



Comune di Corciano

Analisi della Customer satisfaction

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti



Rilevazione esterna sulla percezione di qualità dei servizi erogati dal Comune ai cittadini

ANNO 2017

Periodo di rilevazione 1° Settembre – 30 Novembre 2017





Indice

Parte I - Presentazione generale

	Pag.
La valutazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	5
Metodologia per il controllo sulla PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	9
La Rilevazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA nel COMUNE di CORCIANO	11
Analisi della Customer Satisfaction	12
Analisi dei dati	15
Modello di rilevazione somministrato	16
Risultati globali ottenuti	21
Sezione 1 Struttura socio biografica del campione	21
Conclusioni sull'utente tipo	23
Grafici sulla qualità dei servizi erogati	24
Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio	24
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio	27
Sezione 4 – Segnalazioni aperte	32
Sintesi dei risultati – Conclusioni	35

Parte II – Analisi per Area

	Pag.
Analisi per Area - indice	35
• Area 1 Amministrativa	37
Protocollo	37
Servizi demografici	51
• Area 2 Segreteria Generale	63
– Contratti	63
• Area 3 Economico Finanziaria	74
– Tributi	74
• Area 4 Vigilanza	86
– Polizia Municipale	86
• Area 5 Socio Educativa	97
– Servizi socio educativi	97
• Area 6 Sviluppo del territorio	110
– Commercio	110
• Area 7 Cultura e Turismo	121
– Biblioteca	121
– Cultura Turismo	136



• Area 8 Assetto del Territorio	147
– Urbanistica	147
• Area 9 Lavori Pubblici	158
– Ufficio tecnico	158
• Area 10 Edilizia	170
– Sportello edilizia SUAPE	170
• Sito web	181
– Modulo on-line	181



Presentazione generale

La valutazione della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

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

Fonti normative

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 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.

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

Sul punto la CIVIT nella delibera 88/2010 ha individuato altre 3 dimensioni ritenute essenziali al concetto di qualità, oltre la trasparenza:

- Accessibilità
- Tempestività
- Efficacia

1) Accessibilità

si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.

Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione).



2) Tempestività

è rappresentata dal *tempo* che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa.

La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente.

3) Efficacia

è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

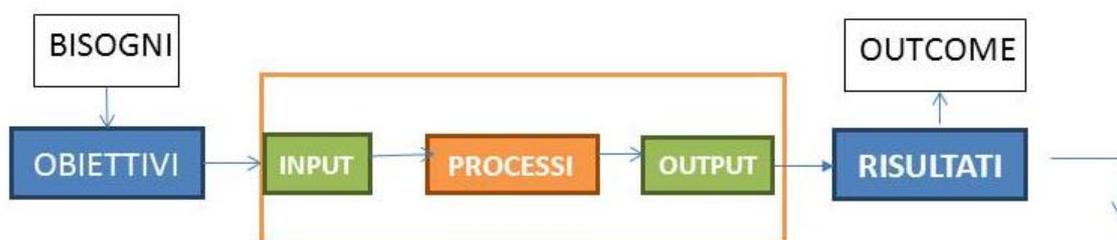
Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.



METODOLOGIA PER IL CONTROLLO SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Per l'attuazione del sistema di misurazione della performance organizzativa la prima azione da attuare, come indicato altresì nella deliberazione CIVIT n.88/2010, è l'esatta individuazione dei servizi erogati al pubblico che costituisce l'output (cioè il risultato finale) del processo.

Graficamente il sistema si articola secondo il seguente flusso logico e cronologico:



Obiettivi

Uno dei traguardi che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo la propria strategia.

Gli obiettivi sono collegati ai portatori di interesse (*stakeholder*), cioè l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

Input

efficienza nell'impiego delle risorse.

Processi

attuazione di piani e programmi, modernizzazione dell'organizzazione, sviluppo delle relazioni con i cittadini, promozione delle pari opportunità, soluzioni organizzative.

Output

si tratta di ciò che si ottiene immediatamente al termine di una attività o di un processo.

Nel caso di specie si tratta della *qualità* e *quantità* delle prestazioni e dei servizi erogati al pubblico come risultato finale.

Risultati

rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di **questionari di Customer satisfaction**.

Outcome

Impatto, risultato ultimo di un'azione.

Un *outcome* può riferirsi al risultato immediato di un servizio o di un intervento.



Più nello specifico, in relazione alla mappatura dei servizi e alla definizione degli standard di qualità

il flusso logico e cronologico è il seguente:



Il passo successivo è la declinazione della dimensione della qualità quale parametro primario di rilevazione dell'effettivo grado di performance organizzativa dell'Ente.

Il concetto di *qualità* ha sicuramente una valenza multidimensionale:

- in primis in termini di qualità oggettiva del servizio
- in secondo luogo in termini di qualità percepita dall'utenza

Con riferimento alla

- qualità **percepita**

essa viene rilevata anche attraverso la progettazione e somministrazione agli utenti del servizio di un'indagine di **Customer satisfaction** al fine di coglierne le dimensioni dall'esterno.



La RILEVAZIONE della PERFORMANCE ORGANIZZATIVA nel COMUNE di CORCIANO

Fase I: mappatura dei servizi erogati al pubblico

E' stata svolta una *prima* mappatura dei servizi erogati al pubblico, attraverso il ricorso a criteri di individuazione univoci e omogenei volti ad isolare tutti quei processi che comportano come risultato finale (output) *l'erogazione di un servizio al pubblico*.

Fase II: definizione delle priorità di analisi

Il lavoro prevede una definizione della mappa delle priorità di analisi: vale a dire la definizione dei criteri con cui scegliere - tra i servizi esistenti - quelli da cui partire con il processo di analisi; la mole dei servizi pubblici che caratterizza l'organizzazione ente comune di Corciano rende indispensabile infatti la costruzione di un "calendario" di analisi, a partire inizialmente dai servizi rivolti al pubblico più strategici oppure da quelli più "diffusi" in un'ottica di *benchmarking* con altre P.A. o, in alternativa, da quelli quantitativamente più rilevanti (numero di accessi-fruizioni al servizio, intese come numero unità di pubblico).

Il Piano di lavoro che ne dovrà conseguire dovrebbe quindi definire:

- *quanti e quali* servizi nell'anno da sottoporre ad analisi
- per ognuno il processo di rilevazione della qualità *percepita* (*indagini di Customer*)
- per ognuno il processo di rilevazione della qualità *effettiva* (*standard di qualità*)

Fase III: descrizione del servizio

Fase IV: Selezione della dimensione della qualità ed associazione degli indicatori

Fase V: rilevazione della performance organizzativa

La fase successiva, per ogni servizio descritto, consiste:

- ✓ nella progettazione e somministrazione agli utenti del servizio di un'indagine di Customer satisfaction al fine di cogliere le dimensioni della qualità *percepita*;
- ✓ nella individuazione delle dimensioni della qualità *effettiva*, definite a partire dalle dimensioni essenziali evidenziate dal documento della Civit (delibera n.88) e nella definizione dei relativi indicatori, valore programmato, standard;



Analisi della Customer satisfaction

La Ricerca è stata richiesta dal Segretario generale nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.

L'Indagine

Il Comune di Corciano ha avviato questa indagine di Customer Satisfaction allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dagli uffici comunali nonché la loro conoscenza.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari auto-compilati a tutti coloro che si sono presentati negli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.

Pertanto gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono interessati dalla rilevazione. La rilevazione ha avuto una durata di 3 mesi con inizio il 1° Settembre e conclusione il 30 Novembre 2017.

Periodicamente le schede compilate sono state raccolte ed i dati inseriti nel database predisposto. Al termine dell'indagine, sono stati elaborati i risultati globali e per Area.

Il Campione

Complessivamente sono stati raccolti **1001 questionari**.

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 quei cittadini che nei tre mesi stabiliti hanno avuto motivo di recarsi presso i vari uffici comunali.

Il Metodo di Rilevazione

- Raccolta informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Presenza di facilitatori per informazioni e consegna dello strumento
- Somministrazione questionari
- Elaborazione dati, analisi e produzione report

Le Modalità di rilevazione:

- Intervista diretta - mediante intervistatori agli sportelli (facilitatori*);
- Consegna questionari allo sportello da parte degli addetti ai singoli servizi;
- Modulo online dal sito istituzionale dell'Ente;

■ L'indagine è stata curata dall'Ufficio Protocollo del Comune di Corciano con la collaborazione degli studenti stagisti dell' ITIS A. Volta di Perugia nell'ambito del progetto Alternanza scuola lavoro AS 2017/2018.



- Agli studenti è stato assegnato il compito di:
 - (*) facilitatori della rilevazione, ovvero Intervistare saltuariamente gli utenti agli sportelli dei vari servizi;
 - Compilare i moduli di raccolta delle rilevazioni effettuate nel programma predisposto;
 - Elaborare graficamente i dati statistici derivanti dall'indagine.
- I risultati dell'indagine "generale" sono stati illustrati nel corso della 4° giornata della Trasparenza del Comune di Corciano tenutasi in data 14/12/2017.
- I risultati dell'indagine globale e per Area sono stati elaborati dall'Ufficio Protocollo nell'ambito del progetto **CorcianoComunica@**.



*Gli studenti dell'ITIS A.Volta di Perugia
alla 4° giornata della Trasparenza*





4^a Giornata della
Trasparenza
2017

Giovedì 14/12/2017 ore 17,00

Biblioteca comunale Gianni Rodari, S. Mariano



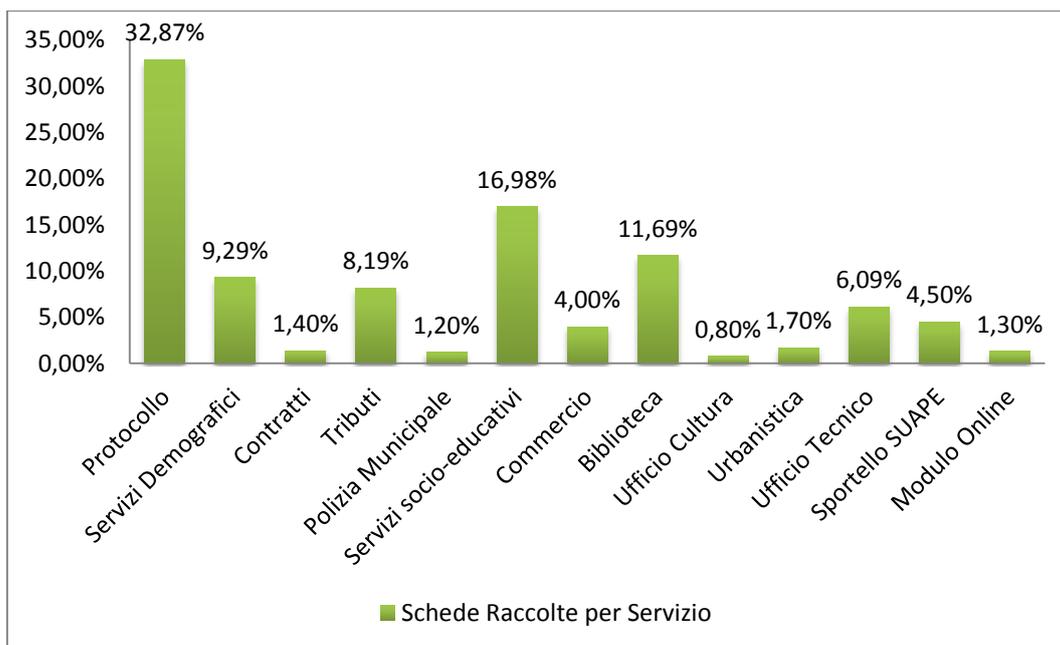
Immagini dalla 4^ª giornata della trasparenza



ANALISI DEI DATI

In tutto sono stati raccolti **1001 questionari compilati**, come da ripartizione del seguente schema:

Area	Ufficio/Servizio	N. questionari	% sul totale raccolto
Amministrativa	Protocollo	329	32,87%
Amministrativa	Servizi Demografici	93	9,29%
Segreteria Generale	Contratti	14	1,40%
Economico Finanziaria	Tributi	82	8,19%
Vigilanza	Polizia Municipale	12	1,20%
Socio Educativa	Servizi socio-educativi	170	16,98%
Sviluppo del Territorio	Commercio	40	4,00%
Cultura e Turismo	Biblioteca	117	11,69%
Cultura e Turismo	Ufficio Cultura	8	0,80%
Assetto del territorio	Urbanistica	17	1,70%
Lavori Pubblici	Ufficio Tecnico	61	6,09%
Edilizia	Sportello SUAPE	45	4,50%
Sito web	Modulo Online	13	1,30%
Totali		1001	100,00%





Modello di rilevazione somministrato

Al fine di incoraggiare la maggior parte dell'utenza alla compilazione del questionario, il Modello di rilevazione è stato redatto in un unico modulo Fronte-Retro ed è stato progettato per facilitare al massimo la compilazione da parte dell'utente, che deve rispondere alle domande proposte con una semplice "X" nel riquadro opportuno. Solo alla fine è stato lasciato uno spazio apposito per tre domande con risposta a testo libero ed a compilazione facoltativa.

Il Modello è compilato in forma anonima.

Parti del Modello:

Presentazione: all'utente viene fornita una breve spiegazione dell'indagine;

Sezione 1 – struttura socio biografica del campione: sono richiesti i seguenti dati socio biografici dell'utente: età, sesso, nazionalità, titolo di studio e professione, a cui l'utente deve rispondere apponendo una X negli spazi predisposti;

Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio: sono richiesti i giudizi relativamente a Cortesia, Competenza, Chiarezza e Rapidità operativa del personale addetto all'ufficio interessato. Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (deludente, in linea con le aspettative, superiore alle aspettative) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio: sono richiesti i giudizi oggettivo-logistici del Servizio, quali Ubicazione, Visibilità, Comfort dei locali, Facilità d'accesso, Assenza di barriere architettoniche, informazioni ricevute, Orari di apertura, Ampiezza ed Articolazione dei servizi offerti ed un giudizio finale sulla Qualità complessiva del Servizio utilizzato. Il grado di soddisfazione è misurato in tre livelli (deludente, in linea con le aspettative, superiore alle aspettative) per ciascun argomento, ad uno dei quali l'utente deve rispondere apponendo una X;

Sezione 4 – Segnalazioni aperte: all'utente è stata lasciata la facoltà di potere esprimere liberamente le proprie opinioni, con degli appositi spazi e testo libero, in merito alla segnalazione di **aspetti positivi** del servizio, **aspetti negativi** e **Suggerimenti** per il miglioramento del servizio.

Per gli utenti che non hanno potuto compilare il modello di rilevazione presso gli sportelli, è stato reso disponibile lo stesso questionario on line sul sito web istituzionale del Comune di Corciano attraverso la compilazione di un modulo interattivo.

Di seguito si riporta la riproduzione integrale del modulo descritto.



COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

Servizio _____
Indagine di Customer Satisfaction Data _____

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

Gentile utente,
il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.
Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.
La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.
La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

1) Sezione 1 – struttura socio biografica del campione
(indicare il campo interessato con una X)

Età	Nazionalità	Professione
Fino a 30 anni	Italiana	Studente
Tra 31 e 45 anni	Altro Paese UE	Disoccupato
Tra 46 e 60 anni	Extra Europea	Casalinga
Oltre 60 anni		Pensionato
		Operaio
		Impiegato
		Insegnante
		Dirigente
Sesso	Istruzione	Imprenditore
Maschio	Elementare/nessuna	Libero Professionista
Femmina	Diploma scuola media inferiore	Commerciante
	Diploma scuola media superiore	Artigiano
	Laurea	Agricoltore
		Lavoratore autonomo altro
		Altra occupazione

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio
(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Cortesìa del personale addetto			
Come giudica la Competenza del personale addetto			
Come giudica la Chiarezza del personale addetto			
Come giudica la Rapidità operativa del personale addetto			

Comune di Corciano – Indagine Customer Satisfaction

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio
(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l' Ubicazione del servizio (luogo dell'ufficio)			
Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy)			
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)			
Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore)			
Come giudica l' Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaurienti, semplicità e chiarezza della modulistica)			
Come giudica gli orari di apertura dell'Ufficio (giornate e fasce orarie di ricevimento del pubblico)			
Come giudica l' Ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti (livello di soddisfazione ricevuta, collegamento tra uffici/sportelli diversi, servizi on-line erogati)			
Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico, informativa, gentilezza del personale e professionalità, tempestività di erogazione servizi, logistica, soddisfazione)			

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

4.1 Segnalazione di **aspetti positivi** del servizio

1	
2	
3	
4	

4.2 Segnalazione di **aspetti negativi** del servizio

1	
2	
3	
4	

4.3 Suggesterimenti per il miglioramento del servizio

1	
2	
3	
4	

Grazie per la collaborazione

Analisi del Modello:

Presentazione dell'indagine all'utente

Gentile utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

**1) Sezione 1 – struttura socio biografica del campione**

(indicare il campo interessato con una X)

Età		Professione	
Fino a 30 anni	<input type="checkbox"/>	Studente	<input type="checkbox"/>
Tra 31 e 45 anni	<input type="checkbox"/>	Disoccupato	<input type="checkbox"/>
Tra 46 e 60 anni	<input type="checkbox"/>	Casalinga	<input type="checkbox"/>
Oltre 60 anni	<input type="checkbox"/>	Pensionato	<input type="checkbox"/>
Sesso		Operaio	<input type="checkbox"/>
Maschio	<input type="checkbox"/>	Impiegato	<input type="checkbox"/>
Femmina	<input type="checkbox"/>	Insegnante	<input type="checkbox"/>
Nazionalità		Dirigente	<input type="checkbox"/>
Italiana	<input type="checkbox"/>	Imprenditore	<input type="checkbox"/>
Altro PaeseUE	<input type="checkbox"/>	Libero Professionista	<input type="checkbox"/>
Extra Europea	<input type="checkbox"/>	Commerciante	<input type="checkbox"/>
Istruzione		Artigiano	<input type="checkbox"/>
Elementare/nessuna	<input type="checkbox"/>	Agricoltore	<input type="checkbox"/>
Diploma scuola media inferiore	<input type="checkbox"/>	Lavoratore autonomo altro	<input type="checkbox"/>
Diploma scuola media superiore	<input type="checkbox"/>	Altra occupazione	<input type="checkbox"/>
Laurea	<input type="checkbox"/>		



2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

(indicare il campo interessato con una X)	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Cortesìa del personale addetto			
Come giudica la Competenza del personale addetto			
Come giudica la Chiarezza del personale addetto			
Come giudica la Rapidità operativa del personale addetto			

3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio

(indicare il campo interessato con una X)	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l' Ubicazione del servizio (luogo dell'ufficio)			
Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy)			
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)			
Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore)			
Come giudica l' Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della modulistica)			
Come giudica gli orari di apertura dell'Ufficio (giornate e fasce orarie di ricevimento del pubblico)			
Come giudica l' ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti (livello di soddisfazione ricevuta, collegamento tra uffici/sportelli diversi, servizi on-line erogati)			
Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico, informativa, gentilezza del personale e professionalità, tempistica di erogazione servizi, logistica, soddisfazione)			



4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

4.1 Segnalazione di **aspetti positivi** del servizio (testo libero)

1	
2	
3	
4	

4.2 Segnalazione di **aspetti negativi** del servizio (testo libero)

1	
2	
3	
4	

4.3 Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

1	
2	
3	
4	

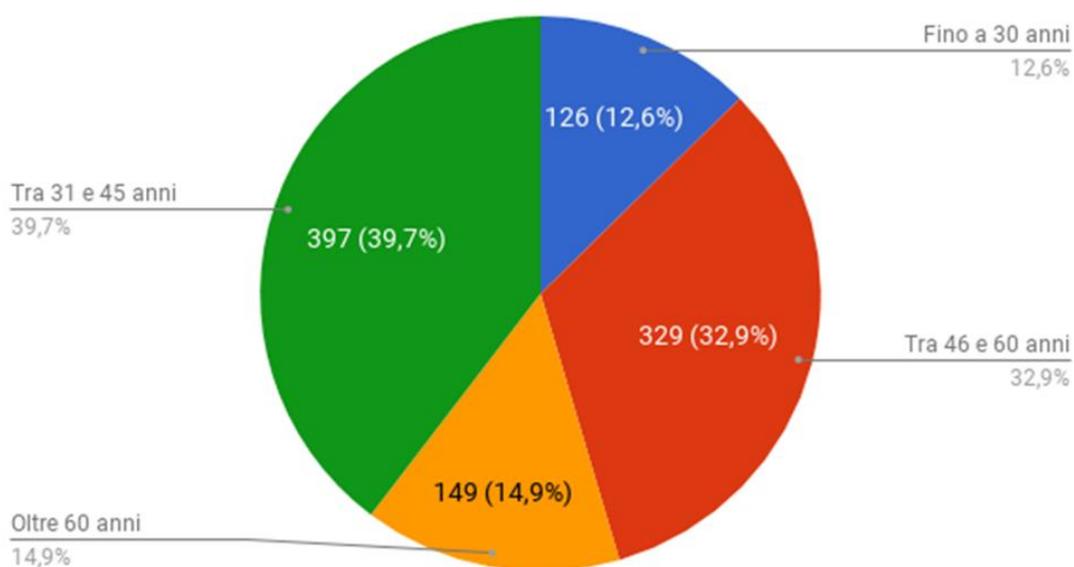


Risultati globali ottenuti sommando tutti i moduli compilati nelle varie aree

Sezione 1 – struttura socio biografica del campione

Età

Età (totale: 1001)

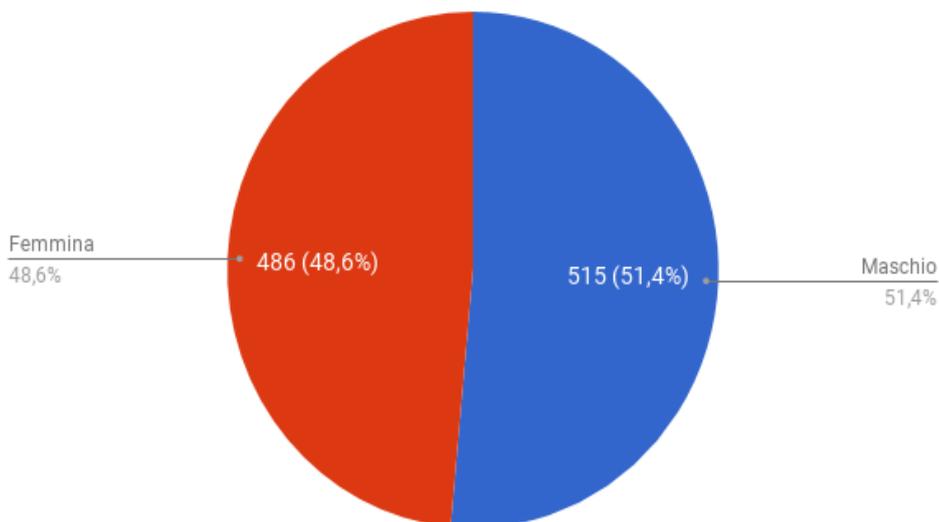


Il campione di 1001 cittadini residenti ha un'età per il 73% compresa tra i 31 e i 60 anni. I giovani sotto i 30 anni e gli anziani sopra i 60 anni sono una parziale fetta del diagramma.



Sesso

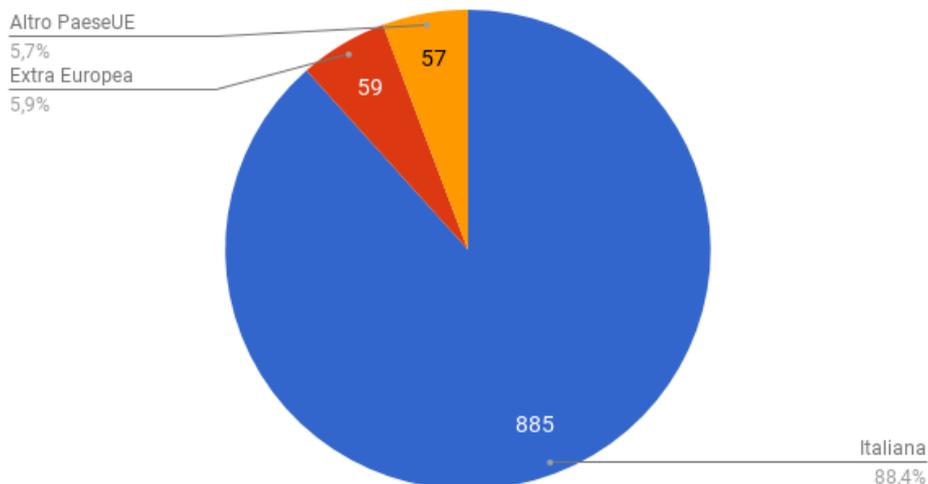
Sesso (totale: 1001)



I due sessi degli intervistati si sono pressoché bilanciati in modo casuale.

Nazionalità

Nazionalità (totale: 1001)

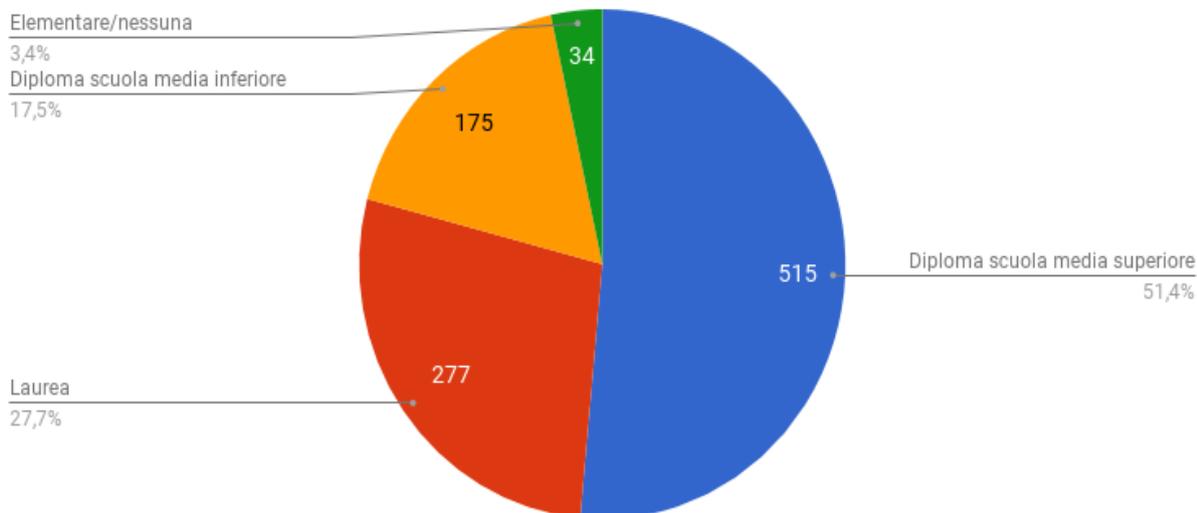


L' 89% dei questionari sono stati compilati da utenti italiani, anche se in percentuale non rappresentano l'utenza che si presenta allo sportello, poiché in molti casi l'utente straniero ha rifiutato la compilazione a causa della scarsa comprensione della lingua italiana. Gli stranieri di paesi europei ed extraeuropei che hanno accettato di compilare il questionario sono della stessa percentuale.



Istruzione

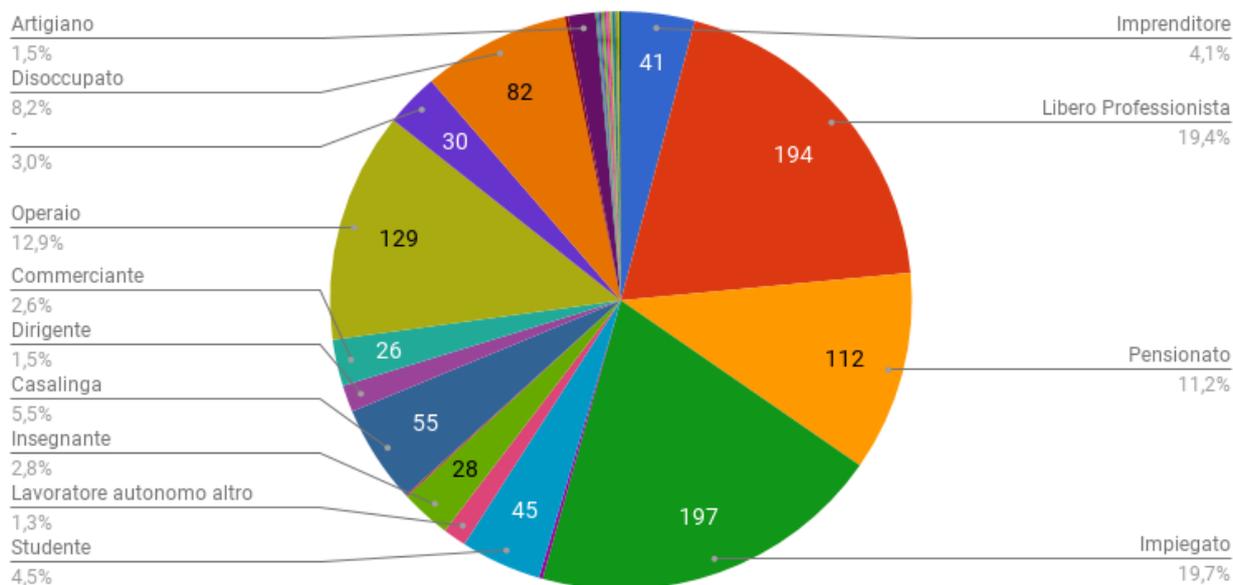
Istruzione (totale: 1001)



I cittadini sono prevalentemente scolarizzati e sensibili a modelli di erogazione del servizio più moderno ed avanzato.

Professione

Professione (totale: 1001)



I maggiori fruitori dei servizi comunali sono i liberi professionisti e gli impiegati, tra le altre professioni spiccano l'operaio, il pensionato ed il disoccupato.



Conclusioni sull'utente tipo:

- Età media attiva pari a 45 anni
- Di pari genere
- Nazionalità prevalente italiana
- Cultura e professionalità medio-alta



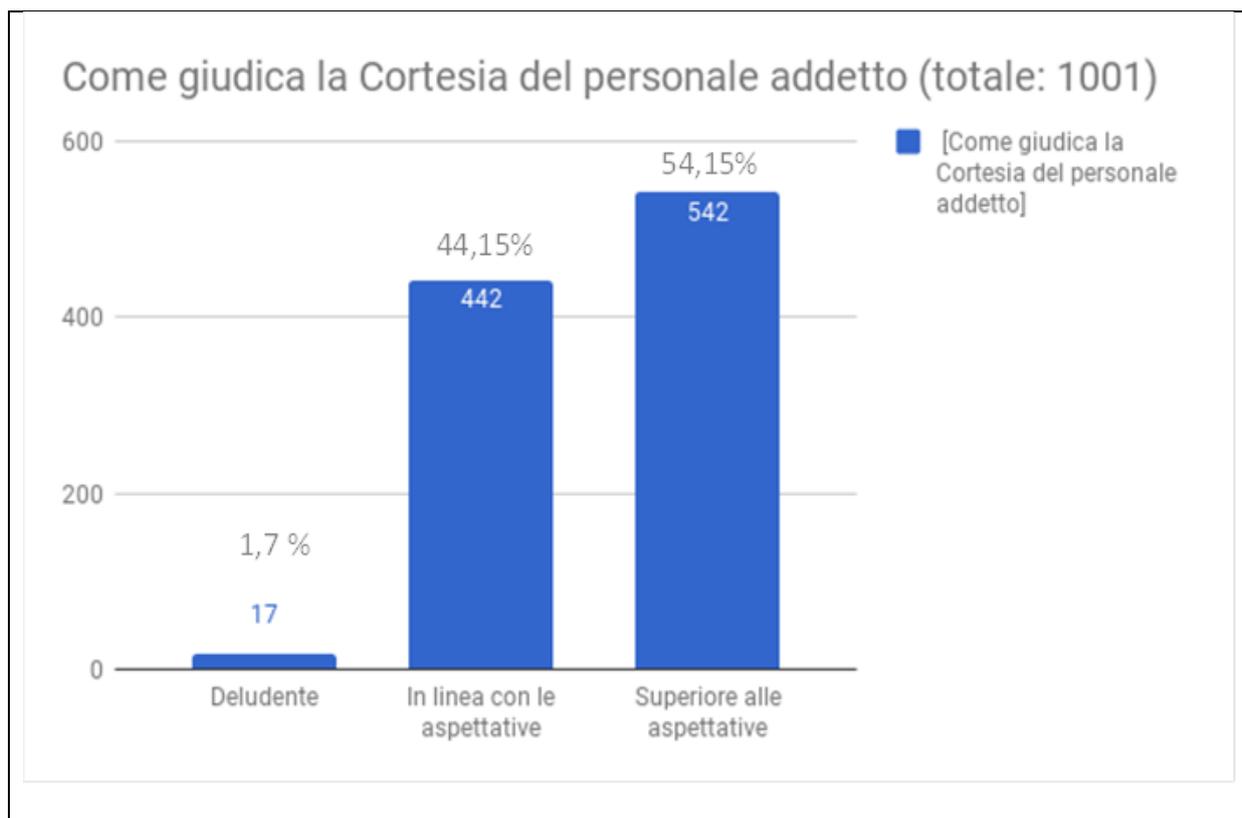
Grafici sulla qualità dei servizi erogati

Passiamo alla parte relativa ai giudizi espressi in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali.

L'analisi è stata fatta per uffici/servizi ma qui si riportano i dati generali e complessivi delle rilevazioni effettuate.

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

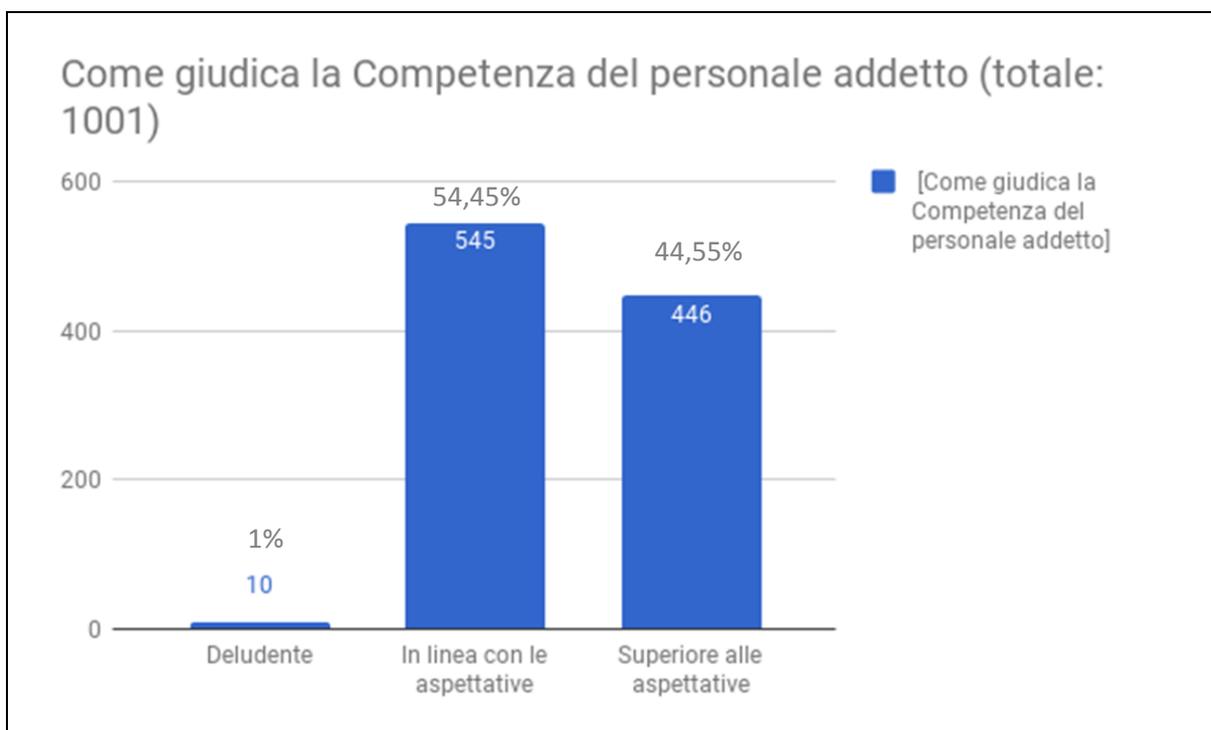
Cortesia



Ottimo il giudizio sulla Cortesia del personale in prevalenza anche superiore alle aspettative.

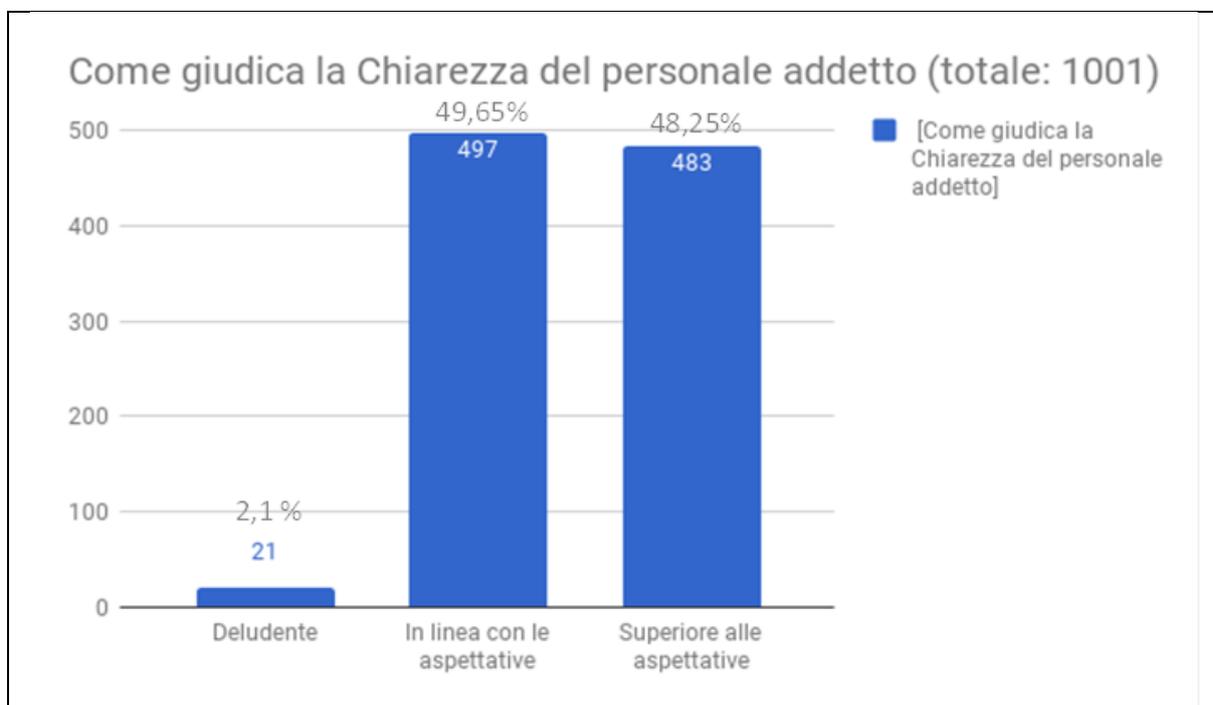


Competenza



La competenza è sempre risultata buona e in linea con le aspettative.

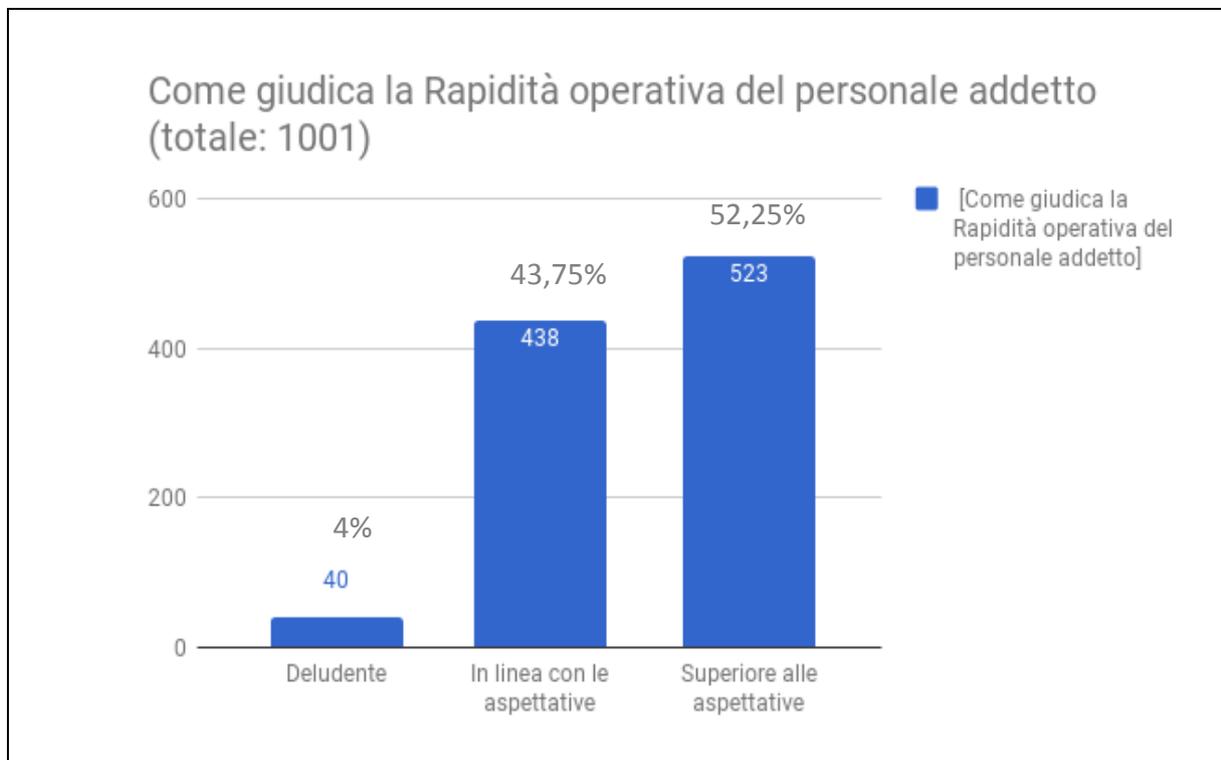
Chiarezza



La maggioranza giudica molto positivamente la chiarezza del personale addetto.



Rapidità operativa

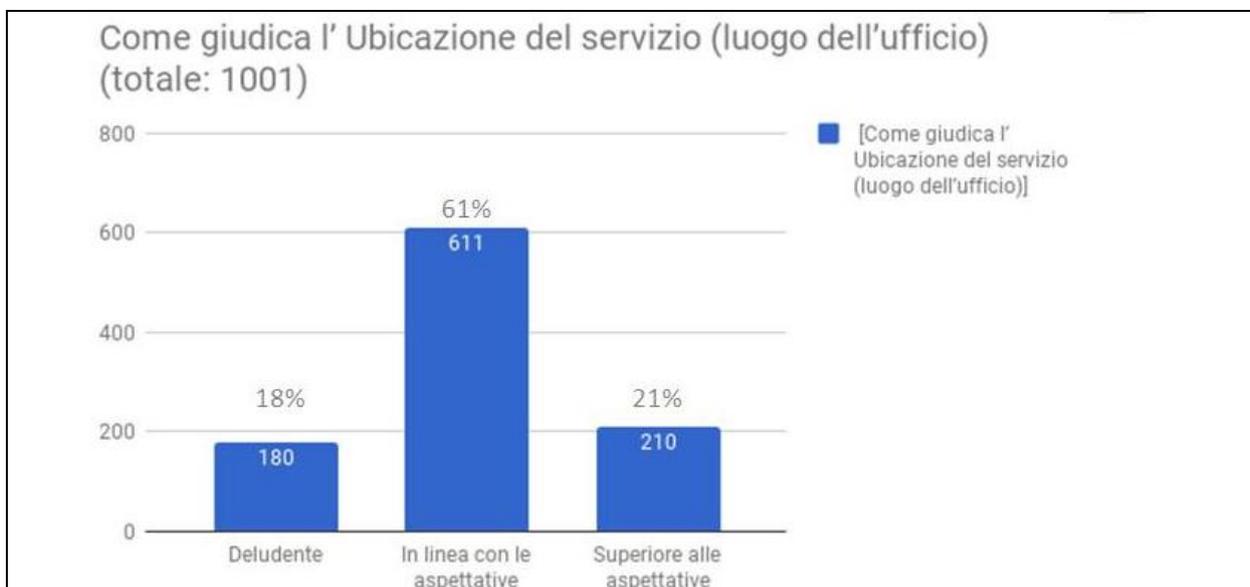


La rapidità operativa nel fornire la prestazione richiesta è risultata superiore alle aspettative.



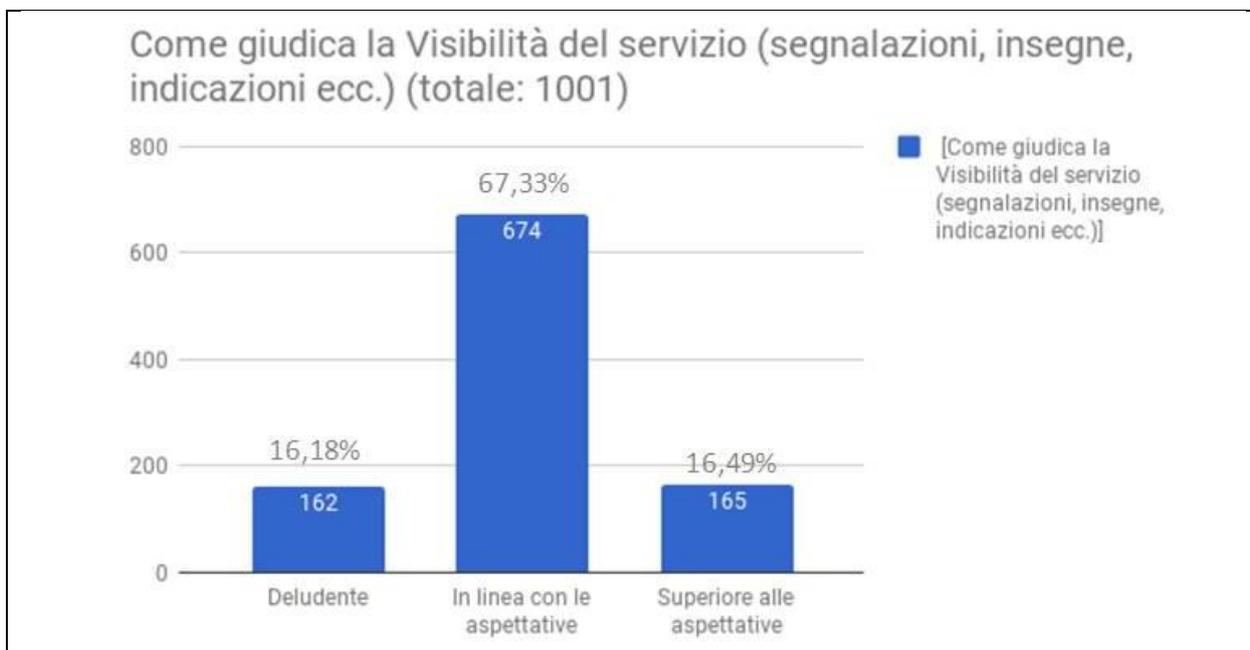
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio

Ubicazione



Sull'ubicazione spicca che il dato del giudizio deludente che aumenta (da 10-20-40 delle prime domande va a 180) ma in linea con le aspettative, mentre il dato superiore alle aspettative scende.

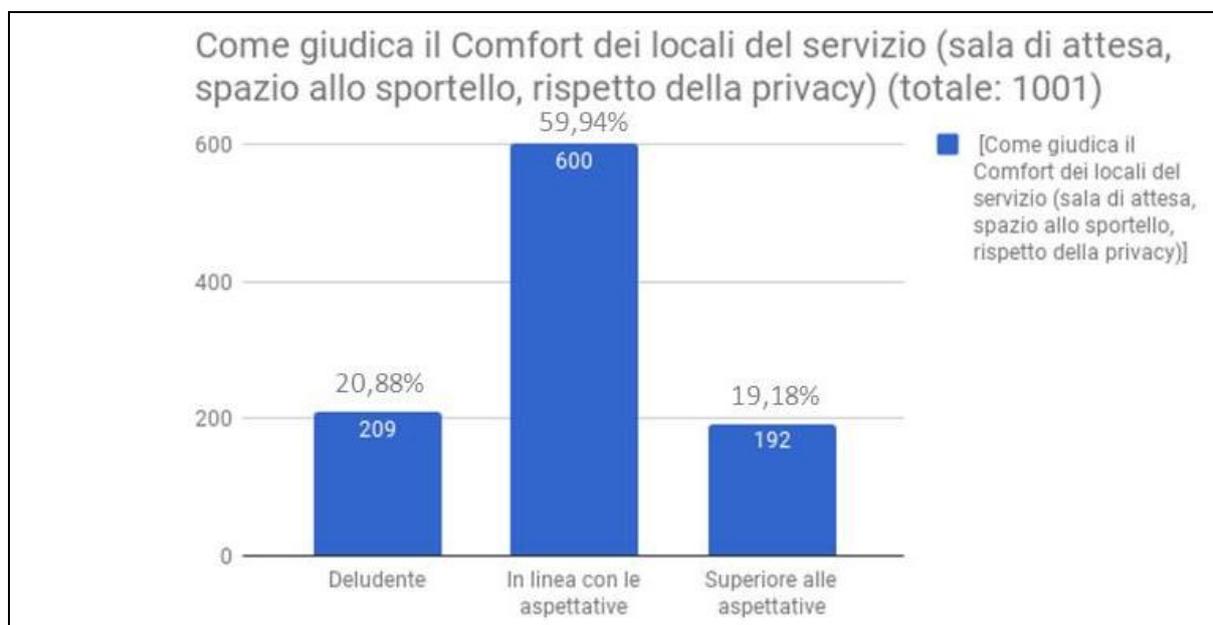
Visibilità



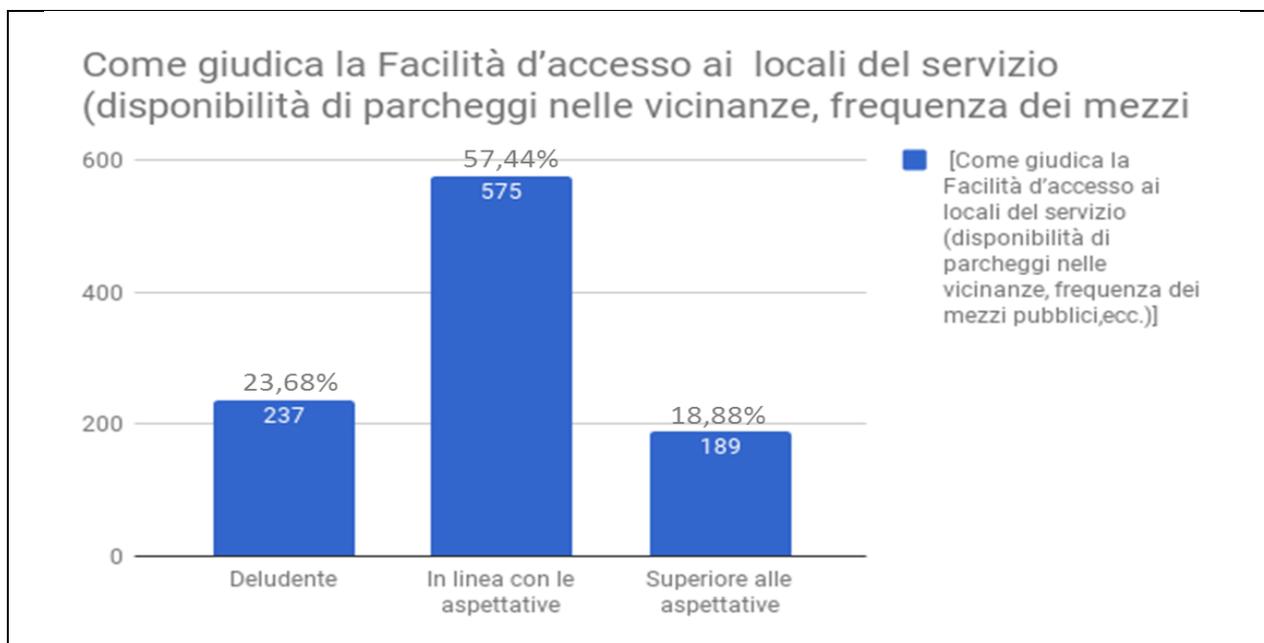
La Visibilità è in linea con le aspettative.



Comfort



Facilità d'accesso



Il Comfort e la Facilità d'accesso dei locali/sportello è il dato che fa trasparire un giudizio più deludente con 237 e 209 unità rispetto ai 10-20-40 delusi per le altre rilevazioni.

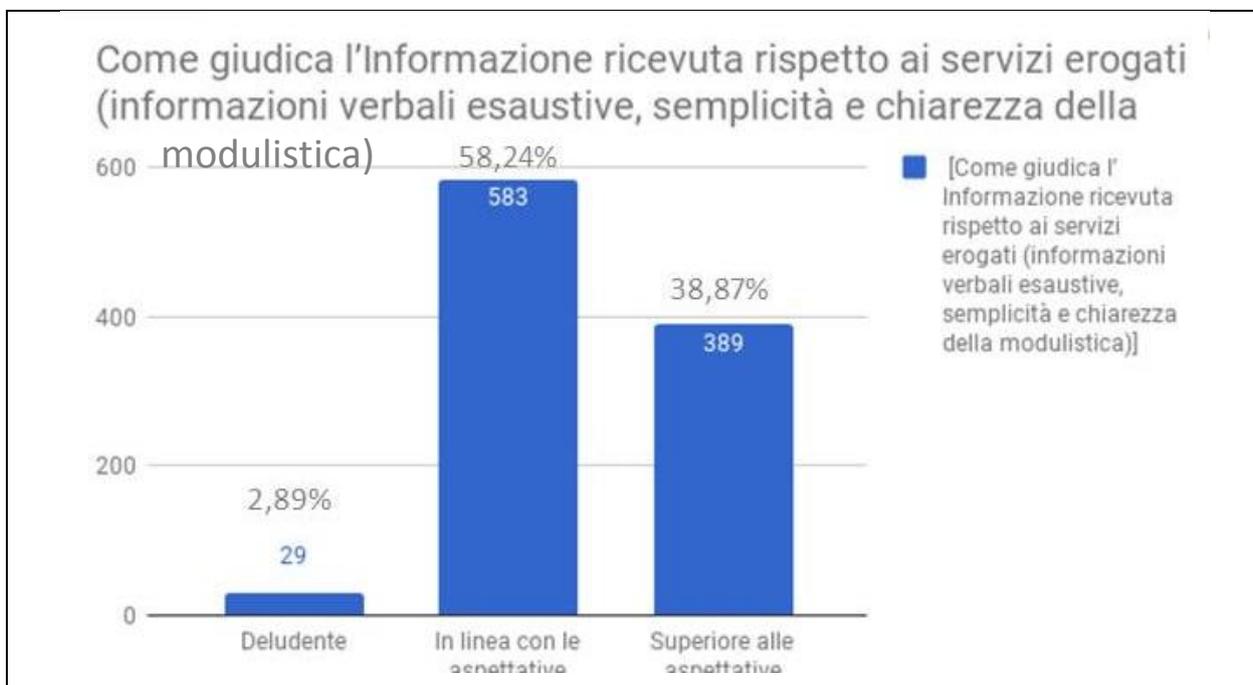


Assenza di barriere architettoniche



Anche il problema dell'ubicazione degli uffici soprattutto del centro storico hanno rilevato dato deludente per 279 persone e l'assenza di barriere architettoniche, in quanto carenti pedane, scivolamenti, ascensori.

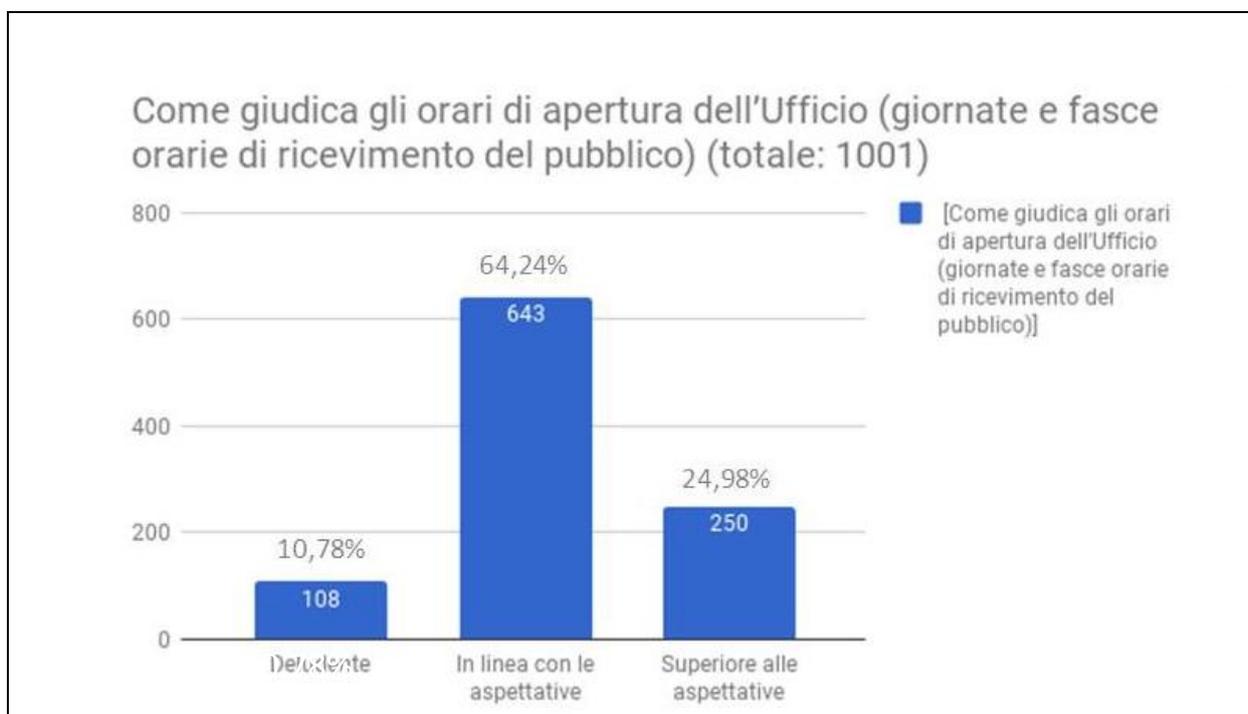
Informazione ricevuta



Torna positivo il giudizio sulle soggettività del personale mentre il dato effettivo e sulle strutture risentiva del giudizio deludente, perché il maggior numero di persone lo aveva espresso.



Orari di apertura



Orari prevalentemente in linea con le aspettative anche se con qualche richiesta di maggior apertura.

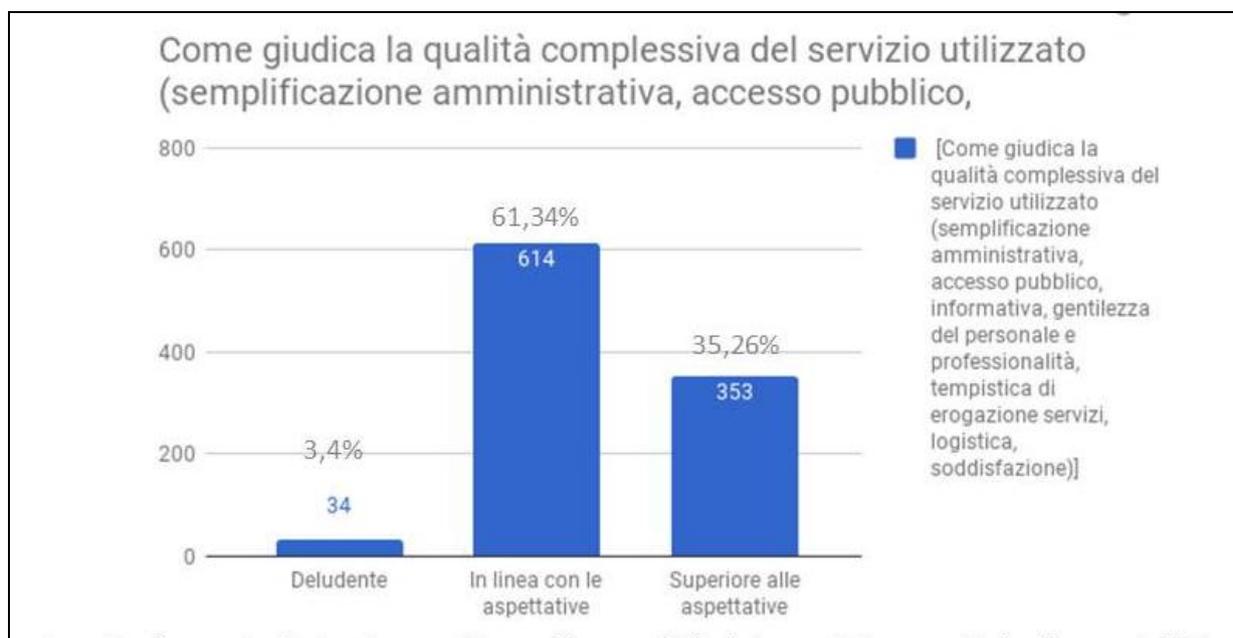
Ampiezza ed articolazione dei servizi offerti



Prevalentemente in linea con le aspettative.



Qualità complessiva del servizio



Il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi è ampiamente in linea con le aspettative ed in molti casi superiore alle stesse, solo una minima percentuale degli intervistati ritiene deludente l'esperienza svolta agli sportelli comunali e si ritiene possa essere specificatamente riferita ad esigenze particolari dell'utenza, che esulano dalla consuetudine.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

La maggior parte degli utenti ha tralasciato la parte relativa alle segnalazioni aperte per motivi di tempo. Tra quelle raccolte è stato fatto un riepilogo delle segnalazioni più significative.

