



COMUNE DI
CORCIANO

7a edizione

Indagine di

Customer Satisfaction 2023

ELABORAZIONE 2024

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

Indice



1° parte

Presentazione generale

◆ La valutazione della performance

Fonti normative

◆ Analisi generale dei risultati dell'indagine

Note metodologiche

L'indagine

Il Questionario

Il Campione

Il Metodo di rilevazione

Le Modalità di rilevazione

◆ Risultati dell'indagine

Rilevazione da Sportello telematico polifunzionale

Rilevazione da Sportello al pubblico

- Dati generali aggregati
- Il tipo di utenza (dati socio-biografici)
- Giudizio sui servizi per appuntamento
- La Qualità dei servizi
- I Servizi digitali in genere
- Benchmarking

Sintesi dei Risultati

- Conclusioni
- Criticità
- Elaborati prodotti

◆ Risultati per Servizio allegati a parte

- Anagrafe
- Biblioteca
- Commercio
- Edilizia urbanistica
- Polizia locale
- Protocollo-Urp
- Socio Educativo

2° parte

Presentazione generale



◆ La valutazione della performance Fonti normative

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

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 soddisfazione 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**.

A questo proposito si collega l'art. 4 del **D.lgs 150/2009** che è stato revisionato con l'emanazione del **D.lgs n. 74/2017**; infatti le fasi del ciclo di gestione della performance sono state reinterpretate in una logica di **programmazione e controllo**, in un'ottica di **rendicontazione interna ed esterna**.

- Le amministrazioni pubbliche devono sempre più cogentemente fissare degli **obiettivi**

programmati su base **triennale** e definiti all'inizio del rispettivo esercizio dagli organi di indirizzo politico-amministrativo, sentiti i vertici dell'Amministrazione e tra questi ultimi i dirigenti o i responsabili delle unità organizzative; inoltre gli obiettivi devono essere coerenti con i documenti programmatici di **bilancio**.

- Ecco quindi che il **D.lgs n. 74/2017, di modifica del D.lgs. 150/2009**, ha portato a completamento il percorso di riforma, evidenziando gli aspetti della misurazione e della valutazione della performance, come attività volte al **miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche** (PA), nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

- In questo contesto si inserisce sempre più in modo determinante il ruolo e la figura del soggetto esterno alla PA, cioè l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)**, che misura il grado di raggiungimento degli obiettivi e valuta la performance organizzativa.

- Nel **2021** è stato rubricato il **PIAO**, introdotto all'articolo 6 del **decreto legge n. 80/2021**, il cosiddetto “**Decreto Reclutamento**” ed è un **documento unico di programmazione e governance** che appunto ha sostituito una serie di Piani che le amministrazioni erano tenute a predisporre.
- Tra questi, i piani della performance del lavoro agile (POLA) e dell'anticorruzione.

- Il **PIAO** accorpa dunque le principali direttive della programmazione dell'Ente (misurazione e valutazione della performance con obiettivi di valore pubblico e performance, anticorruzione e trasparenza, transizione digitale, azioni positive, lavoro agile, formazione del personale, fabbisogni del personale).
- L'approvato piano, configurandosi in un periodo di iniziale applicazione a partire dal

2022, si pone come un documento in divenire, la cui formulazione futura, a regime, diventerà integrata dei diversi contenuti sin dall'origine.

- Pertanto la **novità** sta proprio nel **coinvolgimento**, nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa, **dei cittadini e degli utenti finali**. La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di questionari di **Customer satisfaction** è diventata a tutti gli effetti uno **strumento di misurazione e valutazione della performance**, legittimandola come obiettivo di una PA efficiente e smart.
- In applicazione anche delle **linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4/2019**, che disciplinano la valutazione partecipativa, assume dunque nell'Ente un ruolo importante **l'acquisizione diretta dei feedback dai cittadini/utenti**, coinvolgendo gli stessi nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa della PA.
- Il recente Regolamento D.P.R. 81/2022, in vigore dal 15/7/22 e il DMPA del 24/6/2022

hanno definito il contenuto del PIAO corredato del piano tipo per le Amministrazioni, ai sensi dell'art. 6 co.ii. 5 e 6 del D.L. 80/2021 convertito, con modificazioni, in L. 113/2021.

- **Infine l'OCSE ha pubblicato** le linee guida per supportare le istituzioni pubbliche interessate a promuovere i processi partecipativi dei cittadini (OECD Guidelines for Citizen Participation Processes). In analogia con le Linee guida per le consultazioni pubbliche in Italia, promosse a partire appunto dal 2019 dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal Dipartimento delle Riforme Istituzionali, anche questo importante riferimento metodologico contribuisce a definire alcuni principi cardine **per assicurare la qualità dei processi partecipativi**. Pertanto si possono trovare istruzioni su come procedere nelle varie fase di pianificazione, implementazione e valutazione dei processi, quali risorse utilizzare per organizzare i percorsi ed in particolare gli strumenti metodologici disponibili, le buone pratiche realizzate a scala globale, nonché quali esempi a cui ispirarsi.

Presentazione generale



◆ Analisi generale dell'Indagine Note metodologiche

- La Ricerca è svolta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.
- Si tratta della **7a indagine** svolta dal Comune di Corciano.

L'indagine

- Obiettivo dell'indagine è rilevare il livello di gradimento dei servizi comunali e conoscere le effettive esigenze dell'utenza, per una corretta organizzazione delle modalità di fruizione dei servizi.
- **L'indagine** è un' importante occasione di **partecipazione**, con cui ogni cittadino, professionista o impresa che si trovi ad interagire con il Comune di Corciano, ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti.
- I **risultati dell'indagine** consentono di raccogliere elementi utili per le azioni di **miglioramento** in termini di **efficienza** ed **efficacia** dei servizi.
- Le **Conclusioni dell'indagine** consentono di indirizzare la strategia politica dell'Amministrazione comunale sul territorio.

La rilevazione ha avuto una durata di **30 giorni** con inizio il giorno **6 Novembre** e conclusione il **6 Dicembre 2023**.

Per valutare se l'utenza che si presenta allo sportello comunale sia a conoscenza o meno dei servizi offerti dallo **Sportello telematico polifunzionale**, per l'inserimento delle **istanze online**, e quali siano gli ostacoli principali ad accedervi, come lo scorso anno, si è ritenuto utile

monitorare anche il livello di gradimento del servizio telematico.

La rilevazione del 2023 pertanto si articola in 2 fasi parallele:

- 1) Per lo **Sportello Telematico polifunzionale** sono stati acquisiti i dati di gradimento estratti dal sistema insito di rilevazione soddisfazione per il periodo di indagine;
- 2) Per gli **Sportelli al pubblico**, le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di **questionari**, auto-compilati ed anonimi, a tutti gli utenti che si presentano presso gli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.

Nei questionari somministrati, oltre alle **rilevazioni standard consuete sulla Qualità dei servizi in generale**, anche quest'anno è stato incluso anche il **quesito sullo Sportello telematico polifunzionale** e/o la difficoltà di accesso allo stesso. Questo per valutare se chi si presenta allo sportello sia a conoscenza o meno dei servizi offerti dallo Sportello telematico e quali siano gli ostacoli principali ad accedervi.

I dati raccolti caratterizzeranno una politica informativa e formativa mirata al maggior utilizzo del sistema telematico a favore della digitalizzazione.

Altro parametro di rilevazione aggiunto è l'accesso ai **servizi per appuntamento** (ove previsto), per

conoscere il giudizio dell'utenza su una modalità controllata degli accessi agli sportelli comunali, per evitare code ed eliminare i tempi d'attesa.

Gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono stati interessati dalla rilevazione.



I questionari somministrati allo sportello sono stati resi disponibili sia in formato cartaceo che in

formato digitale, linkabili attraverso la scansione di un **Qr-Code** personalizzato per ciascun servizio.

Al termine dell'indagine i questionari cartacei sono stati raccolti ed i dati inseriti nel database predisposto, in aggiunta ai risultati dei moduli compilati online. Sono stati quindi elaborati i risultati globali e per servizio.

Il Questionario

Il questionario è anonimo, ed è suddiviso in **13 sezioni** a più quesiti e risposte multiple, di seguito riportate:



Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati allo sportello e on-line dal Comune di Corciano
dal 6 Novembre al 6 Dicembre 2023


Gentile Utente,
il questionario che ti chiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.
La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

La compilazione richiederà solo qualche minuto..

***Campo obbligatorio**

Sezione 1 - Ufficio presso il quale ti sei recato

SERVIZIO Accedi con Qr-Code
se preferisci
compilare il
questionario online



Sezione 2 – Sportello telematico polifunzionale

2. Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello telematico polifunzionale ? *

SI *Passa alla domanda 3.*

NO *Passa alla domanda 4.*

Sezione 3. SI, ho effettuato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale

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

Contrassegna con X solo una risposta

Il servizio non è incluso

Non ho trovato l'istanza che cercavo

Non ho SPID o CIE per l'identificazione online

Non sono riuscito ad inserire gli allegati richiesti

Non ho capito come fare

Non ho gli strumenti tecnologici adeguati

Non so usare gli strumenti tecnologici

Ho scaricato i moduli ma ho preferito portarli a mano

Indagine di Customer Satisfaction 2023 1/5

Sezione 4. NO, non ho effettuato l'accesso al portello telematico polifunzionale

4. Se hai risposto NO, per quale motivo non hai potuto accedere al servizio online? *

Contrassegna con X solo una risposta

- Il servizio non è incluso
- Non ne ero a conoscenza
- Non ho capito come fare
- Non ho gli strumenti tecnologici adeguati
- Non so usare gli strumenti tecnologici
- Non avevo tempo per approfondire il funzionamento

Sezione 5 – Giudizio del Servizio su appuntamento

5.1 Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento?

