



Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2024



8° edizione

**ANALISI GENERALE
DEI RISULTATI**



#urp.comunedicorciano

4 novembre - 4 dicembre 2024

Presentazione generale

1° parte

◆ **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**

- Anagrafe
- Biblioteca
- Commercio
- Edilizia urbanistica
- Polizia locale
- Protocollo-Urp
- Socio Educativo
- **Servizi esterni**
 - Infopoint
 - Sportello TARI

2° parte



◆ 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.

- **L'art. 147 comma 2 lett. e) TUEL** prevede il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente. Detta previsione ai sensi del comma 3 si applica solo agli enti locali con popolazione superiore a 100.000 abitanti in fase di prima applicazione, a 50.000 abitanti per il 2014 e a 15.000 abitanti a decorrere dal 2015.

Le disposizioni che esprimono tale principio, già presenti nell'ordinamento (D.lgs. n. 286/1999, al Capo III *"Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi"*, art. 11, oltre ad alcune direttive ministeriali e della Presidenza del Consiglio), sono quelle appunto dell'art. 147, co. 2, lett. e) del TUEL, che completa il controllo di qualità, all'interno di un sistema organico. La citata norma intende indirizzare l'organo preposto, eventualmente anche esterno all'Ente, verso verifiche di gradimento che non siano, come in passato, episodiche e saltuarie, ma metodiche e cadenzate, secondo un sistema organizzativo rinnovato, adatto a un modello di controllo che nel comune di Corciano viene espletato nell'ultima parte dell'anno.

....

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).



◆ La valutazione della performance

Fonti normative

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 soddisfacimento 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.



◆ La valutazione della performance

Fonti normative

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 direttrici 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.



◆ La valutazione della performance

Fonti normative

- 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.
- **In un'epoca di incertezza economica**, peraltro, la percezione e di conseguenza il feedback dei cittadini, sono divenuti fattori estremamente importanti che non è più possibile ignorare. Si tratta di una conversione del consumatore in vero e proprio sostenitore e *ambassador* del brand stesso del comune.
- **Appare dunque evidente come il focus strategico** anche delle Pubbliche Amministrazioni debba essere la creazione di un'esperienza autenticamente positiva per i cittadini. Per valutare il grado di efficacia ed efficienza dei servizi viene preso in considerazione l'indicatore calcolato analizzando il grado di soddisfazione sui servizi degli utenti.
- Come rilevato dalla Corte dei conti, per il corretto adempimento dei controlli di qualità l'ente locale non può limitarsi a misurare la qualità dei propri servizi e dei servizi erogati dagli organismi partecipati mediante la somministrazione di questionari, ma deve dotarsi di adeguati indicatori atti a rappresentare compiutamente le dimensioni effettive della qualità delle prestazioni svolte, nonché prevedere forme di coinvolgimento dei beneficiari dei servizi e attivare confronti sistematici (*benchmarking*) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni. Questo perché l'assenza di benchmarking non consente di misurare al meglio l'erogazione delle prestazioni svolte rispetto all'analisi dei bisogni, per mettere in grado la PA di procedere alla rilevazione della Customer satisfaction e dare poi risposte adeguate alle esigenze dei fruitori dei servizi (cfr. Corte dei Conti, Sezione di controllo per la Sicilia, deliberazione n. 65/2023/VSGC).



◆ Analisi generale dell'indagine Note metodologiche

In riferimento a quanto previsto dall'ordinamento degli enti locali, in ordine ai controlli interni, dal relativo regolamento comunale e per quanto di competenza, è stata predisposta la consueta indagine annuale di Customer Satisfaction da somministrare ai cittadini utenti per l'anno 2024, giunta alla **8^ edizione**.

La Ricerca è svolta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.

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 **4 Novembre** e conclusione il **4 Dicembre 2024**.

Nei questionari somministrati, oltre alle rilevazioni standard consuete sulla Qualità dei servizi in generale, anche quest'anno è stato incluso 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.

Inoltre, essendo state attivate nel corso dell'anno, le figure di "*facilitatori digitali*" a cura dei servizi:

- **Digipass** (in collaborazione con il Comune di Perugia-capofila) che ha attivato uno sportello nel nostro territorio;
 - **Longevo**, progetto rivolto ai cittadini over 65 che tra le varie attività include anche quella di supporto all'inoltro di pratiche digitali;
- nel questionario sono stati inseriti quesiti specifici per valutare il grado di conoscenza ed utilizzo di tali servizi.



◆ Analisi generale dell'indagine Note metodologiche

La rilevazione del 2024 pertanto si articola in 2 fasi parallele:

- 1) Per lo Sportello Telematico polifunzionale sono stati acquisiti i dati di gradimento estratti dal sistema 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.

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

Servizi interessati dalla rilevazione

Sono interessati dalla rilevazione di indagine:

· Per l'area Amministrativa:

- gli uffici dei Servizi Demografici (anagrafe della popolazione residente e stato civile, ufficio elettorale e leva),
- l'ufficio Protocollo-URP;

· Per l'area Economico Finanziaria:

- l'ufficio Tributi;

· Per l'area Cultura, Turismo e Sviluppo del Territorio:

- l'ufficio Commercio e Sviluppo economico,
- la Biblioteca comunale;

· Per l'area Socio educativa:

- l'ufficio della Cittadinanza,
- gli uffici che gestiscono le prestazioni sociali in genere anche collegate ai servizi educativi, al diritto allo studio e la gestione del nido comunale;

· Per l'area Lavori Pubblici:

- l'ufficio patrimonio, l'ufficio lavori pubblici, manutenzioni e lampade votive;

· Per l'area Urbanistica, Edilizia Privata e Suape:

- l'Ufficio Urbanistica e l'Ufficio Edilizia privata-SUAPE

· L'Area Polizia Locale per i procedimenti amministrativi di competenza.



◆ Analisi generale dell'indagine Note metodologiche

Altre rilevazioni

Nell'indagine 2024 in relazione al report pervenuto della Corte dei Conti, d'intesa con il Segretario Generale, nonché in collaborazione con i Responsabili di riferimento, sono stati aggiunti alla rilevazione di qualità, con questionari personalizzati, altri servizi interni e/o esternalizzati, quali:

- **Infopoint – Ufficio informazioni turistiche** (con un questionario personalizzato, adattato alla tipologia di servizio)
- **Sportello TARI gestito da GESENU Spa** (stesso questionario somministrato agli altri servizi)

In periodi differenziati nel corso dell'anno, sono stati rilevati anche i servizi interni ed esterni relativi alle scuole d'infanzia quali:

- Asilo nido comunale (1)
- Asili nido in concessione (3)
- Asili nido in convenzione (5)

Per tali servizi, data la specificità, i questionari sono stati predisposti dall'Area Socio-Educativa e somministrati esclusivamente online.

Indicatori

Per effettuare un quadro completo dell'indagine, si è chiesto di rilevare, ove possibile, quante persone abbiano avuto accesso all'ufficio nel periodo di rilevazione, da confrontare con il numero dei questionari raccolti, affinché sia determinabile un campione rappresentativo in termini statistici.

Locandine

A ciascun servizio è stata inviata la locandina personalizzata, da affiggere allo sportello utenti, contenente lo stesso QR-Code che punta al relativo questionario online.

La locandina è stata predisposta per agevolare gli utenti a preferire la compilazione online piuttosto che cartacea, permettendo quindi un risparmio in termini di carta, toner e soprattutto in termini di tempo operativo per la successiva elaborazione dei risultati.

◆ Analisi generale dell'indagine Note metodologiche

Link

Analogamente al Qr-Code, a ciascun servizio è assegnato un link che punta al relativo questionario online, per invitare gli utenti che interagiscono con il servizio via e.mail o PEC di accedere al questionario, nel periodo di rilevazione.

Termine rilevazione

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 a cura dell'URP del Comune di Corciano.