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

(sintesi)

“Positiva la disponibilità nel fornire spiegazioni anche di natura pratica e procedurale “
“Operatori rapidi, gentili, cordiali e preparati “
“Cortesia, rapidità, competenza”
“Locali degli uffici luminosi e accoglienti”
“Se ci si trova in difficoltà si viene aiutati “
“Buon dialogo, accoglienza”
“Il servizio della biblioteca è sempre attento alle esigenze e alle necessità degli utenti”
“La gestione della biblioteca è svolta in modo ottimo; gli utenti vengono accolti con la gentilezza che si riserva agli amici. Notevoli anche le tante iniziative proposte “

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

(sintesi)

“Doversi recare agli sportelli per servizi che potrebbero essere gestiti telematicamente”
“obbligo di presentazione cartacea di domande (rimborso testi scolastici- riduzione tari)”
“Locale piccolo e scomodo, mancanza totale di privacy”
“Troppe scale, assenza di sala d'attesa e sedie”
“Parcheggio non grandissimo, poco visibile dalla strada(pochi segnali), niente macchinette del caffè e/o cibo”
“Non presenta pedane per disabili, non presenta erogatori di acqua, non presenta erogatori di caffè, cibi e bevande, non presenta un'insegna che segnali la biblioteca”

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
---	--

(sintesi)

“Un nuovo comune più bello, più personale, più orari”
“Migliorate il sito per evitare di farci venire in comune anche più volte per una semplice pratica”
“Erogatori di caffè, cibi e bevande”



“Migliorare l'ubicazione vista anche l'assenza di barriere architettoniche”

“numero di telefono cui chiamare per ottenere informazioni generali per evitare di recarsi inutilmente agli uffici, nei casi sia possibile di risolvere tutto al telefono”

“Creare un'App per prenotazioni, fissare appuntamenti senza bisogno di telefonare”

“Più servizi online, più informazioni”

“Numeri come alle Poste Italiane dove ogni dipendente può fare tutto e non solo una determinata procedura”

“ Sportelli dedicati o solo su appuntamento per tipologie di servizio troppe lunghe”

Mettere un limite al numero di pratiche per persona, non può arrivare un'utente con cinque pratiche diverse per persone diverse con un unico numero e bloccare lo sportello per un'ora e mezza”.



Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<ul style="list-style-type: none">• Chiarezza delle informazioni rilasciate• Professionalità e competenza dei dipendenti• Cortesia del personale• Soddisfazione complessiva degli utenti	<ul style="list-style-type: none">• Barriere architettoniche• Parcheggio• Burocrazia• Tempi di attesa in alcuni sportelli• Mancanza privacy agli sportelli• Servizi online su sito web per evitare di recarsi in comune

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 e gradimento da parte dell'utenza, anche se spesso è stato indispensabile stimolarla alla compilazione del questionario, che ad un primo approccio lascia perplesso l'utente frettoloso.

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. Il ruolo dei facilitatori anche se per brevi periodi, è stato determinante sul numero di questionari raccolti.

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti.

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.

Tra le maggiori critiche, per quanto riguarda gli uffici di Corciano centro, senz'altro la difficoltà di raggiungere il luogo, il parcheggio, la presenza di barriere architettoniche e la mancanza della privacy agli sportelli.

Per gli uffici di Ellera il problema principale oltre al parcheggio, sembra essere stato lo spazio inadeguato per l'attesa, la carenza di privacy e la lunghezza dei tempi d'attesa.

In ogni caso si rileva a livello generale la tendenza dell'utenza a cercare le informazioni online per evitare code agli sportelli ed una sempre maggiore richiesta di istanze online.



Parte II Analisi per Area

Analisi per Area - indice	35
• Area 1 Amministrativa	37
Protocollo	37
Servizi demografici	51
• Area 2 Segreteria Generale	63
– Contratti	63
• Area 3 Economico Finanziaria	74
– Tributi	74
• Area 4 Vigilanza	86
– Polizia Municipale	86
• Area 5 Socio Educativa	97
– Servizi socio educativi	97
• Area 6 Sviluppo del territorio	110
– Commercio	110
• Area 7 Cultura e Turismo	121
– Biblioteca	121
– Cultura Turismo	136
• Area 8 Assetto del Territorio	147
– Urbanistica	147
• Area 9 Lavori Pubblici	158
– Ufficio tecnico	158
• Area 10 Edilizia	170
– Sportello edilizia SUAPE	170
• Sito web	181
– Modulo on-line	181



Area 1 Amministrativa

Servizio Protocollo

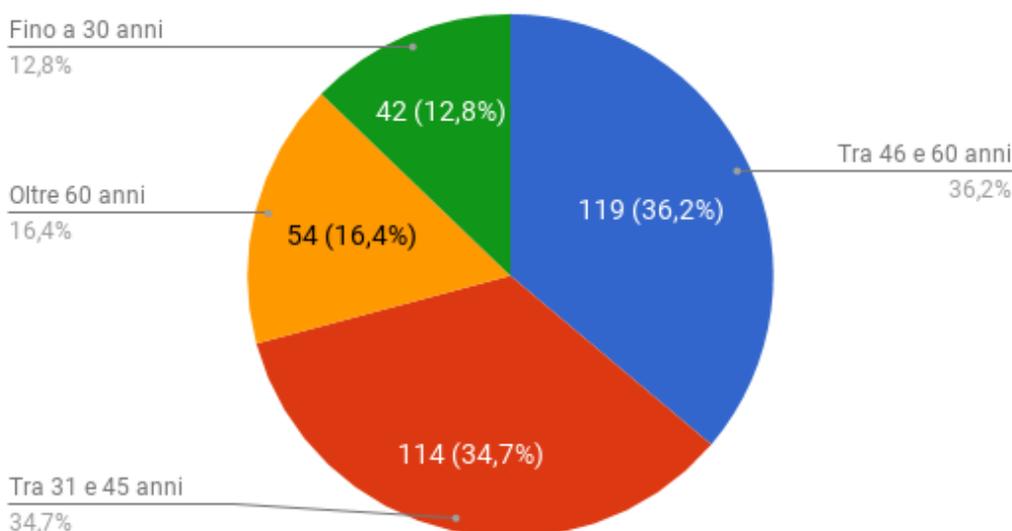
Totale questionari compilati 329

Il Servizio Protocollo, accogliendo utenti provenienti spesso dalle altre aree, è quello che ha raccolto il maggior numero delle schede di rilevazione pertanto i giudizi espressi dal pubblico, possono essere condizionati dal livello di soddisfazione percepito negli uffici o servizi di provenienza.

Inoltre molti degli utenti intervistati si recano all'Ufficio Protocollo per il ritiro delle cartelle esattoriali, atti che prevedono un iter piuttosto complesso di notifica, costringendo l'utente a recarsi in posti diversi per il ritiro delle raccomandate di avviso (sede Corriere Nexive a Perugia e Ufficio postale locale) pertanto sollevano spesso commenti negativi sull'iter molto macchinoso della procedura di notifica e ritiro, che purtroppo non dipende dallo sportello in questione né dal Comune di Corciano.

1) Struttura socio biografica del campione

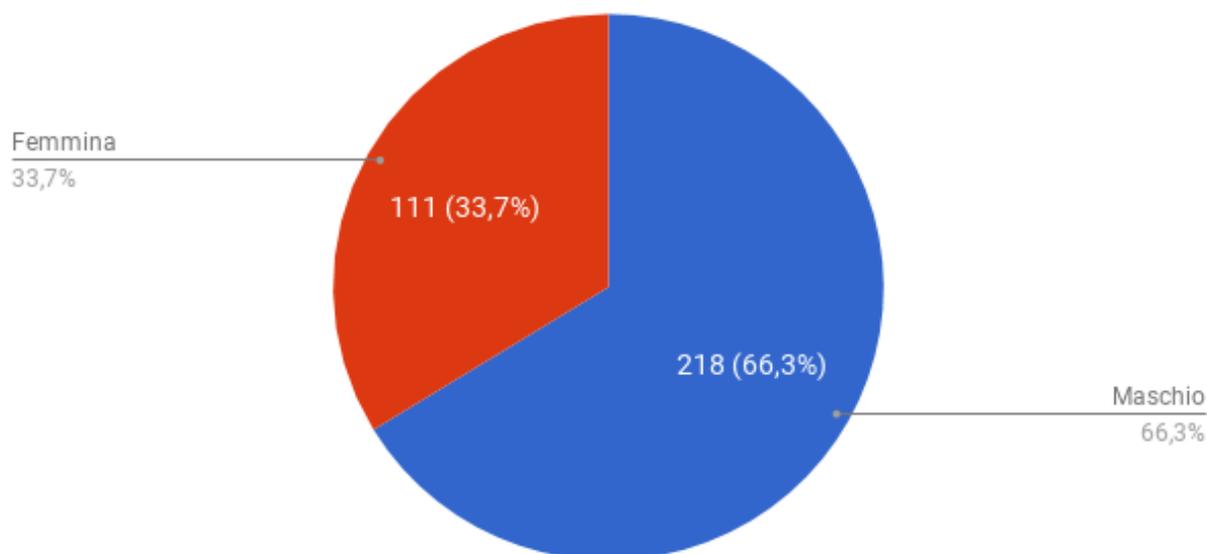
Età (Totale: 329)



L'utente tipo del Servizio Protocollo rientra in una fascia di età intermedia tra 31 ed i 60 anni (70,9%), scarsa la frequenza di giovani fino a 30 anni (12,8%) e degli ultra 60enni (16,4%).

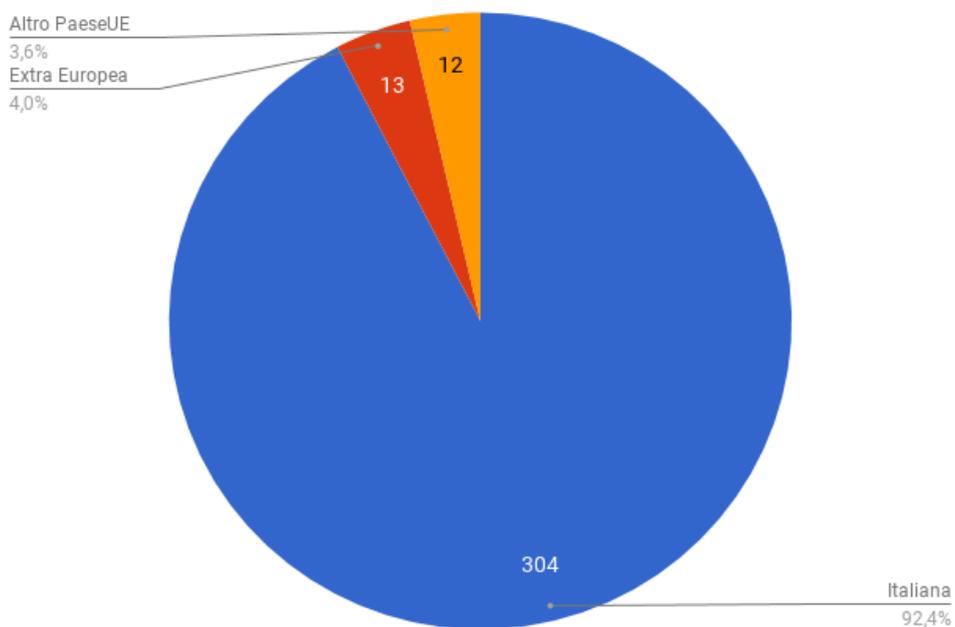


Sesso (Totale: 329)



L'utente tipo del Servizio Protocollo è di sesso maschile con un 66,3% rispetto al 33,7% di sesso femminile.

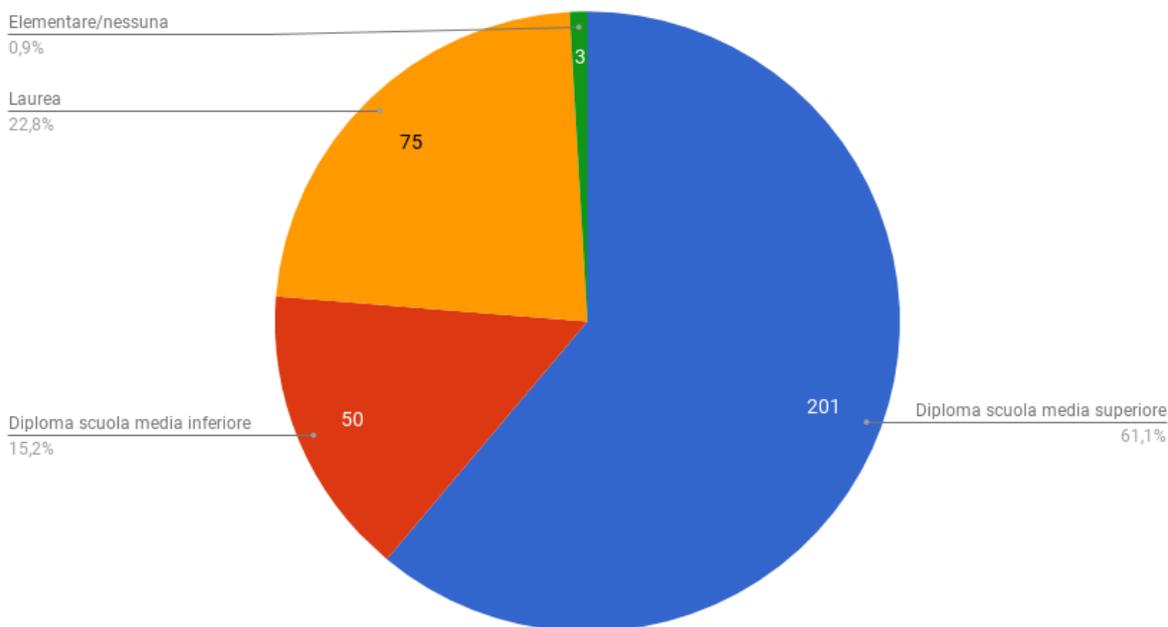
Nazionalità (Totale: 329)



La percentuale degli utenti con cittadinanza italiana al 92,4% rispetto agli stranieri, potrebbe essere leggermente inferiore dato che alcuni cittadini stranieri non hanno aderito alla compilazione del questionario per problemi di comprensione di lingua.

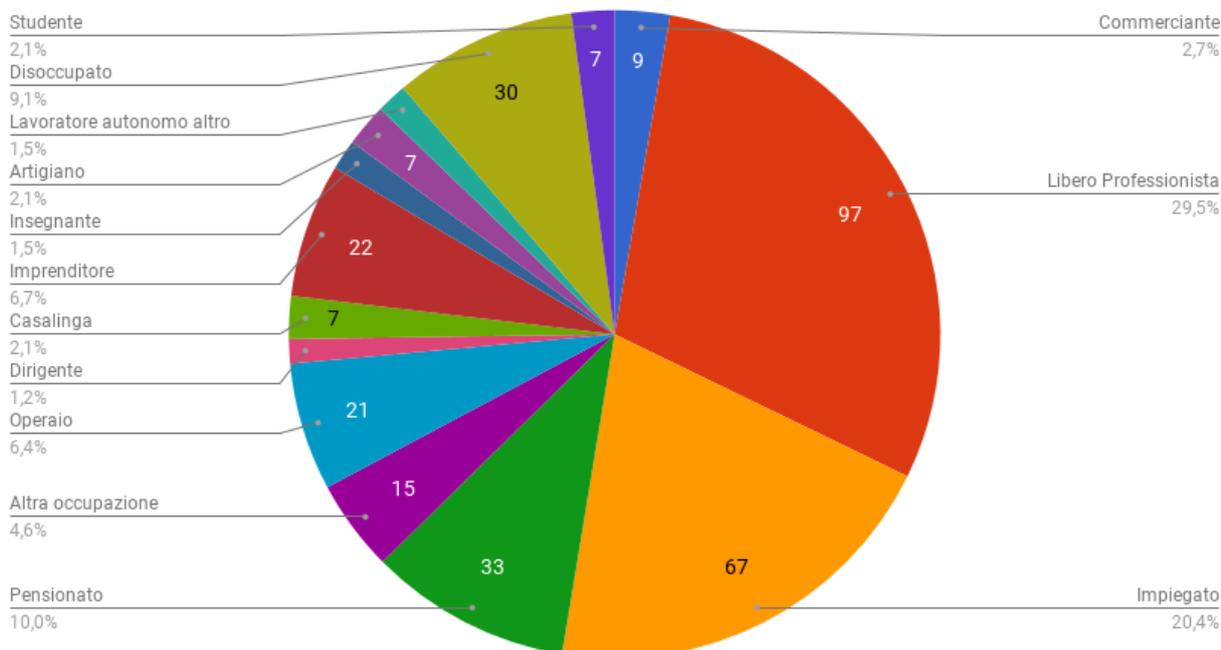


Istruzione (Totale: 329)



Il livello di istruzione prevalente è medio (61,1%)

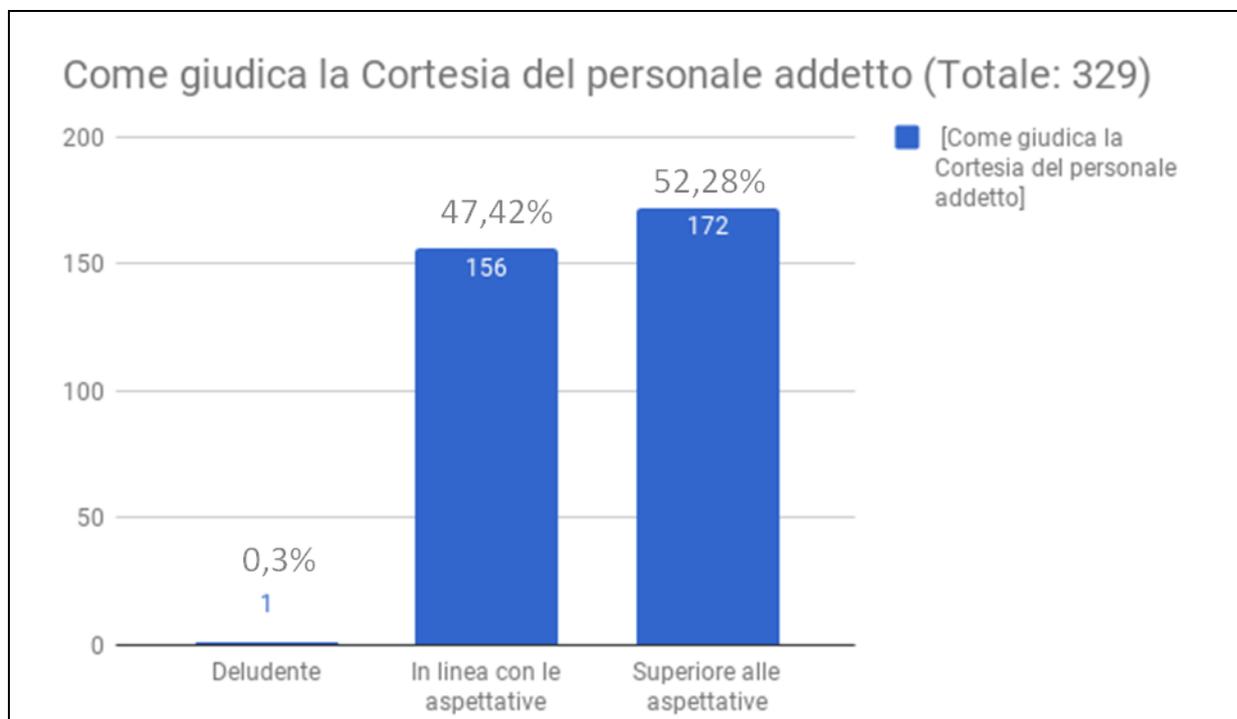
Professione (totale: 329)



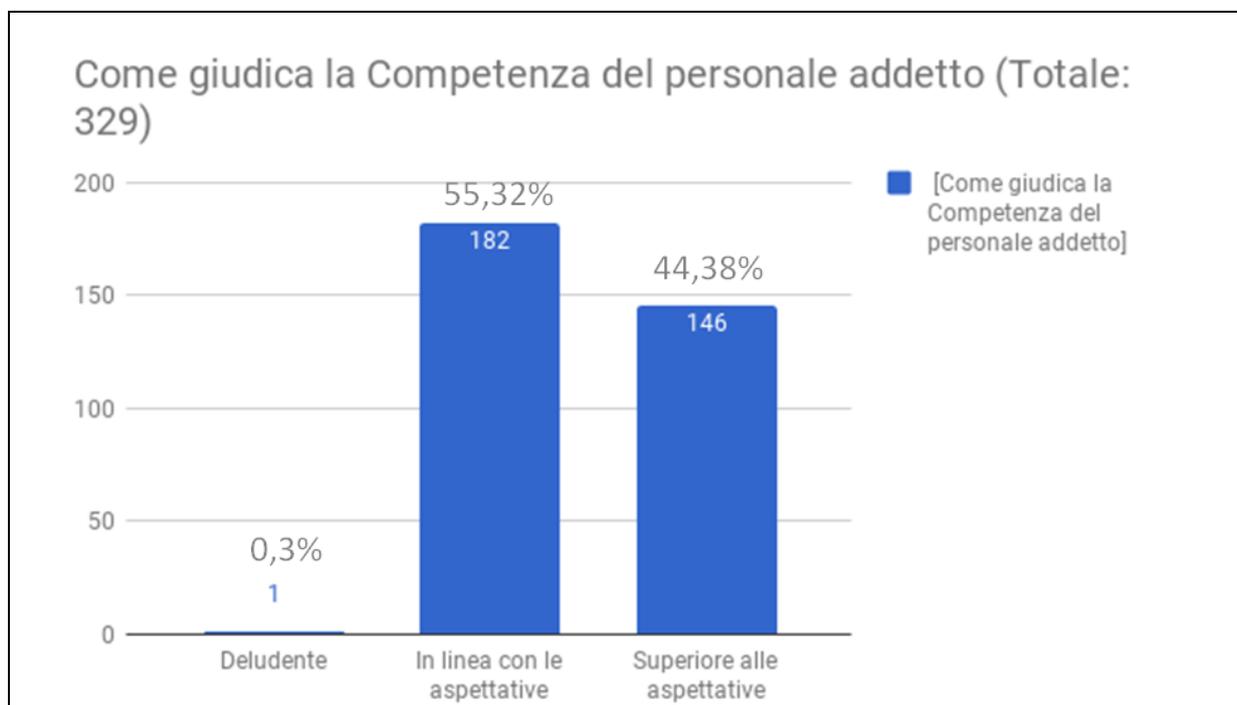
Pur essendo particolarmente varia la Professione dell'utente che si presenta al Servizio Protocollo, in prevalenza si rilevano i liberi professionisti (24,9%) o impiegati (20,4%). Altre tipologie significative tuttavia sono quella dei Pensionati (10%) e dei Disoccupati (9,1%).



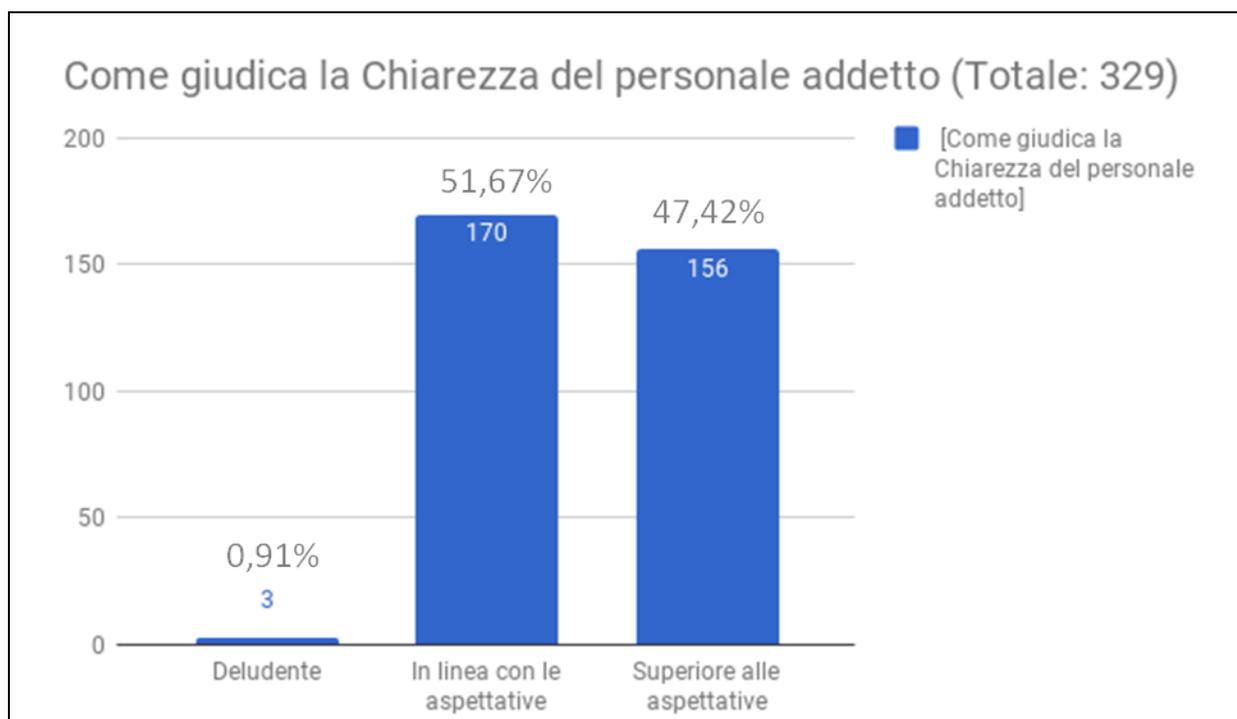
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



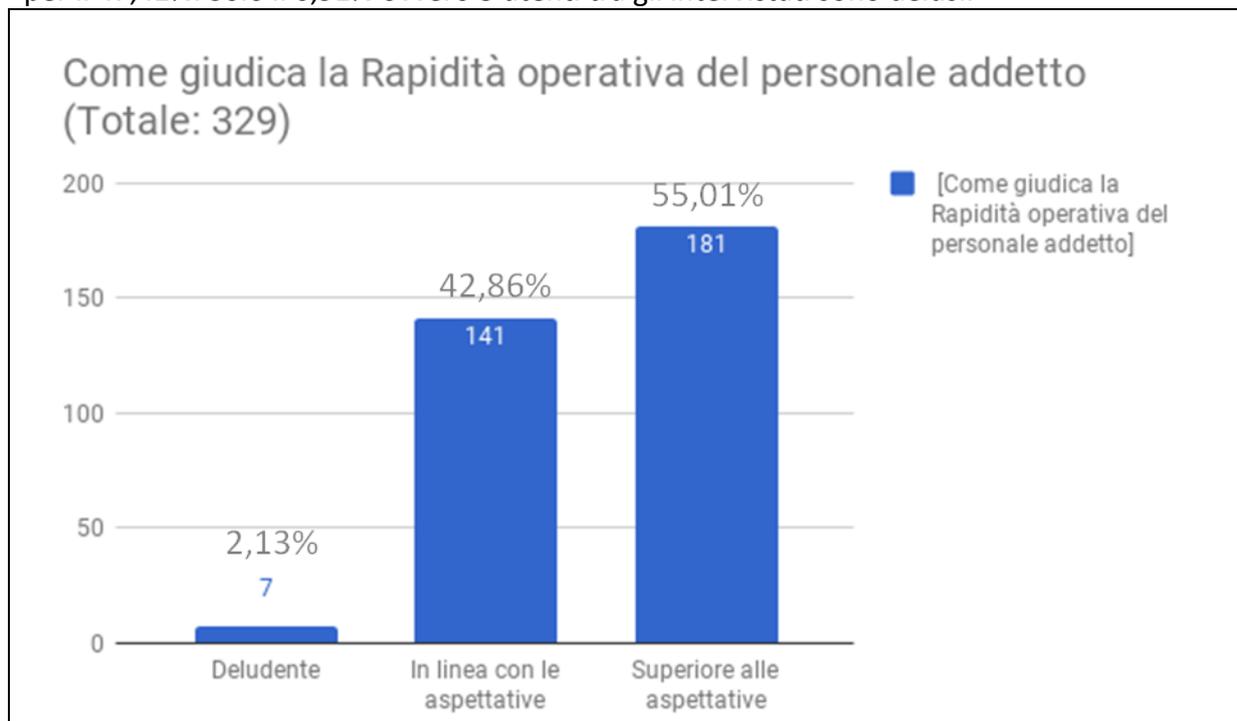
La Cortesia del personale addetto è superiore alle aspettative per il 52,28% ed in linea per il 47,42%. Solo un utente tra gli intervistati è deluso.



La Competenza è giudicata in linea con le aspettative per il 55,32% e superiore per il 44,38%, solo un utente è deluso.



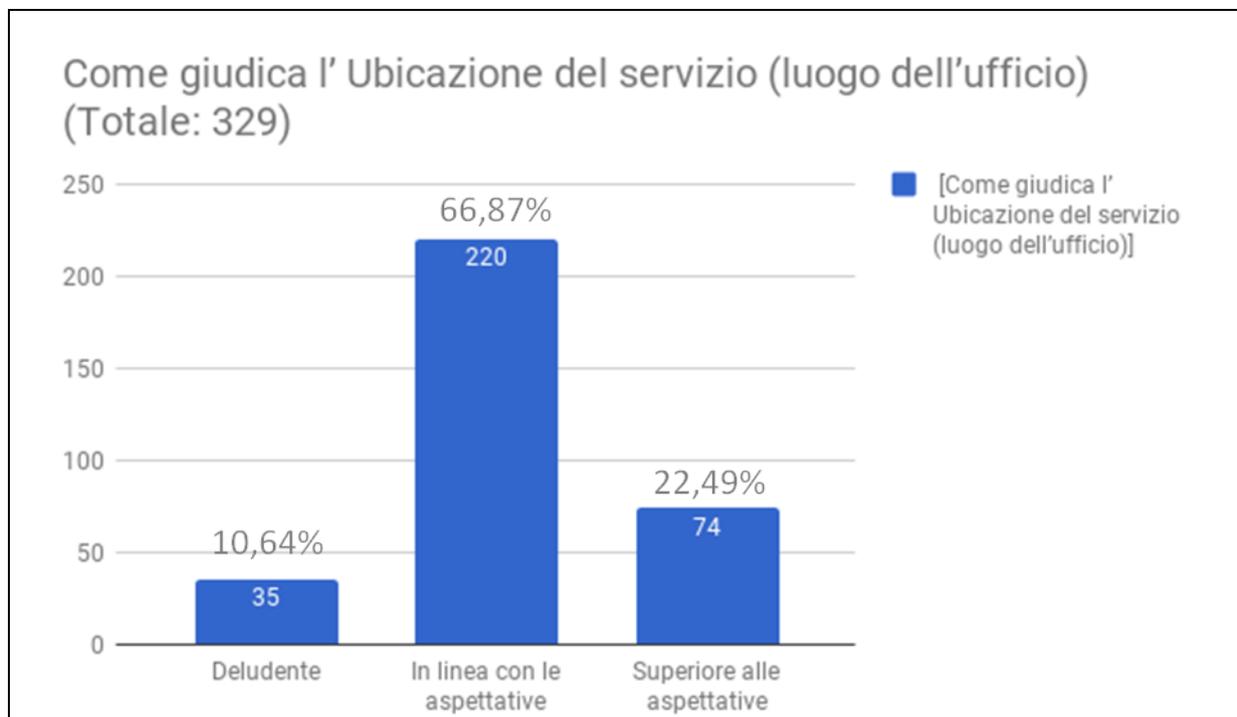
La Chiarezza del Servizio risulta essere in linea con le aspettative per il 51,67% e superiore per il 47,42%. Solo il 0,91% ovvero 3 utenti tra gli intervistati sono delusi.



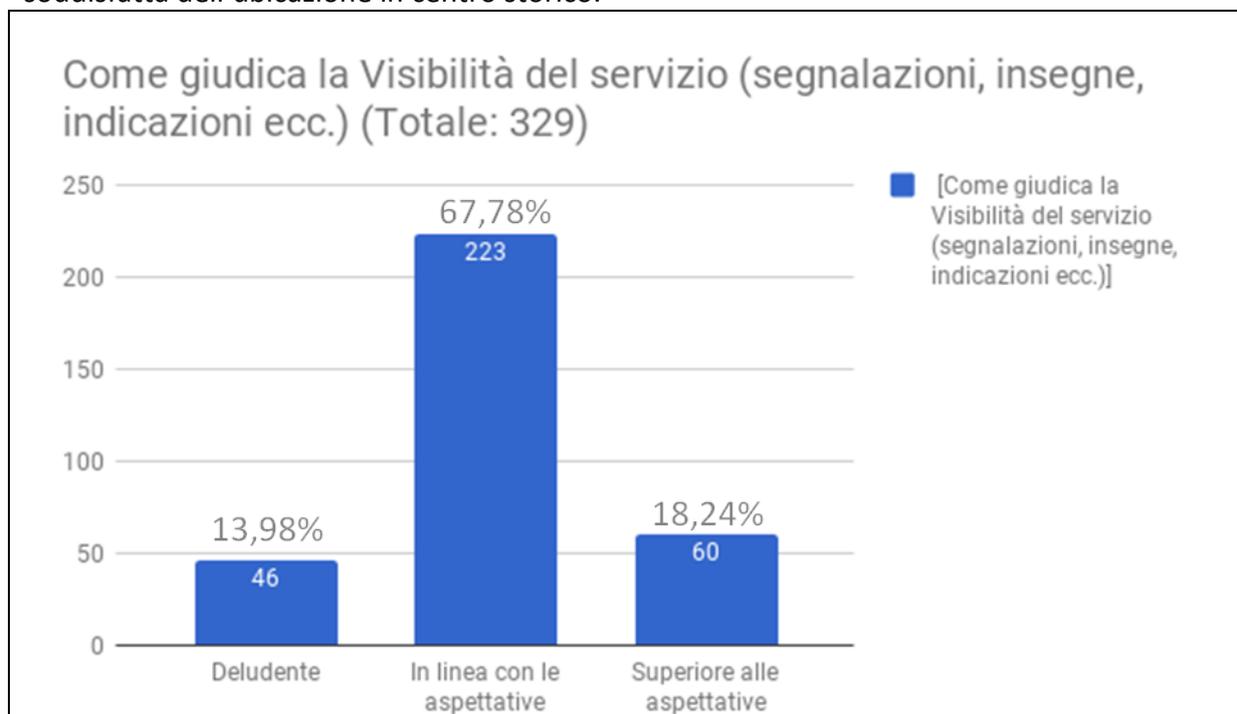
Per quanto attiene la Rapidità operativa, considerando che la maggior parte degli utenti si reca al Protocollo per consegnare pratiche e ricevere un timbro con ricevuta di consegna, nel 55,01% dei casi il Servizio risulta superiore alle aspettative ed il 42,86% in linea. Il 2,13% degli utenti intervistati delusi (7) potrebbe essere stato interessato da pratiche più lunghe che richiedono registrazioni immediate prima di tornare ai servizi mittenti (es. Cambi residenza con registrazione immediata TARI oppure essere stati reindirizzati).



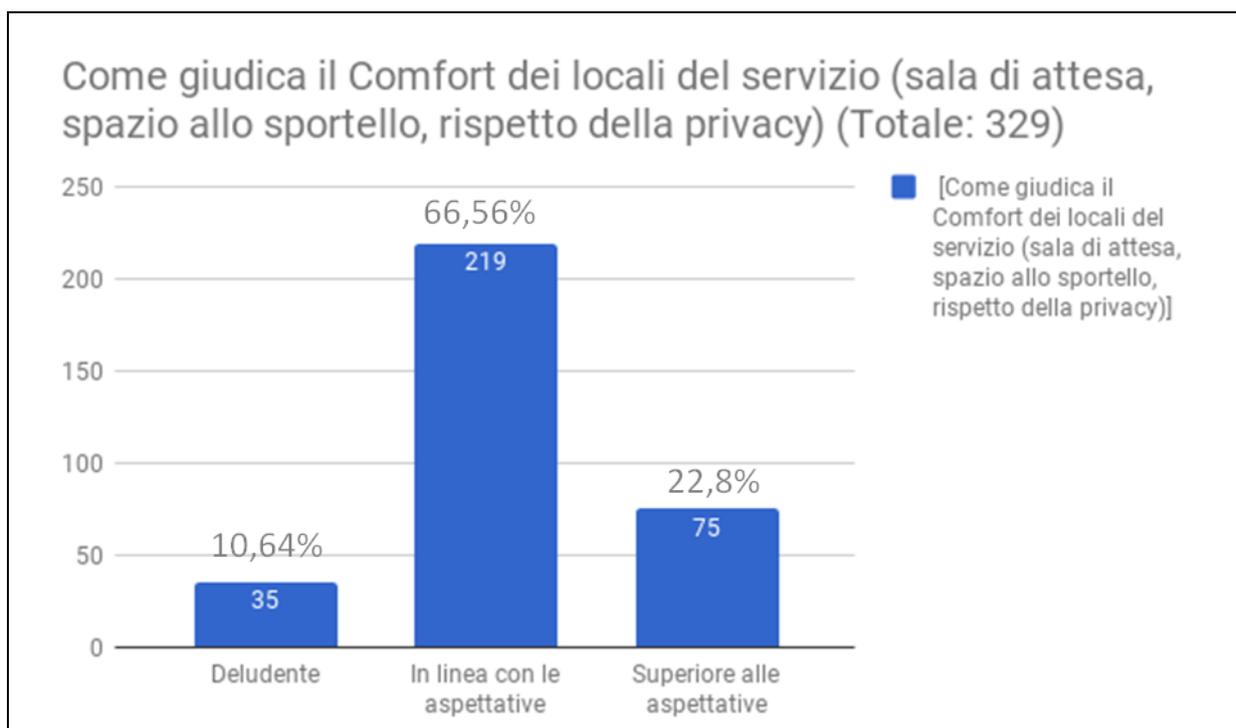
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



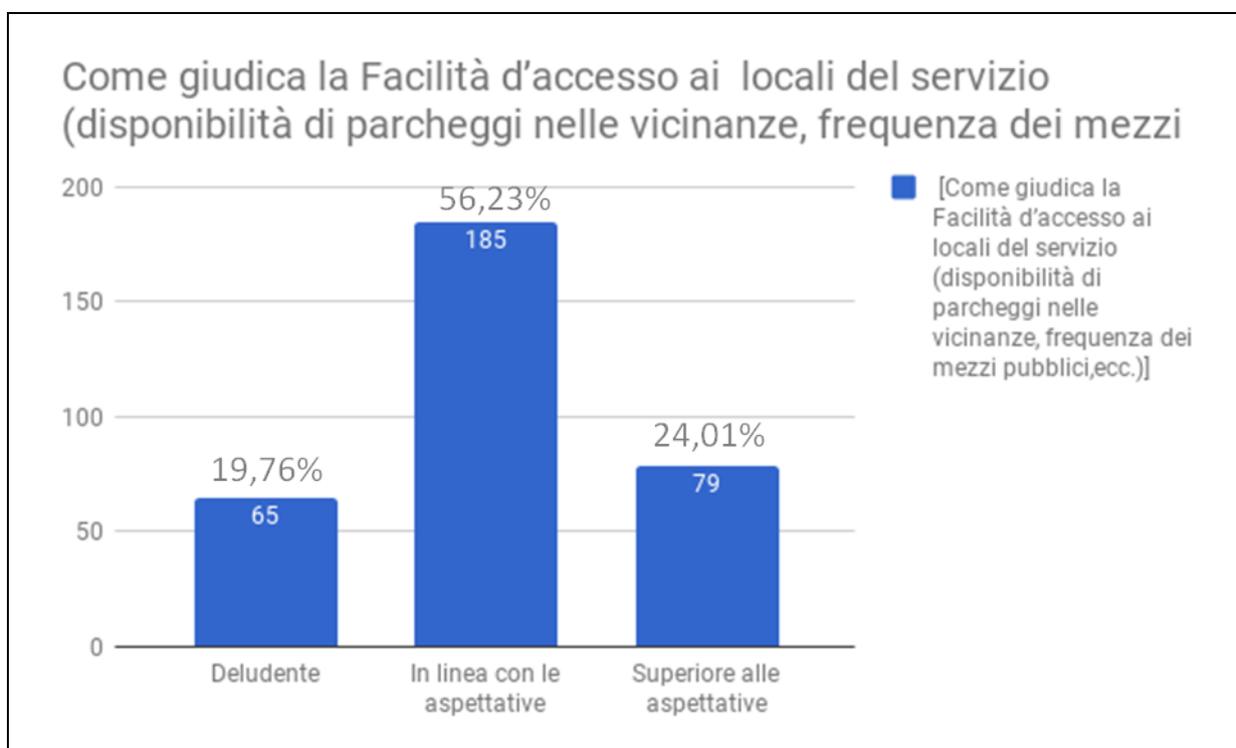
Pur essendo prevalente la percentuale degli utenti che ritengono l'ubicazione in linea con le aspettative (66,87%) o addirittura superiore per il 22,49%, il 10,64% dell'utenza non è soddisfatta dell'ubicazione in centro storico.



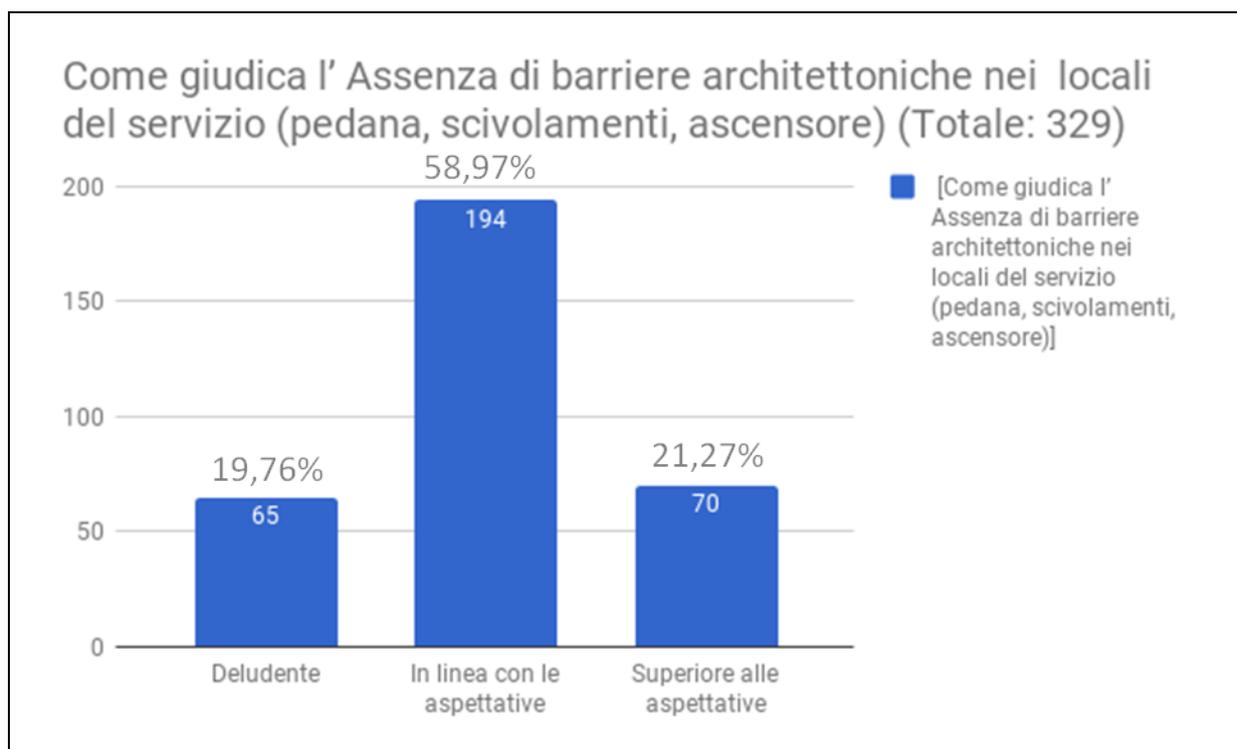
L'86,02% dell'utenza ritiene la Visibilità del servizio in linea o superiore alle aspettative, solo il 13,98% è delusa.



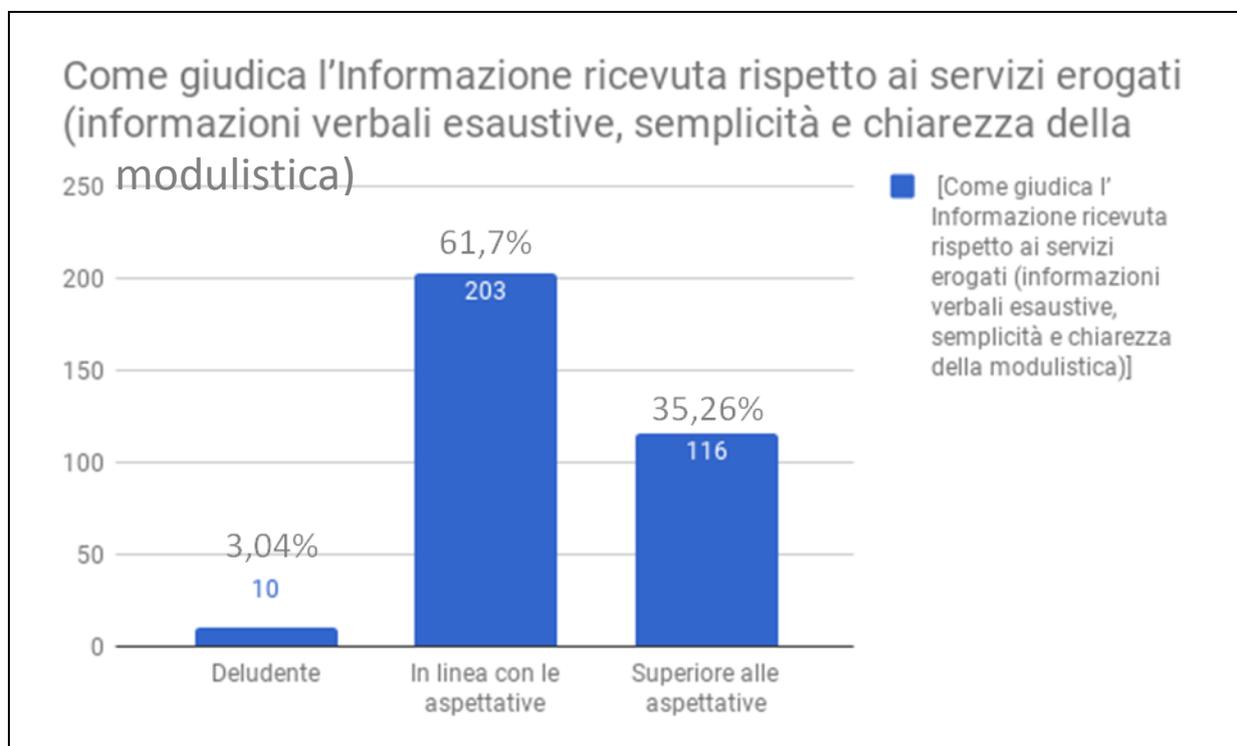
Pur rilevando un 10,64% di utenza insoddisfatta, la maggioranza degli utenti ritiene che i locali siano confortevoli e rispettino la giusta privacy (89,36%).



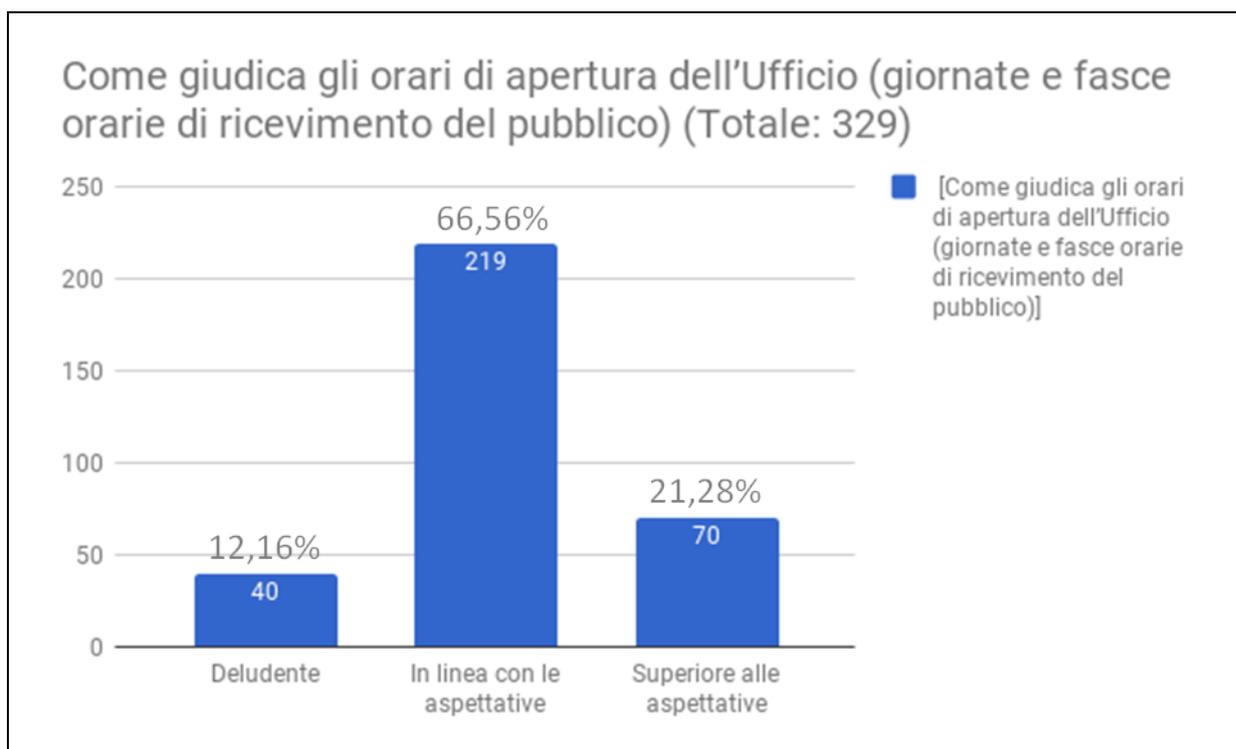
La percentuale dei delusi sale a quasi il 20% rispetto alla Facilità di accesso ai locali del Servizio, principalmente riguardo alla disponibilità dei parcheggi e la difficoltà di raggiungere il centro storico. Tuttavia l'80% dell'utenza si ritiene soddisfatta.



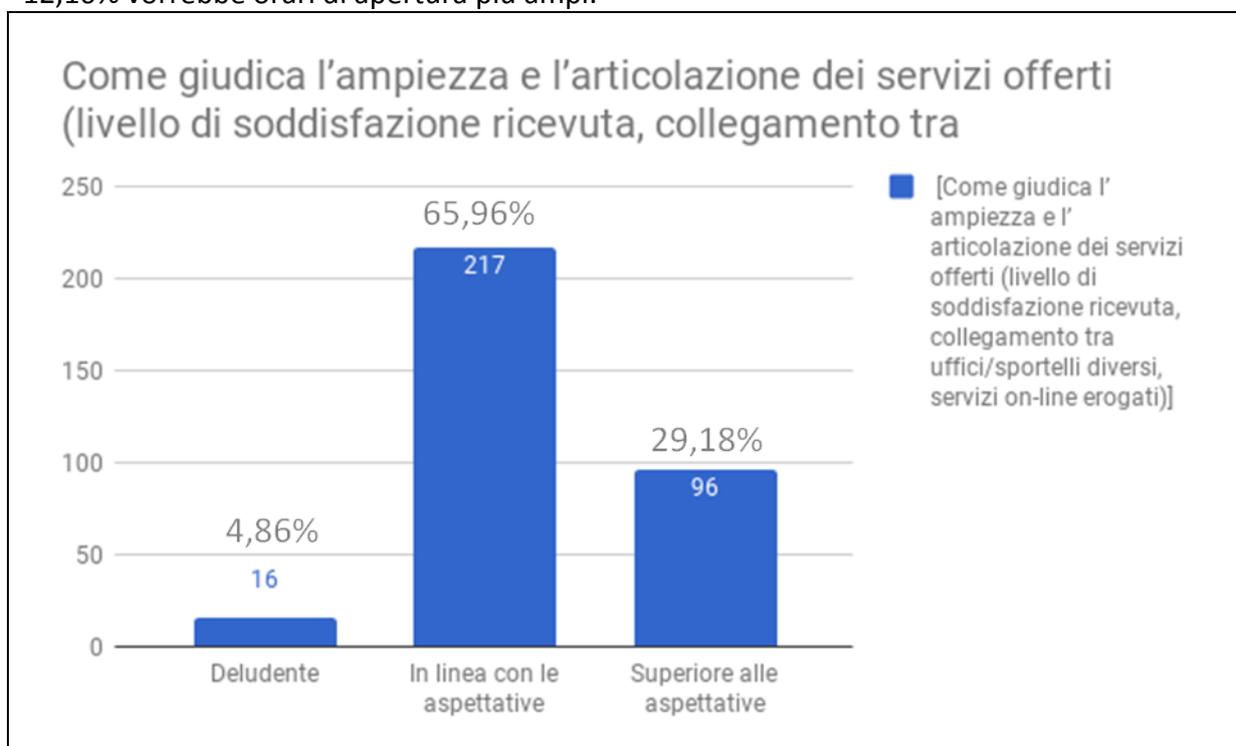
La percentuale dei delusi raggiunge quasi il 20% rispetto all'Assenza di Barriere architettoniche nei locali del Servizio, principalmente riguardo alla presenza di scale dalla piazza di accesso. Tuttavia l'80% dell'utenza si ritiene soddisfatta.



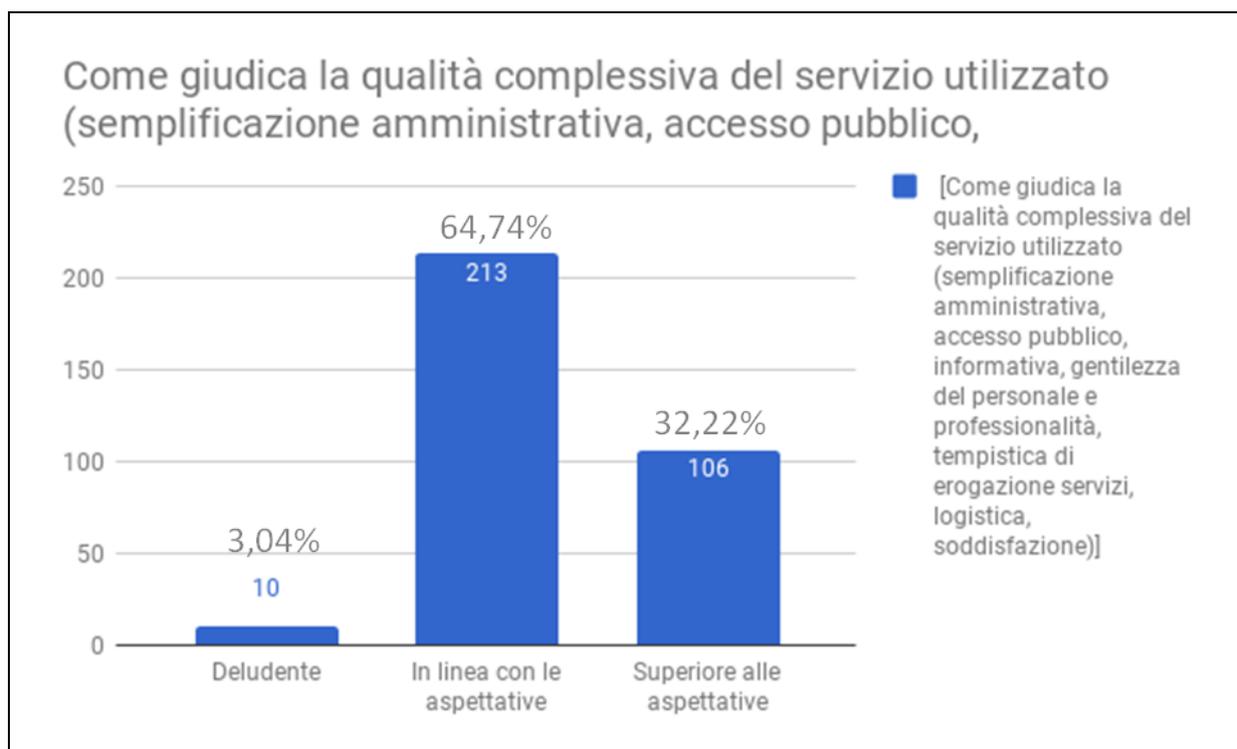
Il 96,96% ritiene l'informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati in linea o superiore con le aspettative. Solo il 3,04% è deluso.



Gli orari di apertura dell'ufficio vengono giudicati positivamente dal 87,84%; mentre il 12,16% vorrebbe orari di apertura più ampi.



Il 4,86% dell'utenza risulta insoddisfatta relativamente all'ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti in particolare per la mancanza di servizi on-line che permetterebbe la gestione delle pratiche senza doversi recare personalmente allo sportello. Tuttavia il 95,14% si ritiene ampiamente soddisfatta.



Nel complesso il Servizio Protocollo ha riportato un grado di soddisfazione elevato (superiore al 96%). Solo il 3,04% non è soddisfatto.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 50

Cortesìa, disponibilit� (3)
Rapidit� (3)
Cortesìa e disponibilit� di tutto il personale
Rapidit�, cortesìa
Cortesìa, gentilezza
Personale qualificato e gentile
Competenza, disponibilit�
Gentilezza del personale, competenza
Efficienza, cordialit�
Chiarezza, cortesìa, disponibilit�
Velocit� e cortesìa del personale
Disponibilit�, cortesìa, professionalit�
Personale sempre disponibile
Personale
Igiene
Nessuna attesa, rapidit� nel servizio
Cortesìa, competenza
Cortesìa, disponibilit� del personale
Gentilezza, cortesìa, competenza
Molta cortesìa, chiarezza, pazienza
Ben organizzato, efficienza, concentrato in zona delimitata
Apertura pomeridiana
cortesìa, competenza
sempre disponibili
Buon dialogo, accoglienza
Luogo, Velocit�
cortesìa



disponibilità
Competenza e rapidità di gestione pratiche
Cortesìa
Positiva la disponibilità nel fornire spiegazioni anche di natura pratica e procedurale
Cordialità, competenza
Rapidità nel ricevere la documentazione
Cortesìa, chiarezza (anche telefonica), velocità servizi
Cortesìa, competenza, velocità, chiarezza.
comune a misura d'uomo
molto gentili
cortesìa e servizio
competenza, disponibilità
operatori rapidi, gentili, cordiali e preparati
cortesìa, rapidità, competenza
orari, locali degli uffici luminosi e accoglienti
Se si ci trova in difficoltà si viene aiutati
Gentilezza, competenza
Velocità, competenza
Facilità nel raggiungimento dei vari uffici Cortesìa del personale

**Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)**

Totale 21

Parcheggio (3)
Ubicazione, orari
Comune con tanta burocrazia
Non uniformi o divise
Parcheggi, accessi limitati per persone disabili
Troppo macchinoso il sistema delle cartelle Equitalia
Doversi recare agli sportelli per servizi che potrebbero essere gestiti telematicamente
Parcheggio difficoltoso, indicazioni insufficienti



Poca accessibilità (molti scalini), no aree parcheggio
Mancanza di parcheggi, Ubicazione scomoda e poco visibile
Barriere architettoniche (scale)
Tempi leggermente lunghi per l'appuntamento
negli altri uffici sono grezzi
parcheggi
accesso per disabili difficile
ubicazione dei locali e degli uffici, orari poco flessibili
Ubicazione non facile da trovare
una migliore frequenza temporale per gli orari di apertura e appuntamento
sono dovuta passare per il protocollo perché ai tributi non rispondono mai al telefono

**Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)**

Totale 37

Parcheggi (2)
Migliorare la segnalazione dei singoli uffici
Orari e giorni, ubicazione
Creare un' App per prenotazioni, fissare appuntamenti senza bisogno di telefonare
Migliorare i parcheggi
Ampliamento dei parcheggi
Parcheggio troppo piccolo
L'iter procedurale di rilascio contrassegnato dovrebbe essere istruito dalla Polizia Municipale anche per il protocollo
Ubicazione degli uffici
Informatizzare il servizio di certificazione di residenza
Apertura il Sabato mattina
Migliorare la sezione modulistica nel sito Comunale per maggiore chiarezza e facilità
Apertura il martedì
Migliorare la velocità
Più servizi online, più informazioni
Più servizi telematici
Meno burocrazia (ma è un problema a carattere generale)



Orari più lunghi
Orari più flessibili
Maggiori indicazioni sull'ubicazione dei vari sportelli
Istituire un distaccamento dell'ufficio protocollo a Ellera o S.Mariano
Migliore visibilità, cambio ubicazione
Chiarezza informazioni, adeguate informazioni in internet
Parcheggio piccolo e sempre occupato
Dare risposte immediate
Protocollo sempre aperto
Accessibilità, visibilità
Spostare sette uffici operativi a Ellera
maggiore visibilità, orari più flessibili
Apertura degli uffici quotidiana
Migliorare la segnaletica
Orari di apertura più lunghi
implementare un modo automatico per il cambio di residenza che sia disponibile 24h
migliorare le informazioni del centralino
più tranquillità



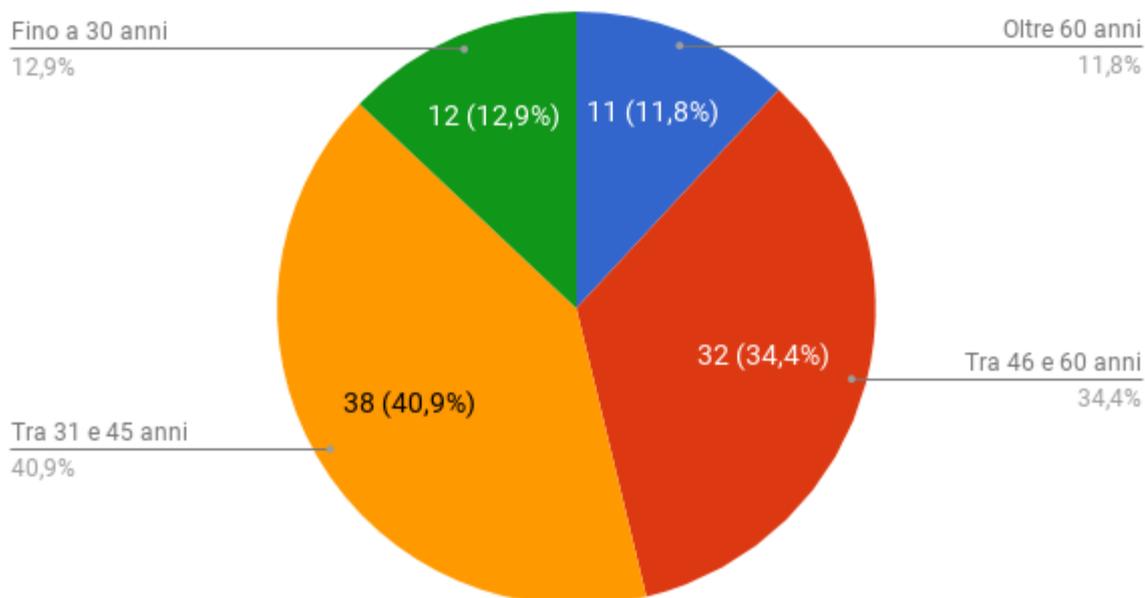
Area 1 Amministrativa

Servizi Demografici

Totale questionari compilati **93**

1) Struttura socio biografica del campione

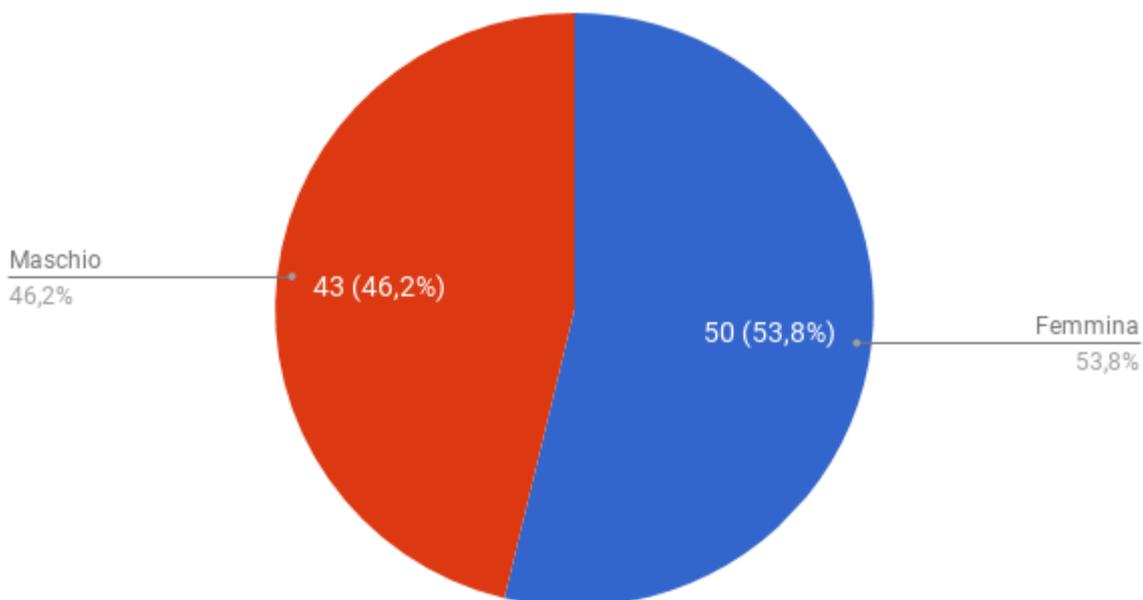
Età (totale: 93)



L'utente tipo dei Servizi Demografici è compreso tra i 31 e 45 anni con una percentuale del 40%. Il 34,4% rientra in una fascia di età intermedia tra 46 ed i 60 anni. Scarsa la frequenza di giovani fino a 30 anni (12,9%) e degli ultra 60enni (11,8%).

