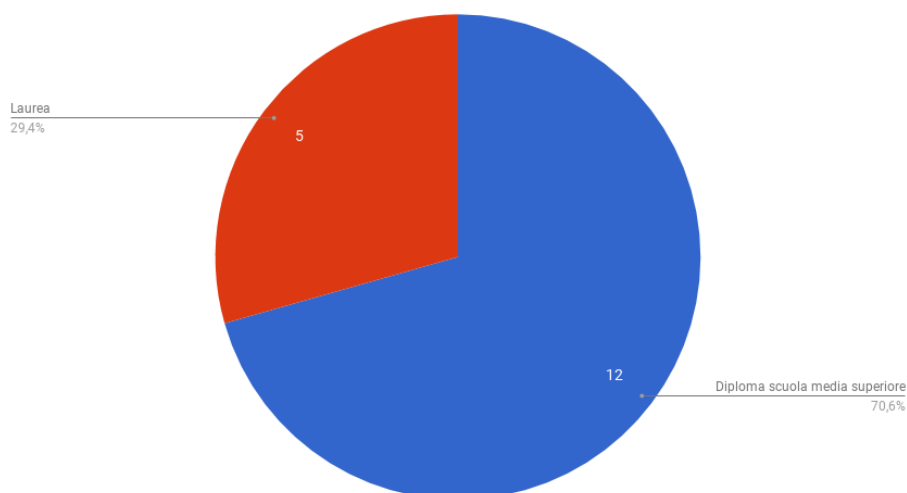
Genere prevalente maschile

Nazionalità (totale: 17)



Nazionalità prevalente italiana

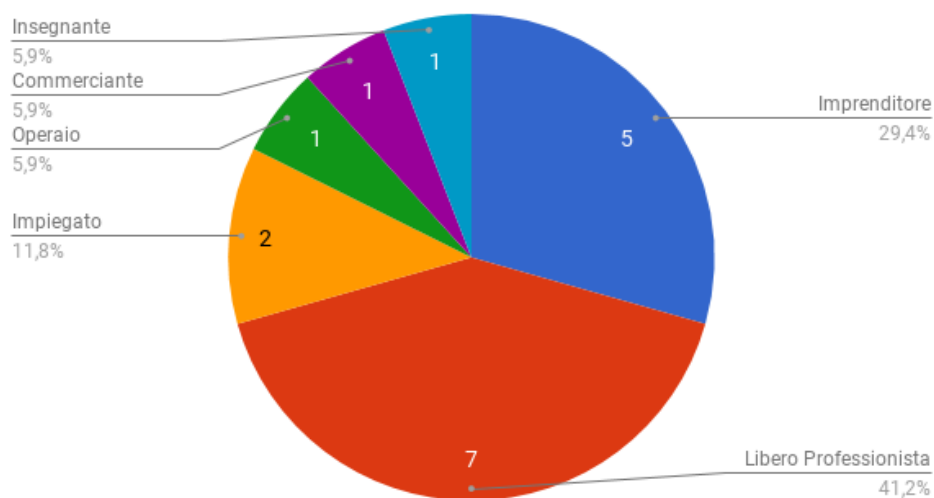
Istruzione (totale: 17)



Livello istruzione medio-alto

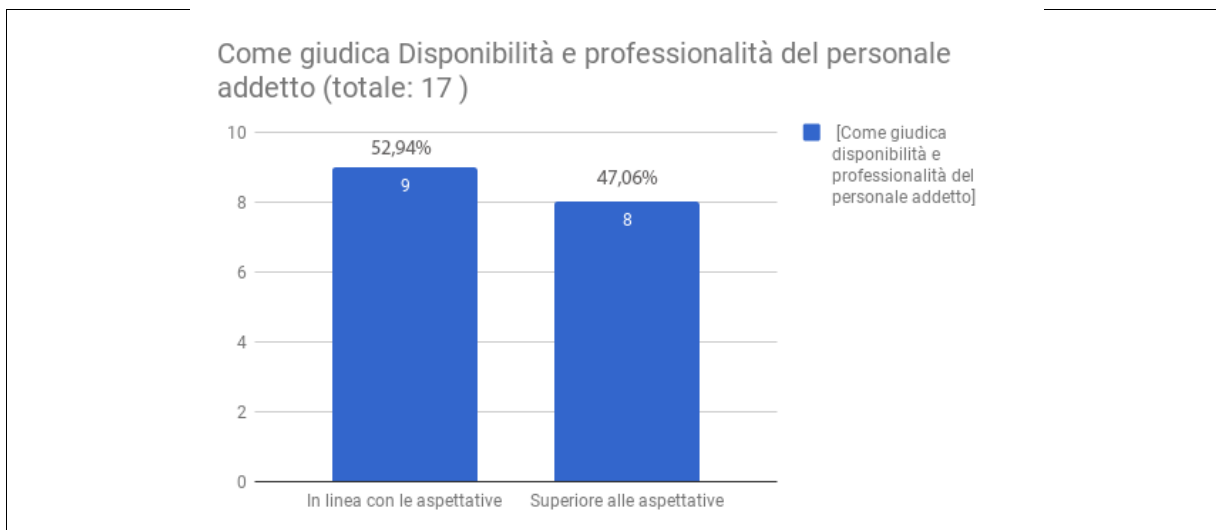


Professione (totale: 17)



Professione prevalente Libero professionista seguita da imprenditore

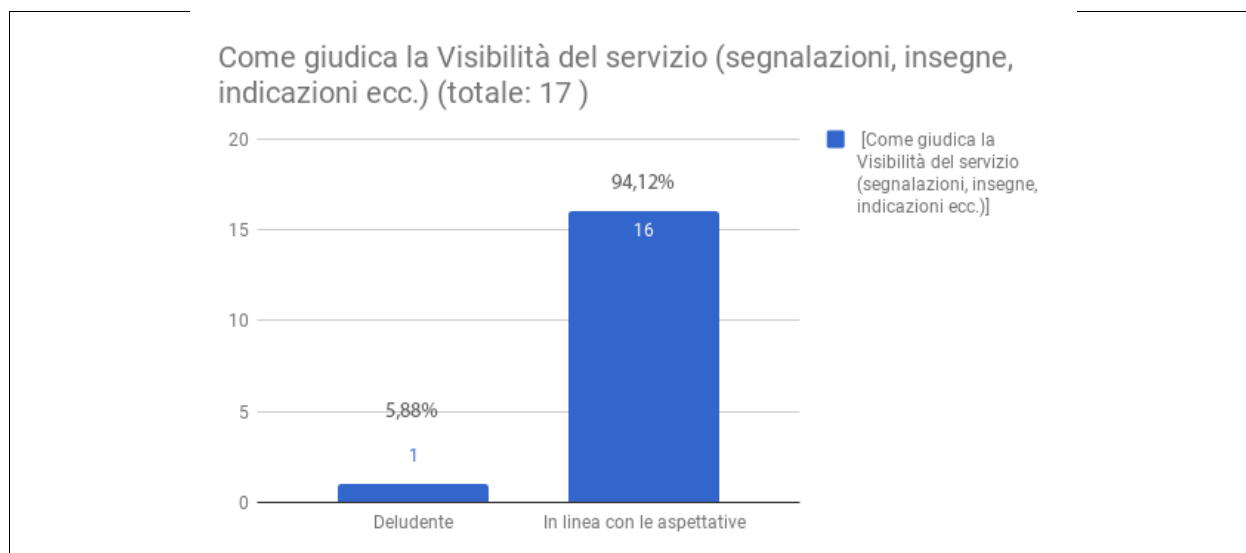
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza giudica molto positivamente la Disponibilità e professionalità del personale