Il Questionario

Il questionario è anonimo, ed è suddiviso in 13 sezioni a più quesiti e risposte multiple, sono inviati ai servizi interessati in formato PDF e sono personalizzati per ciascun servizio, con l'indicazione del servizio stesso ed il QR-Code che punta al medesimo questionario online.

Dato l'elevato numero di quesiti, il questionario è stato predisposto per una lettura facilitata, con spazi larghi e sezioni distinte da un riga colorata, per agevolare la compilazione ad utenti che possono avere difficoltà con la lingua o visive. Per la somministrazione cartacea è quindi stata raccomandata la stampa a colori dei questionari in formato A4 fronte-retro.

Il questionario include quesiti:

- sul grado di conoscenza / difficoltà di accesso allo Sportello telematico polifunzionale, per valutare se chi si presenta allo sportello sia a conoscenza o meno dei servizi offerti dallo Sportello telematico e quali sono gli ostacoli principali ad accedervi;
- sulla conoscenza dei punti attivi nel territorio comunale di "Facilitatori digitali" forniti da Digipass, che ha recentemente attivato sportelli nel nostro ente/territorio e dal progetto Longevo per gli over 65, testando l'utilità della diffusione della notizia e del servizio stesso;
- sulla fruibilità dei servizi digitali dell'ente in genere,
- oltre alle rilevazioni standard consuete sulla qualità del servizio ricevuto in termini di personale addetto, locali e spazi, orari, accessibilità e tempi di attesa.



◆ Analisi generale dell'indagine Note metodologiche

Sul confronto tra lo stesso servizio fruito nel tempo o fruito in altro comune;

- Dati socio biografici quali età, sesso, nazionalità, titolo di studio e professione.

I questionari, sia cartacei che online, sono predisposti in forma anonima, nel rispetto delle normative vigenti sulla tutela della privacy.

Questionari differenziati

-Per l'Area **Edilizia/Urbanistica** e **Commercio** è stato predisposto un questionario differenziato che sostituisce la sezione di giudizio sul Sistema telematico del Cittadino poiché ne è esclusa, con il SUAPE sistema telematico in uso;

-Per la **Biblioteca** è stato escluso il giudizio sul Sistema telematico del Cittadino perché non attinente alle attività svolte dal servizio;

-Per l' **Ufficio informazioni turistiche Infopoint**, è stato predisposto un questionario personalizzato che tenga conto della tipologia di utenza e della specificità del servizio..

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 servizi 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



◆ Analisi generale dell'indagine Note metodologiche

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 sulla base dei gradimenti (facoltativi) raccolti dagli utenti che hanno fruito dello Sportello telematico.



◆ Risultati dell'indagine Dati raccolti

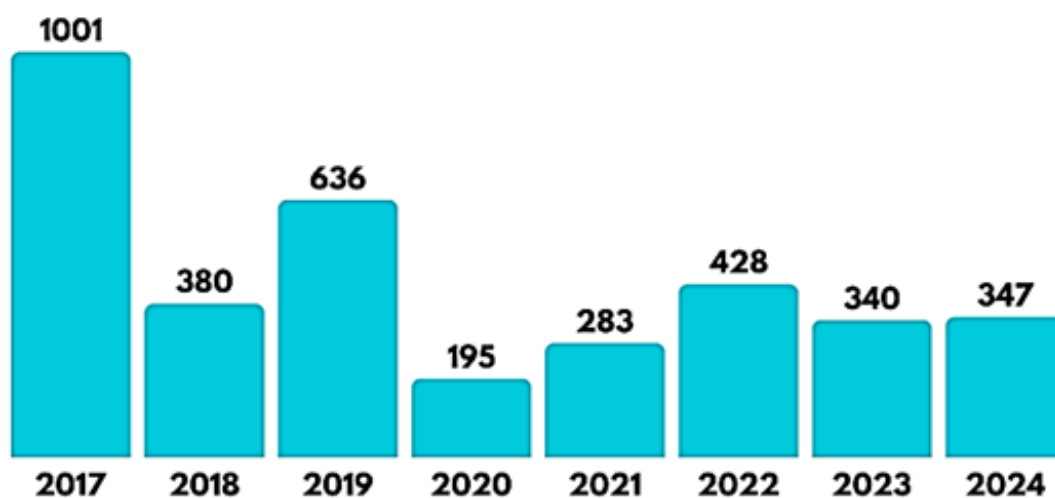
Nel periodo di rilevazione sono stati raccolti

- 3 gradimenti da Sportello telematico (esclusi dal conteggio dei questionari)
- 347 questionari da Sportello al pubblico (cartaceo e online)

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 per anno

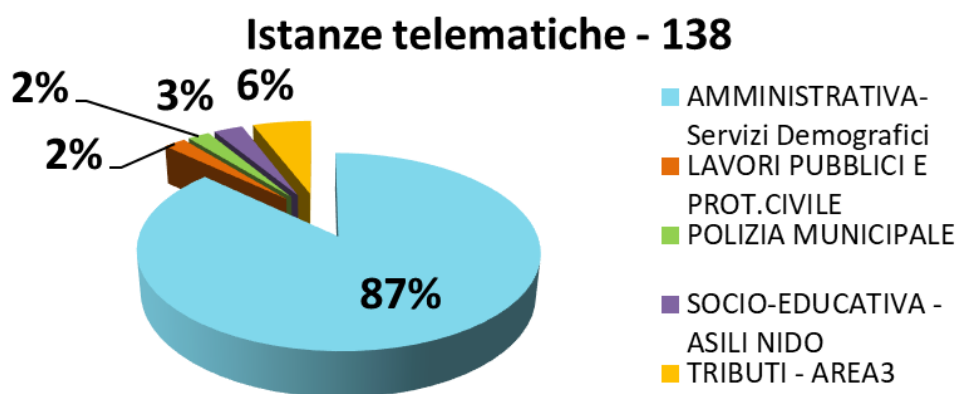


◆ RILEVAZIONE da Sportello telematico del cittadino

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

- **138** sono le istanze acquisite
- **3** sono le valutazioni raccolte dal sistema con voto espresso da 1 a 5

Il grafico sottostante riporta le istanze acquisite nel periodo, distinte per servizio.
Le istanze più frequenti sono dei Servizi Demografici



Valutazioni raccolte (totale 3)



Dal dettaglio delle valutazioni raccolte, che rappresentano il 2% dell'utenza telematica, si evince che hanno espresso una valutazione pressoché negativa (voto 1 su 5) gli utenti che hanno trovato difficoltà tecniche o istruzioni non soddisfacenti.

Servizio-tipologia	Voto da 1 a 5
ANAGRAFE	
Cambiare residenza	1
Altro (problema non specificato)	
Dichiarazione di cambio abitazione o residenza	1
Ho avuto problemi tecnici	
SOCIO_EDUCATIVO	
Centri socio-culturali	1
A volte le indicazioni non erano chiare	

NOTA:

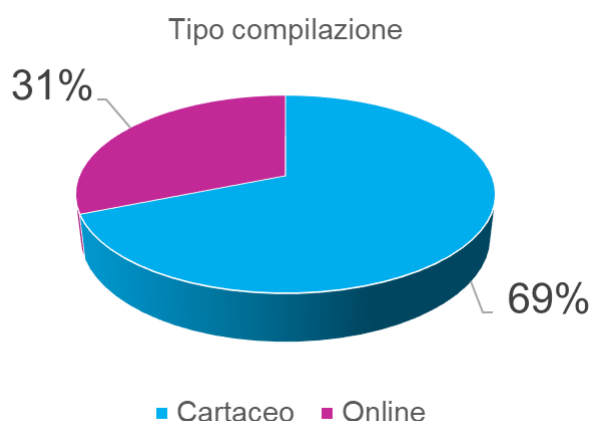
La rilevazione di eventuali difficoltà nell' utilizzazione del servizio telematico caratterizzeranno un miglioramento del servizio stesso ed una politica informativa e formativa mirata al maggior utilizzo del sistema telematico a favore della digitalizzazione.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

