



Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2024

8° edizione

**ANALISI GENERALE
DEI RISULTATI**

**Sportello
TARI**

Servizio esterno



#urp.comunedicorciano

4 novembre - 4 dicembre 2024

Area: Economico Finanziaria

Servizio: Sportello TARI - esterno - Gesenu spA

ubicazione: Via Gramsci c/o La Galleria Ellera

Questionari compilati

7

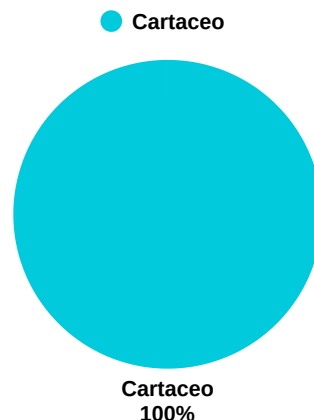
Rilevazione da
Sportello al pubblico

Dati generali

L'Area Economico Finanziaria ha esternalizzato la gestione della TARI (Tassa sui rifiuti) ed il relativo Servizio di Sportello al pubblico, con affidamento a Gesenu SPA.

E' stato chiesto agli addetti allo sportello di somministrare, laddove possibile, il questionario agli utenti, nello stesso periodo di rilevazione degli altri uffici comunali.

Il servizio ha raccolto 7 questionari tutti in forma cartacea.



Indagine extra

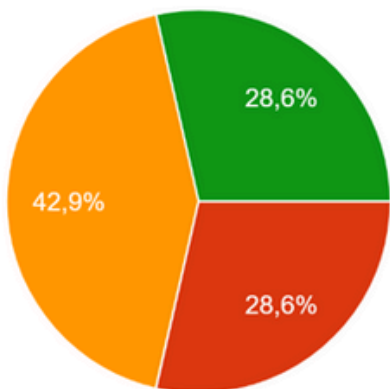
Essendo un servizio affidato all'esterno, sono di seguito riportati i risultati conseguiti dal sondaggio, che sono comunque validi ai fini della valutazione di qualità (limitatamente all'attività di sportello) del servizio stesso ma non sono computati nel riepilogo generale dell'indagine.



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

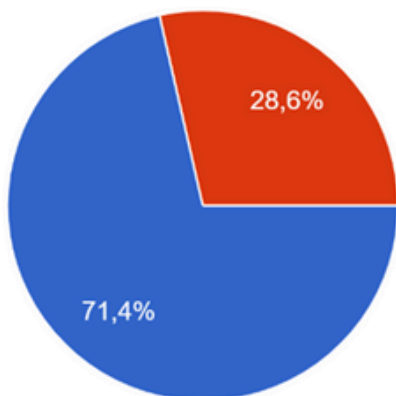


Età



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

Il servizio ha un'utenza prevalente di fascia compresa tra i **46-60** anni (43%) cui fa seguito con medesima percentuale del 28,6%, l'utenza di età compresa tra 31 e 45 ed oltre 60 anni.



Sesso



- Maschio
- Femmina

L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso **maschile** (71%)



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

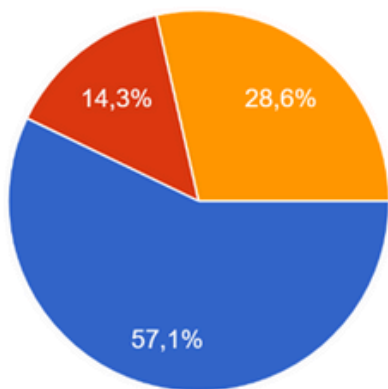
Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

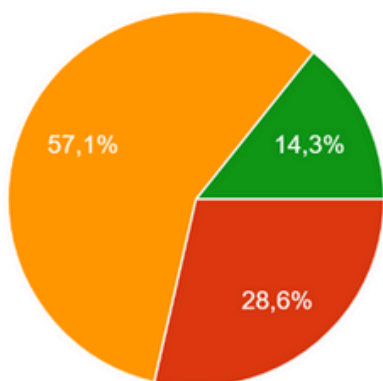


L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità **italiana** (57%) con una incidenza di extra-europei del 28,6% e stranieri comunitari per il 14%.