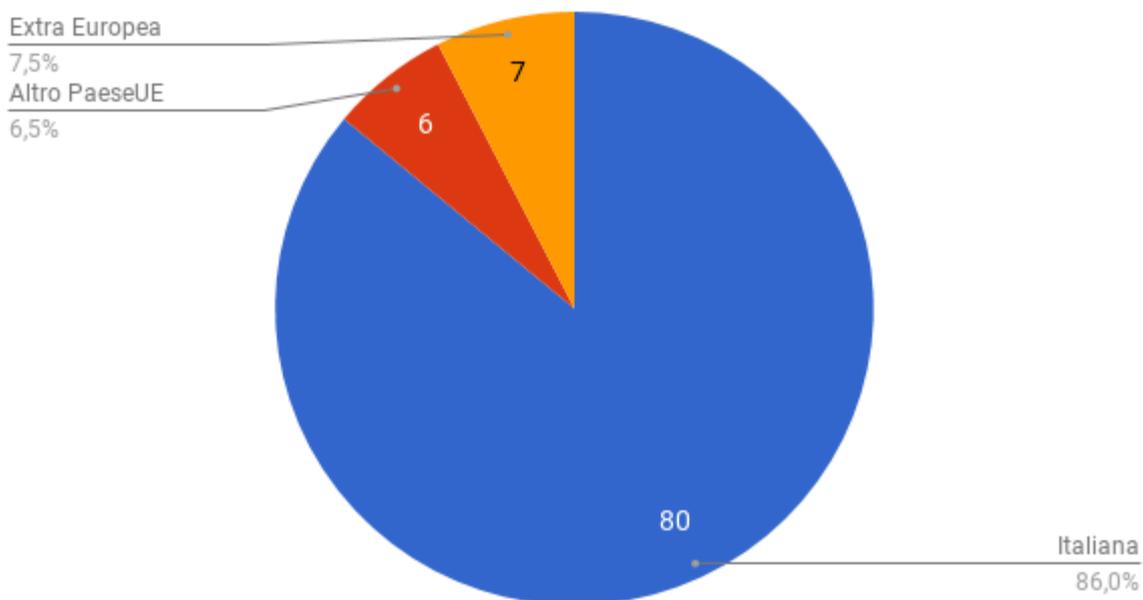


Sesso (totale: 93)



Ai Servizi Demografici l'utenza prevalente è di sesso femminile con il 53,8%.

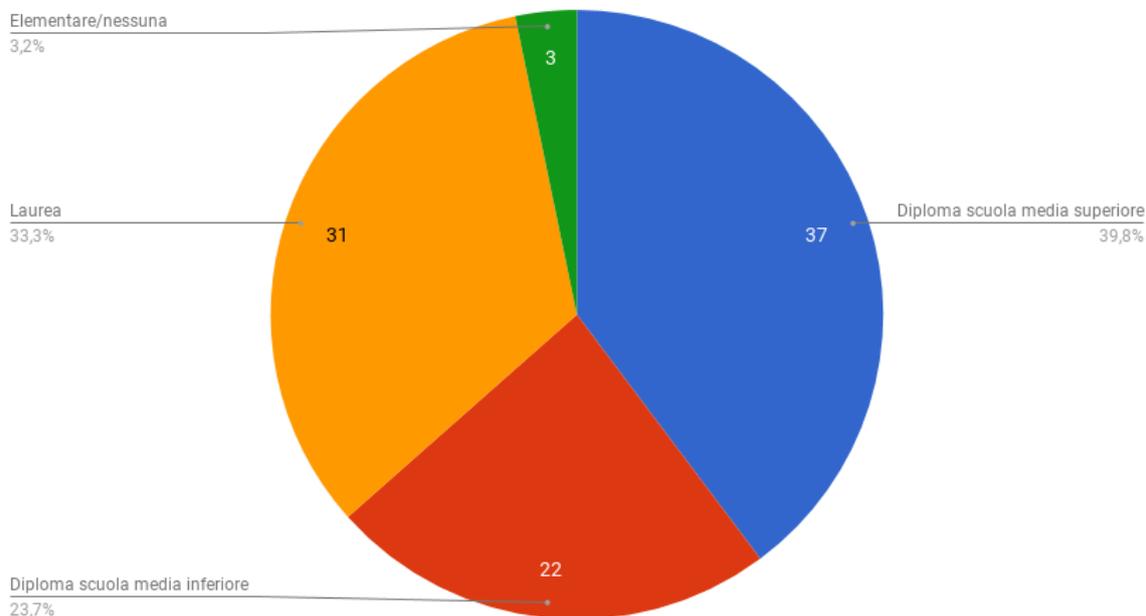
Nazionalità (totale: 93)



La percentuale degli utenti con cittadinanza italiana al 86% rispetto agli stranieri, potrebbe essere inferiore dato che alcuni cittadini stranieri non hanno aderito alla compilazione del questionario per problemi di comprensione di lingua.

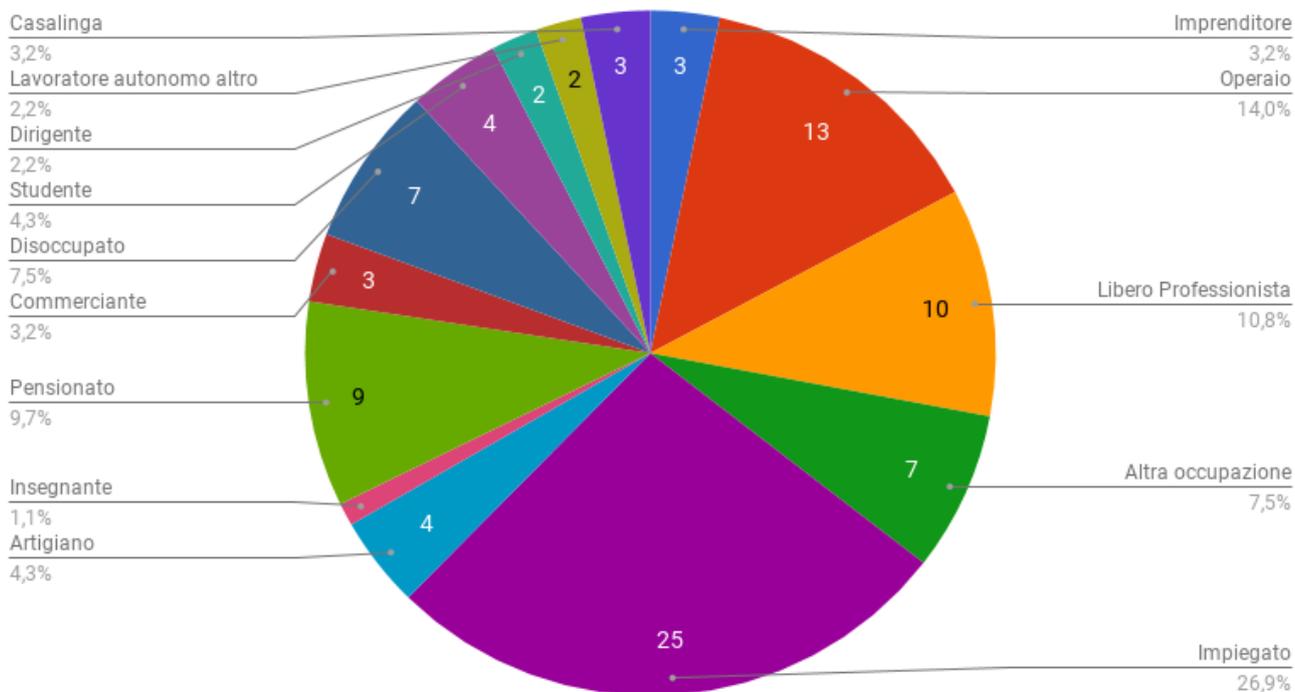


Istruzione (totale: 93)



Il grado d'istruzione prevalente è medio alto con un 73,10% di Diplomati e Laureati.

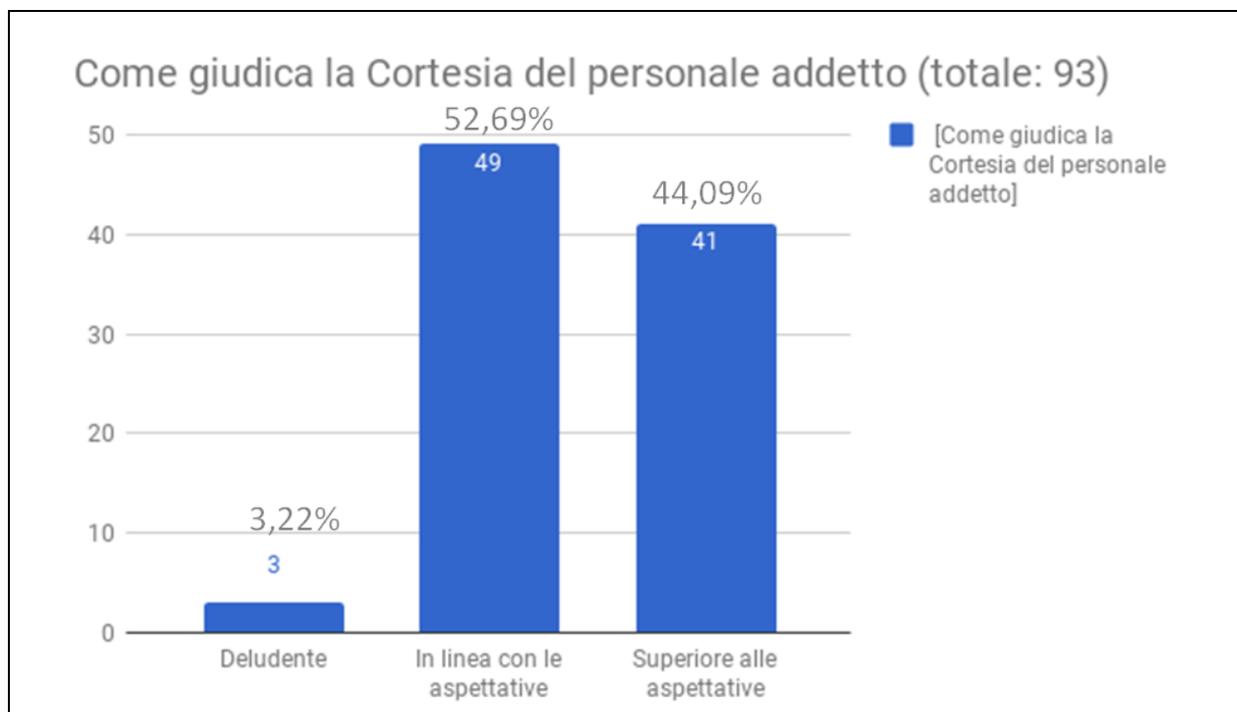
Professione (totale: 93)



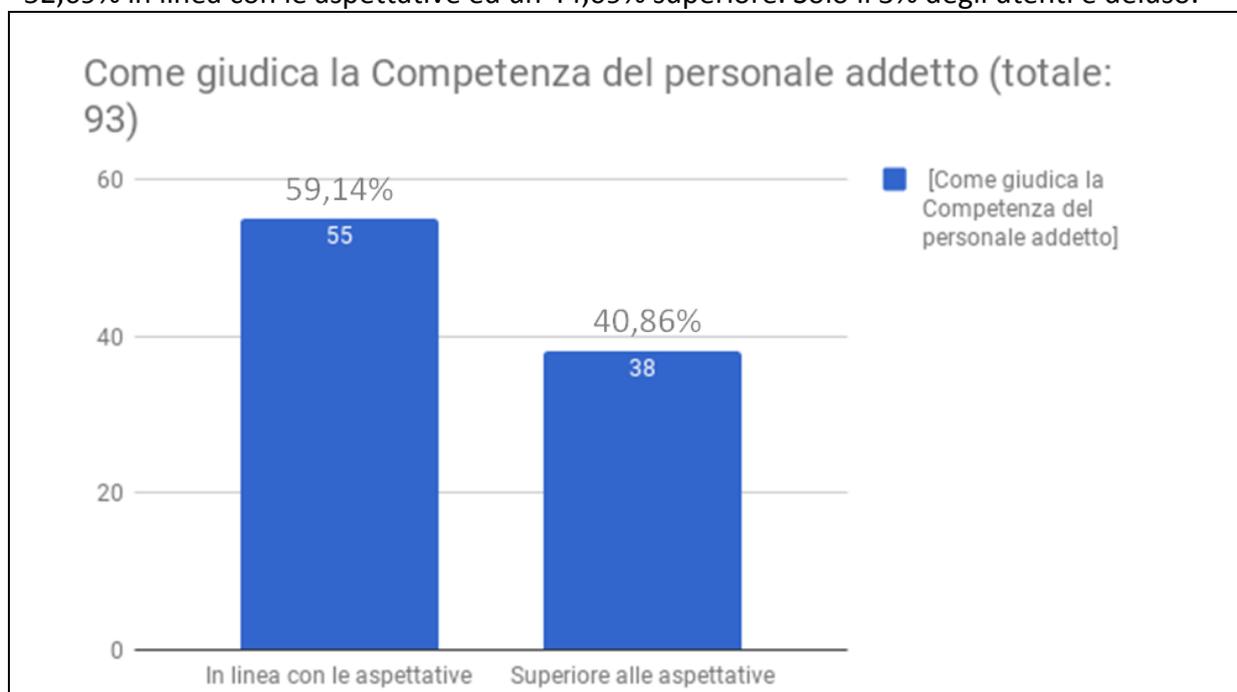
La Professione dell'utenza è estremamente varia, con un'incidenza maggiore di impiegati al 26,9% seguita da Operai al 14% e Liberi professionisti al 10%.



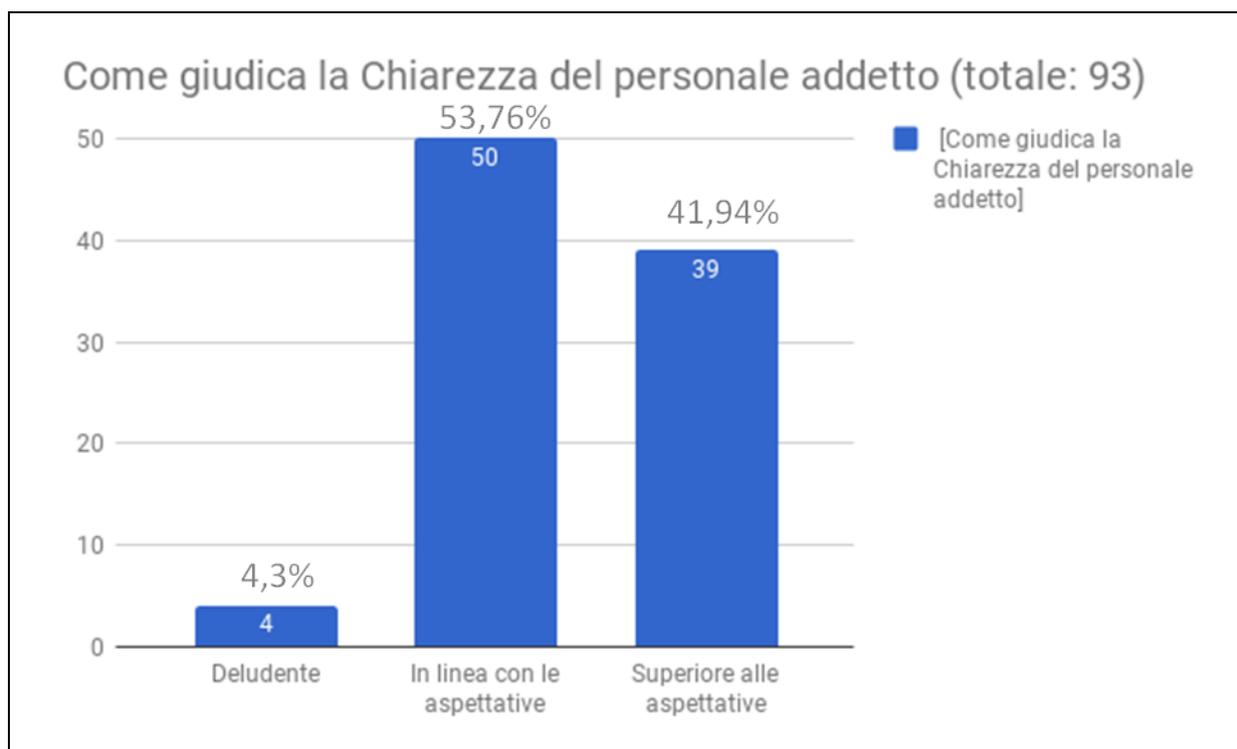
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



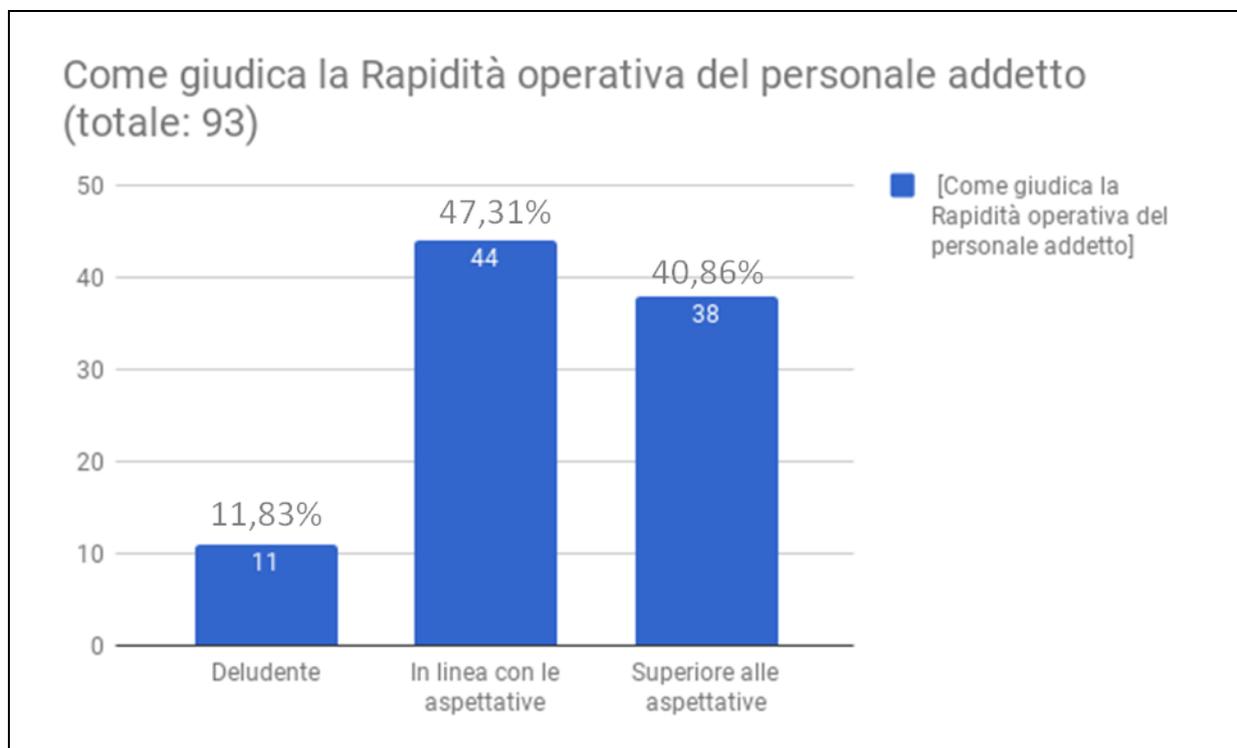
La maggioranza dell'utenza giudica positivamente la Cortesia del personale addetto con un 52,69% in linea con le aspettative ed un 44,09% superiore. Solo il 3% degli utenti è deluso.



Relativamente alla Competenza del personale, si rileva ampia soddisfazione con il 59% in linea con le aspettative ed il 40,86% superiore.



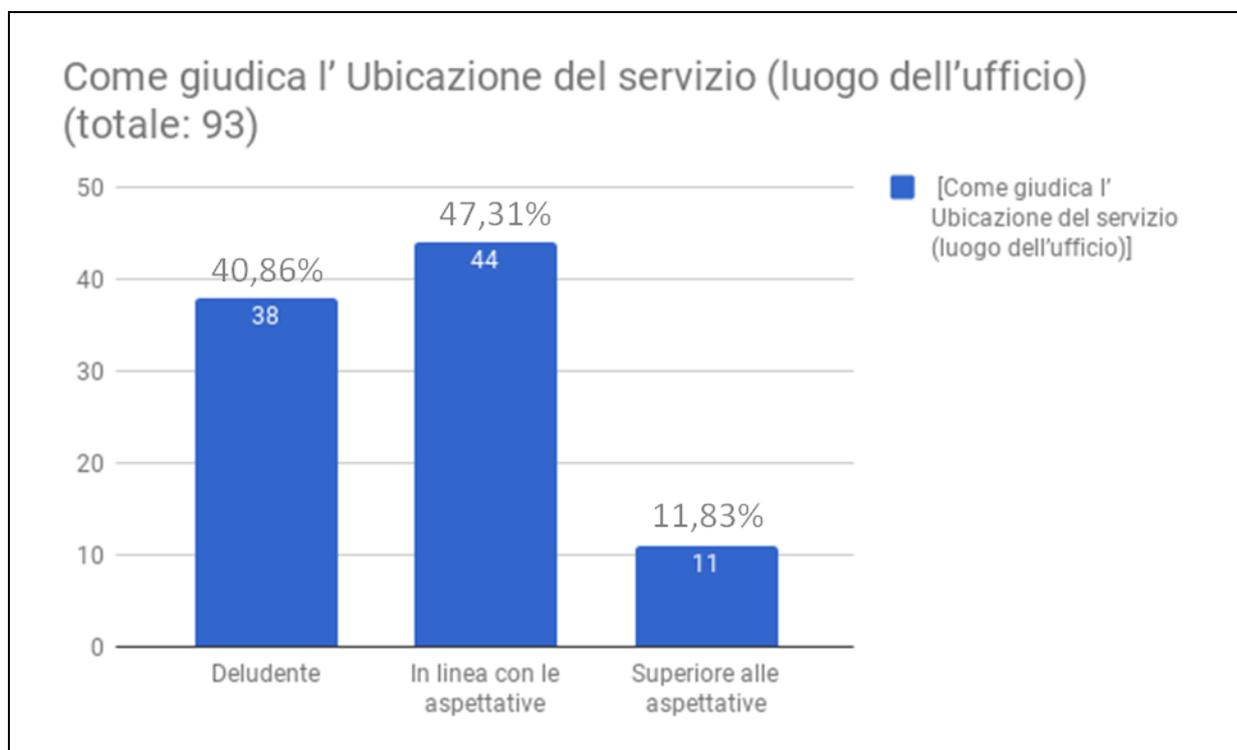
La Chiarezza del Servizio risulta essere in linea con le aspettative per il 53,76% e superiore per il 41,94%. Solo il 4,3% ovvero 4 utenti tra gli intervistati sono delusi.



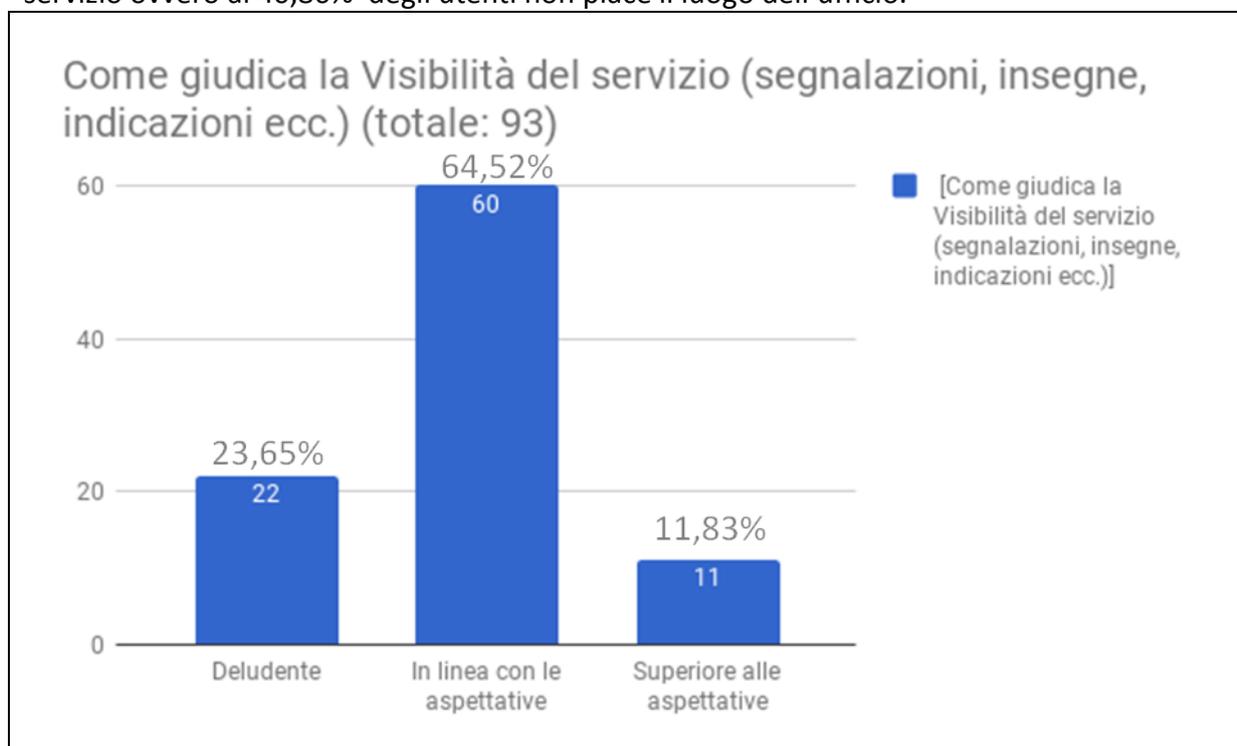
La Rapidità operativa soddisfa ampiamente l'utenza con un giudizio superiore alle aspettative del 40,86% ed in linea del 47,31%. Tuttavia l'11,83% è deluso.



3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



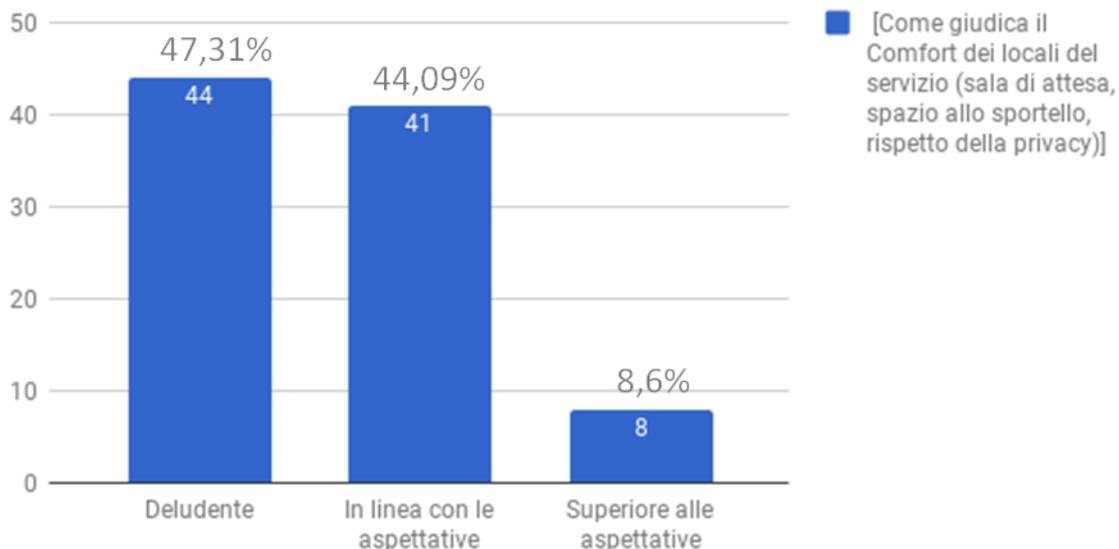
Pur essendo prevalente la percentuale degli utenti in linea con le aspettative con 47,31%, e l'11,83% superiore, è molto alta la percentuale degli utenti delusi dall'Ubicazione del servizio ovvero al 40,86% degli utenti non piace il luogo dell'ufficio.



Relativamente alla Visibilità del servizio il 23,65% degli utenti non la ritiene soddisfacente contro il 64,52% che invece la ritengono in linea e l'11,83% superiore alle aspettative.

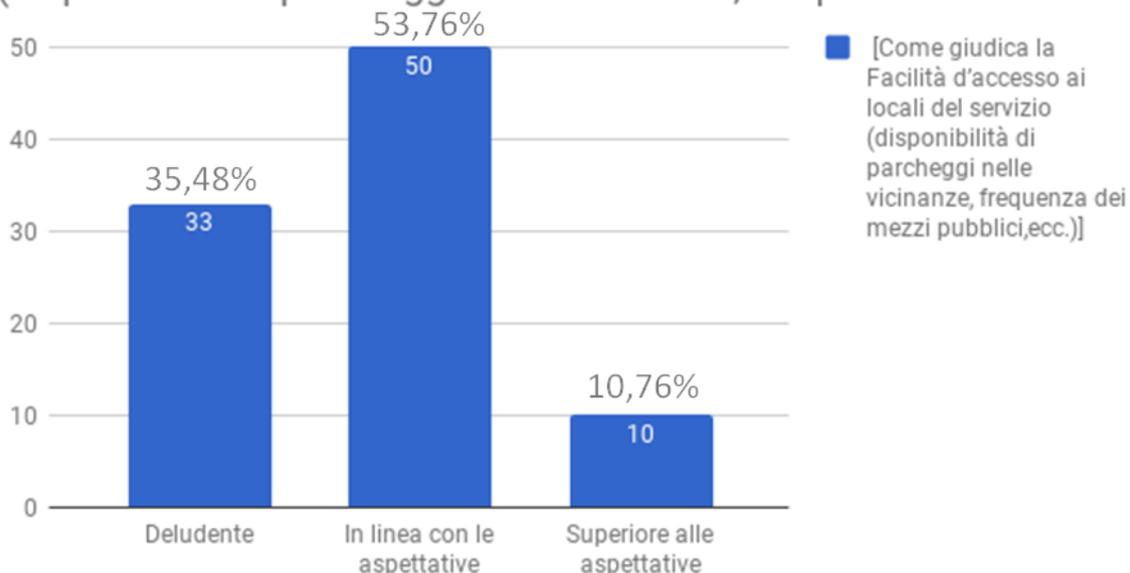


Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy) (totale: 93)



La percentuale di utenza insoddisfatta si alza notevolmente fino a raggiungere quasi la metà relativamente al Comfort dei locali del Servizio in tema di spazio allo sportello, sala d’attesa e rispetto della privacy. Gli utenti soddisfatti sono il 52,69%.

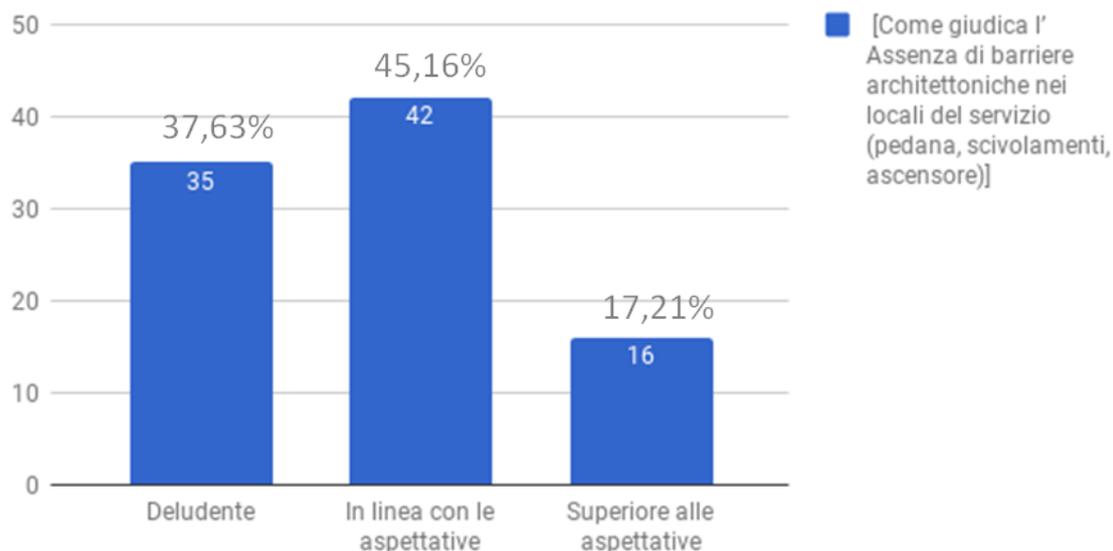
Come giudica la Facilità d’accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi)



La Facilità d’accesso ai locali del servizio non soddisfa il 35,48% degli utenti mentre il 64,52% la ritiene in linea o più che soddisfacente.

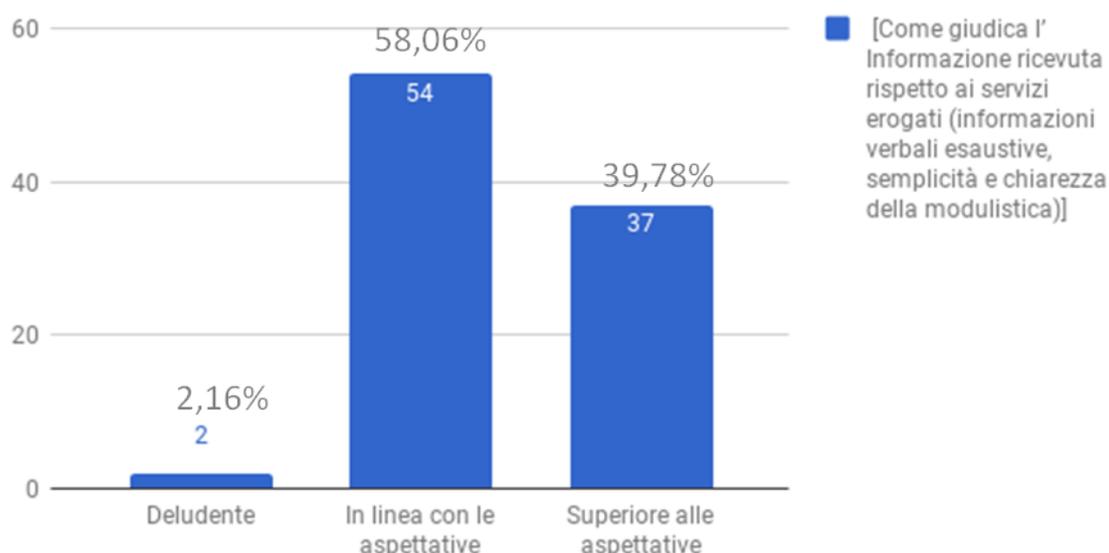


Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore) (totale: 93)

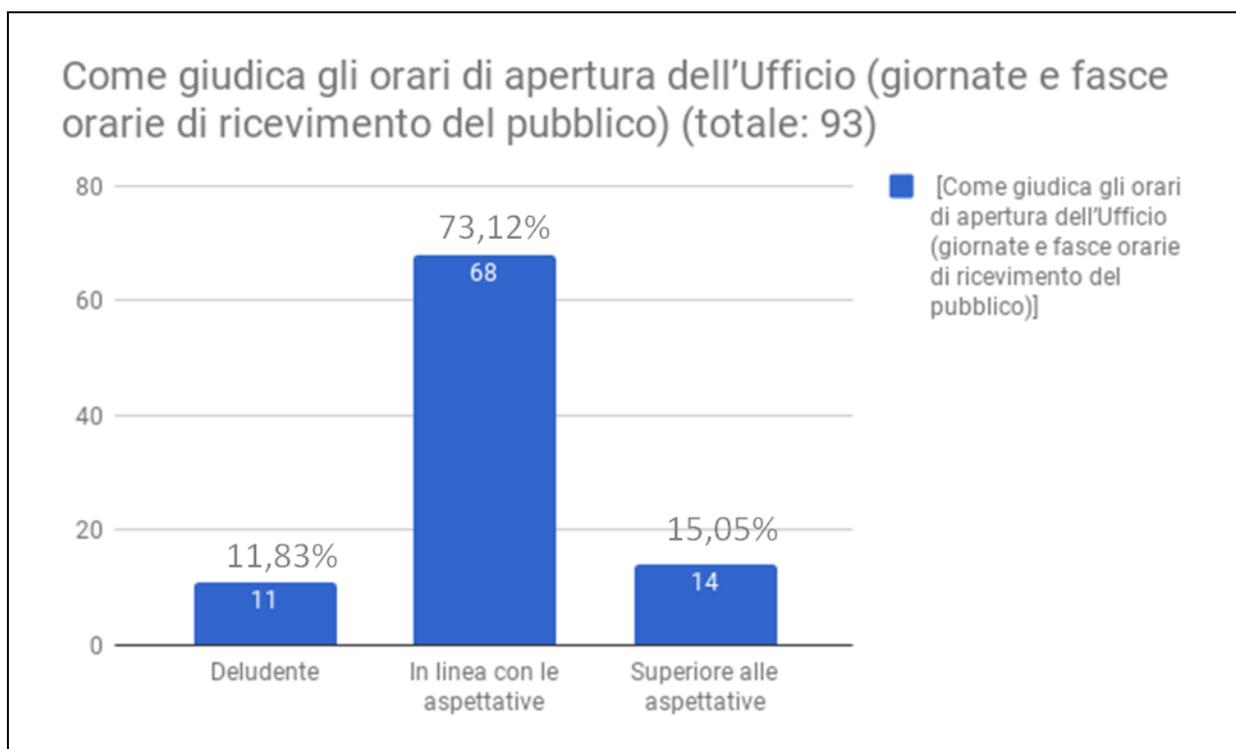


L'Assenza di barriere architettoniche soddisfa in totale il 62,37% degli utenti mentre il 37,63% la ritengono deludente, pur essendo il servizio collocato al piano stradale.

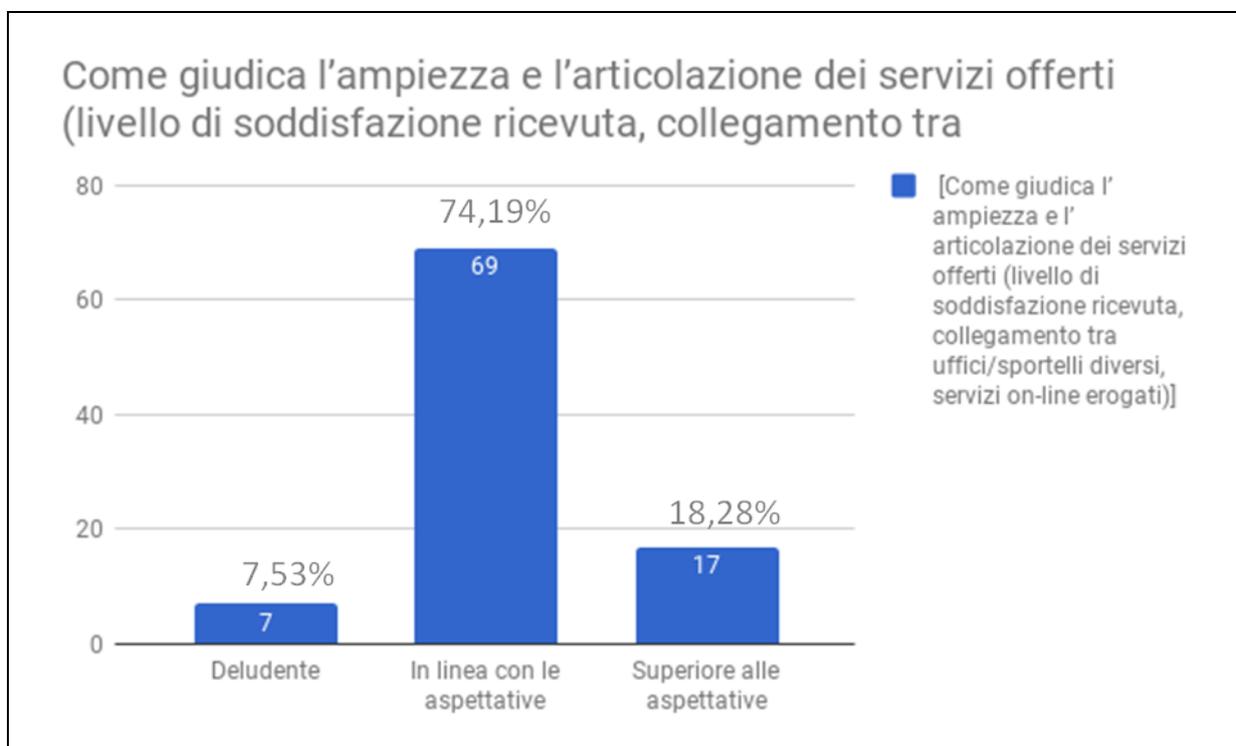
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della



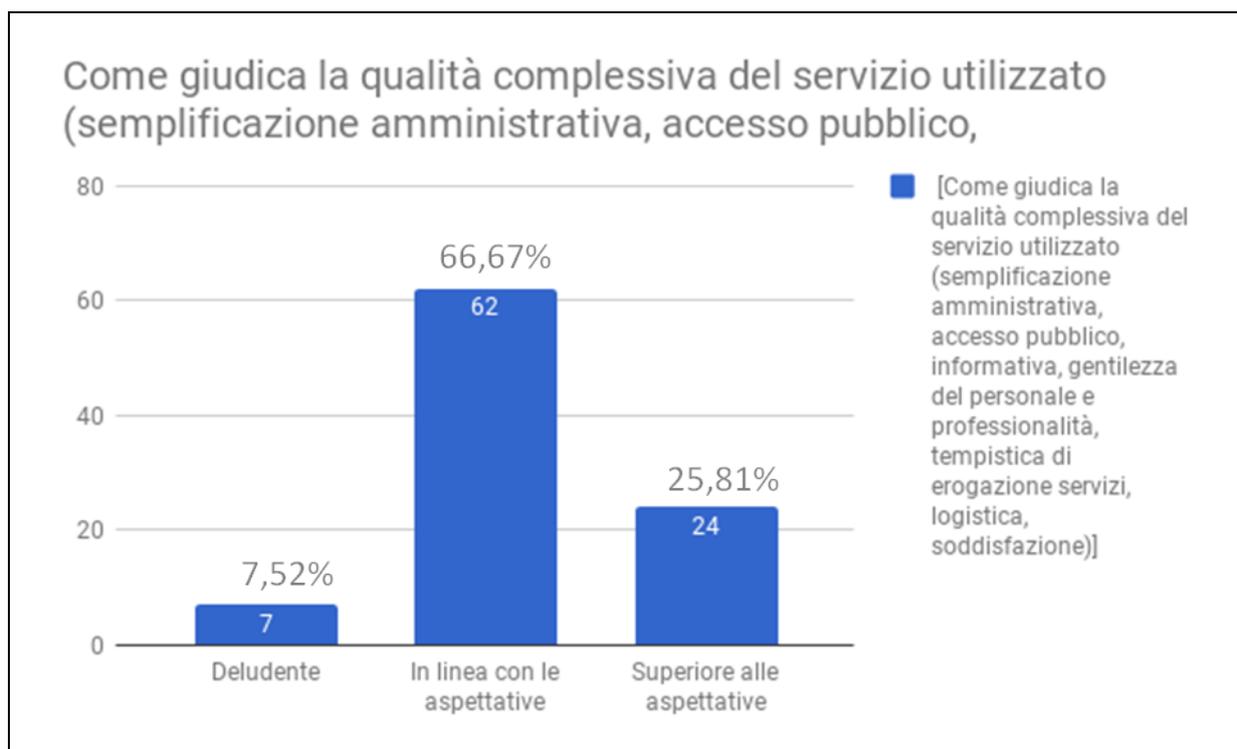
I livelli di soddisfazione si alzano significativamente in positivo sul giudizio dell'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati, raggiungendo il 58,06% in linea ed il 39,78% superiore alle aspettative. Il margine di insoddisfazione è minimo ovvero al 2,16% con 2 utenti delusi.



Gli Orari di apertura dell'Ufficio al pubblico soddisfano la maggior parte degli utenti arrivando in totale al 88,17%. L'11,83% degli utenti gradirebbe fasce orarie diverse.



L'Ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti soddisfano la maggior parte degli utenti raggiungendo un totale del 92,47%. Solo il 7,53% degli utenti non si ritiene soddisfatto.



Il giudizio sulla Qualità complessiva del servizio è pressoché positivo, con un 66,67% di utenti soddisfatti in linea con le aspettative ed il 25,81% superiore, andando a costituire in totale il 92,48% di utenti soddisfatti. Solo il 7,52% non si ritiene soddisfatto.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 3

Velocità
ottima efficienza, gentilezza
Cortesia

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 8

Locali piccoli, computer lenti
Lentezza dei computer, non tutti i dipendenti fanno il proprio lavoro, spesso qualcuno non fa niente mentre in un singolo sportello c'è troppa fila
Non è accettabile che mentre si sta eseguendo un certificato, accanto ci sono altre persone, non solo parlano ad alta voce ma anche persone che ascoltano tutto quello che tu fai quindi chiedo privacy.
eccessivo rumore, impossibile parlare e capire, i macchinari si bloccano più volte, assenza di privacy
locale rumorosissimo, nessuna riservatezza, attesa in piedi
sovrapposizione di voci impossibile recepire informazioni, assenza di privacy, attesa in piedi
no privacy
no privacy e acustica

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
---	--

Totale 6

Numeri come alle Poste Italiane dove ogni dipendente può fare tutto e non solo una determinata procedura
Sportelli dedicati o solo su appuntamento per tipologie di servizio troppe lunghe. Mettere un limite al numero di pratiche per persona, non può arrivare un'utente con cinque pratiche di-



verse per persone diverse con un unico numero e bloccare lo sportello per un'ora e mezza.

Chiudete e aprite nuovi uffici più spaziosi

Attivare una rete di scambio/comunicazione informazioni con altri comuni

Separare gli sportelli, migliorare la sala di attesa

Separazione uffici, aumentare il numero di sedie

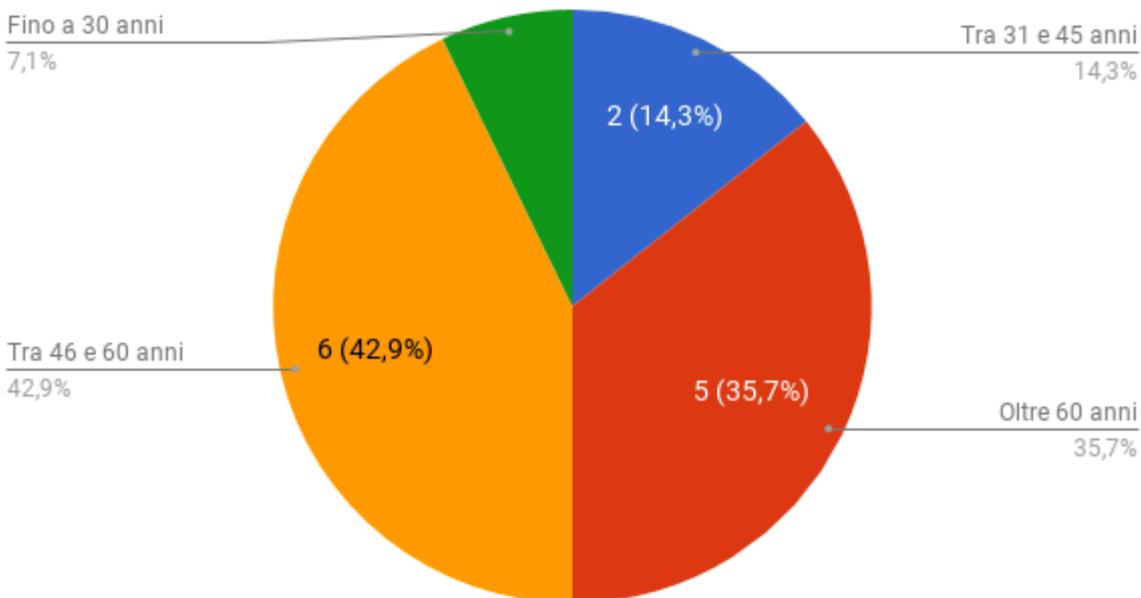


Area 2 Segreteria generale Servizio Contratti

Totale questionari compilati **14**

1) Struttura socio biografica del campione

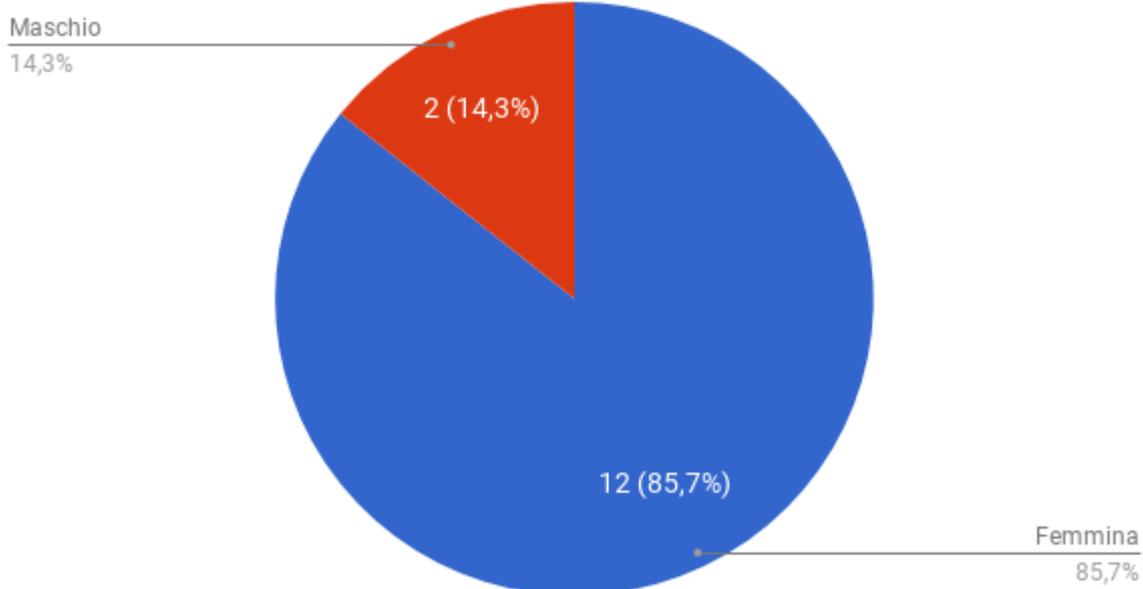
Età (totale: 14)



L'utente tipo del Servizio Contratti ha un'età medio-alta, ovvero dai 46enni agli ultra 60enni per un totale del 78,6%.

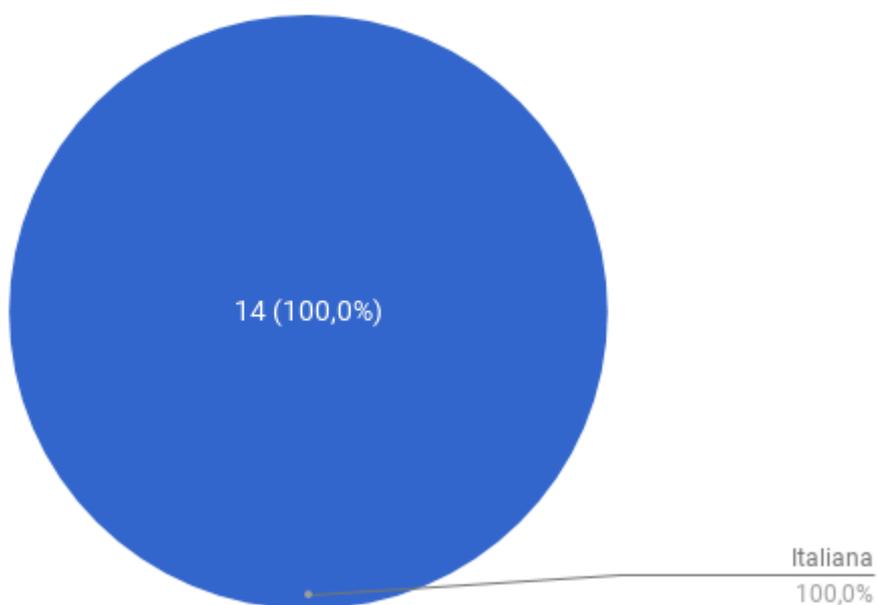


Sesso (totale: 14)



Sesso prevalente Femminile con una percentuale dell'85,7%

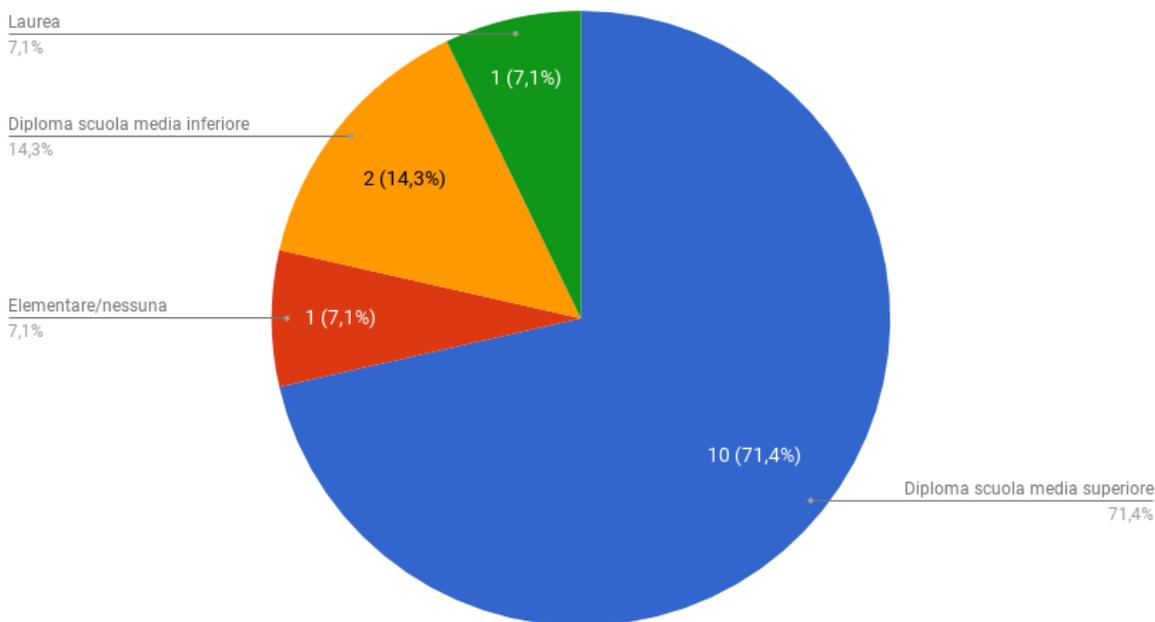
Nazionalità (totale: 14)



L'utenza intervistata è esclusivamente italiana.

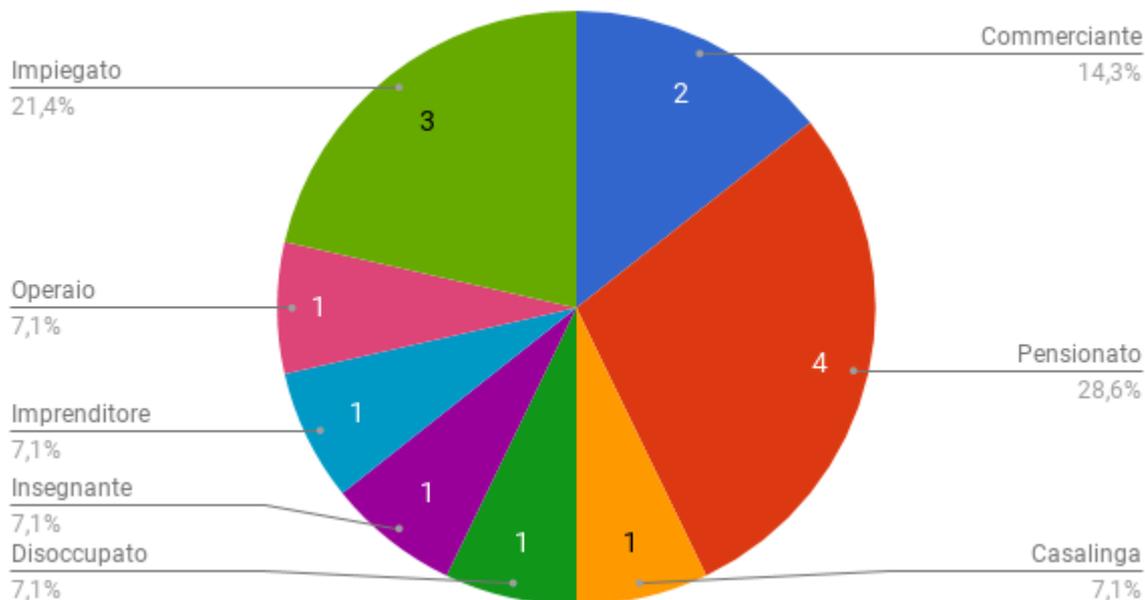


Istruzione (totale: 14)



Il Grado d'istruzione prevalente è il Diploma di Scuola media superiore con una percentuale del 71,4%

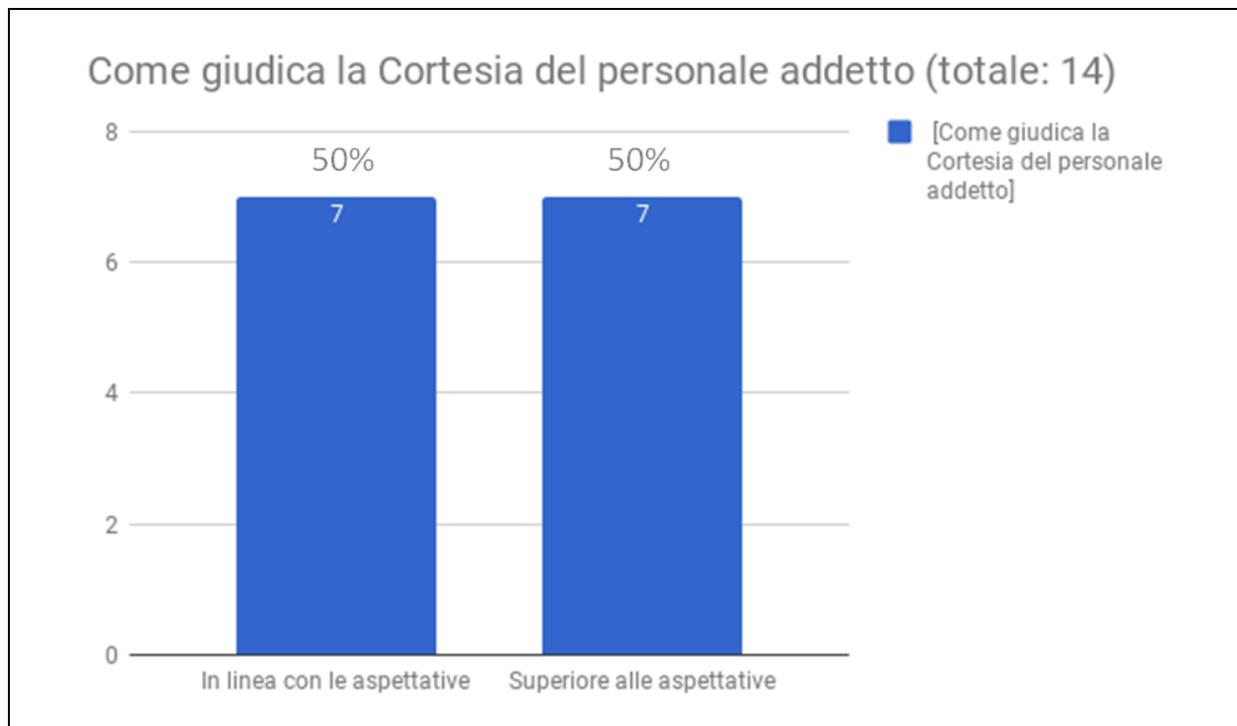
Professione (totale: 14)



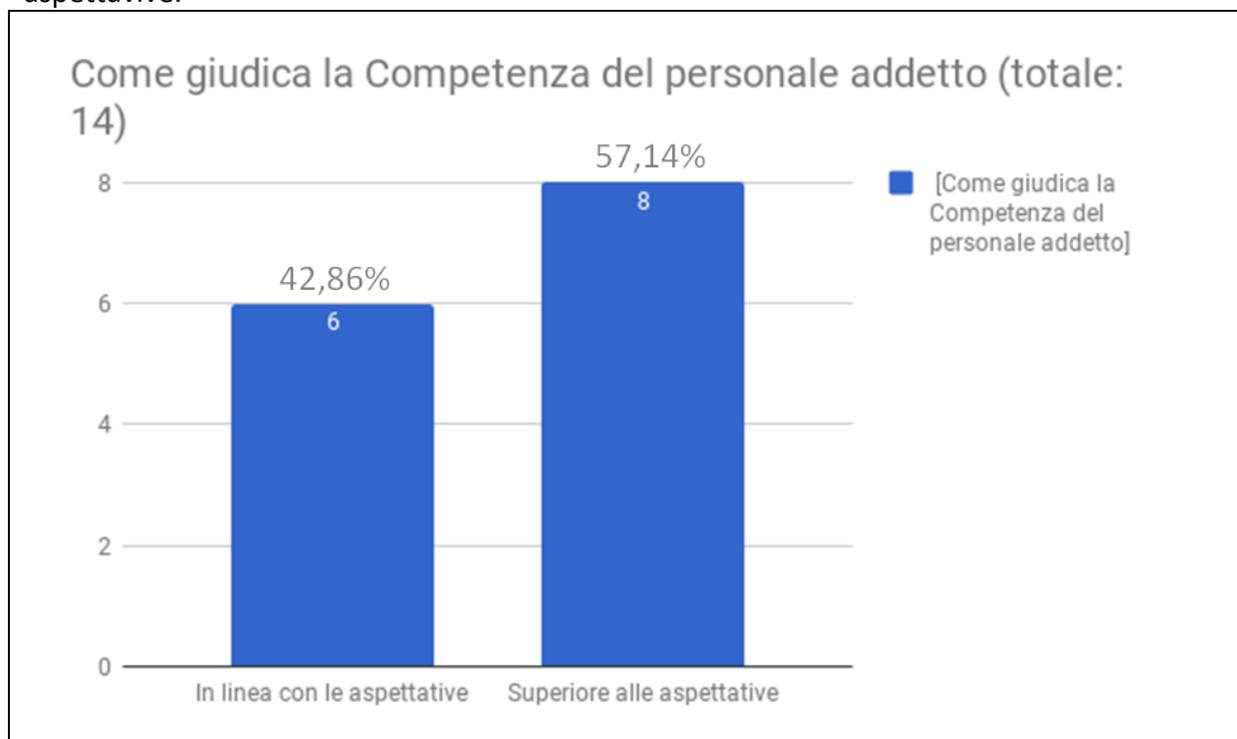
La Professione dell'utenza che frequenta il Servizio è varia, con una leggera preponderanza dei pensionati al 28,6%, seguita da Impiegati al 21,4% e dai commercianti al 14,3%.