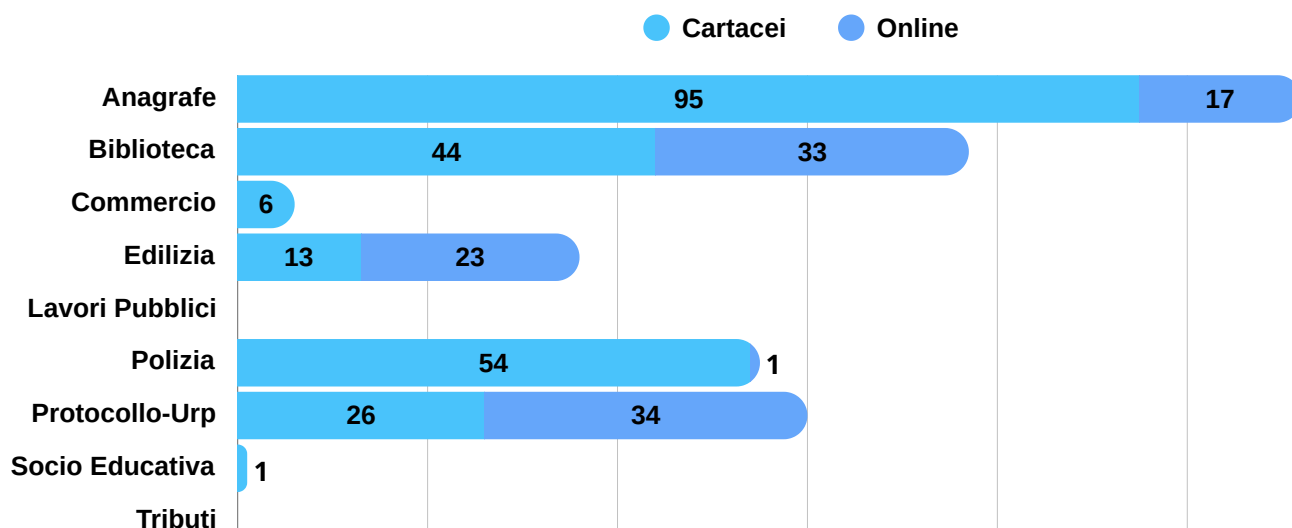
Dati generali

Agli Sportelli al pubblico dei servizi interessati dalla rilevazione sono stati raccolti in tutto **239** questionari cartacei, cui si sommano i **108** questionari compilati online dagli utenti dei medesimi servizi, per un totale di **347** questionari.



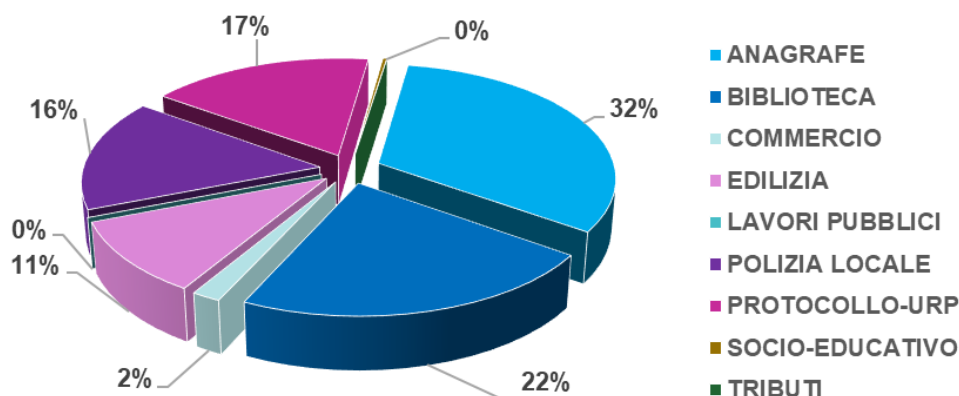
Dettaglio dei questionari raccolti per ciascun servizio

In valori



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Dettaglio dei questionari raccolti per ciascun servizio
In percentuale sul totale



Ufficio Anagrafe e Stato Civile

L'Ufficio Anagrafe e Stato Civile rappresenta il punto di riferimento principale per i cittadini, con la più alta affluenza di visitatori che hanno partecipato all'indagine (32% del totale). Qui si gestiscono documenti essenziali come carte d'identità, certificati di nascita, matrimonio e residenza, pratiche di cittadinanza e altri servizi demografici fondamentali.

L'elevato numero di visite riflette la natura indispensabile di questi servizi nella vita quotidiana dei cittadini, evidenziando l'importanza di garantire efficienza e rapidità nelle procedure amministrative.

Biblioteca Comunale G. Rodari

La Biblioteca Comunale G. Rodari è il secondo servizio in ordine alla partecipazione all'indagine, con 80 questionari compilati (23% del totale).

Questo spazio culturale offre non solo prestito libri ma anche attività didattiche, eventi culturali, accesso a risorse digitali e spazi di studio.

L'alta affluenza dimostra il ruolo centrale della biblioteca come punto di aggregazione culturale e sociale della comunità, confermando l'importanza degli investimenti nei servizi culturali pubblici.

Protocollo-URP

L'Ufficio Protocollo e Relazioni con il Pubblico (60 questionari pari al 17% del totale) gestisce la registrazione dei documenti in entrata e uscita e rappresenta il primo punto di contatto per informazioni generali sui servizi comunali. Ha un'affluenza media ma significativa, dimostrando la sua importanza nell'erogazione di servizi essenziali ai cittadini.

◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Polizia Locale

Il Comando di Polizia Locale (55 questionari pari al 16%) si occupa di sicurezza urbana, viabilità, regolamentazione commerciale e gestione delle contravvenzioni e permessi speciali. Anche questo servizio ha un'affluenza media ma significativa, dimostrando la sua importanza nell'erogazione di servizi essenziali ai cittadini.

Sportello unico attività produttive:

- **Edilizia-Urbanistica**

L'ufficio Edilizia-Urbanistica gestisce pratiche edilizie, permessi di costruzione, piani urbanistici e consulenza tecnica ai cittadini e professionisti ed ha raccolto 36 questionari (11% del totale)

- **Commercio e Polizia Amministrativa**

Questo ufficio che si occupa di licenze commerciali, autorizzazioni per attività economiche e regolamentazione degli esercizi pubblici ha raccolto solo 6 questionari (2% del totale)

I due servizi rientrano nella gestione associata del SUAPE (Sportello Unico Attività Produttive Edilizia) pertanto va considerato che prevalentemente l'utenza interagisce attraverso lo Sportello telematico SUAPE 3.0. L'utenza che si presenta allo sportello è residuale, per quelle pratiche che sono oggettivamente escluse dalla gestione online.

La differenza di affluenza tra questi due uffici tecnici riflette la diversa frequenza con cui i cittadini necessitano dei rispettivi servizi, con le pratiche edilizie che risultano più comuni rispetto alle autorizzazioni commerciali.

Servizi Socio-Educativi

L'Ufficio Servizi Socio-Educativi si occupa di assistenza sociale, sostegno alle famiglie, servizi educativi, gestione di asili nido e scuole dell'infanzia comunali. In questa indagine, registra la minore affluenza con un solo questionario documentato (non rappresentativo ai fini della presente indagine), per due motivazioni principali:

- Nell'anno 2024 la rilevazione di gradimento degli utenti è stata orientata ai Servizi educativi della prima infanzia, in periodi differenziati: una prima rilevazione sull'Asilo nido comunale, poi una seconda sugli Asili nido (privati) in concessione comunale ed infine una terza sugli Asili nido (privati) in convenzione con il comune.
- Per altra tipologia di utenza, date anche la casistiche trattate, è stato difficile sollecitare l'utente alla compilazione dei questionari; va inoltre considerato che molti servizi sociali vengono gestiti su appuntamento o tramite canali digitali, riducendo la necessità di visite in presenza presso gli uffici.

