



Rilevazione della
soddisfazione
degli utenti
dei servizi comunali



**CUSTOMER
SATISFACTION**

2024



8° edizione

**ANALISI GENERALE
DEI RISULTATI**

INFOPOINT

Informazioni turistiche

Servizio esterno



#urp.comunedicorciano

4 novembre - 4 dicembre 2024

Area: CULTURA E TURISMO

Servizio: InfoPoint - Informazioni turistiche

ubicazione: Via Cornaletto 4/C presso Antiquarium Corciano

Questionari compilati

27

Rilevazione da
Sportello al pubblico

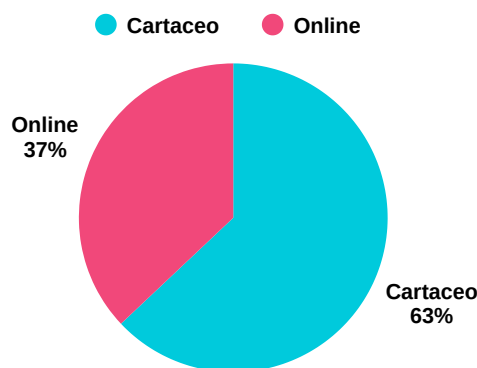
Dati generali

L'Area Cultura e Turismo ha esternalizzato la gestione del servizio INFORMAZIONI TURISTICHE - INFOPOINT per la gestione delle visite al museo Antiquarium di Corciano e di altri musei del territorio, la vendita di biglietti di spettacoli della stagione teatrale e la gestione dell'utilizzo del Teatro Filarmonica e l'organizzazione di laboratori scolastici.

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 questionario è personalizzato per la tipologia delle attività svolte.

Il servizio ha raccolto **27** questionari, di cui 17 in forma cartacea e 10 compilati online.



Indagine extra

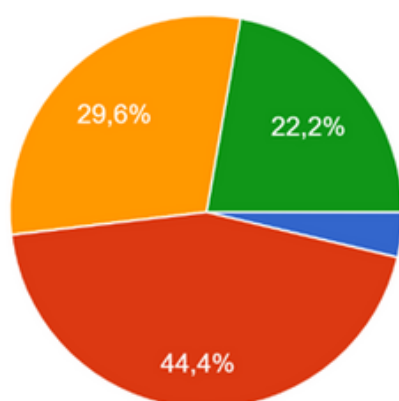
Essendo un servizio affidato all'esterno, sono di seguito riportati i risultati conseguiti dal sondaggio, che sono comunque validi ai fini della valutazione di qualità (limitatamente all'attività di sportello) del servizio stesso ma non sono computati nel riepilogo generale dell'indagine.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

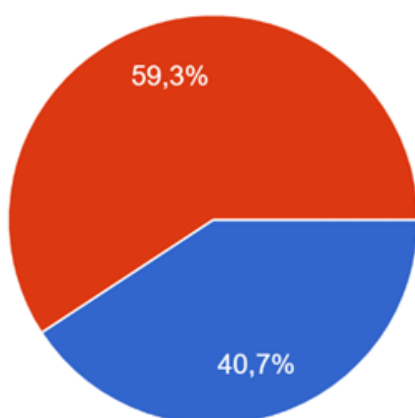


Età



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

L'utenza intervistata dal servizio ha un'età prevalente di fascia compresa tra i **31-45** anni (44%) cui fa seguito con il 29,6% l'utenza di età compresa tra 46 e 60 e con il 22% oltre 60 anni.. Solo il 3,7% è sotto i 30 anni



- Maschio
- Femmina

Sesso

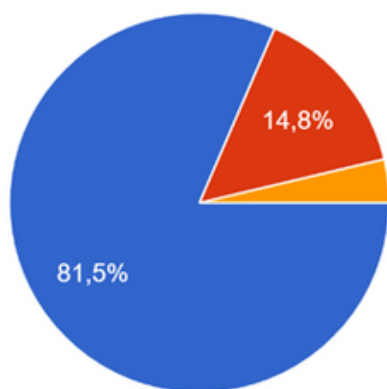


L'utenza intervistata è prevalentemente di sesso **femminile** (59%)

◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

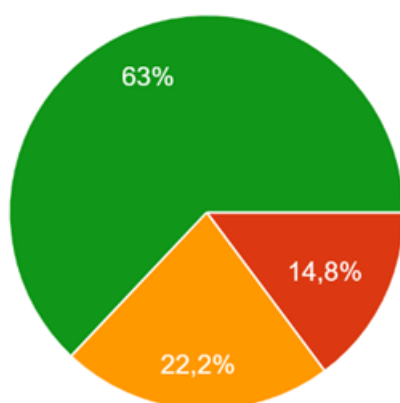


Nazionalità



- Italiana
- Altro Paese UE
- Extra Europea

L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità **italiana** (81%) con una incidenza di cittadini europei del 14,8% ed il 3,7% di altra nazionalità.