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



Titolo di studio



L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **medio** con il 57% di diplomati ed il 28,6% di scuola dell'obbligo seguono i laureati con il 14%

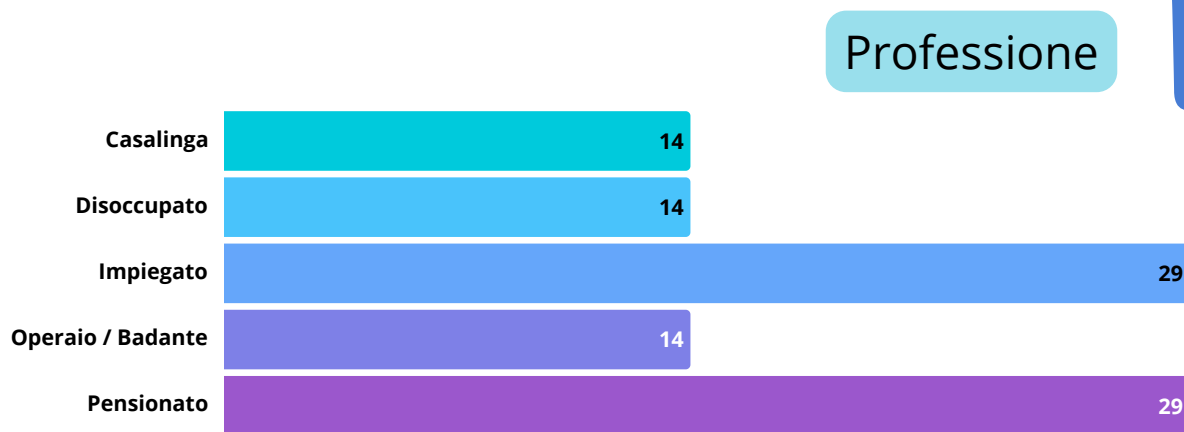


◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Valori in %



L'utenza del servizio è di professionalità **Impiegato** e **Pensionato** con la stessa percentuale del 29%. Anche le restanti professionalità hanno lo stesso valore percentuale del 14%

Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 53 anni
- Di sesso prevalentemente maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura media
- Professionalità Impiegato e Pensionato



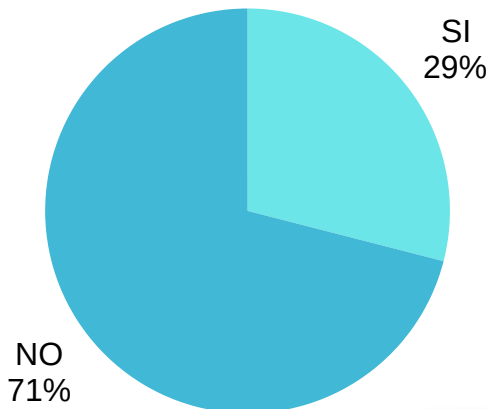
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali



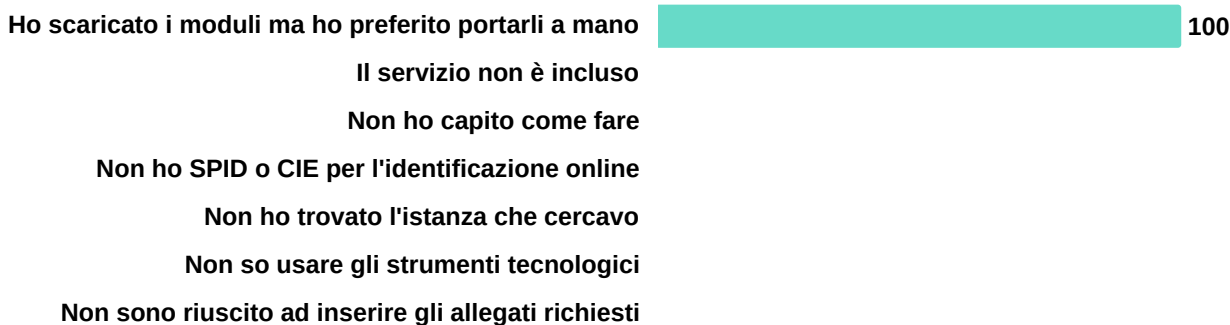
Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello telematico polifunzionale ?



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

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

Valori in %



il 100% dell'utenza ha risposto che ha preferito scaricare i moduli e portarli a mano



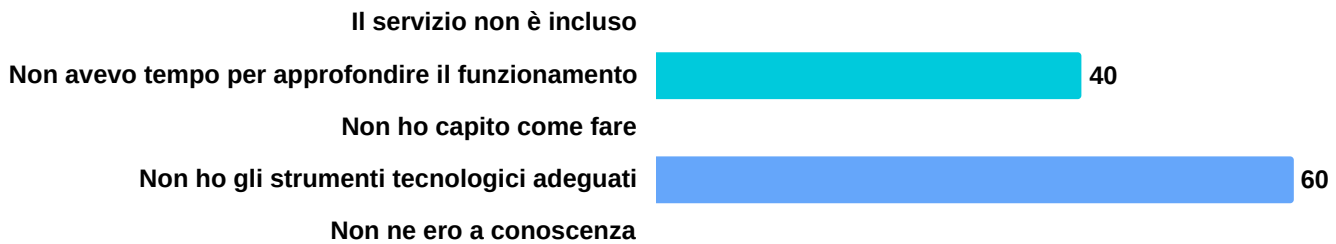
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso ai servizi

Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali

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

Valori in %



- Tra i motivi per i quali l'utenza non ha potuto accedere allo Sportello telematico polifunzionale:
- il 40% Non aveva tempo per approfondire il funzionamento
- il 60% 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 %

No, non lo conosco 71

Si, lo conosco e l'ho utilizzato

Si. lo conosco ma non l'ho mai utilizzato 29

Il 71% dell'utenza intervistata non conosce il servizio di facilitazione digitale DIGIPASS, attivato di recente nel nostro comune, il 29% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato

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

Valori in %

No, non lo conosco 86

Si, lo conosco e l'ho utilizzato

Si. lo conosco ma non l'ho mai utilizzato 14

Il 86% 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 14% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato

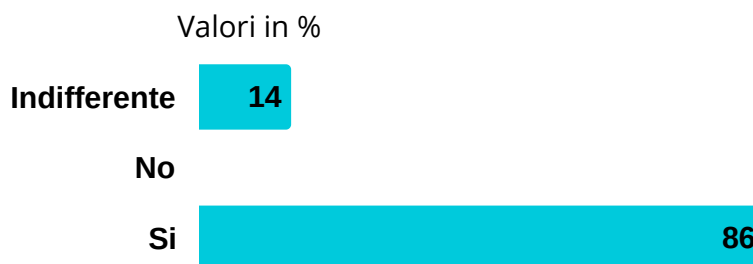


◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

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 ?



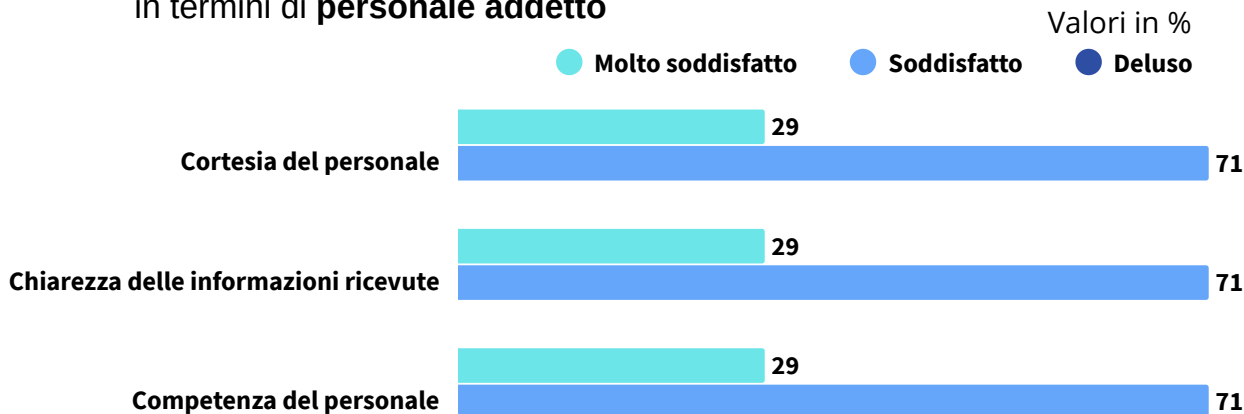
L' 86% dell'utenza intervistata trova utile il servizio di supporto alla digitalizzazione, per il 14% è indifferente