Servizi Lavori pubblici e Tributi

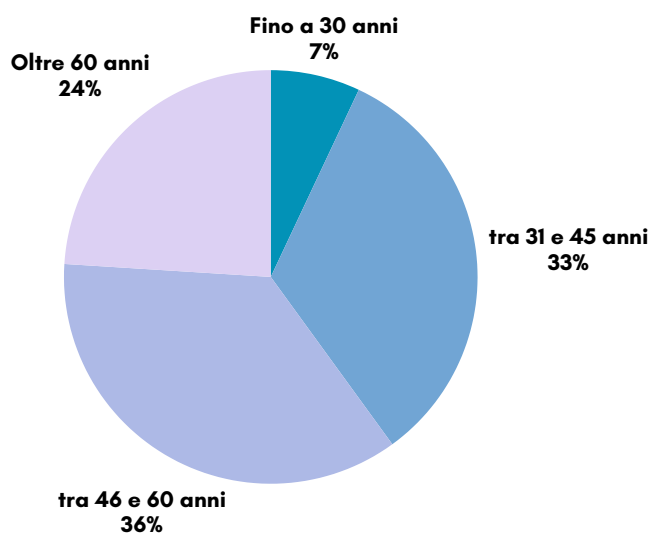
In relazione alla tipologia dell'utenza ed alle esigenze organizzative, i due servizi non hanno somministrato questionari.



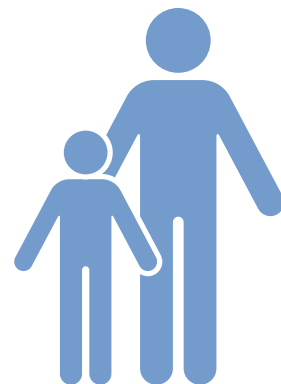
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

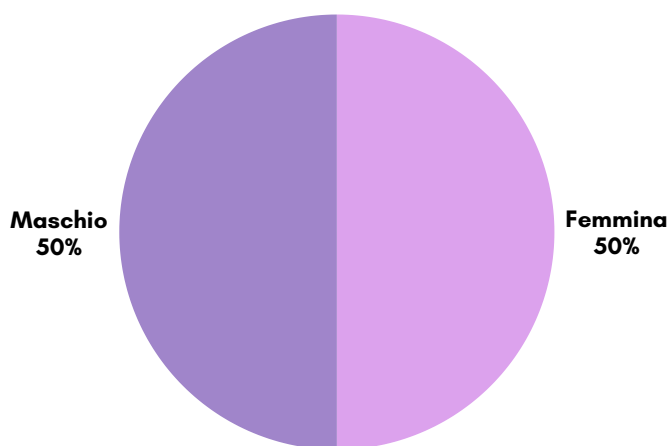
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



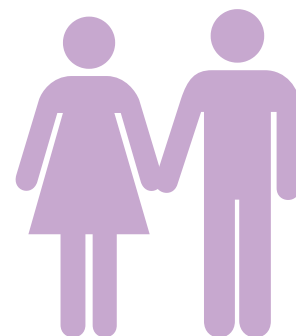
Età



Il 70% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra 31 e 60 anni con una lieve prevalenza di età sopra i 45 anni. Significativo anche il 24% di ultra-sessantenni.



Sesso



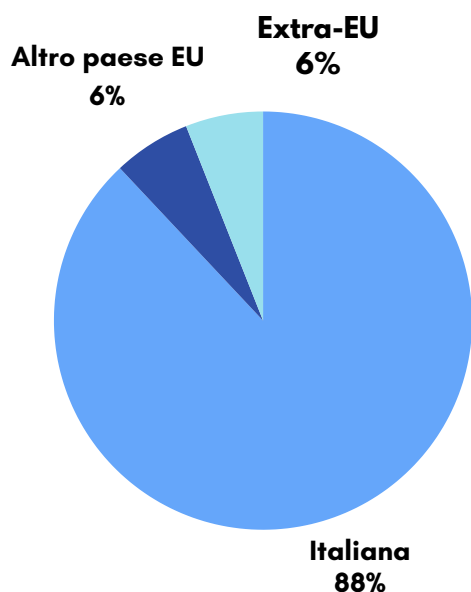
L'utenza è esattamente di pari percentuale in relazione al sesso



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

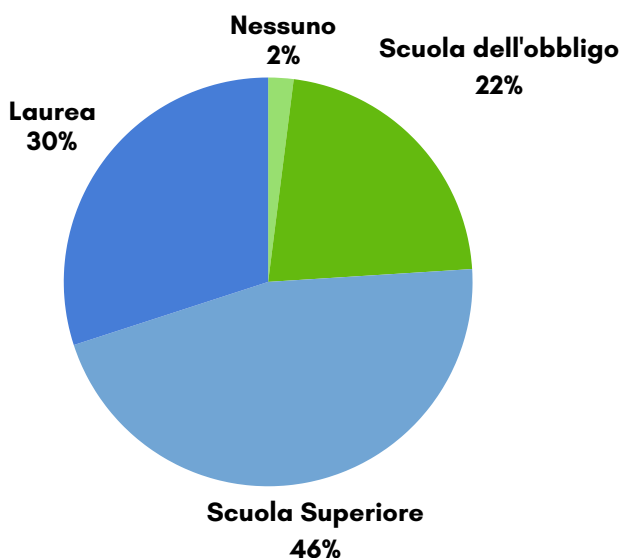
Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



Nazionalità



L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana (88%)



TITOLO di studio



L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alto con il 46% di diplomati ed il 30% di laureati



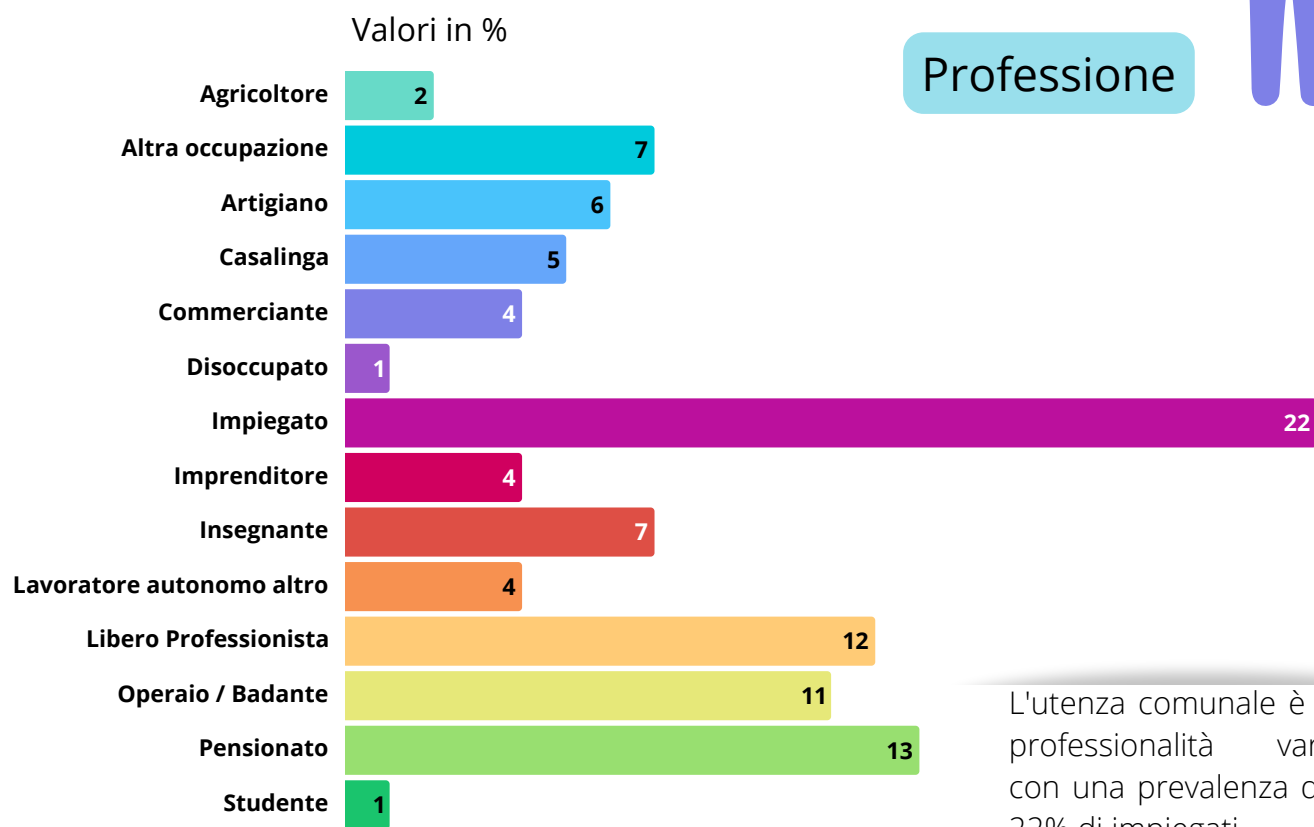
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