Titolo di studio



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

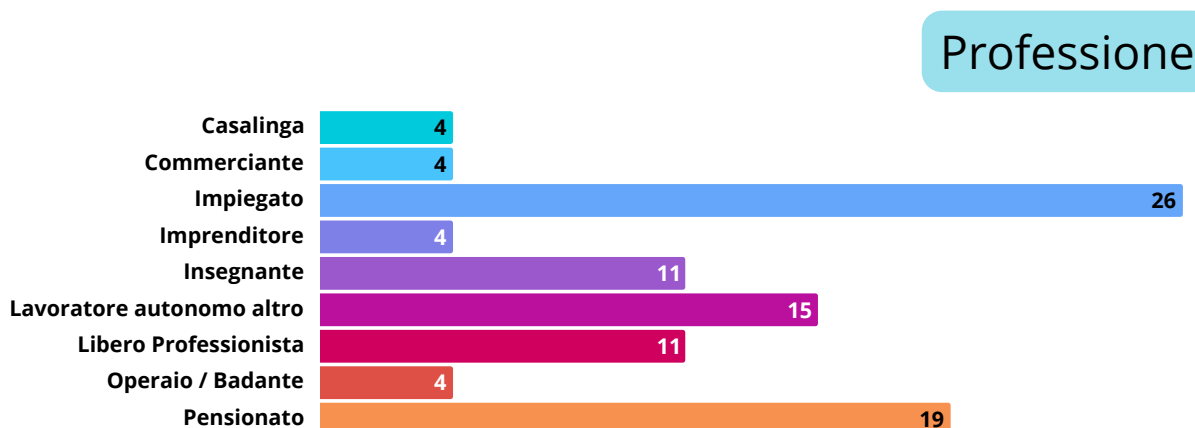
L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione **alto** con il 63% di **laureati** ed il 22% di diplomati, il 15% della scuola dell'obbligo

◆ 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 (26%)** seguito da **Pensionato (19%)**, lavoratore autonomo al 15% ed insegnante al 11% come libero professionista.

Conclusioni sull'utente tipo

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di sesso prevalentemente femminile
- Nazionalità italiana
- Cultura alta
- Professionalità Impiegato



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Accesso al servizio

Analisi della tipologia di accesso
al servizio



Qual'è il motivo
della tua visita ?

Valori in %



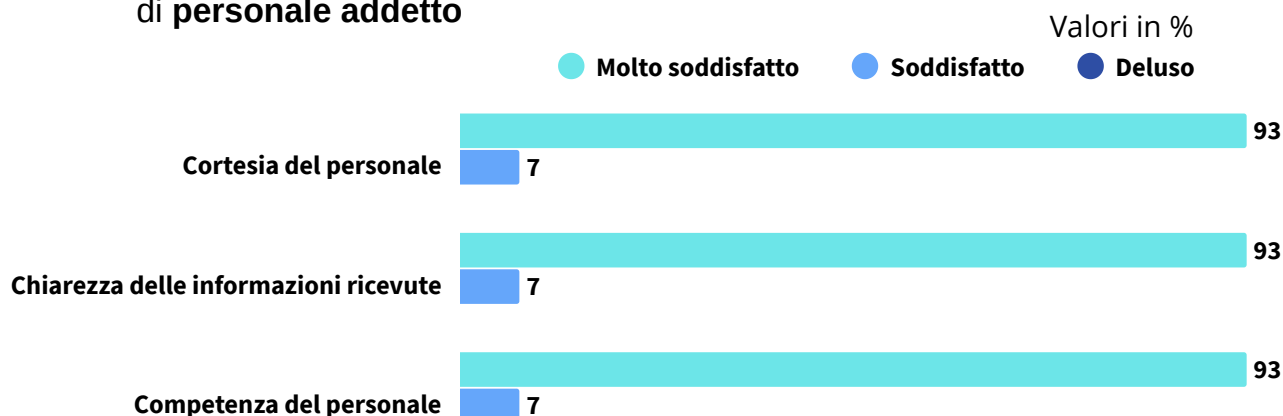
Il 37% degli utenti intervistati ha richiesto informazioni, il 19% ha acquistato biglietti per la stagione teatrale, l'11% ha partecipato a laboratori didattici. Residui con ciascuna il 4% le altre attività.