- Sì, ho prenotato
 - Al telefono
 - Agenda online
 - Via e.mail
- No, non ho prenotato perché
 - Non era necessario per il servizio richiesto
 - Non sapevo che esistesse la possibilità di prenotare un appuntamento
 - Non ho trovato il servizio che volevo su Agenda online

5.2 Trovi utile accedere al servizio su appuntamento?

- Sì
- No
- Indifferente

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

- Sì
- No
- Indifferente

Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio *In termini di personale addetto al servizio*

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

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Cortesìa del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indagine di Customer Satisfaction 2023

35

Sezione 7 – Giudizio sulla qualità del servizio *In termini di locali e spazi dove il servizio è erogato*

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

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Spazi e locali adeguati al servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguate riservatezza allo sportello	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilità e facilità di raggiungimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sezione 8 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio *In termini di orari, accessibilità e tempi di attesa*

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

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Orari di apertura al pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità nel trovare l'ufficio giusto per le proprie esigenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo di attesa per l'accesso al servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sezione 9 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio *In termini di tempestività, trasparenza, modularità, gestione del reclamo*

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

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Tempi di completamento delle pratiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione e responsabile del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reperimento e comprensione della modulistica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestione dell'eventuale reclamo e/o segnalazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indagine di Customer Satisfaction 2023

35

Sezione 10 - Servizi digitali *(Posta elettronica, sito web, pagamenti online, agenda digitale, portali dedicati)*

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

	deludente	soddisfatto	molto soddisfatto
Facilità di individuazione sito web e/o servizio digitale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità d'uso e accessibilità del servizio digitale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Completezza dei servizi digitali offerti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.2. Vorresti che i servizi digitali fossero forniti con un adeguato supporto a chi è in difficoltà per il loro utilizzo? *

Contrassegna con X solo una risposta

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

Sezione 11 – Confronto tra servizi (Benchmarking) *Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente*

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

Contrassegna con X solo una risposta

- Non ne ho fruito in passato
- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

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

- Non ne ho fruito in altro Comune
- Migliore
- Peggioro
- Analogo

Indagine di Customer Satisfaction 2023

45

Sezione 12 - Dati socio-biografici *Alcune domande generali su di te*

12.1 Etá *

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

12.3 Nazionalità *

- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

12.2 Sesso *

- Maschio
- Femmina

12.4 Titolo di Studio *

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

12.5 Professione *

- Agricoltore
- Artigiano
- Badante - Colf
- Casalinga
- Commerciante
- Impiegato
- Imprenditore
- Insegnante
- Lavoratore autonomo
- Libero Professionista
- Operaio
- Pensionato
- Senza occupazione
- Studente
- Altra occupazione

Sezione 13 – Tipo di compilazione del questionario

- Cartaceo

Grazie per la disponibilità

Indagine di Customer Satisfaction 2023

55

(*) Per l'Area Edilizia/Urbanistica è stato predisposto un questionario differenziato che non include la sezione di giudizio sul Sistema telematico del Cittadino perché ne è esclusa, in quanto, alla propria utenza, applica il sistema telematico SUAPE.

Il Campione

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 quegli utenti che nel periodo stabilito hanno avuto motivo di recarsi o interagire digitalmente con i vari uffici comunali.

Il Metodo di Rilevazione

- Raccolta delle informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Somministrazione dei questionari nel periodo di rilevazione
- Elaborazione dei dati raccolti, analisi e produzione report
 - in forma aggregata (risultati generali)
 - in forma distinta per servizio

Le Modalità di rilevazione

Durante il periodo di rilevazione di 30 giorni, gli addetti ai singoli servizi interessati dalla rilevazione, hanno somministrato i questionari, laddove possibile, agli utenti che si sono presentati allo sportello.

Per ciascun servizio è stato reso disponibile l'accesso al questionario on-line attraverso la scansione di un Qr-code.

Gli utenti dello Sportello telematico del cittadino hanno avuto modo di esprimere il proprio gradimento attraverso la rilevazione facoltativa di qualità.

I dati dello Sportello telematico sono stati forniti dall'Ufficio Informatico dell'ente.

Presentazione generale



◆ Risultati dell'indagine dati raccolti

Nel periodo di rilevazione sono stati raccolti

- **49** gradimenti da Sportello telematico (esclusi dal conteggio dei questionari)
- **340** questionari da Sportello al pubblico

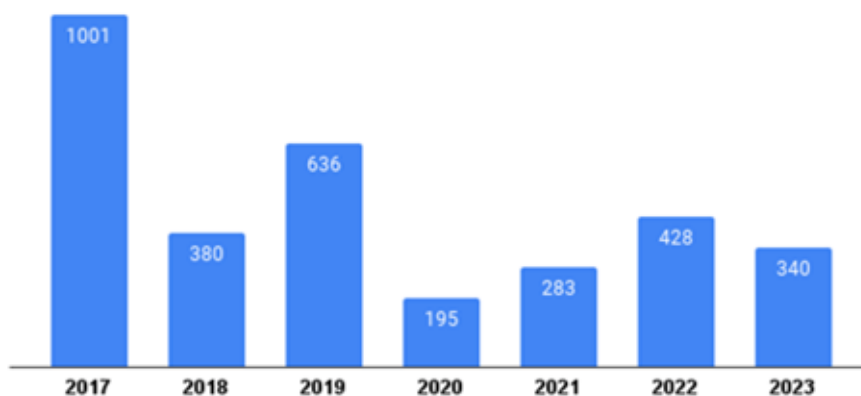
Di cui presentiamo i risultati in forma grafica, distinti per

- Sportello telematico polifunzionale
- Risultati generali aggregati dei questionari raccolti
- Risultati per servizio dei questionari raccolti

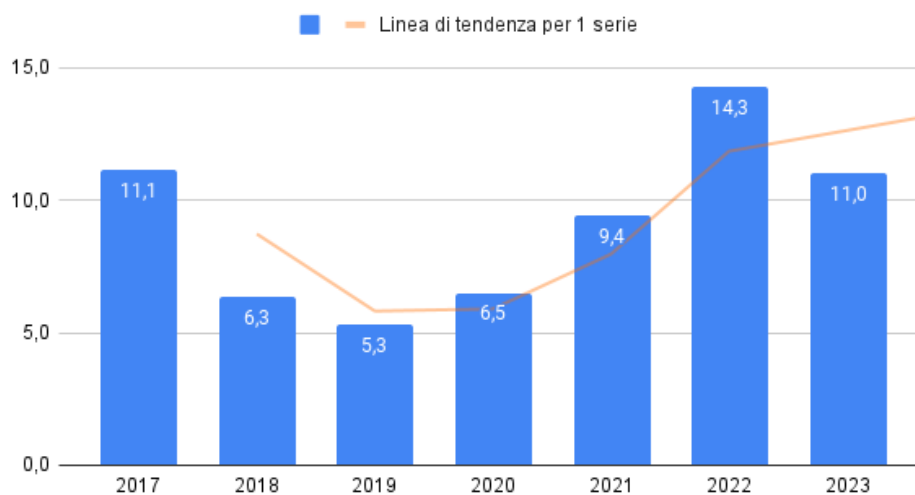
Riepilogo delle rilevazioni effettuate

ANNO	Periodo rilevazione	giorni	Questionari raccolti
2017	1 Settembre – 30 Novembre	90	1001
2018	2 Novembre – 31 Dicembre	60	380
2019	1 Maggio – 31 Agosto	120	636
2020	18 Novembre – 15 Dicembre	30	195
2021	2 Novembre – 30 Novembre	30	283
2022	8 Novembre – 7 Dicembre	30	428
2023	6 Novembre – 6 Dicembre	31	340

Rilevazione negli anni



Media giornaliera



Risultati dell'indagine



◆ Rilevazione

da Sportello telematico polifunzionale

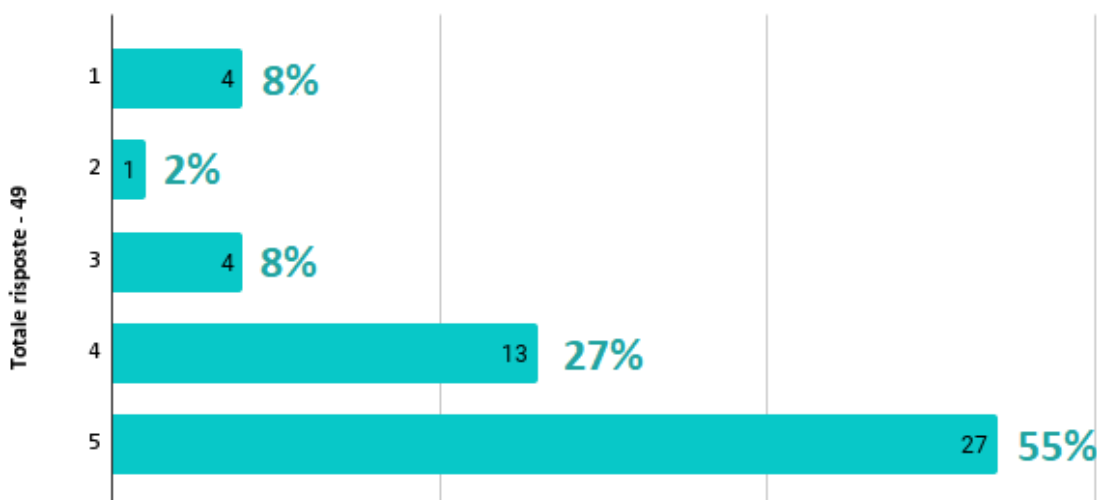
Tra gli utenti che hanno utilizzato lo Sportello telematico polifunzionale nel periodo di riferimento,

- **88** sono quelli che hanno portato a termine la loro istanza digitale,
- **49** sono i giudizi (facoltativi) rilasciati dagli utenti e raccolti dal sistema con un livello di generale soddisfazione.

