



COMUNE DI
CORCIANO

7a edizione

Indagine di

Customer Satisfaction 2023

ELABORAZIONE 2024

Contratti

rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti sui servizi comunali



periodo di rilevazione
6 novembre - 6 dicembre
2023

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



Area: Amministrativa
Servizio: Contratti

Ubicazione: Corciano (corso Cardinale Rotelli, 21) centro storico

Contratti

Questionari compilati

1

Rilevazione da Sportello al pubblico

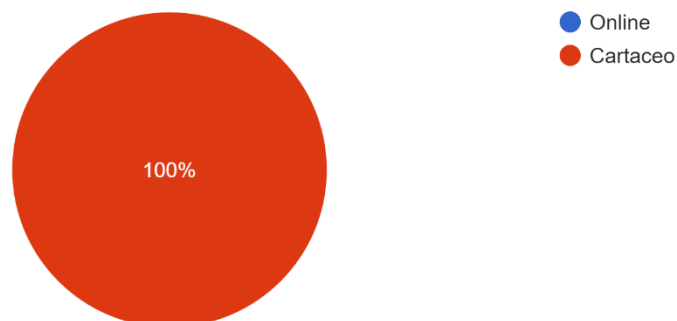
Dati generali

Data la tipologia dell'utenza che si rapporta con il servizio Contratti e della circostanze in cui generalmente avviene il contatto (concessione loculi o spazi cimiteriali), il servizio ha raccolto **1** solo questionario, in formato cartaceo, che non è rappresentativo del giudizio sul servizio, ma che è computato a livello risultati generali e del quale si illustrano comunque le risposte ai quesiti.

Tipo di compilazione del questionario

Il questionario è stato compilato

1 risposta



Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età

11.1 Età

1 risposta

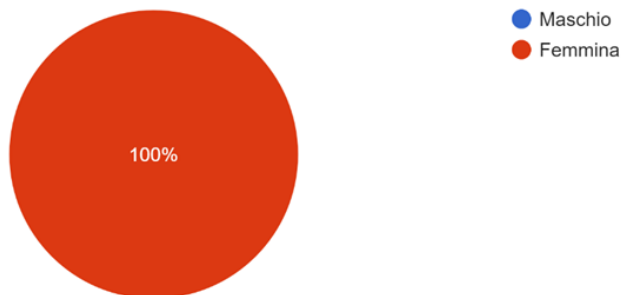


L'utenza intervistata dal servizio è di età compresa tra i **46 e 60 anni**.

Sesso

11.2 Sesso

1 risposta



L'utenza intervistata è **femminile**.

Nazionalità

11.3 Nazionalità

1 risposta

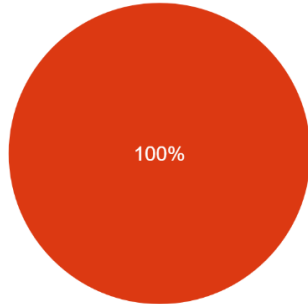


L'utenza intervistata dal servizio è di **nazionalità italiana**.

Grado di istruzione

11.4 Titolo di Studio

1 risposta



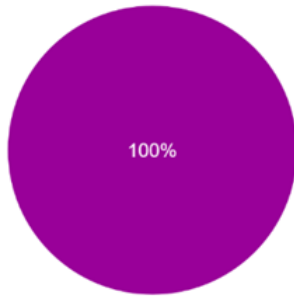
- Nessuno
- Scuola dell'obbligo
- Scuola Superiore
- Laurea

Il Livello di istruzione è scuola dell'obbligo.

Professione

11.5 Professione

1 risposta



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

▲ 1/2 ▼

Professione
Operaio/Badante

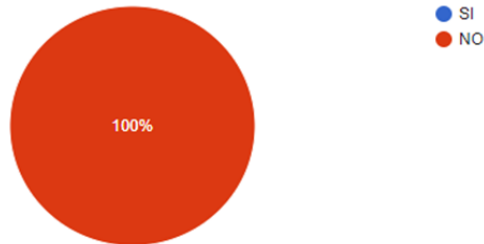
Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Accesso allo Sportello telematico

Sezione 2 Accesso allo Sportello telematico polifunzionale

Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello Telematico polifunzionale

1 risposta



Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

Sezione 3 - SI, ho effettuato l'Accesso allo Sportello telematico polifunzionale

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

0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.

Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

Sezione 4 - NO, non ho effettuato l'Accesso allo Sportello Telematico polifunzionale

Se hai risposto NO, per quale motivo non hai potuto accedere all'istanza online ?

1 risposta



Alcune funzioni del Servizio non sono accessibili da **Sportello telematico** polifunzionale.

Sezione 5 – Giudizio del Servizio per appuntamento

Sezione 5- Giudizio del servizio su appuntamento

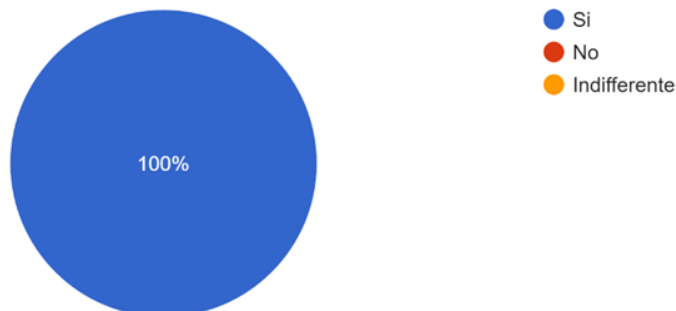
Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento ?



L'utenza che si è presentata per appuntamento ha prenotato al **telefono**

Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?

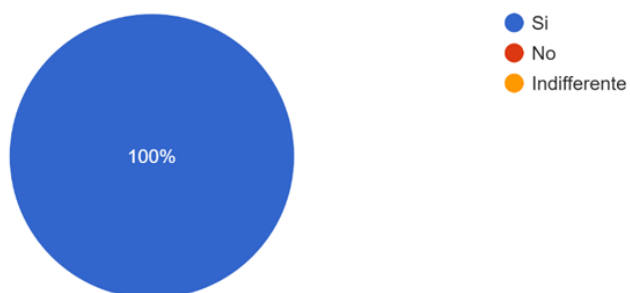
1 risposta



L'utenza intervistata trova **utile** accedere al servizio per **appuntamento**

Indipendentemente dal tuo utilizzo o meno, trovi utile il servizio di Agenda online ?

1 risposta



L'utenza intervistata ritiene utile il servizio di prenotazione con **Agenda online**, pur non avendone fruito.

La QUALITA' DEI SERVIZI

Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

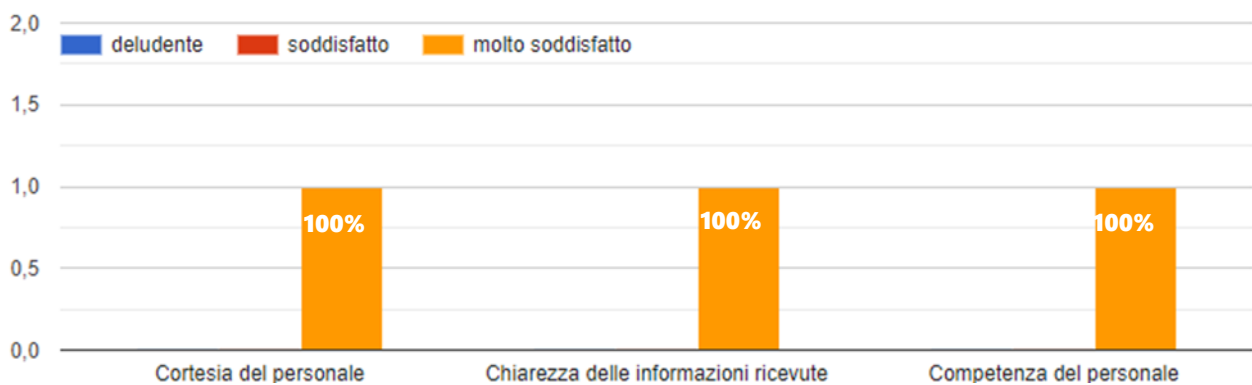
- **personale** addetto al servizio
- **locali e spazi** di erogazione del servizio
- **orari, indicazioni e tempi d'attesa**
- **tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo**

Si riportano di seguito i dati generali complessivi delle rilevazioni effettuate.

Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Personale addetto –

Sezione 5 - Giudizio sulla qualità del servizio del Personale dell'Ufficio

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

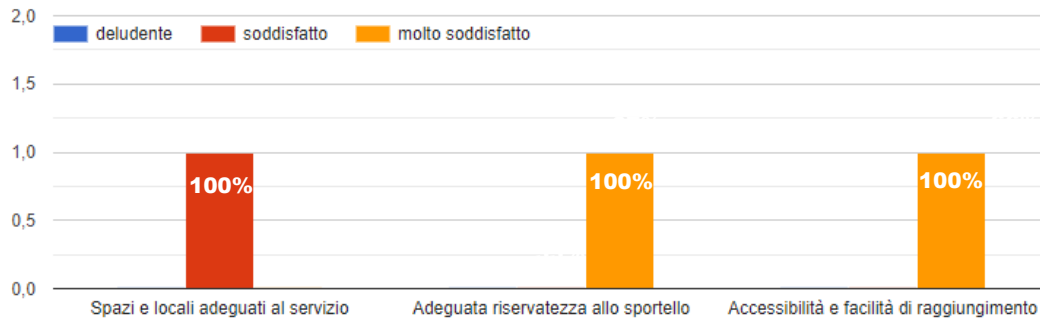


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il **personale addetto al servizio**, giudicando **molto positivamente** la **Cortesia**, **Chiarezza** delle informazioni ricevute e **Competenza**.

Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Locali e spazi di erogazione -

Sezione 6 - Giudizio sulla qualità dei locali e gli spazi dove il servizio è erogato

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

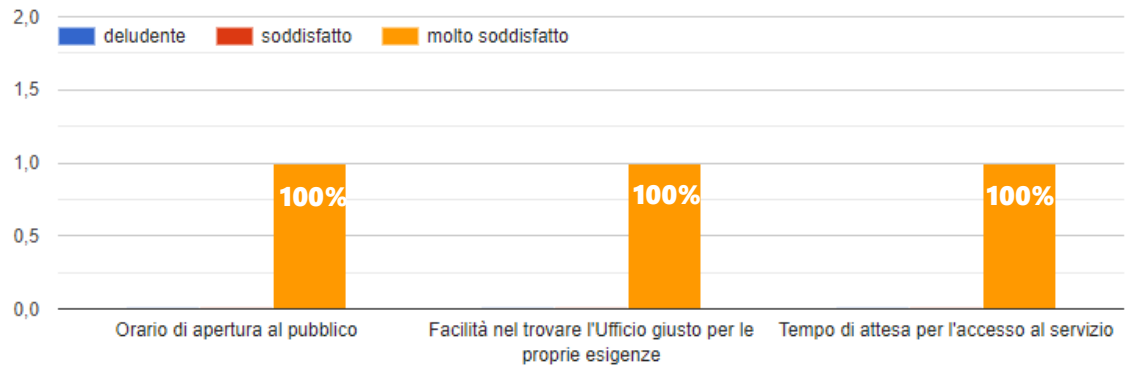


L'utenza intervistata è soddisfatta degli **Spazi e Locali** in cui è erogato il servizio, molto soddisfatta in termini di **riservatezza** allo sportello, **accessibilità** e facilità di raggiungimento.

Sezione 7 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Orari, indicazioni e tempi di attesa -