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

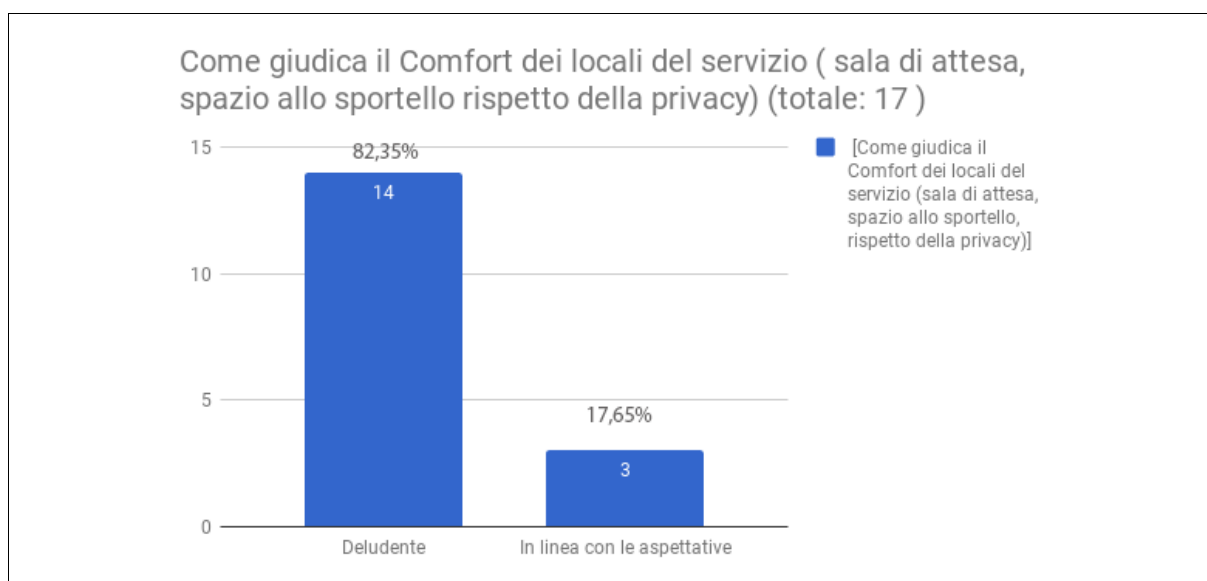
Visibilità



L'utenza giudica positivamente la Visibilità del servizio

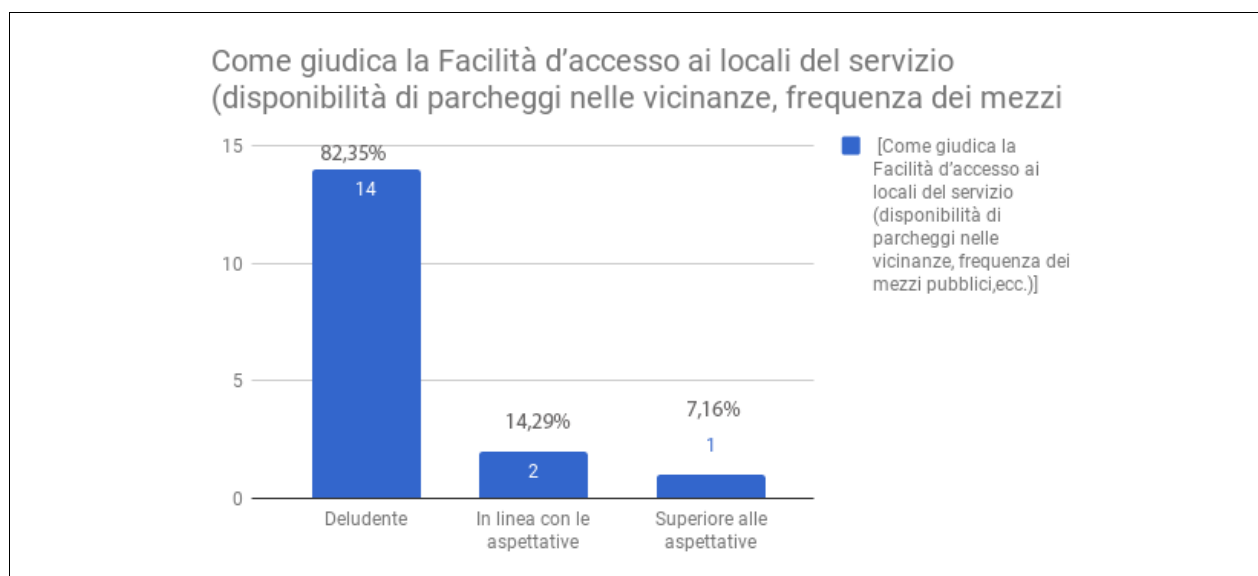


Comfort



L'utenza giudica deludente il Comfort dei locali del servizio

Facilità d'accesso



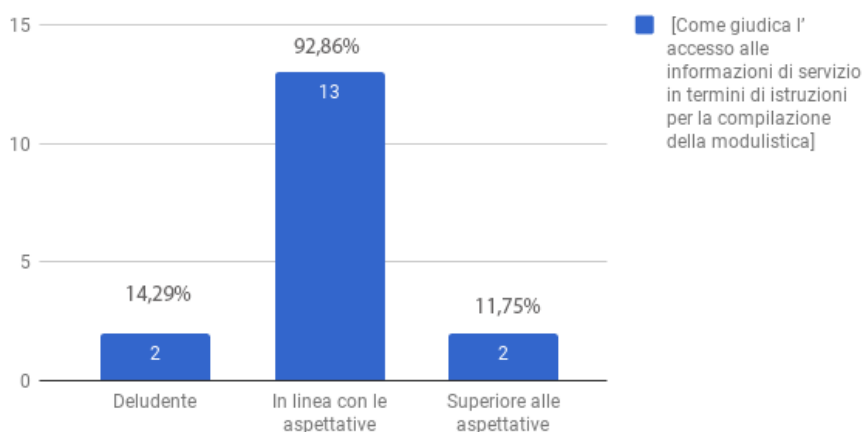
L'utenza giudica deludente La Facilità di accesso ai locali del servizio



4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni

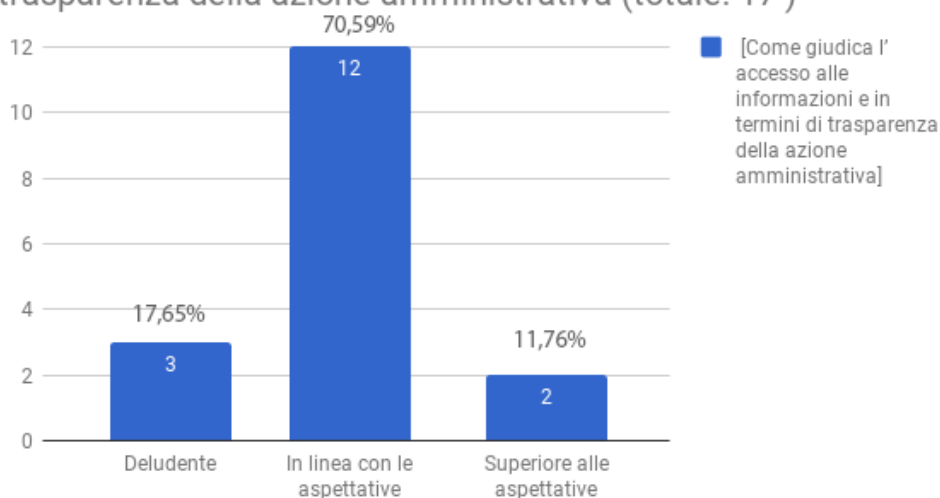
Come giudica l'accesso alle informazioni di servizio in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica (totale: 17)



L'utenza giudica positivamente l'Accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica, solo il 14,29% è deluso.

Trasparenza dell'azione amministrativa

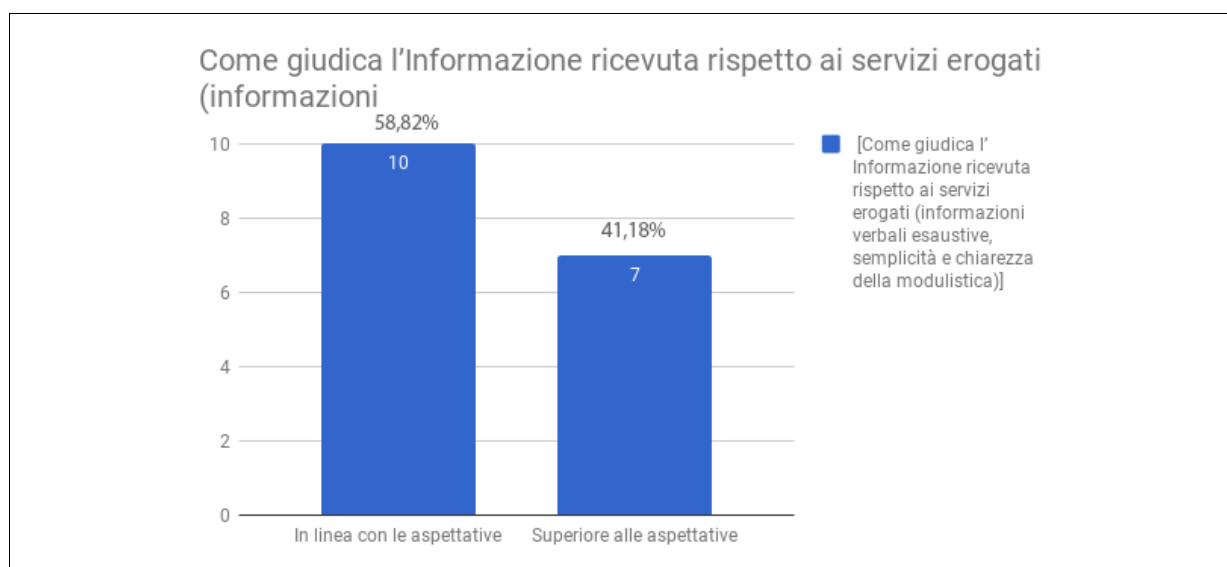
Come giudica l'accesso alle informazioni e in termini di trasparenza della azione amministrativa (totale: 17)



L'utenza giudica positivamente l'Accesso alle informazioni in termini trasparenza amministrativa, solo il 17,65% è deluso.

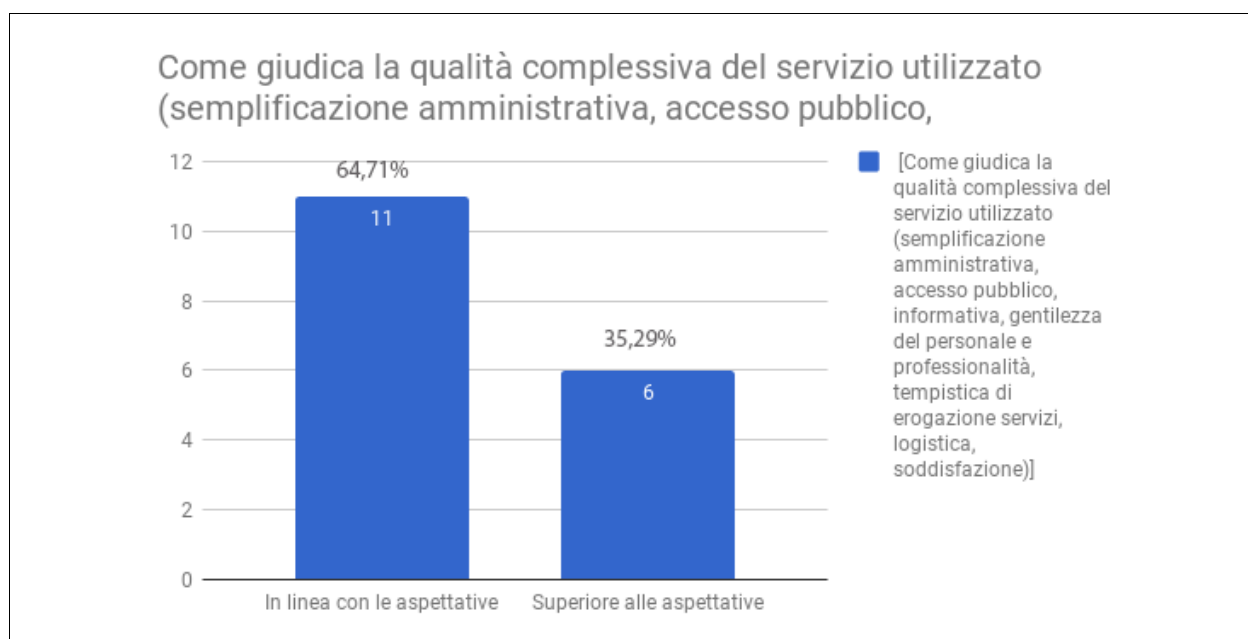


Informazione ricevuta



L'Informazione ricevuta è in linea o superiore alle aspettative.