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

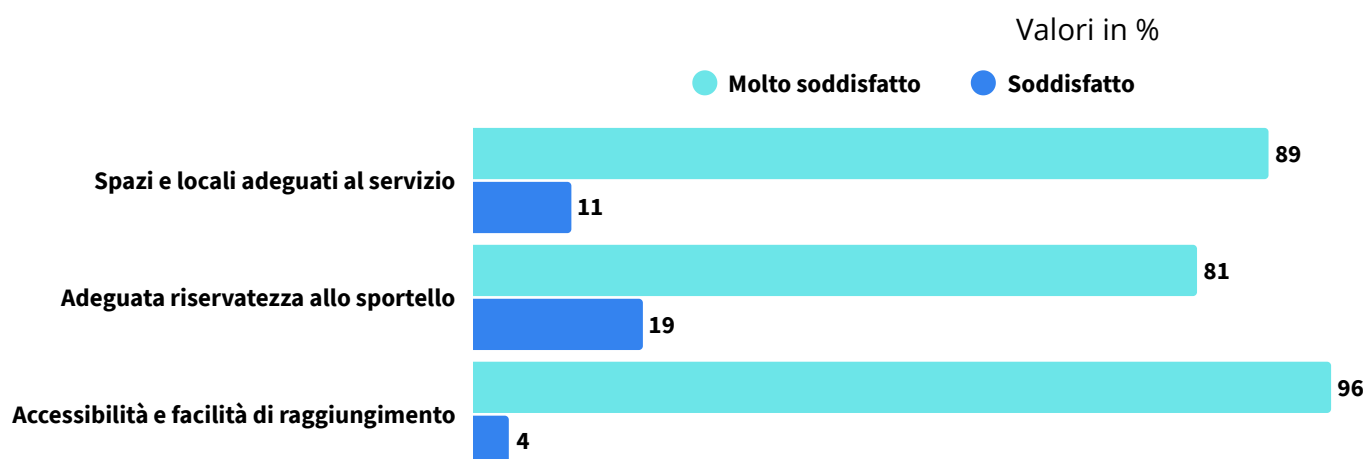
Analisi della qualità del servizio in termini
di **personale addetto**



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



Analisi della qualità del servizio in termini di
spazi e locali del servizio



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



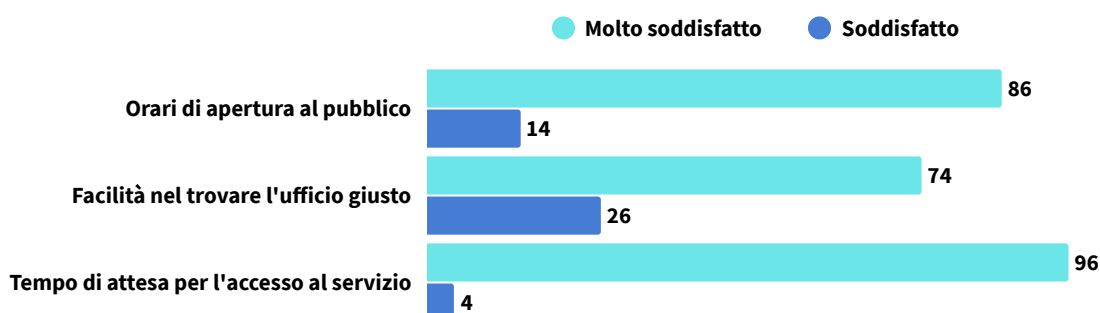
◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Qualità dei servizi