Professione



L'utenza comunale è di professionalità varia con una prevalenza del 22% di impiegati

Conclusioni sull'utente tipo

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



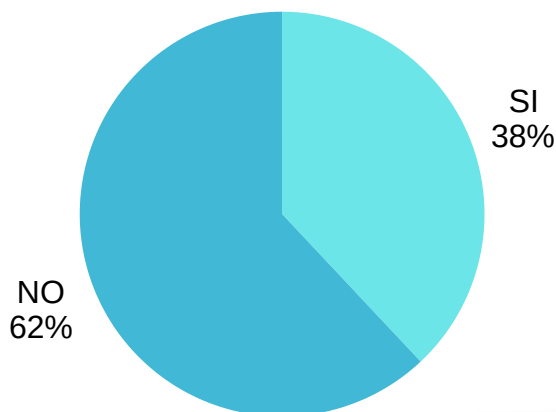
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso
ai servizi comunali

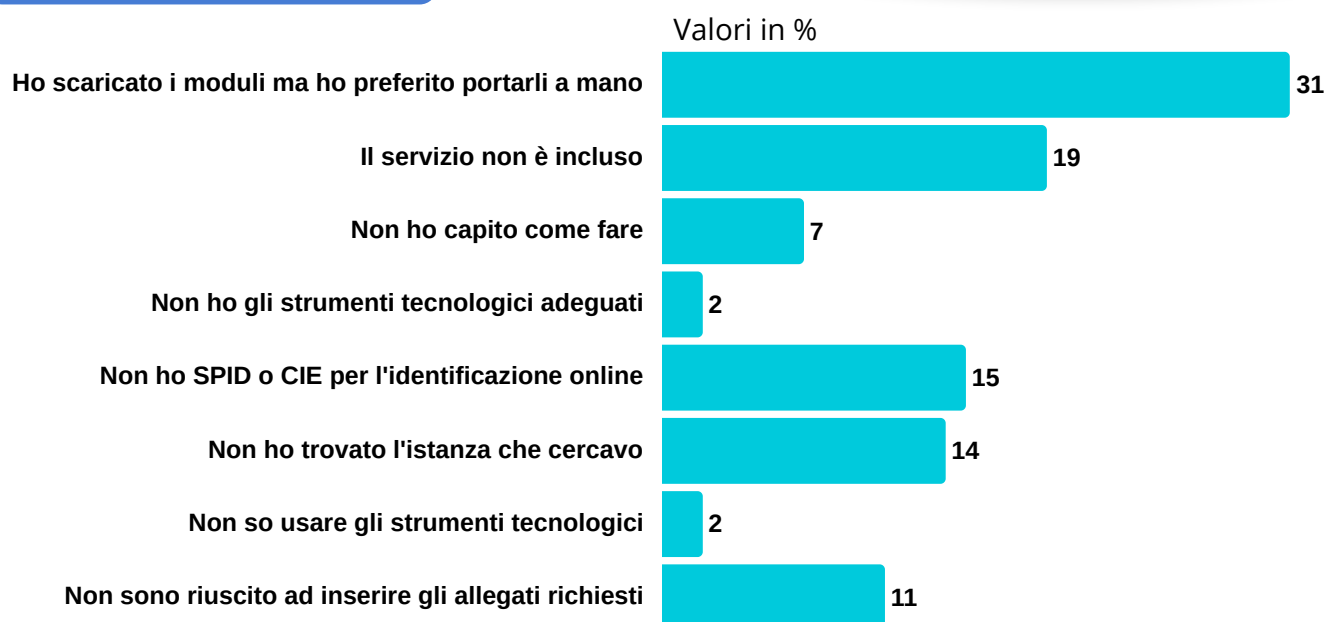


Prima di recarti in
comune, sei passato per
lo sportello telematico ?



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

Solo il 38% degli utenti intervistati ha consultato lo Sportello telematico polifunzionale prima di recarsi allo sportello comunale, mentre il 62% non lo ha fatto, di seguito sono riportate le motivazioni per entrambi i casi.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

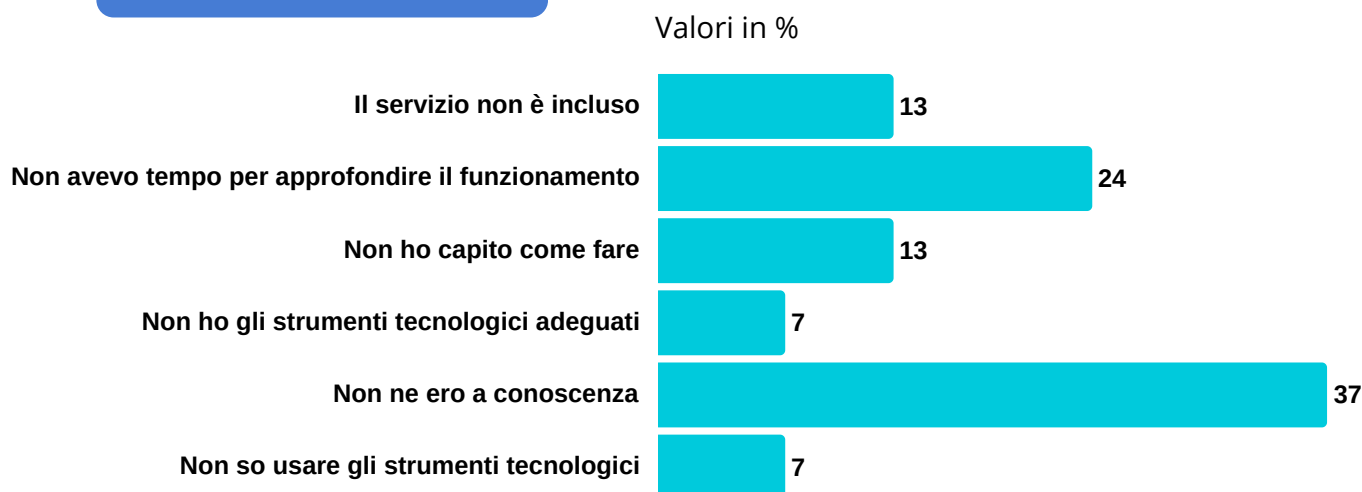
Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso
ai servizi comunali

Il 19% dell'utenza che si presenta agli sportelli non ha trovato il servizio desiderato online mentre negli altri casi:

- il 15% non possiede SPID o CIE per poter accedere al sistema telematico;
- il 31% ha preferito scaricare la modulistica dal sistema telematico e consegnarla a mano allo sportello;
- il 14% non è riuscito a trovare l'istanza interessata;
- il 7% non ha capito come funziona il servizio;
- il restante 15 % dell'utenza non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema

Se hai risposto NO,
per quale motivo non hai
fatto accesso allo Sportello
telematico ?