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

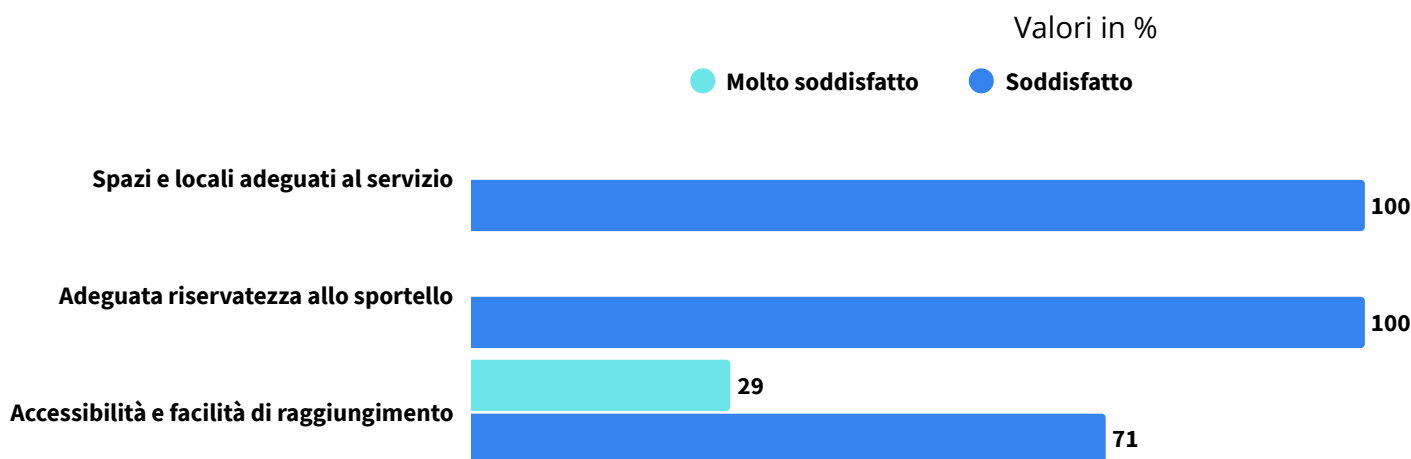
Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di **personale addetto**



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



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



Gli utenti del servizio giudicano positivamente gli spazi dei locali, la riservatezza e l'accessibilità



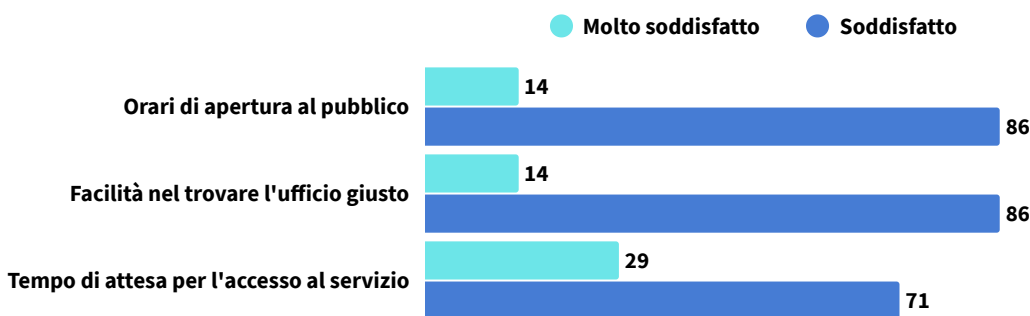
RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

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



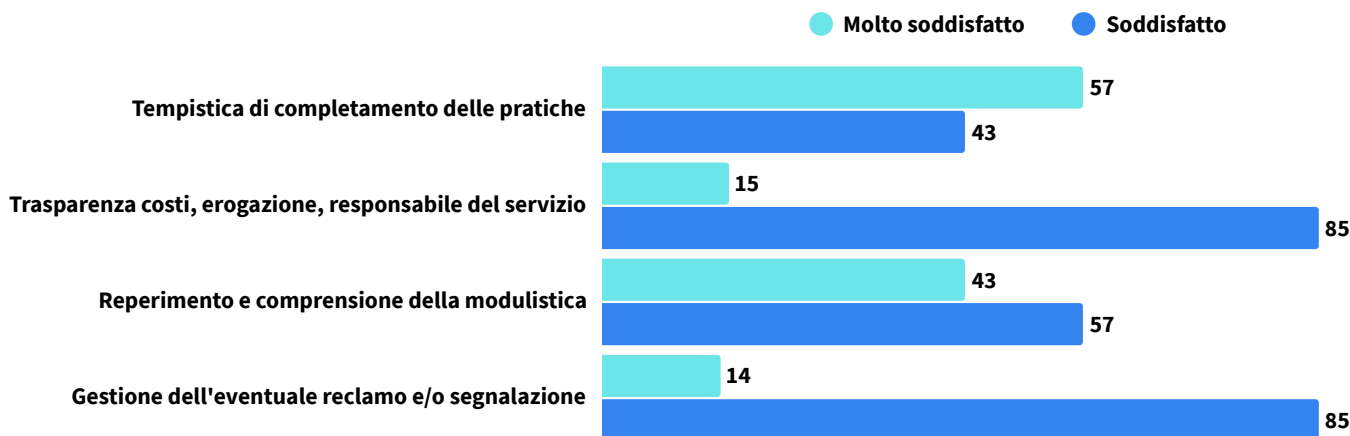
Valori in %



L'utenza è ampiamente soddisfatta degli orari, della facilità nel trovare l'ufficio e dei tempi di attesa