Le istanze più visitate del periodo sono dei Servizi Demografici, Servizi Socio-Educativi e Polizia locale.

Agli utenti è stato chiesto di esprimere la facilità di utilizzo del servizio attraverso un **voto** da 1 (min) a 5 (max)

Quanto è stato facile usare questo servizio? (voto da 1 a 5)



L' **82%** degli utenti ha espresso un voto alto (il 55% ha dato il voto massimo) ed il 27% il voto immediatamente precedente, giudicando favorevolmente il sistema telematico.

Dettaglio dei voti espressi

<i>Voto espresso</i>	<i>Servizio digitale utilizzato</i>	<i>Pratica</i>	<i>n. Giudizi espressi</i>	<i>% sul Totale dei Giudizi</i>
1	Anagrafe	dichiarazioni.anagrafiche	2	4
	Socio-Educativo	edilizia.residenziale.pubblica	2	4
2	Anagrafe	dichiarazioni.anagrafiche	1	2
3	Anagrafe	certificazioni anagrafe.stato.civile	2	4
		dichiarazioni.anagrafiche	1	2
	Socio-Educativo	edilizia.residenziale.pubblica	1	2
4	Anagrafe	certificazioni anagrafe.stato.civile	2	4
		dichiarazioni.anagrafiche	6	12
	Protocollo	generale	1	2
	Socio-Educativo	edilizia.residenziale.pubblica	4	8
5	Anagrafe	certificazioni anagrafe.stato.civile	2	4
		dichiarazioni.anagrafiche	17	35
	Polizia	ospitalita.cittadini.stranieri.apolidi	1	2
		transito.sosta.appositi.spazi	2	4
		viabilita	1	2
	Socio-Educativo	edilizia.residenziale.pubblica	3	6
	Tributi	imposta.municipale.unica	1	2
			49	100

Altri giudizi

<i>Dove hai incontrato le maggiori difficoltà ?</i>	N. risposte	% sul totale
A volte le indicazioni non erano chiare	3	6
A volte non capivo se stavo procedendo correttamente	2	4
Altro	1	2
Ho avuto problemi tecnici	3	6
Totale generale	9	18

<i>Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?</i>	N.Risposte	% sul totale
Altro	3	6
Capivo sempre che stavo procedendo correttamente	1	2
Le indicazioni erano chiare	23	47
Le indicazioni erano complete	2	4
Non ho avuto problemi tecnici	11	22
Totale generale	40	82

NOTA:

In generale i giudizi espressi sono positivi e le indicazioni ricevute chiare e complete. La rilevazione di eventuali difficoltà nell' utilizzazione del servizio telematico caratterizzeranno un miglioramento del servizio stesso ed una politica informativa e formativa mirata al maggior utilizzo del sistema telematico a favore della digitalizzazione.

Risultati dell'indagine



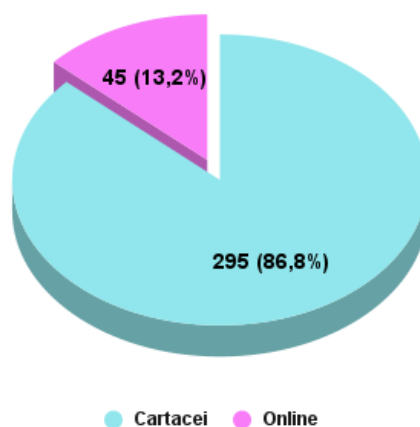
◆ Rilevazione

da Sportello al pubblico

Dati generali

Agli Sportelli al pubblico dei servizi interessati dalla rilevazione sono stati raccolti in tutto **295** questionari cartacei, cui si sommano i **45** questionari compilati online dagli utenti dei medesimi servizi, per un totale di **340** questionari.

Modalità compilazione questionari



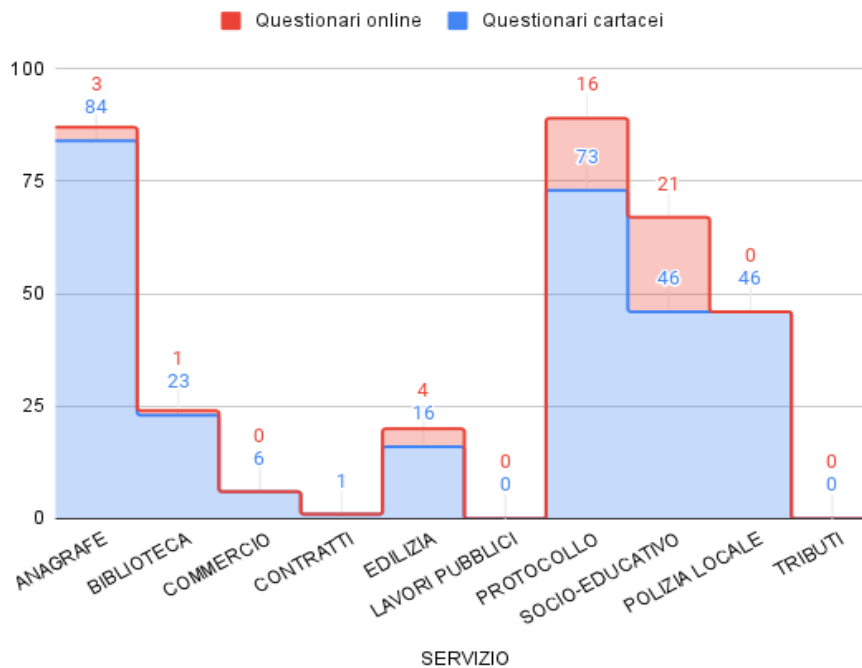
Dettaglio dei questionari raccolti per ciascun servizio

Servizio	Questionari cartacei	Questionari online	Totale	Percentuale sul totale
ANAGRAFE	84	3	87	25,6 %
BIBLIOTECA	23	1	24	7,1 %
COMMERCIO	6	0	6	1,8 %
CONTRATTI	1	0	1	0,3 %
EDILIZIA	16	4	20	5,9 %
LAVORI PUBBLICI	0	0	0	0 %
POLIZIA LOCALE	46	0	46	13,5 %
PROTOCOLLO	73	16	89	26,2 %
SOCIO-EDUCATIVO	46	21	67	19,7 %
TRIBUTI	0	0	0	0 %
Totali	295	45	340	100 %

Rappresentazione grafica dei questionari raccolti per servizio

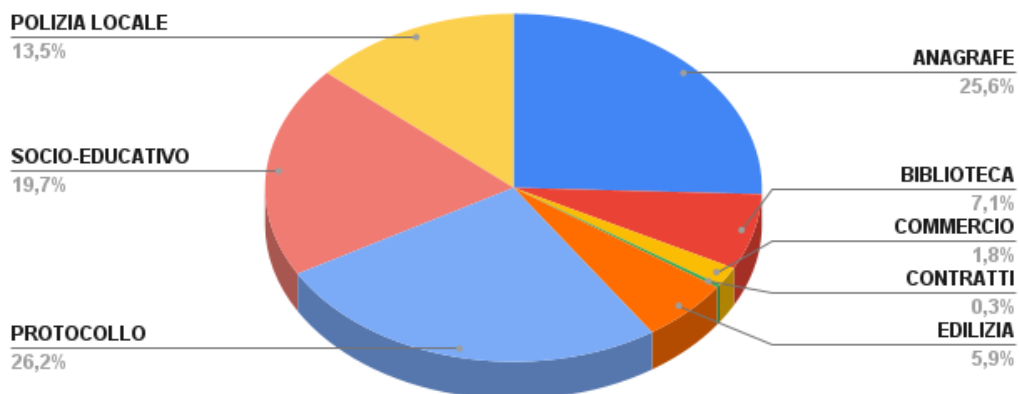
In valori

Modalità compilazione questionari per servizio



In percentuale sul totale

Percentuale questionari per servizio



Risultati dell'indagine



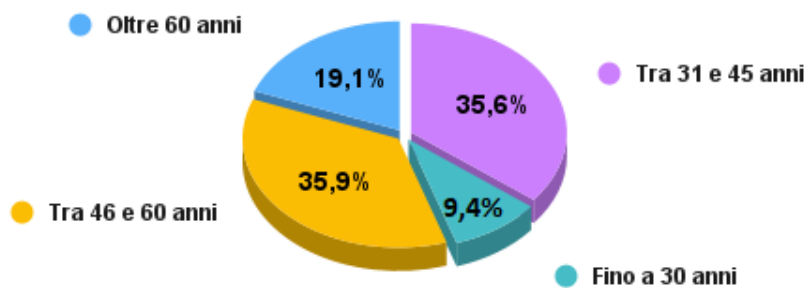
◆ Rilevazione da Sportello al pubblico

Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età

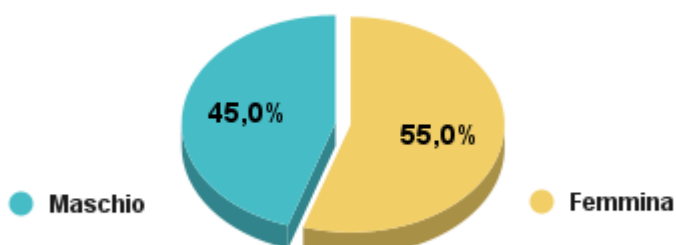
11.1 Età



Le fasce di età della popolazione intervistata 31-45 e 46-60 sono pressoché equivalenti con il 35% circa ciascuna. Il 19% della popolazione è ultra sessantenne e solo il 9% è inferiore a 30 anni.