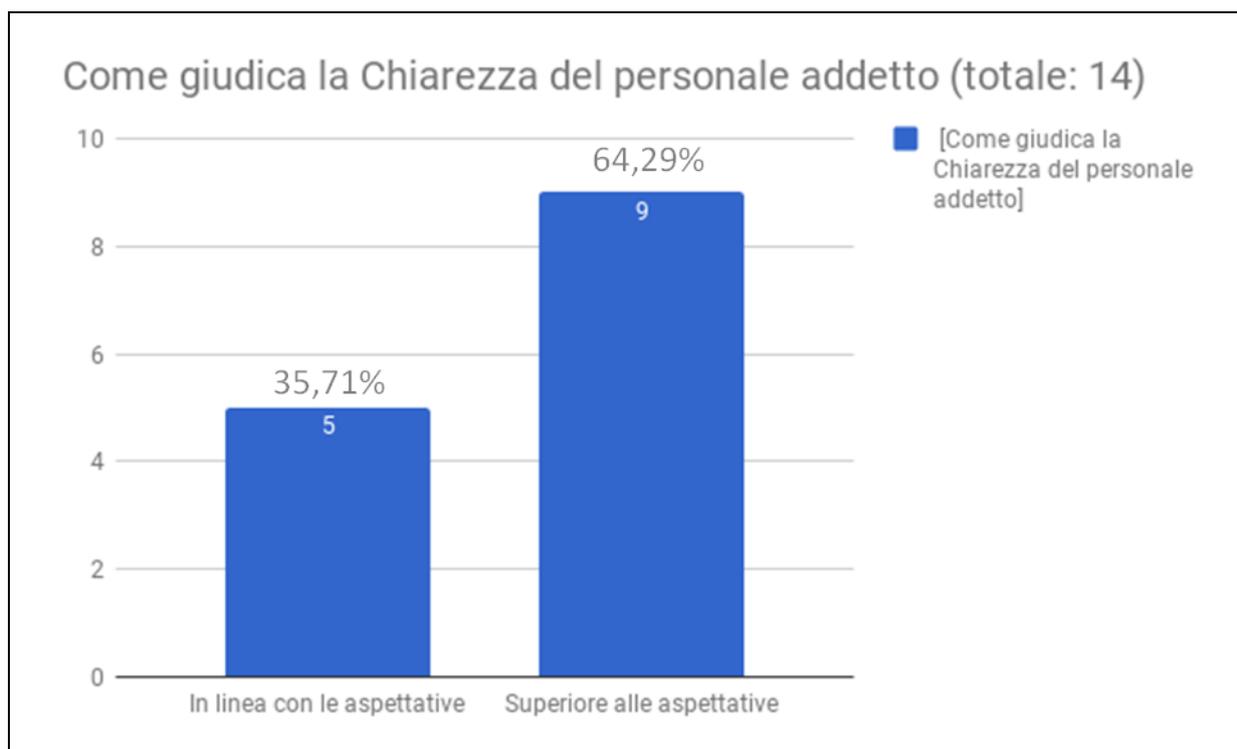
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



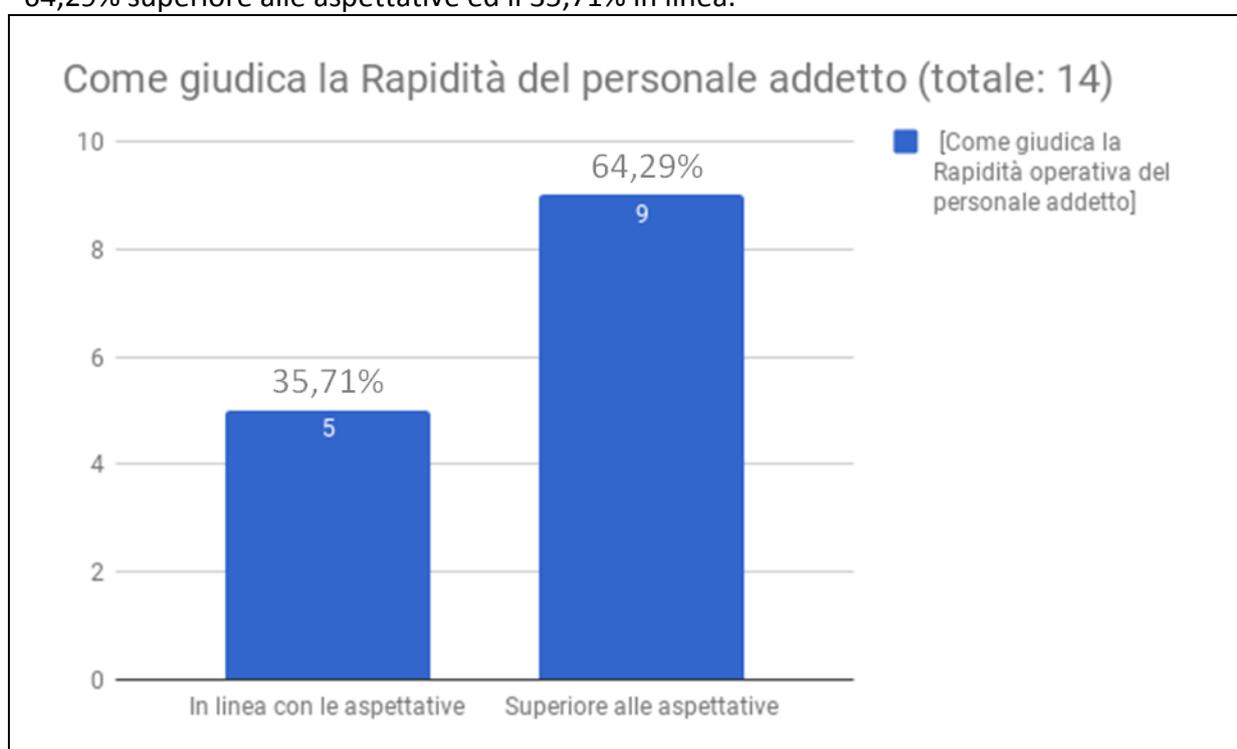
L'utenza giudica la Cortesia del personale addetto equamente in linea e superiore alle aspettative.



L'utenza è ampiamente soddisfatta della Competenza con preponderanza di giudizi superiori alle aspettative per il 57,14% ed il 42,86% in linea.



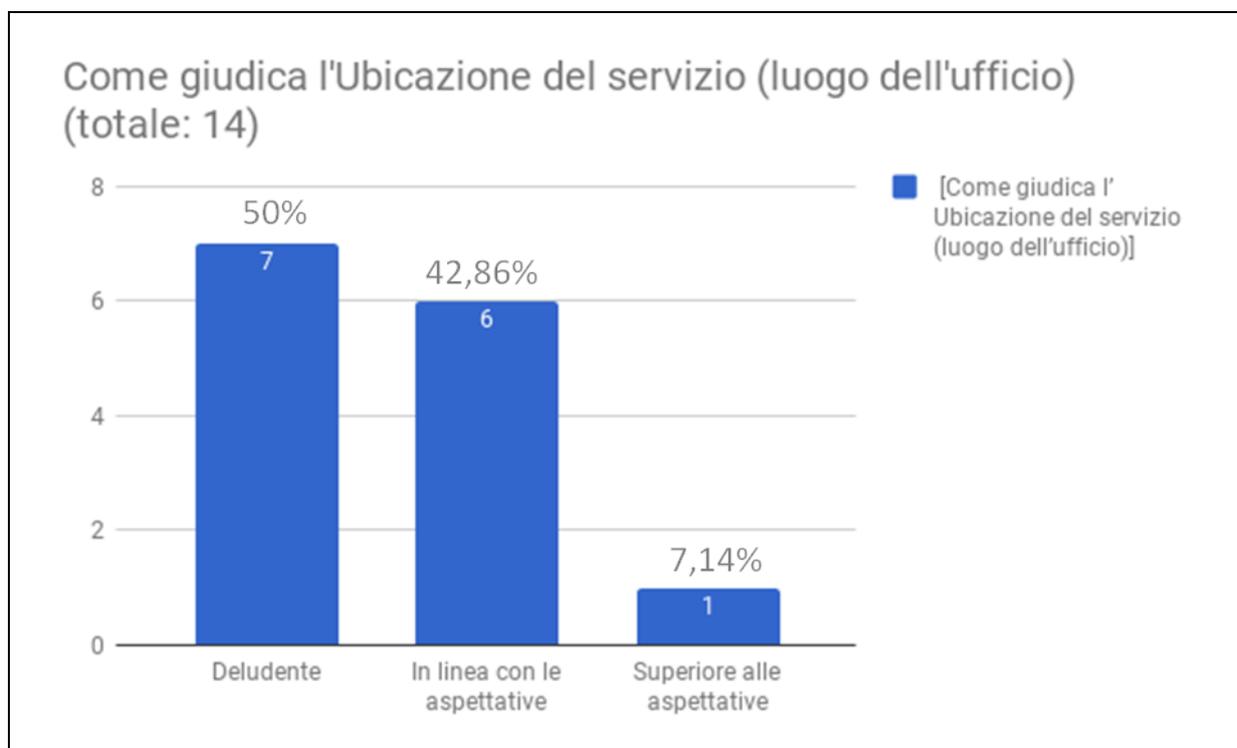
L'utenza giudica positivamente la Chiarezza del personale addetto con una percentuale del 64,29% superiore alle aspettative ed il 35,71% in linea.



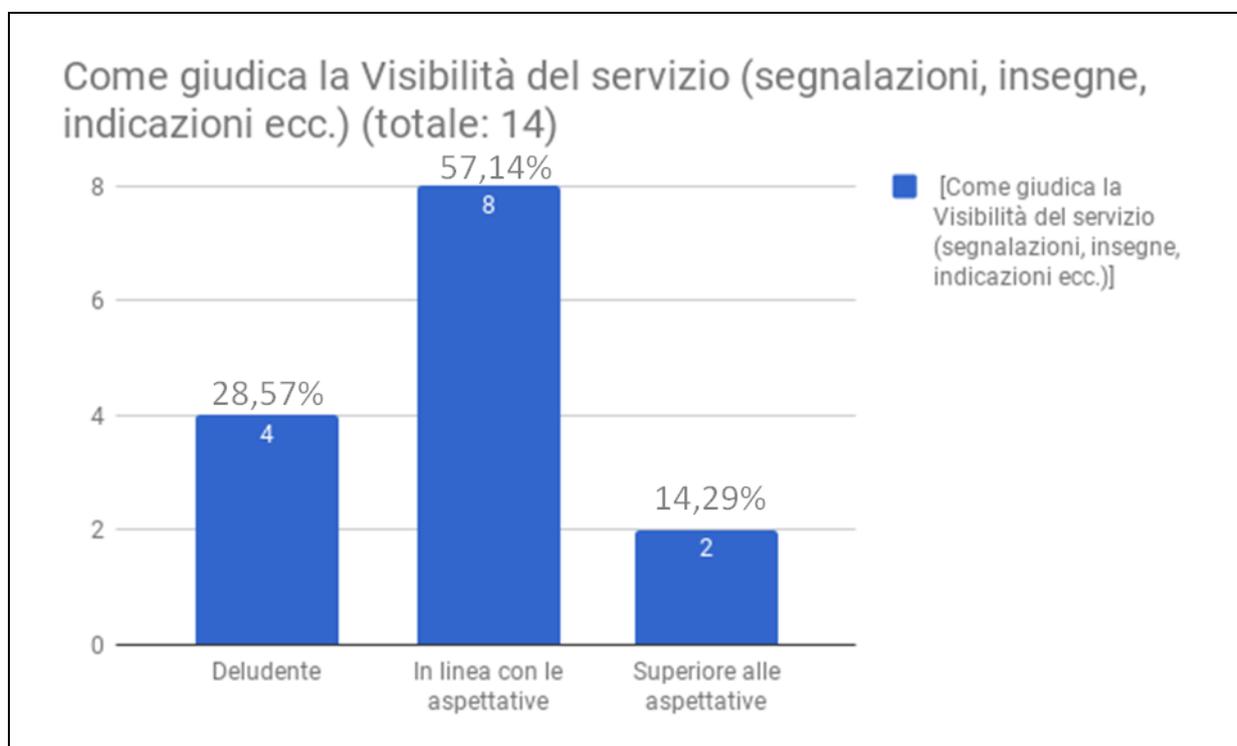
L'utenza giudica positivamente la Rapidità operativa del personale addetto con una percentuale del 64,29% superiore alle aspettative ed il 35,71% in linea.



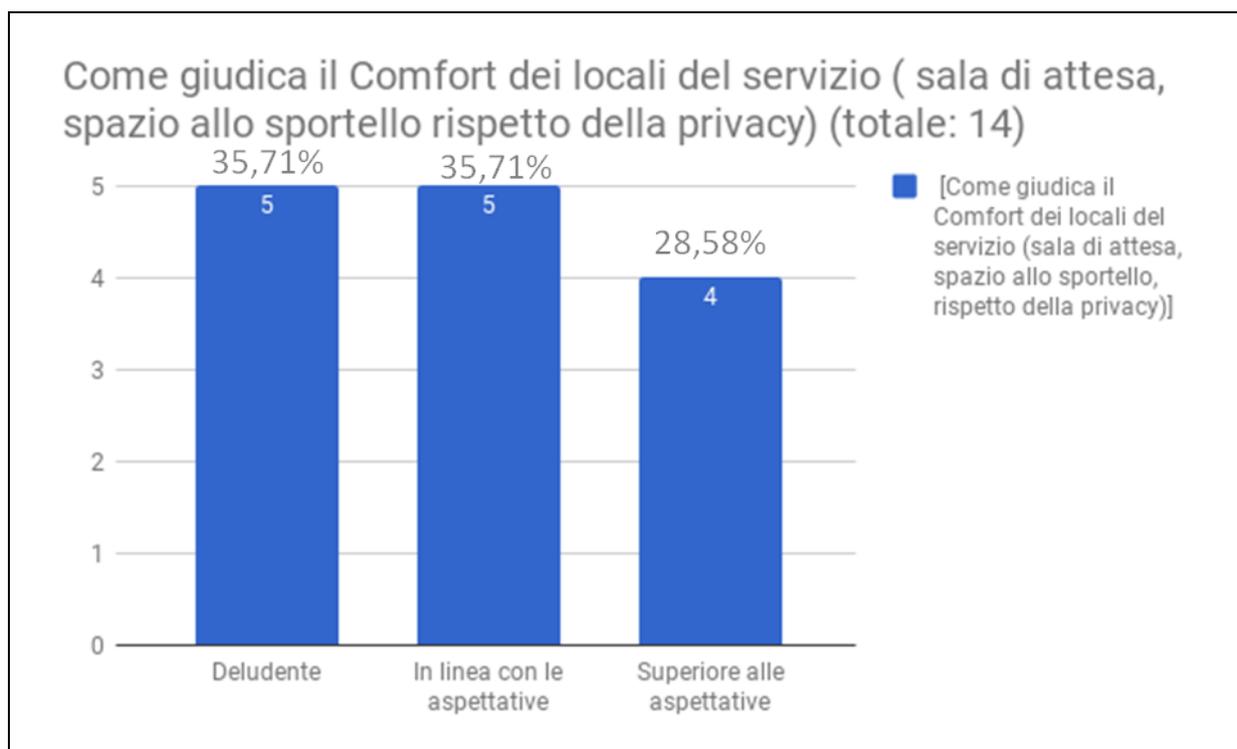
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



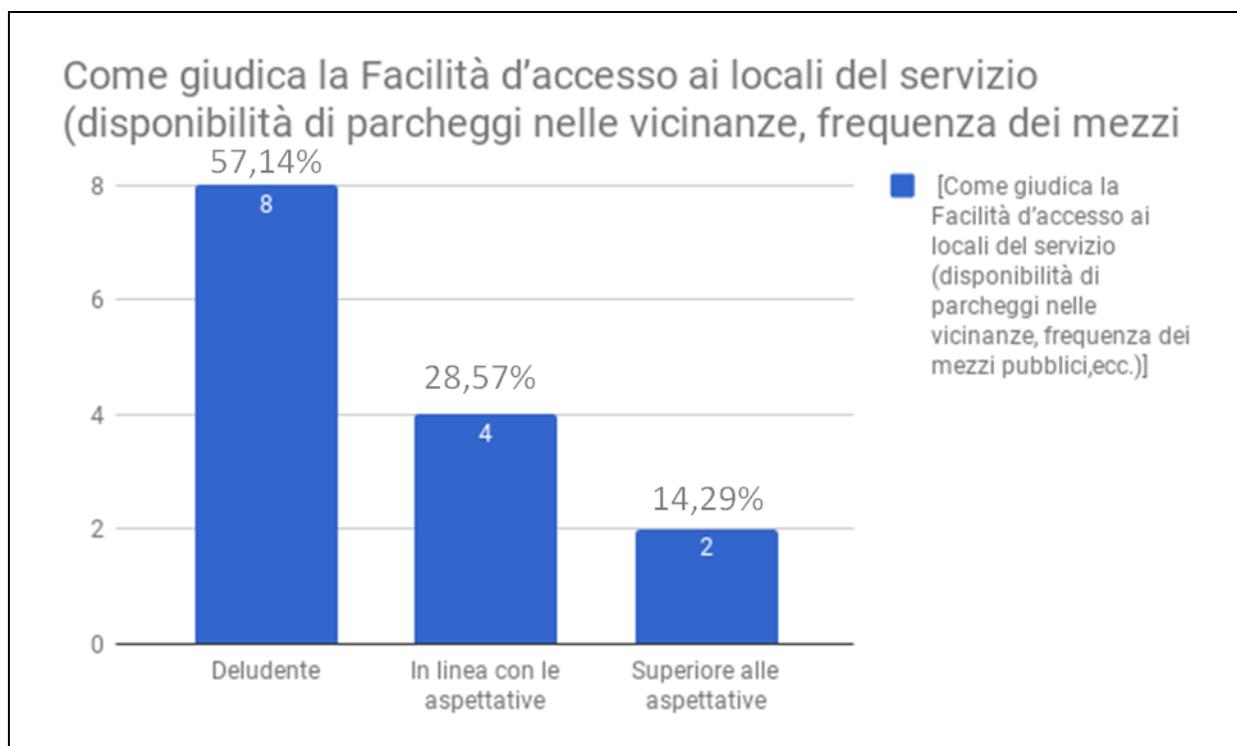
Relativamente all'Ubicazione del servizio, la metà dell'utenza trova deludente il luogo dell'ufficio, l'altra metà è prevalentemente in linea con le aspettative o superiore.



La Visibilità del servizio è giudicata positivamente dalla maggior parte dell'utenza con una percentuale totale del 71,43 %, il rimanente 28,57% è deluso.



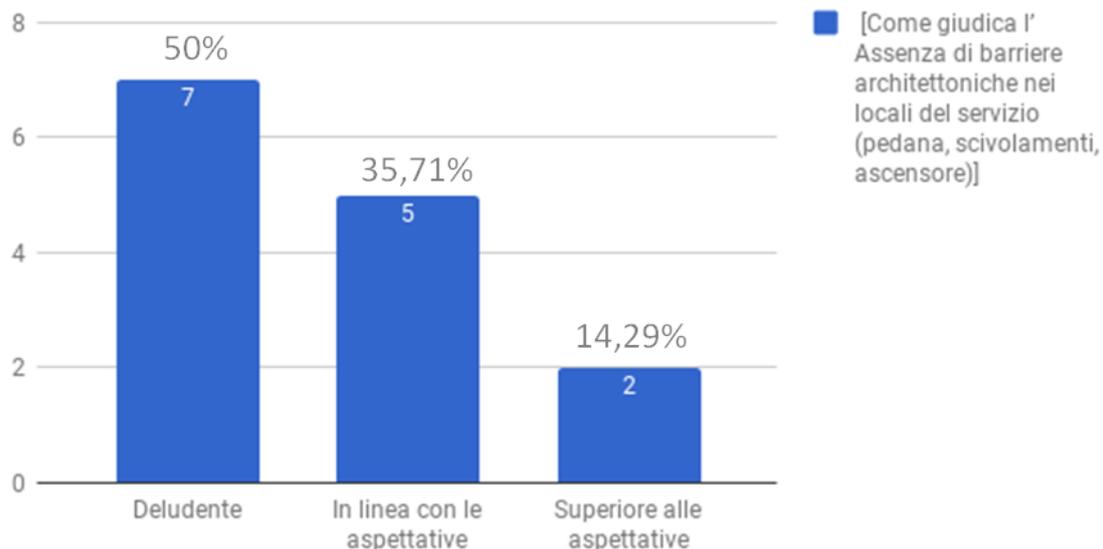
IL Comfort dei locali è giudicato prevalentemente in linea o superiore alle aspettative per un totale del 64,29 % dell'utenza. Il 35,71% trova il locale deludente.



La percentuale dell'utenza giudica deludente la Facilità d'accesso ai locali di servizio (57,14%) il rimanente 42,86% la giudica in linea o superiore alle aspettative.

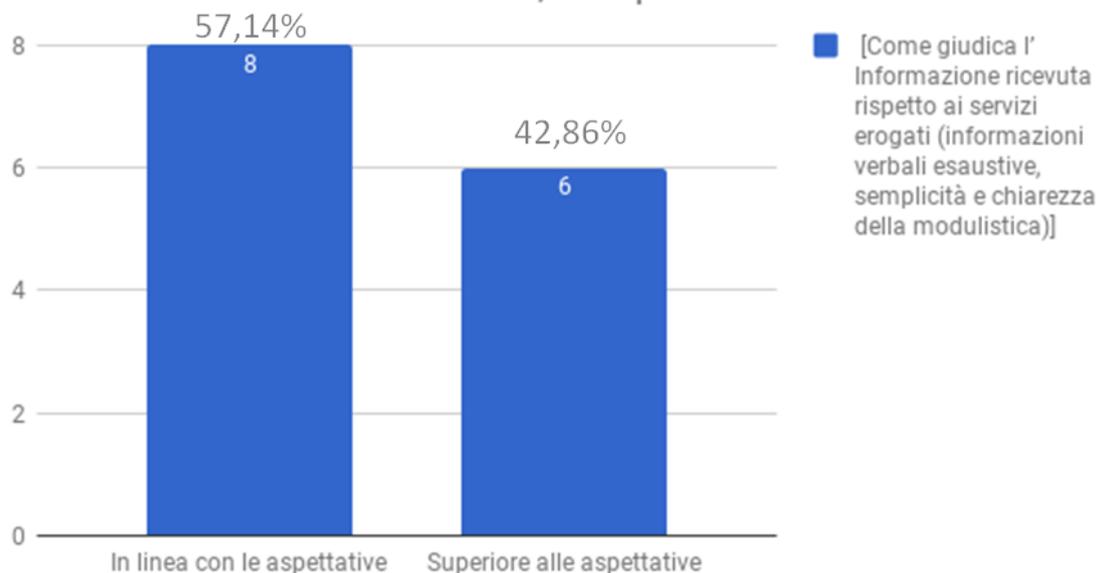


Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore) (totale: 14)

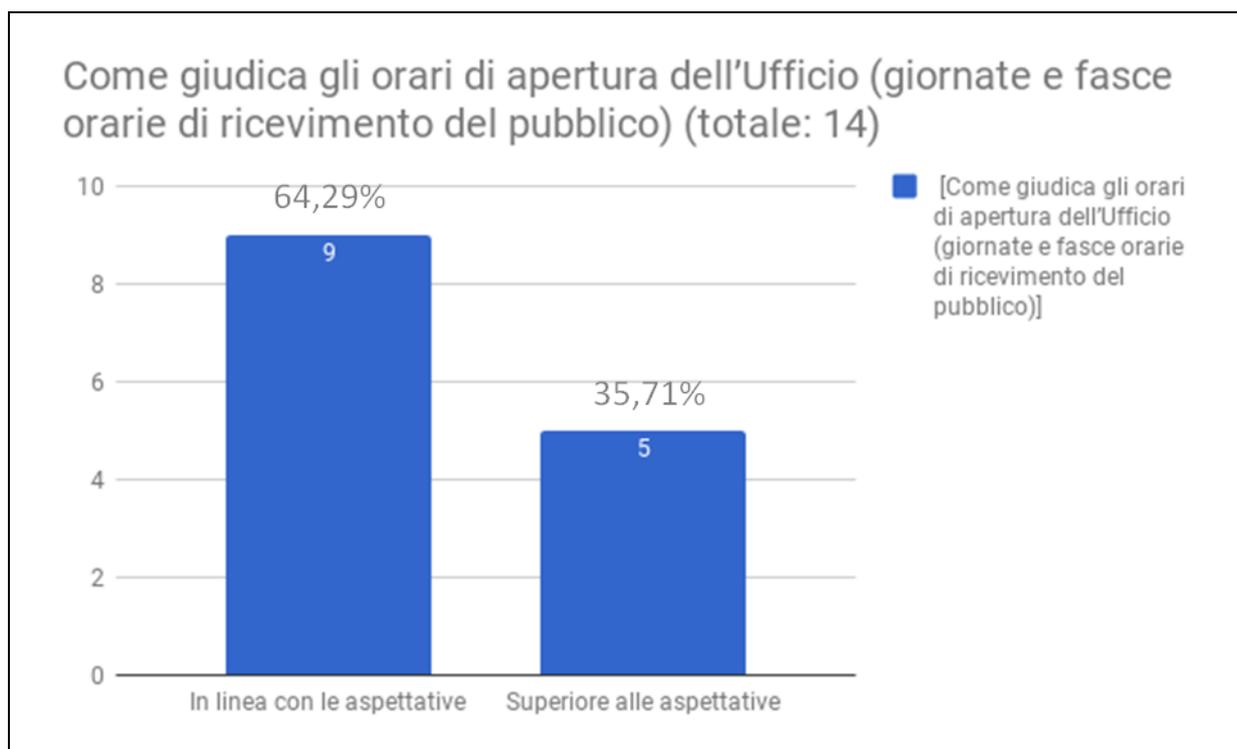


Il 50% dell'utenza è delusa dalle Barriere architettoniche, il restante 50% trova il servizio in linea o superiore alle aspettative.

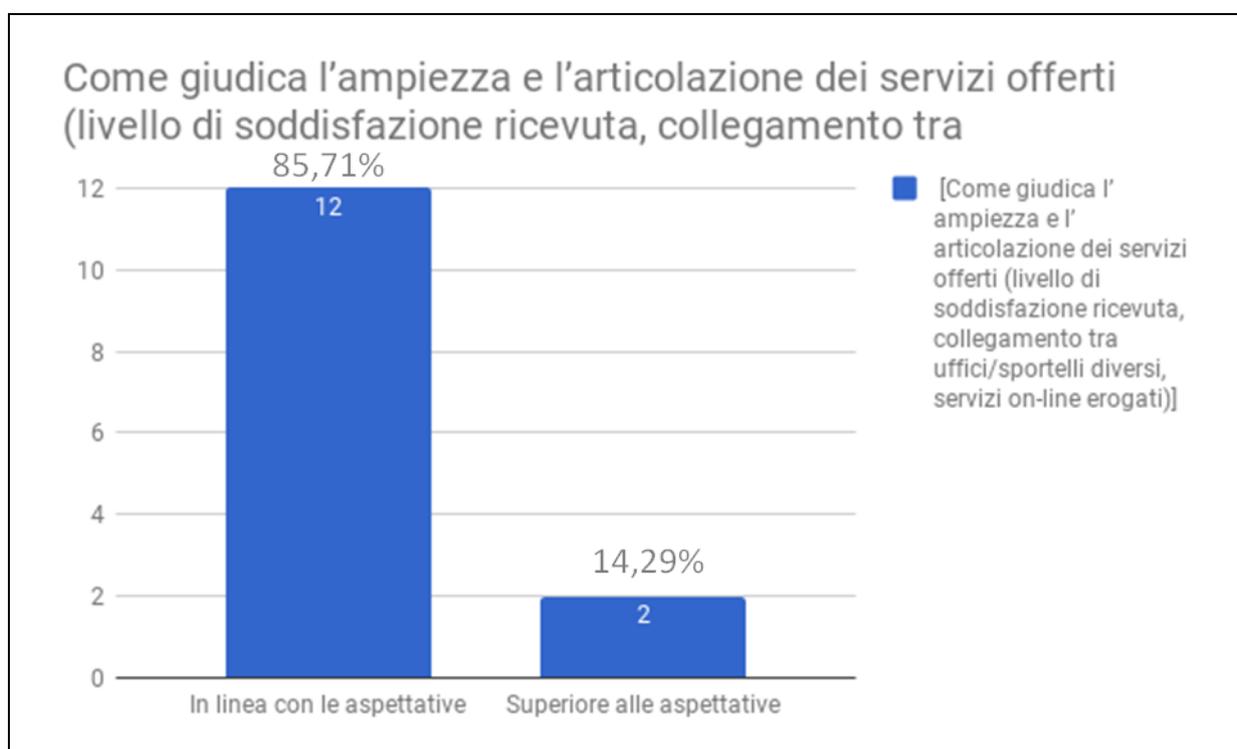
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della



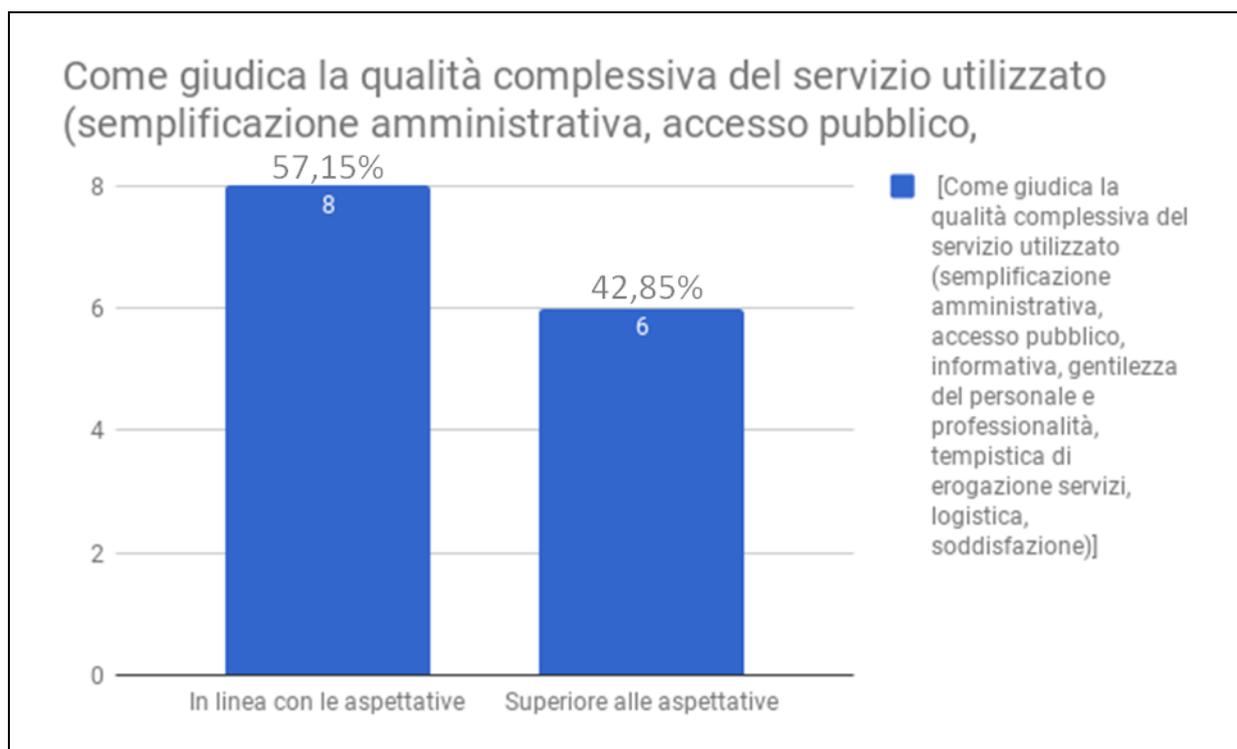
In generale l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati è giudicata in linea con le aspettative dal 57,14% dell'utenza e superiore dal 42,86%



Gli orari di apertura dell'Ufficio sono giudicati positivamente dall'utenza del Servizio.



La maggior parte dell'utenza giudica l'ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti in linea con le aspettative.



La Qualità complessiva del servizio soddisfa ampiamente l'utenza del Servizio.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 2

Chiarezza e gentilezza nel servizio

gentilezza e disponibilità

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 1

presenza di fumo nei corridoi

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
---	--

Nessuno



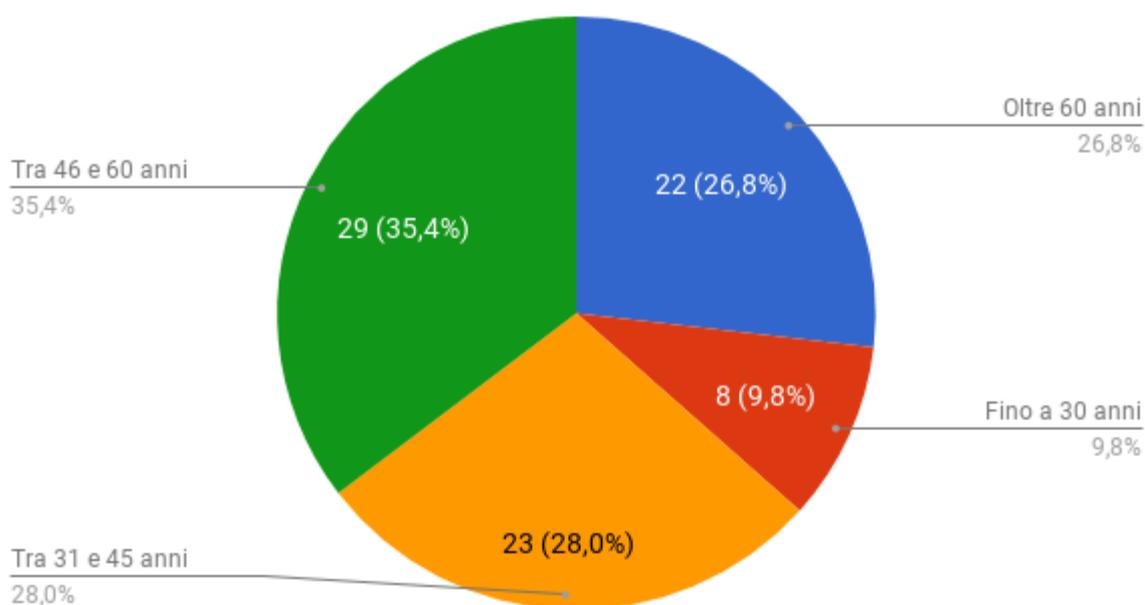
Area 3 Economico Finanziaria

Servizio Tributi

Totale questionari compilati **82**

1) Struttura socio biografica del campione

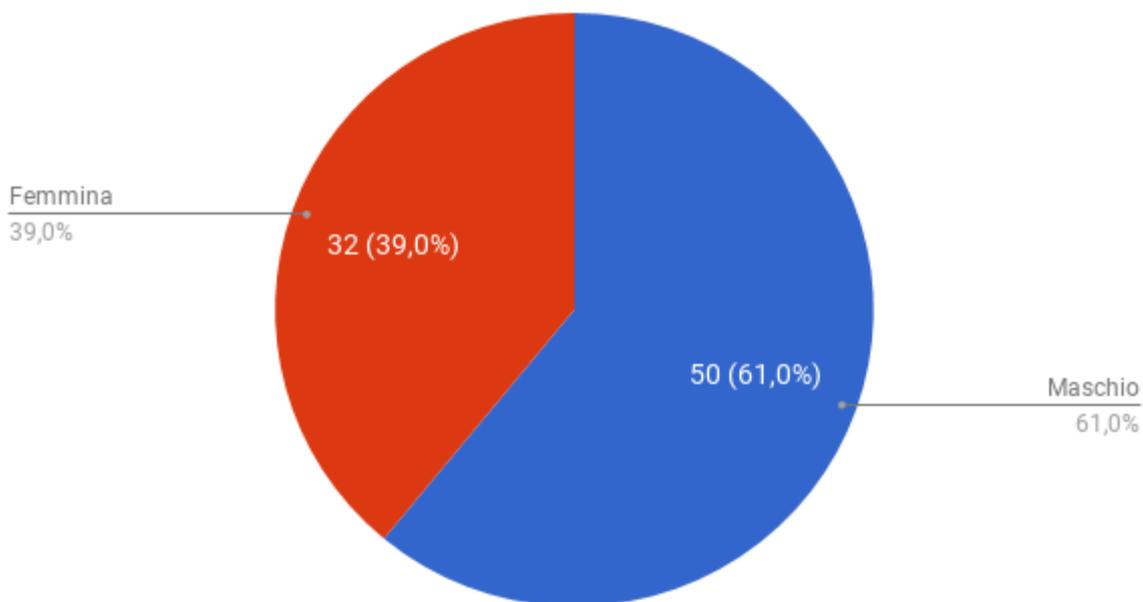
Età (totale: 82)



Il Servizio ha un'utenza di età varia con leggera preponderanza della fascia 46-60 anni al 35,4% e scarsa frequentazione di giovani fino a 30 anni (9,8%).

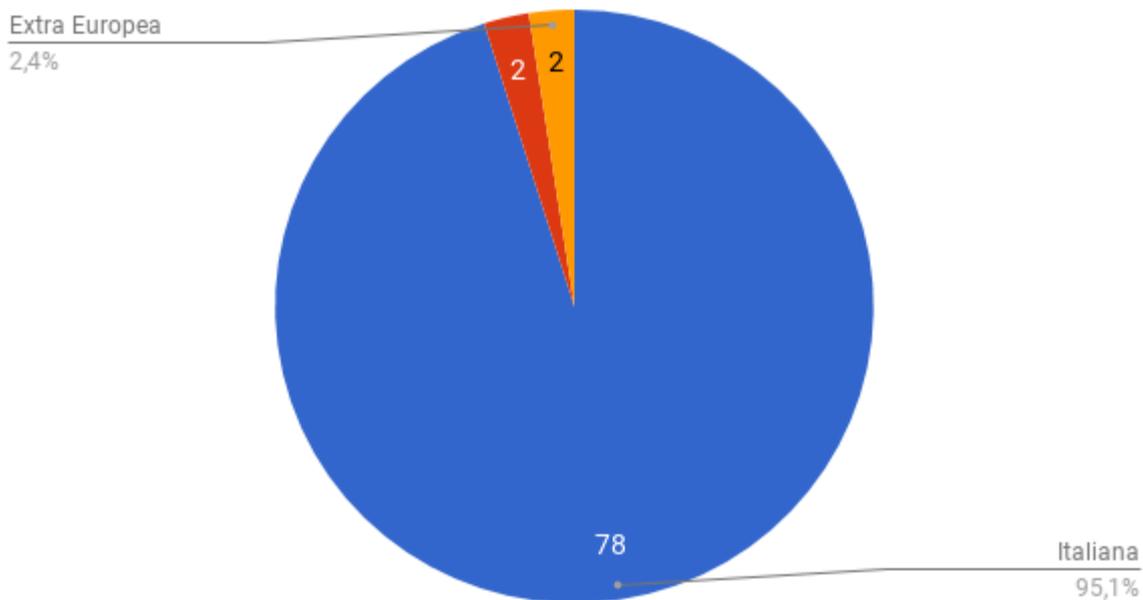


Sesso (totale: 82)



L'utenza prevalente è di sesso maschile 61%

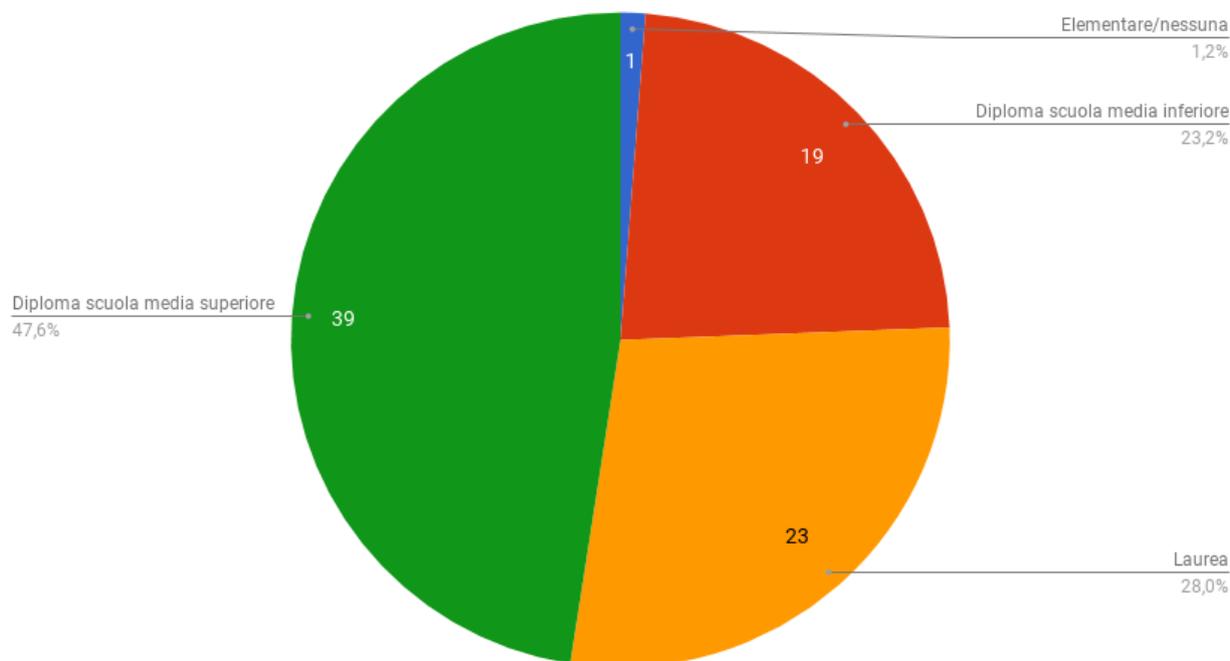
Nazionalità (totale: 82)



La Nazionalità prevalente è italiana 95,1%

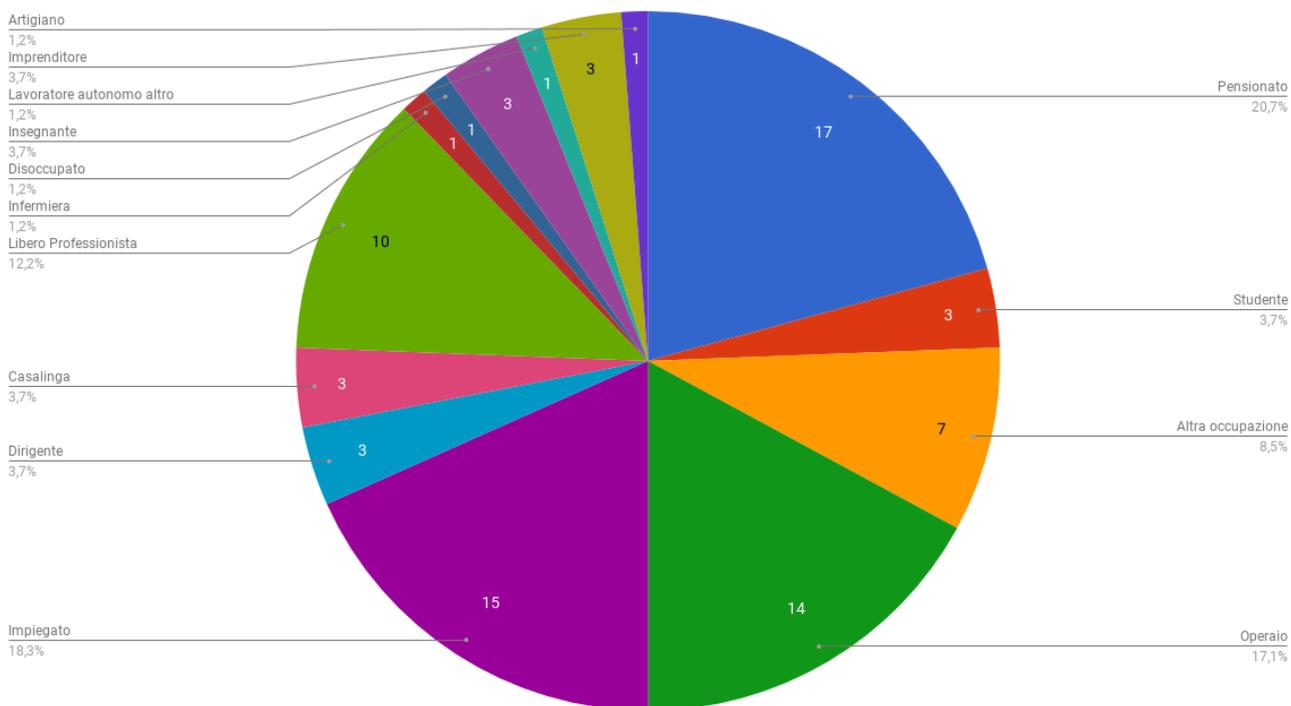


Istruzione (totale: 82)



Il livello d'istruzione dell'utenza del servizio è prevalentemente medio-alto

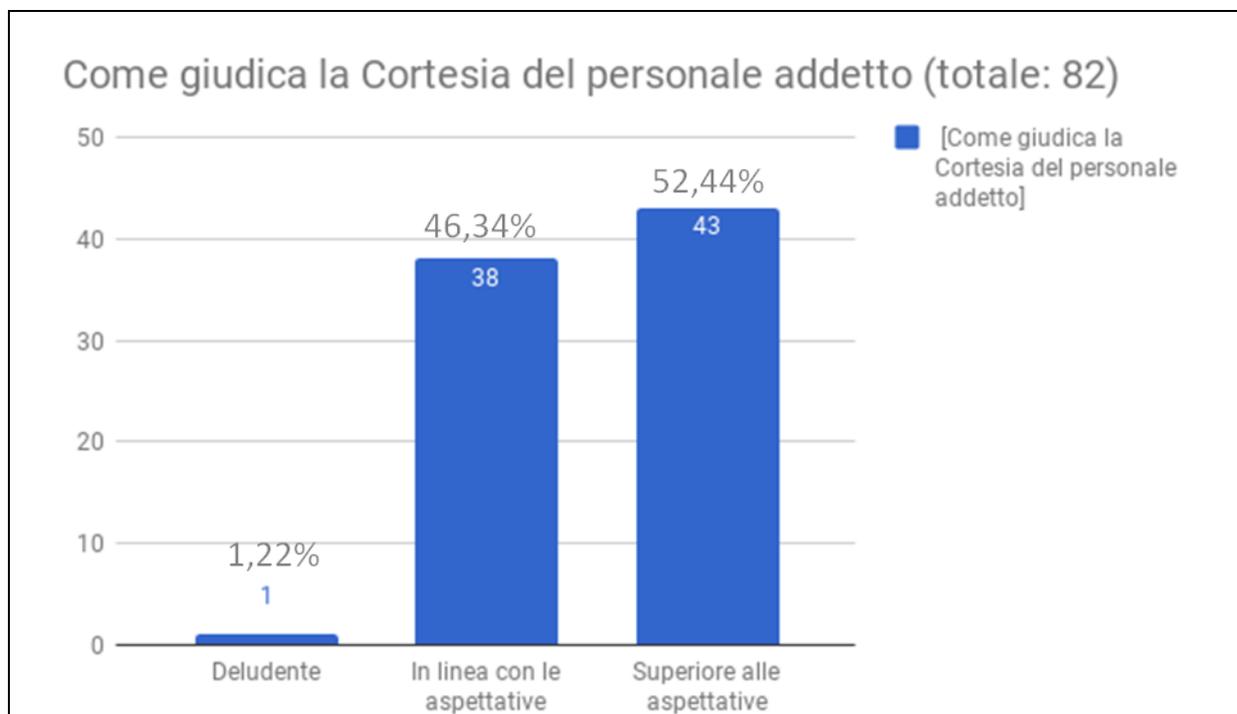
Professione (totale: 82)



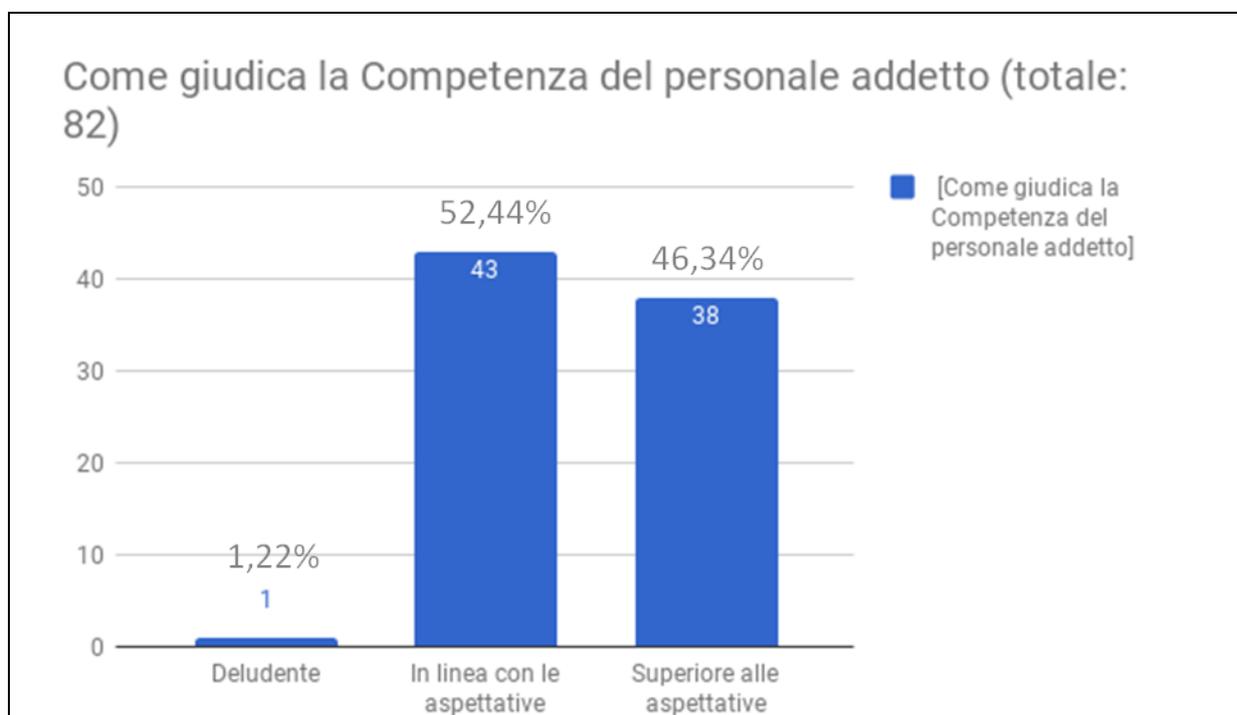
Le Professioni dell'utenza sono varie con leggera preponderanza dei Pensionati al 20,7%, seguiti da impiegati 18,3% ed Operai 17,1%.



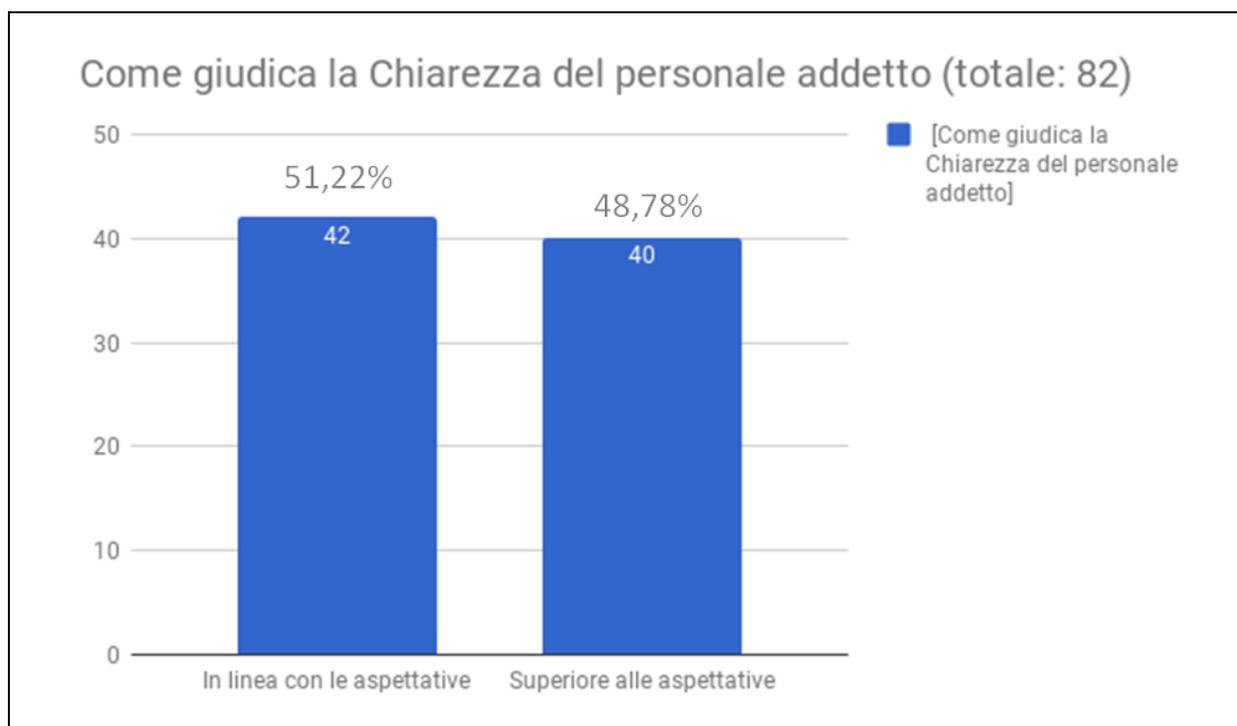
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



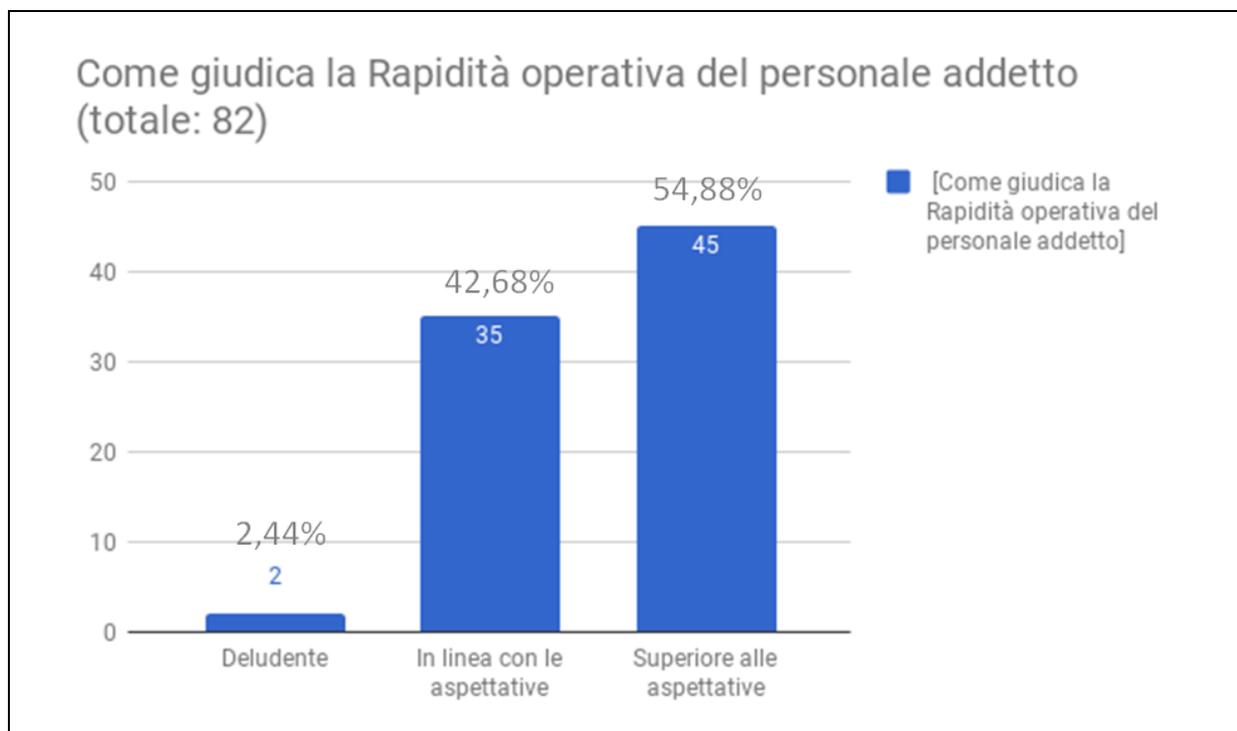
La Cortesia del personale addetto è superiore alle aspettative per il 52,44% ed in linea per il 46,34%. Solo un utente tra gli intervistati è deluso.



La Competenza è giudicata in linea con le aspettative per il 52,44% e superiore per il 46,34%, solo un utente è deluso.



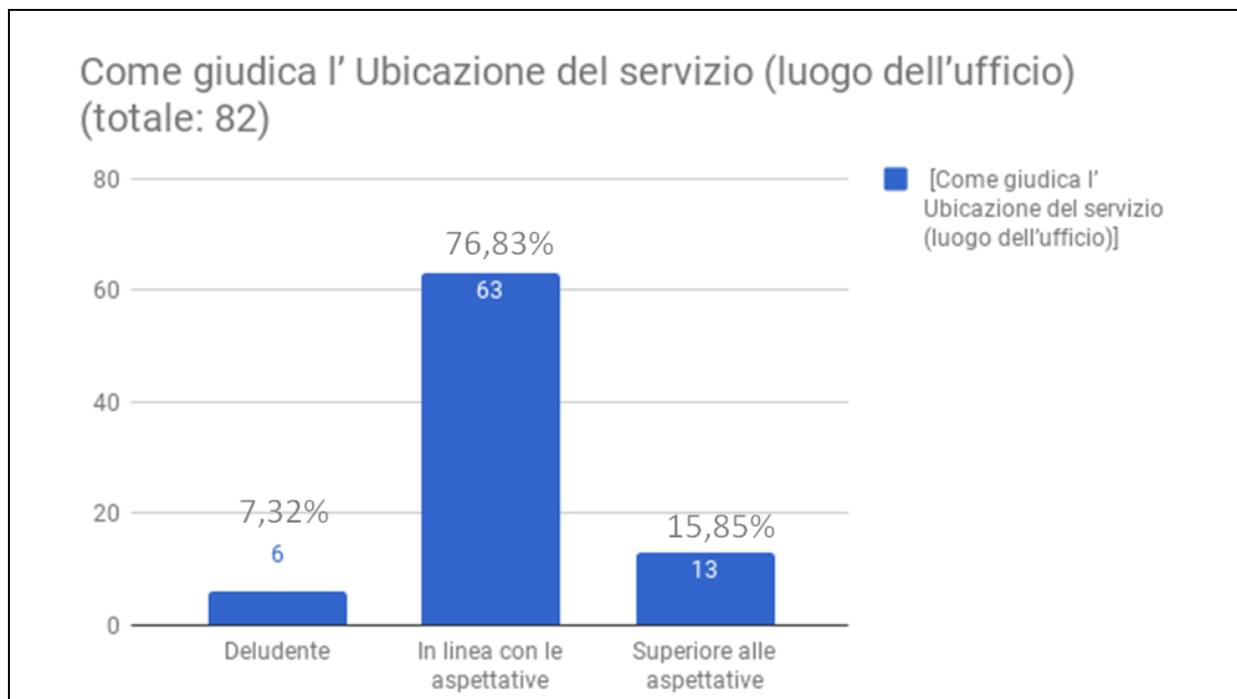
La maggior parte dell'utenza giudica la Chiarezza del personale addetto in linea con le aspettative 51,22% e superiore 48,78%.



