



COMUNE DI
CORCIANO

7a edizione

Indagine di

Customer Satisfaction 2023

ELABORAZIONE 2024

Polizia
Locale

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: **Vigilanza**
Servizio: **Polizia locale**

Ubicazione: **San Mariano, Via Aldo Moro, 130**

Polizia locale

Questionari compilati

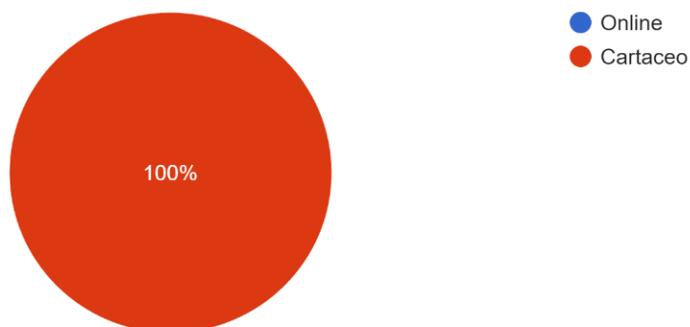
46

Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Il servizio Polizia locale ha raccolto 46 questionari tutti in formato cartaceo.

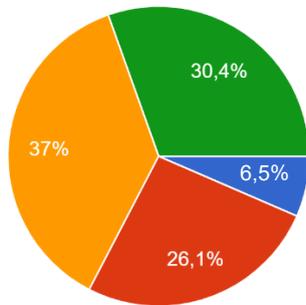
Il questionario è stato compilato
46 risposte



Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

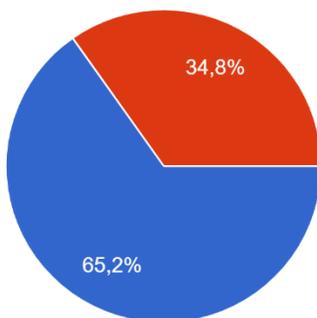
Età



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

L'utenza intervistata dal servizio è prevalentemente di età compresa tra i **46 e 60 anni** (37%), seguita da ultra60enni (30,4%) e da utenti di fascia 31-45 anni (26%); inferiore l'utenza sotto i 30 anni (6,5%).

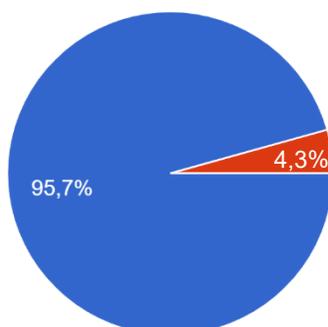
Sesso



- Maschio
- Femmina

Il 65% circa dell'utenza intervistata è di sesso **maschile**, inferiore l'utenza femminile con il 35 %

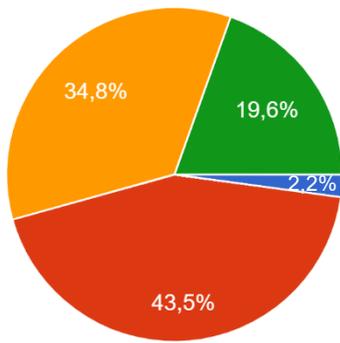
Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata del servizio è in prevalenza di **nazionalità italiana** (96%), solo il 4% è di nazionalità comunitaria.

