



COMUNE DI  
CORCIANO

7a edizione

Indagine di

# Customer Satisfaction 2023

ELABORAZIONE 2024

Socio-educativo

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: **Socio-educativa**  
Servizio: **Socio-educativo**

Ubicazione: Ellera Via Gramsci c/o La Galleria

Socio educativo

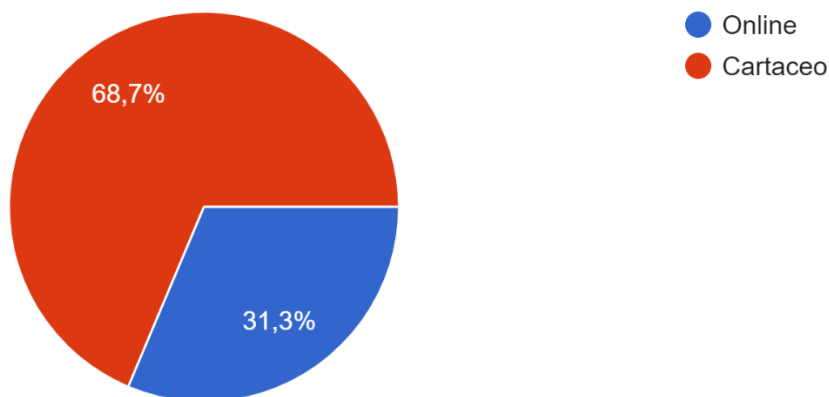
Questionari compilati

67

## Rilevazione da Sportello al pubblico

### Dati generali

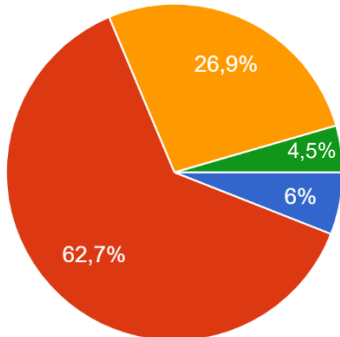
Il servizio Socio-educativo ha raccolto **67** questionari di cui 69% in formato cartaceo e 31% online.



# Il Tipo di utenza

## Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

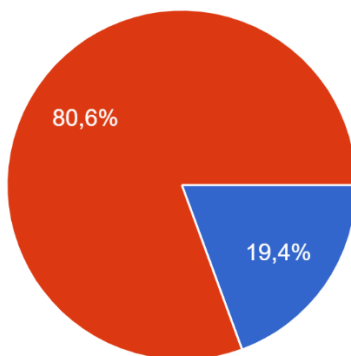
### Età



- 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 **31 e 45 anni** (63%), seguita da utenti di fascia 46-60 anni (27%); inferiore l'utenza sotto i 30 anni (6 %) ed ultra60enne (4,5%).

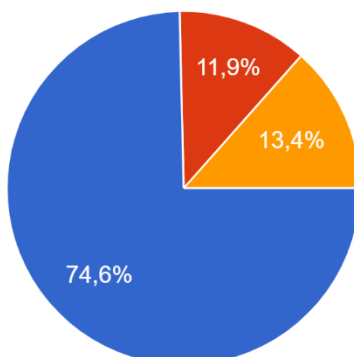
### Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata del servizio è in prevalenza di sesso **femminile** (81%), di molto inferiore l'utenza maschile con il 19%.

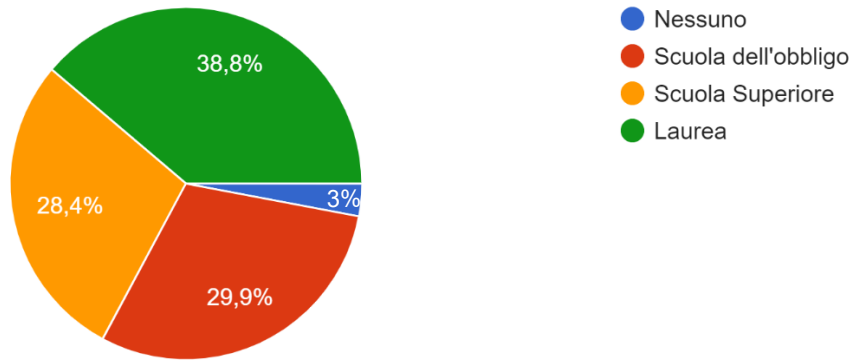
### Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata del servizio è in prevalenza di **nazionalità italiana** (75%), seguita da utenza extra-comunitaria (13%) nazionalità comunitaria (12%) .

