



COMUNE DI
CORCIANO

7a edizione

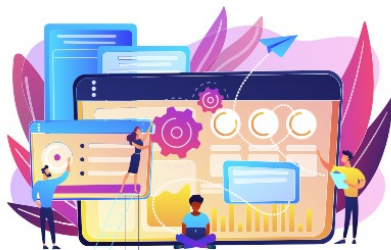
Indagine di

Customer Satisfaction 2023

ELABORAZIONE 2024

Protocollo Urp

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: Protocollo - Urp

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

Protocollo-Urp

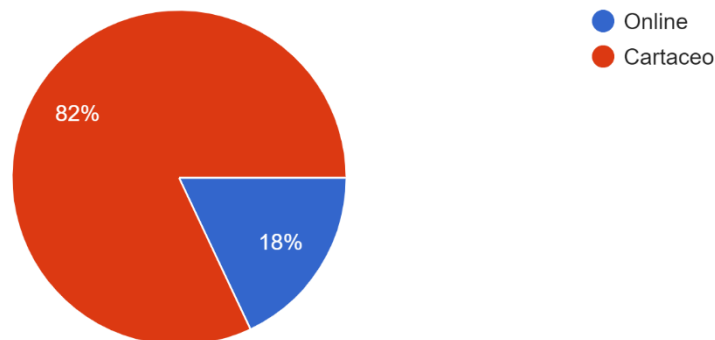
Questionari compilati

89

Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

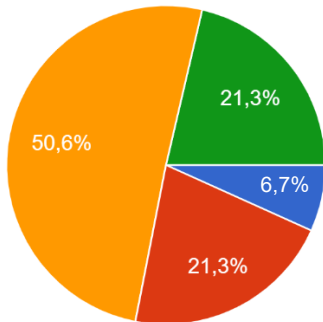
Il servizio Protocollo-Urp ha raccolto 89 questionari di cui 82% in formato cartaceo e 18% online.



Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

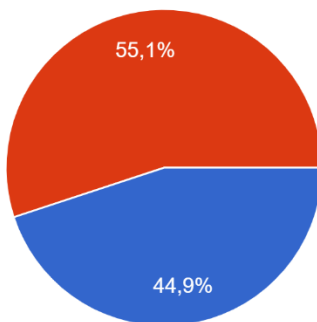
Età



- 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** (51%), seguita in pari percentuale da ultra60enni (21%) e da utenti di fascia 31-45 anni (21%); inferiore l'utenza sotto i 30 anni (7%).

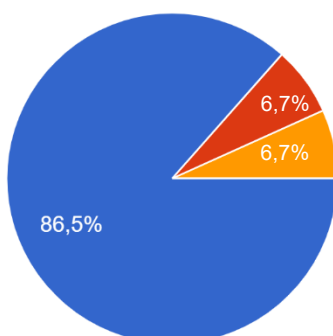
Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata del servizio è in prevalenza di sesso **femminile** (55%), di poco inferiore l'utenza maschile con il 45%.

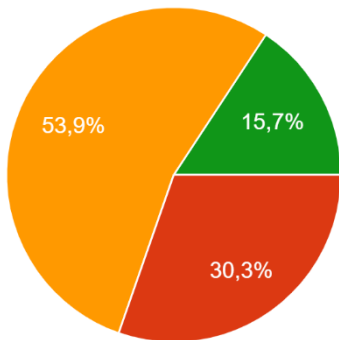
Nazionalità



- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

L'utenza intervistata del servizio è in prevalenza di **nazionalità italiana** (86%), in eguale percentuale di nazionalità comunitaria ed extra-comunitaria (7%).