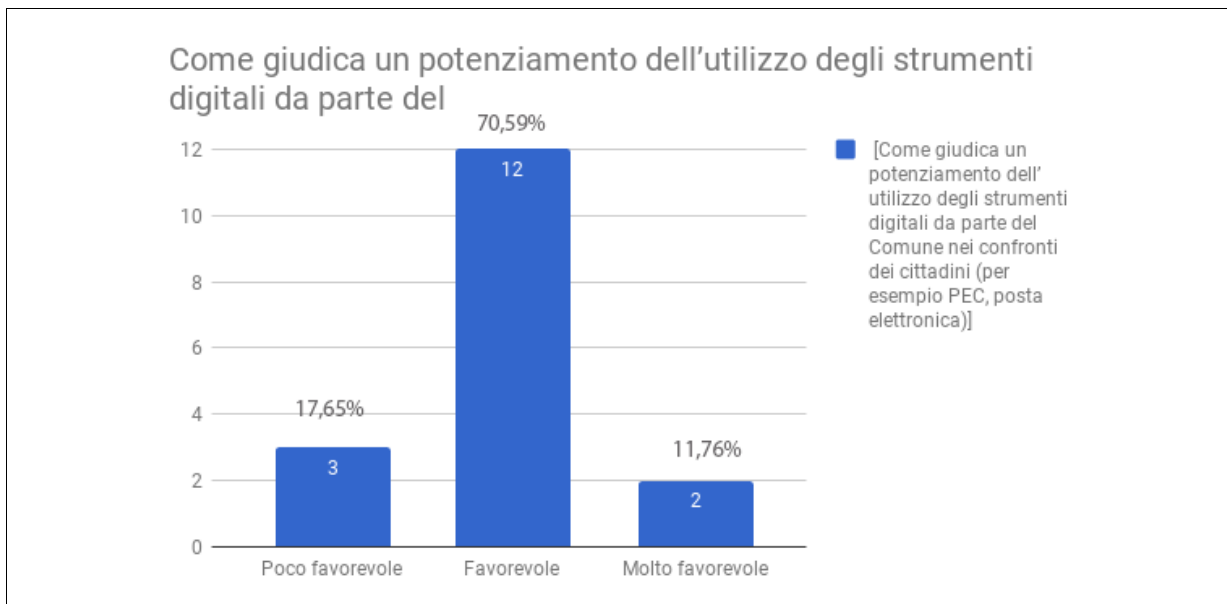
Qualità complessiva del servizio



L'utenza giudica molto positivamente la qualità complessiva del servizio

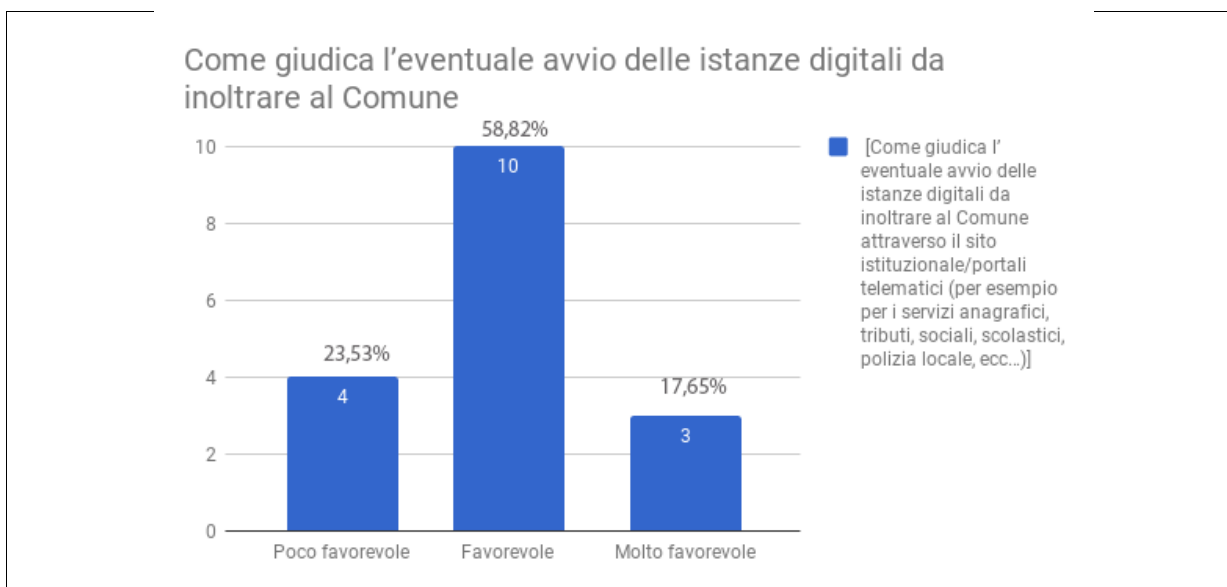
5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



L'utenza è favorevole al potenziamento degli strumenti digitali, solo il 17,65% è poco favorevole

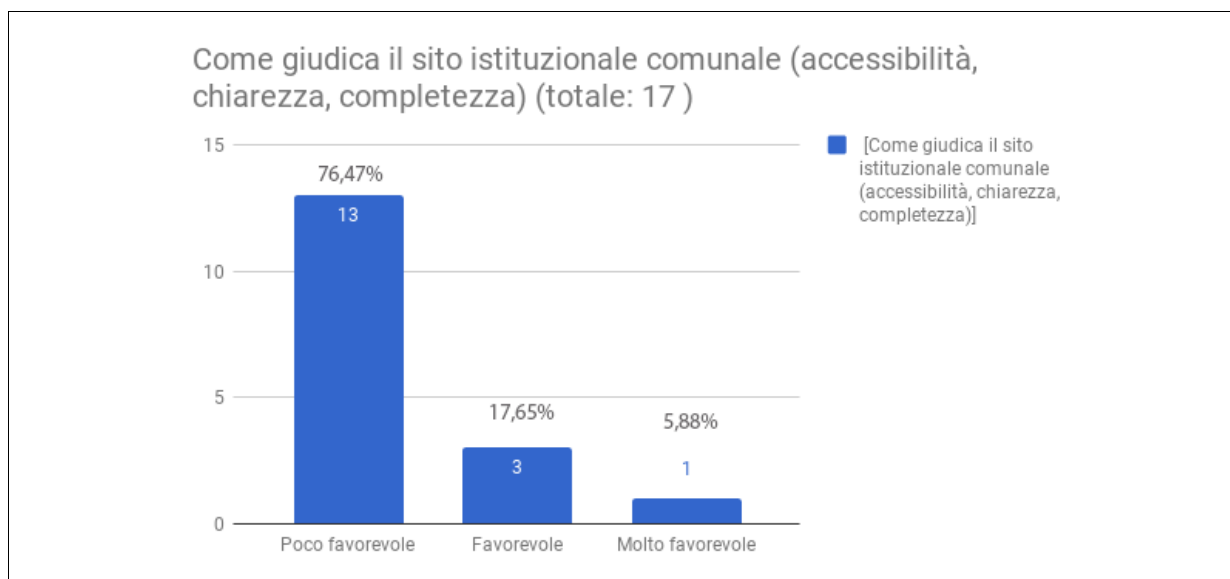
Istanze digitali



L'utenza è in prevalenza favorevole all'avvio delle istanze digitali, solo il 23.53% è poco favorevole



Sito istituzionale



L'utenza è in prevalenza poco favorevole all'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale.

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 7

cortesia
rapidità
velocità
competenza
cordiale il personale



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 13

moduli complicati
locali non idonei
uffici affollati
ubicazione uffici
locali
locali odore sgradevole di sigarette
ambienti
già segnalato (puzza di fumo)
uffici senza privacy
assenza privacy più operatori su stesso ufficio - inammissibile
assenza privacy
mancanza privacy uffici
uffici inadeguati



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 9

dislocazione uffici
sito più chiaro
spostamento uffici in zona Ellera
uffici in altro immobile
domanda non chiara
uffici non in centro storico
nuovi locali
decentramento uffici
altra sede uffici

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Edilizia SUAPE

- Età media compresa tra 46-60 anni
- Di genere prevalente maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professione Libero Professionista /Imprenditore

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Visibilità del servizio • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Barriere architettoniche • Mancanza privacy • Ubicazione Uffici in centro storico • Odore di fumo

L'utenza giudica positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.



Sito web

Modello Customer Satisfaction on line

Totale questionari compilati: **6**

Per gli utenti che non hanno potuto compilare il modello di rilevazione presso gli sportelli, è stato reso disponibile lo stesso questionario on line attraverso la compilazione di un modulo interattivo.

Non essendo stato richiesto un servizio specifico cui far riferimento nel formulare le risposte, si ritiene che il giudizio sia da intendersi relativo alla globalità dei servizi allo sportello.

1) Struttura socio biografica del campione

Età (totale: 6)

Fino a 30 anni
16,7%

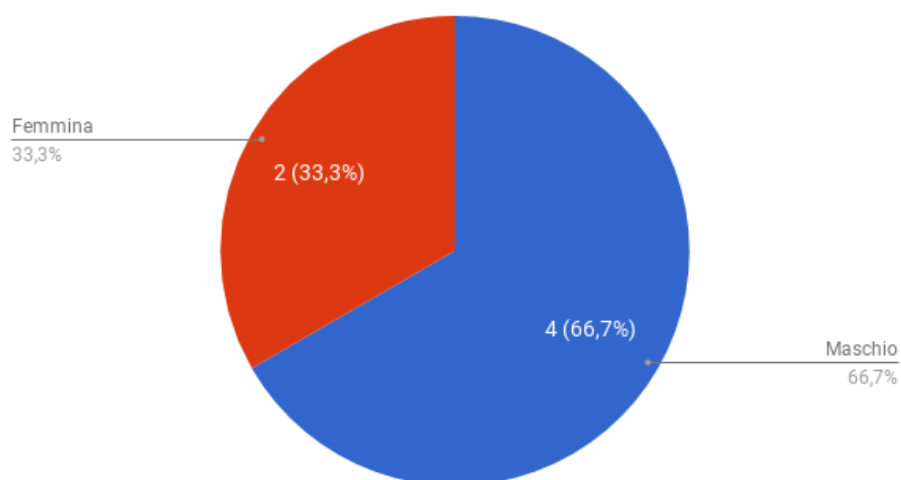
Tra 31 e 45 anni
33,3%

Tra 46 e 60 anni
50,0%

Età compresa tra i 31-60 anni

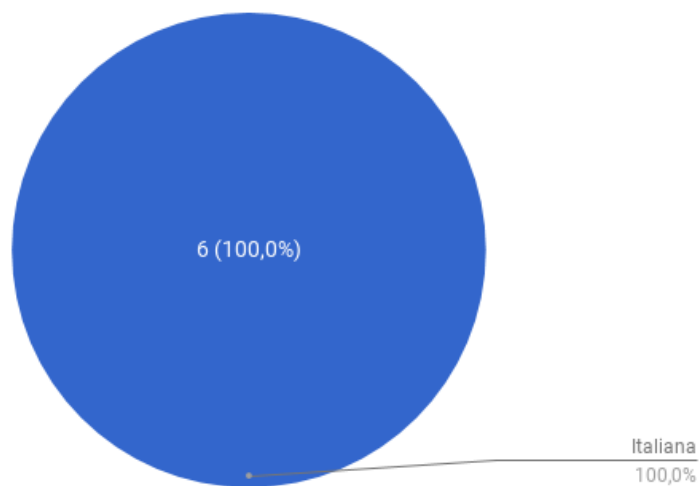


Sesso (totale: 6)



Genere prevalente maschile

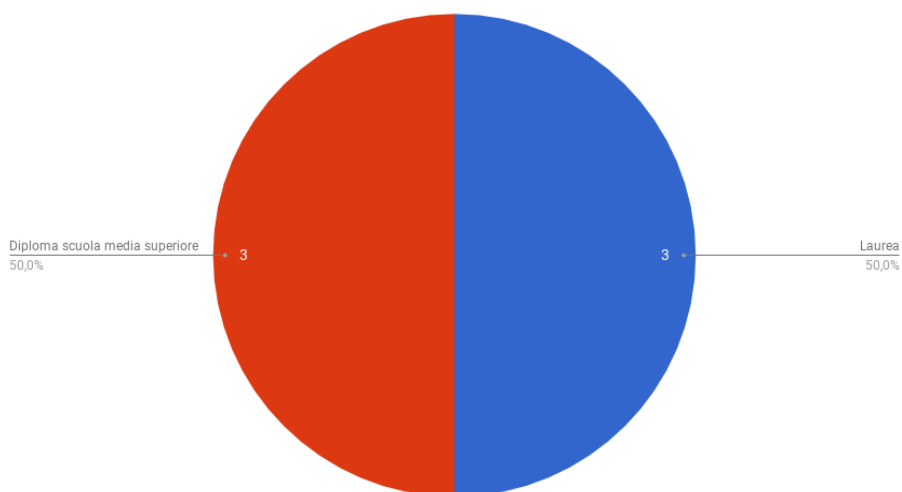
Nazionalità (totale: 6)