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

- il 13% dell'utenza che si presenta allo sportello necessita di un **servizio non fruibile** in telematico;
- il 37% non ne era a conoscenza,
- il 24% circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il 13 % non ha capito come fare,
- il restante 14% dell'utenza non ha strumenti tecnologici o competenze adeguate per l'utilizzo del sistema.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

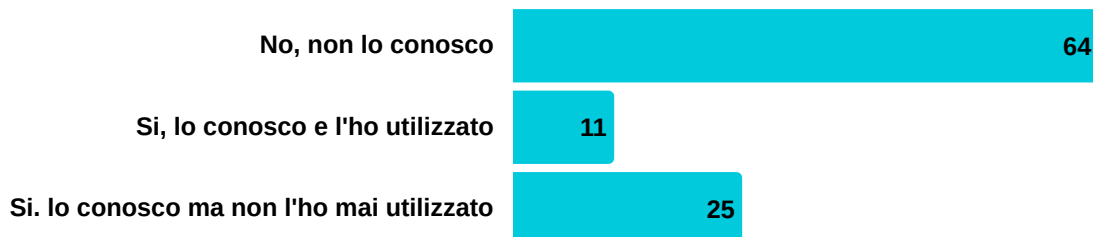
Accesso al servizio

Grado di conoscenza dei **facilitatori digitali** DIGIPASS e LONGEVO



Conosci il servizio DIGIPASS e i suoi punti di accesso a Corciano ?

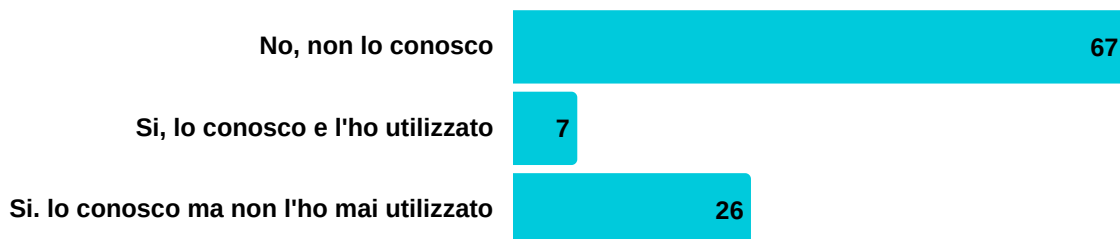
Valori in %



il 64% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune, il 25% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo l'11% ne ha usufruito

Conosci il progetto LONGEVO per gli over 65 e i suoi punti di accesso a Corciano ?

Valori in %



il 67% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale che rientra tra le varie attività del progetto Longevo per gli over 65, attivato di recente nel nostro comune, il 26% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato, solo il 7% ne ha usufruito

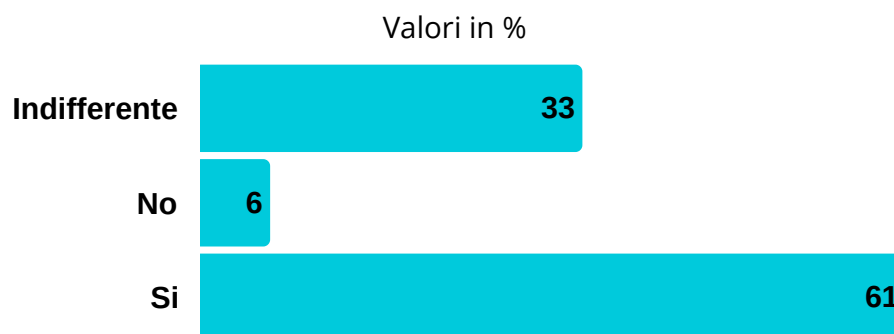


◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Grado di conoscenza dei facilitatori digitali DIGIPASS e LONGEVO

Indipendentemente dal tuo utilizzo o meno, trovi utile la funzione del Facilitatore digitale per accedere ai servizi online ?



il 61% dell'utenza intervistata trova utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, per il 33% è indifferente, solo il 6% non lo ritiene necessario

NOTA

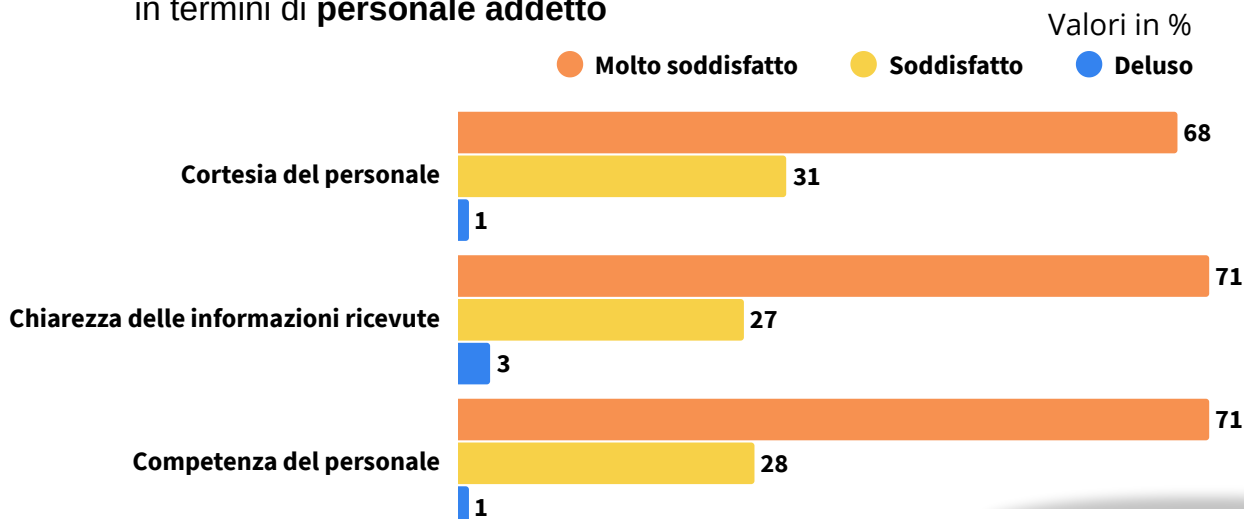
La scarsa conoscenza dei facilitatori digitali già attivi nel territorio (entrambi con una percentuale oltre il 60%) e l'alta percentuale di utenti che ritengono utile il servizio di supporto alla digitalizzazione (61%), determineranno l'incremento dell'aspetto comunicativo per lo sviluppo dell'utilizzo di questo importante strumento di riduzione del digital divide.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