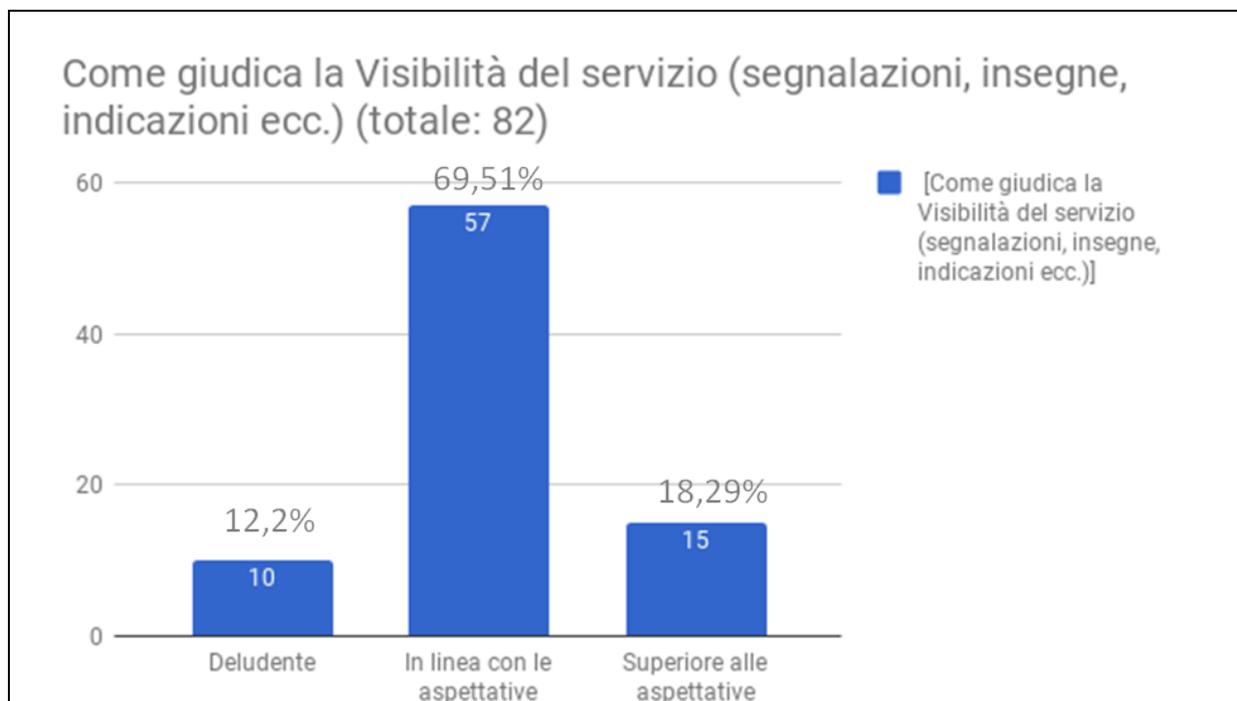
La maggior parte dell'utenza intervistata giudica la rapidità operativa del personale addetto superiore alle aspettative 54,88% ed in linea 42,68%. Solo 2 utenti sono delusi.



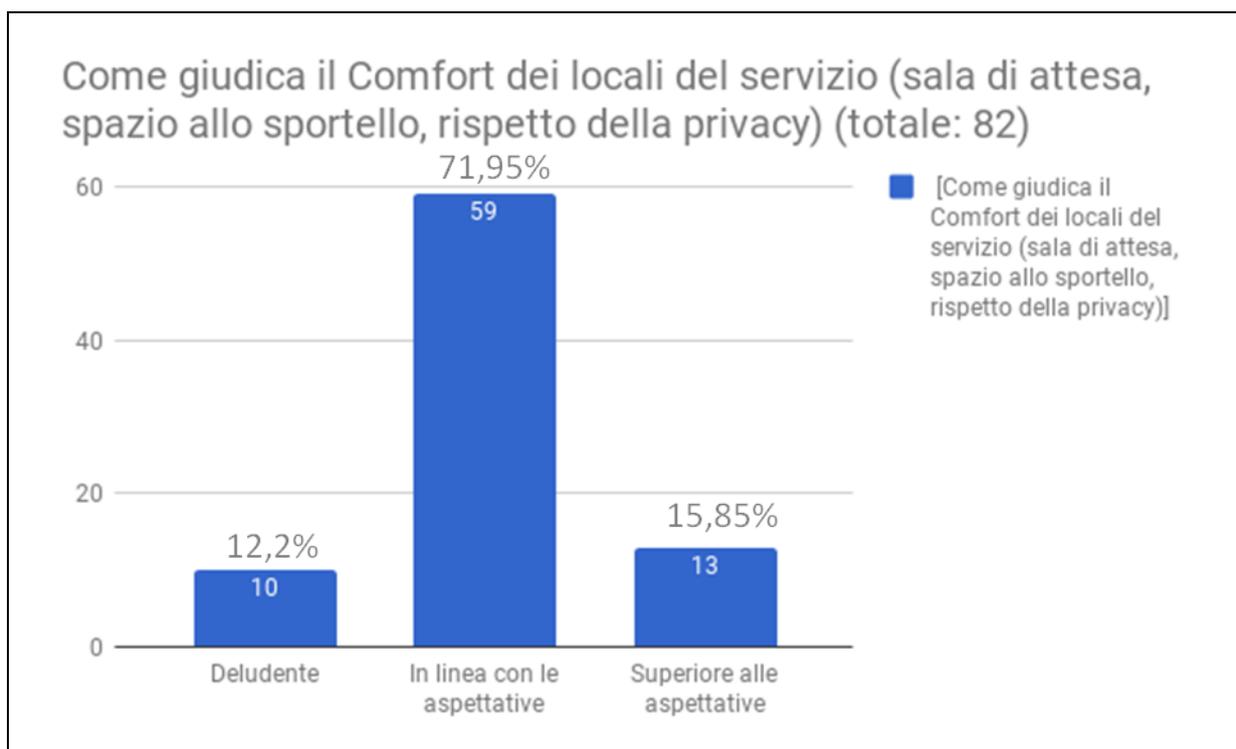
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



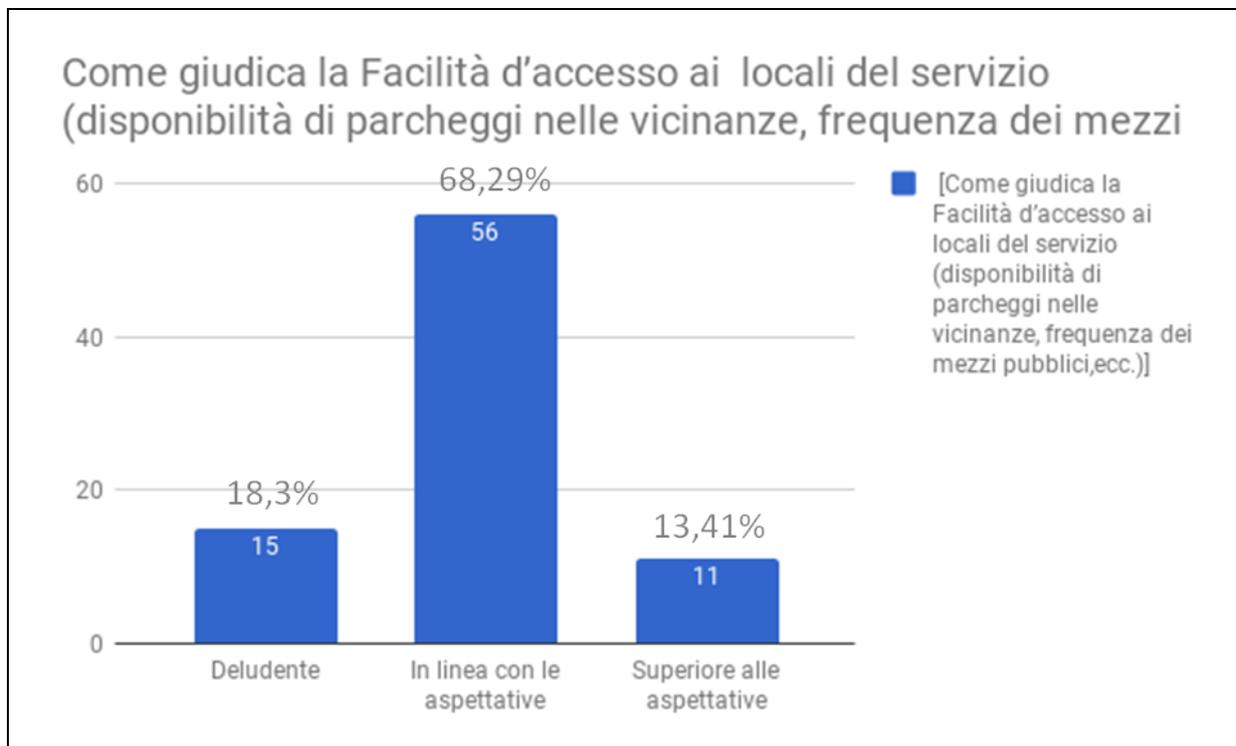
L'ubicazione del servizio è giudicata in linea con le aspettative e talvolta superiore per un totale del 92,68%. Solo il 7,32% la giudica deludente.



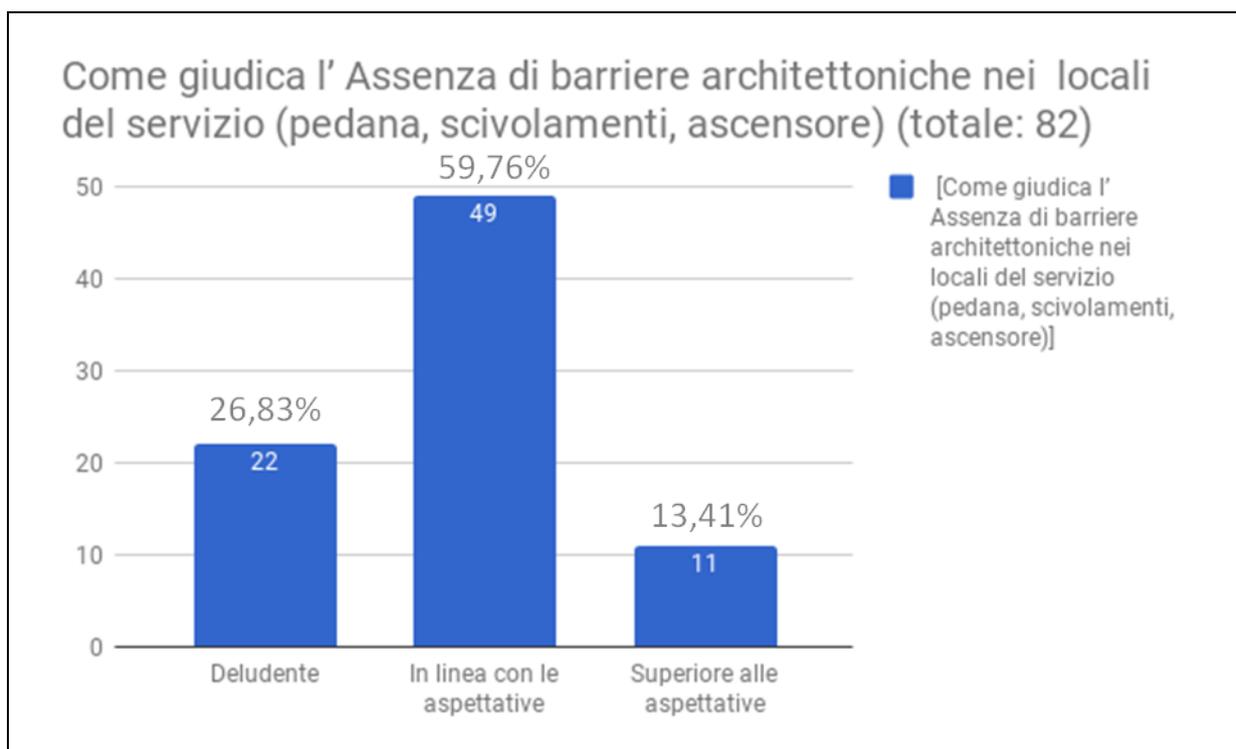
La Visibilità del servizio è giudicata in linea con le aspettative e talvolta superiore dal 87,8% dell'utenza. Il 12,2% non si ritiene soddisfatto.



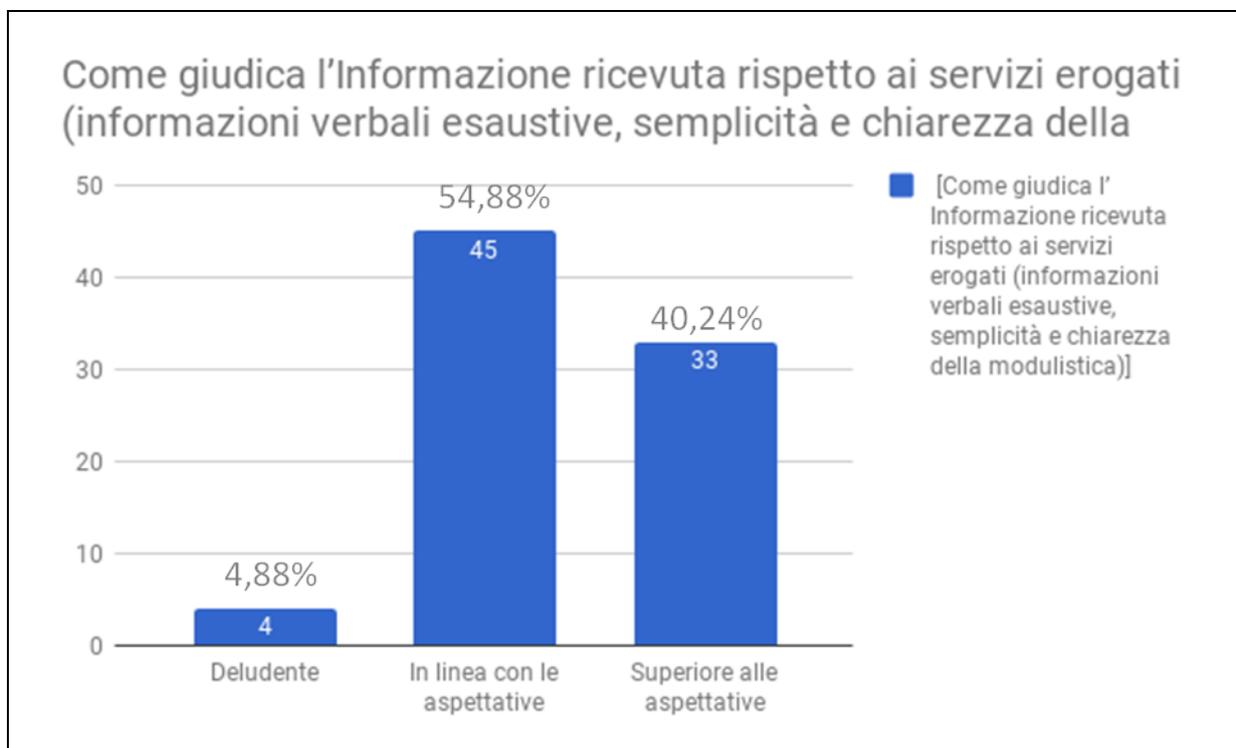
Il Comfort dei locali del servizio è giudicato in linea con le aspettative e talvolta superiore dal 87,8% dell'utenza. Il 12,2% lo ritiene deludente.



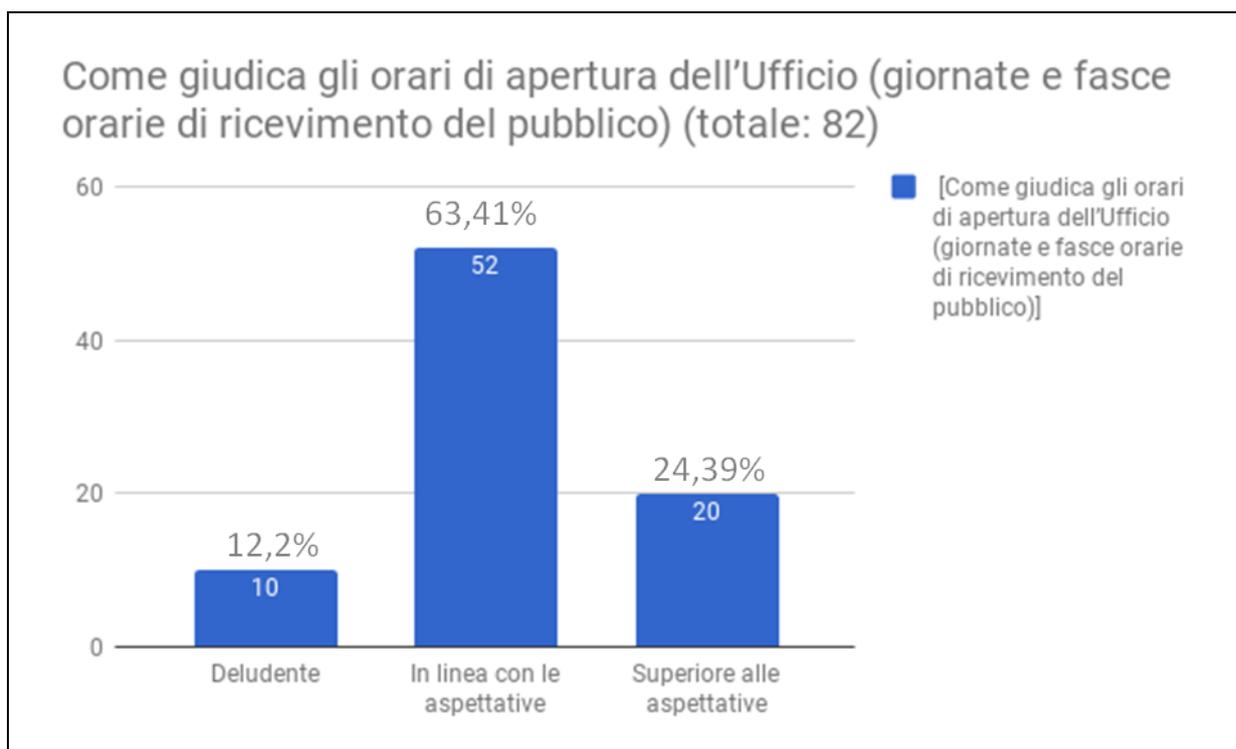
La Facilità d'accesso ai locali del servizio è giudicato in linea con le aspettative e talvolta superiore dal 81,7% dell'utenza. Il 18,3% la ritiene deludente.



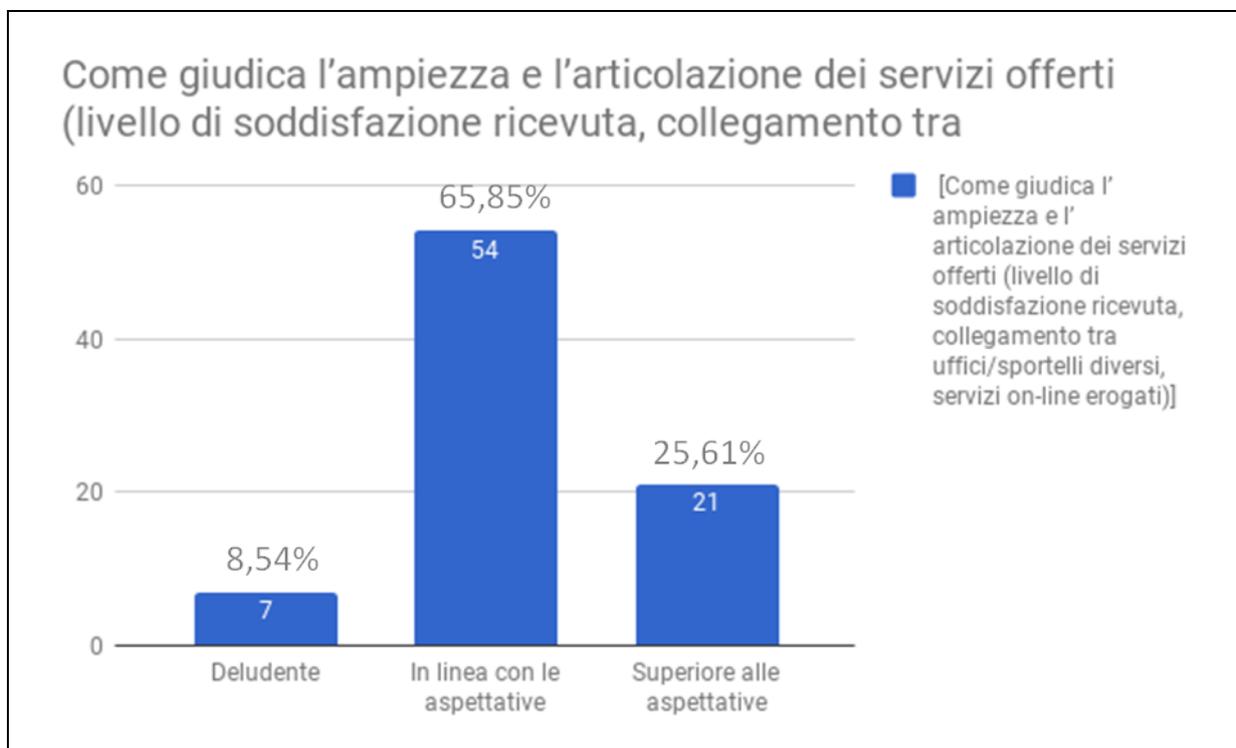
L'Assenza di barriere architettoniche è giudicata in linea con le aspettative e talvolta superiore dal 73,17 % dell'utenza. Il 26,83 % la ritiene deludente.



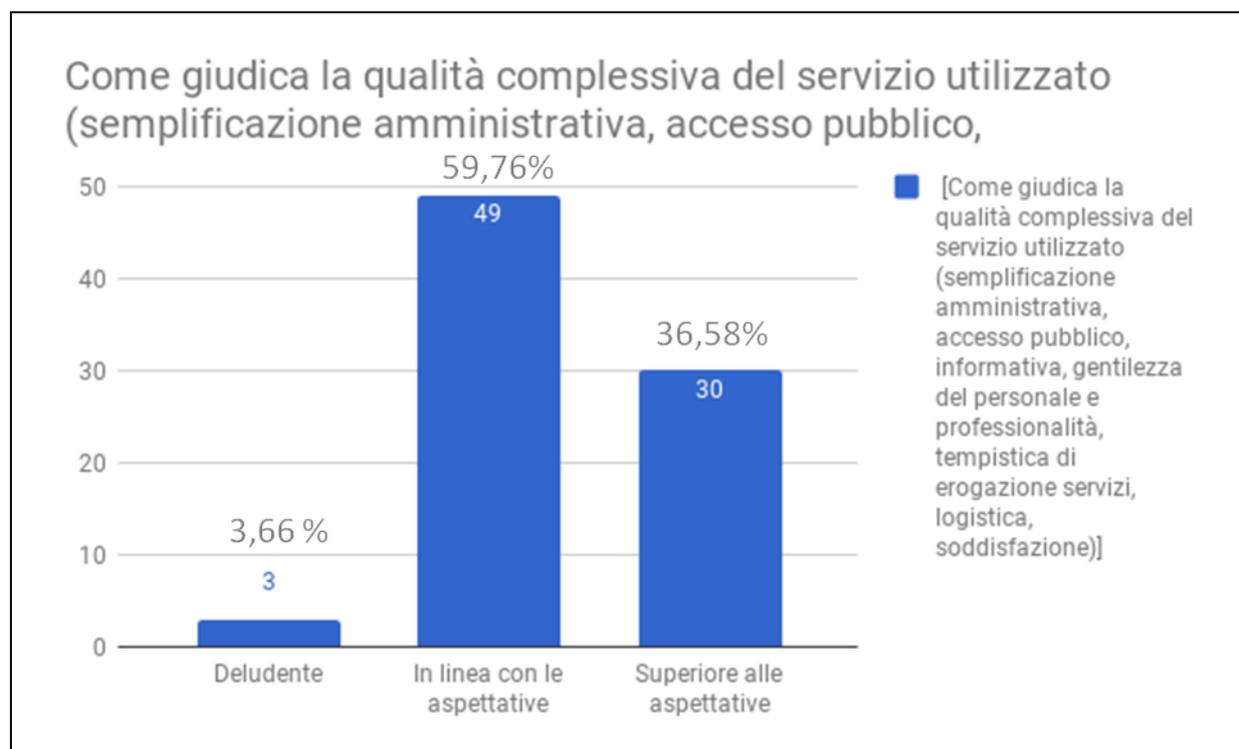
La maggior parte dell'utenza giudica l'Informazione ricevuta in linea o superiore alle aspettative per un totale del 95,12%. Solo il 4,88% degli utenti la ritiene deludente.



Gli orari di apertura del servizio sono in linea con le aspettative e talvolta superiore dal 87,8% dell'utenza. Il 12,2% li ritiene deludenti



L'Ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti è giudicato in linea con le aspettative dal 65,85% dell'utenza e superiore dal 25,61% dell'utenza. L' 8,54% % la ritiene deludente



La maggior parte dell'utenza giudica la qualità complessiva del servizio in linea con le aspettative con una percentuale del 59,76% e superiore con il 36,58 %. Solo il 3,66% degli utenti sono delusi.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 14

Cortesia, competenza dell'addetto Diego Tosti
Cortesia, competenza, disponibilità
Gentilezza del personale
Competenza del personale
Disponibilità, cortesia
Il servizio è chiaro e veloce
Completezza nelle risposte, cortesia, grazia
Cordialità, competenza, professionalità
Cortesia
la signora ha risolto in breve tempo il problema causato dall'ufficio tributi stesso
Tempestivo svolgimento dei servizi offerti
Per essere in un ufficio pubblico sottolineo la qualità del servizio in particolare la gentilezza
Gentilezza, consulenza
Rapido ed efficiente

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 10

Parcheggi, orari (2)
Non tutto lo staff è cortese e gentile
Parcheggio insufficiente per tutta l'attività del centro commerciale
Lunghe attese
Parcheggi, orari, posto poco pulito
Leggere le email inviate sarebbe molto utile
Come sempre fate perdere tempo alla gente



Non ho risolto il problema

Sul sito c'è un orario di apertura diverso



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 3

Aprire un terzo sportello così da eliminare code

Servizio di posta più veritiero

Come in tutti i posti la qualificazione del personale è scadente in tutti i livelli

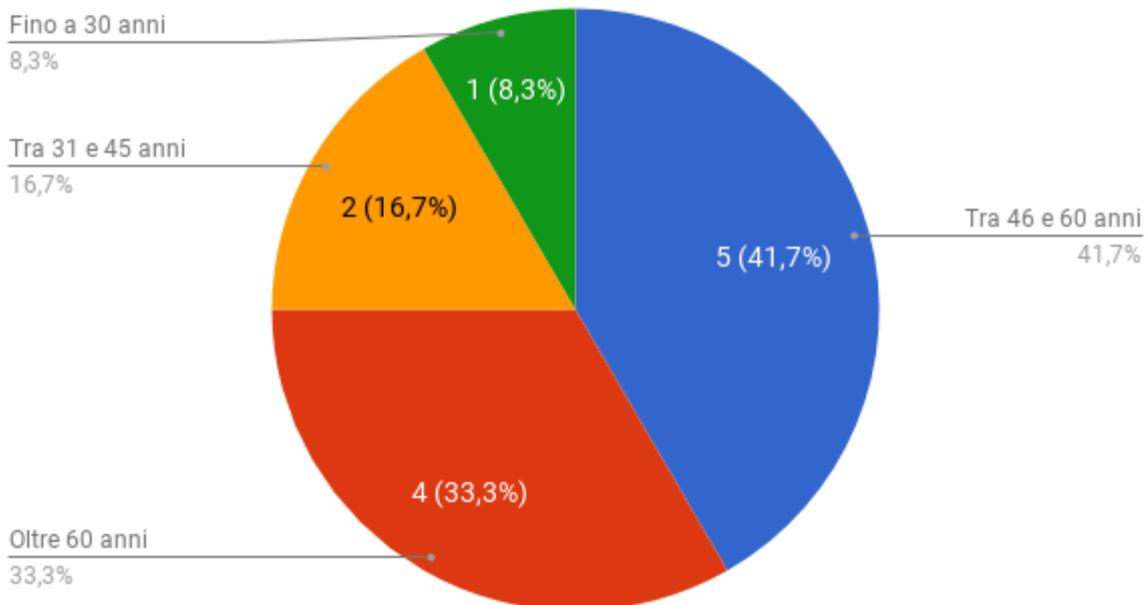


Area 4 Vigilanza Servizio Polizia Locale

Totale questionari compilati **12**

1) Struttura socio biografica del campione

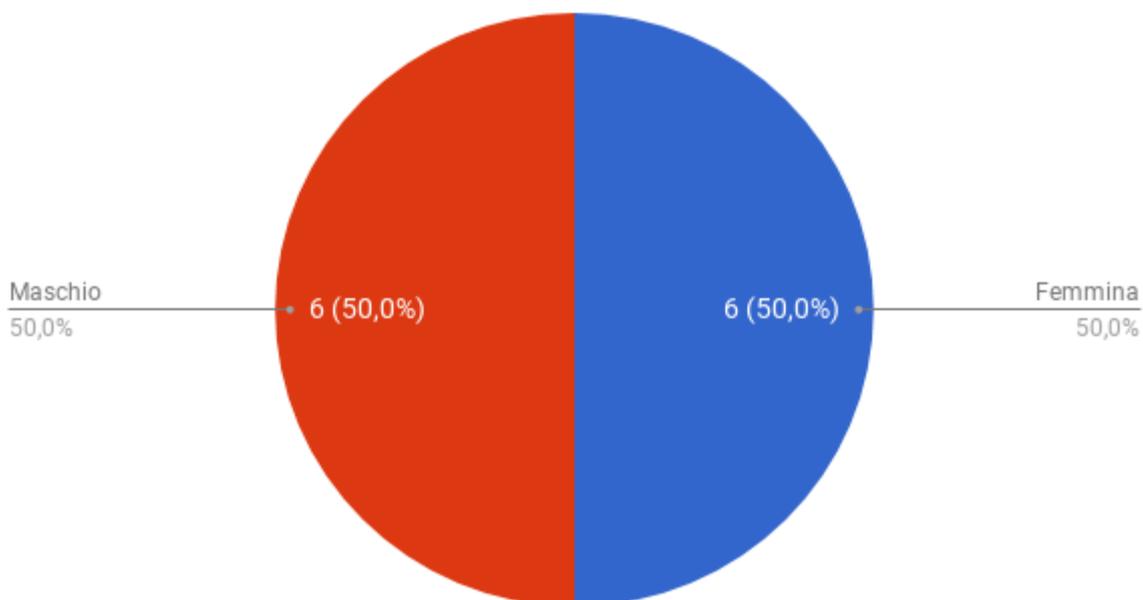
Età (totale: 12)



L'età prevalente dell'utenza del Servizio è compresa tra 46 e 60 anni con il 41,7% seguita dagli ultra 60enni con il 33,3%. Scarsa la frequentazione delle fasce più giovani.

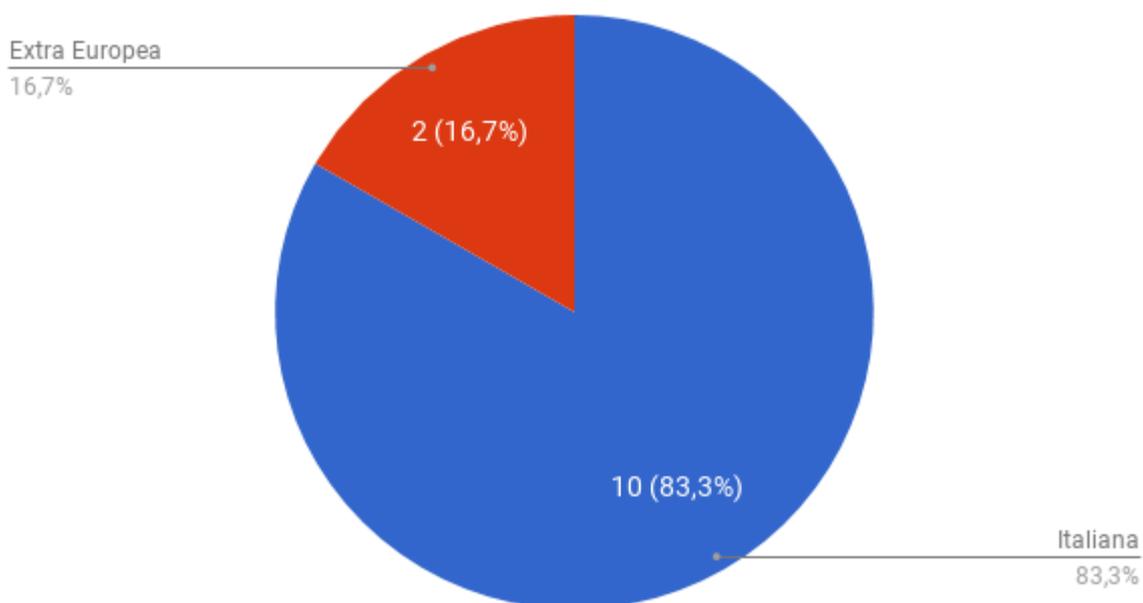


Sesso (totale: 12)



Il sesso è equamente ripartito tra maschile e femminile.

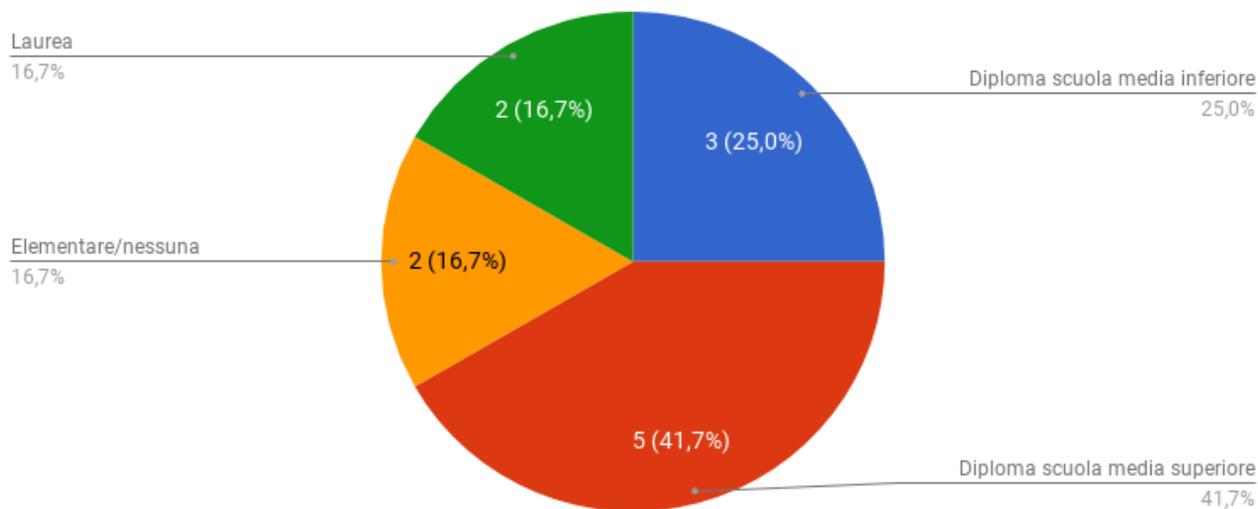
Nazionalità (totale: 12)



La Nazionalità dell'utenza è prevalentemente italiana con l'83,3% ed extra-europea per il 16,7%.

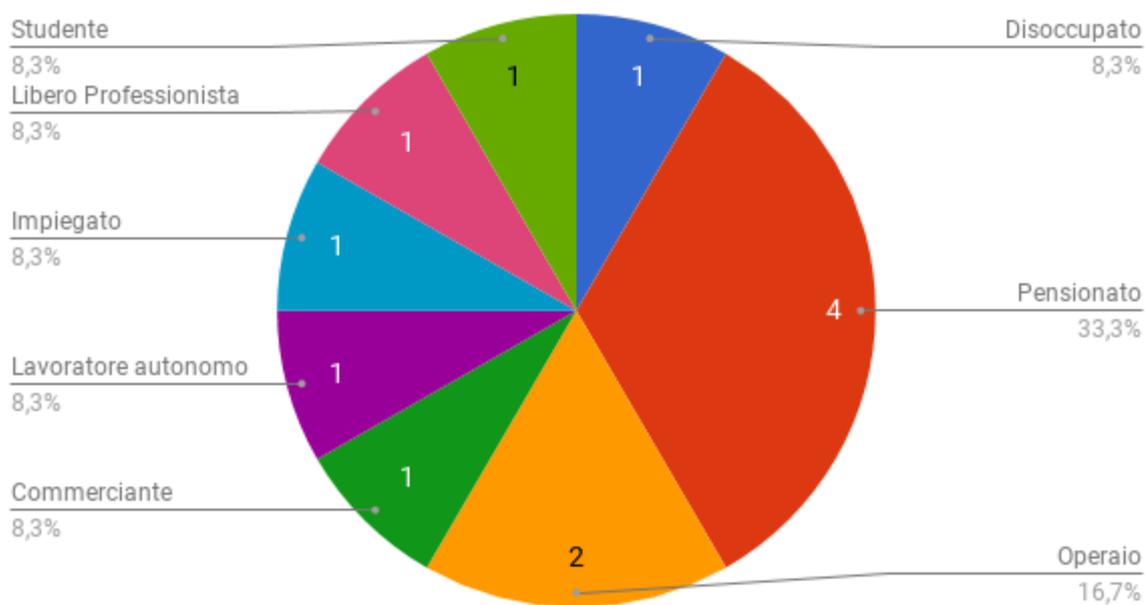


Istruzione (totale: 12)



Il livello d'istruzione è prevalentemente medio-alto con il 58,4% di diplomati/laureati.

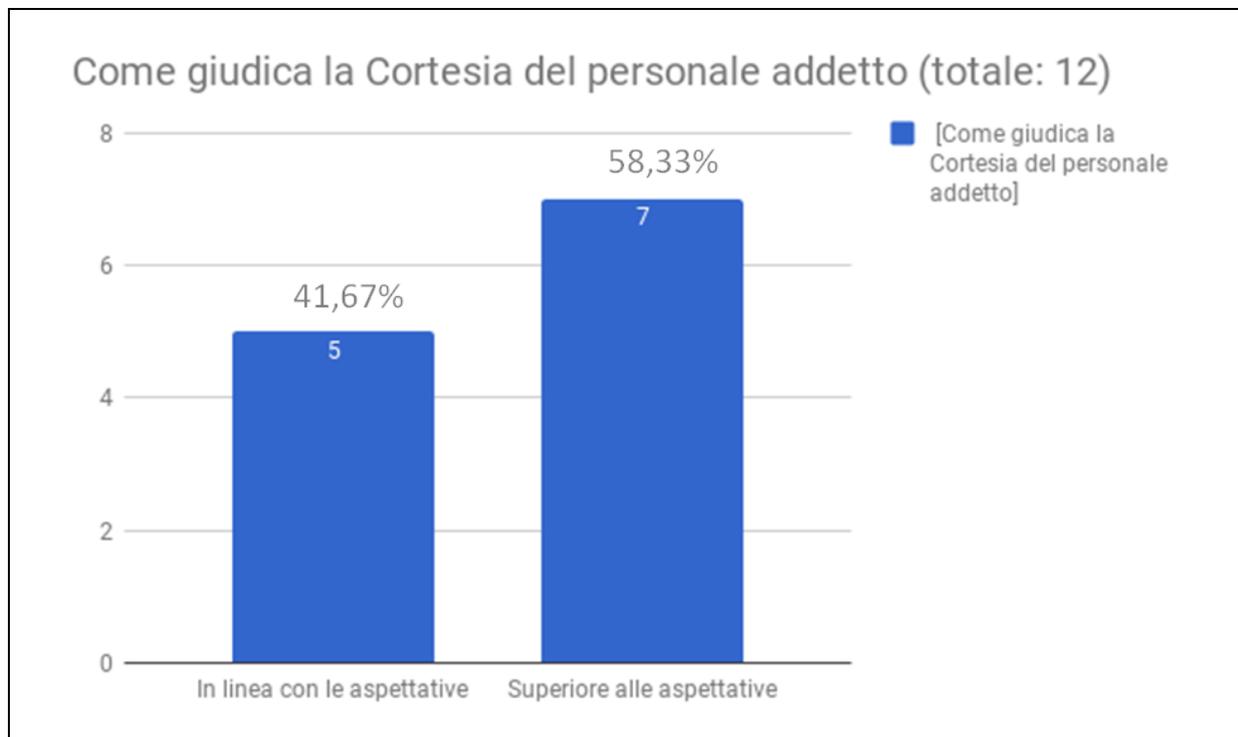
Professione (totale: 12)



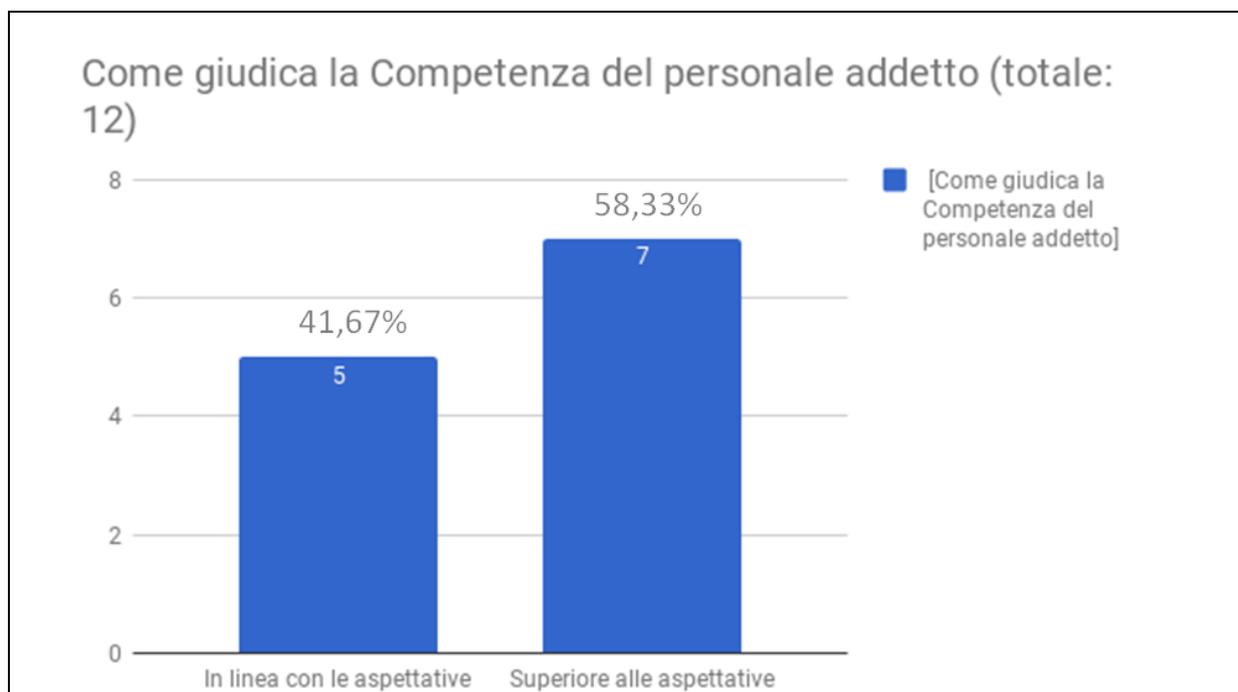
La Professione prevalente con una percentuale del 33,3% è Pensionato seguita da Operaio con il 16,7%. Le altre professioni sono equamente varie.



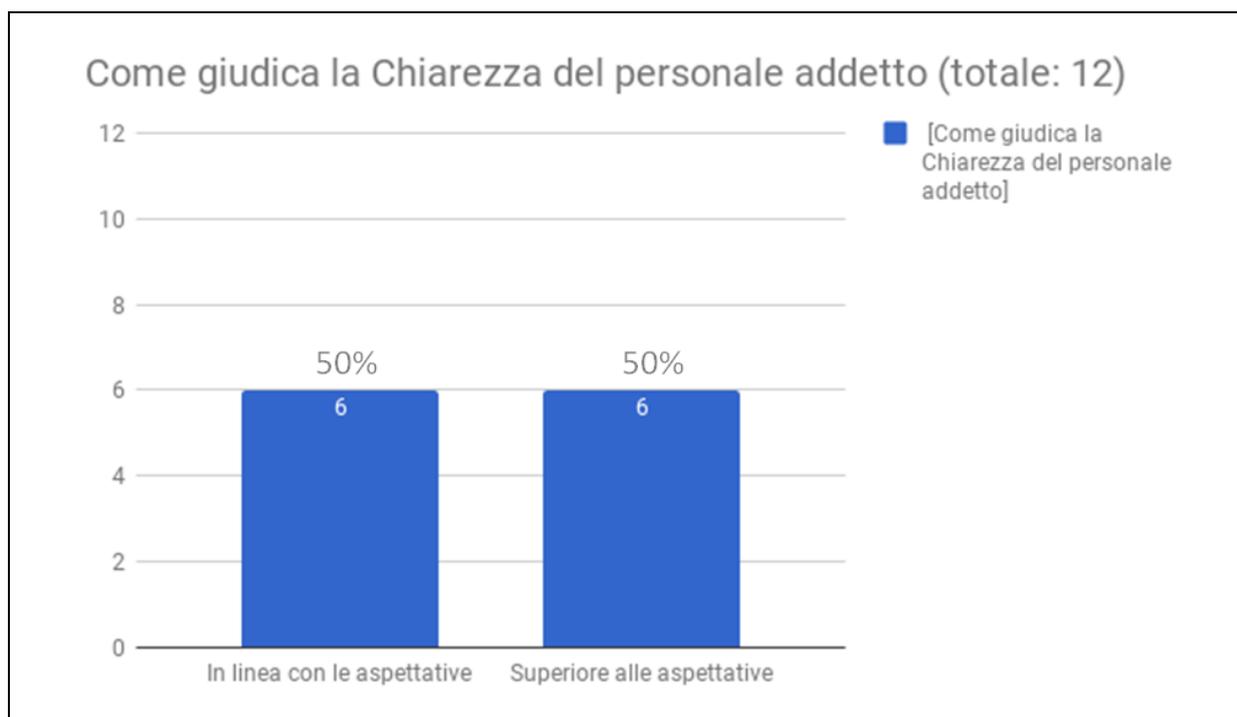
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



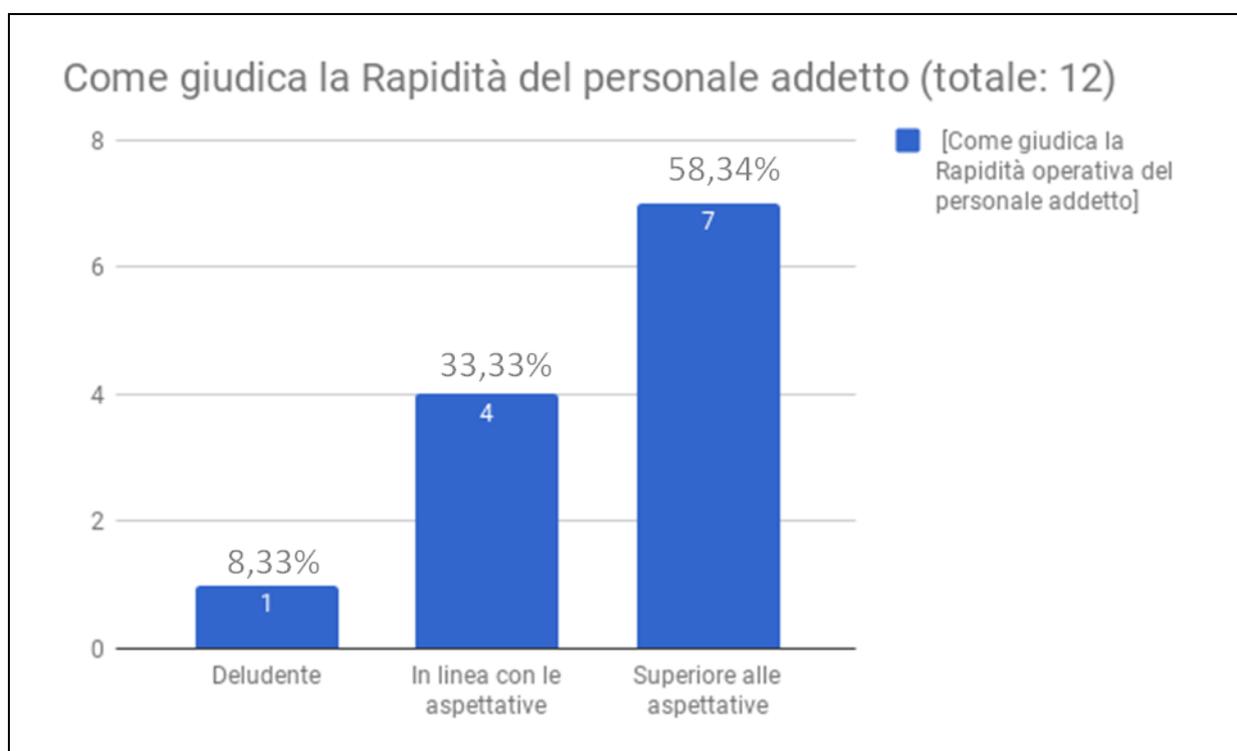
Il 100% dell'utenza del Servizio giudica positivamente la Cortesia del personale con una prevalenza di giudizi superiori alle aspettative per il 58,33% ed il restante 41,67% in linea.



Il 100% dell'utenza del Servizio giudica positivamente la Competenza del personale con una prevalenza di giudizi superiori alle aspettative per il 58,33% ed il restante 41,67% in linea.



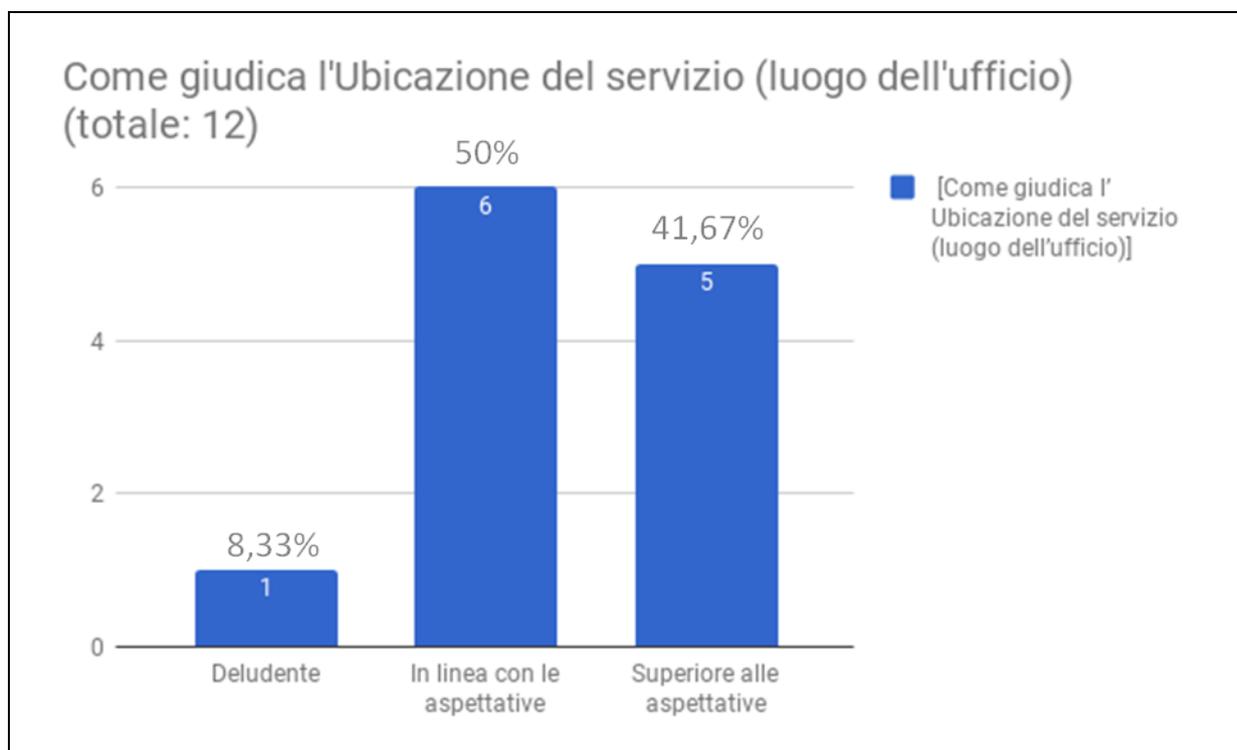
la Chiarezza del personale addetto è giudicata positivamente con una distribuzione equa al 50% tra rispondente e superiore alle aspettative.



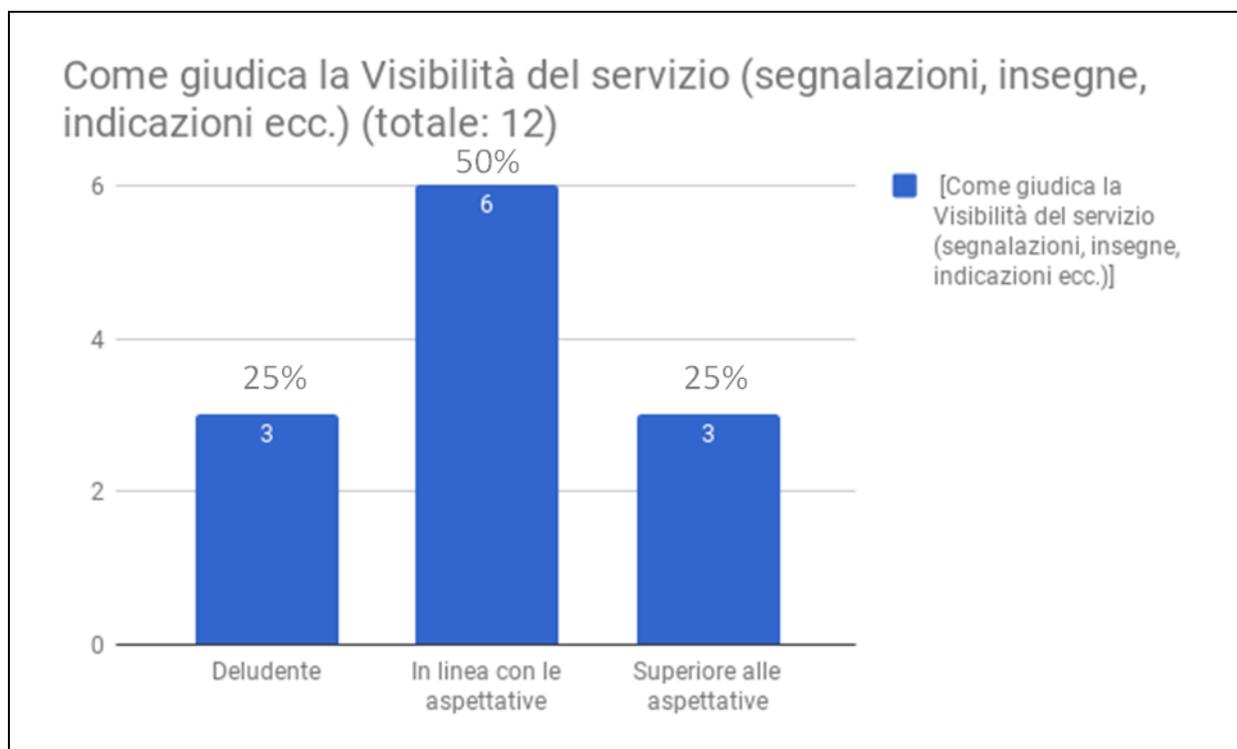
La Rapidità è giudicata dalla maggioranza dell'utenza superiore alle aspettative con il 58,34% ed in linea con il 33,33%. Solo 1 utente è deluso.



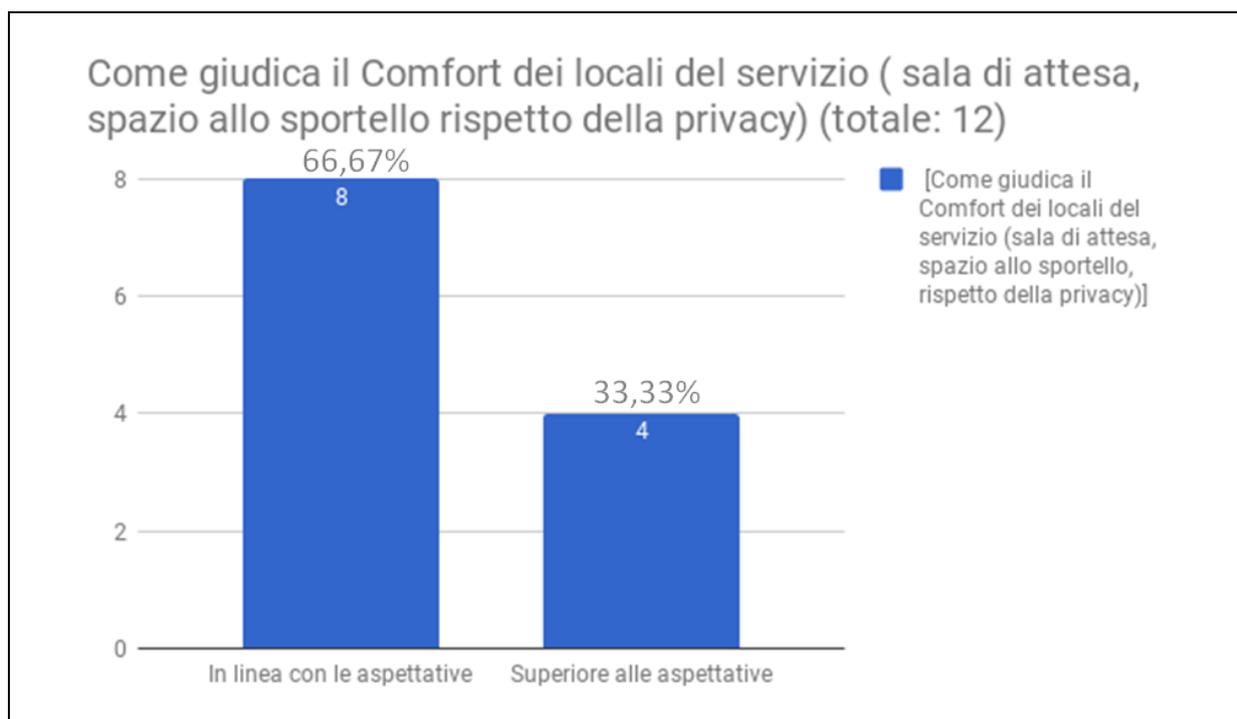
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



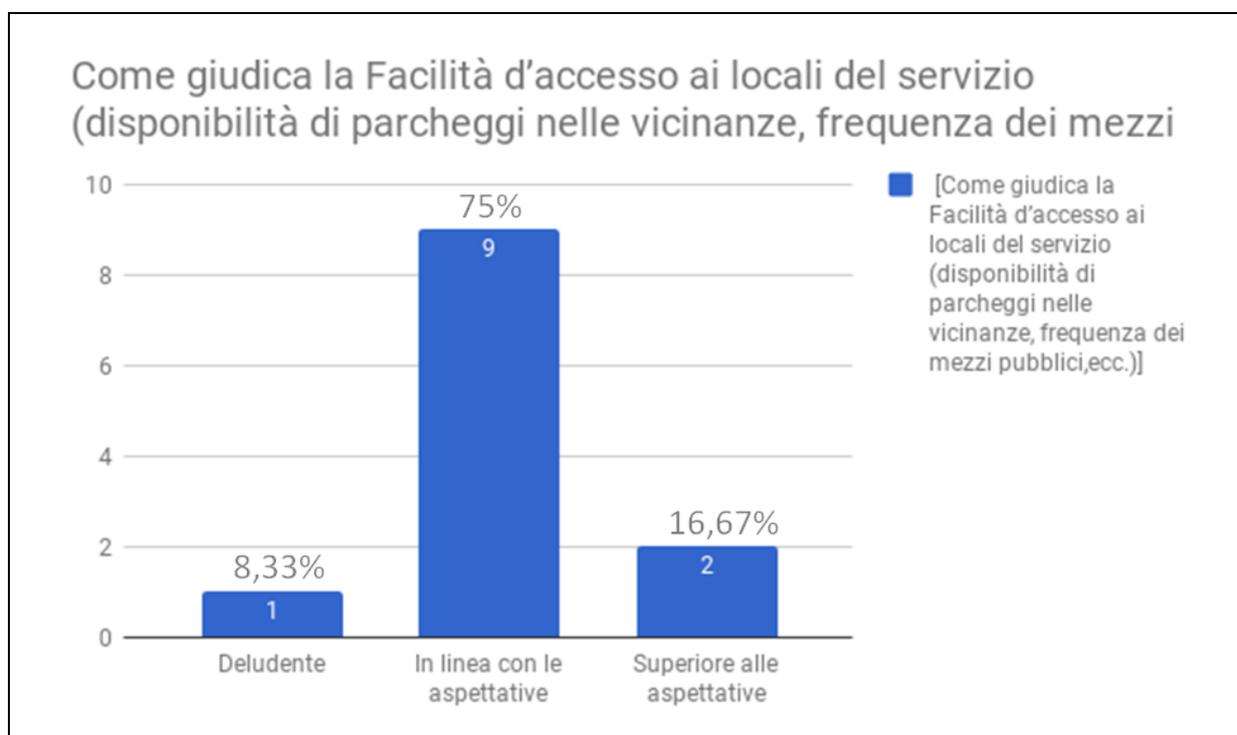
Il 50% dell'utenza trova l'Ubicazione del servizio in linea con le aspettative, il 41,67% superiore. Solo 1 utente la trova deludente.