Grado di istruzione

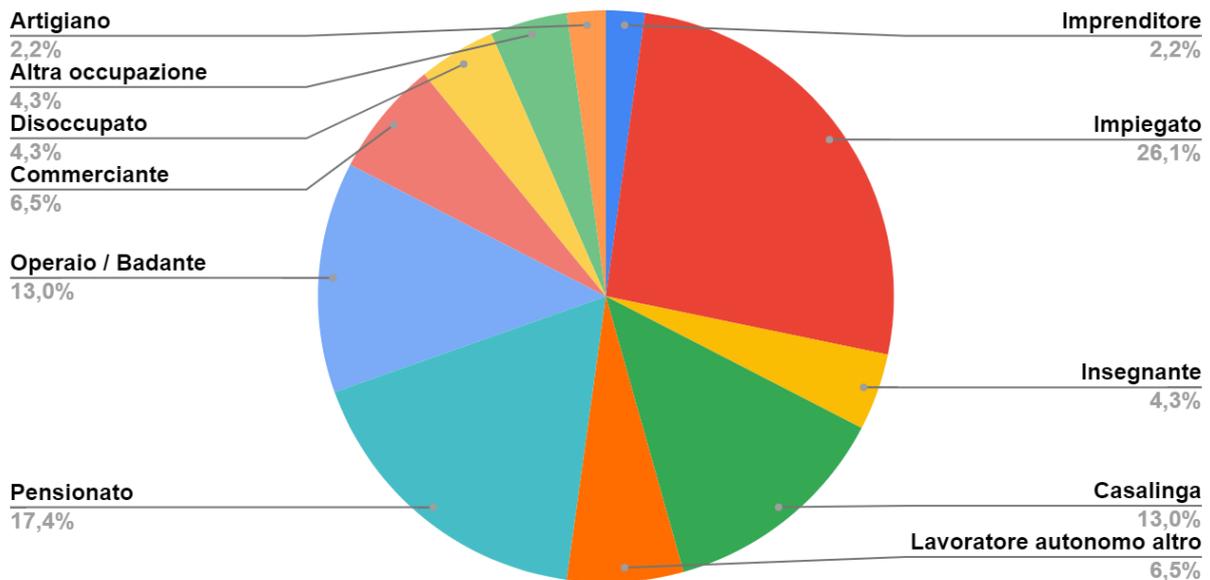


- Nessuno
- Scuola dell'obbligo
- Scuola Superiore
- Laurea

Il Livello di istruzione prevalente è riferito alla scuola **dell'obbligo** (43,5%), seguito da diplomati (35%) e laureati (20% circa), solo il 2% degli utenti non possiede alcun titolo di studio.

Professione

11.5 Professione

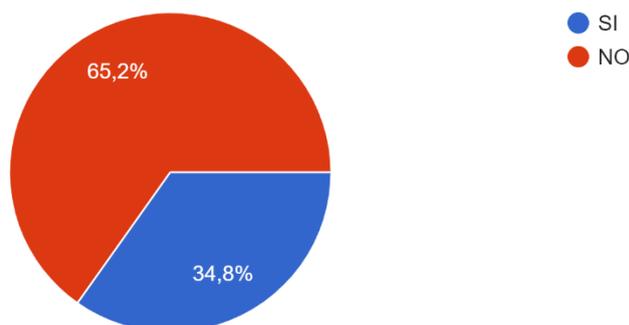


La categoria occupazionale prevalente è **Impiegato** (26%), seguita da Pensionato (17%) e, con pari percentuale, Operaio/Badante e Casalinga (13%). Segue la categoria Commerciante e Lavoratore autonomo (6,5%), Insegnante, Disoccupato, Altra occupazione non specificata (4%), Artigiano e Imprenditore (2%).

Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Accesso allo Sportello telematico

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

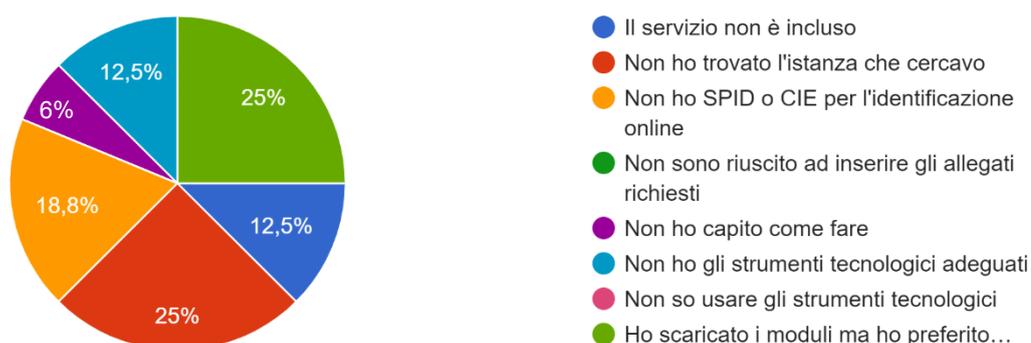


In prevalenza, l'utenza del servizio Polizia locale non ha tentato l'accesso allo Sportello telematico (65%), il 35% ha invece cercato il servizio desiderato online.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