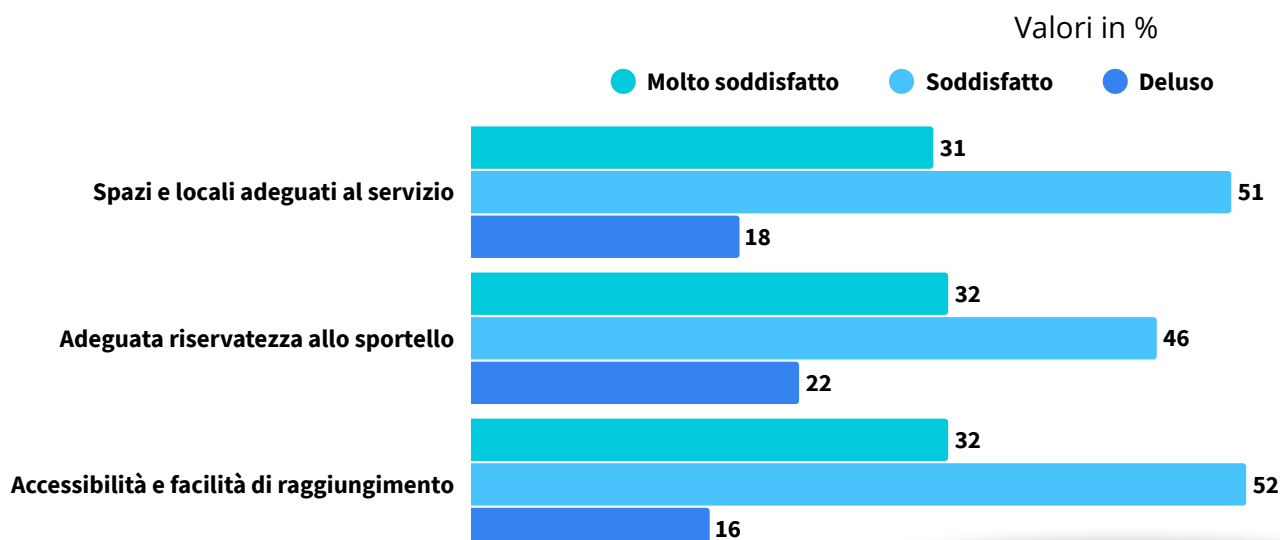
Analisi della qualità dei servizi comunali
in termini di **personale addetto**



L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale



Analisi della qualità dei servizi comunali
in termini di **spazi e locali del servizio**



Pur rimanendo alto grado di soddisfazione generale per gli spazi del servizio, Il livello di insoddisfazione si alza (tra il 16 e 22%) in relazione agli spazi, alla riservatezza allo sportello ed accessibilità



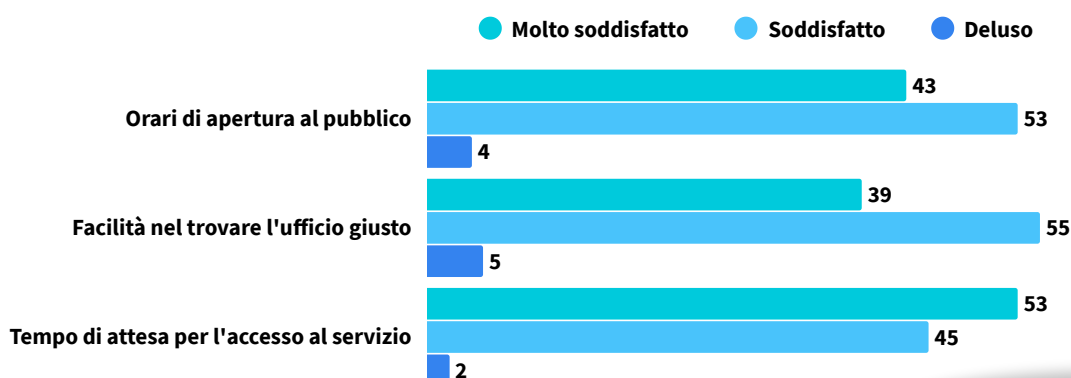
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

Analisi della qualità dei servizi comunali
in termini di **orari, facilità e tempi di
attesa per l'accesso al servizio**



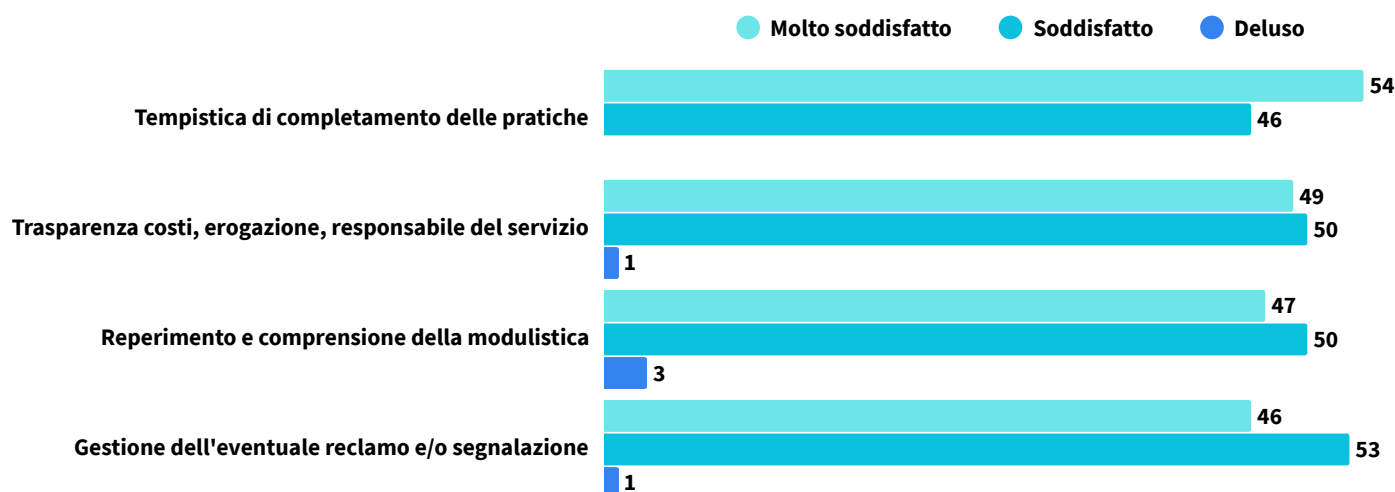
Valori in %



L'utenza è pienamente soddisfatta degli orari, della facilità nel trovare l'ufficio e dei tempi di attesa, con una percentuale minima di delusi



Analisi della qualità dei servizi comunali
in termini di **tempistica, trasparenza,
modulistica, reclamo**



L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e modulistica



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Servizi digitali

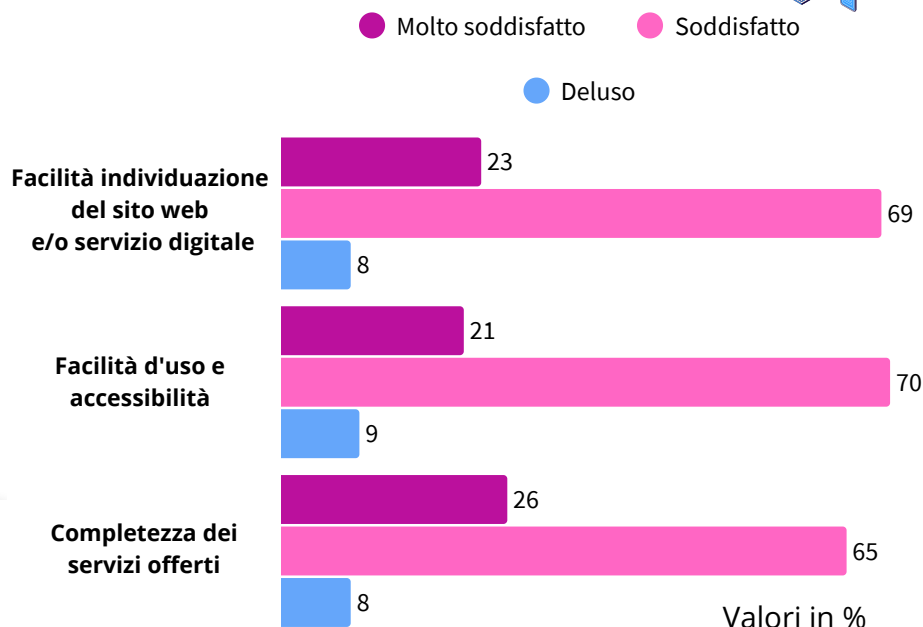
Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda digitale, Portali dedicati