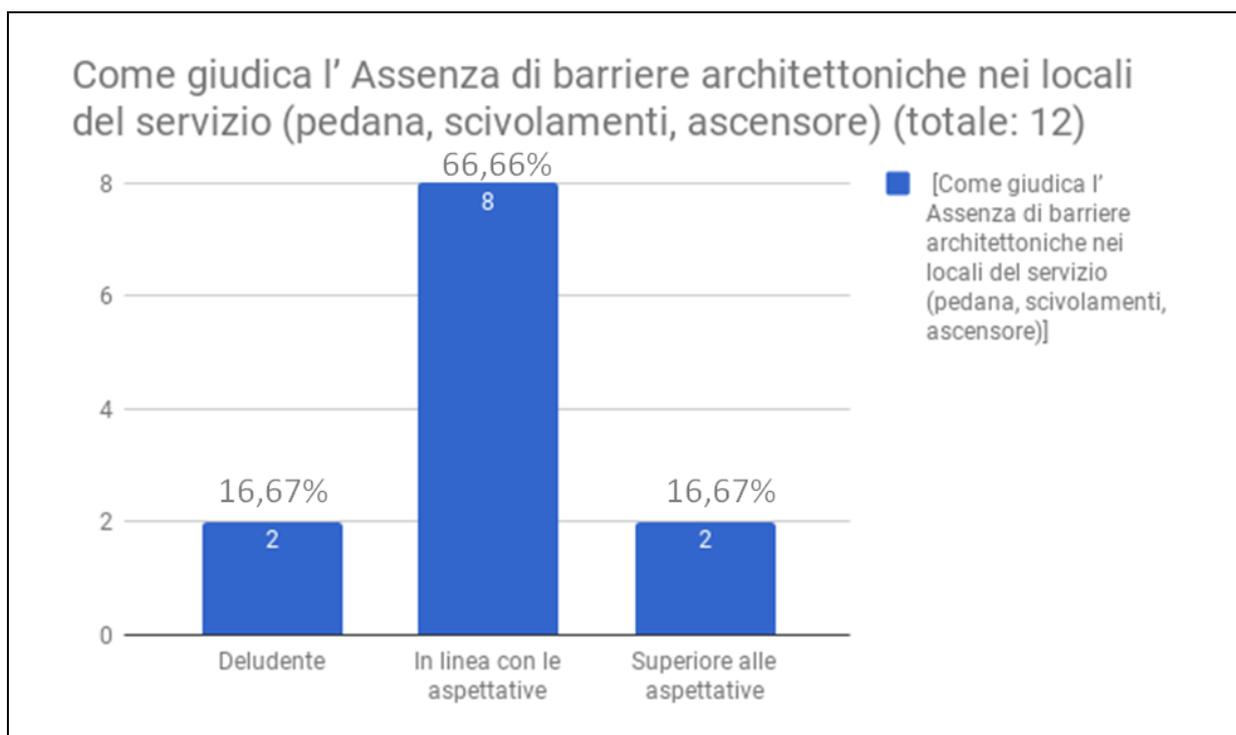
Il 50% dell'utenza trova la Visibilità del servizio in linea con le aspettative, il 25% superiore, il 25% la trova deludente.



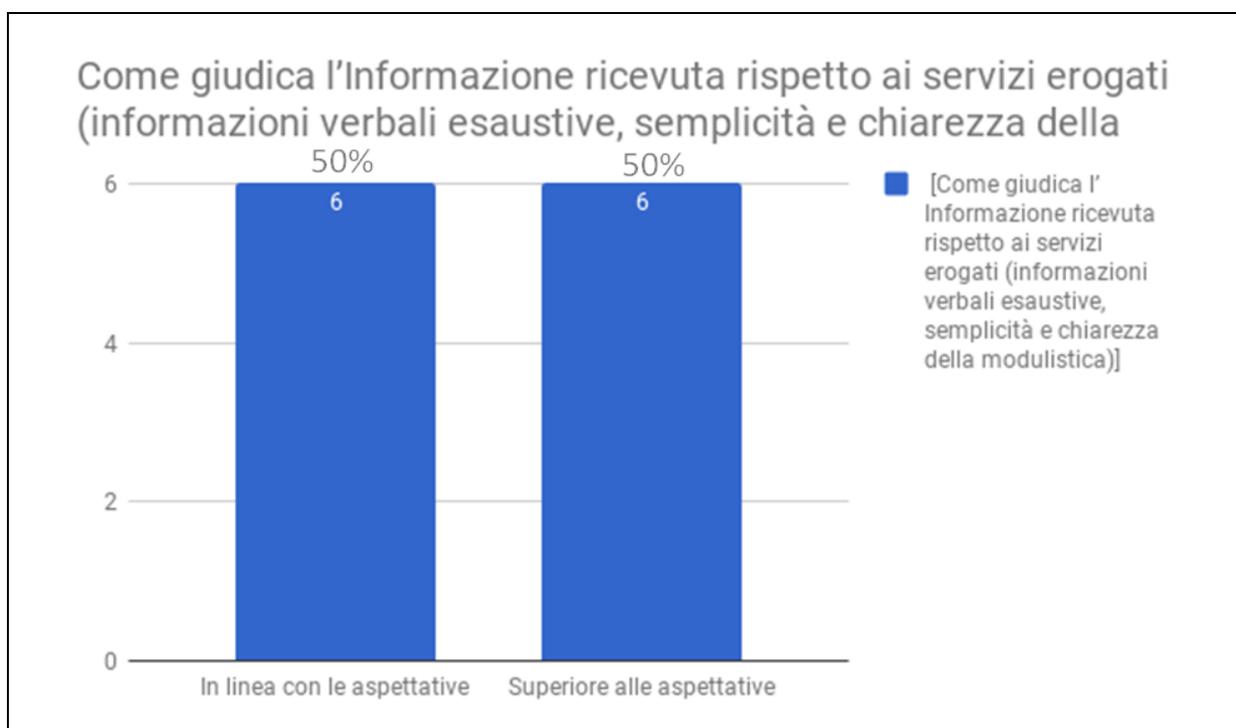
Il Comfort dei locali è giudicato positivamente dall'utenza, con il 66,67% in linea con le aspettative ed il 33,33% superiore.



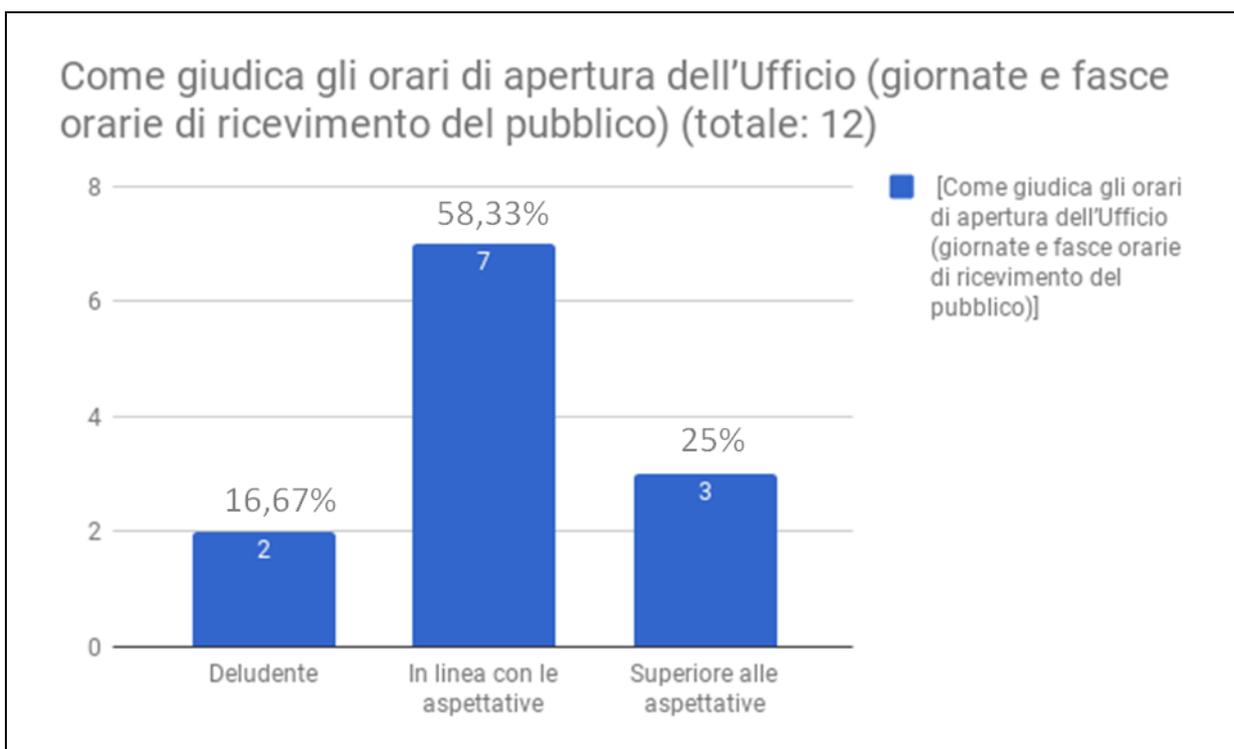
Il 75% dell'utenza giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio in linea con le aspettative, il 16,67% superiore. Solo 1 utente la trova deludente.



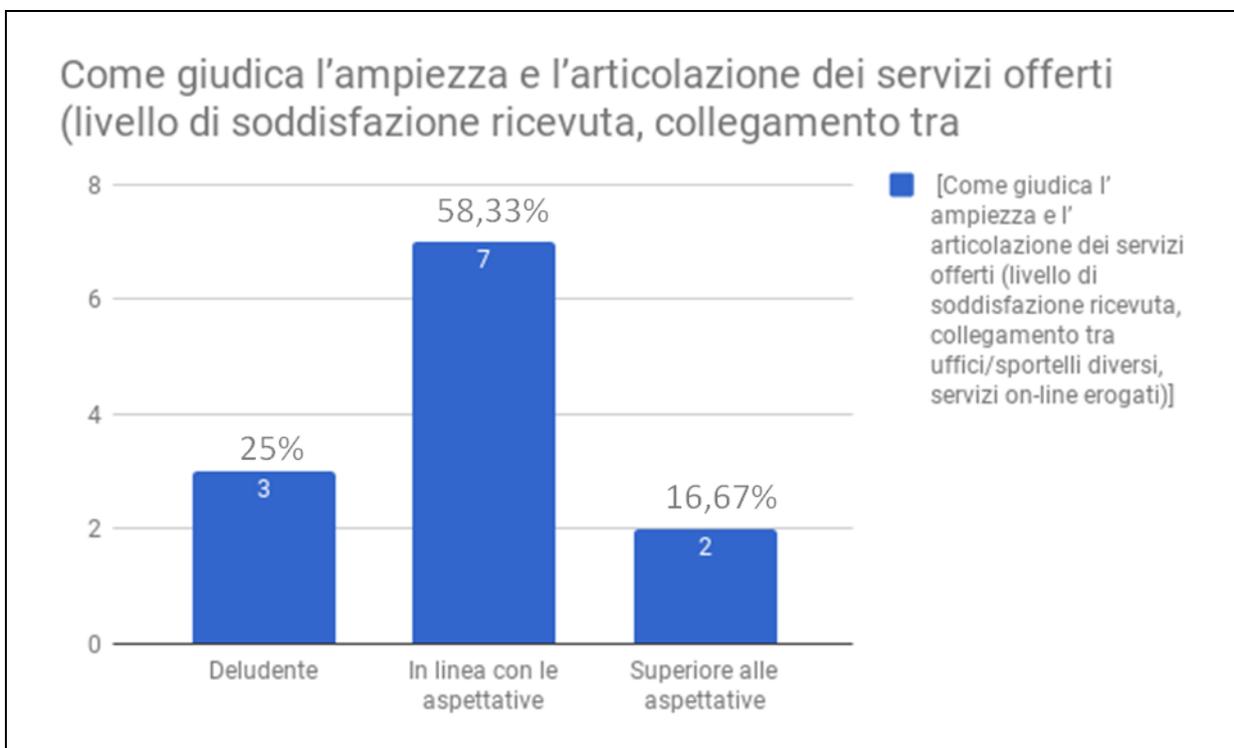
Il 66,66% dell'utenza trova l'Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio in linea con le aspettative, il 16,67% superiore. Il restante 16,67% la trova deludente.



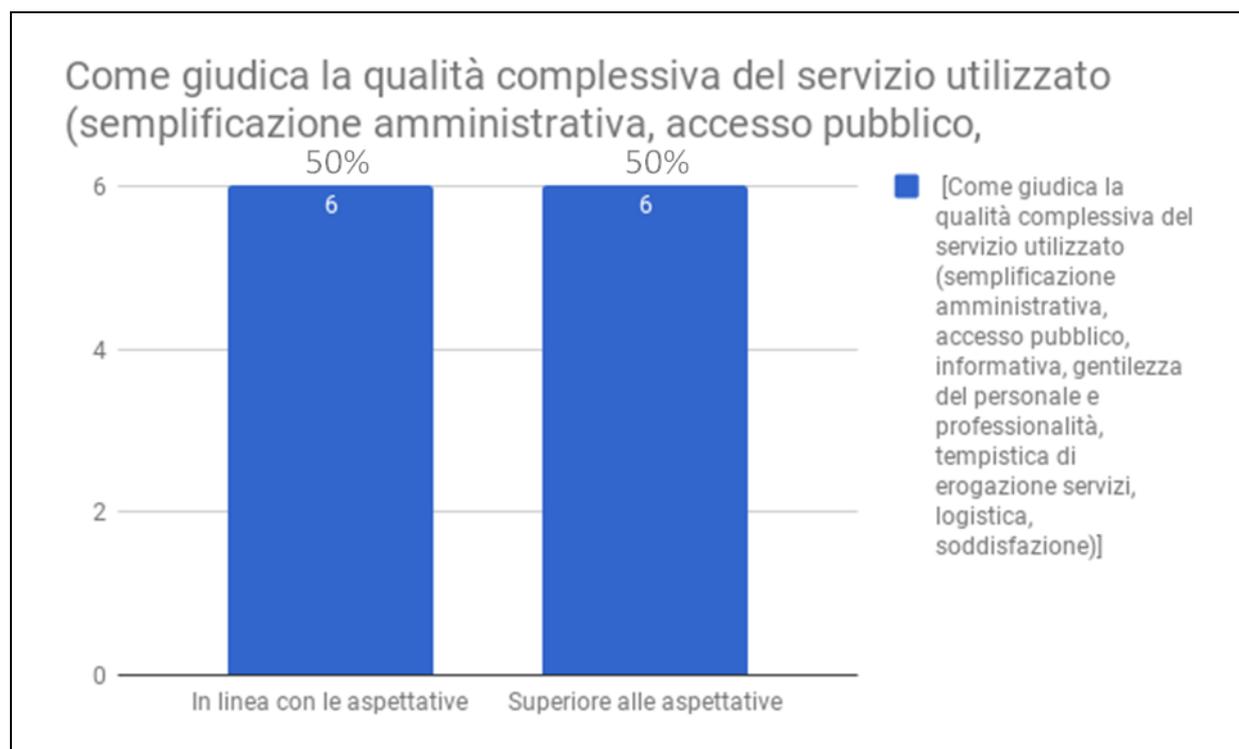
L'informazione ricevuta è giudicata positivamente con una distribuzione equa al 50% tra rispondente e superiore alle aspettative.



Il 58,33% dell'utenza trova gli orari di apertura del servizio in linea con le aspettative, il 25% superiore. Il restante 16,67% li trova deludenti.



L'Ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti è giudicata positivamente dal 75% degli utenti, il restante 25% la giudica deludente.



La qualità complessiva del servizio è giudicata positivamente con una distribuzione equa al 50% tra rispondente e superiore alle aspettative.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 6

Qualità del servizio
Personale cortese e disponibile
Competenza, professionalità
Gentilezza e chiarezza nell'espletamento del lavoro
Impostazione, informazione
Gentilezza

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 1

Ubicazione scomoda

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
---	--

Nessuno



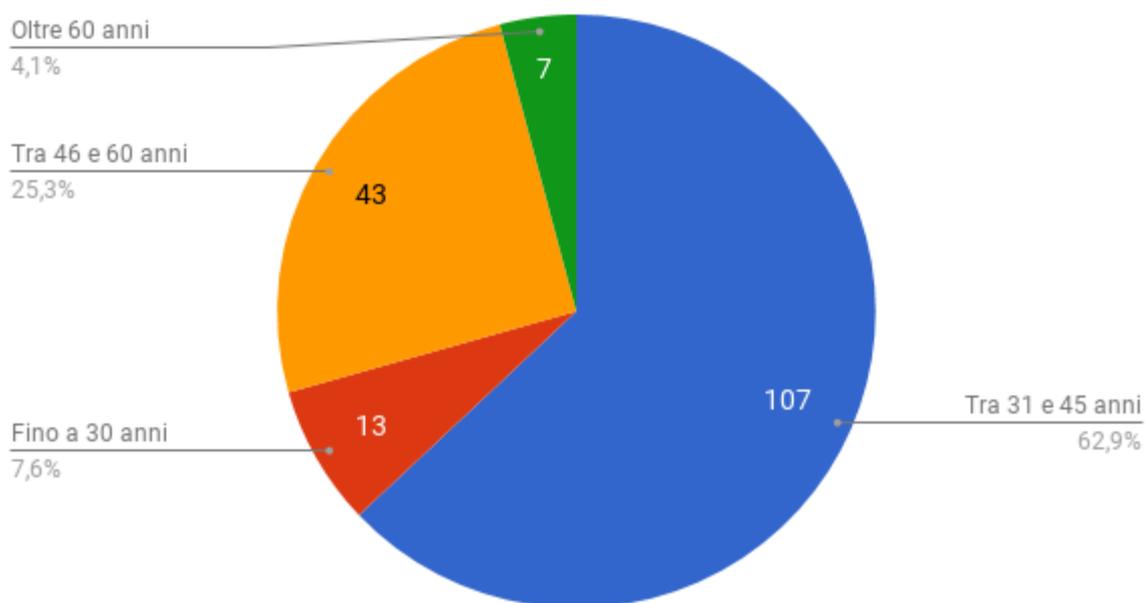
Area 5 Socio Educativa

Servizio Socio educativo

Totale questionari compilati **170**

1) Struttura socio biografica del campione

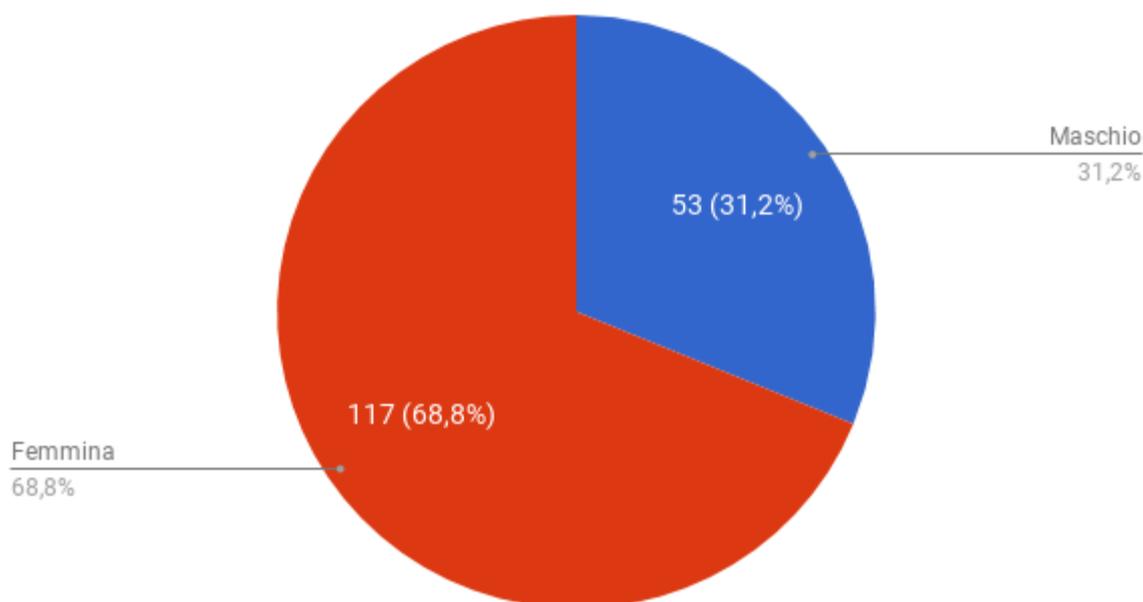
Età (totale: 170)



Il servizio ha un'utenza prevalentemente medio-giovane, di età compresa tra 31 e 45 anni per il 62,9%, seguita dal 25% compreso tra i 46 e 60 anni.

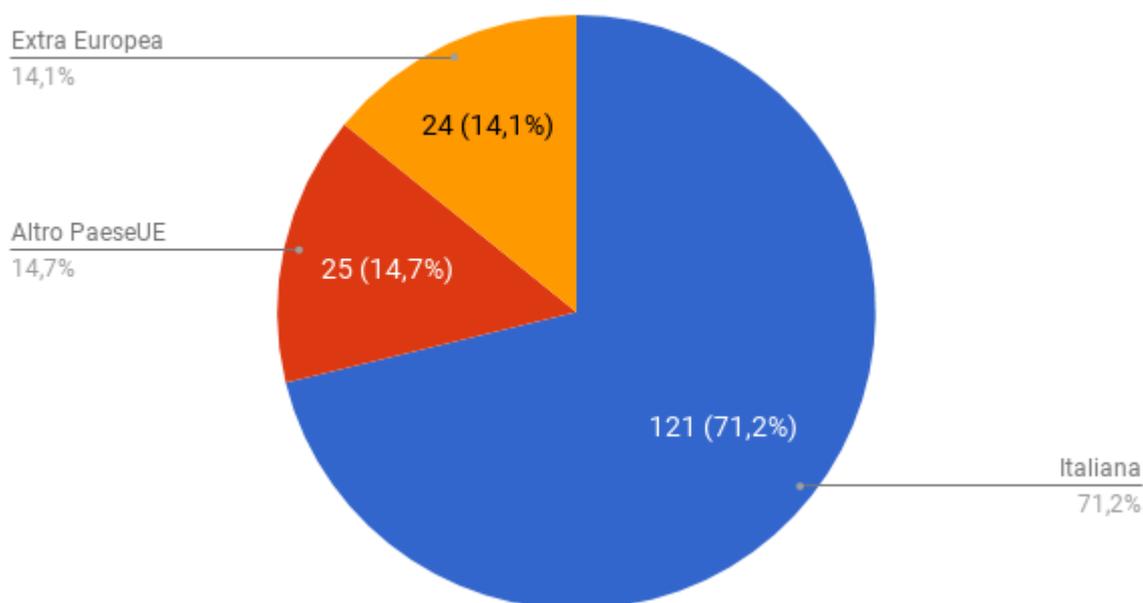


Sesso (totale: 170)



L'utenza prevalente del servizio è di sesso femminile.

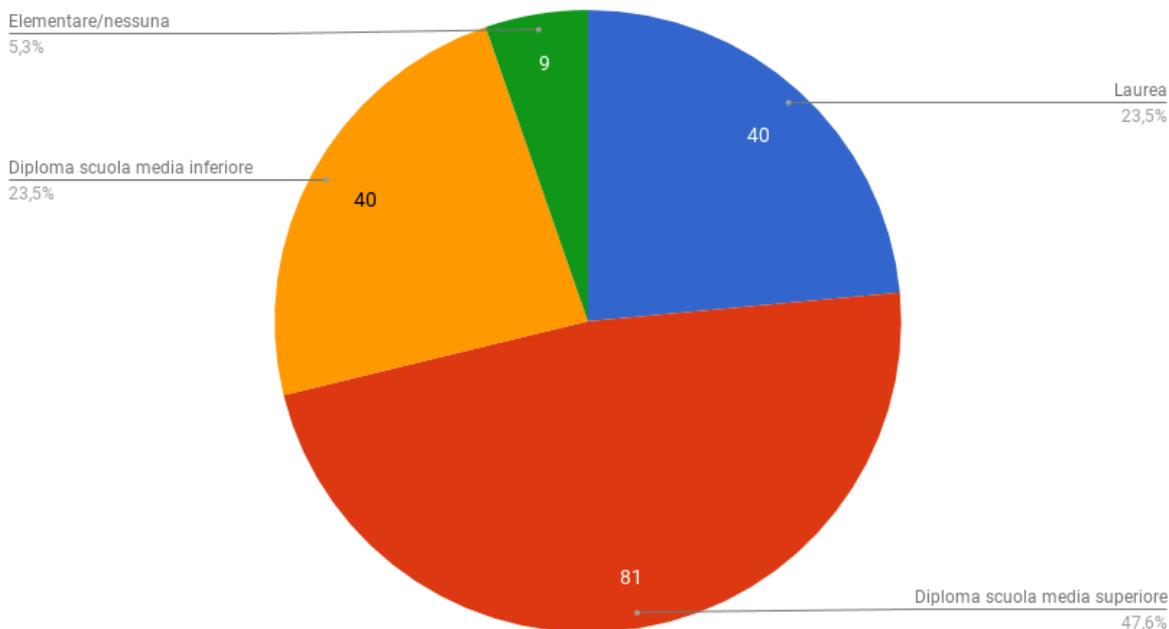
Nazionalità (totale: 170)



La percentuale degli utenti con cittadinanza italiana al 71,2% rispetto agli stranieri, potrebbe essere leggermente inferiore dato che alcuni cittadini stranieri non hanno aderito alla compilazione del questionario per problemi di comprensione di lingua. Tra l'utenza straniera si rileva una frequentazione equa tra cittadini Europei ed Extra-Europei.

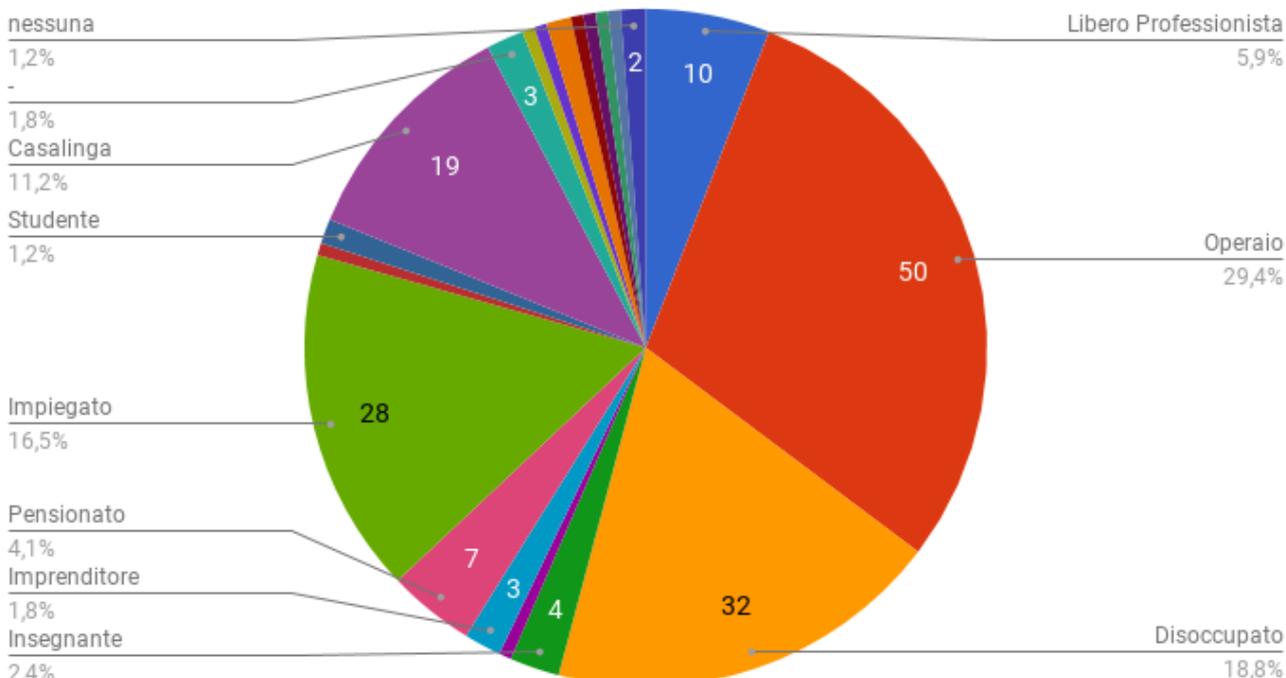


Istruzione (totale: 170)



Il Livello d’istruzione dell’utente è medio-alto con una preponderanza dei Diplomati alla scuola superiore al 47,5%. Equamente distribuiti i laureati e i Diplomati alla scuola media inferiore. Solo il 5,3% dei cittadini non ha titoli di studio.

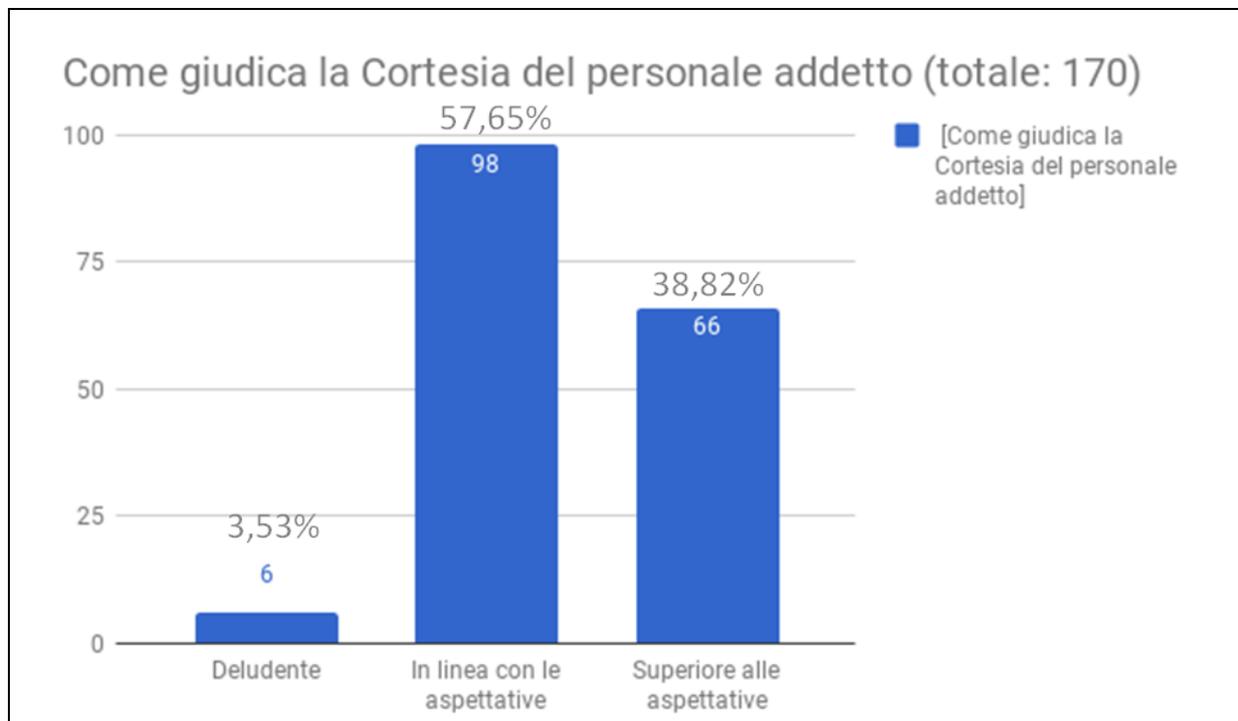
Professione (totale: 170)



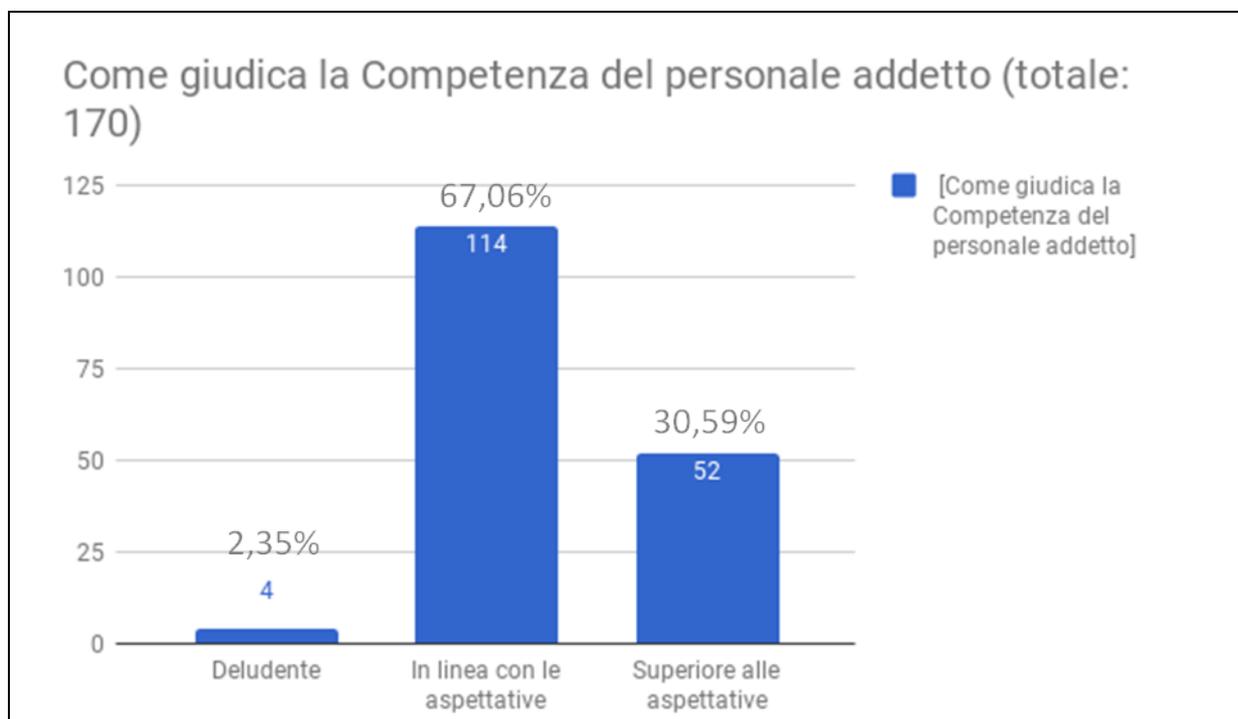
La Professione principale dell’utente del servizio è Operaio al 29,4%, seguito dal 18,8% Disoccupato, dal 16,5% Impiegato e dal 11,2% casalinga. Le altre professioni sono varie.



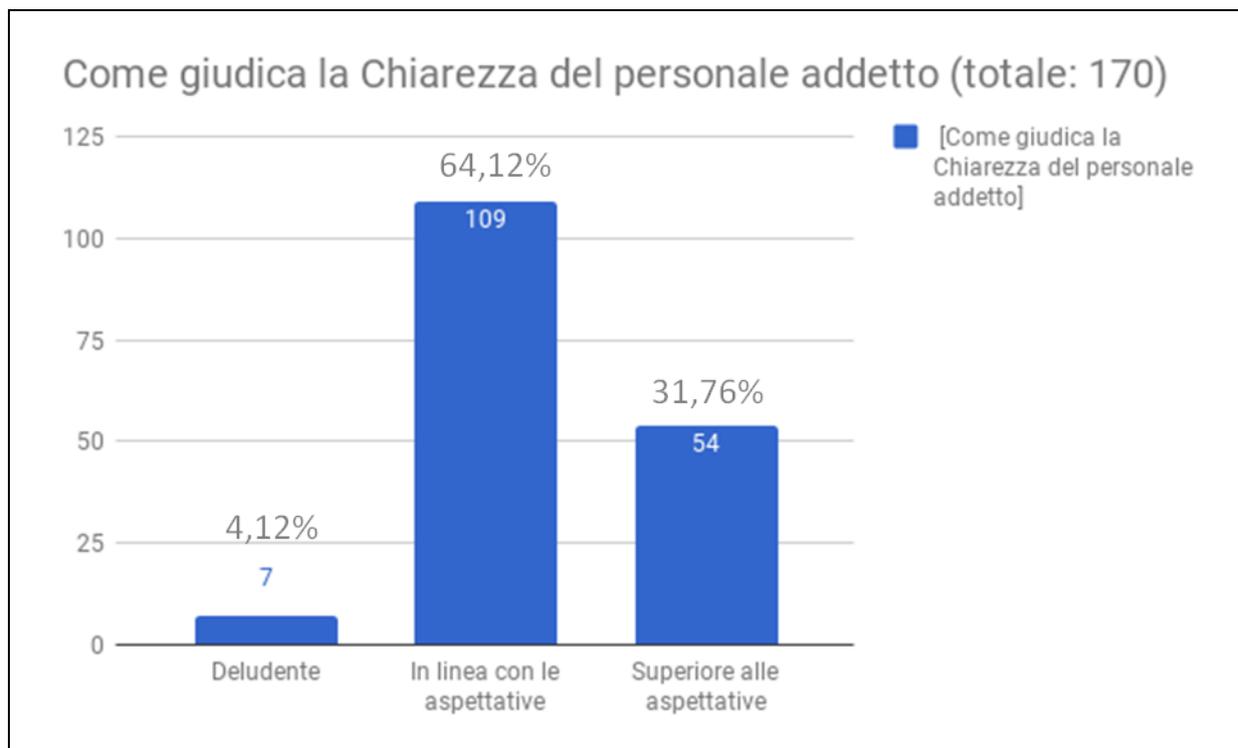
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



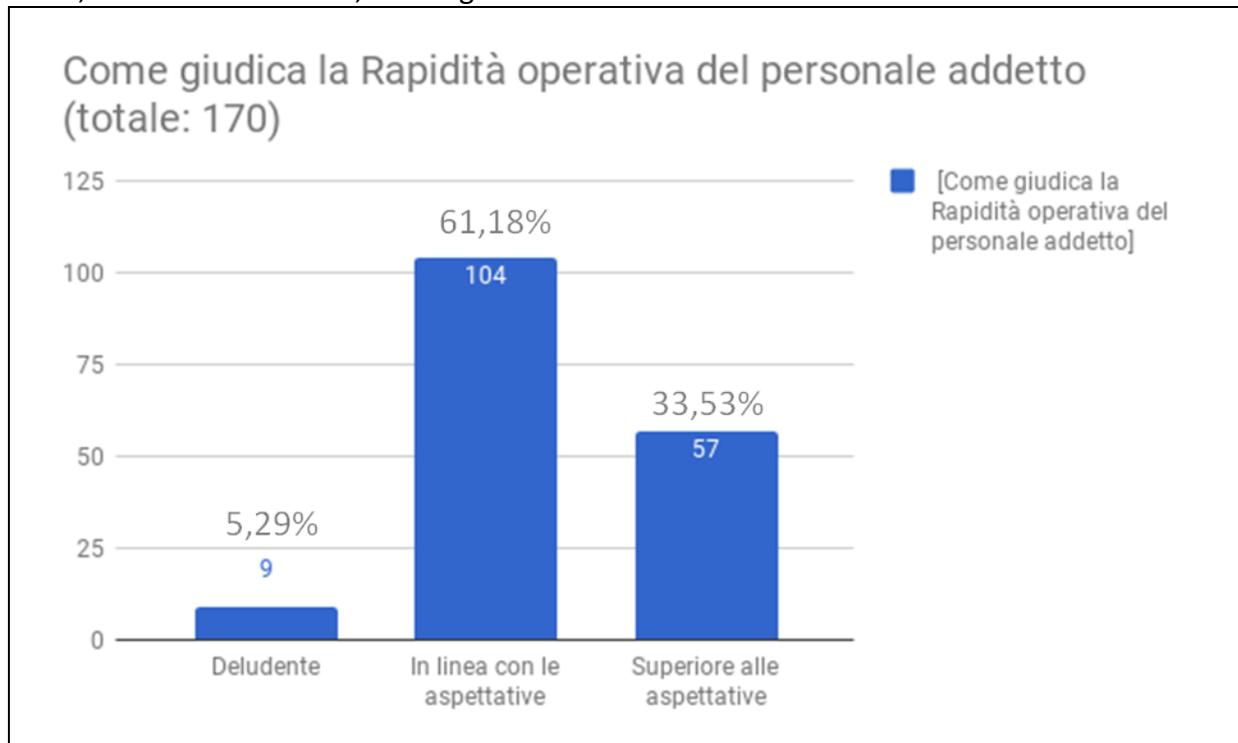
La Cortesia del personale addetto è in linea con le aspettative per il 57,65% e superiore per il 38,82% dell'utenza. Il 3,53% degli utenti intervistati è deluso.



La Competenza del personale addetto è in linea con le aspettative per il 67,06% e superiore per il 30,59% dell'utenza. Il 2,53% degli utenti intervistati è deluso.



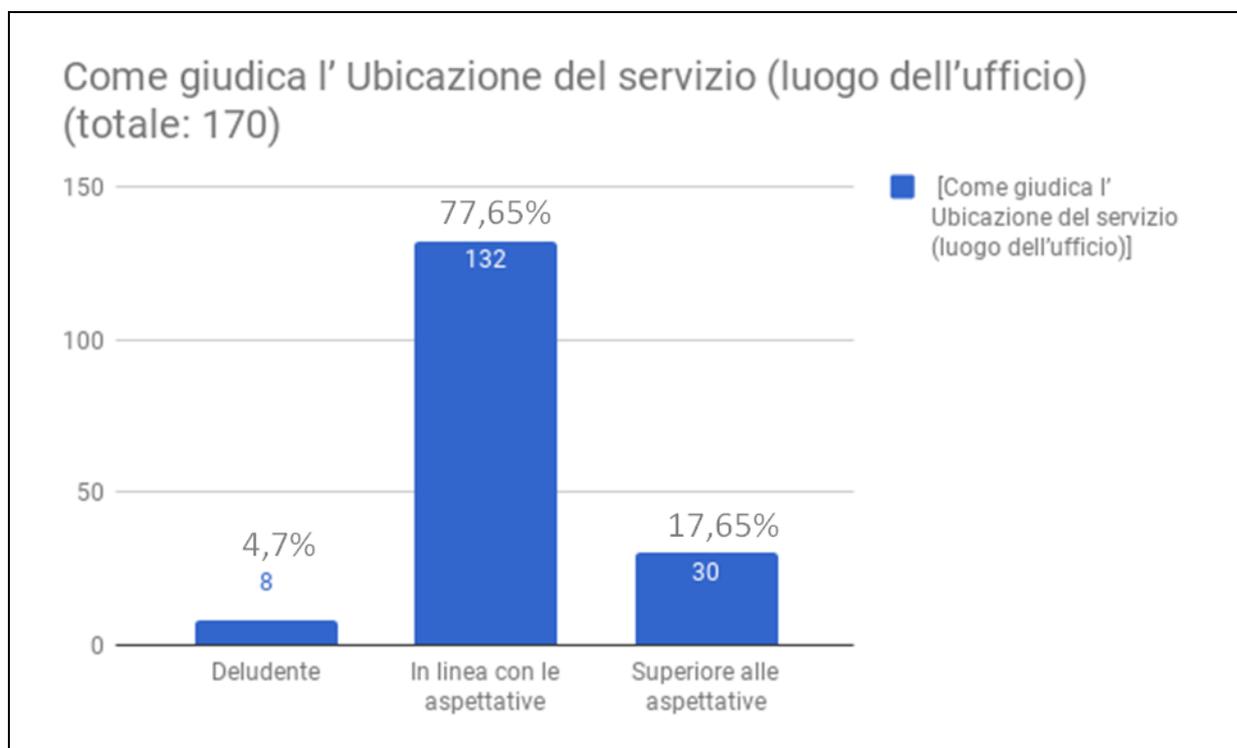
La Chiarezza del personale addetto è in linea con le aspettative per il 64,12% e superiore per il 31,76% dell'utenza. Il 4,12% degli utenti intervistati è deluso.



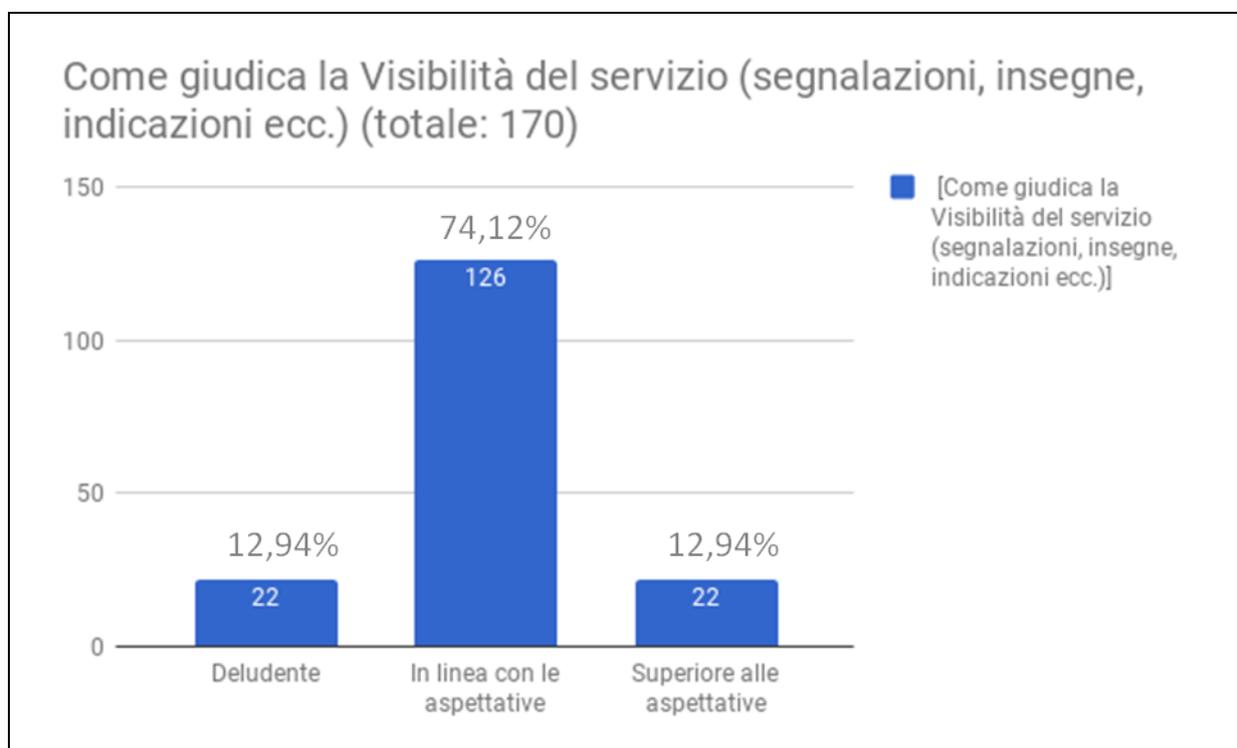
Il 94,71% dell'utenza giudica positivamente la Rapidità operativa del personale addetto suddivisa in 61,18% in linea con le aspettative e 33,53% superiore. Il restante 5,29% non si ritiene soddisfatto.



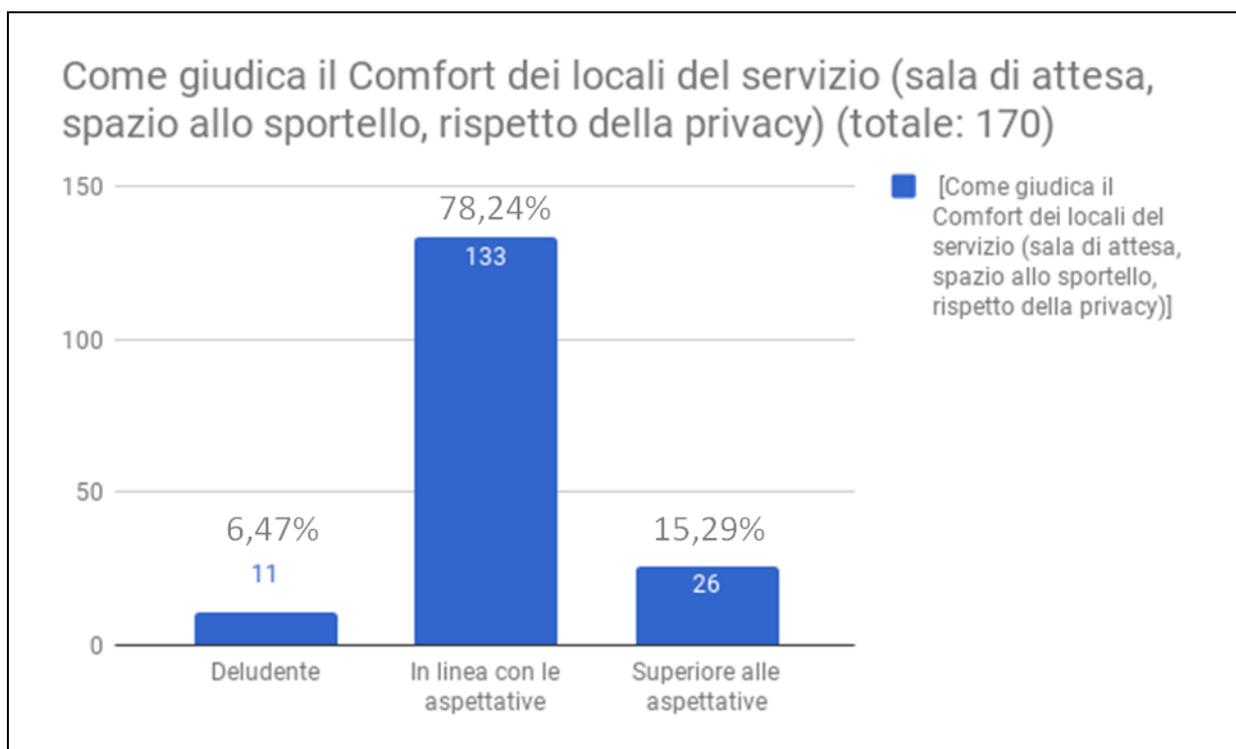
3) Sezione 3 - Giudizio sulla qualità del servizio



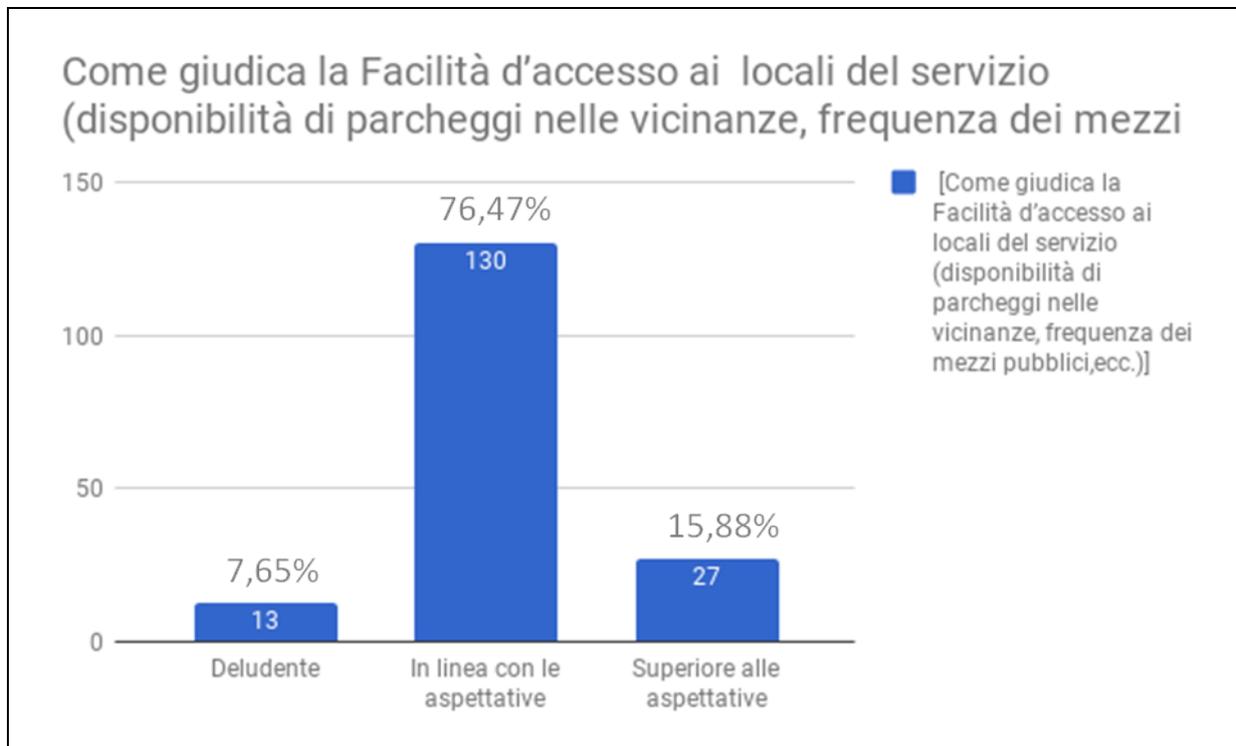
Il 95,3% dell'utenza giudica positivamente l'Ubicazione del servizio, suddivisa in 77,65% in linea con le aspettative e 17,65% superiore. Il restante 4,7% non si ritiene soddisfatto.



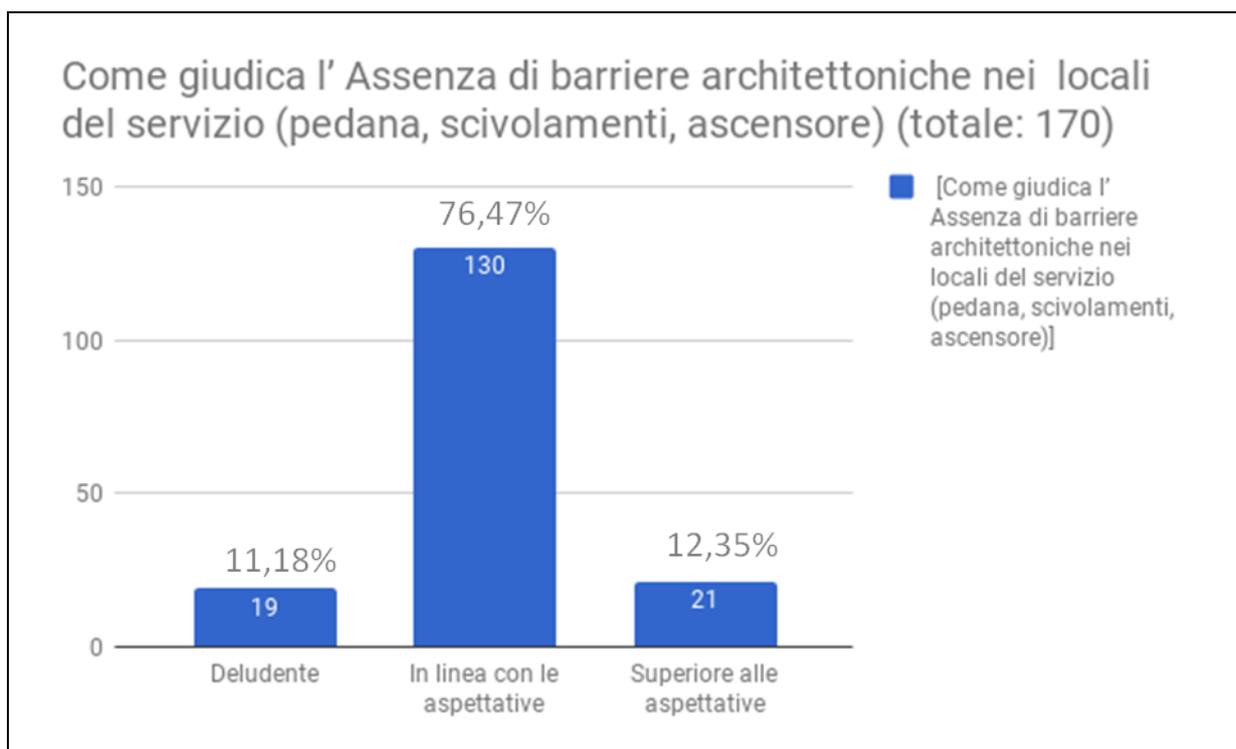
L'87,6% dell'utenza giudica positivamente la Visibilità del servizio, suddivisa in 74,12% in linea con le aspettative e 12,94% superiore. Il restante 12,94% non si ritiene soddisfatto.



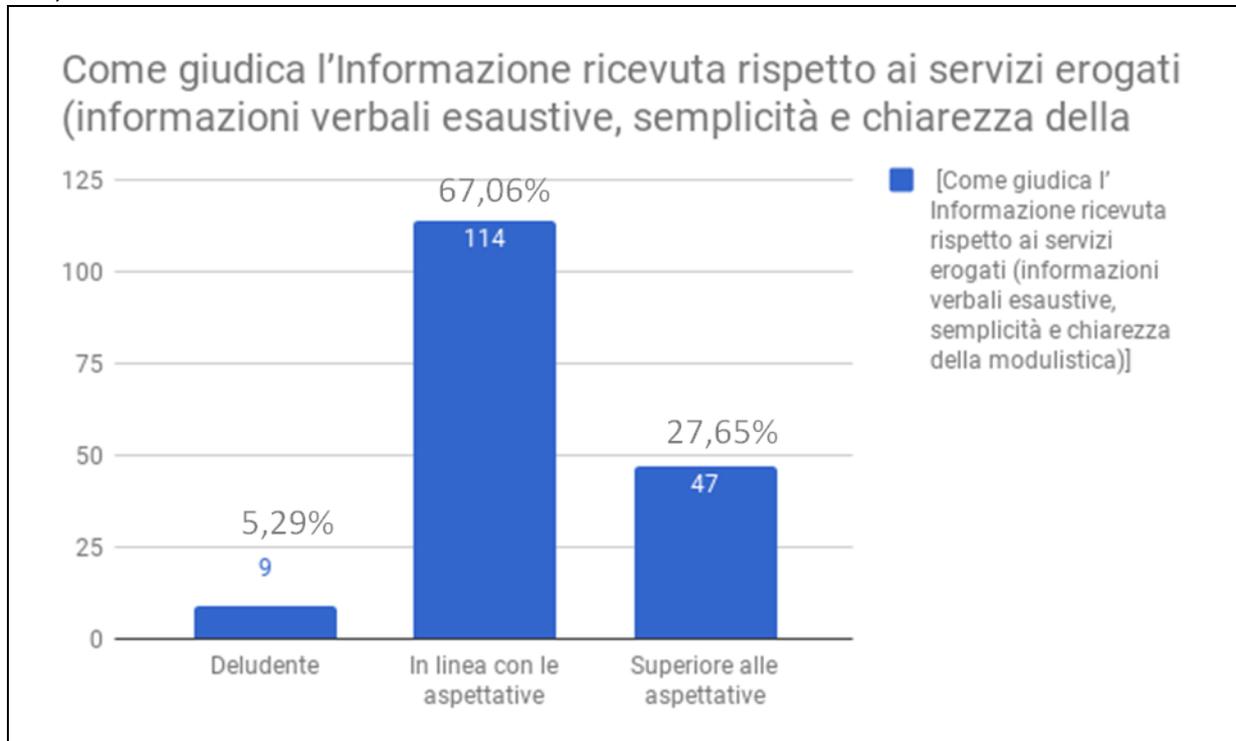
Il 94,3% dell'utenza giudica positivamente il Comfort dei locali del servizio, suddivisa in 78,24% in linea con le aspettative e 15,29% superiore. Il restante 6,47% lo ritiene deludente.



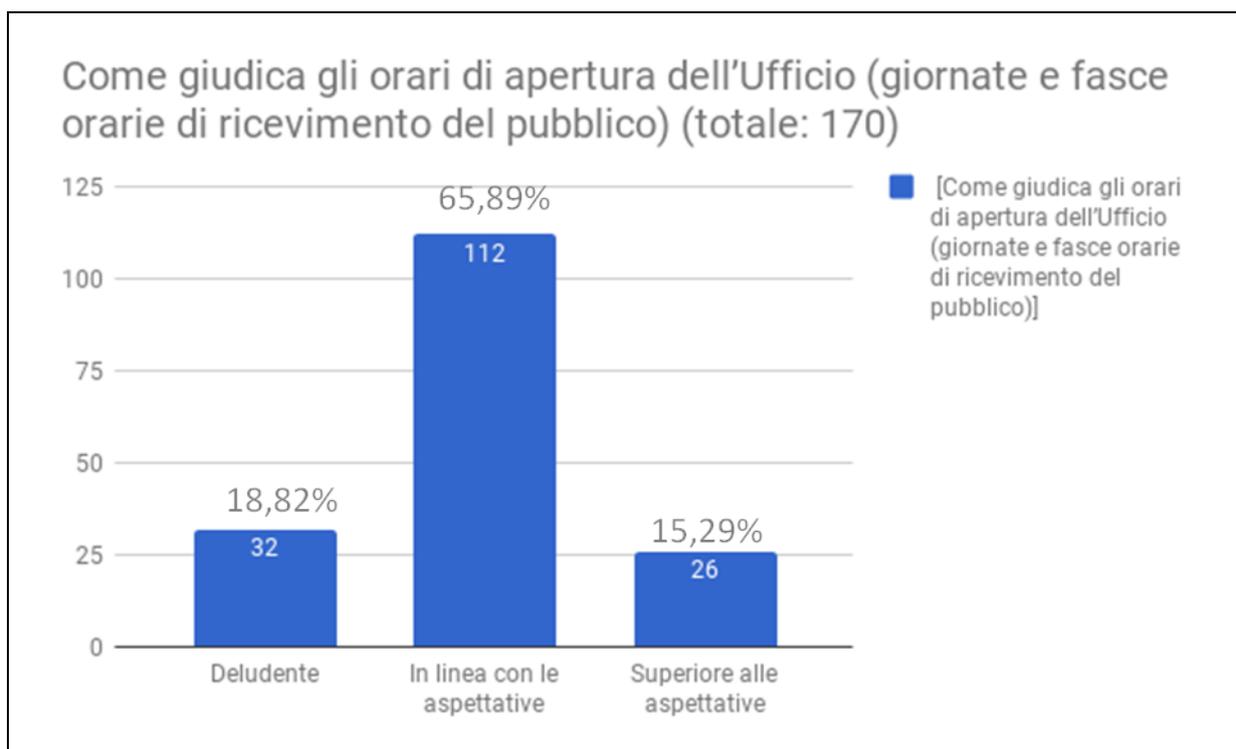
Il 92,05% dell'utenza giudica positivamente la Facilità d'accesso ai locali del servizio, suddivisa in 76,47% in linea con le aspettative e 15,88% superiore. Il restante 7,65% lo ritiene deludente.