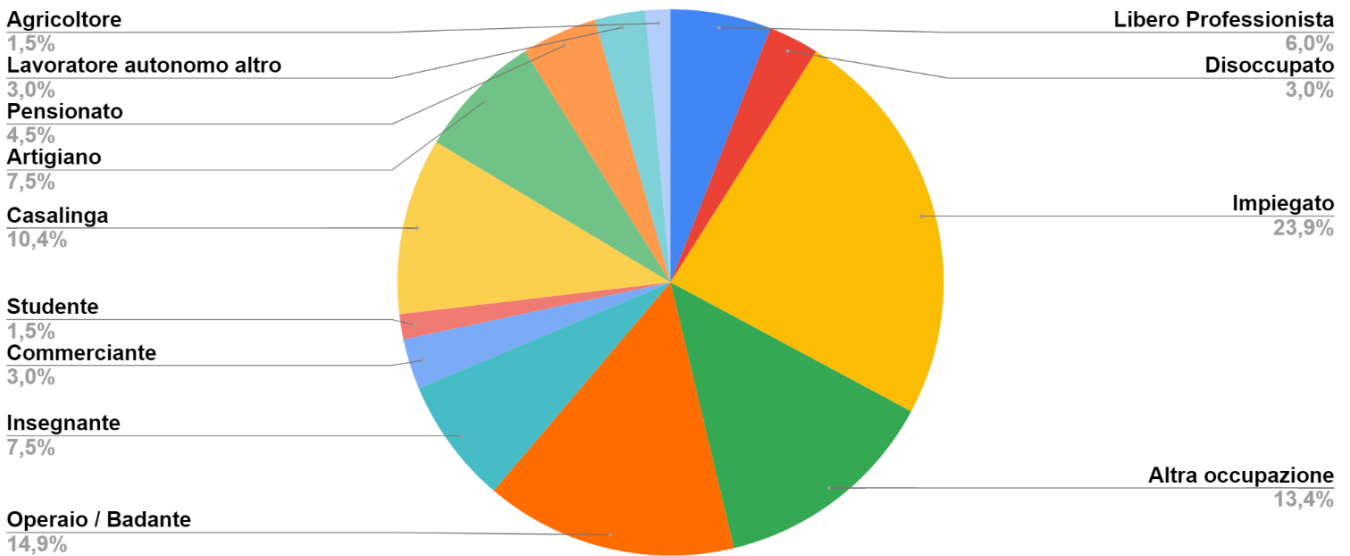
### Grado di istruzione



Il Livello di istruzione prevalente dell'utenza del servizio è Laurea (39%), seguito da Scuola dell'obbligo (30%) e Diploma Scuola superiore (28%). Il 3% dell'utenza intervistata non possiede un titolo di studio.

### Professione

11.5 Professione



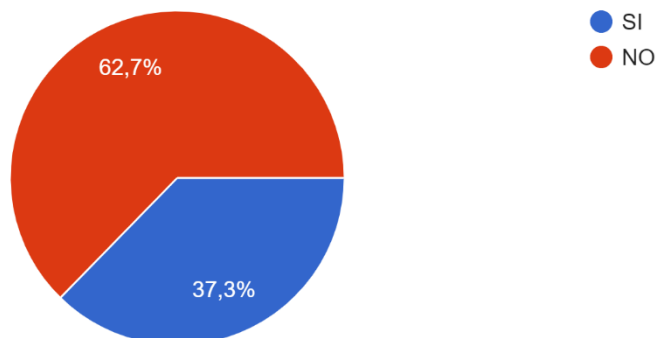
La categoria occupazionale prevalente è **Impiegato** (24%), seguita da Operaio/Badante (15%), Altra occupazione non specificata (13%), Casalinga (10%), Artigiano e Insegnante (7,5%), Libero professionista (6%), Pensionato (4,5%), Commerciante, Lavoratore autonomo, Senza occupazione (3%), Agricoltore, Studente (1,5%).