Sesso

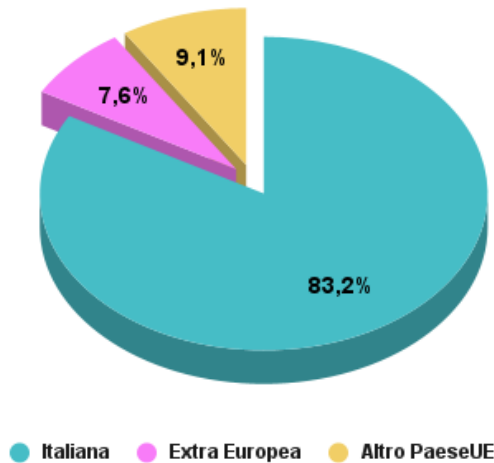
11.2 Sesso



Il 55% dell'utenza intervistata è di sesso femminile, il restante 45% maschile.

Nazionalità

12.3 Nazionalità

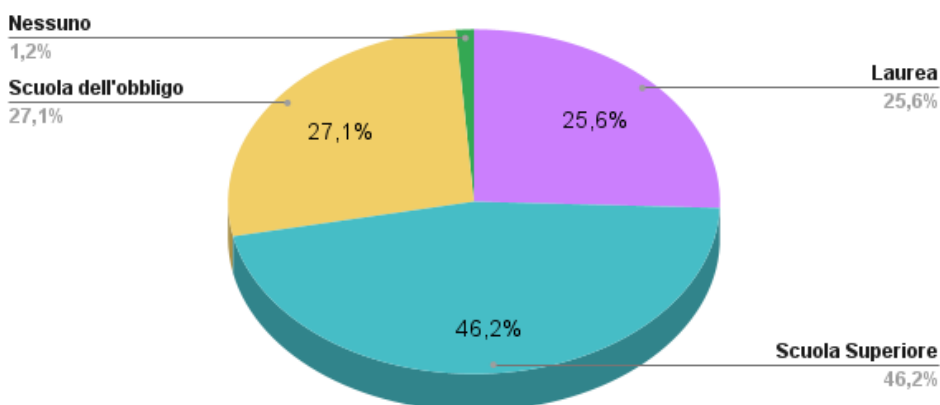


L' 83% dell'utenza che si presenta agli sportelli comunali è di nazionalità italiana. Tra gli stranieri, il 9% provengono dai paesi comunitari ed il 7,6% sono Extra - europei.

Nota: Probabilmente il dato estratto non rappresenta l'esatta fotografia della popolazione che si è recata in generale agli sportelli comunali, perché gli utenti stranieri spesso si rifiutano di compilare il questionario per problemi di comprensione della lingua.

Grado di istruzione

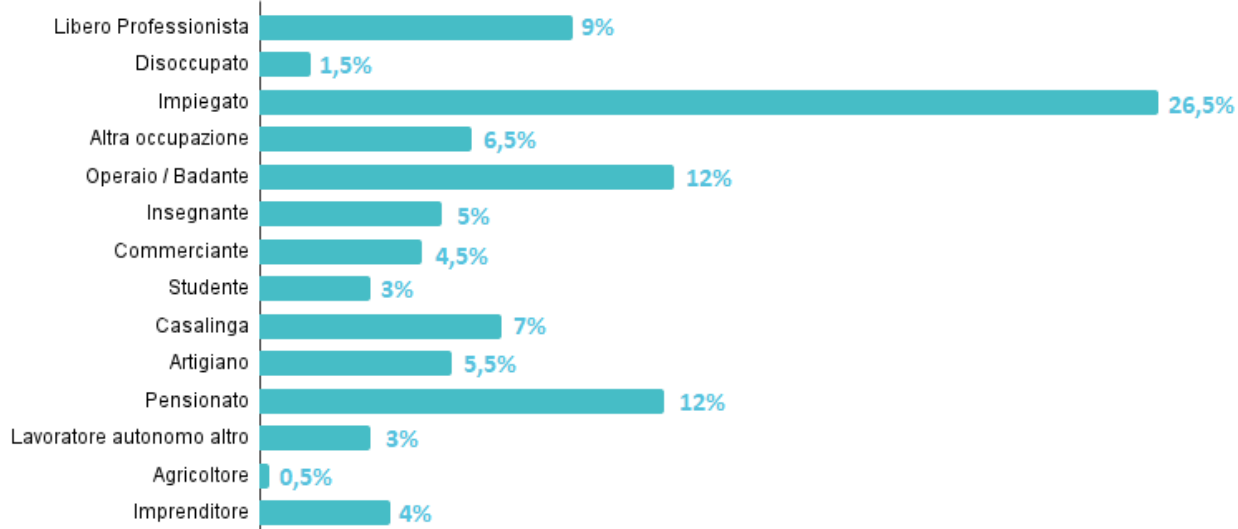
12.4 Titolo di Studio



Il Livello di istruzione è **medio-alto** con il 46% di diplomati scuola superiore ed il 25,6% circa di laureati. Il 27% ha frequentato il livello scolastico obbligatorio, l'1% non possiede alcun titolo di studio.

Professione

12.5 Professione



Impiegato è la professione prevalente dell'utenza comunale con il 26,5%, seguita da Pensionato, Operaio o Badante con il 12% e da Libero professionista con il 9%. Il resto della popolazione intervistata svolge professioni varie, quasi tutte ben rappresentate, tra le quali spicca con il 7% Casalinga, seguita da Altra occupazione non specificata (6,5%), Artigiano (5,5%), Insegnante (5%), Commerciante (4,5%), Imprenditore (4%), Lavoratore autonomo e Studente (3%), Senza occupazione (1,5%) e Agricoltore (0,5%).

Conclusioni sull'utente tipo

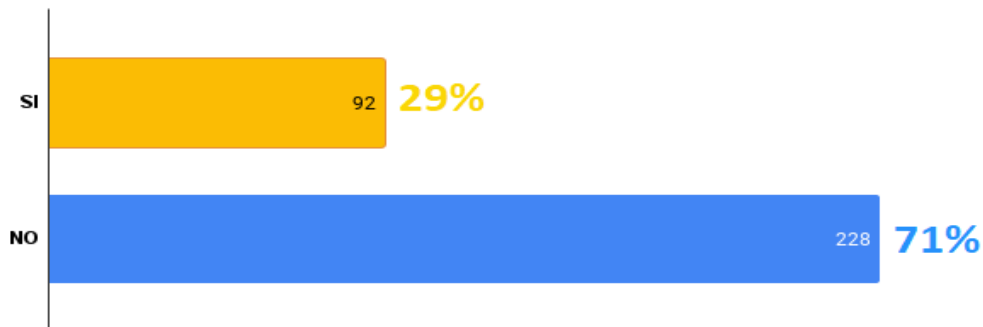
- Età media attiva pari a 48 anni
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità Impiegato

Sezione 2



Quesito sullo Sportello telematico polifunzionale

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



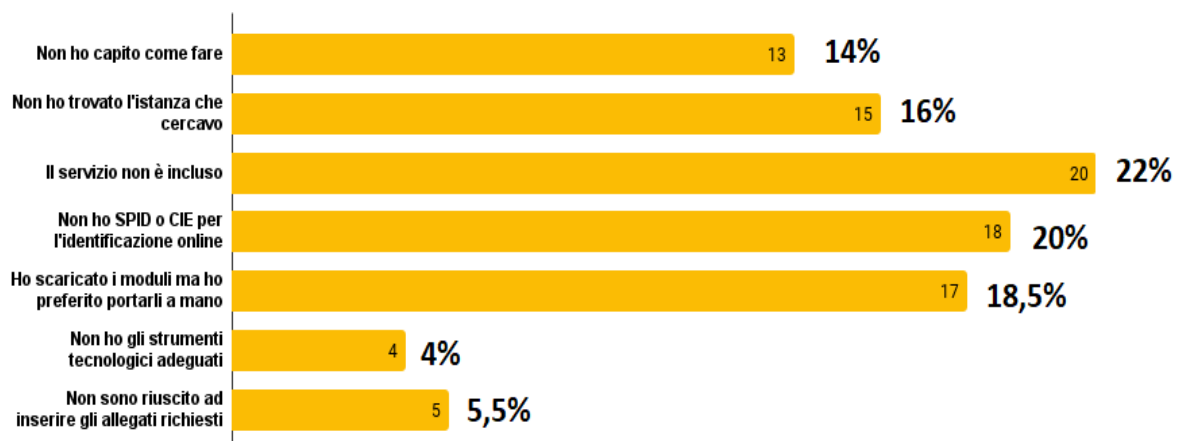
Solo il **29%** degli utenti intervistati ha consultato lo Sportello telematico polifunzionale prima di recarsi allo Sportello comunale, mentre il **71%** non lo ha consultato, di seguito sono riportate le motivazioni per entrambi i casi.