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

16 risposte



Il 12,5% dell'utenza intervistata si è presentata allo sportello per un servizio non disponibile online. Tra gli utenti che hanno tentato l'accesso allo Sportello telematico:

- alcuni non hanno trovato l'istanza online (25%),
- altri hanno preferito scaricare i moduli da Sportello telematico per compilarli e consegnarli personalmente allo sportello (25%)
- il 19% non possiede codici identificativi digitali (SPID o CIE);
- il 18,5% non possiede strumenti o competenze tecnologiche adeguate.

Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

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

30 risposte



Tra i motivi per i quali l'utenza **non ha** avuto accesso allo **Sportello telematico polifunzionale**,

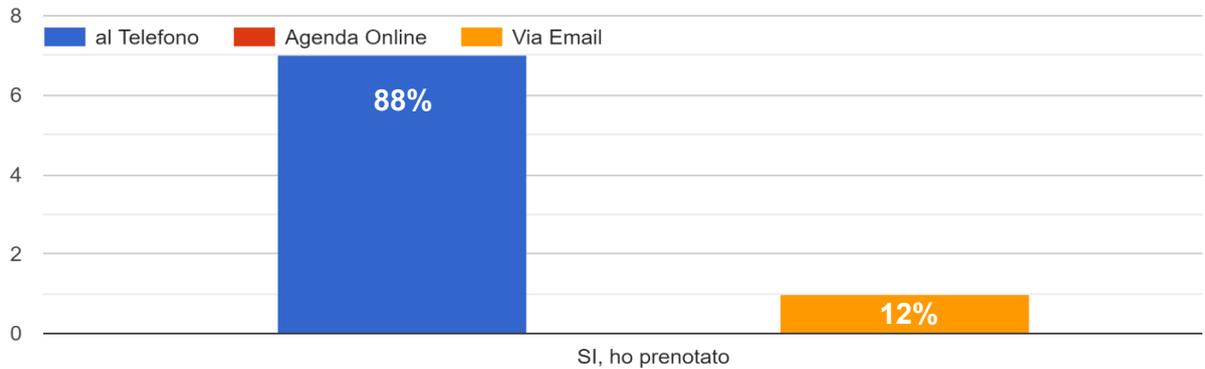
- il 40 % non ne era a conoscenza,
- Il 23% non ha avuto tempo per approfondire il funzionamento online,
- Il restante 37% non ha strumenti e competenze tecnologiche adeguate per il suo utilizzo

Sezione 5 – Giudizio del Servizio per appuntamento

Sezione 5- Giudizio del servizio su appuntamento

Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento ?

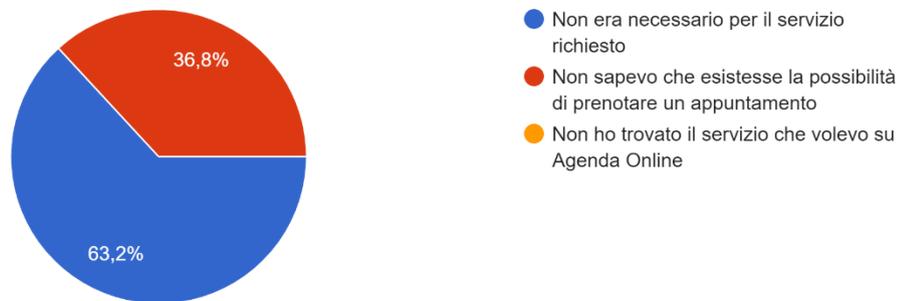
8 risposte



L'utenza del servizio che si è presentata per appuntamento ha prenotato al **telefono** (88%), o ha inviato una richiesta via e.mail (12%).