# Risultati generali dell'indagine

## Sezione 2 – Accesso allo Sportello telematico

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

67 risposte

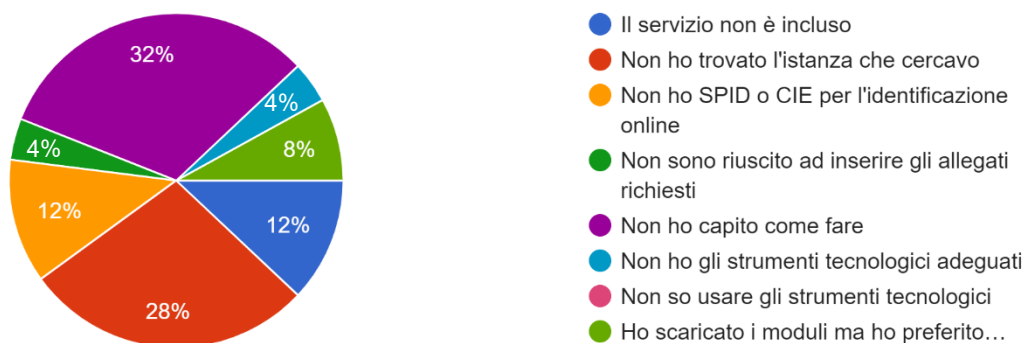


In prevalenza, l'utenza del servizio Socio-educativo non ha tentato l'accesso allo Sportello telematico (63%), il 37% ha invece cercato il servizio desiderato online.

## Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

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

25 risposte



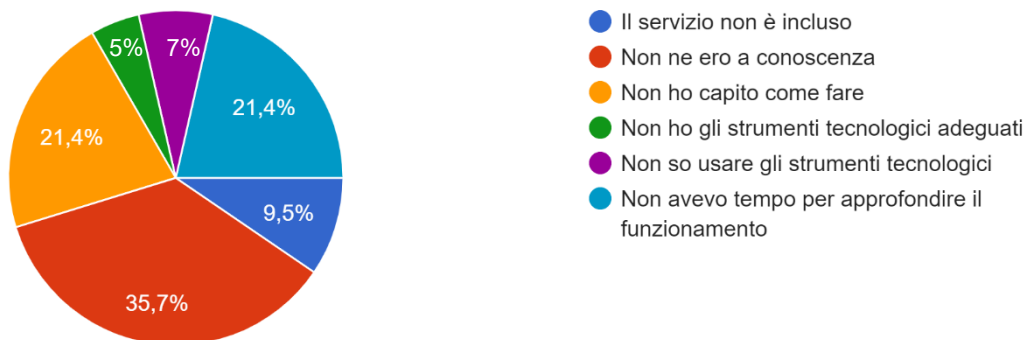
Il 12% dell'utenza intervistata si è presentata allo sportello per un servizio non disponibile online. Tra gli utenti che hanno tentato l'accesso allo Sportello telematico:

- Alcuni utenti non hanno capito come fare per proseguire (32%);
- alcuni non hanno trovato l'istanza desiderata (28%);
- altri non possiedono Spid o CIE per l'accesso alle istanze online (12%);
- l'8% dell'utenza ha preferito scaricare i moduli da Sportello telematico per compilarli e consegnarli personalmente allo sportello;
- il 4% dichiara di non essere riuscito ad inserire gli allegati richiesti online ed altrettanti dichiarano di non avere gli strumenti tecnologici adeguati.

## Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

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

42 risposte



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

- per il 9,5% dell'utenza il **servizio non è incluso** tra le istanze telematiche;
- il 35 % dell'utenza non ne era a **conoscenza**,
- Il 21% non ha avuto tempo per approfondire il **funzionamento** online o non ha capito come fare (21%);
- Il restante 12% dell'utenza non ha **strumenti e competenze** tecnologiche adeguate per il suo utilizzo.