Grado di istruzione

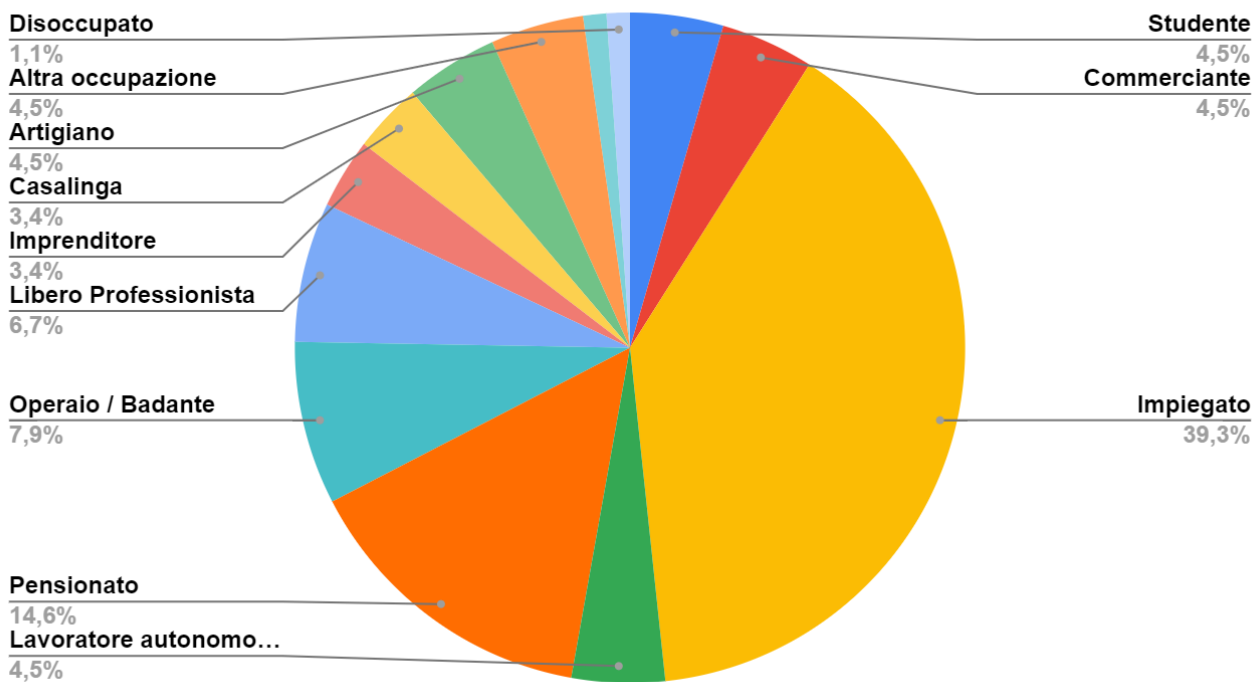


- Nessuno
- Scuola dell'obbligo
- Scuola Superiore
- Laurea

Il Livello di istruzione prevalente del servizio è Diploma di Scuola Superiore (54%), seguito da Scuola dell'obbligo (30%) e laureati (16% circa).

Professione

11.5 Professione

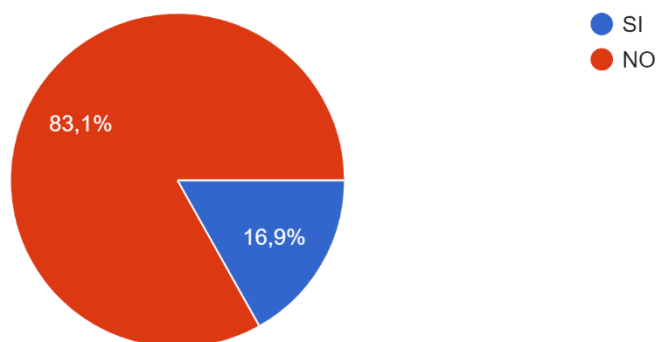


La categoria occupazionale prevalente è **Impiegato** (39%), seguita da Pensionato (15%) e Operaio/Badante (8%), Libero professionista (7%). Segue, con pari percentuale, Artigiano, Lavoratore autonomo, Commerciante, Studente, Altra occupazione non specificata (4,5%). Segue ancora la categoria Casalinga e Imprenditore (3,4%). Solo l'1% dichiara di non avere alcuna occupazione.

Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Accesso allo Sportello telematico

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

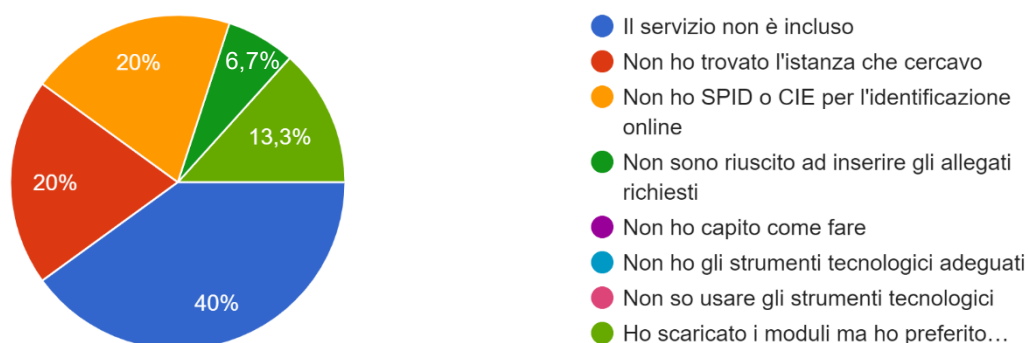


In prevalenza, l'utenza del servizio Protocollo-Urp non ha tentato l'accesso allo Sportello telematico (83%), il 17% ha invece cercato il servizio desiderato online.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

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

15 risposte



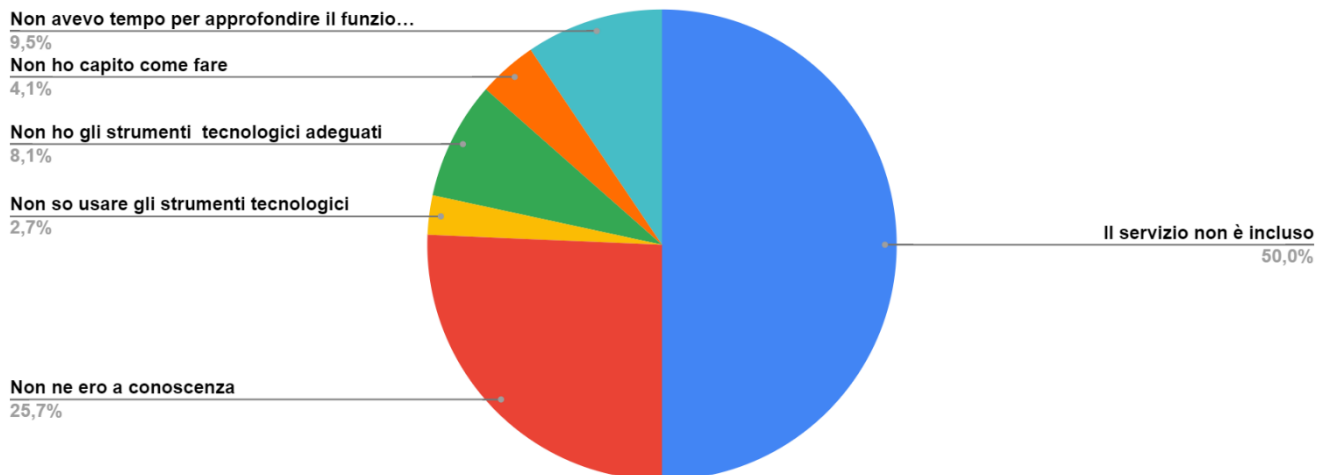
Il 40% dell'utenza intervistata si è presentata allo sportello per un servizio non disponibile online. Tra gli utenti che hanno tentato l'accesso allo Sportello telematico:

- alcuni non hanno trovato l'istanza online (20%),
- altri non possiedono Spid o CIE per l'accesso alle istanze online (20%),
- il 13% dell'utenza ha preferito scaricare i moduli da Sportello telematico per compilarli e

- consegnarli personalmente allo sportello,
- il 7% dichiara di non essere riuscito ad inserire gli allegati richiesti online.

Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

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



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

- per il 50% dell'utenza il **servizio non è incluso** (es. ritiro atti in deposito, integrazioni documentali o istanze di altri servizi, ecc.)
- il 26 % dell'utenza non ne era a **conoscenza**,
- Il 9,5% non ha avuto tempo per approfondire il **funzionamento** online,
- Il restante 15% dell'utenza non ha **strumenti e competenze** tecnologiche adeguate per il suo utilizzo.