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

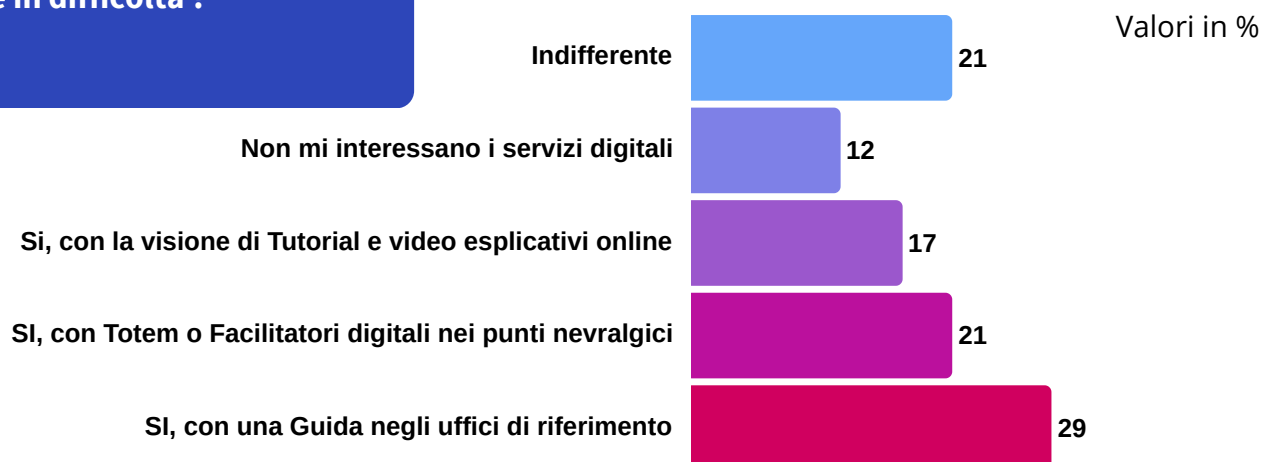
L'utenza è soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti, salvo una piccola percentuale di delusi del 9% circa



10.2

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

Il 67% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

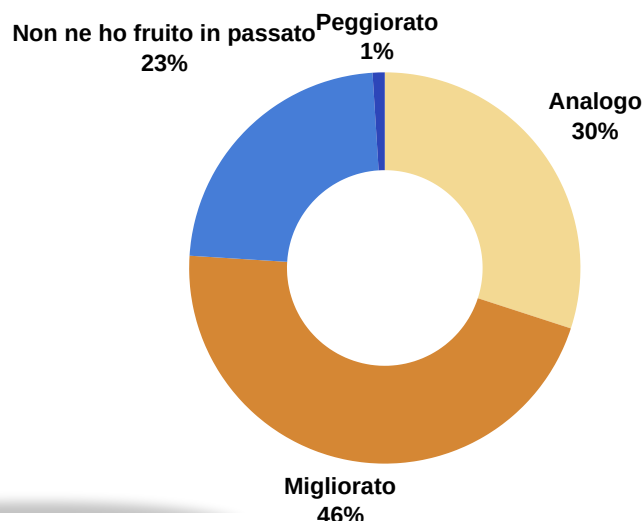
Confronto tra servizi



Stesso comune nel tempo

11.1

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



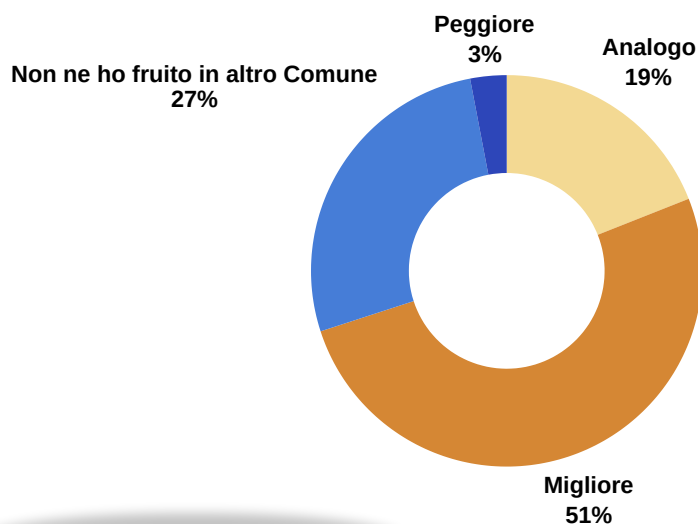
Il 46% dell'utenza trova il servizio **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

Confronto tra servizi

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

11.2

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



Il 51% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune



◆ CONCLUSIONI

L'indagine effettuata, giunta alla sua 8a edizione, ha consolidato un sistema oramai standardizzato di raccolta dei dati dagli utenti e della loro elaborazione.

Il sistema messo in atto ha fornito risultati molto simili rispetto alle indagini precedenti, con lievi scostamenti in alcuni parametri rilevati, ma 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, che via Posta elettronica o altri portali specifici (vedi SUAPE).

In alcuni servizi, 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 grado di conoscenza del servizio svolto dai "Facilitatori digitali" Digipass e Longevo (solo per over 65), ha evidenziato una scarsa conoscenza di entrambi ma un attento interesse ad utilizzare qualsiasi supporto possa venire incontro a chi ancora non riesce, per vari motivi, a familiarizzare con una digitalizzazione che sta prendendo sempre più piede nella pubblica amministrazione.

Questo dato favorirà quindi un piano di comunicazione orientato, oltre a quelli messi già in campo, alla facilitazione nell'approccio da parte di chi manifesta ancora ostilità in tal senso.

Punti di forza

- Ancora una volta, 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.

- E' aumentato il livello di apprezzamento degli utenti alla digitalizzazione dell'ente e l'attivazione dello Sportello telematico polifunzionale, anche se andrà curato ancora di più l'aspetto informativo, con l'attivazione di guide, totem o tutorial che aiutino gli utenti con maggiori difficoltà all'utilizzo degli strumenti tecnologici, che comunque sono diminuiti rispetto alla scorsa rilevazione.

- Relativamente alle rilevazioni di *benchmarking*, i servizi comunali sono ancora 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.



◆ CONCLUSIONI

Criticità

Analogamente a quanto emerso nelle rilevazioni precedenti, pur apprezzando la dislocazione dei servizi nelle varie sedi (Corciano centro e frazioni), persiste un lieve disappunto relativo agli spazi di alcuni servizi, che in taluni casi non offrono la privacy necessaria, ed all'accessibilità che, soprattutto per i servizi ubicati nel palazzo storico della sede comunale, rappresenta ancora un problema critico.

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.

Se da un lato è cresciuta di 10 punti la percentuale degli utenti che dimostrano una larga soddisfazione nei confronti degli strumenti digitali già in uso (90% circa di quest'anno contro l'80% dello scorso anno) ed accoglie positivamente la disponibilità di eventuali supporti a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali (67%) come, ad esempio: Totem in punti nevralgici, Tutorial e video esplicativi, una guida "digitale" negli uffici di riferimento, resta una fascia di utenza (33% 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.

Si è già notato un miglioramento nel tempo ma andrà ancora effettuato 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 o anche di supporto attraverso sportelli di facilitazione digitale.

Criticità risolte

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, o che hanno contattato telematicamente l'ufficio, senza un accesso "aperto a tutti" dal sito web istituzionale (come era stato consentito negli anni precedenti), ha sicuramente dato un riscontro positivo alla qualità dei dati rilevati.

L'esclusione dalla rilevazione dei servizi che di fatto non effettuano attività di sportello al pubblico o di servizi che per la natura della necessità che porta l'utente allo sportello, rende difficile la proposta di compilazione di un questionario, ha reso più calzante la rilevazione.



◆ CONCLUSIONI

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 10 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.
3. Relazione grafica dei risultati delle rilevazioni dei 2 servizi esternalizzati (Infopoint e Sportello TARI) che non rientrano tra i conteggi aggregati del riepilogo generale.

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

◆ Realizzazione

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 urp@comune.corciano.pg.it