Nazionalità italiana

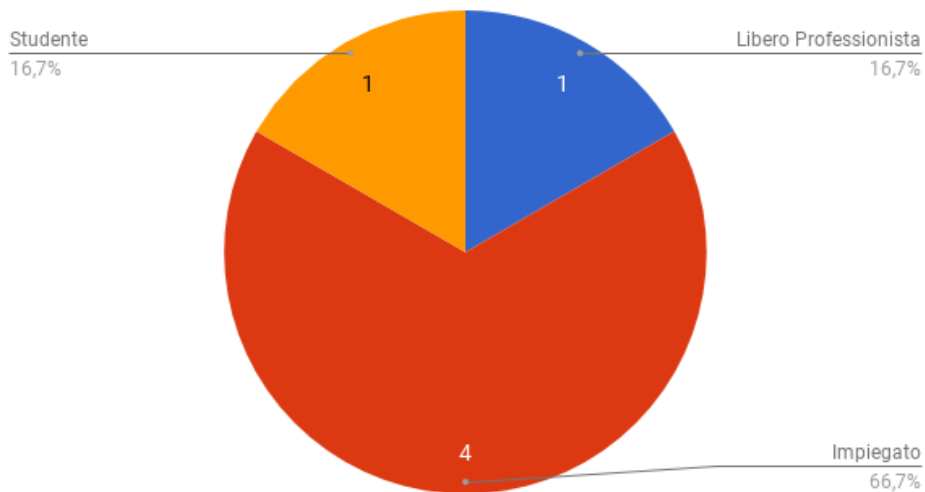


Istruzione (totale: 6)



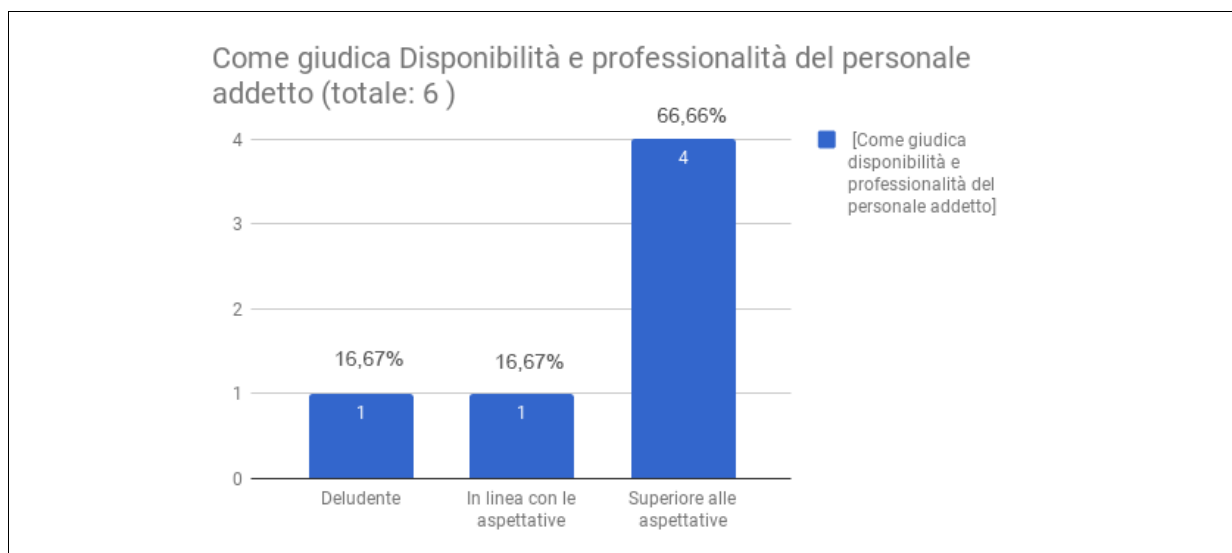
Livello istruzione medio-alto

Professione (totale: 6)



Professione impiegato

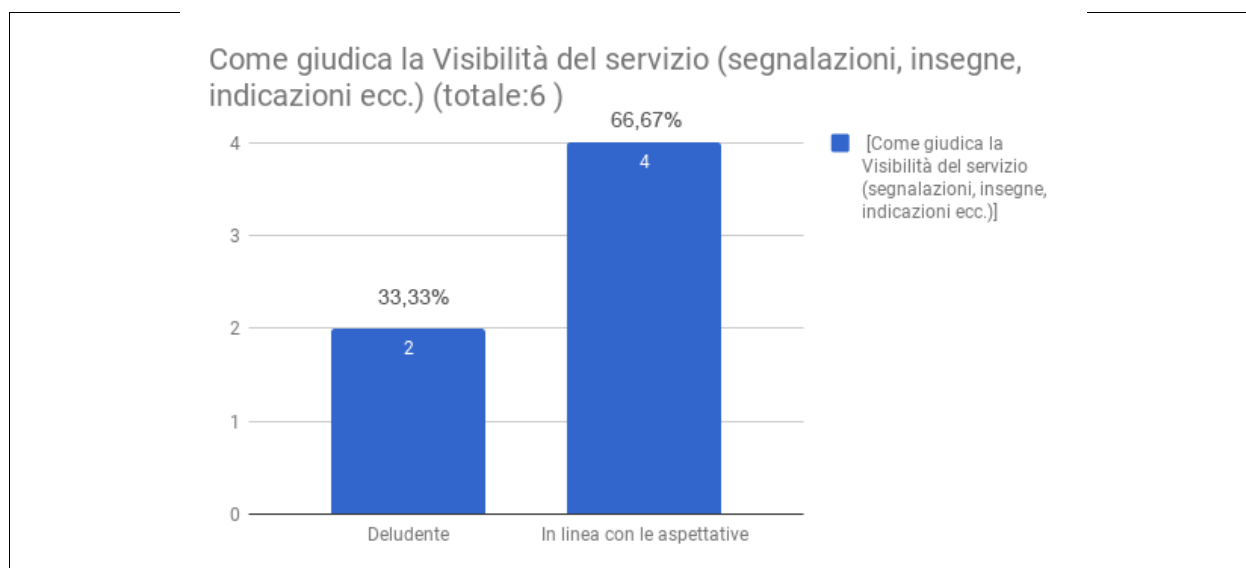
Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



L'utenza giudica molto positivamente la Disponibilità e professionalità del personale, solo il 16,67% è deluso

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità dei locali degli sportelli comunali

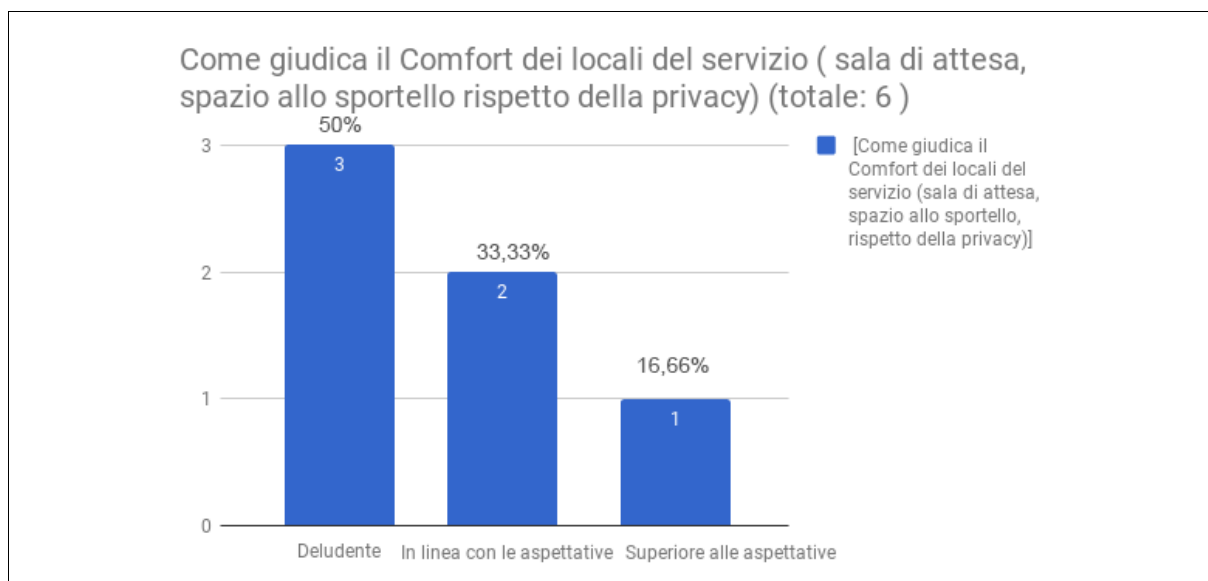
Visibilità



Il 33,33% dell'utenza è delusa dalla Visibilità del servizio, il prevalente 66,67% la ritiene in linea con le aspettative