Sezione 7 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

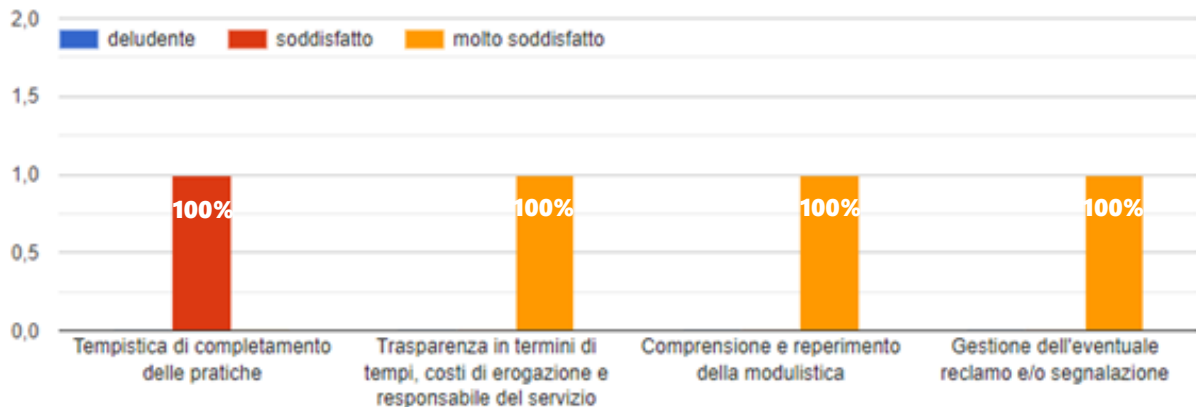


- L'utenza intervistata è ampiamente soddisfatta in termini di **orari di apertura al pubblico**, **indicazioni** per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, **tempi di attesa** per l'accesso al servizio.

Sezione 8 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo -

Sezione 8 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio

Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



L'utenza del servizio è soddisfatta in termini di **tempistica** di completamento delle pratiche, molto soddisfatta in termini di **trasparenza** sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, **comprensione** e/o reperimento della modulistica, gestione del **reclamo**.

Sezione 9 – Servizi digitali in genere

Posta elettronica, Sito web, Pagamenti online, Agenda digitale, Portali dedicati

Quesito facoltativo, risposte: 0

Sezione 9 - Servizi digitali

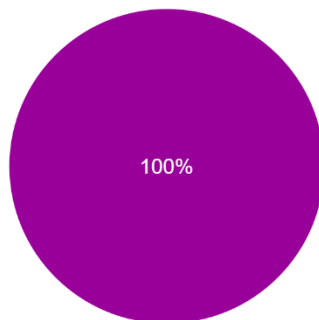
9.1. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

Ancora nessuna risposta a questa domanda.

Quesito facoltativo, risposte: 1

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

1 risposta



- SI, con un Totem nei punti nevralgici
- SI, con una Guida negli uffici di riferimento
- SI, con la visione di Tutorial e video esplicativi online
- Indifferente
- Non mi interessano i servizi digitali

- L'utenza intervistata non è interessata ai servizi digitali e non esprime giudizio su alcun supporto utile alla fruizione.

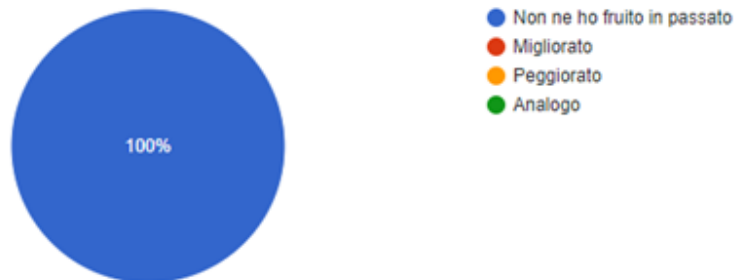
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente

Confronto del servizio nel tempo

10.1. Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che, rispetto alla volta precedente, esso sia

1 risposta

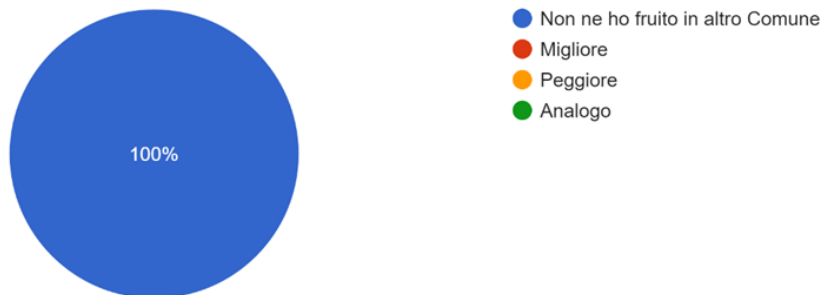


L'utenza, **non ha potuto giudicare** il servizio nel tempo perché non ne ha fruito precedentemente

Confronto del servizio tra comuni

10.2. Avendo già fruito dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che, rispetto ad esso, sia

1 risposta



L'utenza intervistata non ha potuto confrontare il servizio fruito presso altro comune.

Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Commercio

- Età media pari a 53
- Di sesso femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio-bassa
- Professionalità operaio

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Gradimento del servizio per appuntamento, laddove possibile • Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate • Spazi e Locali del servizio anche in termini di riservatezza ed accessibilità • Orari, indicazioni e tempi di attesa • Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Scarso interesse ai servizi digitali