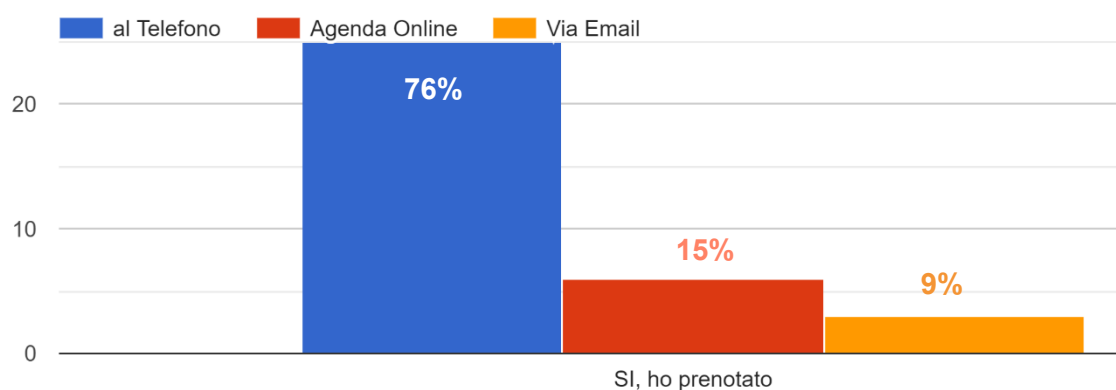
## Sezione 5 – Giudizio del Servizio per appuntamento

(In generale il Socio-educativo non effettua servizio su appuntamento)

### Sezione 5- Giudizio del servizio su appuntamento

Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento ?

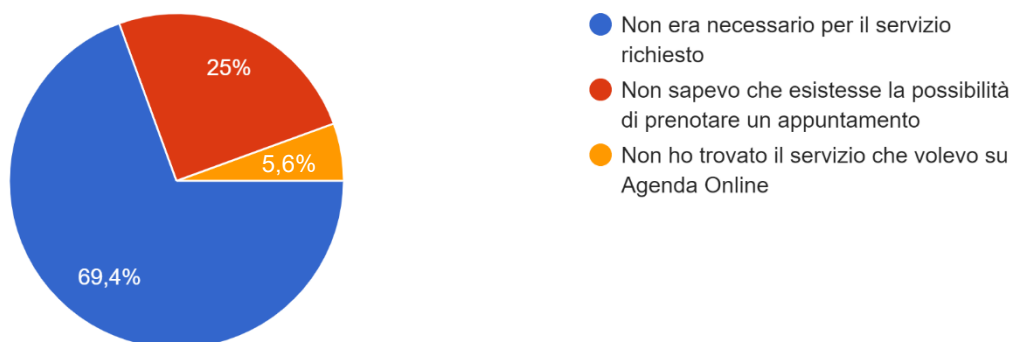
31 risposte



L'utenza del servizio che si è presentata per appuntamento ha prenotato al telefono (76%), o ha utilizzato l'Agenda online (15%) oppure via e.mail (9%).

No, non ho prenotato perché

36 risposte

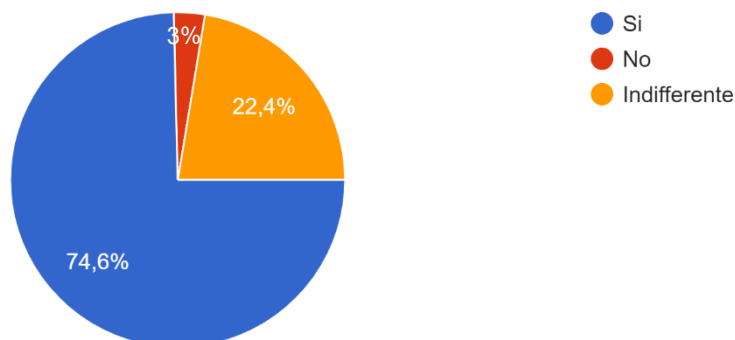


L'utenza che si è presentata allo sportello senza appuntamento dichiara che non era necessario per il servizio richiesto (69%) o che non sapeva fosse prenotabile (25%), il 6% non ha trovato il servizio in Agenda online.



Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?

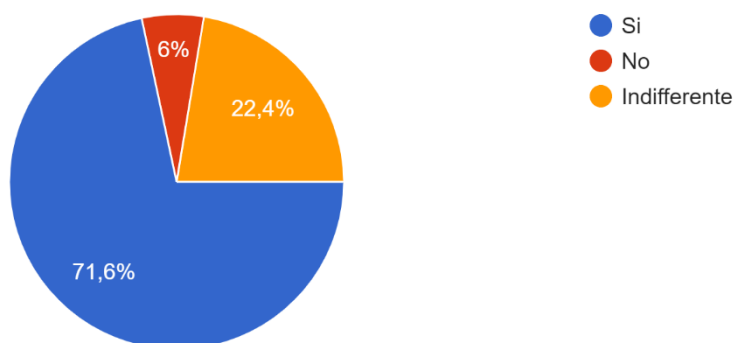
67 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata trova **utile** accedere al servizio per **appuntamento** (75%), contro il 22% indifferente ed il 3% contraria.