No, non ho prenotato perché

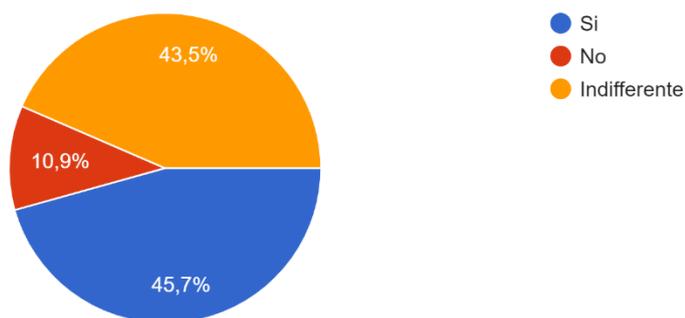
38 risposte



L'utenza che si è presentata allo sportello senza appuntamento dichiara che non era necessario per il servizio richiesto (63%) o che non sapeva fosse prenotabile (37%).

Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?

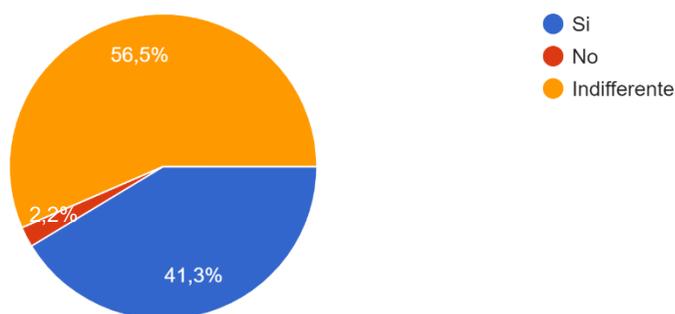
46 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata trova **utile** accedere al servizio per **appuntamento** (46%), contro il 43% indifferente e l'11% contraria.

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

46 risposte



In prevalenza, l'utenza intervistata è **indifferente** alla prenotazione tramite **Agenda Online** (57%), il 41% invece ritiene utile il servizio di prenotazione, il restante 2% è contraria.

La QUALITA' DEI SERVIZI

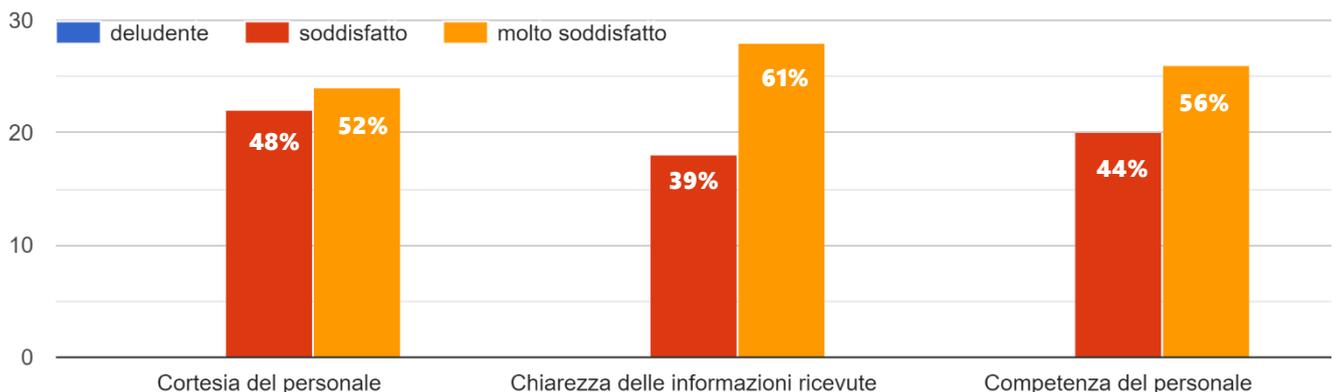
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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 –