Sezione 3



SI, ho effettuato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale

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



Il 22% dell'utenza che si presenta agli sportelli non ha trovato un corrispondente servizio telematico, mentre negli altri casi:

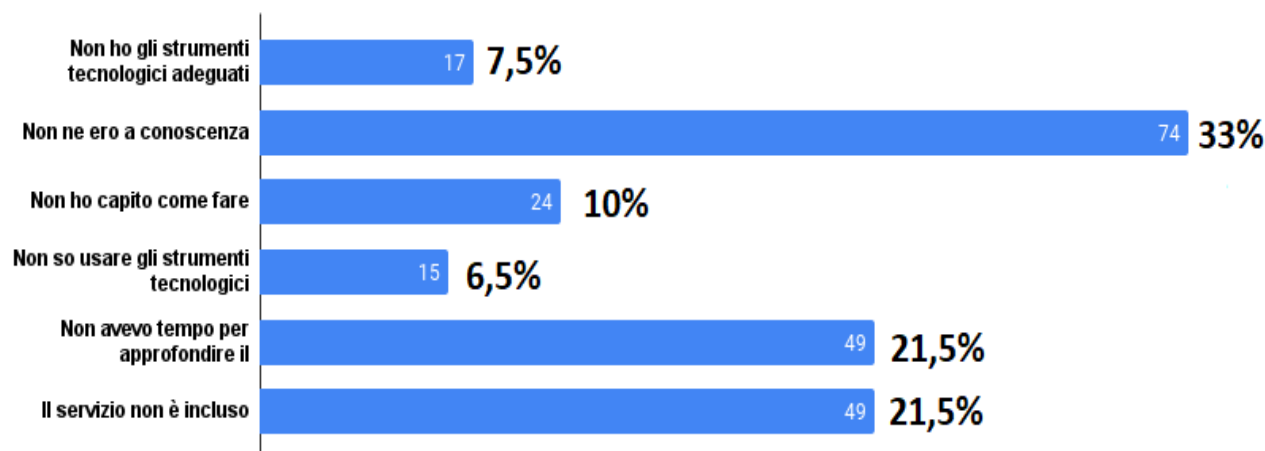
- il 20% non possiede SPID o CIE per poter accedere al sistema telematico;
- il 18,5% ha preferito scaricare la modulistica dal sistema telematico ma ha preferito consegnarla a mano allo sportello;
- il 16% non è riuscito a trovare l'istanza interessata;
- il 14% non ha capito come funziona il servizio;
- il restante 9,5 % dell'utenza non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema

Sezione 4



NO, non ho effettuato l'accesso allo Sportello telematico polifunzionale

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



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

- il **21,5%** dell'utenza che si presenta allo sportello necessita di un servizio non fruibile in telematico;
- il 33% non ne era a conoscenza,
- il 21,5% circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il 10 % non ha capito come fare,
- il restante 14% dell'utenza non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema.

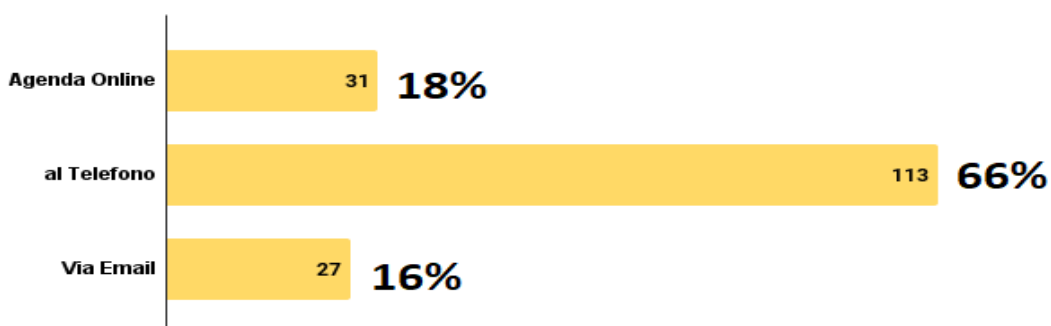
Sezione 5



Giudizio del servizio per appuntamento

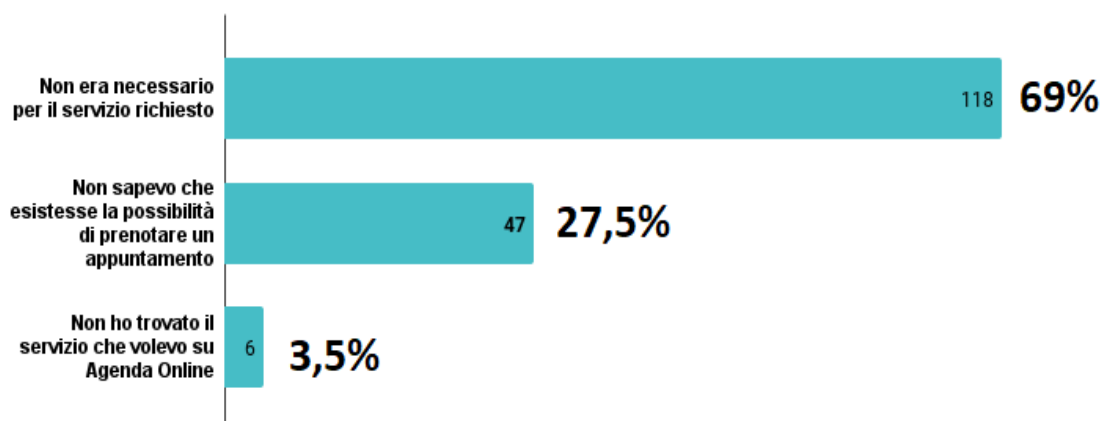
La rilevazione del servizio su appuntamento è stata introdotta come nuovo parametro per verificare se l'utenza gradisce recarsi agli sportelli senza incorrere in code e lunghe attese o indisponibilità dei servizi desiderati. Ovviamente non tutti i servizi prevedono la gestione della prenotazione, per questo, nei quesiti, è stato inserito un doppio percorso di accesso (SI/NO).

5.1 Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento ? [SI, ho prenotato]



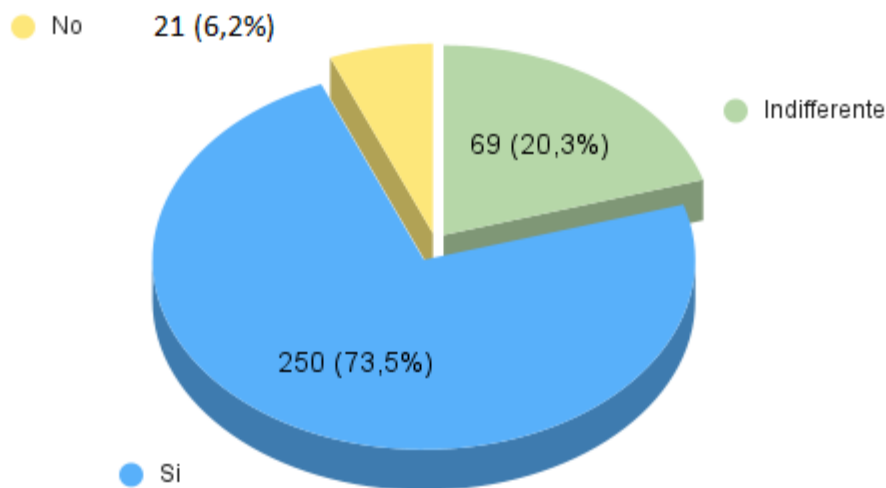
Il **66%** dell'utenza ha prenotato un appuntamento al telefono, il **18%** ha utilizzato l'Agenda online ed il **16%** via email

5.1 No, non ho prenotato perché



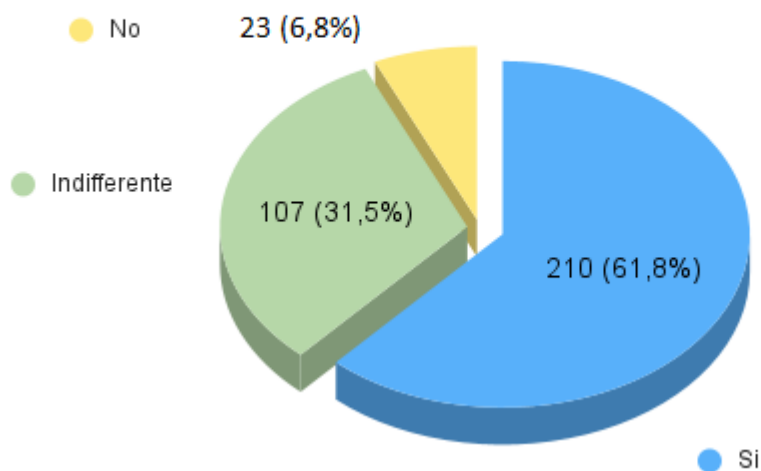
Il **69%** dell'utenza non ha prenotato perché non era necessario per il servizio richiesto, mentre il **27,5%** non conosceva la possibilità di accedere al servizio su prenotazione, il restante **3,5%** non ha trovato in Agenda online il servizio desiderato

5.2 Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?



Il servizio su appuntamento soddisfa il 73,5 % dell'utenza; per il 20% è indifferente, solo il 6% non lo ritiene utile.

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



L'Agenda online soddisfa il 62% circa dell'utenza intervistata, indipendentemente dal suo utilizzo, per il 31,5% è indifferente, solo il 6,8% non lo ritiene utile

Risultati dell'indagine



◆ Rilevazione da Sportello al pubblico

La QUALITA' DEI SERVIZI

Questa sezione effettua l'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, aggregati per tipologia.