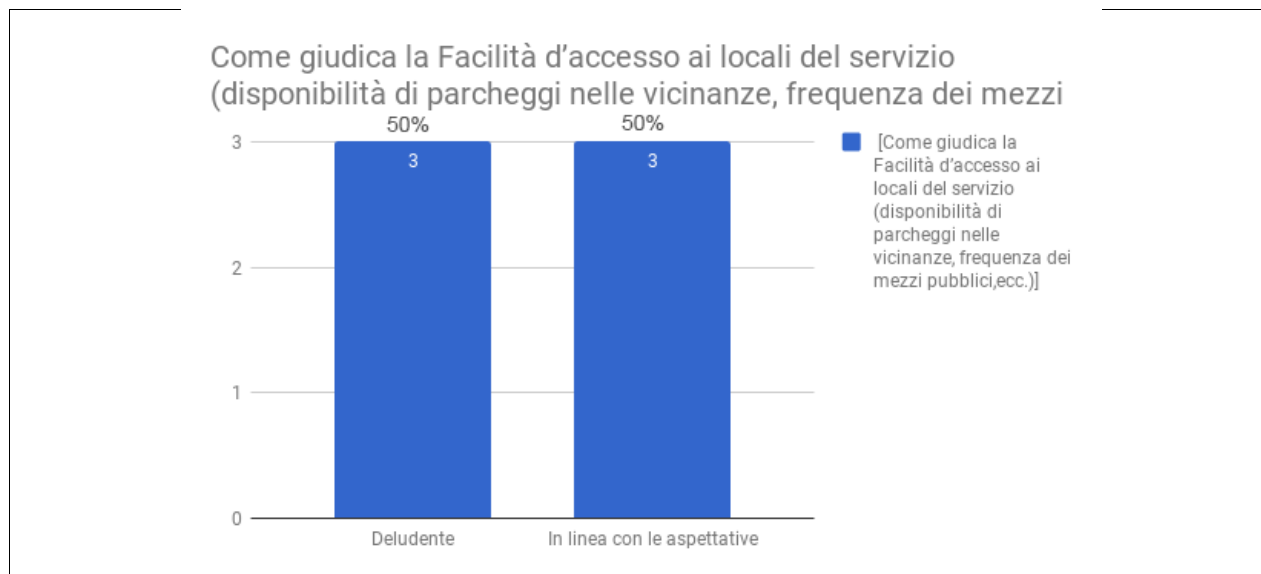


Comfort



Il 50% dell'utenza giudica negativamente il Comfort dei locali del servizio

Facilità d'accesso

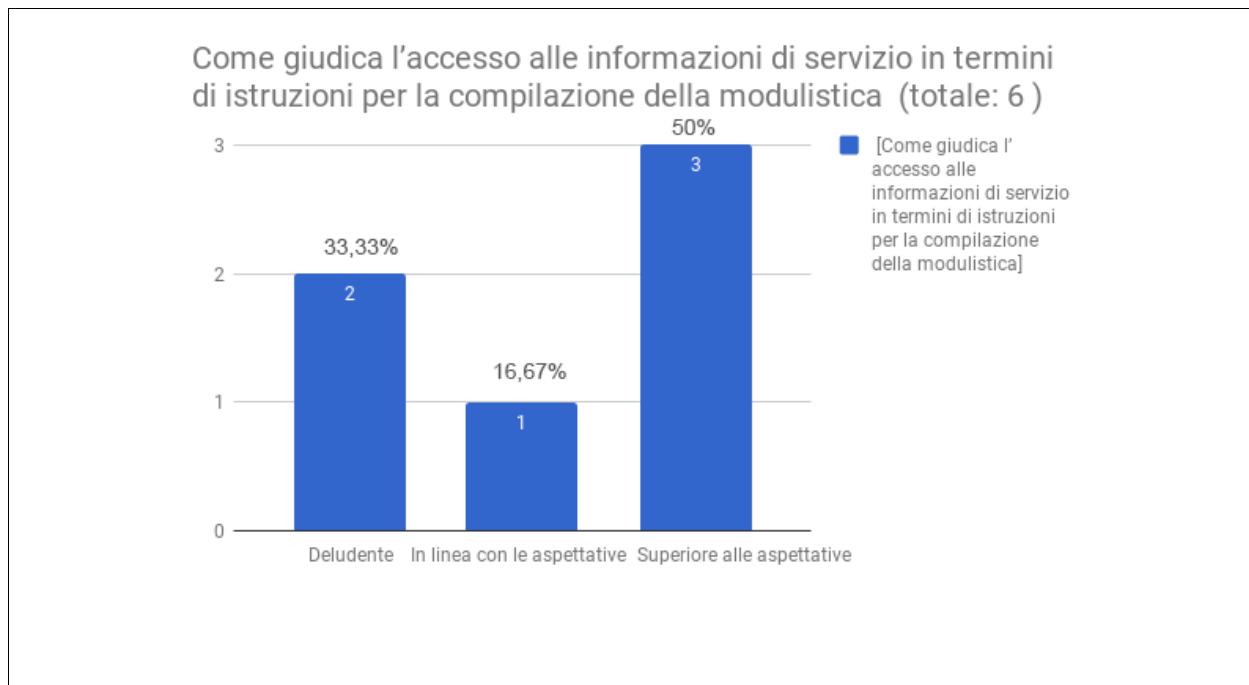


Il 50% dell'utenza giudica negativamente La Facilità d'accesso ai locali del servizio



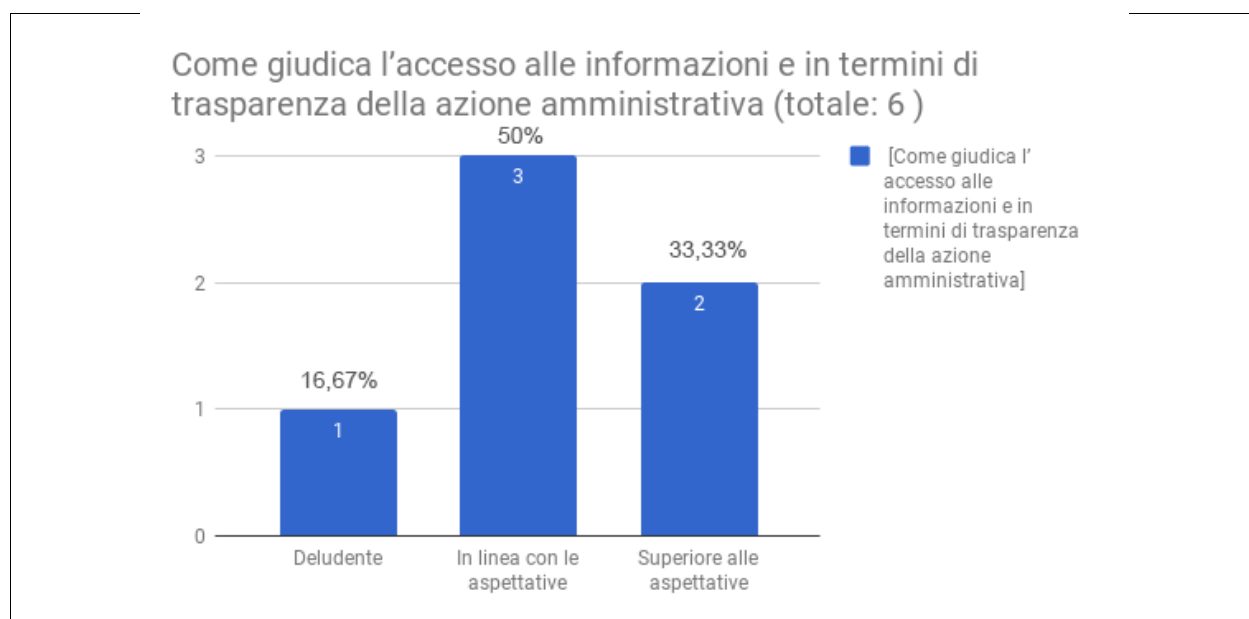
4) Sezione 4 – Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Accesso alle informazioni



L'utenza prevalentemente giudica in linea o superiore alle aspettative l'Accesso alle informazioni in termini di istruzioni per la compilazione della modulistica, il 33,33% ne è deluso.

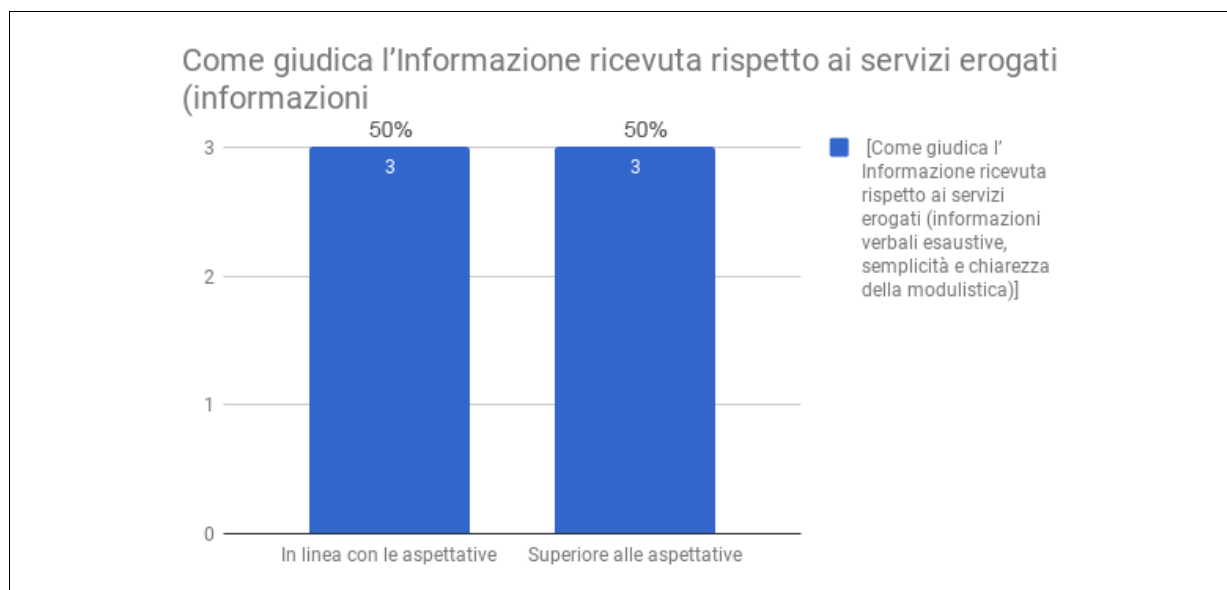
Trasparenza dell'azione amministrativa



L'utenza prevalentemente giudica in linea o superiore alle aspettative l'Accesso alle informazioni in termini di trasparenza amministrativa, solo il 16,67% ne è deluso

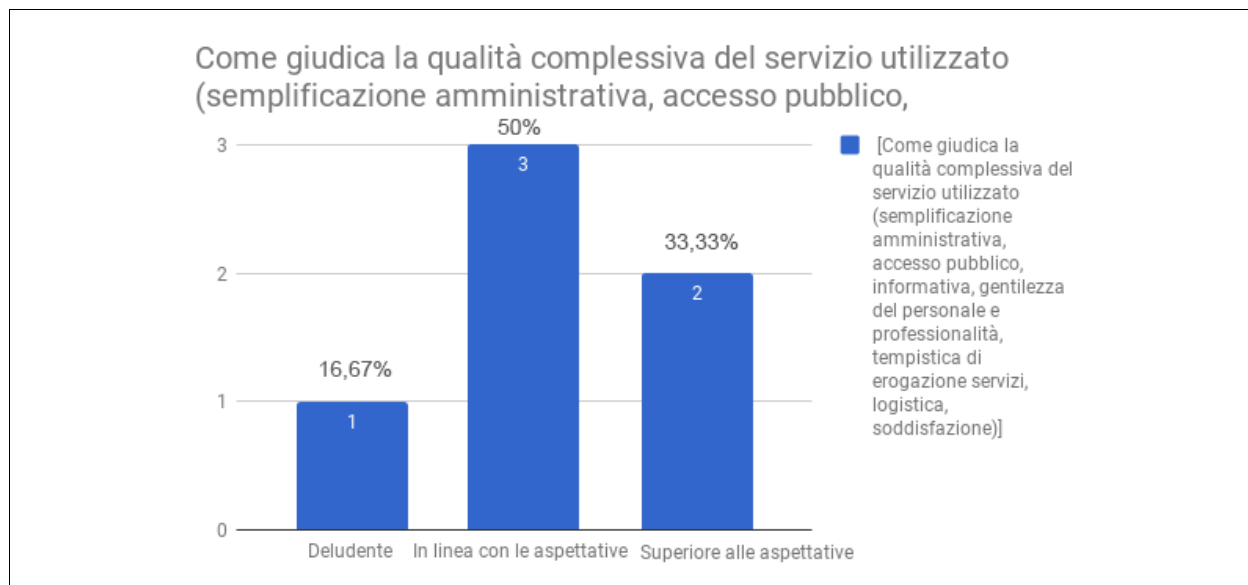


Informazione ricevuta



L'informazione ricevuta è giudicata in generale molto positivamente

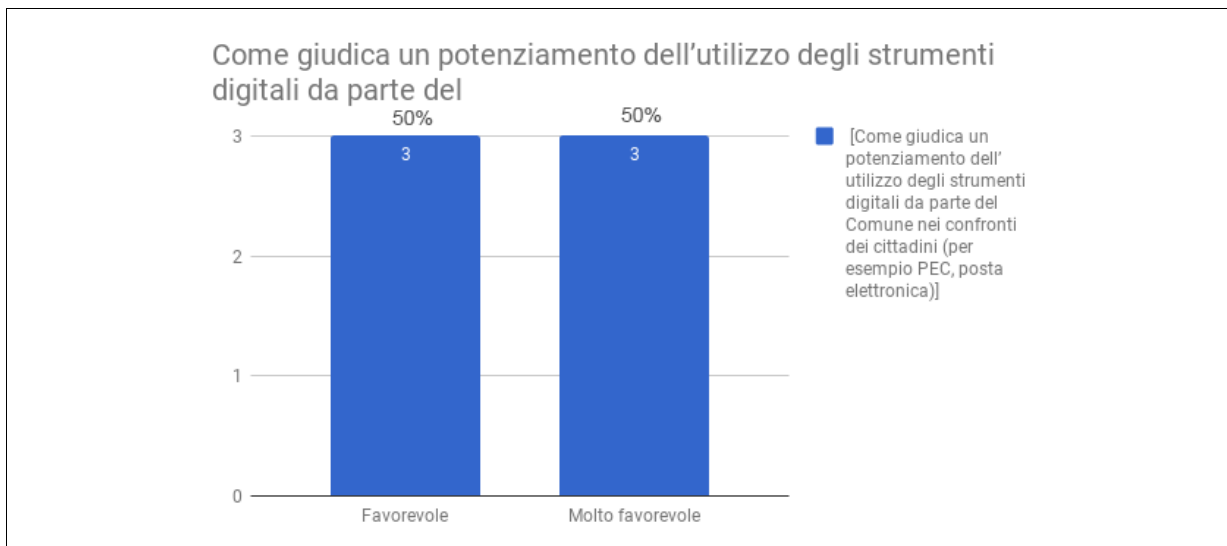
Qualità complessiva del servizio



Per la maggior parte degli utenti la Qualità complessiva del servizio è in linea o superiore alle aspettative, solo il 16,67% è deluso.