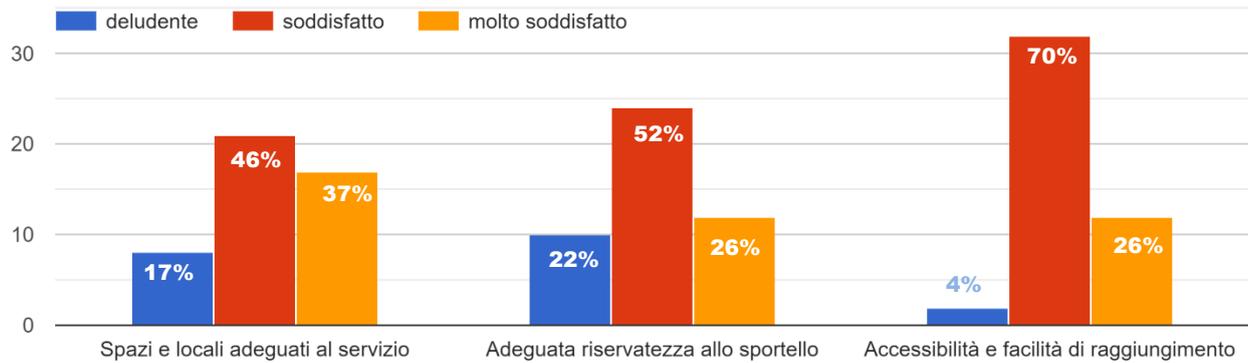
Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il **personale addetto ai servizi**, 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 -

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

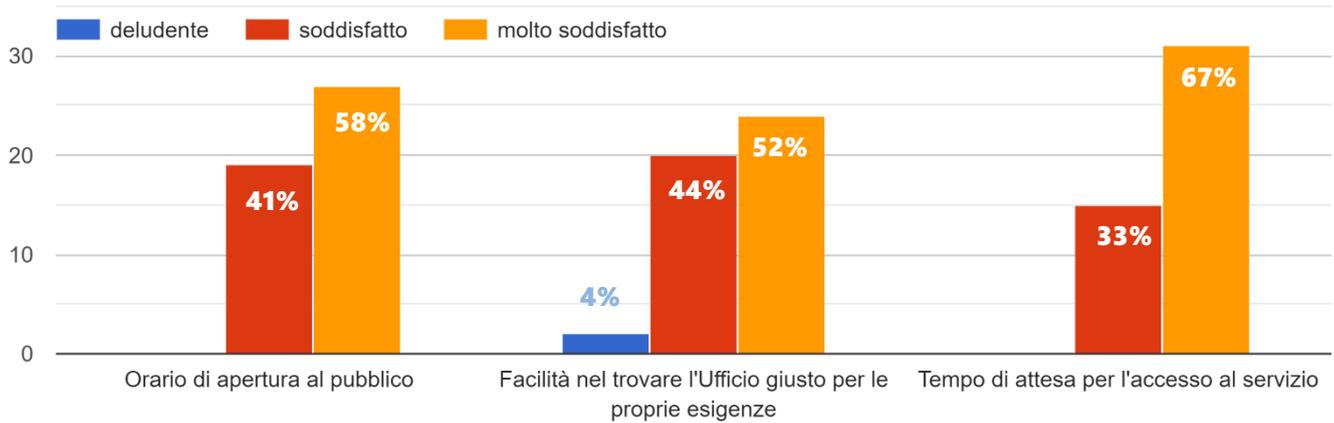


L'utenza del servizio Polizia locale è pressoché soddisfatta degli **Spazi e Locali** in cui è erogato il servizio

- L'utenza in gran parte ritiene gli **spazi** del servizio adeguati (46 % soddisfatta ed il 37% molto soddisfatta), contro il 17% delusa;
- L'utenza del servizio ritiene adeguata la **riservatezza** allo sportello, con il 52% di soddisfatti ed il 26% molto soddisfatti, tuttavia il 22% dell'utenza ne è delusa;
- In termini di **accessibilità** e facilità di raggiungimento, l'utenza è in prevalenza soddisfatta (70%) o molto soddisfatta (26%), contro il 4% che ne è delusa.