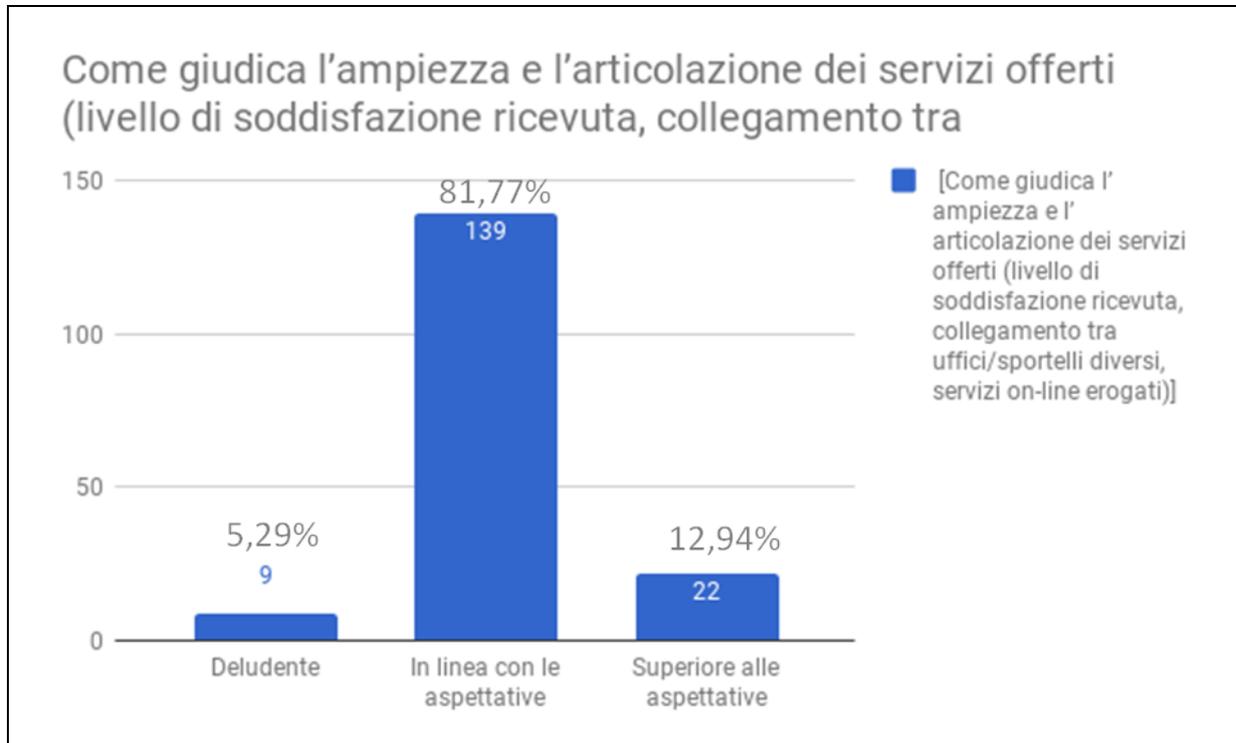
L' 88,82% dell'utenza giudica positivamente L'Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio, suddivisa in 76,47% in linea con le aspettative e 12,35 % superiore. Il restante 11,18% lo ritiene deludente.



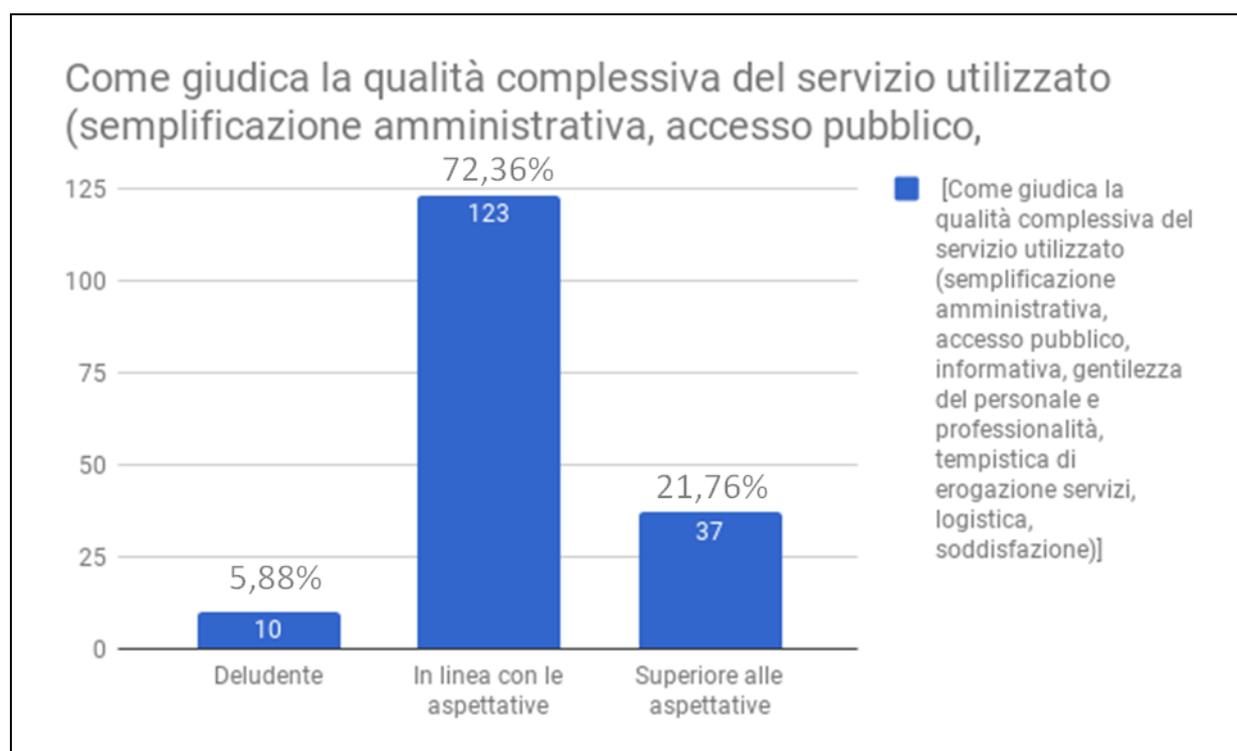
Il 94,71% dell'utenza giudica positivamente L'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati, suddivisa in 67,06% in linea con le aspettative e 27,65 % superiore. Il restante 5,29% lo ritiene deludente.



L'81,18% dell'utenza giudica positivamente gli orari di apertura dell'Ufficio, suddivisa in 65,89% in linea con le aspettative e 15,29% superiore. Il restante 18,82% li ritiene deludenti.



Il 94,71% dell'utenza giudica positivamente l'ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti, suddivisa in 81,77% in linea con le aspettative e 12,94% superiore. Il restante 5,29% lo ritiene deludente.



Il 94,36% dell'utenza giudica positivamente Qualità complessiva del servizio utilizzato, suddivisa in 72,36% in linea con le aspettative e 21,76 % superiore. Il restante 5,88% lo ritiene deludente.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 19

Cordialità, semplicità
Cortesia
Personale preparato e molto gentile
Personale cortese
Cortesia e cordialità del personale
Educazione, cortesia, accoglienza, trasparenza
Personale molto gentile
Cortesia, competenza
gentilezza e competenza del personale al front-office
Cordialità, chiarezza, reperibilità, cortesia
disponibilità ed efficienza del personale
servizio veloce
precisione, velocità
la segretaria è un tesoro
gentilezza, cortesia, educazione
il personale di servizio è molto gentile a trattamento e comunicazione con il pubblico
cortesia sportelli, efficienza operatrice
chiarezza di esposizione

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 14

Abito a Corciano mi trovo bene, rispetto altri paesi fuori dal Comune di Corciano ma avendo lavorato all'estero per dieci anni siamo molto indietro sulle strade, sulla pulizia, sul rispetto e tante altre cose
Troppi tempi di attesa



Orari troppo ridotti
Orari di apertura insufficienti
Orari di apertura
Pochi operatori
Lo sportello che accoglie le domande non gode della giusta privacy
specifica sul sito online tutto quello che c'è da allegare alle domande varie (es. contributo libro) bisogna venire 2 volte : una per informazioni . una per consegna.
non adatto a persone con handicap motori. non troppa privacy
poco tempo a disposizione - poco tempo per l'apertura
deludente il parcheggio
obbligo presentazione cartacea di domande (rimborso testi scolastici- riduzione tari)
orari
la sala d'attesa puzza e tanto

**Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)**

Totale 20

Mettere passione per quello che si fa
Apertura dell'ufficio tutti i giorni
Cercare di eliminare la burocrazia superflua
Più personale
Aumentare i servizi telematici "online"
Incrementare le sedie nella sala d'attesa
ho scoperto solo per caso che potevo usufruire dell'assegno per nucleo con 3 minori. ho perso circa 6 anni di aiuti per circa 11.000!! grazie tante
più lavoro
più tempo di apertura, più personale
apertura in più giorni
possibilità di poter effettuare fotocopie in loco
orario al pubblico più ore
orari più al servizio del consumatore
può migliorare accesso ai locali e parcheggio
più orari di apertura per il pubblico
possibilità di fare domanda on-line rimborso testi scolastici e riduzione tari

Elaborazione Gennaio - Marzo 2018

A cura di **CorcianoComunic@**



comunicare al pubblico le scadenze

maggior apertura al pubblico

maggiori informazioni sui servizi erogati e sull'accesso

maggiori ore di apertura degli uffici



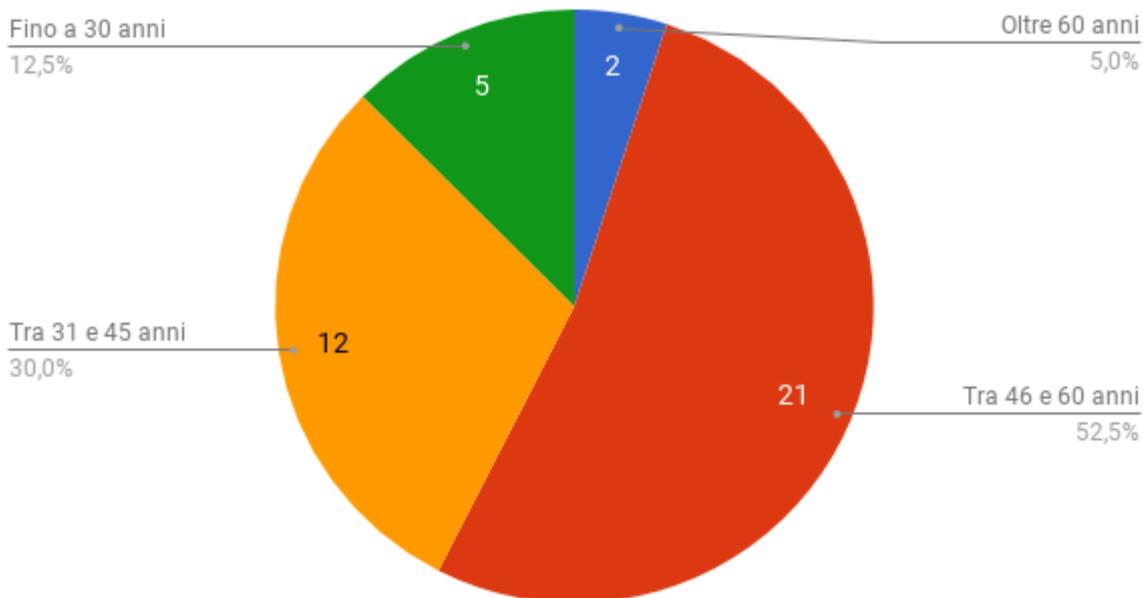
Area 6 Sviluppo del territorio

Servizio Commercio

Totale questionari compilati: **40**

1) Struttura socio biografica del campione

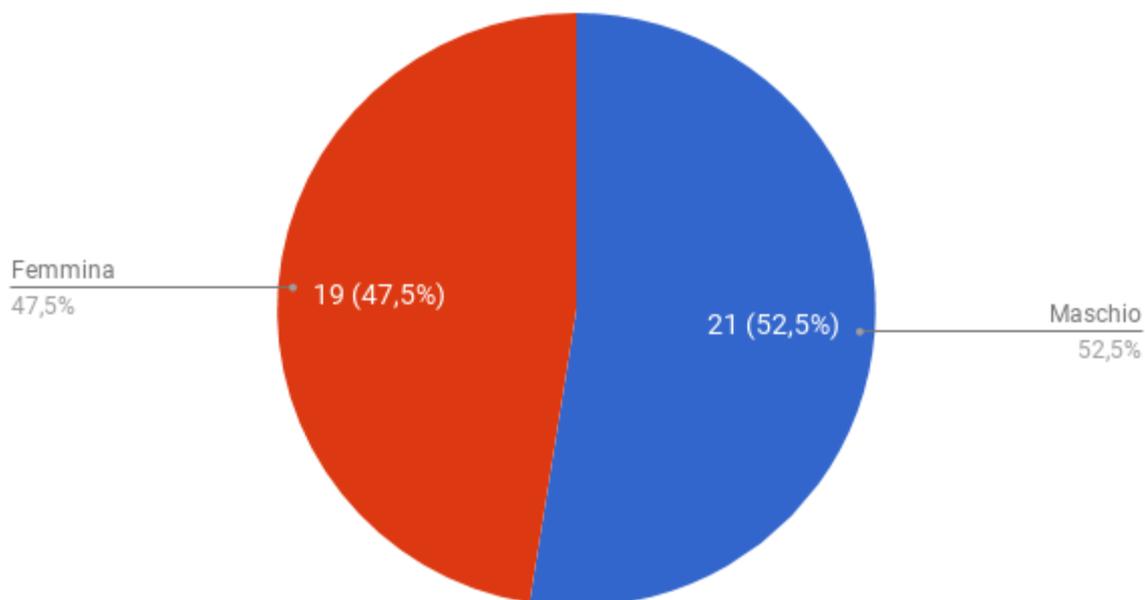
Età (totale: 40)



L'utente prevalente del Servizio ha un'età compresa tra i 46 e 60 anni con una percentuale del 52,5%, seguito da un 30% di utenti di età compresa tra i 31 e 45. Scarsa la frequenza di giovani fino a 30 anni (12,5%) e degli ultra 60enni (5%).

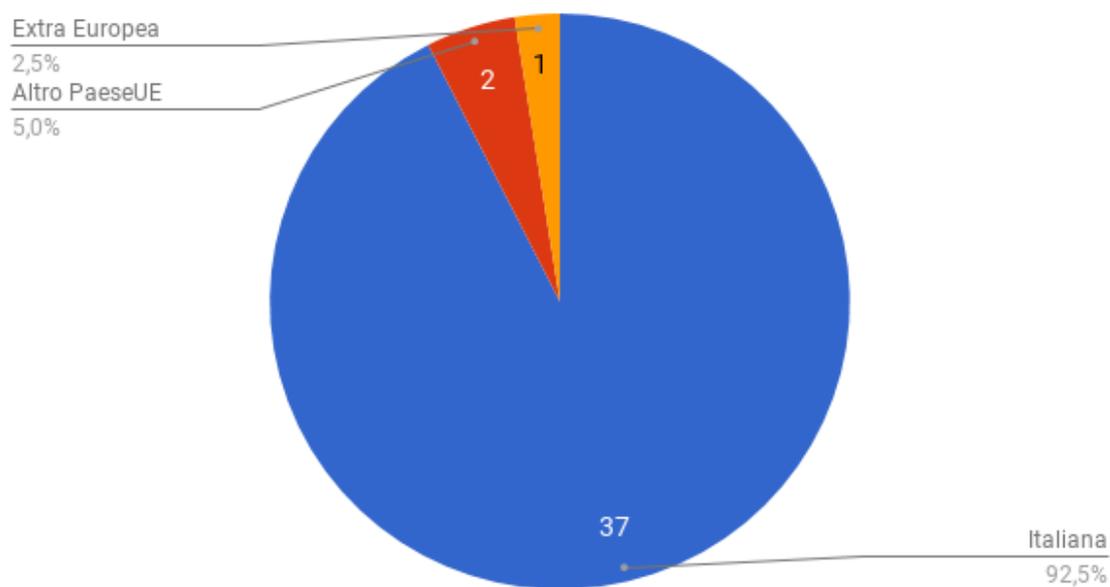


Sesso (totale: 40)



L'utenza prevalente del servizio è di sesso maschile con il 52,5%.

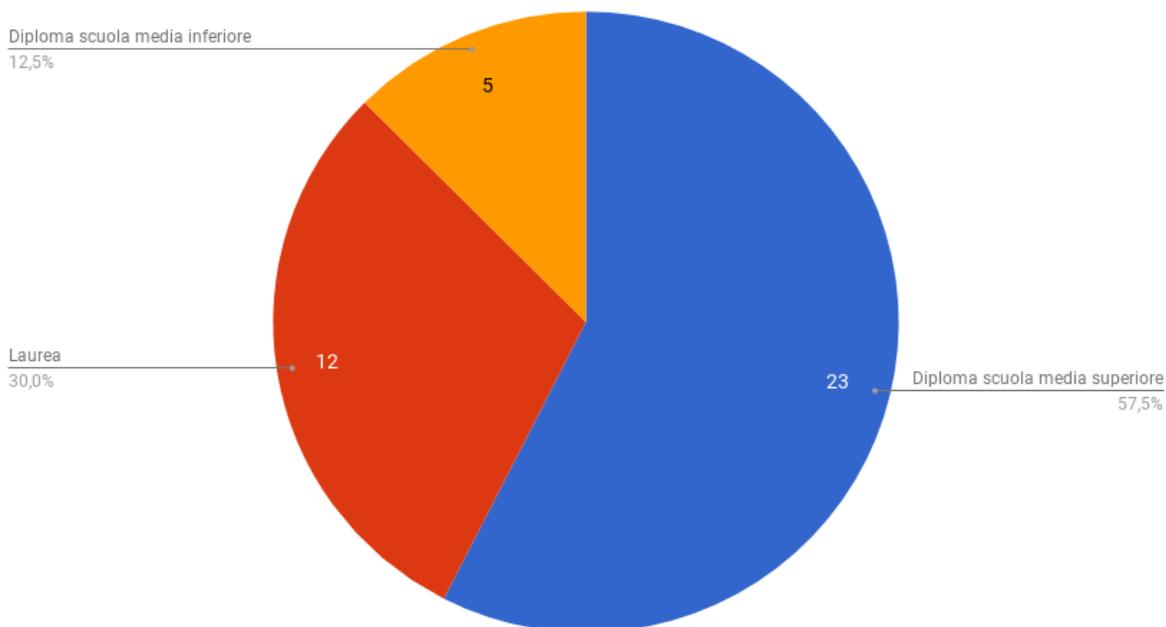
Nazionalità (totale: 40)



La nazionalità prevalente è italiana con il 92,5%

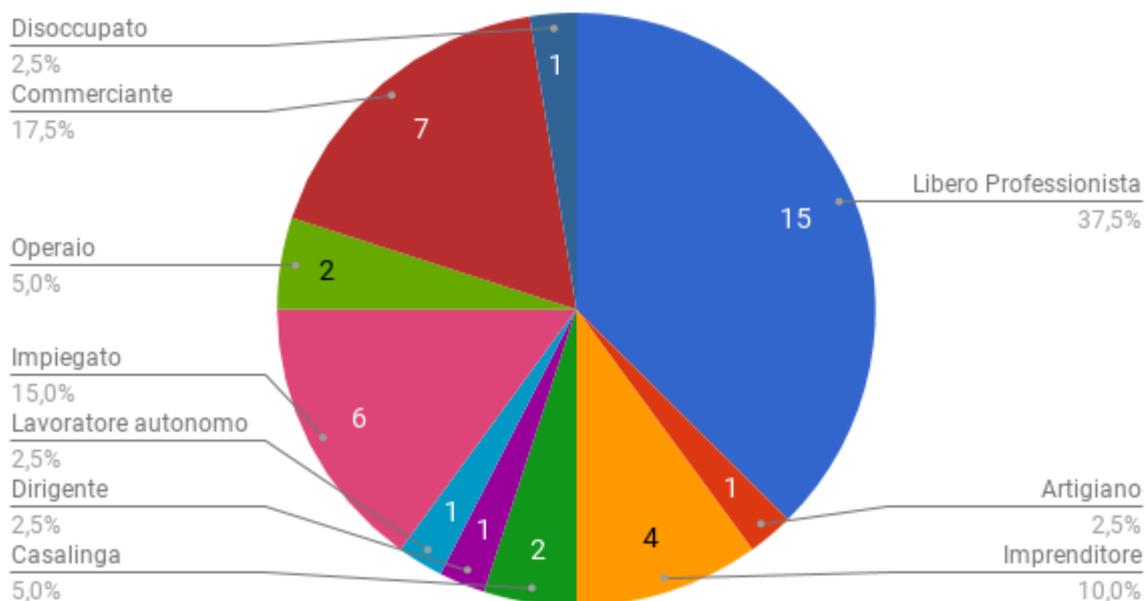


Istruzione (totale: 40)



Il livello di studio è medio-alto con una prevalenza di Diplomatici al 57,5%

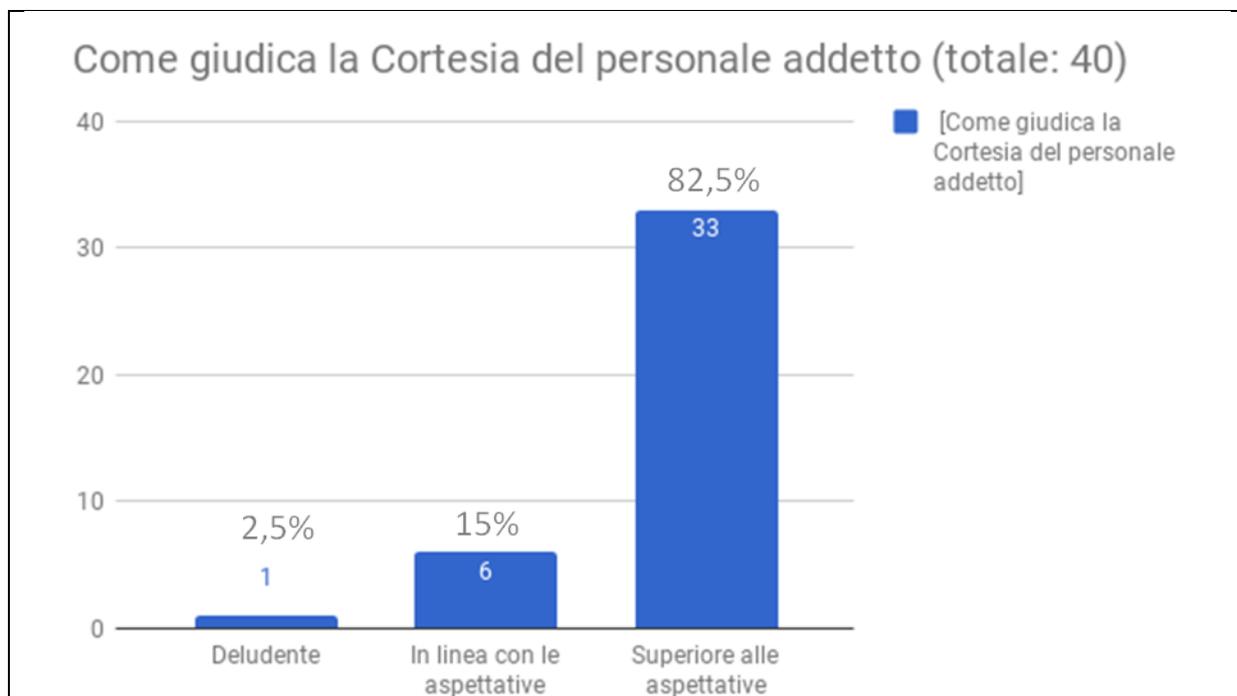
Professione (totale: 40)



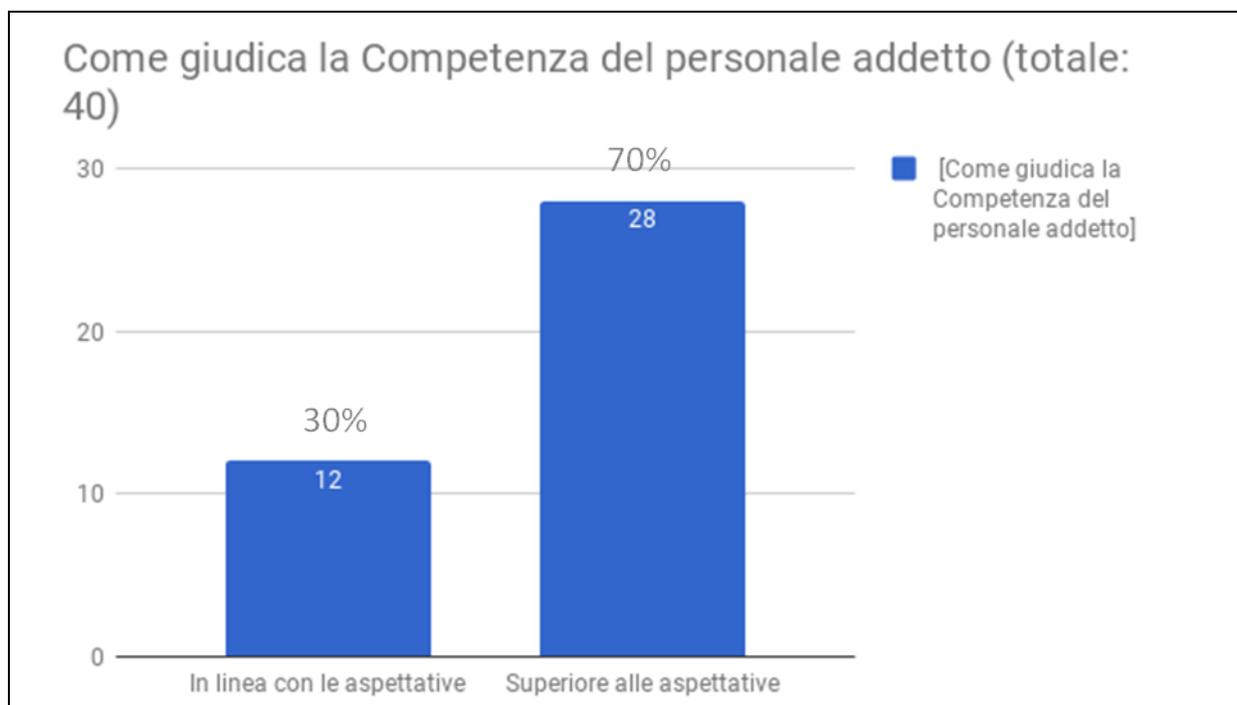
Il Servizio è frequentato principalmente da Professionisti al 37,5% seguito da Commercianti al 17,5%.



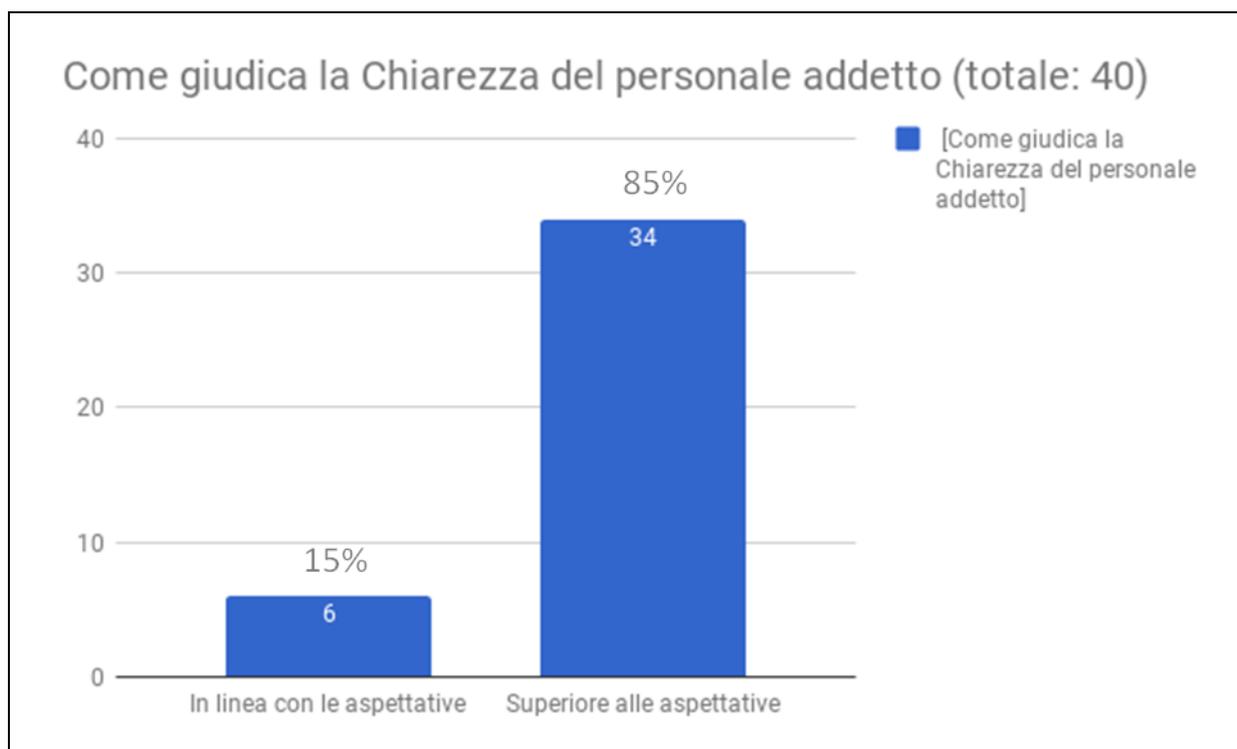
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



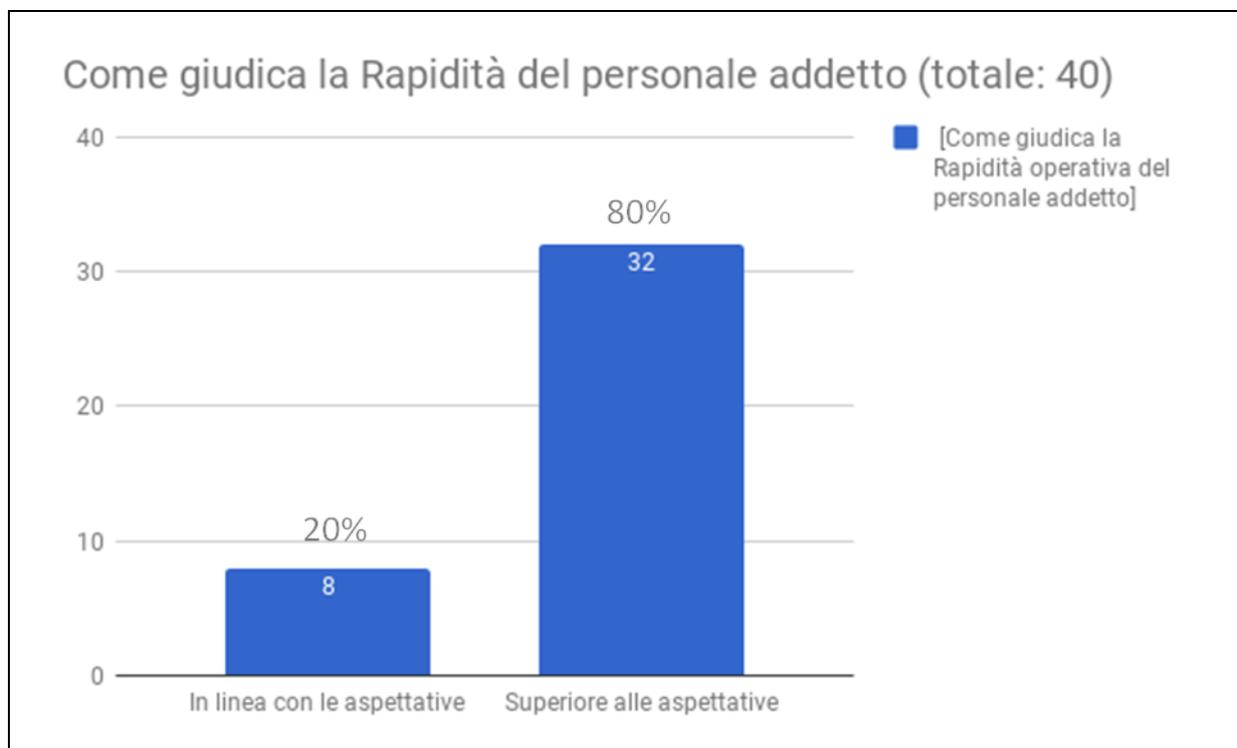
Il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente alla Cortesia del personale addetto al Servizio è alto, con l' 82,5% di giudizi superiori alle aspettative ed il 15% in linea. Un solo utente non si ritiene soddisfatto, rappresentando il 2,5% del campione intervistato.



L'utenza intervistata è soddisfatta al 100% relativamente alla Competenza del personale addetto, riportando il 70% di giudizi superiori alle aspettative ed il 30% in linea.



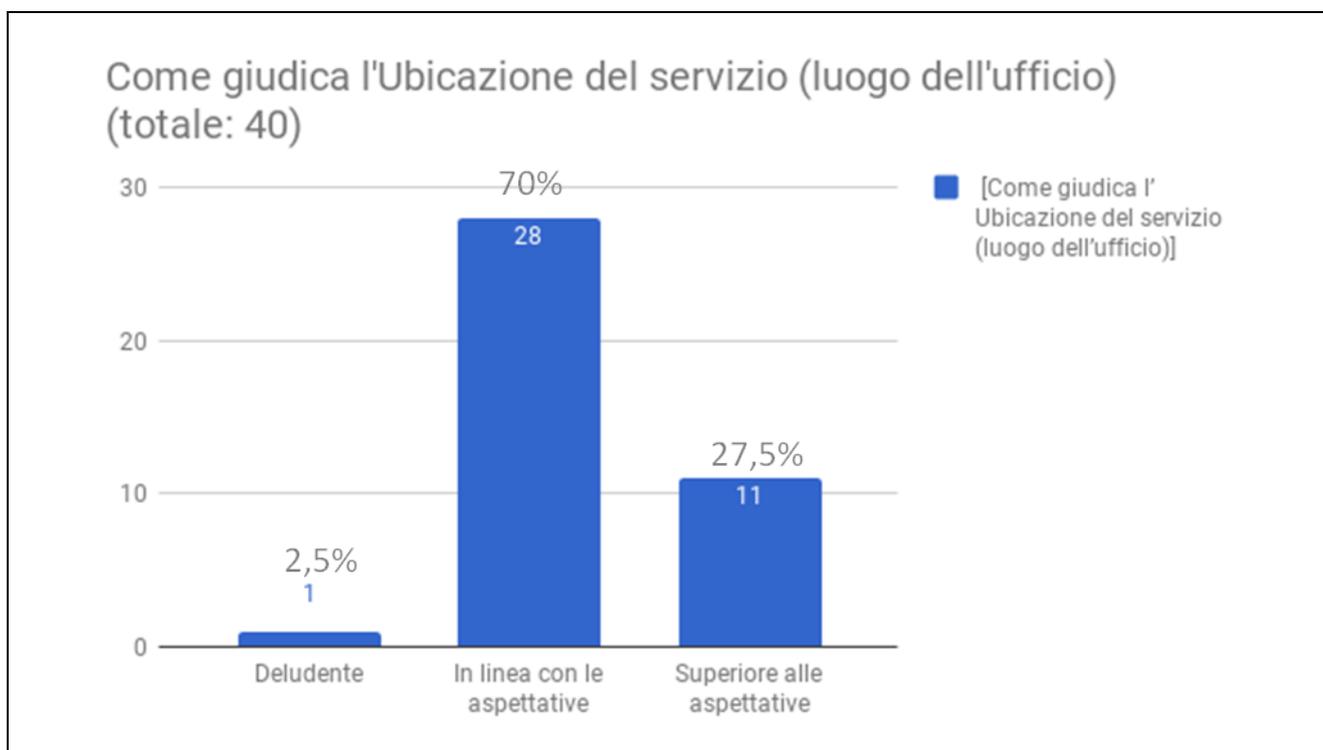
L'utenza intervistata è soddisfatta al 100% relativamente alla Chiarezza del personale addetto, riportando l'85% % di giudizi superiori alle aspettative ed il 15% in linea.



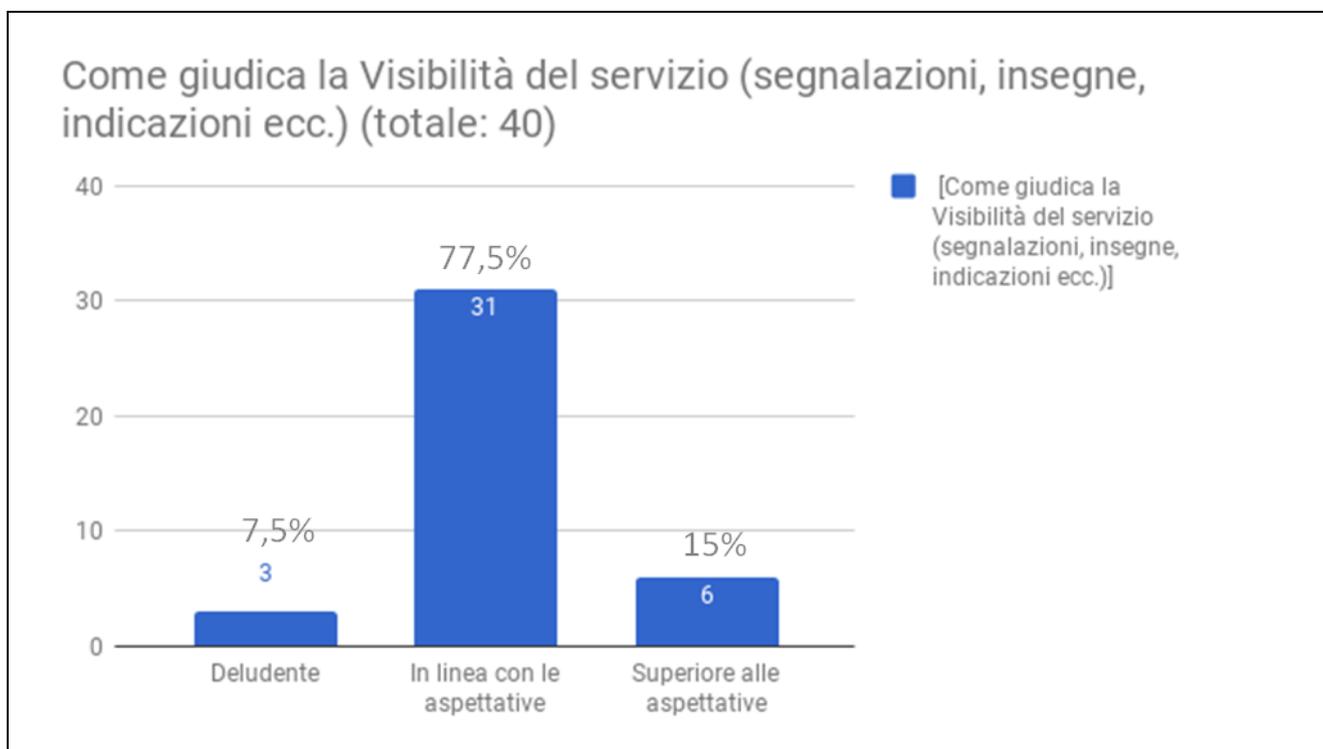
L'utenza intervistata è soddisfatta al 100% relativamente alla Rapidità del personale addetto, riportando l'80% di giudizi superiori alle aspettative ed il 20% in linea.



3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



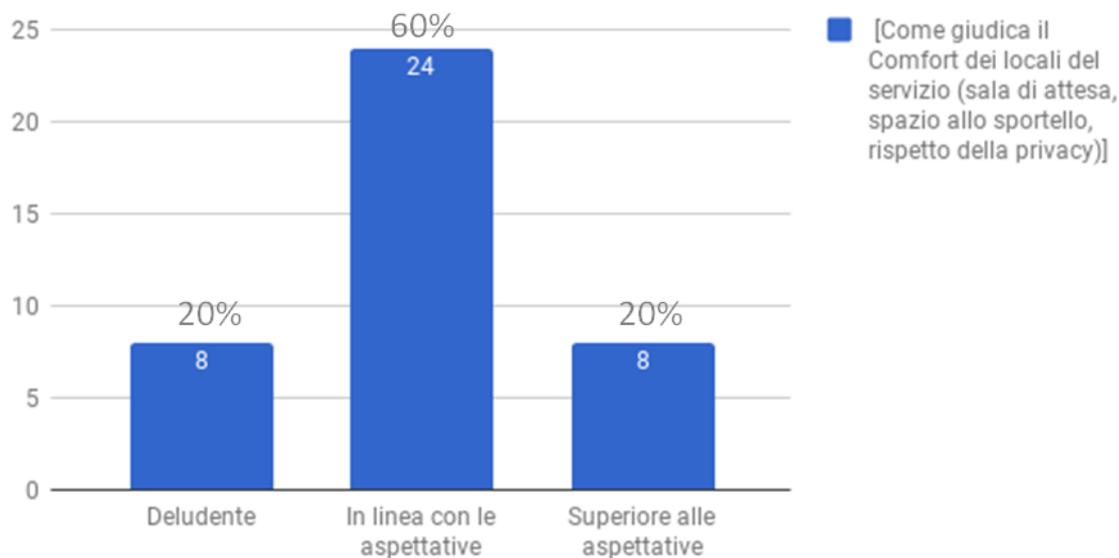
Il 97,5% dell'utenza intervistata ritiene l'Ubicazione del servizio soddisfacente, solo il 2,5% è deluso.



Il 92,5% dell'utenza intervistata giudica la Visibilità del servizio soddisfacente, il 7,5% è deluso.

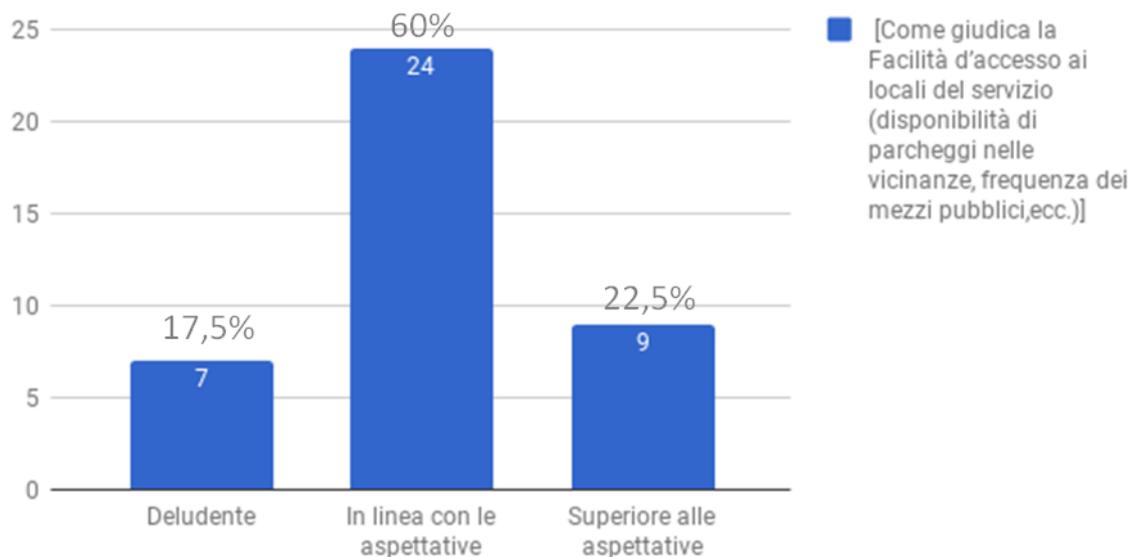


Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello rispetto della privacy) (totale: 40)



L'80% dell'utenza del Servizio giudica il Comfort dei locali positivamente, il 20% è delusa.

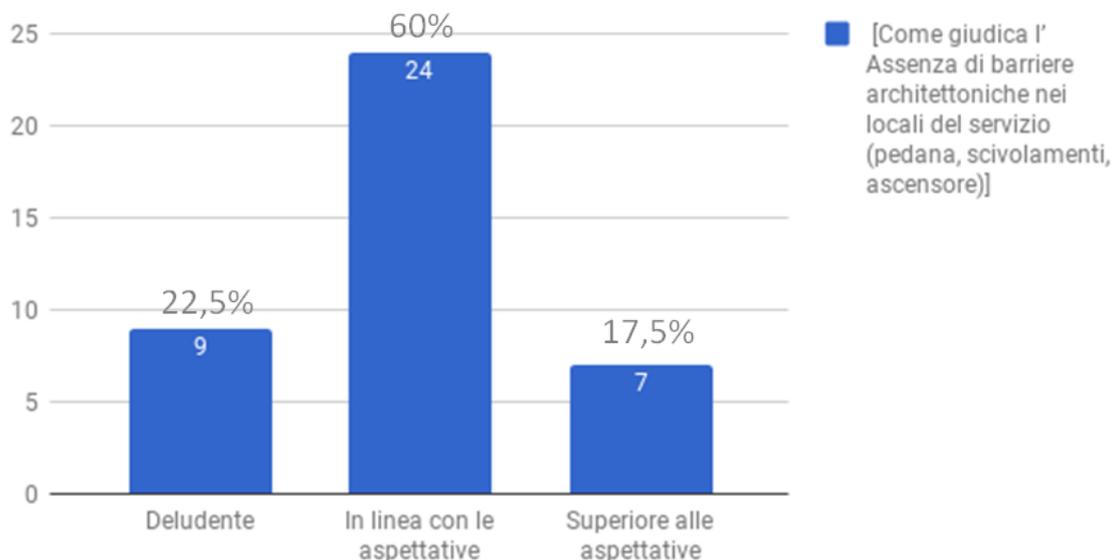
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi)



L'82,5% dell'utenza del Servizio giudica La Facilità d'accesso ai locali positivamente, il 17,5% è delusa.

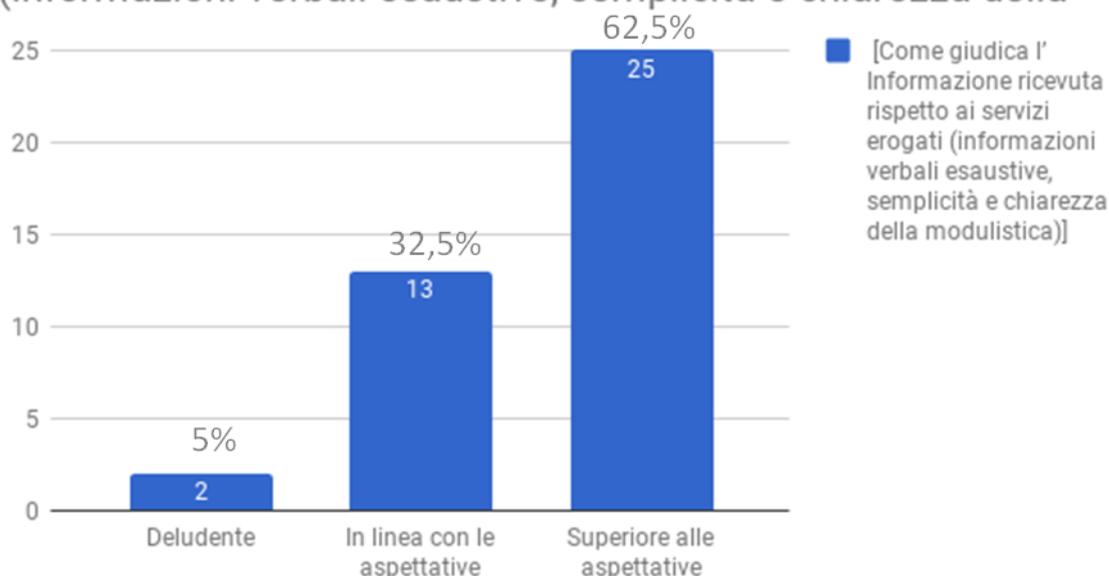


Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore) (totale: 40)



Il 77,5% dell'utenza giudica l'Assenza di barriere architettoniche nei locali del Servizio positivamente, il 22,5% è delusa.

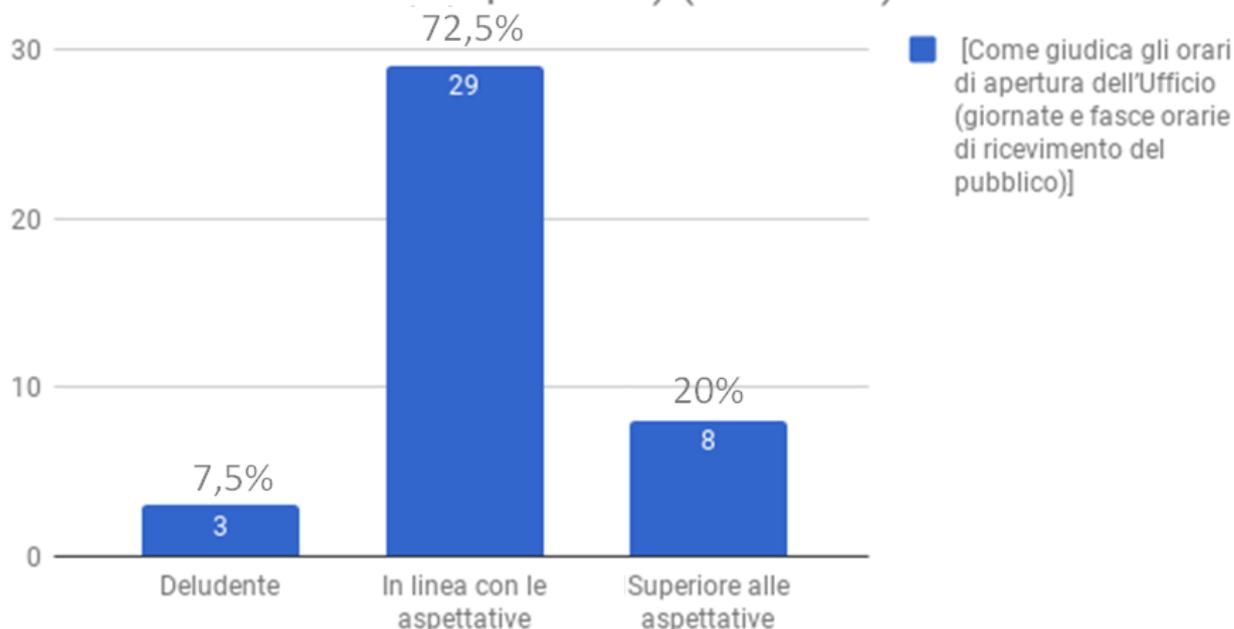
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della



Il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente all'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati, è alto, con il 62,5% di giudizi superiori alle aspettative ed il 32,5% in linea. Due soli utenti non si ritengono soddisfatti, rappresentando il 5% del campione intervistato.

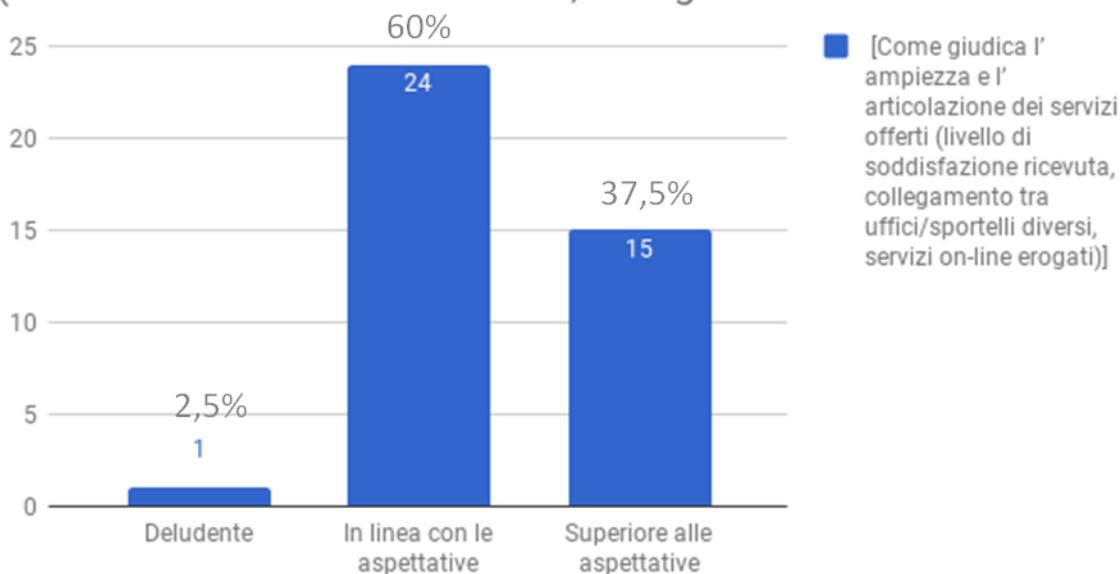


Come giudica gli orari di apertura dell'Ufficio (giornate e fasce orarie di ricevimento del pubblico) (totale: 40)



Gli orari d'apertura dell'Ufficio soddisfano pienamente l'utenza intervistata, riportando il 72,5% di giudizi in linea con le aspettative ed il 20% superiore. Il 7,5% degli utenti non si ritengono soddisfatti.

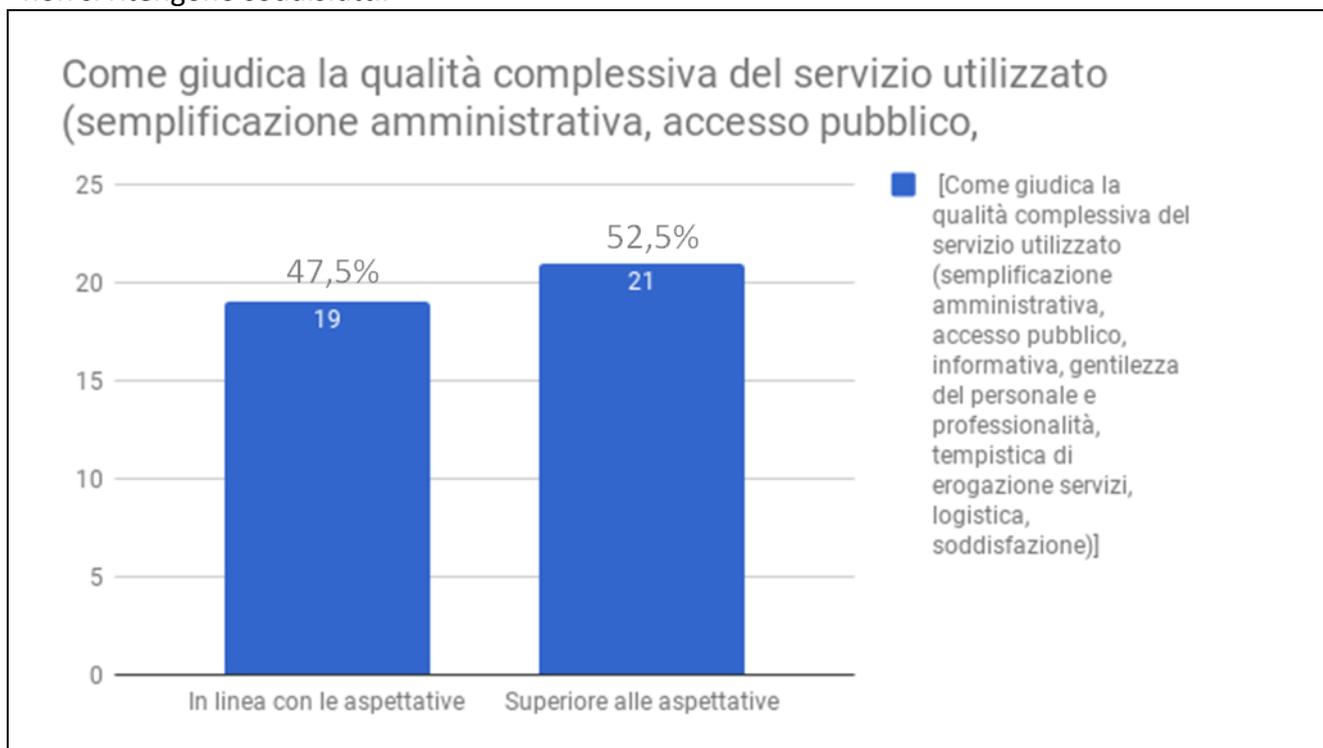
Come giudica l'ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti (livello di soddisfazione ricevuta, collegamento tra



Il 97,5% dell'utenza intervistata giudica positivamente l'ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti, con il 60% di giudizi in linea con le aspettative ed il 37,5% superiore. Solo il 2,5% degli utenti



non si ritengono soddisfatti.



L'utenza intervistata è soddisfatta al 100% relativamente alla Qualità complessiva del Servizio utilizzato, con il 52,5% di giudizi superiori alle aspettative ed il 47,5% in linea.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 8

Gentilezza, competenza
Gentilezza
Educazione, cortesia
cordialità massima, disponibilità
rapidità, competenza, cortesia
Competenza, cortesia, disponibilità
Competenza e professionalità
Cortesia del personale Velocità di espletamento pratiche

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 3

introdurre una sala d'attesa
orari apertura pomeriggio
I cartelli all'ingresso non sono chiarissimi

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
---	--

Totale 3

introdurre una sala d'attesa
orari apertura pomeriggio
I cartelli all'ingresso non sono chiarissimi



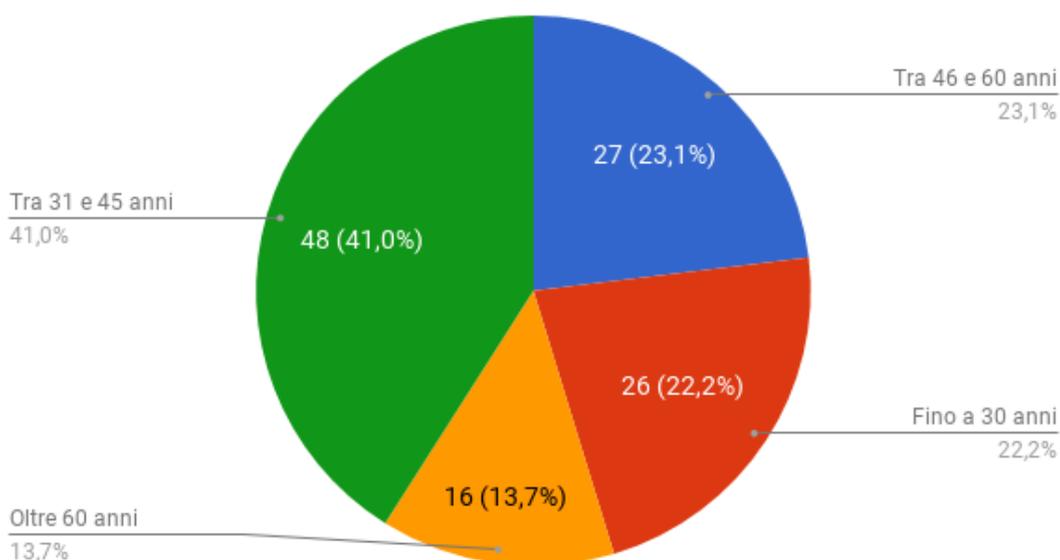
Area 7 Cultura e Turismo

Servizio Biblioteca

Totale questionari compilati: **117**

1) Struttura socio biografica del campione

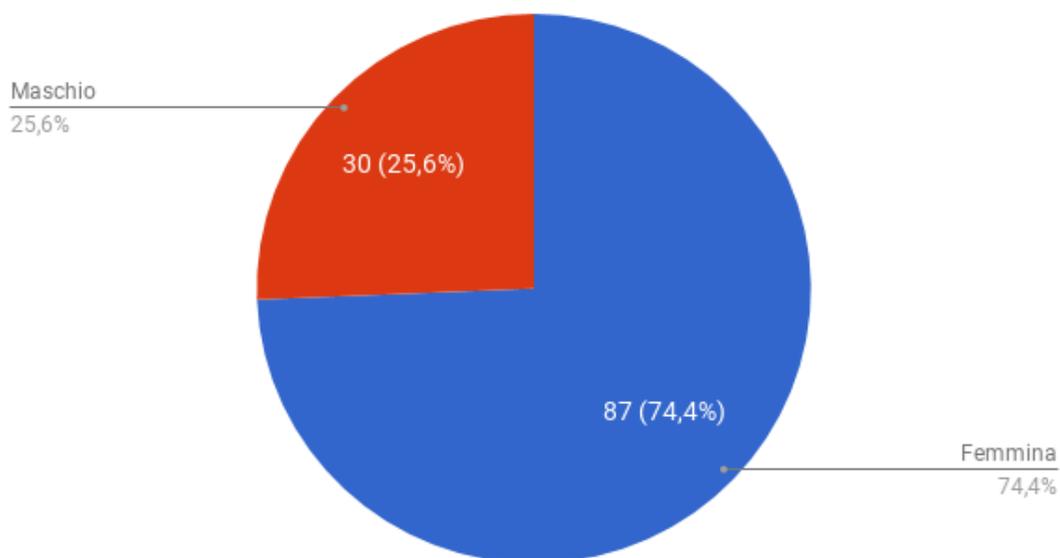
Età (totale: 117)



L'utenza che frequenta il Servizio Biblioteca di tutte le età, con una prevalenza di utenti tra i 31 ed i 45 anni. Rilevante anche la frequentazione di utenza giovane con il 22,2% e di età compresa tra i 46 e 60 anni con il 23,1%. Anche gli ultra 60enni frequentano la Biblioteca con un indice del 13,7%.