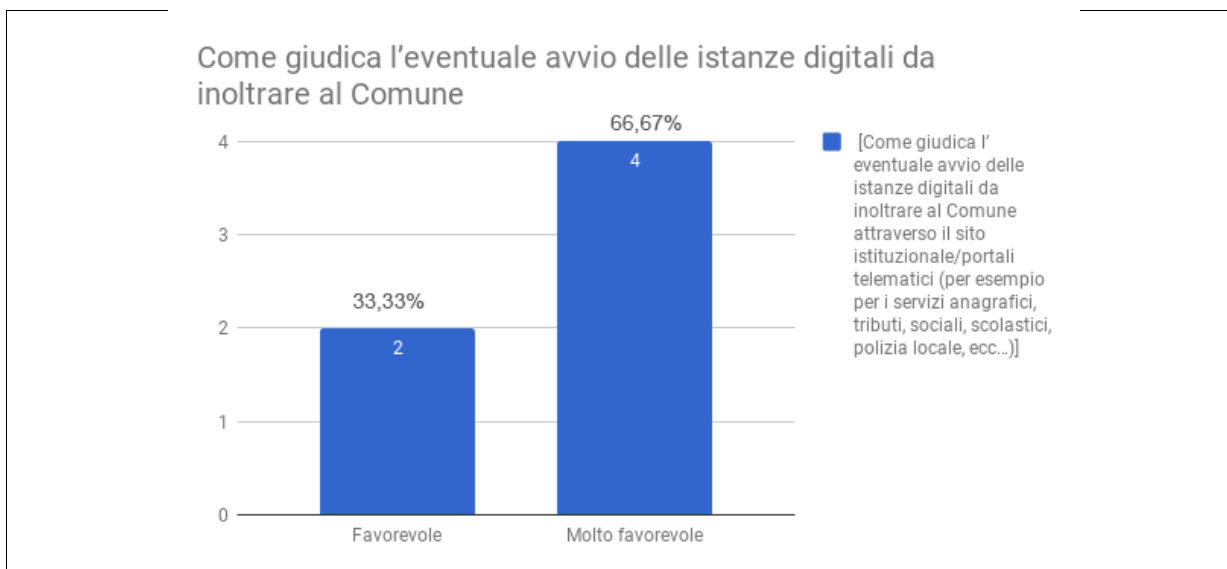
5) Sezione 5 – Giudizio sulla digitalizzazione dei servizi comunali

Potenziamento degli strumenti digitali



Il Potenziamento degli strumenti digitali è bilanciato al 50% tra utenti favorevoli e molto favorevoli

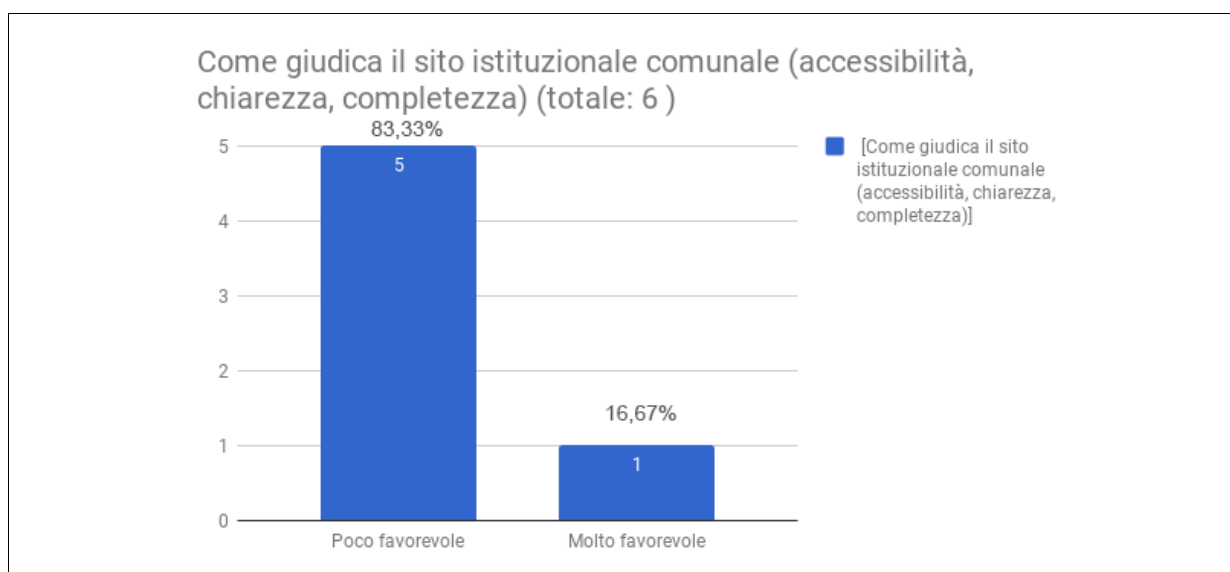
Istanze digitali



L'utenza è favorevole o molto favorevole all'avvio delle istanze online



Sito istituzionale



L'utenza è in prevalenza poco favorevole all'accessibilità, chiarezza e completezza del sito istituzionale

6) Sezione 6 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente



Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)

Totale 1

Professionalità e disponibilità del personale



Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)

Totale 3

pochi uffici dislocati nel territorio

poco digitale

Rispettare orari di apertura



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 3

potenziare il sito istituzionale del comune per poter accedere e richiedere autonomamente ogni tipo di certificato.

più servizi online

Sito web totalmente da rinnovare

Conclusioni sull'utente tipo del Sito web – Modulo online

- Età media attiva 31-60 anni
- Di pari genere con lieve prevalenza maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-alta
- Professionalità impiegato

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• Disponibilità e professionalità del personale • Visibilità del servizio • Istruzioni per la modulistica • Trasparenza amministrativa • Informazione ricevuta • Qualità complessiva del servizio	• Comfort dei locali • Facilità d'accesso • Orari di apertura • Uffici dislocati nel territorio • Sito web da potenziare • Servizi online

L'utenza giudica positivamente il potenziamento degli strumenti digitali e l'eventuale avvio delle istanze online.





Parte III - Analisi dei servizi integrati

Servizi Scolastici – Tempo integrato	185
Servizi Scolastici – Asili Nido	193





Servizi Scolastici – Tempo integrato

Questionari soddisfazione utenti servizi scolastici

Gestioni in affidamento dei Servizi di Tempo integrato/prolungato

L'indagine è stata svolta dalle società affidatarie ed è riportato integralmente
l'elaborato originale.

**Servizio Diverticompiti scuola primaria Girasole Località San Mariano
Gestione Coop Babele**

	RACCOLTA DATI SODDISFAZIONE DEL PARTECIPANTE	Mod TEC SOC 13
		Rev. 02
		Pagina 186 di 2

Servizio Diverticompiti

Località San Mariano

Periodo Maggio 2018

N. DOCUMENTI CONSEGNATI

90

N. DOCUMENTI RESTITUITI

36

Punteggio		n. 1	n. 2	n. 3	n. 4	n. 5
Servizio	Livello di assistenza e consulenza degli educatori nelle attività di aiuto compiti			1	7	28
	Livello di assistenza educativa dell'operatore nelle fasi di gioco			1	5	30
	Grado dell'attività di custodia e vigilanza da parte degli educatori			1	4	31
Rapporto	Relazione tra educatori e genitori				7	29
	Interazione/collegamento tra attività scolastiche e doposcuola		2	3	5	26
	Attività proposte per la socializzazione tra i bambini			2	7	27
	Chiarezza e tempestività delle informazioni riguardo al Progetto Diverticompiti		1	3	4	28
TOTALE		0	3	11	39	199

RIEPILOGO DATI SODDISFAZIONE

n. 1	n. 2	n. 3	n. 4	n. 5	Punteggio ottenuto	Punteggio Massimo	Risultato %
0	6	33	156	995	1190	1260	94,44

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI (raggruppamento simili)

n. Allungare il servizio fino alle 16.30

Elaborazione Febbraio 2019

A cura di **CorcianoComunic@**

**n. Maggior controllo durante l'uscita**

Dei 90 questionari consegnati ne sono stati restituiti 36. Dei 36 restituiti solamente due riportavano una valutazione medio-bassa.

Il punteggio ottenuto è di 1190 su 1260 (superiore al 90%), e quindi nettamente positivo.

È stata fatta un'osservazione sulla possibilità di allungare l'orario del servizio e un maggior controllo al momento dell'uscita.

VALUTAZIONE**CONSIDERAZIONI FINALI**

Nonostante la revisione delle domande e del modello i questionari restituiti sono meno della metà; una spiegazione può essere il fatto che la maggior parte dei genitori usufruisce del servizio oramai da qualche anno e indirettamente, continuando ad iscrivere i propri figli, confermano il giudizio positivo sul servizio. Va comunque sottolineato che i questionari restituiti danno una valutazione molto positiva, confermando che l'organizzazione messa in atto è valida ed approvata dai beneficiari del servizio.

Rispetto all'osservazione del prolungamento di orario era stato fatto un sondaggio nel 2017 tramite un modello fornito dal committente per le famiglie interessate alla mezz'ora aggiuntiva; l'esito riportava un numero troppo basso di interessati tale da giustificare l'integrazione. Rispetto alla seconda osservazione è già stata messa in atto la modalità che prevede la firma, segnando anche l'ora, di ogni genitore (o delegato al ritiro) nel momento in cui riprendono i minori.