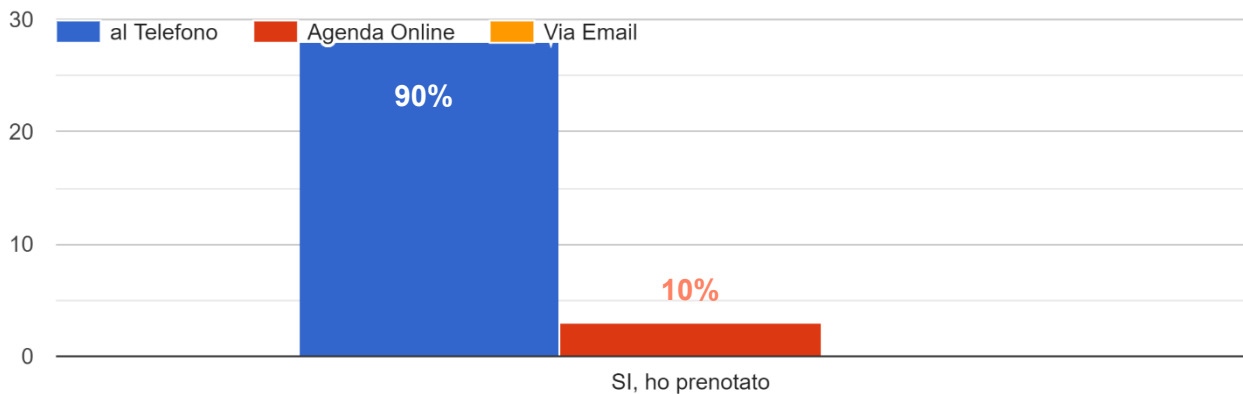
Sezione 5 – Giudizio del Servizio per appuntamento

(In generale il Protocollo-Urp non effettua servizio su appuntamento)

Sezione 5- Giudizio del servizio su appuntamento

Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento ?

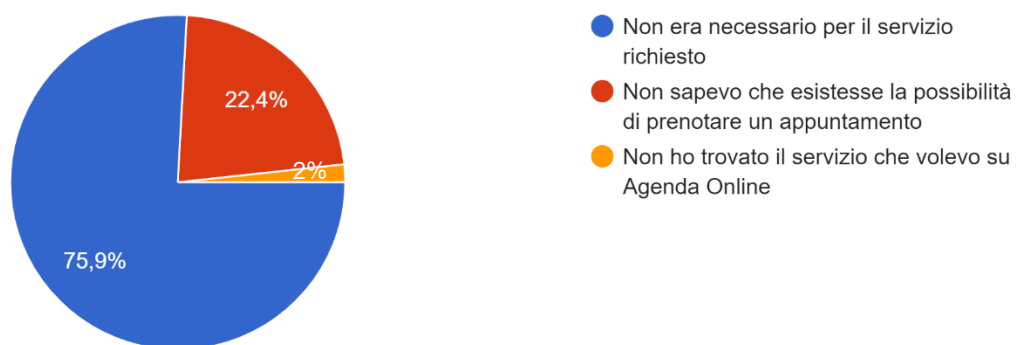
31 risposte



L'utenza del servizio che si è presentata per appuntamento ha prenotato al **telefono** (90%), o ha utilizzato l'Agenda online (10%).

No, non ho prenotato perché

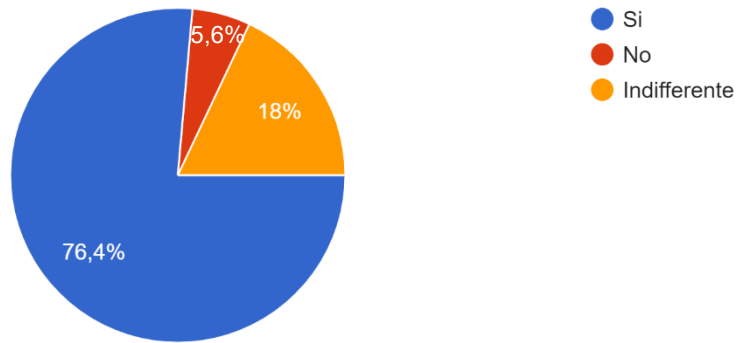
58 risposte



L'utenza che si è presentata allo sportello senza appuntamento dichiara che non era necessario per il servizio richiesto (76%) o che non sapeva fosse prenotabile (22%), il 2% non ha trovato il servizio in Agenda online.

Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?