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



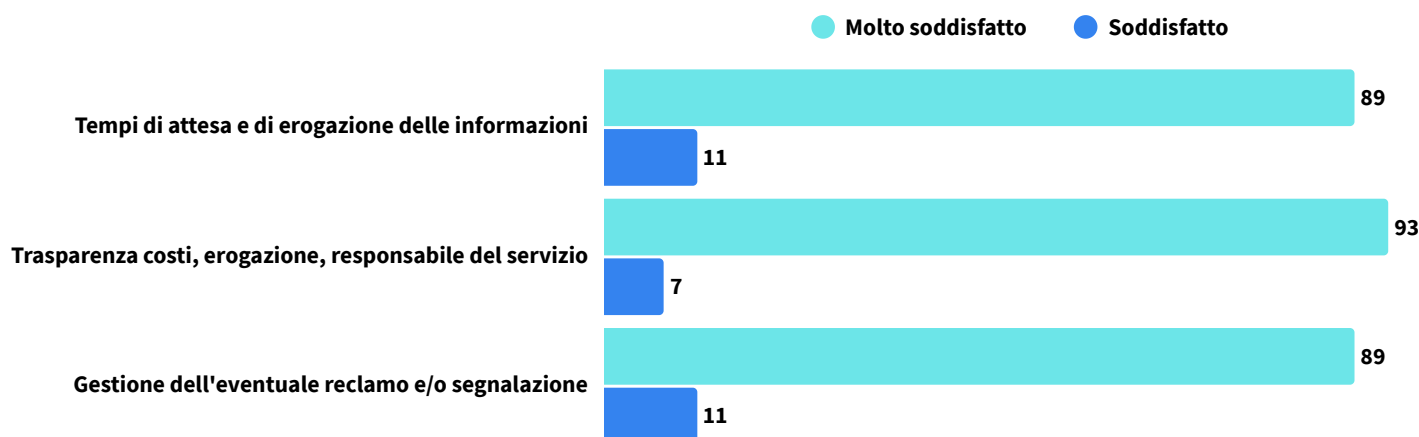
Valori in %



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



Analisi della qualità del servizio in termini di **tempistica, trasparenza, modulistica, reclamo**



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



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

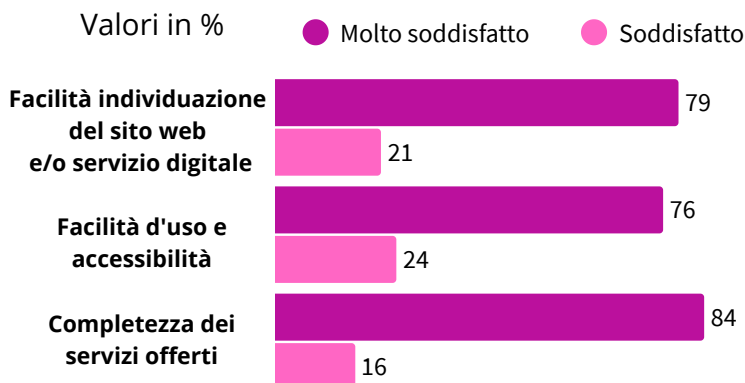
Servizi digitali

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

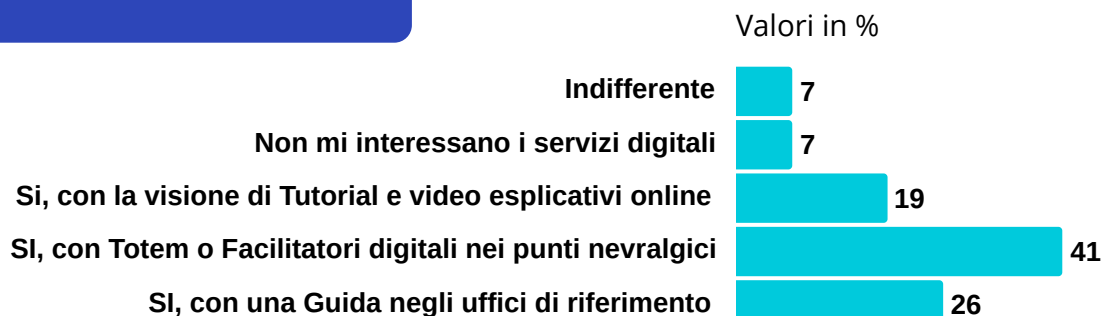


L'utenza è pienamente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali

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 o non interessato



◆ RILEVAZIONE da Sportello al pubblico

Confronto tra servizi

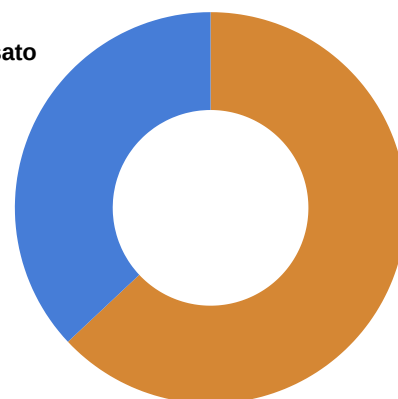


Stesso comune nel tempo

11.1

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

Non ne ho fruito in passato
37%



Migliorato
63%

Il 63% dell'utenza trova il servizio **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

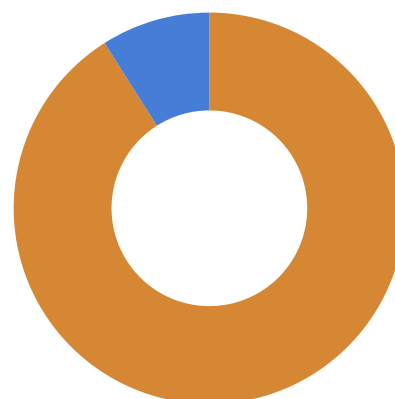
Confronto tra servizi

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:

Non ne ho fruito in altro Comune
9%



Migliore
91%

Il 91% dell'utenza giudica **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune



◆ **CONCLUSIONI**

PUNTI DI FORZA

- Cortesie 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
- 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