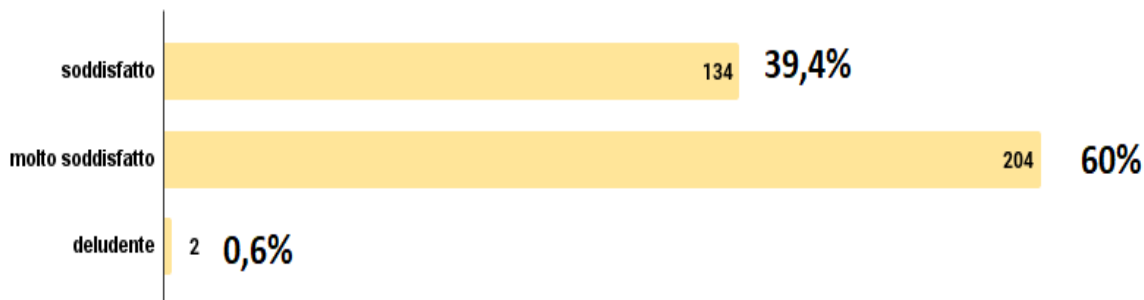
Sezione 6



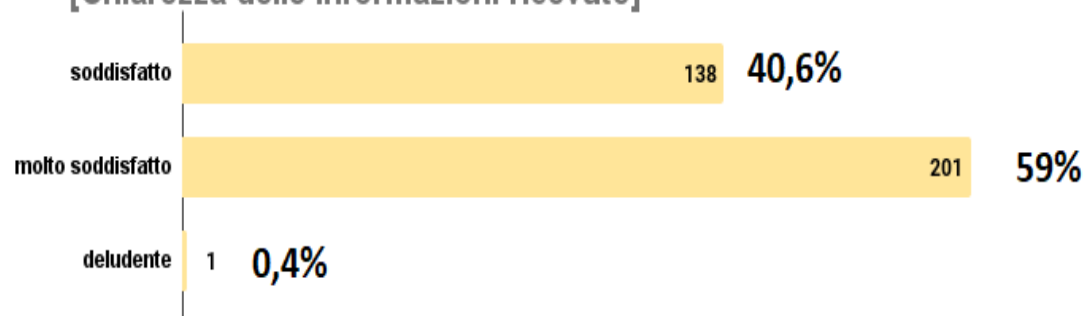
Giudizio sulla qualità dei servizi in termini di

- Personale addetto

6.1. Giudizio in termini di personale addetto al servizio: [Cortesia del personale]



6.2 Giudizio in termini di personale addetto al servizio: [Chiarezza delle informazioni ricevute]



6.3 Giudizio in termini di personale addetto al servizio: [Competenza del personale]



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

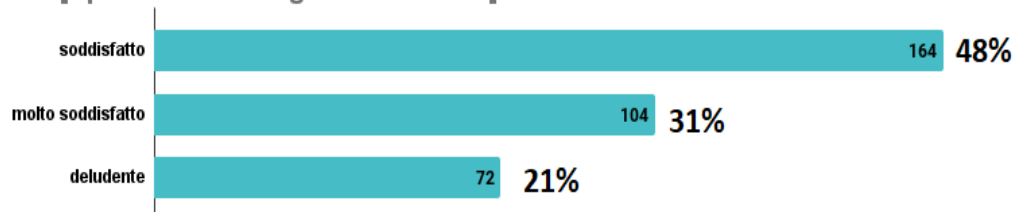


Sezione 7

Giudizio sulla qualità dei servizi in termini di

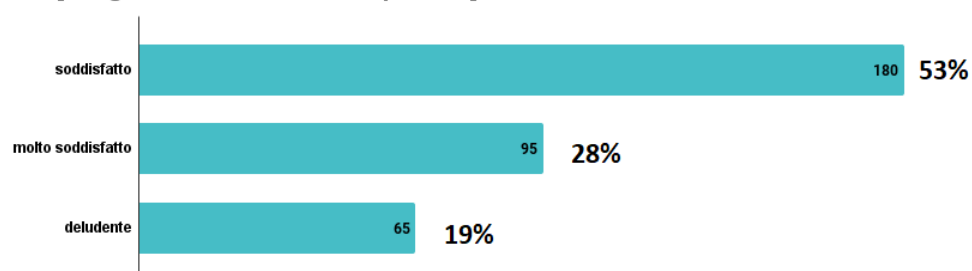
• Locali e spazi di erogazione

7.1 Giudizio in termini di locali e spazi dove il servizio è erogato [Spazi e locali adeguati al servizio]



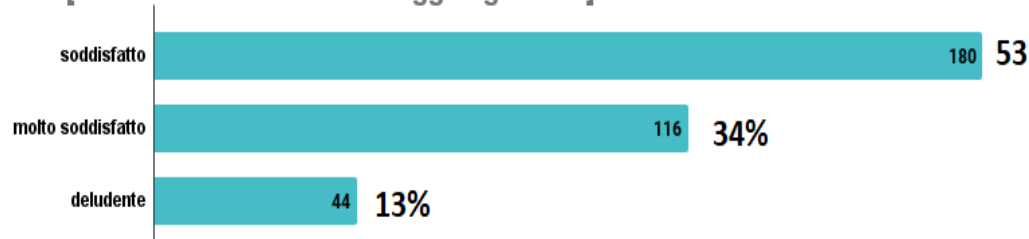
Sebbene il 79% dell'utenza ritenga gli Spazi adeguati al servizio, il 21 % li trova deludenti

7.2 Giudizio in termini di locali e spazi dove il servizio è erogato [Adeguate riservatezza allo sportello]



Il 19% dell'utenza non ritiene adeguata la riservatezza allo Sportello, mentre l'81% è soddisfatto o molto soddisfatto.

7.3 Giudizio in termini di locali e spazi dove il servizio è erogato [Accessibilità e facilità di raggiungimento]



Il 13% dell'utenza ha difficoltà in termini di Accessibilità e facilità di raggiungimento dei locali del servizio, mentre circa l'87% è pienamente soddisfatto.

Nota:

I dati relativi ai locali dove sono erogati i servizi, sono aggregati, essendo i servizi **dislocati** in **varie sedi**, si rimanda ad un'analisi più approfondita dei risultati ottenuti nelle specifiche sezioni dettagliate per ciascun servizio.

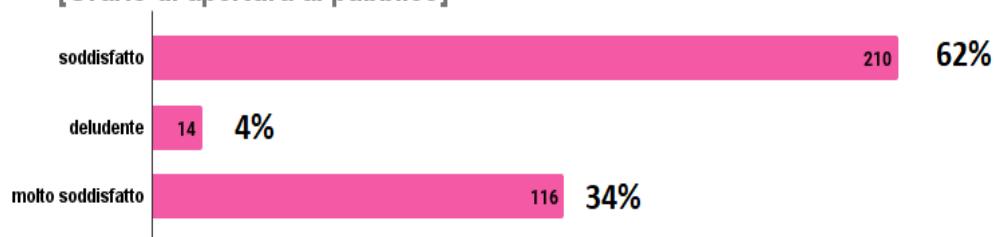
Sezione 8



Giudizio sulla qualità dei servizi in termini di

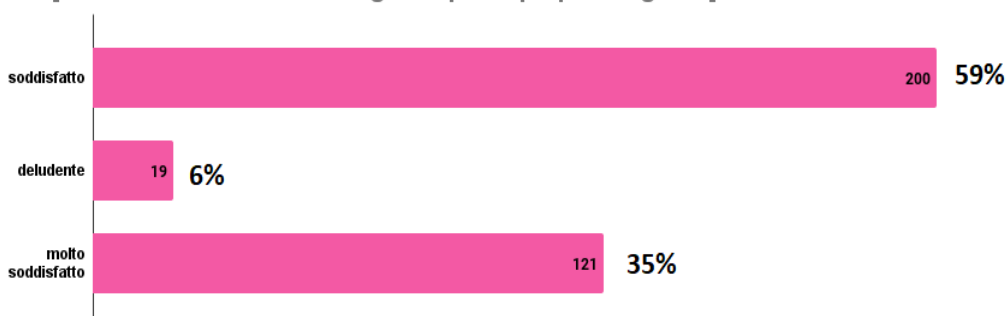
- Orari, indicazioni e tempi di attesa

8.1 Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio [Orario di apertura al pubblico]



Gli orari di apertura al pubblico soddisfano pienamente l'utenza con solo il 4% in disaccordo

8.2 Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio: [Facilità nel trovare l'Ufficio giusto per le proprie esigenze]



L'utenza intervistata è soddisfatta (59%) o molto soddisfatta (35%) delle indicazioni per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, solo il 6% ne è delusa.

8.3 Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio [Tempo di attesa per l'accesso al servizio]



L'utenza intervistata è soddisfatta (54%) o molto soddisfatta (45%) dei tempi di attesa per l'accesso al servizio, solo l'1% è delusa.