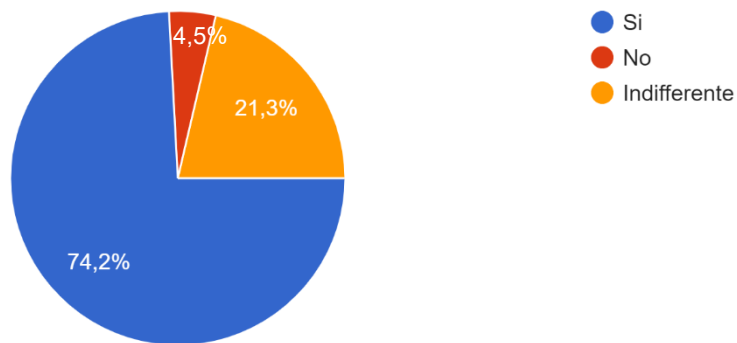
89 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata trova **utile** accedere al servizio per **appuntamento** (76%), contro il 18% indifferente ed il 6% contraria.

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

89 risposte



In prevalenza, l'utenza intervistata ritiene utile il servizio di prenotazione tramite **Agenda Online** (74%), solo il 21% è indifferente alla prenotazione, il restante 4,5% è contraria.

La QUALITA' DEI SERVIZI

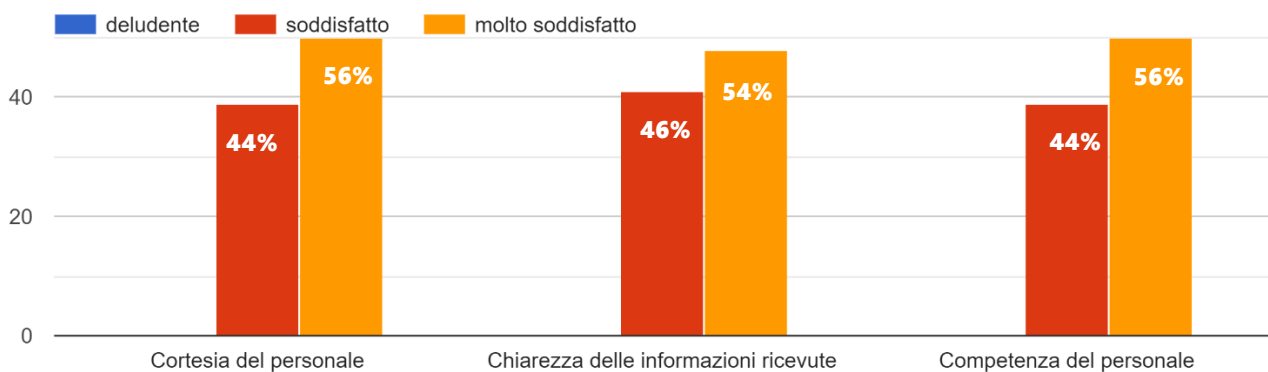
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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:

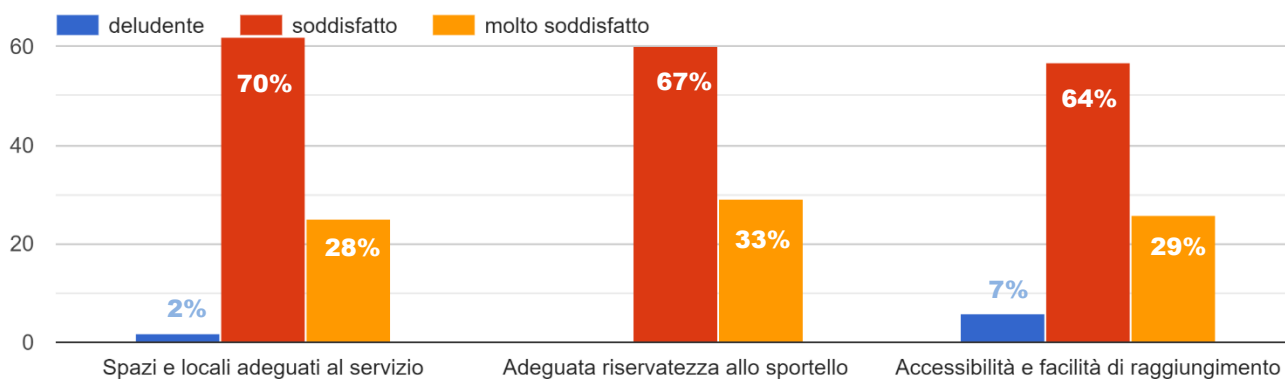


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il **personale addetto ai servizi**, giudicando **molto positivamente** la **Cortesia**, **Chiarezza** delle informazioni ricevute e **Competenza**.