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

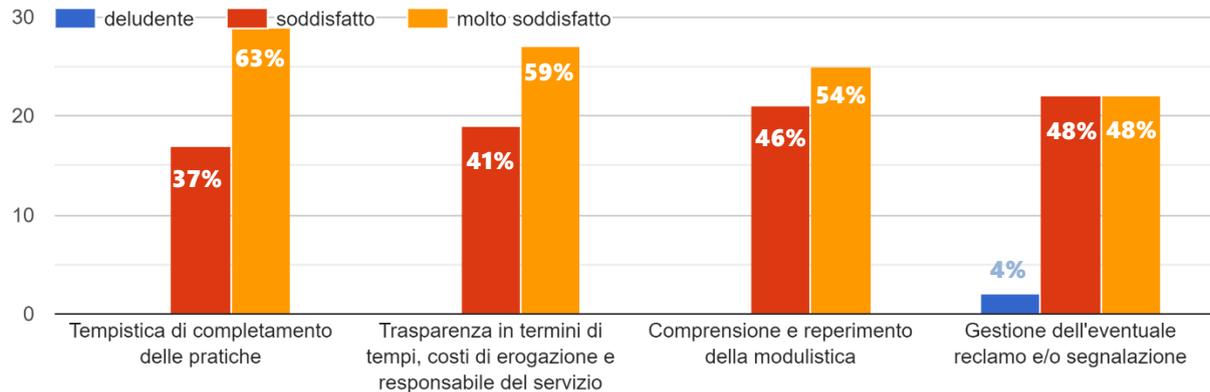
Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



- Gli **orari di apertura al pubblico** soddisfano ampiamente l'utenza (41% soddisfatti, 58% molto soddisfatti);
- In termini di **indicazioni** per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, l'utenza intervistata è soddisfatta (44%) o molto soddisfatta (52%), contro il 4% delusa.
- L'utenza è totalmente soddisfatta (33%) e molto soddisfatta (67%) dei **tempi di attesa** per l'accesso al servizio.

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

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



L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di:

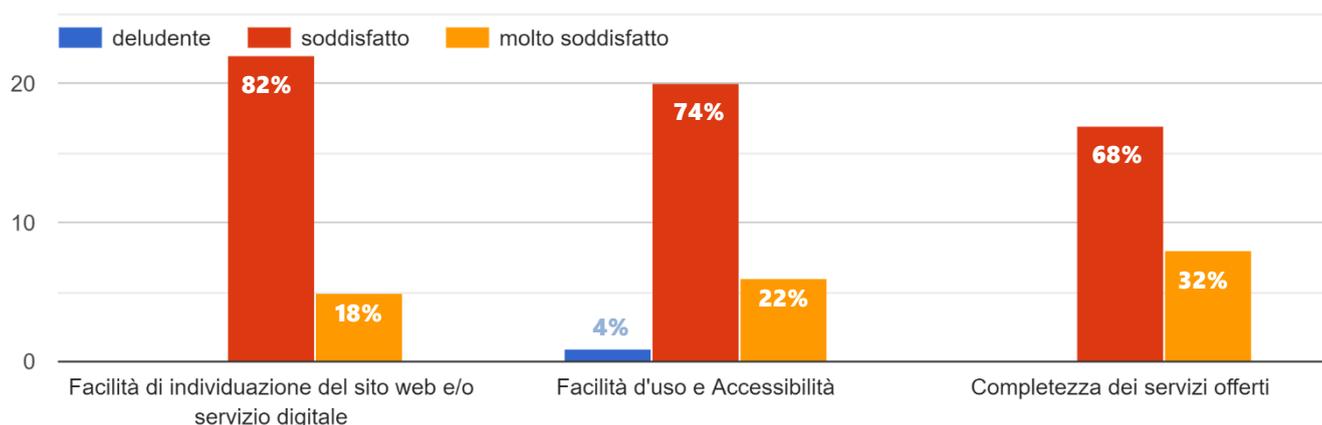
- **tempistica** di completamento delle pratiche (37% soddisfatta, 63% molto soddisfatta);
- **trasparenza** sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio (41% soddisfatta, 59% molto soddisfatta);
- **comprensione** e/o nel reperimento della modulistica (46% soddisfatta e 54% molto soddisfatta);
- gestione del **reclamo** (48% soddisfatta e 48% molto soddisfatta), solo il 4% ne è delusa.

Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 27

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



- Con l'82% di utenza soddisfatta ed il 33% molto soddisfatta, l'utenza che ha risposto al quesito, non riscontra difficoltà nell' **individuare** il servizio digitale necessario;
- è ampiamente soddisfatta **nell'uso e accessibilità** dei servizi digitali (74% soddisfatta, 22% molto soddisfatta), contro il solo 4% che ne è delusa;
- è ampiamente soddisfatta **della completezza** dei servizi digitali offerti (68% soddisfatta, 32% molto soddisfatta).

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

46 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale **supporto** a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato un 48% di utenza indifferente o non interessata (9%) a qualsiasi suggerimento, la restante utenza, gradirebbe:

- la visione di **Tutorial** e video esplicativi (15%)
- **un Totem** in punti nevralgici (15%)
- una **guida** negli uffici di riferimento (13%)

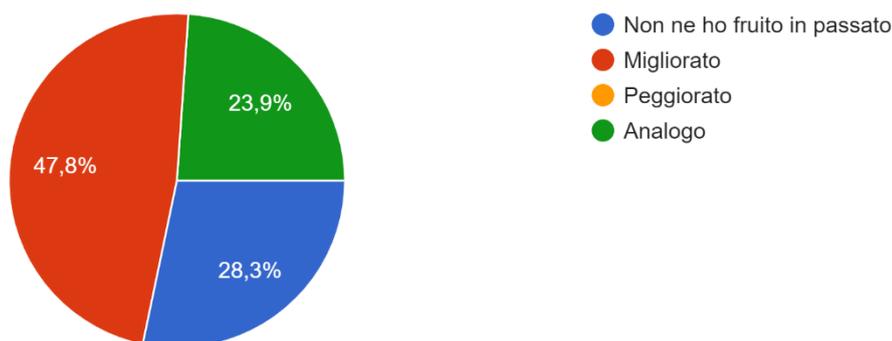
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

46 risposte

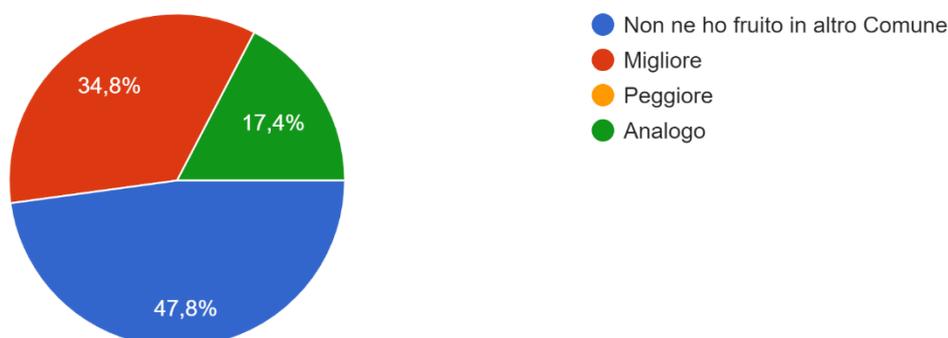


- Il 28% dell'utenza, **non ha potuto giudicare** il servizio nel tempo perché non ne ha fruito in passato;
- il 48% dell'utenza ha riscontrato un **miglioramento** dello stesso servizio rispetto al passato;
- Il 24% dell'utenza ha trovato il servizio **invariato** nel tempo.

Confronto del servizio **tra comuni**

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

46 risposte



- Il 49% dell'utenza intervistata non ha potuto esprimere un giudizio perché non ha fruito dello stesso servizio presso altro comune, per il 35% circa dell'utenza il servizio è **migliore**, per il 17% è pressoché analogo.

Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Polizia locale

- Età media attiva pari a 52 anni circa
- Di sesso prevalentemente maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura media
- Professionalità prevalente impiegato

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utenza più giovane rispetto alla precedente rilevazione • Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate • Orari, indicazioni e tempi di attesa • Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio • Servizio migliorato nel tempo e migliore rispetto ad altro comune 	<ul style="list-style-type: none"> • Scarso interesse ai servizi per appuntamento e tramite agenda online • Anche se lievemente migliorati, rispetto alla precedente rilevazione, i giudizi su Spazi e Locali del servizio in termini di riservatezza ed accessibilità manifestano delle criticità • Scarso interesse ai servizi digitali ed ai relativi supporti