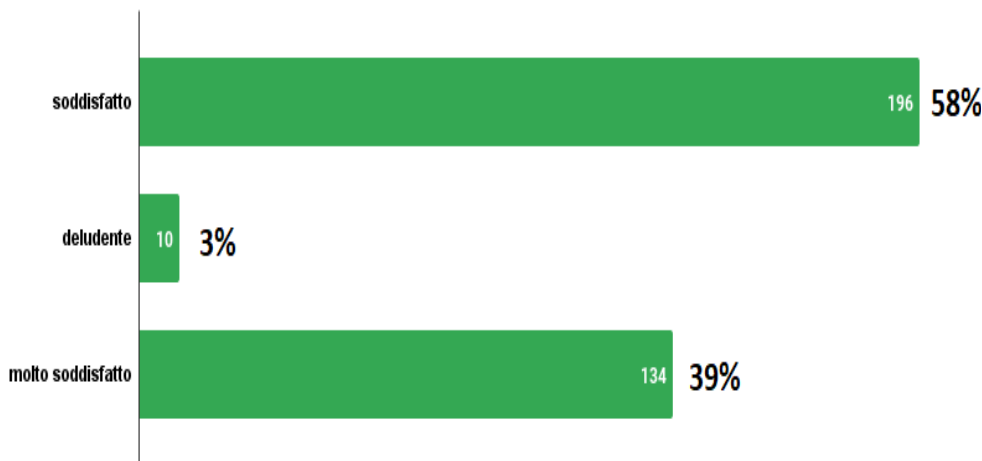
Sezione 9



Giudizio sulla qualità dei servizi in termini di

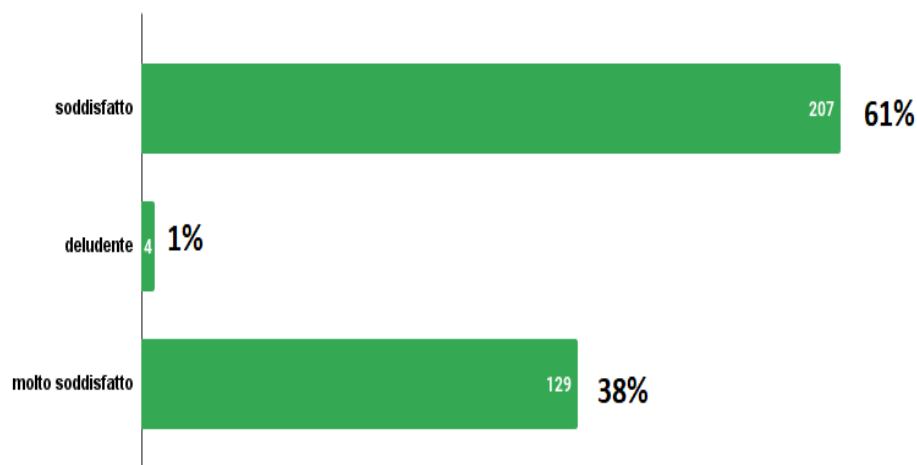
- Tempistica. trasparenza. modulistica, gestione del reclamo

9.1 Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio [Tempistica di completamento delle pratiche]



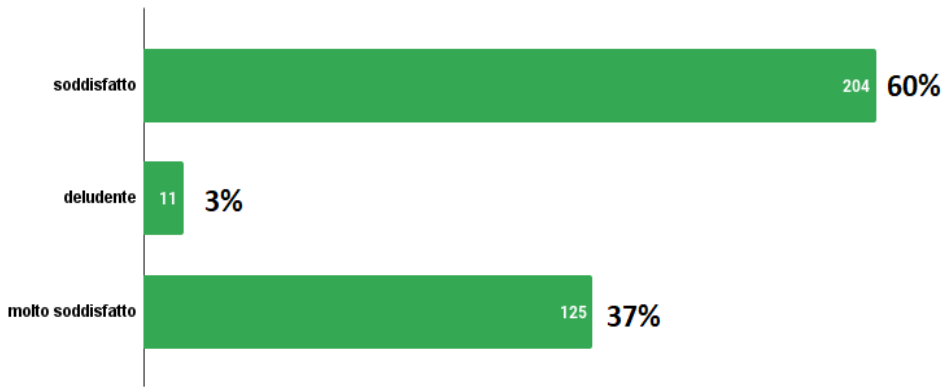
Il 97% dell'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica di completamento delle pratiche, solo il 3% ne è delusa.

9.2 Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio: [Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione e responsabile del servizio]



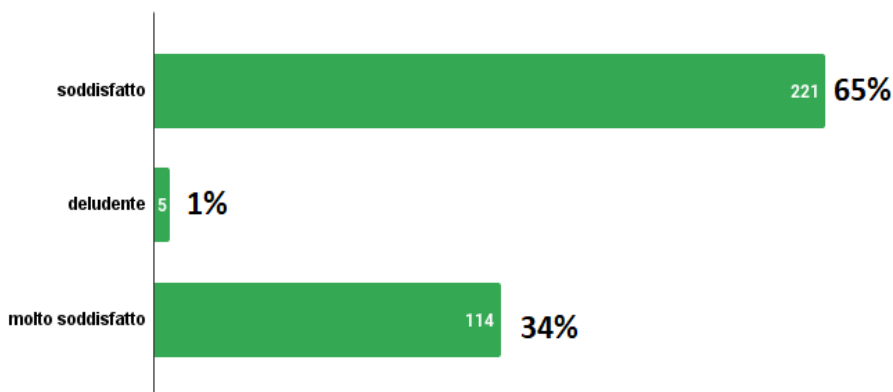
Il 99% dell'utenza è pienamente soddisfatta della trasparenza sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, solo l'1% ne è delusa.

9.3 Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio:
[Comprensione e reperimento della modulistica]



Sulla comprensione e reperimento della modulistica solo il 3% degli utenti ha trovato difficoltà, mentre il 60% si ritiene soddisfatto ed il 37% molto soddisfatto.

9.4 Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio:
[Gestione dell'eventuale reclamo e/o segnalazione]



La gestione del reclamo soddisfa ampiamente l'utenza con 65% soddisfatti, 34% molto soddisfatti e solo l'1% delusa.



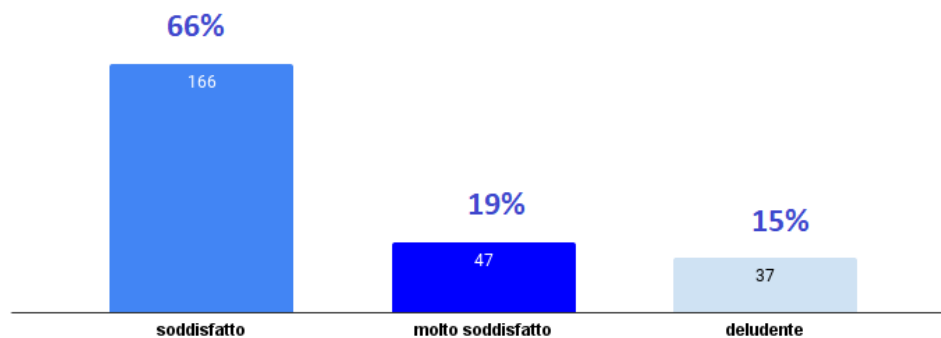
Sezione 10

Giudizio generale sui servizi digitali

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

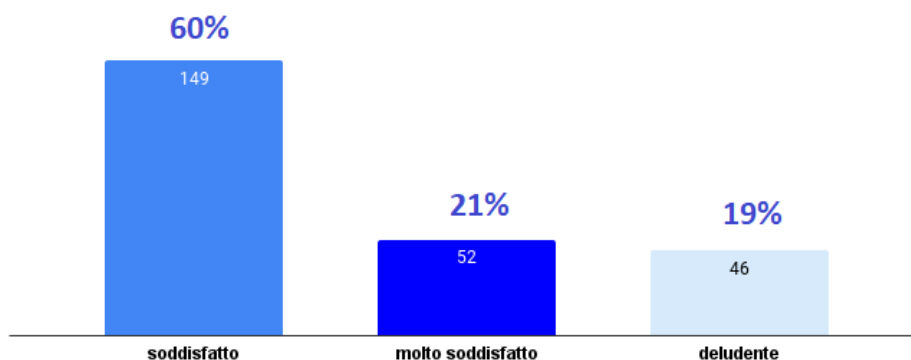
10.1 Se hai fatto accesso ai Servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

10.1 Giudizio sui servizi digitali
[Facilità di individuazione sito web e/o servizio digitale]



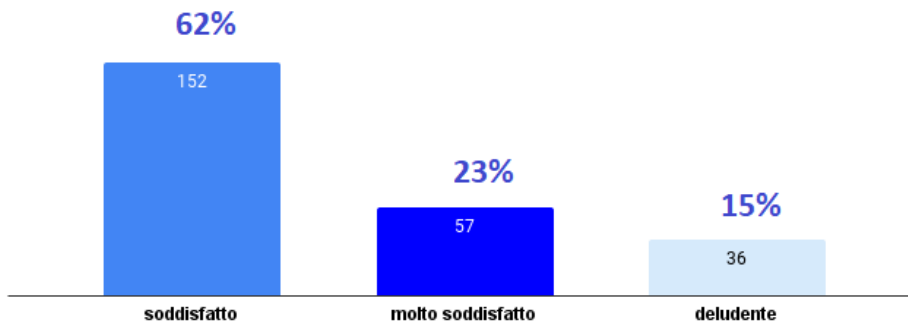
L'85% dell'utenza trova di **facile** individuazione i servizi digitali comunali (suddivisa in 66% soddisfatti e 19% molto soddisfatti), il restante 15% ha riscontrato difficoltà

10.2 Giudizio sui servizi digitali
[Facilità d'uso e Accessibilità]



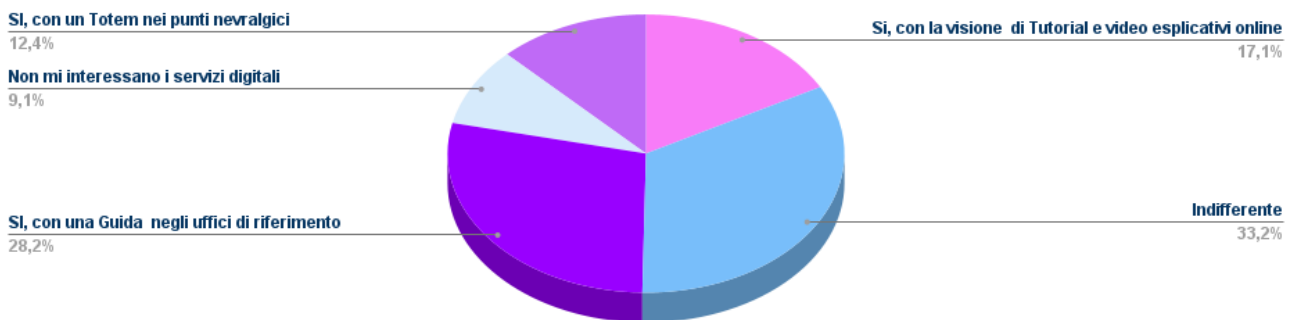
L'81% dell'utenza è **ampiamente soddisfatta** della facilità d'uso e accessibilità dei servizi digitali (suddivisa il 60% soddisfatta, 21% molto soddisfatta), il restante 19% dell'utenza riscontra difficoltà

10.3 Giudizio sui servizi digitali [Completezza dei servizi offerti]



L'85% dell'utenza è soddisfatta (62%) o molto soddisfatta (23%) della **completezza** dei servizi digitali offerti, mentre per il 15% il giudizio è deludente.