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:

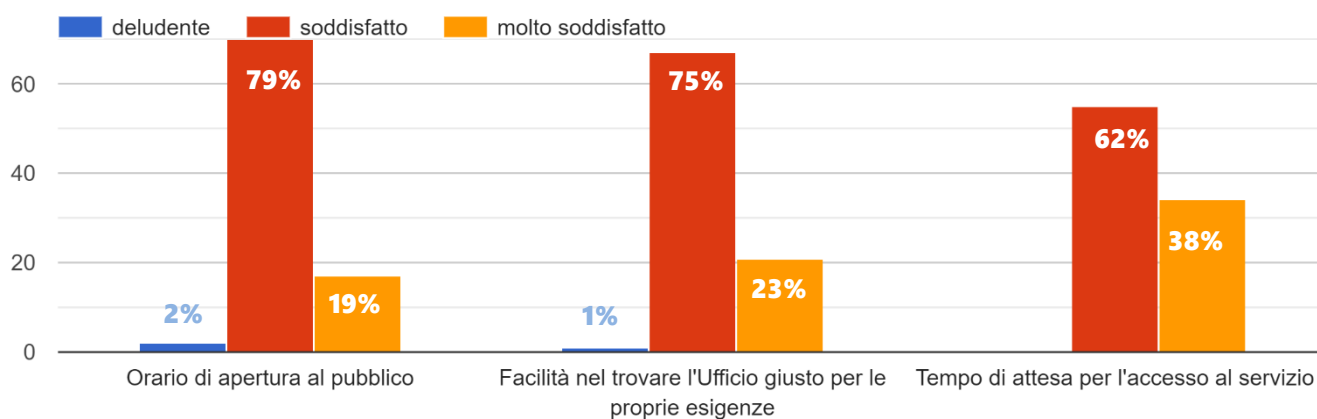


L'utenza del servizio Protocollo-Urp è pressoché soddisfatta degli **Spazi e Locali** in cui è erogato il servizio

- L'utenza in gran parte ritiene gli **spazi** del servizio adeguati (70 % soddisfatta ed il 28% molto soddisfatta), contro il 2% delusa;
- L'utenza del servizio ritiene adeguata la **riservatezza** allo sportello, con il 67% soddisfatta ed il 33% molto soddisfatta;
- In termini di **accessibilità** e facilità di raggiungimento, l'utenza è in prevalenza soddisfatta (64%) o molto soddisfatta (29%), contro il 7% che ne è delusa.

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

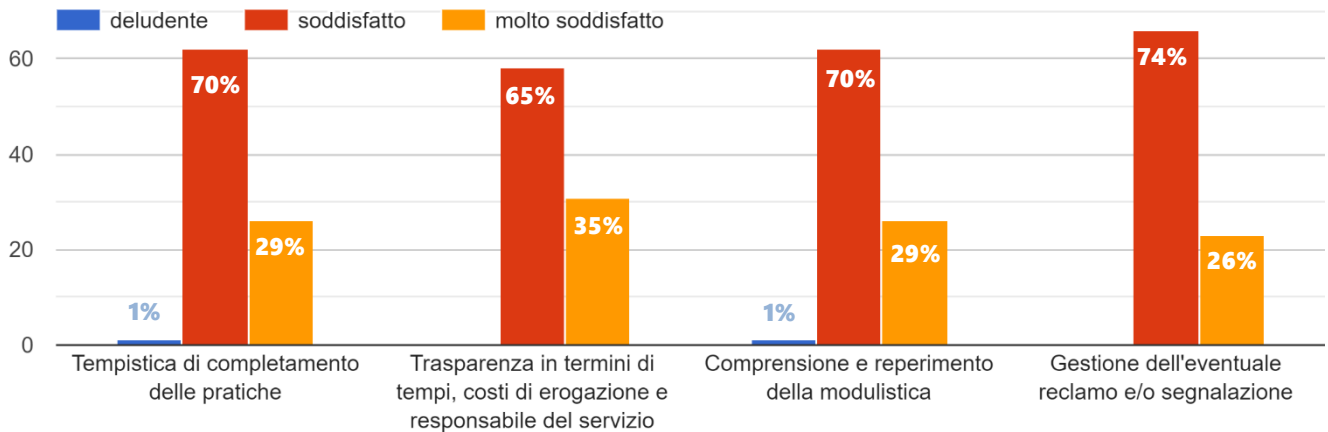
Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