AZIONI DA SVILUPPARE

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI DEI PARTECIPANTI	AZIONI



Tempo integrato scuola secondaria di primo grado B.Bonfigli AS 2017/2018

Gestione Frontiera Lavoro

frontiera LAVORO SOLUZIONI INNOVATIVE PER IL LAVORO													
Nome progetto/ servizio	Tempo Integrato scuola secondaria di primo grado B. Bonfigli San Mariano 2017-2018 (ragazzi /bambini iniziali finali)												
Valutazione del servizio in convenzione	Famiglie												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	media
Come giudica l'organizzazione generale del Servizio (programmazione, informazione, aiuto compiti)?	5	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4,2
Secondo Lei, il clima delle attività è rassicurante e sereno?	4	5	4	2	2	5	4	5	3	3	2	4	3,6
Secondo Lei le attività di gioco libero proposte sono divertenti e adatte all'età di suo figlio?	5	4	2	2	4	4	3	5	4	4	5	4	3,8
Secondo Lei le attività relative all'aiuto compiti sono valide dal punto di vista pedagogico?	5	4	4	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4,3
Le informazioni riguardo alle attività (programma, orari, menù, ecc..) sono chiare e tempestive ?	5	5	4	3	4	5	5	4	2	4	5	5	4,3
Come valuta la conduzione del Progetto da parte degli educatori?	5	4	4	2		5	5	5	5	5	5	5	4,2
Come valuta il grado di sicurezza?	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3,8
Complessivamente il servizio soddisfa le sue aspettative?	4	2	4	2	3	5	5	5	4	5	4	5	4,0
Soddisfazione globale sulla nostra azienda	5	5	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	4,3
Legenda: 1 insufficiente 2 sufficiente 3 discreto 4 buono 5 ottimo													

(SCRIVERE I COMMENTI DEI QUESTIONARI)

E' interessato alla scelta di proporre altre attività con una valenza educativa? Quali

3 Vorrei solo mche ci fosse possibilità di studiare meglio le materie orali
7 Giochi2 Il posto è gradito
7 Buona

Osservazioni e suggerimenti



Tempo integrato scuola Primaria Corciano AS 2017/2018



Nome progetto/ servizio	Tempo Integrato Primaria Corciano 2017 - 2018 (35 bambini iniziali- 35 finali)																					
Valutazione del servizio in consegna	Famiglia																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Come giudica l'organizzazione generale del Servizio (programmazione, informazione, aiuto compiti)?	4	3	5	5	3		4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4,0
Secondo Lei, il clima delle attività è rassicurante e sereno?	4	3	5	4	4		4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4,0
Secondo Lei le attività di gioco libero proposte sono divertenti e adatte all'età di suo figlio?	4	1	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4,3
Secondo Lei le attività realizzate all'auto compili sono valide dal punto di vista pedagogico?	4	3	5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4,2
Le informazioni riguardo alle attività (programma, orari, menù, ecc...) sono chiare e tempestive?	4	2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4,5
Come valuta la conduzione del Progetto da parte degli educatori?	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4,1
Come valuta il grado di sicurezza?	4	3	5	5	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4,1
Complessivamente il servizio soddisfa le sue aspettative?	4	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4,2
Soddisfazione globale sulla nostra azienda	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4,3
Legenda: 1 insufficiente 2 sufficiente 3 discreto 4 buono 5 ottimo																						
																						4,2121212

Iscrivere i commenti del questionario.

E' interessato alla scelta di proporre altre attività con una valenza educativa? Quali

2 Il gioco libero credo che sia sufficiente se svolto corretto

In linea di massima sono soddisfatta del servizio, anche se per come mi era stato prospettato in sede di open day e riunioni, sia da quanto esposto da altri genitori, mi aspettavo dei servizi più qualificati,

5 soprattutto per quanto riguarda le lezioni di inglese oltre che in generale per il servizio

6 Mi piacerebbe uno spazio dedicato al compito letto / studiato

15 Vorrei che venissero organizzati giochi legati alle emozioni e alla valorizzazione di ogni bambino nella sua originalità

Valutazione della qualità / quantità del servizio mensa e suggerimenti

2 Propongo di utilizzare personale formato e con esperienza

Per quanto riguarda le informazioni riguardo le attività, ritengo che la riunione per avvisare del programma vada fatta a fine agosto, in quanto quest'anno mi sono trovata che solo dopo l'inizio della scuola era stato cambiato il giorno di inglese e non l'ho trovato corretto, sapendo che tutto è vincolato anche dall'organizzazione delle attività sportive, che di solito sono il martedì ed il giovedì.

13 Semplificazione dell'iscrizione alla mensa e meno burocrazia per ricevute e comunicazione fasce ISEE

15 Ottimo

17 Vorrei che il servizio non fosse a numero chiuso. Ottimo servizio il bambino è felice di rimanere. Potenziare l'inglese

18 Spesso vengono fatti compiti per altri giorni e non quelli per il giorno successivo, l'alunno non deve essere indirizzato a fare i compiti che vuole ma quelli per il giorno successivo

Osservazioni e suggerimenti



Tempo integrato scuola primaria Mantignana AS 2017/2018



Nome progetto/ servizio		Tempo Integrato Primaria Mantignana 2017-2018 (bambini iniziali 23 finali 23) in questo numero sono ricompresi anche i due bambini Ad personam																					
Valutazione del servizio in convenzione	Famiglie																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	media		
Come giudica l'organizzazione generale del Servizio (programmazione, informazione, aiuto compiti)?	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	2			4,1		
Secondo Lei, il clima delle attività è rassicurante e sereno?	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	5	2			4,0		
Secondo Lei le attività di gioco libero proposte sono divertenti e adatte all'età di suo figlio?	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	4	2			4,2		
Secondo Lei le attività relative all'aiuto compiti sono valide dal punto di vista pedagogico?	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	2	5	2			4,1		
Le Informazioni riguardo alle attività (programma, orari, menù, ecc.) sono chiare e tempestive ?	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	1			4,4		
Come valuta la conduzione del Progetto da parte degli educatori?	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	2	4	2			4,2		
Come valuta il grado di sicurezza?	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	1			4,2		
Complessivamente il servizio soddisfa le sue aspettative?	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	2			4,1		
Soddisfazione globale sulla nostra azienda	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	2			4,1		
Legenda: 1 insufficiente 2 sufficiente 3 discreto 4 buono 5 ottimo																				media	4,2		

QUESTIONARI

attività con una valenza educativa? Quali

3

13 Potenziare l'insegnamento della lingua inglese con insegnante madre lingua

16 Inglese con esperto madre lingua

18 I bambini vanno coinvolti tutti insieme, non lasciati giocare ognuno per conto loro, senza nulla di propositivo e per loro interessante

Valutazione della qualità / quantità del servizio mensa e suggerimenti

15 Fare sempre i compiti anche il lunedì e il mercoledì

Mio figlio lamenta il troppo urlare da parte di alcune educatrici, ed è capitato spesso che mi ribadisca che gli anni precedenti si trovava meglio sia con gli educatori sia con le attività svolte. I compiti spesso presentano errori.

Osservazioni e suggerimenti



Progetto educativo Spazio Gioco dell'Infanzia Girasole 2017/2018

																	
Progetto educativo SPAZIO GIOCO SCUOLA DELL'INFANZIA GIRASOLE 2017-2018 (23 bambini iscritti iniziali- 22 bambini frequentanti finali)																	
Famiglie																	
Nome progetto/ servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	media
Valutazione del servizio privato																	
Come giudica l'organizzazione generali delle attività Spazio Gioco (programmazione informazione ecc.)	5	4	5	5		4	4	5	5	5	5	4	4	5		5	4,7
Secondo lei il clima relazionale percepito da suo figlio è rassicurante e sereno?	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,7
Secondo lei le attività di gioco libero e organizzato proposte sono divertenti e adatte all'età di suo figlio?	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6
le informazioni riguardo al Progetto Spazio Gioco (programma, orari, menu, ecc) sono chiare e tempestive?	5	3		5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5		5	4,6
Come valuta la conduzione del Progetto Spazio Gioco da parte degli educatori?	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,7
Come valuta il grado di sicurezza?	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6
Complessivamente il servizio soddisfa le sue aspettative	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6
Soddisfazione globale sulla nostra azienda	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	6	5	4,7

Legenda: 1 insoddisfante 5 completamente soddisfacente

(SCRIVERE I COMMENTI DEI QUESTIONARI)

E interessato alla scelta di proporre altre attività con una valenza educativa? Quali?

Valutazione della qualità del servizio mensa

9 ottimo

Rispetto a gli anni passati siamo molto contenti e soddisfatti. Grandi miglioramenti sul piano organizzativo-comunicazionale negli ultimi 2 anni

**Tempo integrato Materna Mantignana AS 2017/2018****Gestione Frontiera Lavoro**

Nome progetto/ servizio	Tempo Integrato Materna di Mantignana 2017-2018 (bambini iniziali 9 finali 9)									
Valutazione del servizio in convenzione	Famiglie									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	media
Come giudica l'organizzazione generale del Servizio (programmazione, informazione, aiuto compiti)?	5	4	5	5	5	4	4	5		4,6
Secondo Lei, il clima delle attività è rassicurante e sereno?	5	4	5	5	5	4	4	5		4,6
Secondo Lei le attività di gioco libero proposte sono divertenti e adatte all'età di suo figlio?	5	5	5	5	5	4	5	5		4,9
Secondo Lei le attività relative all'aiuto compiti sono valide dal punto di vista pedagogico?	5	5	5	5	5	4	5	5		4,9
Le informazioni riguardo alle attività (programma, orari, menù, ecc..) sono chiare e tempestive?	5	4	5	5	5	4	5	5		4,8
Come valuta la conduzione del Progetto da parte degli educatori?	5	4	5	5	5	4	4	5		4,6
Come valuta il grado di sicurezza?	5	4	5	5	5	4	4	5		4,6
Complessivamente il servizio soddisfa le sue aspettative?	5	4	5	5	5	4	4	5		4,6
										0,0
Soddisfazione globale sulla nostra azienda	5	4	5	5	5	4	4	5		4,6
Legenda: 1 insufficiente 2 sufficiente 3 discreto 4 buono 5 ottimo										
									media	4,7



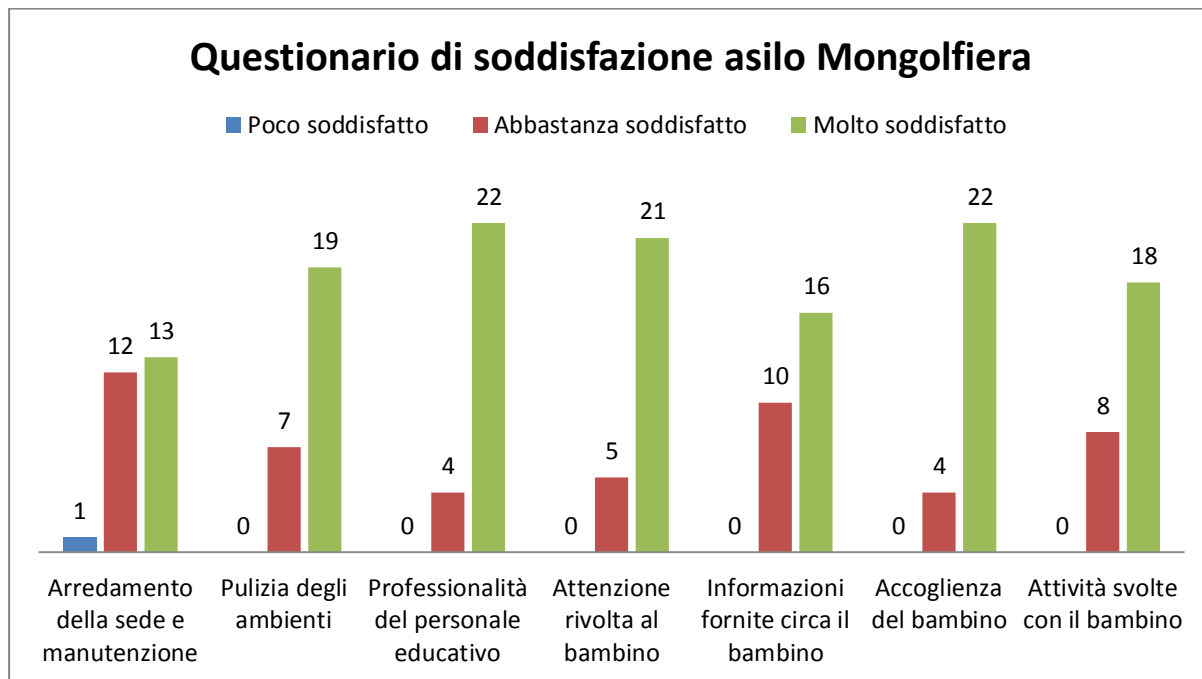
Servizi Scolastici - Asili nido comunali