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

67 risposte



In prevalenza, l'utenza intervistata ritiene utile il servizio di prenotazione tramite **Agenda Online** (72%), il 22% è indifferente alla prenotazione, il restante 6% è contraria.

## La QUALITA' DEI SERVIZI

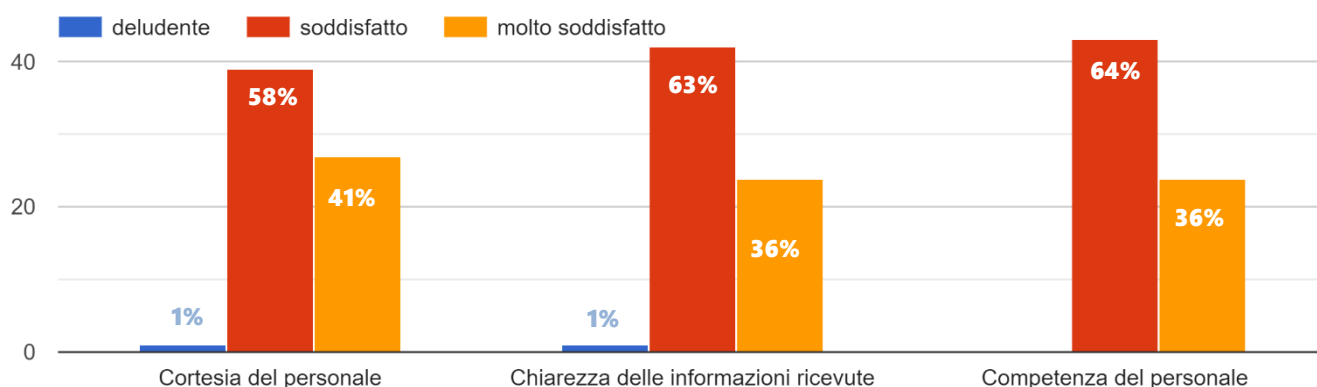
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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 –

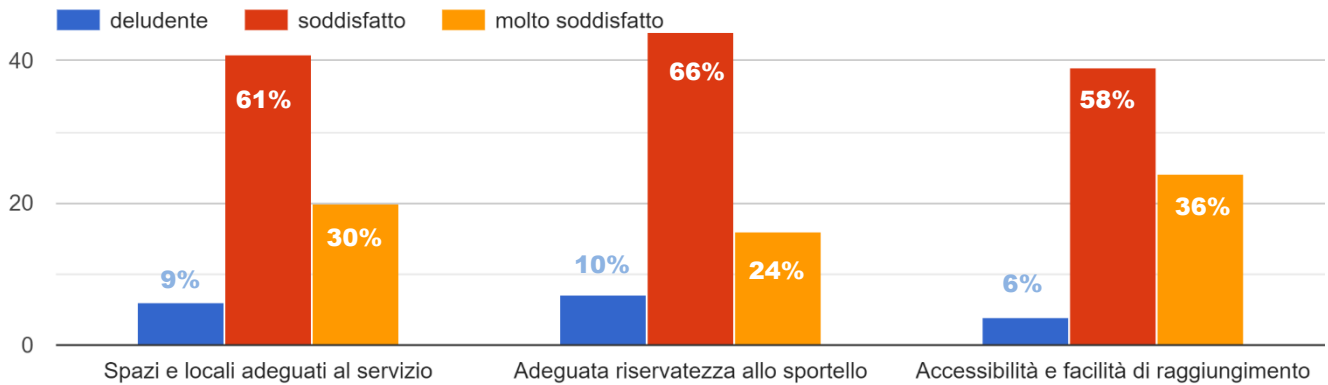
Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:



L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il **personale addetto ai servizi**, giudicando **molto positivamente** la **Cortesia**, **Chiarezza** delle informazioni ricevute (solo 1% deluso) e **Competenza del personale**.