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



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



RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

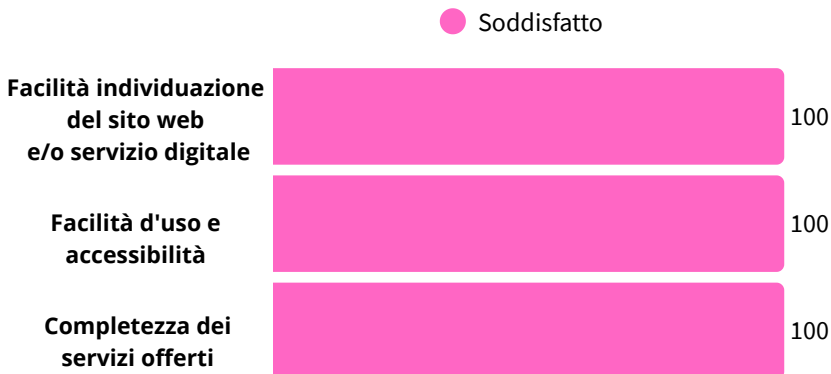
Servizi digitali

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 pienamente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali

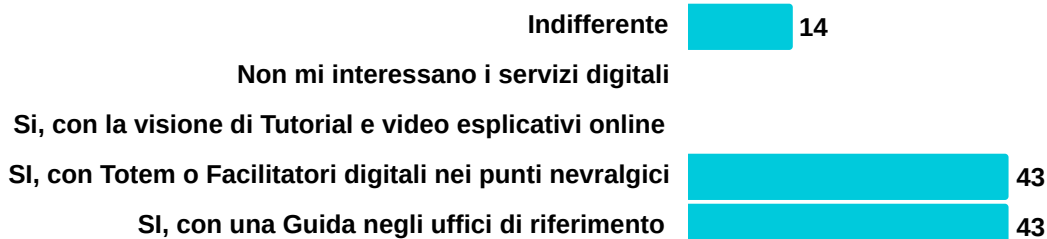
Valori in %

10.2

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

L' 86% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide o tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali, il restante 14% è indifferente

Valori in %



◆ **RILEVAZIONE**
da Sportello al pubblico

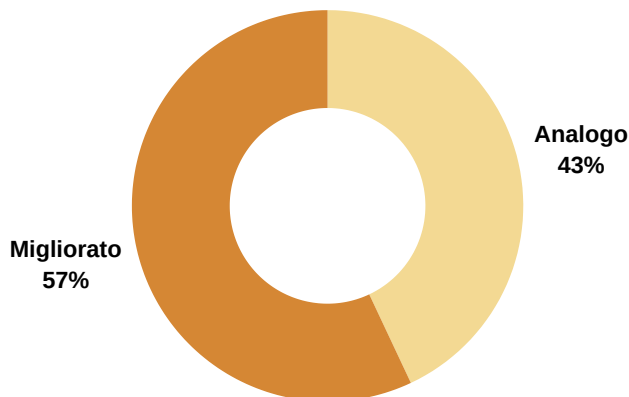
Confronto tra servizi



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:



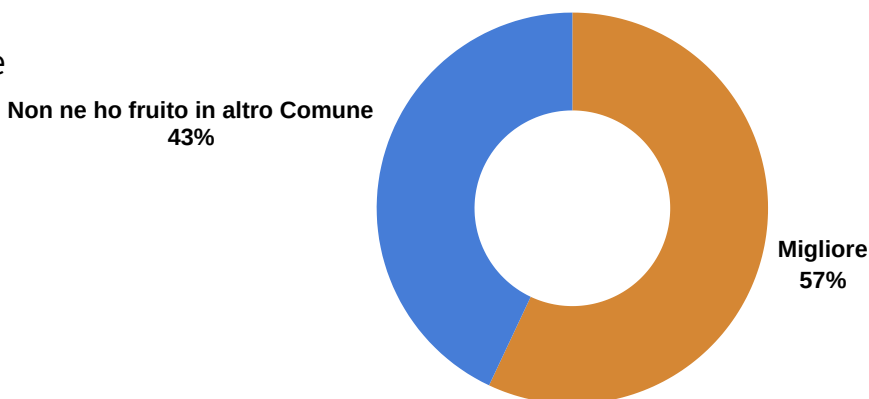
Il 57% dell'utenza trova il servizio **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

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 57% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune



◆ CONCLUSIONI

PUNTI DI FORZA

- Cortesìa del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate
- Orari, indicazioni e tempi di attesa
- Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio
- Comprensione e reperimento della modulistica
- Miglioramento del Servizio nel tempo e migliore nel confronto

CRITICITA'

- nessuna



◆ 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