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



Il giudizio sul fornire eventuale supporto a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato un largo **consenso generale** sull'eventuale utilizzo di vari supporti (57%):

- il 12,4% gradirebbe Totem in punti nevralgici
- il 17% preferirebbe la visione di Tutorial e video esplicativi
- il 28% gradirebbe una guida negli uffici di riferimento

mentre il 33% dell'utenza è indifferente a qualsiasi suggerimento fornito ed il 9% dell'utenza non è proprio interessata ai servizi digitali in genere.

Sezione 11



Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

Confronto del servizio **nel tempo**

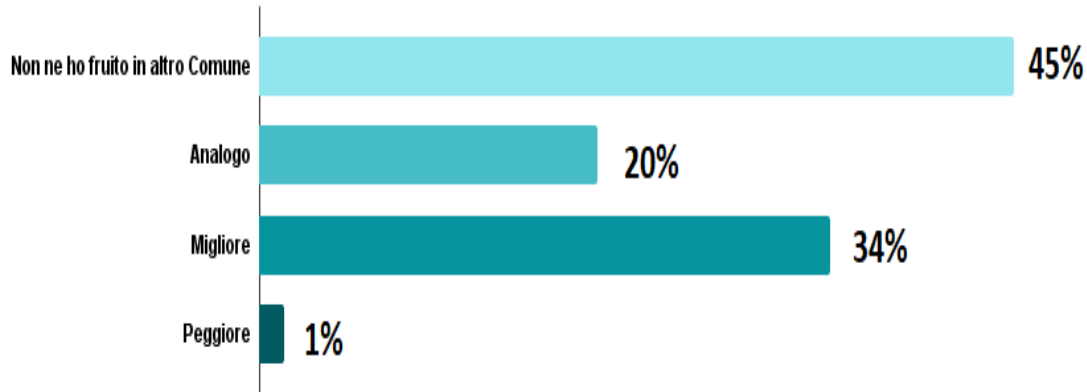
11.1. Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che, rispetto alla volta precedente, esso sia:



Il 32% dell'utenza intervistata non ha potuto effettuare un confronto perché non ha fruito in passato dello stesso servizio nell'ente, la restante utenza ha riscontrato un miglioramento dello stesso (37,5%), per il 30% il servizio è rimasto invariato, solo lo 0,5% lo ritiene peggiorato

Confronto del servizio tra comuni

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



Il 45% dell'utenza intervistata non ha potuto esprimere un giudizio a riguardo perché non ha fruito dello stesso servizio in altro comune. Tra gli altri: il 34% giudica il servizio migliore rispetto all'analogo fruito in altro comune, per il 20% si equivale, solo l'1% lo trova peggior.

Risultati dell'indagine



◆ 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 ed un buon livello di gradimento da parte dell'utenza, anche se l'utenza allo sportello è in generale **diminuzione**, grazie alla possibilità di inviare le istanze **telematicamente**, sia attraverso lo Sportello telematico polifunzionale, introdotto a Maggio 2022, che via Posta elettronica o altri portali specifici (vedi SUAPE).

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.

- Il nuovo parametro indagato, relativo al giudizio di accesso al servizio su **appuntamento**, ha riscontrato largo consenso tra l'utenza. Introdotto nel periodo di emergenza pandemica, è stato adottato largamente dai servizi, laddove possibile, anche una volta terminata l'emergenza, perché porta un doppio vantaggio: da un lato evita all'utenza la sosta agli sportelli in lunghe attese, dall'altro permette all'addetto al servizio di organizzare una prestazione di qualità e più efficiente. Sarà utile estendere il più possibile l'adozione dell' **Agenda online** anche per sostituire quello che, più di tutti, sembra essere il canale di contatto preferito: il telefono.
- 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.
- Soddisfacente anche il livello di gradimento in termini di orari, indicazioni e tempi di attesa, come anche la trasparenza, il reperimento della modulistica e la gestione del reclamo.
- Gli utenti hanno apprezzato il livello di **digitalizzazione** dell'ente e l'attivazione dello Sportello telematico polifunzionale, anche se andrà curato l'aspetto informativo, con l'attivazione di guide, totem o tutorial che aiutino gli utenti con maggiori difficoltà all'utilizzo degli strumenti tecnologici.
- Relativamente alle rilevazioni di *benchmarking*, i servizi comunali sono migliorati, rispetto al passato, per la maggior parte dell'utenza e, più in generale, l'utenza intervistata trova i servizi comunali di Corciano migliori rispetto agli analoghi fruiti in altri comuni.

Criticità

E' pressoché ricorrente il disappunto relativo agli **spazi dei servizi**, che in taluni casi non offrono la privacy necessaria, ed all'accessibilità che, per qualche servizio, rappresenta ancora un problema critico, soprattutto per i servizi ubicati nel palazzo storico della sede comunale.

La **digitalizzazione** in parte assolve alla soluzione di tali criticità poiché evita all'utente di doversi recare allo sportello comunale, d'altro canto il **Digital-divide** caratterizza ancora l'accesso ai servizi digitali.

Anche se gli utenti dimostrano una larga soddisfazione nei confronti degli strumenti digitali già in uso (80% circa) ed accoglie positivamente la disponibilità di eventuali supporti a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali (57%) come, ad esempio: Totem in punti nevralgici, Tutorial e video esplicativi, una guida "digitale" negli uffici di riferimento, resta una fascia di utenza (43% circa) che guarda con indifferenza o negativamente "il servizio digitale" in generale.

Dalle esperienze raccolte il problema sembra essere di vario aspetto:

- a) la natura oggettiva della pratica stessa, non digitalizzabile;
- b) la difficoltà con la lingua (anche se la popolazione intervistata è in prevalenza italiana), molti sono gli utenti stranieri che si presentano allo sportello con grandi difficoltà di comprensione;
- c) l'età anagrafica, che incide comunque in minima parte data l'età media della popolazione intervistata che è di 48 anni (relativamente giovane).

Tra le motivazioni sicuramente balza l'attenzione anche sulla scarsa informazione, sulla mancanza di strumenti digitali di accesso (SPID, CIE) e l'indifferenza all'approccio digitale in generale.

Sicuramente alcuni di questi aspetti potranno essere risolti con uno sforzo **comunicativo** orientato proprio a chi è più in difficoltà verso "il digitale", sia nel favorire la conoscenza sull'acquisizione degli strumenti di identità digitale che in termini di educazione al digitale.

Altre criticità riscontrate nelle precedenti rilevazioni sono state risolte, ovvero:

- a) la restrizione dell'accesso ai questionari, limitatamente ai soggetti che si presentano allo sportello, senza un accesso illimitato dal sito web istituzionale (come era stato consentito negli anni precedenti), ha sicuramente dato un riscontro positivo sulla qualità dei dati rilevati, limitando al minimo le attività di "trolling" che si erano proposte negli anni precedenti;
- b) l'esclusione dalla rilevazione dei servizi che di fatto non effettuano attività di sportello al pubblico (come ad esempio l'Ufficio Cultura) ha reso più calzante la rilevazione.

Alcuni servizi inclusi invece nella rilevazione non hanno somministrato questionari (Come l'Ufficio Lavori pubblici e l'Ufficio Tributi) in parte legati alla delicata natura del tipo di servizio erogato e della relativa utenza, oppure gravati da problemi di organizzazione interna e criticità lavorative tali da non poter assolvere la rilevazione.

◆ Elaborati prodotti

La presente elaborazione viene suddivisa in **8 documenti**:

- 1) La parte generale introduttiva comprensiva del riepilogo grafico dei dati raccolti da tutti in servizi trattati in forma aggregata;
- 2) Relazione grafica dei risultati delle rilevazioni distinte per servizio (esclusi quelli che non hanno avuto rilevazioni) per un totale di 7 servizi.

Tutta la documentazione è pubblicata come di consueto sul sito web istituzionale.

Elaborazione

L'indagine è curata ed elaborata dall' Ufficio Protocollo-URP del Comune di Corciano
Dr.ssa Carla Antognoni

Coordinamento

Coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa
Dr.ssa Daniela Vincenzini

Supervisione

La Supervisione è a cura del Segretario Generale
Dr.ssa Elena Violini



Per informazioni contattare urp@comune.corciano.pg.it