## 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:



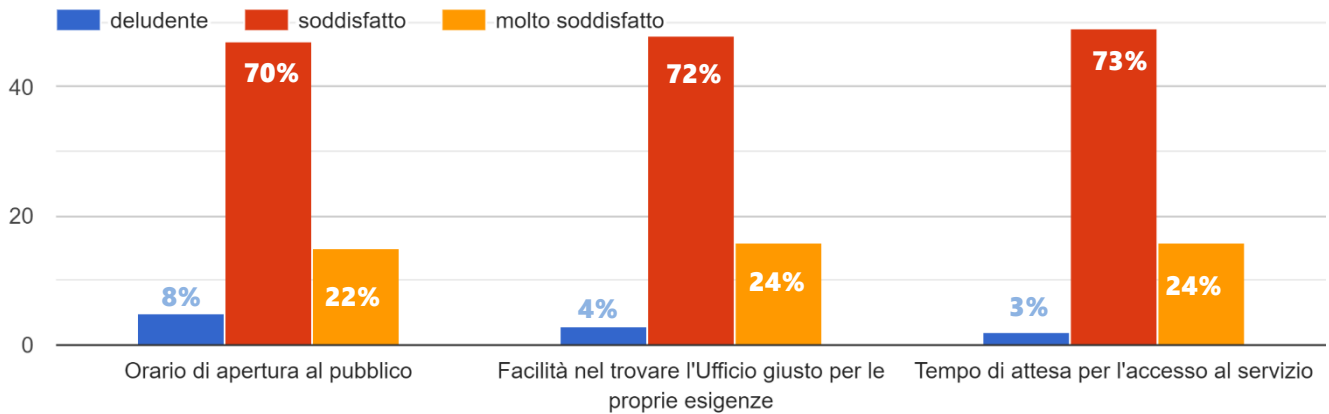
---

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

- L'utenza in gran parte ritiene gli **spazi** del servizio adeguati (61 % soddisfatta ed il 30% molto soddisfatta), contro il 9% delusa;
- L'utenza del servizio ritiene adeguata la **riservatezza** allo sportello, con il 66% soddisfatta ed il 24% molto soddisfatta, solo il 10% ne è delusa;
- In termini di **accessibilità** e facilità di raggiungimento, l'utenza è in prevalenza soddisfatta (58%) o molto soddisfatta (36%), contro il 6% 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:

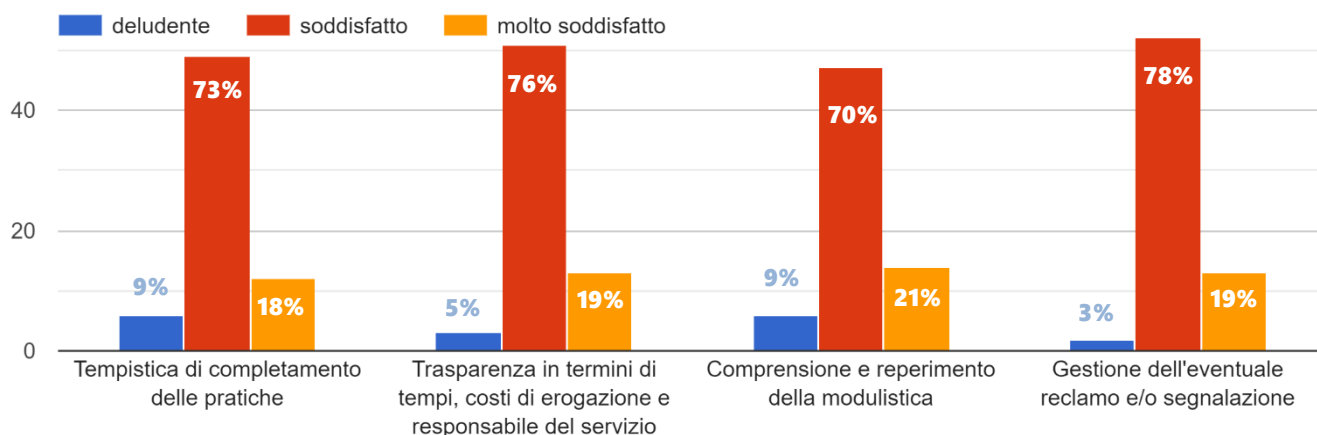


---

- Gli **orari di apertura al pubblico** soddisfano ampiamente l'utenza (70% soddisfatti, 22% molto soddisfatti), solo l'8% ne è delusa;
- In termini di **indicazioni** per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, l'utenza intervistata è soddisfatta (72%) o molto soddisfatta (24%), contro il solo 4% delusa.
- L'utenza è ampiamente soddisfatta (73%) e molto soddisfatta (24%) dei **tempi di attesa** per l'accesso al servizio, solo il 3% ne è delusa.