- I questionari sono stati somministrati dai relativi gestori
- L'elaborazione grafica è a cura del Servizio Protocollo

Elaborazione grafica dei risultati

Asilo Mongolfiera - Chiugiana

Gestione: Comune di Corciano

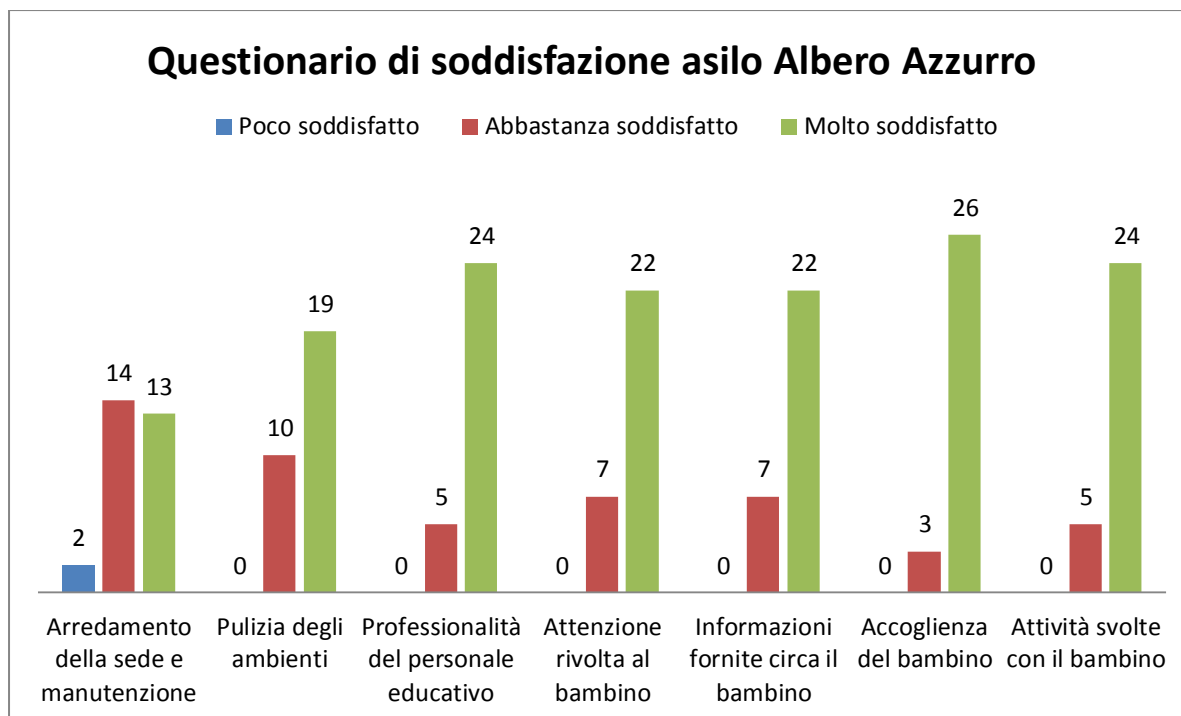


Osservazioni, indicazioni, consigli e suggerimenti

- potrebbe essere utile fare degli incontri ulteriori per avere supporto e informazioni psico-pedagogico per gestire al meglio fasi di passaggio/crescita figlio/crescita



Asilo Albero Azzurro - S.Mariano
gestione: Coop. Nuova Dimensione

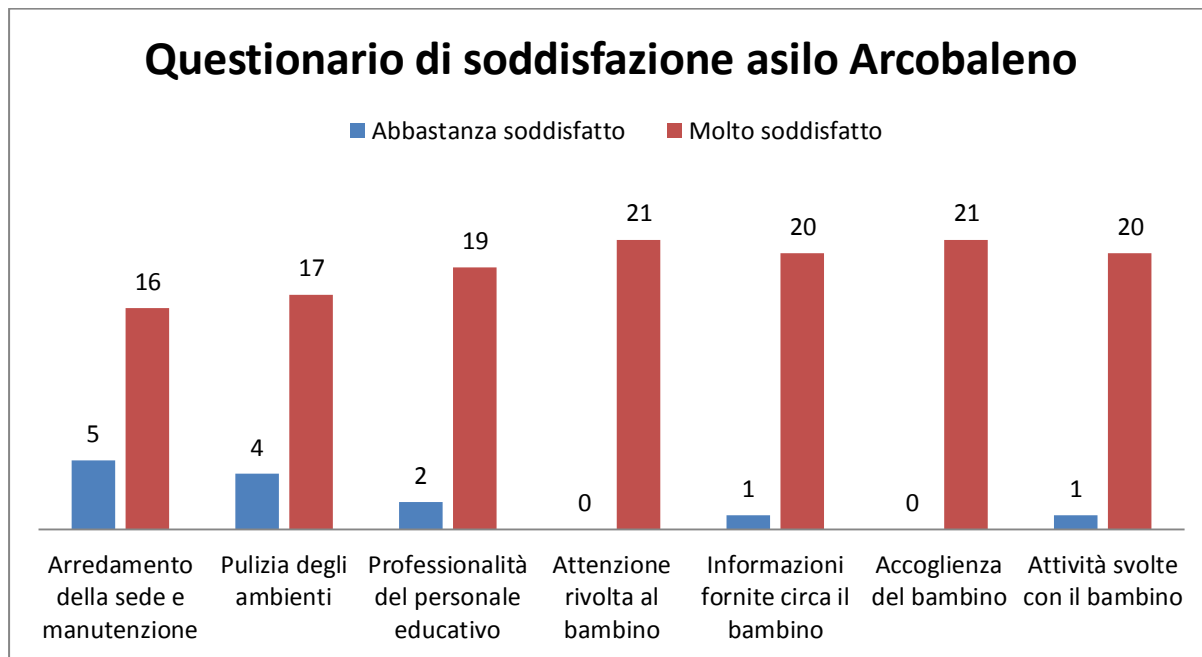


Osservazioni, indicazioni, consigli e suggerimenti

- disinfestazione dell'aria pieno di zanzare
- non soddisfatta del menù del pranzo e della merenda del pomeriggio
- le informazioni fornite circa il bambino che fa il pomeriggio dovrebbero essere più dettagliate e ripercorrere l'intera giornata
- siete tutte bravissime e dolcissime ci mancherete un sacco!!!!

Asilo Arcobaleno - S. Mariano

Gestione: Coop. Nuova Dimensione

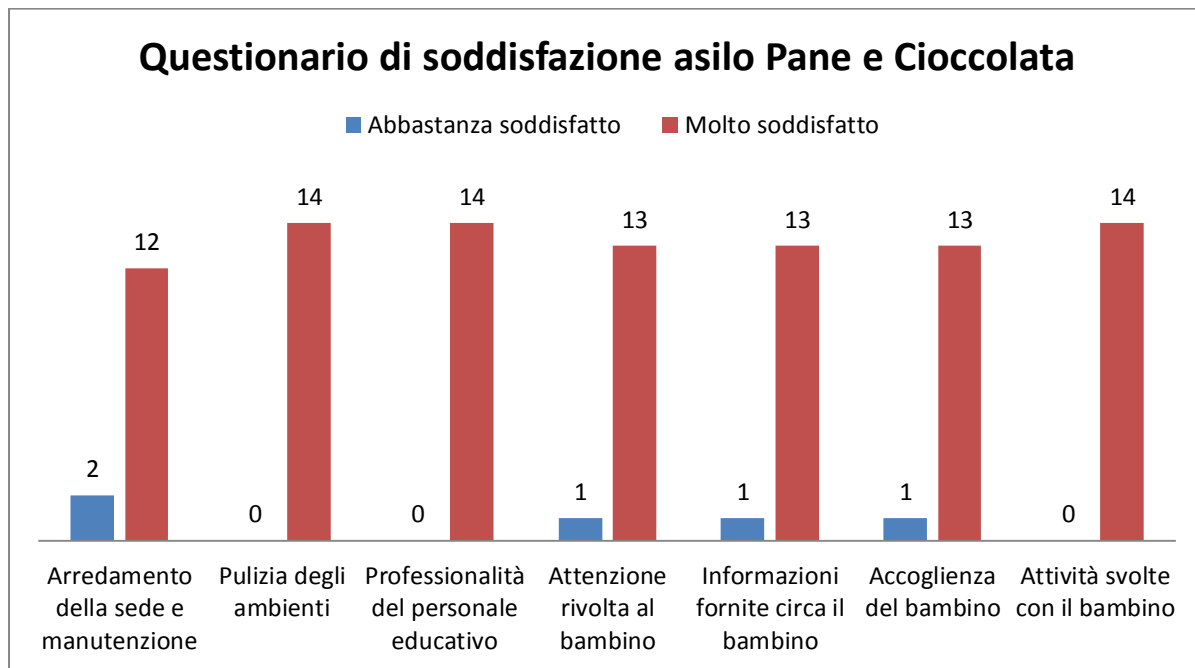


Osservazioni, indicazioni, consigli e suggerimenti

- poter venire a conoscenza giornalmente della merenda per alternare il pomeriggio
- dire che sono state molto speciali e che va benissimo così
- educatrici stupende
- ambiente accogliente con personale attento, affettuoso e allo stesso tempo professionale

Asilo Pane e Cioccolata - S.Mariano Girasole

Gestione: Coop. Nuova Dimensione



Osservazioni, indicazioni, consigli e suggerimenti

- Per l'asilo nido pane e cioccolata si consiglia la disinfestazione del giardino dagli insetti volanti prima del periodo più caldo
- Si sono manifesti durante i giorni successive alle feste natalizie e quelle pasquali blocchi della caldaia rendendo le stanze dell'asilo molto fredde. A seguito di uno di questi blocchi la mia figlia si è raffreddata con conseguenze disagio: (febbre, etc.).

Questo episodio dei blocchi della caldaia si era già verificato negli anni passati.

Si consiglia di non spegnere completamente la caldaia. In caso di pochi giorni di festa nei periodi invernali.



Stampato il 27/02/2019