- Gli **orari di apertura al pubblico** soddisfano ampiamente l'utenza (79% soddisfatti, 19% molto soddisfatti), solo il 2% è delusa;
- In termini di **indicazioni** per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, l'utenza intervistata è soddisfatta (75%) o molto soddisfatta 23%), contro il solo 1% delusa.
- L'utenza è totalmente soddisfatta (62%) e molto soddisfatta (38%) 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:

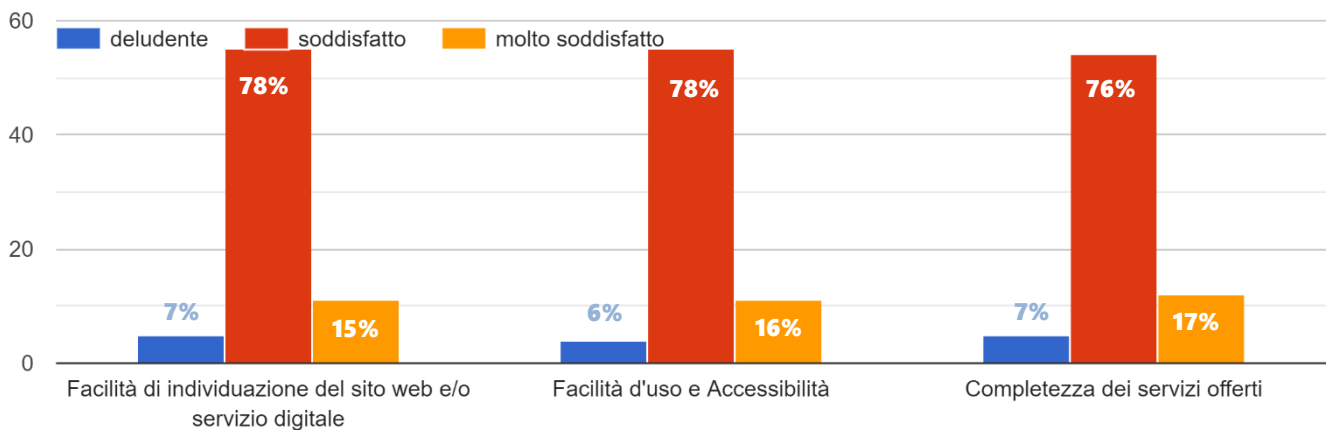
- **tempistica** di completamento delle pratiche (70% soddisfatta, 29% molto soddisfatta, 1% delusa);
- **trasparenza** sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio (65% soddisfatta, 35% molto soddisfatta);
- **comprensione** e/o nel reperimento della modulistica (70% soddisfatta, 29% molto soddisfatta, 1% delusa);
- gestione del **reclamo** (74% soddisfatta e 26% molto soddisfatta).

Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 71

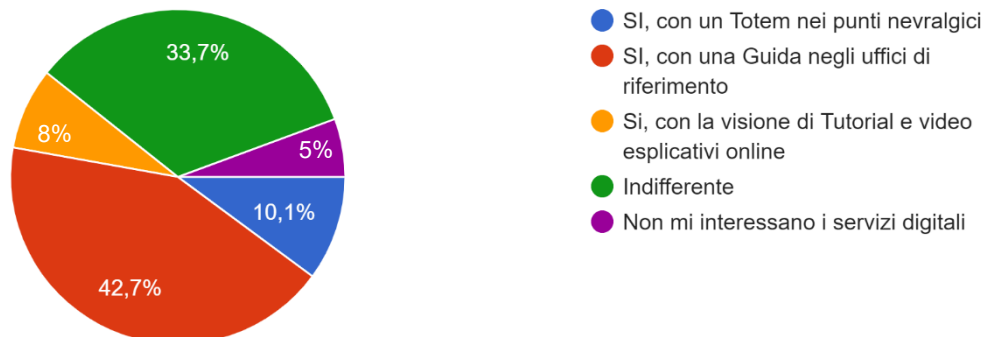
9.1. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti



- In relazione alla facilità di **individuazione** del servizio digitale interessato, l'utenza intervistata è soddisfatta (78%) e molto soddisfatta (15%), solo il 7% riscontra difficoltà;
- Molto simili i valori in termini di facilità **nell'uso e accessibilità** dei servizi digitali (78% soddisfatta, 16% molto soddisfatta), contro il solo 6% che ne è delusa;
- Più in generale, la **completezza** dei servizi digitali offerti soddisfa il 76% dell'utenza ed il 17% ne è molto soddisfatta, il 7% ne è invece delusa.

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

89 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale **supporto** a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato un 34% di utenza indifferente o non interessata (5%) a qualsiasi suggerimento, la restante utenza, gradirebbe:

- una **guida** negli uffici di riferimento (43%)
- **un Totem** in punti nevralgici (10%)
- la visione di **Tutorial** e video esplicativi (8%)

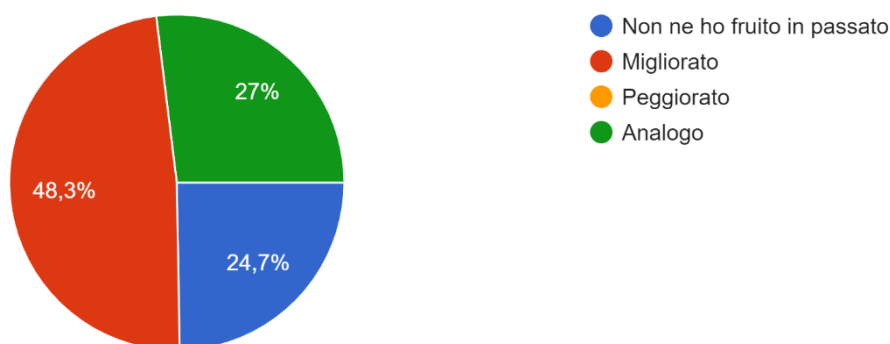
Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

89 risposte

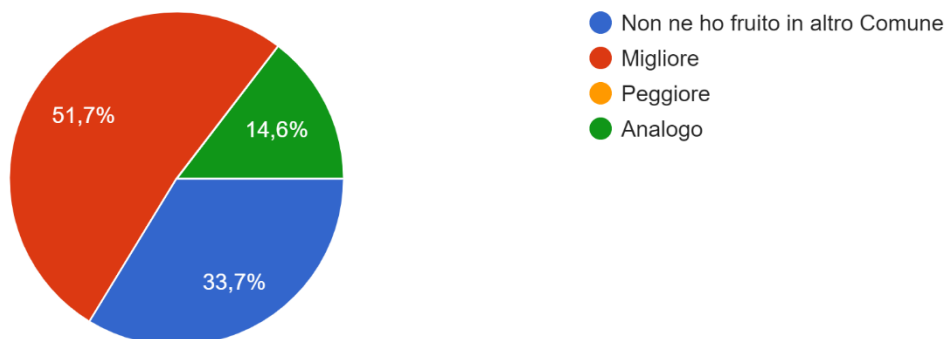


- Il 25% dell'utenza, **non ha potuto giudicare** il servizio nel tempo perché non ne ha fruito in passato;
- il 48% dell'utenza ha riscontrato un **miglioramento** dello stesso servizio rispetto al passato;
- Il 27% dell'utenza ha trovato il servizio **invariato** nel tempo.

Confronto del servizio **tra comuni**

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

89 risposte



- Il 34% dell'utenza intervistata non ha potuto esprimere un giudizio perché non ha fruito dello stesso servizio presso altro comune, per il 52% circa dell'utenza il servizio è **migliore**, per il 15% è pressoché analogo.

Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Protocollo-Urp

- Età media attiva pari a 54 anni circa
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio alta
- 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 • Spazi e Locali del servizio • Orari, indicazioni e tempi di attesa • Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio • Buona predisposizione ai servizi digitali ed all'agenda online • Servizio migliorato nel tempo e migliore rispetto ad altro comune 	<ul style="list-style-type: none"> • Minime criticità in termini di accessibilità e facilità di raggiungimento dei locali dove è erogato il servizio • Minime criticità sui servizi digitali in generale