## 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:

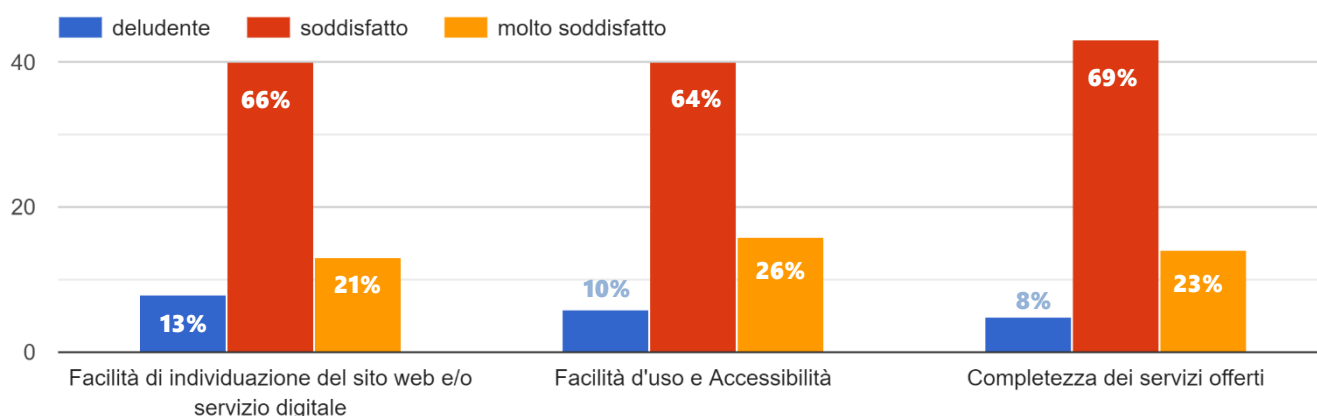
- **tempistica** di completamento delle pratiche (73% soddisfatta, 18% molto soddisfatta, 9% delusa);
- **trasparenza** sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio (76% soddisfatta, 19% molto soddisfatta, 5% delusa);
- **comprensione** e/o nel reperimento della modulistica (70% soddisfatta, 21% molto soddisfatta, 9% delusa);
- gestione del **reclamo** (78% soddisfatta e 19% molto soddisfatta, 3% delusa).

## Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 61

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

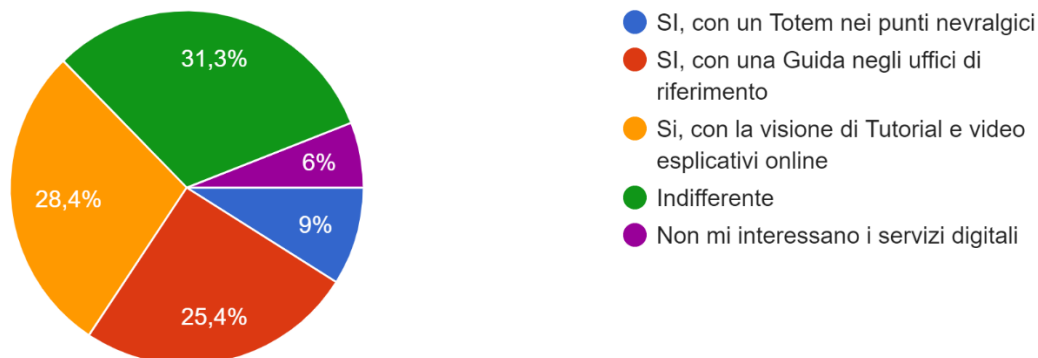


---

- In relazione alla facilità di **individuazione** del servizio digitale interessato, l'utenza intervistata è soddisfatta (66%) e molto soddisfatta (21%), il 13% riscontra difficoltà;
- Molto simili i valori in termini di facilità **nell'uso e accessibilità** dei servizi digitali (64% soddisfatta, 26% molto soddisfatta), contro il solo 10% che ne è delusa;
- Più in generale, la **completezza** dei servizi digitali offerti soddisfa il 69% dell'utenza ed il 23% ne è molto soddisfatta, l'8% ne è invece delusa.

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

67 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale **supporto** a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato un 31% di utenza indifferente o non interessata (6%) a qualsiasi suggerimento, la restante utenza, gradirebbe:

- la visione di **Tutorial** e video esplicativi (28%)
- una **guida** negli uffici di riferimento (25%)
- **un Totem** in punti nevralgici (9%)

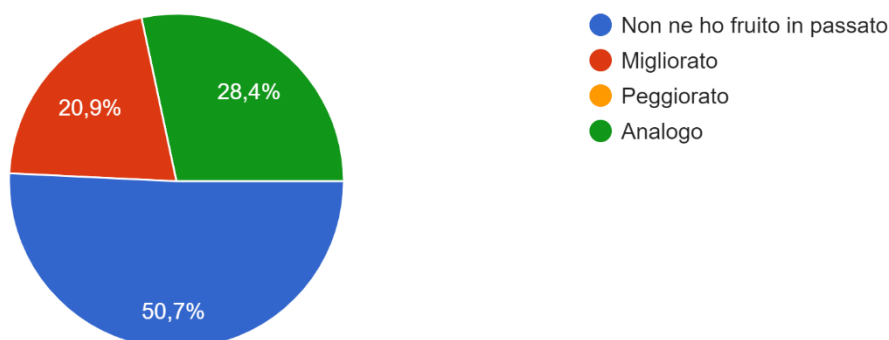
## Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

### 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

67 risposte

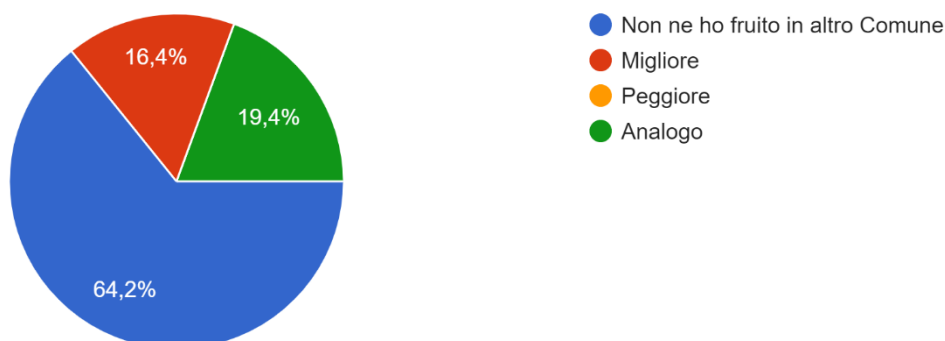


- Il 51% dell'utenza, **non ha potuto giudicare** il servizio nel tempo perché non ne ha fruito in passato;
- il 21% dell'utenza ha riscontrato un **miglioramento** dello stesso servizio rispetto al passato;
- Il 28% dell'utenza ha trovato il servizio **invariato** nel tempo.

#### Confronto del servizio **tra comuni**

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

67 risposte



- Il 64% dell'utenza intervistata non ha potuto esprimere un giudizio perché non ha fruito dello stesso servizio presso altro comune, per il 16% circa dell'utenza il servizio è **migliore**, per il 19% è pressoché analogo.



## Sintesi dei risultati

### Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Socio-educativo

- Età media attiva pari a 43 anni circa
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità prevalente impiegato

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate</li> <li>• Spazi e Locali del servizio</li> <li>• Orari, indicazioni e tempi di attesa</li> <li>• Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio</li> <li>• Buona predisposizione ai servizi digitali ed all'agenda online</li> <li>• Servizio migliorato nel tempo e migliore rispetto ad altro comune</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anche se migliorato rispetto alla precedente rilevazione, il giudizio sui servizi digitali in genere presenta ancora delle minime criticità</li> <li>• Minime criticità in termini di riservatezza ed accessibilità dei locali</li> </ul>