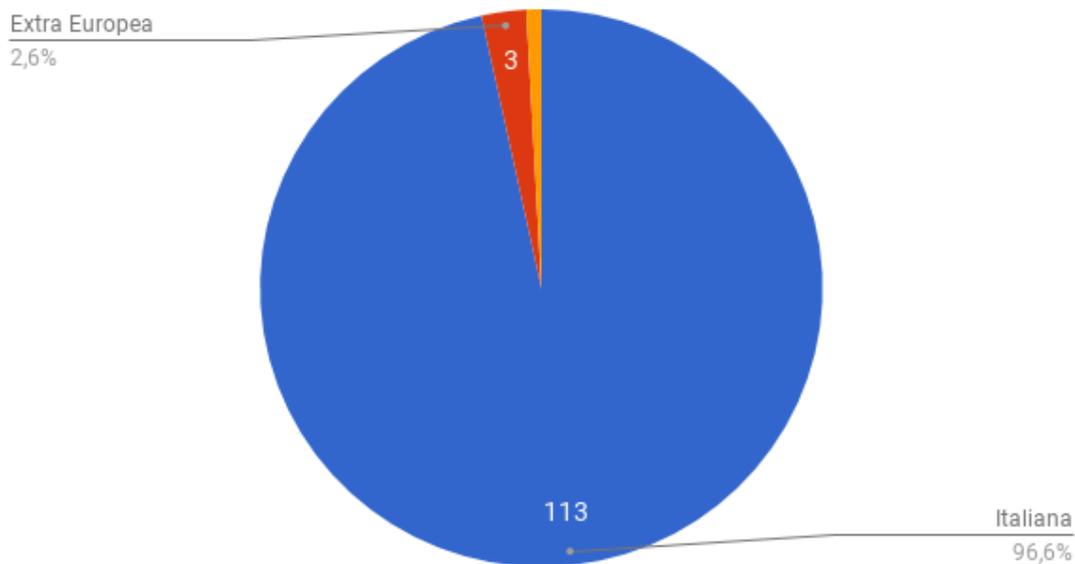


Sesso (totale: 117)



L'utenza del Servizio Biblioteca è prevalentemente di sesso femminile.

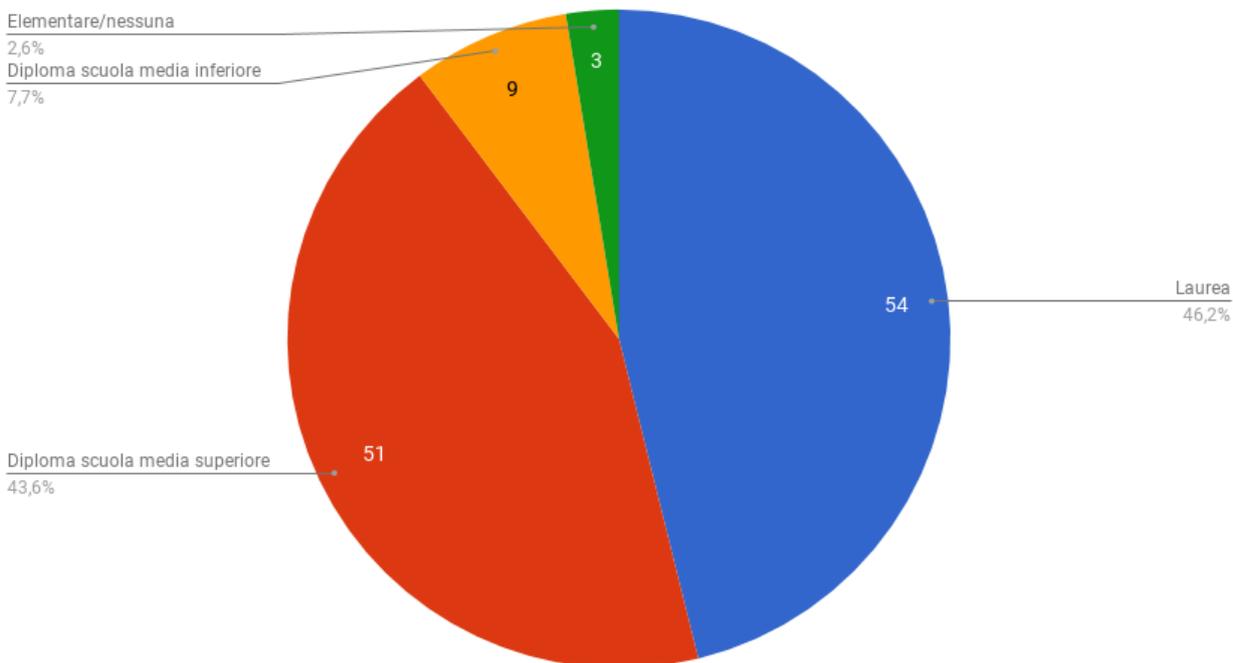
Nazionalità (totale: 117)



L'utenza del Servizio Biblioteca è prevalentemente italiana con una percentuale del 96,6. Solo il 2,6% dell'utenza è costituita da cittadini extra europei.

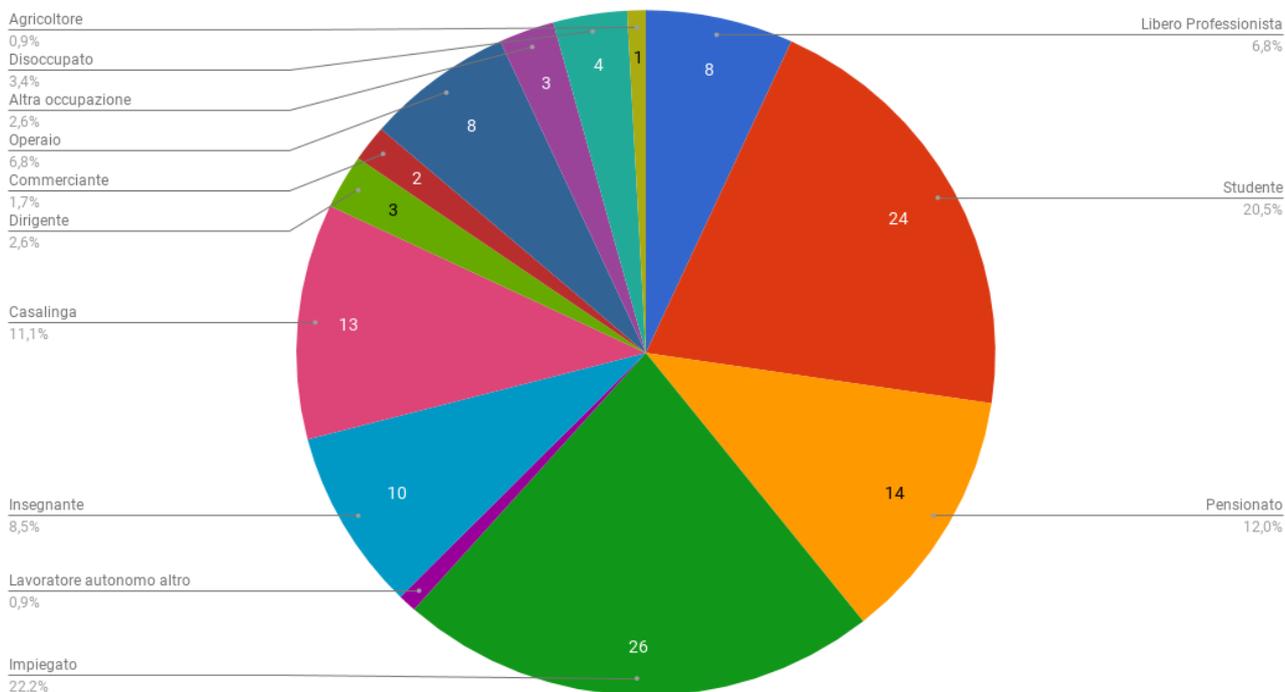


Istruzione (totale: 117)



Il livello d'Istruzione degli utenti intervistati è alto con un'incidenza di laureati al 46,2% seguito dal 43,6% di Diplomati. Solo un 10,3% dell'utenza possiede titoli inferiori.

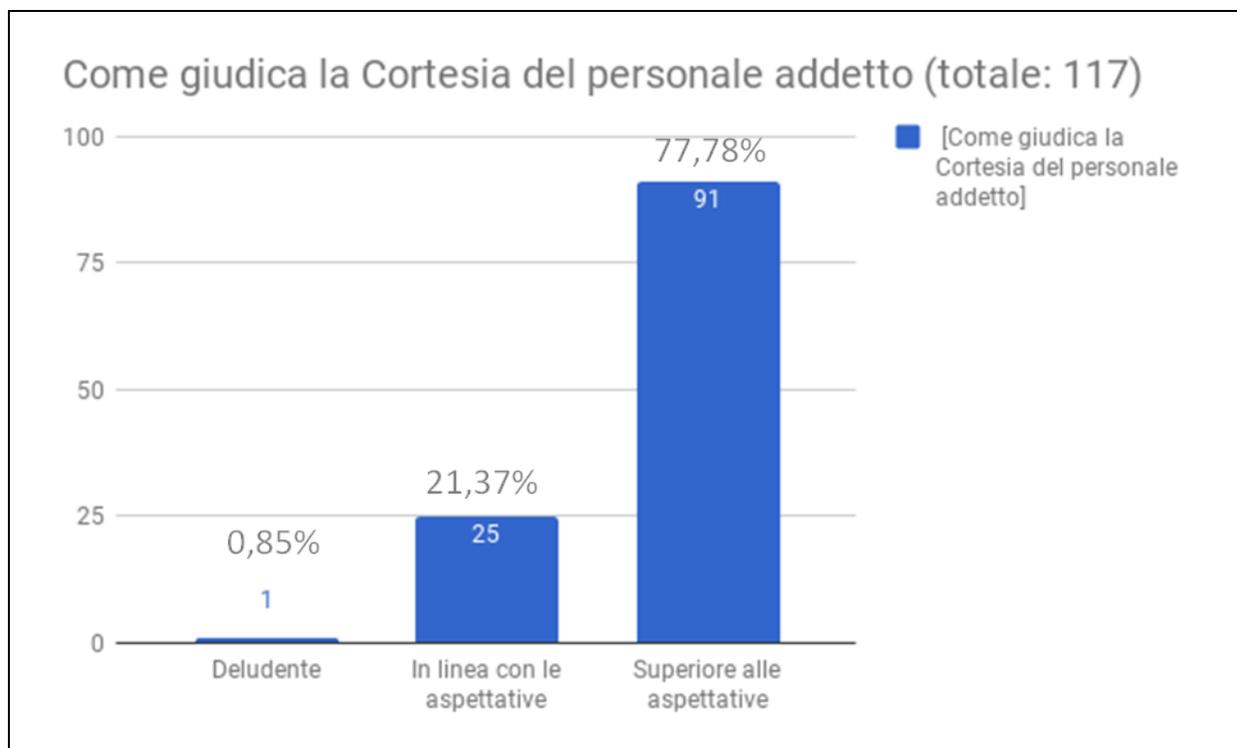
Professione (totale: 117)



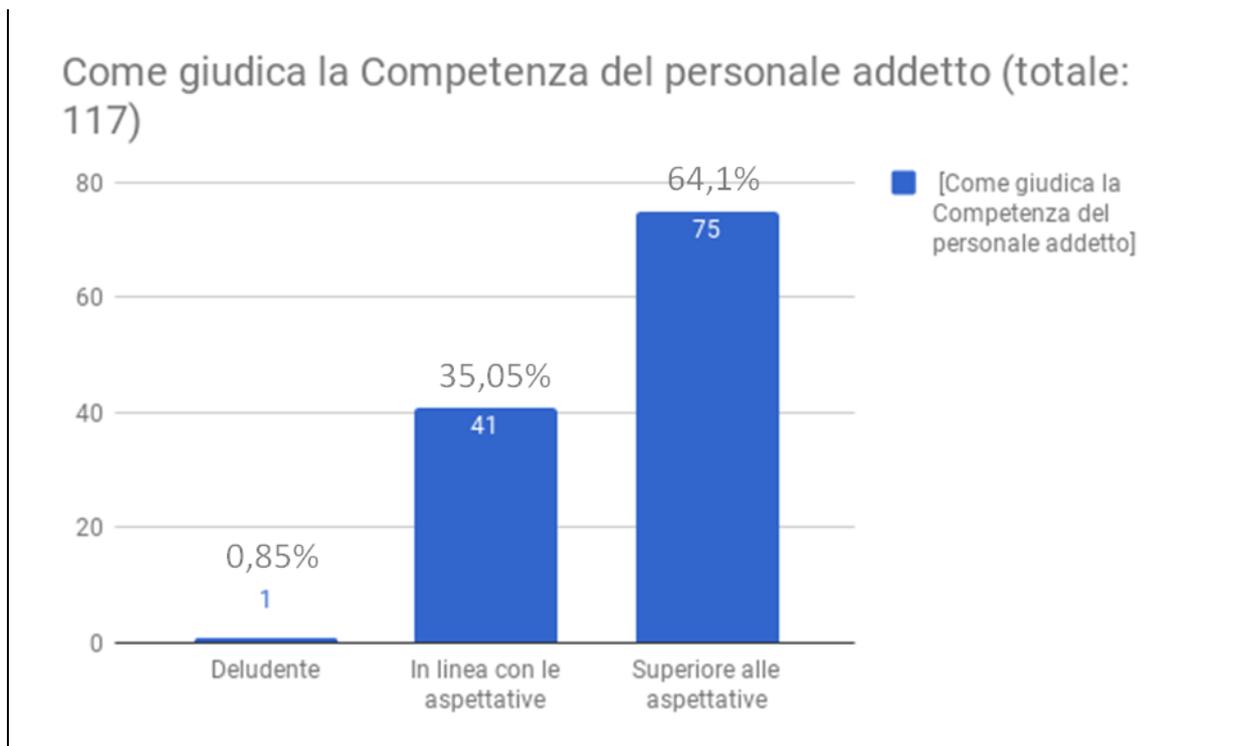
Relativamente alla Professione, pur essendo l'Impiegato il dato prevalente con il 22,2%, è alta la percentuale degli Studenti che frequentano il servizio con il 20,5%, seguita dal 12% di pensionati, l'11,1% di Casalinghe e le altre professioni ripartite



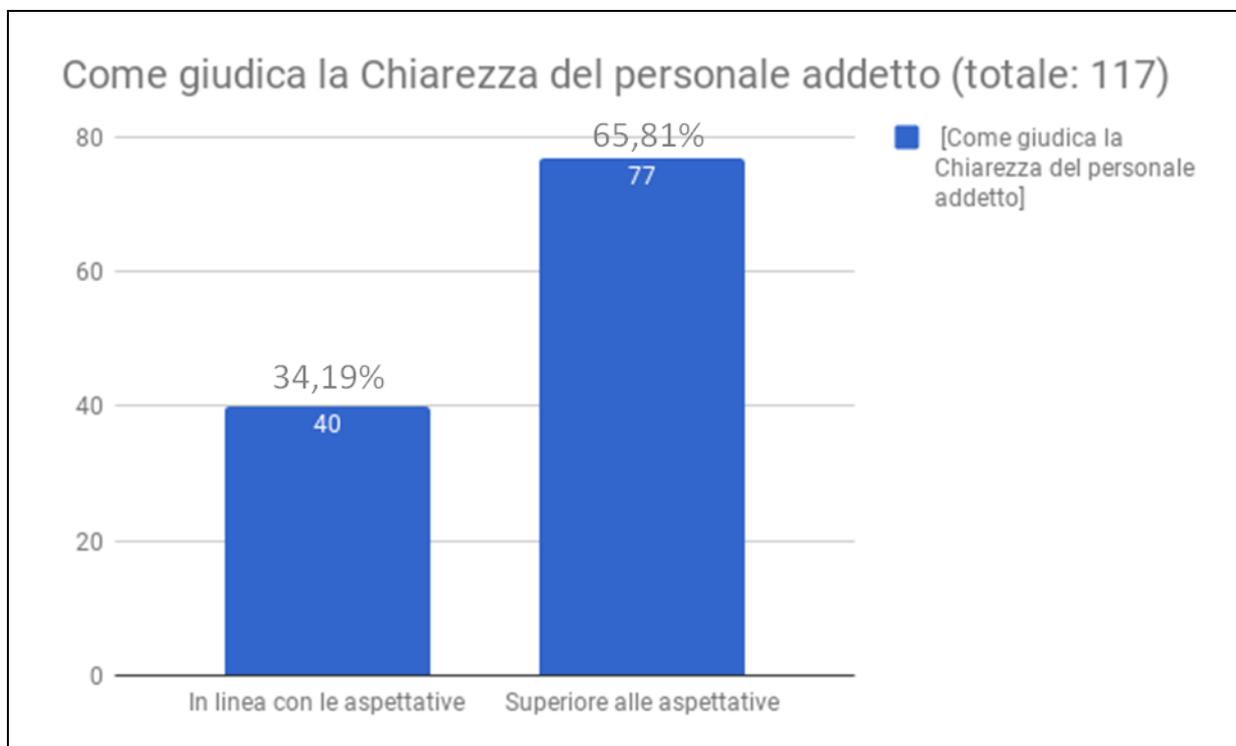
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



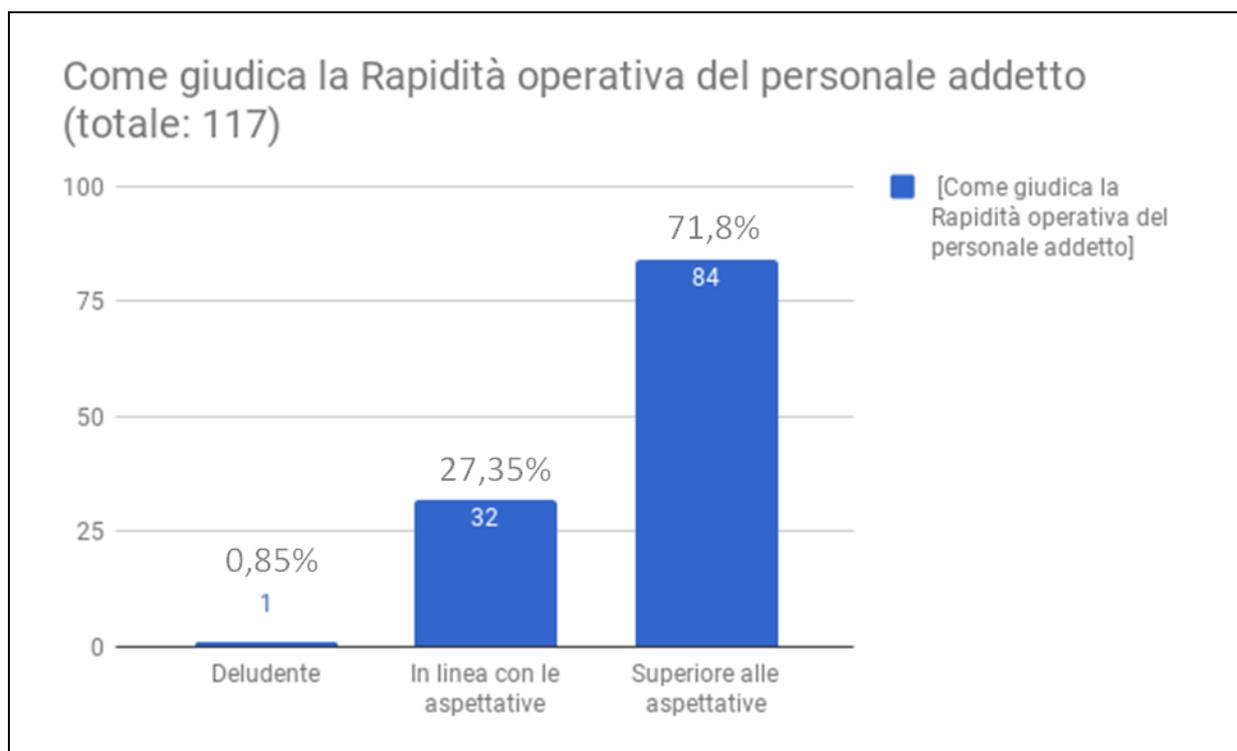
Il giudizio sulla Cortesia del personale è ampiamente positivo con il 77,78% di giudizi superiori alle aspettative ed il 21,37% in linea. Solo 1 utente non è soddisfatto rappresentante lo 0,85% dell'utenza.



Il giudizio sulla Competenza del personale è ampiamente positivo con il 64,18% di giudizi superiori alle aspettative ed il 35,05% in linea. Solo 1 utente non è soddisfatto rappresentante lo 0,85% dell'utenza.



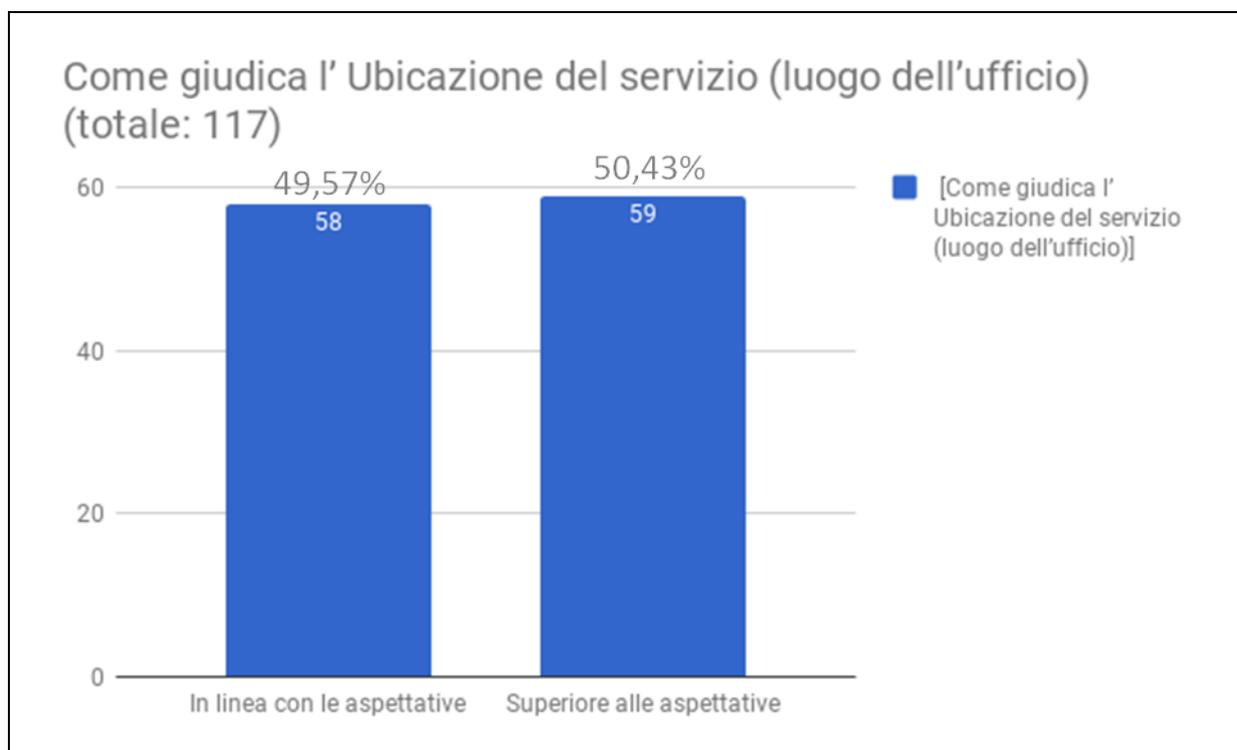
Piena soddisfazione dell'utenza per quanto riguarda la Chiarezza del personale, con un gradimento superiore alle aspettative del 65,81% ed in linea del 34,19%.



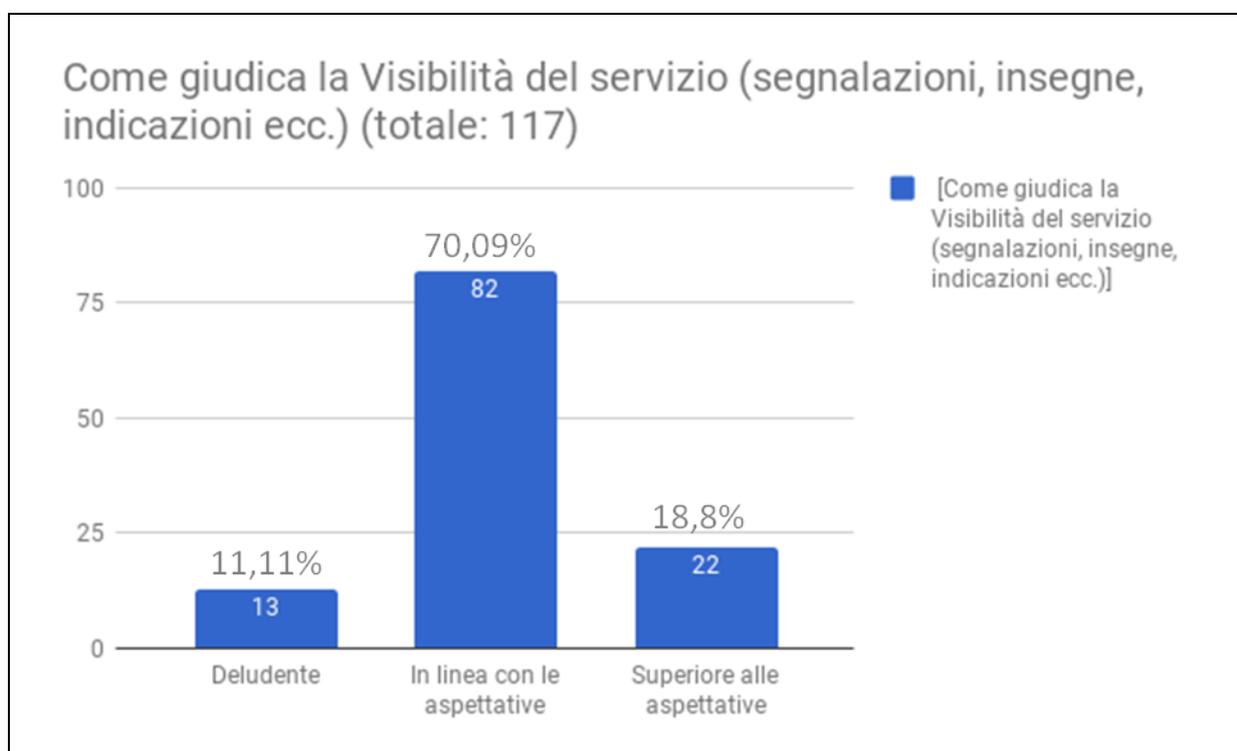
Il giudizio sulla Rapidità operativa del personale è ampiamente positivo con il 71,8% di giudizi superiori alle aspettative ed il 27,35% in linea. Solo 1 utente non è soddisfatto rappresentante lo 0,85% dell'utenza.



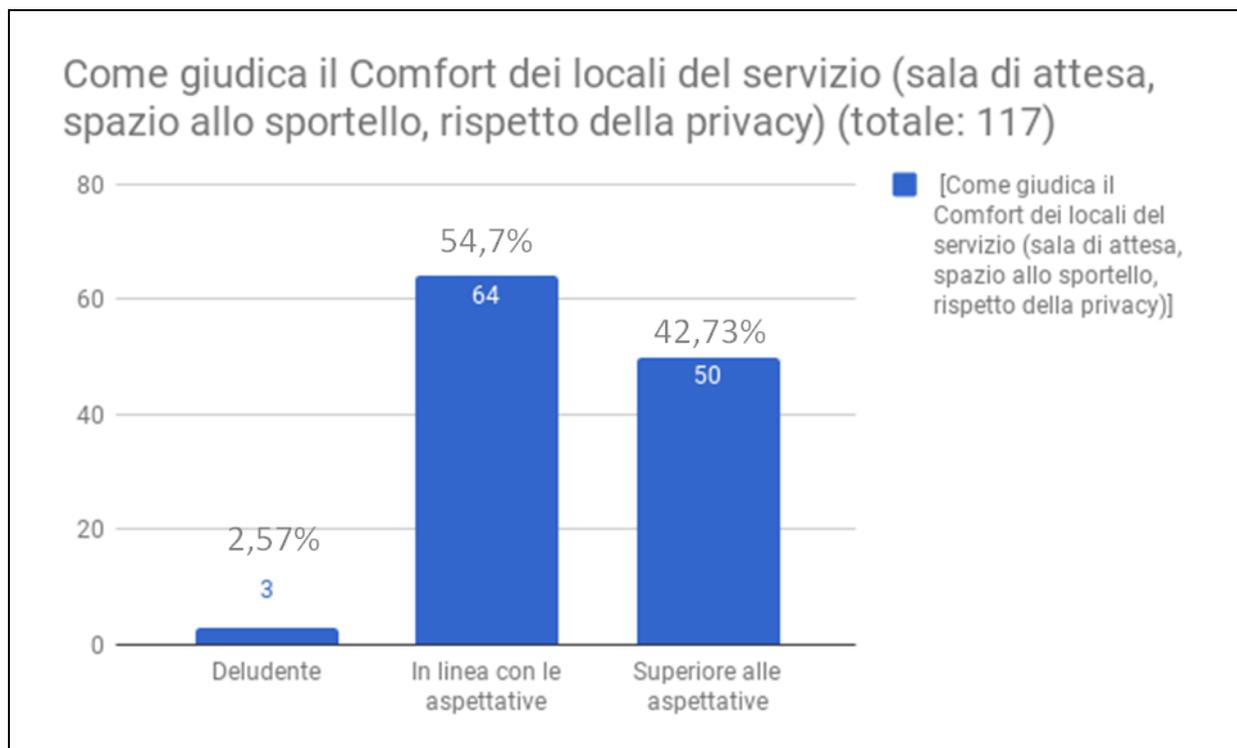
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



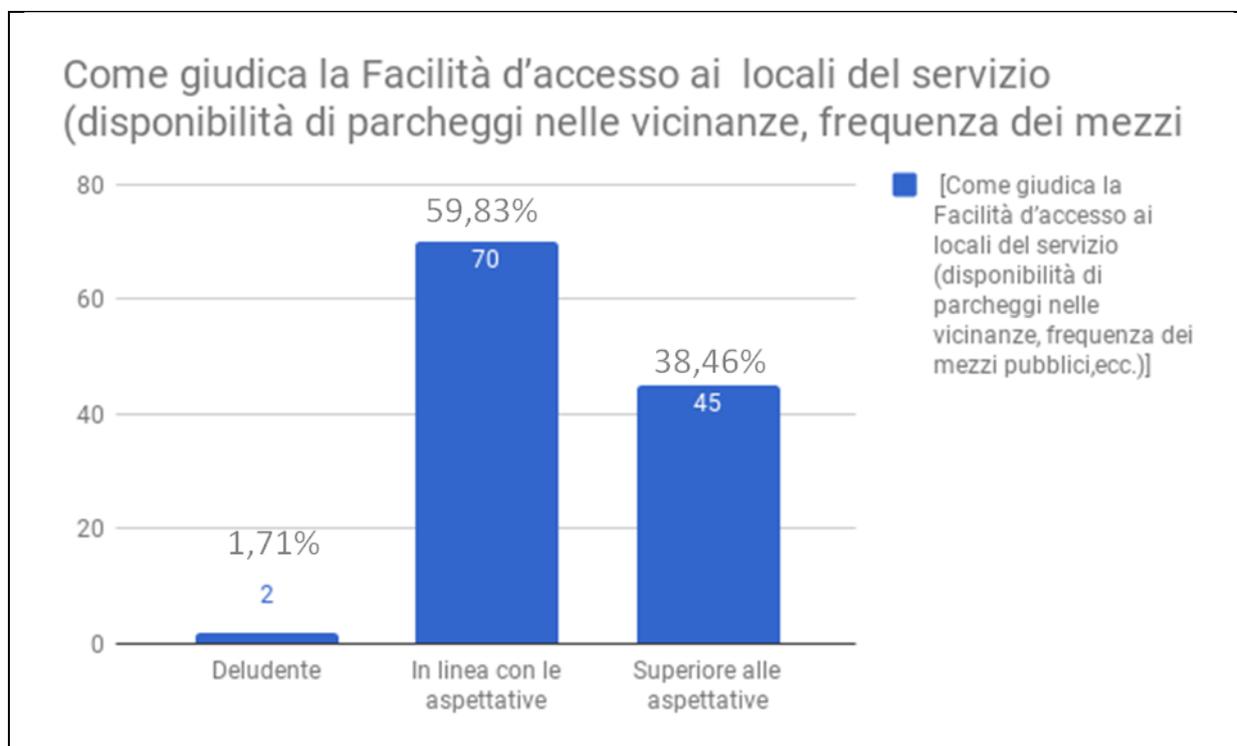
Piena soddisfazione dell'utenza per l'Ubicazione del servizio, con un gradimento superiore alle aspettative del 50,43% ed in linea del 49,57%.



La Visibilità del servizio è giudicata positivamente dall' 88,89% dell'utenza. L'11,11% la ritiene deludente.



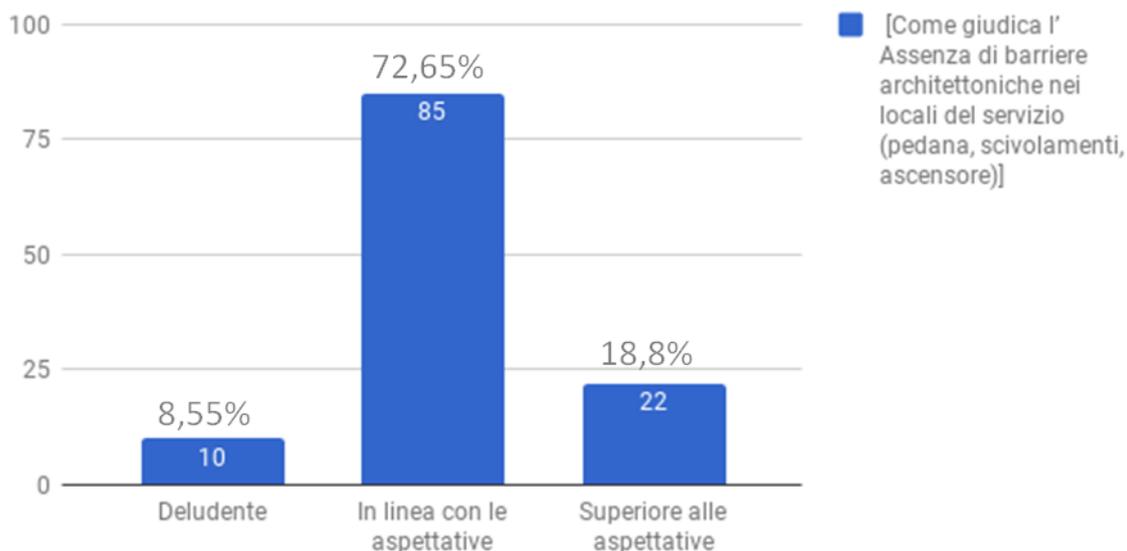
Il Comfort dei locali del servizio è giudicato positivamente dal 97,43% dell'utenza. Solo il 2,57% lo ritiene deludente.



La Facilità d'accesso ai locali del servizio è giudicata positivamente dal 98,29% dell'utenza. Solo l'1,71% la ritiene deludente.

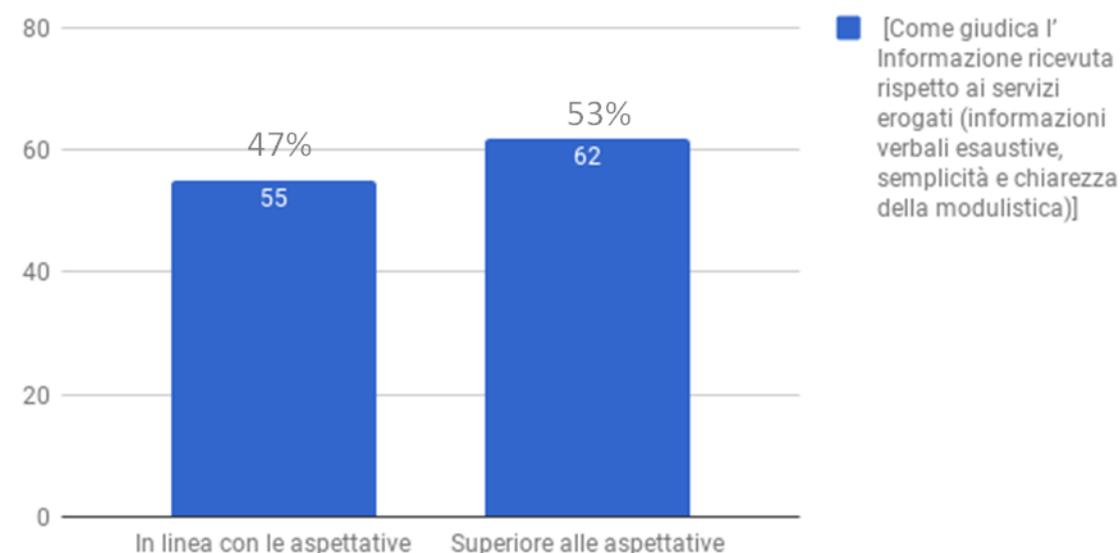


Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore) (totale: 117)

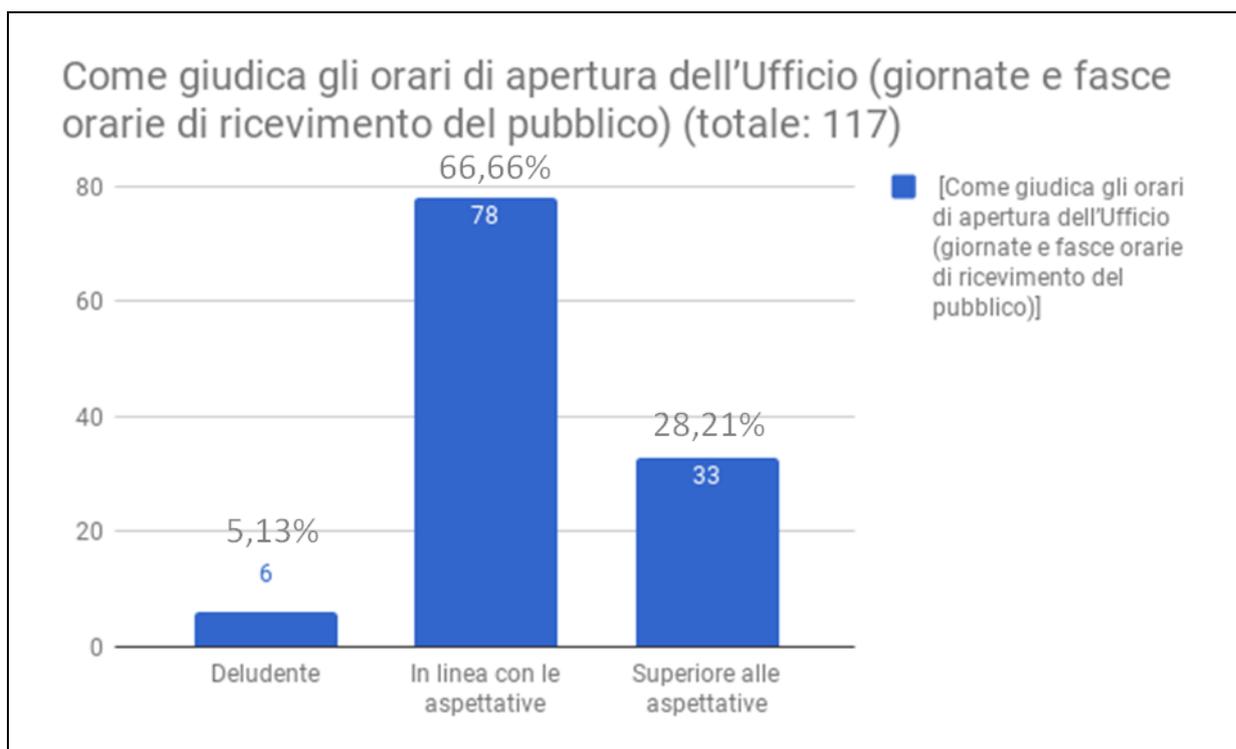


L'Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio è giudicata positivamente dal 91,45% dell'utenza. Solo il 8,55% la ritiene deludente.

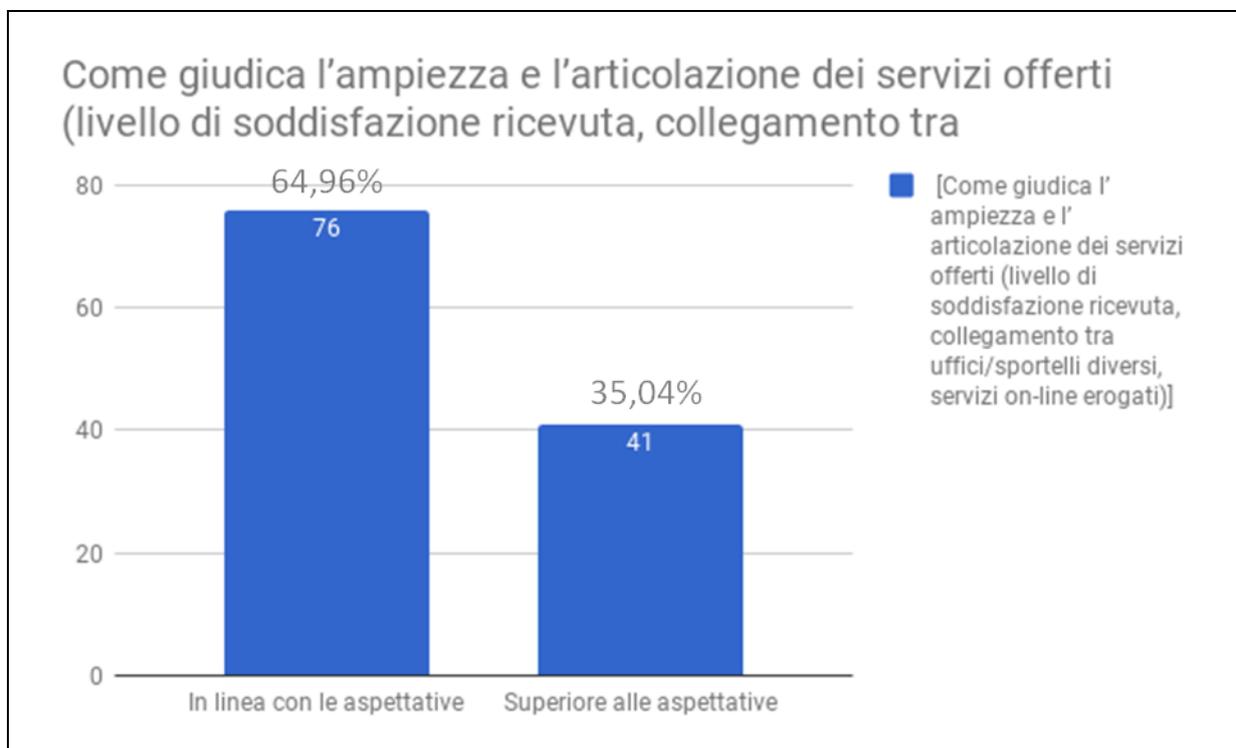
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della



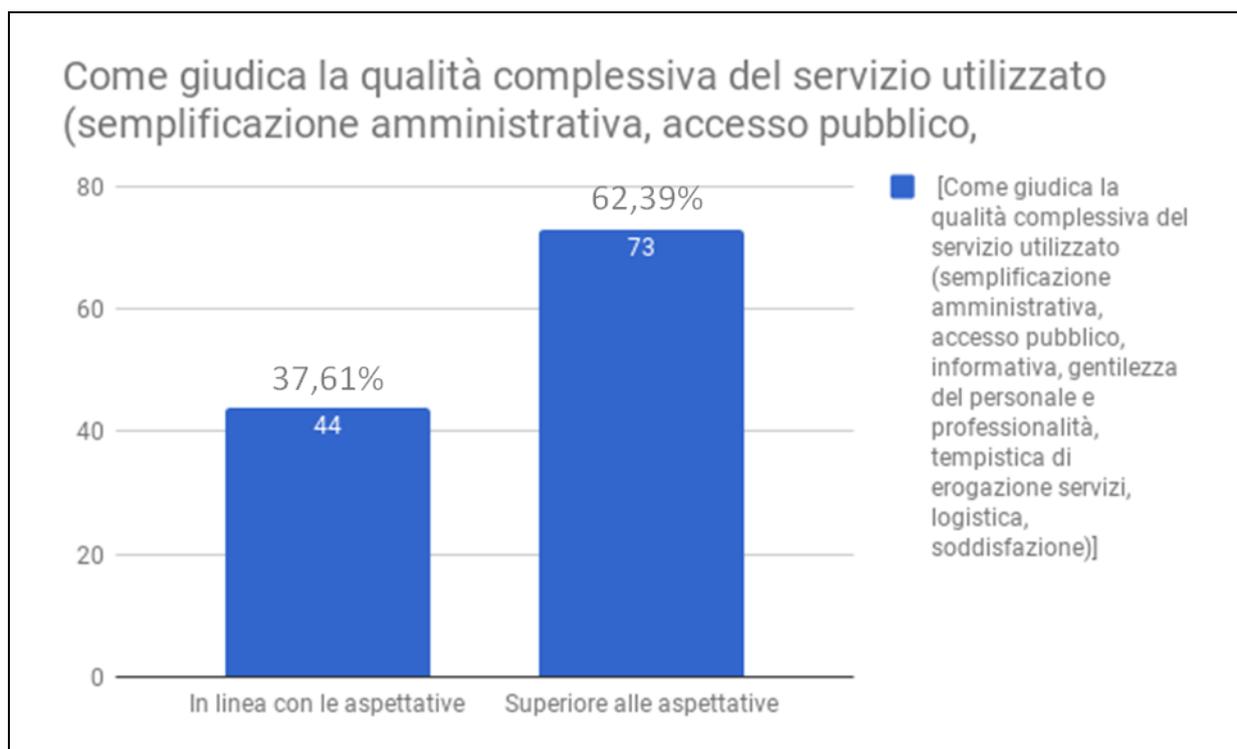
Piena soddisfazione dell'utenza per l'Informazione ricevuta, con un gradimento superiore alle aspettative del 53% ed in linea del 47%.



Gli orari di apertura del Servizio soddisfano ampiamente l'utenza con una percentuale del 94,87. Il 5,13% li ritiene deludenti.



L'utenza giudica positivamente l'ampiezza ed articolazione dei servizi offerti, con un gradimento superiore alle aspettative del 35,04%.



L'utenza giudica positivamente la Qualità complessiva del servizio, con un gradimento superiore alle aspettative del 62,39%.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 44

Silenzio
Efficienza, cortesia e disponibilità del personale
Ci si viene tanto volentieri
Oltre le aspettative
Cordialità del personale
Il servizio della biblioteca è sempre attento alle esigenze e alle necessità degli utenti. Disponibilità e accoglienza
Segnalazione della disponibilità dei libri richiesti
Professionalità, gentilezza, competenza, varietà dei titoli disponibili
Qualità, cortesia, competenza
Letture per bambini e adulti, laboratori per bambini, teatro
Disponibilità del personale, pulizia dei locali, gentilezza
Disponibilità, gentilezza
Silenzioso, comodo, gradevole, accogliente
Ho apprezzato l'iniziativa della biblioteca di ospitare saggi musicali, spero che anche quest'anno si ripeta questa iniziativa
Materiale informativo attività locali, disponibilità ed elasticità del personale, biblioteca attiva
La gestione della biblioteca è svolta in modo ottimo; gli utenti vengono accolti con la gentilezza che si riserva agli amici. Notevoli anche le tante iniziative proposte.
Spazio per bambini
Ben forniti, sempre cortesi, aperti ai suggerimenti
Ambiente che favorisce la concentrazione
Ubicazione
Competenza, disponibilità, accoglienza, comodità, risorse e ricchezza materiali.
Letture per bambini, laboratori, incontri di lettura per adulti, incontri culturali
Cordialità e professionalità di tutti gli addetti
Gentilezza, disponibilità, efficienza



L'ambiente è carino e si sta bene al suo interno, ottima l'offerta di libri a fumetti
Gentilezza e competenza del personale, luogo silenzioso adatto per studiare, vasta scelta per i libri, wifi gratuito
Location caratteristica, servizio ottimo da parte del personale addetto, luogo silenzioso, catalogazione vasta.
Iniziative per i bambini
Competenza e organizzazione
Gli ambienti della biblioteca sono belli e moderni (è stata ristrutturata molto bene)
Varietà dei prodotti, aggiornamento dei prodotti
Iniziative per bambini (spettacoli, laboratorio)
Personale disponibile
Personale disponibile e sempre gentile, vasta scelta dei libri, ambiente accogliente
Grande quantità di volumi, cortesia del personale, pulizia della biblioteca, ottimi orari di apertura
Reperimento rapido ed efficiente dei testi richiesti Cortesia e professionalità
Disponibilità del personale
Laboratori di lettura - ascolto per bambini Struttura stessa Personale molto competente e cortese Spazi riservati per lo studio e per la lettura
Molto confortevole e personale gentile e qualificato
Posto stupendo Personale cortese e disponibile
E' molto bello il teatro e le letture con la musica che coinvolgono lo spettatore a qualunque età
Ambiente accogliente, compreso il servizio
Possibilità di leggere anche libri appena usciti, tutti disponibili al prestito
Cordialità, disponibilità

**Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)**

Totale 9

Volumi poco visibili
Mancanza di aria condizionata
Pochi tavoli destinati allo studio
Alcune sedie risultano scomode se si sta seduti più di un'ora
Parcheggio non grandissimo, poco visibile dalla strada(pochi segnali), niente macchinette del caffè

Elaborazione Gennaio - Marzo 2018

A cura di **CorcianoComunic@**



e/o cibo
Non presenta pedane per disabili, non presenta erogatori di acqua, non presenta erogatori di caffè, cibi e bevande, non presenta un'insegna che segnali la biblioteca.
Solo una postazione per PC per internet, internet lento
Orario di chiusura il lunedì e diversi orari rispetto alla biblioteca di San Sisto
Più fornitura di materiale DVD per bambini e ragazzi

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
---	--

Totale 26

Mettere a disposizione un maggior numero di audiolibri
Acquistare più libri
Maggiore estensione orari di apertura
Apertura della biblioteca nell'orario di pranzo, apertura il lunedì anche mezza giornata
Ampliare i locali per la possibilità di accogliere più libri
Fare un corso in lingua inglese per bambini
Si potrebbero acquistare alcuni libri tipo flash: "viaggio a Kathmandu" di Duchaussois e anche "Kommandant in Auschwitz" di Rudolph Hoss
Sarebbe auspicabile che la biblioteca fosse aperta più ore alla settimana
Tenere aperto anche il lunedì
Estensione dell'orario di apertura durante le festività natalizie
Più tavoli per studiare
Macchinette(cibi e bevande), ventilatore
Macchinetta con cibo e bevande, ventilatore



Erogatori di caffè cibi e bevande, pedane per disabili, insegna per la segnalazione
Almeno due postazioni PC, internet più veloce meno filtri in navigazione
Essere messo a conoscenza, in tempo reale degli ultimi acquisti effettuati dalla biblioteca
Segnalare visibilmente le novità inserite
Comprare più DVD
Migliorare la segnaletica per raggiungere la biblioteca
Ampliamento orario serale, del sabato o della domenica anche saltuariamente (es. una volta al mese)
Possibilità di noleggiare DVD sulla vita di Gesù
Articolare la vetrina dei libri più letti Creare delle selezioni di libri periodiche (es. libri su donne, Natale...) Esposizione più visibile delle ultime novità
Più incontri a tema: riedizione del festival della lettura per bambini e ragazzi con il coinvolgimento di associazioni che seguono e curano diverse disabilità
Apertura anche il lunedì, almeno per mezza giornata
Lo spazio per i bambini ormai è troppo poco vista la nutrita presenza degli stessi
Apertura in pausa pranzo o orario continuato



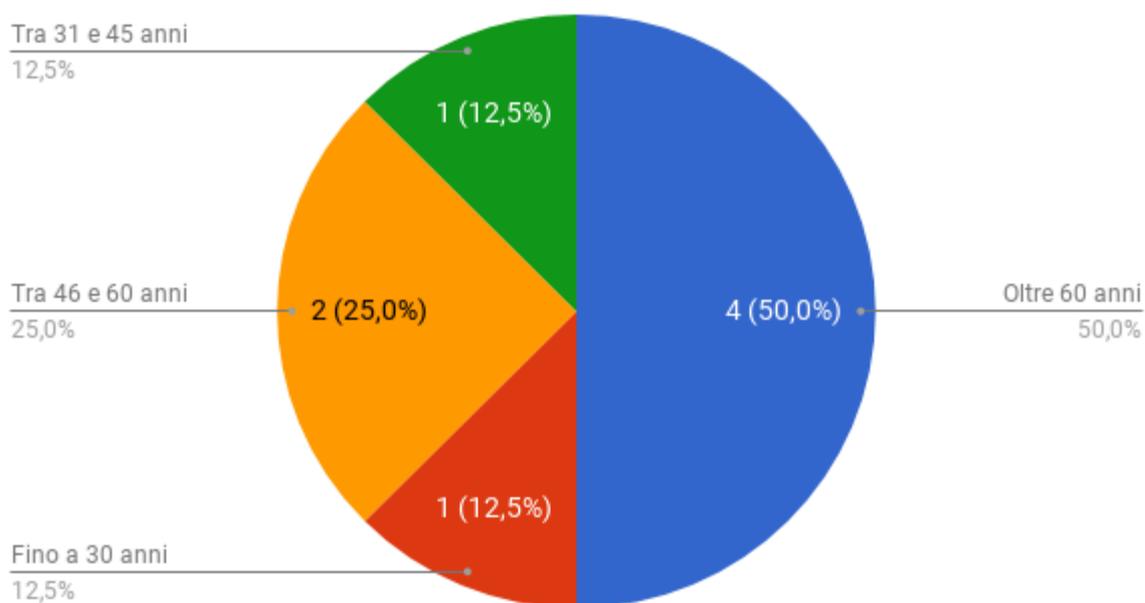
Area 7 Cultura e Turismo

Servizio Cultura

Totale questionari compilati: **8**

1) Struttura socio biografica del campione

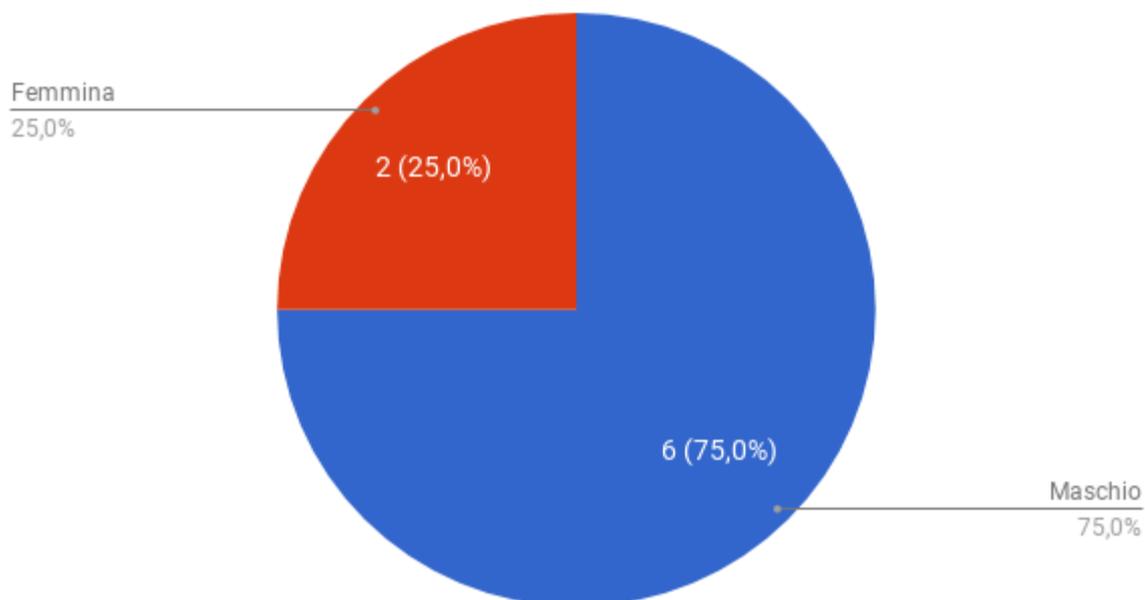
Età (totale: 8)



L'utente tipo del Servizio Cultura è ultra 60enne che rappresenta il 50% dell'utenza intervistata. Il 25% è rappresentato da utenti compresi da 46 e 60 anni, il rimanente 25% è distribuito equamente tra giovani e medio-giovani.

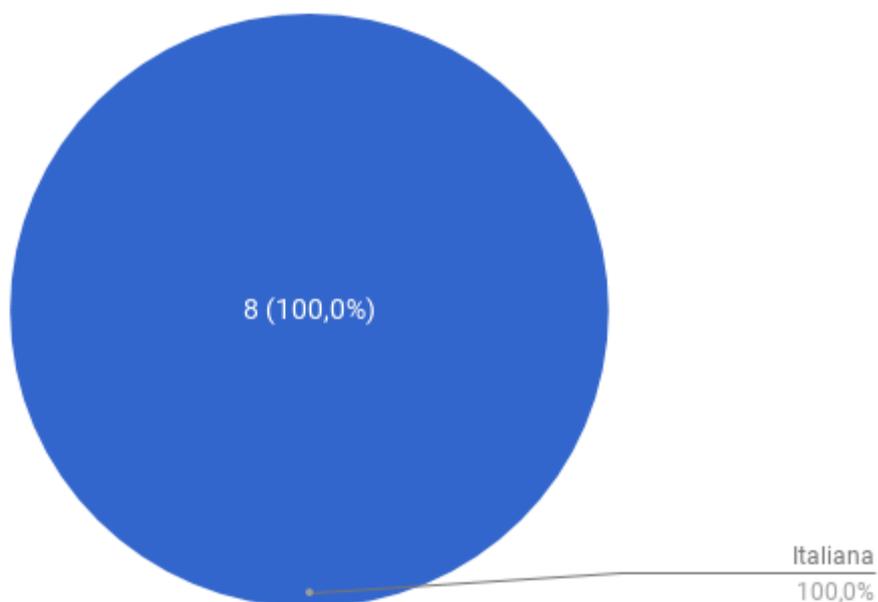


Sesso (totale: 8)



L'utente del servizio Cultura è prevalentemente di sesso maschile.

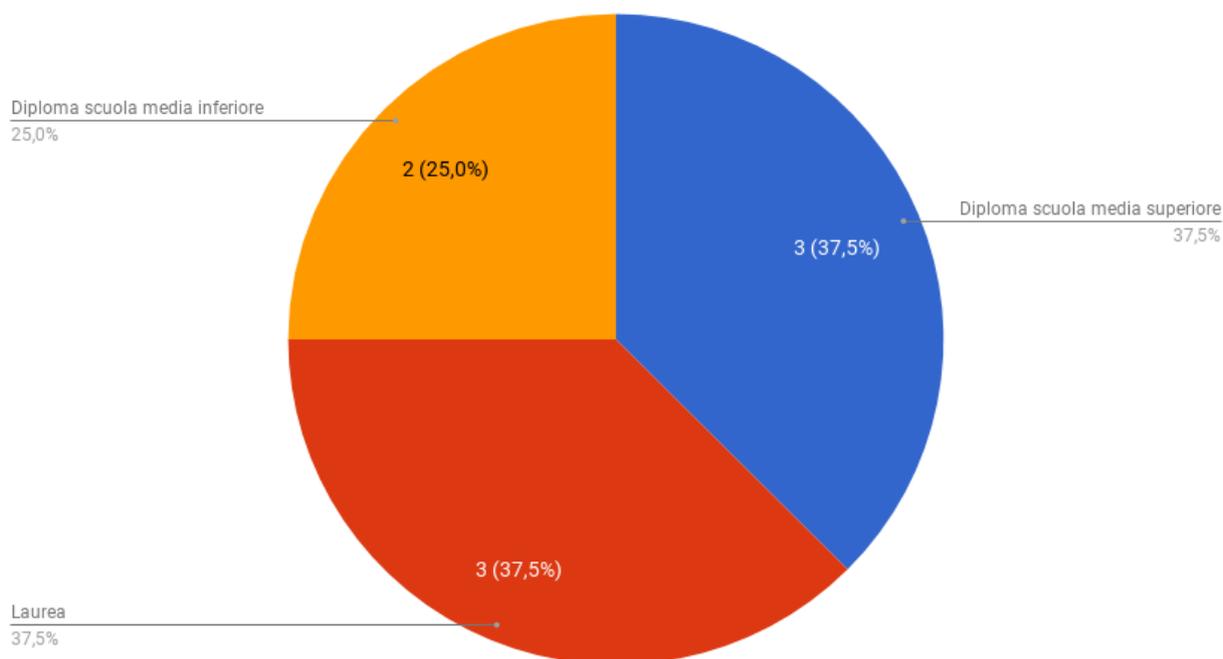
Nazionalità (totale: 8)



La totalità degli utenti intervistati è italiana.

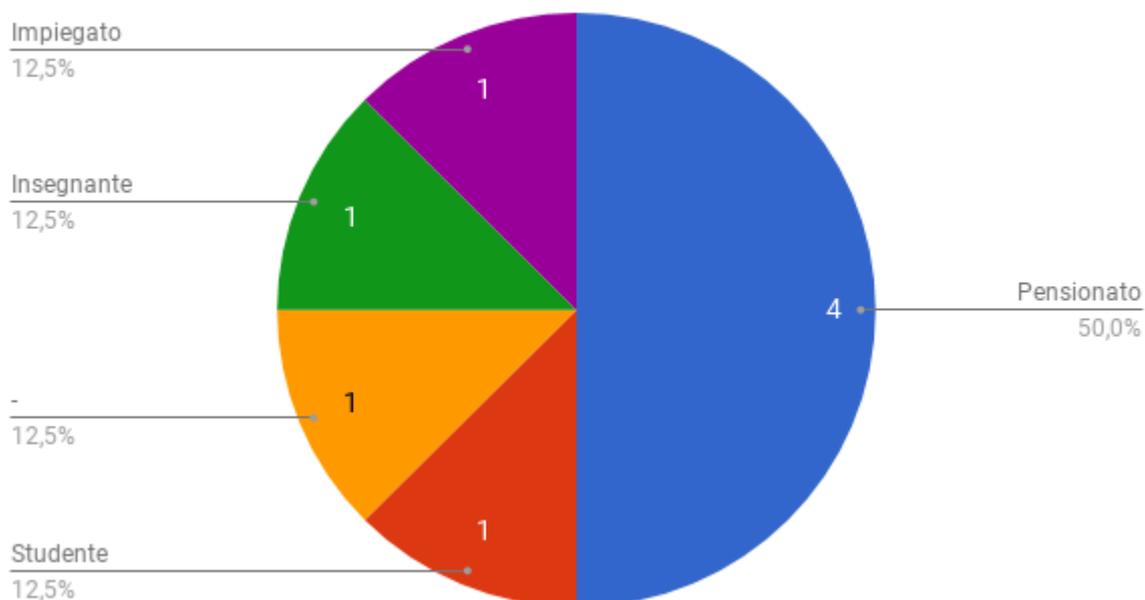


Istruzione (totale: 8)



Il grado d'istruzione è medio alto, con un pari livello di laureati e diplomati. Il 25% dell'utenza ha un livello inferiore.

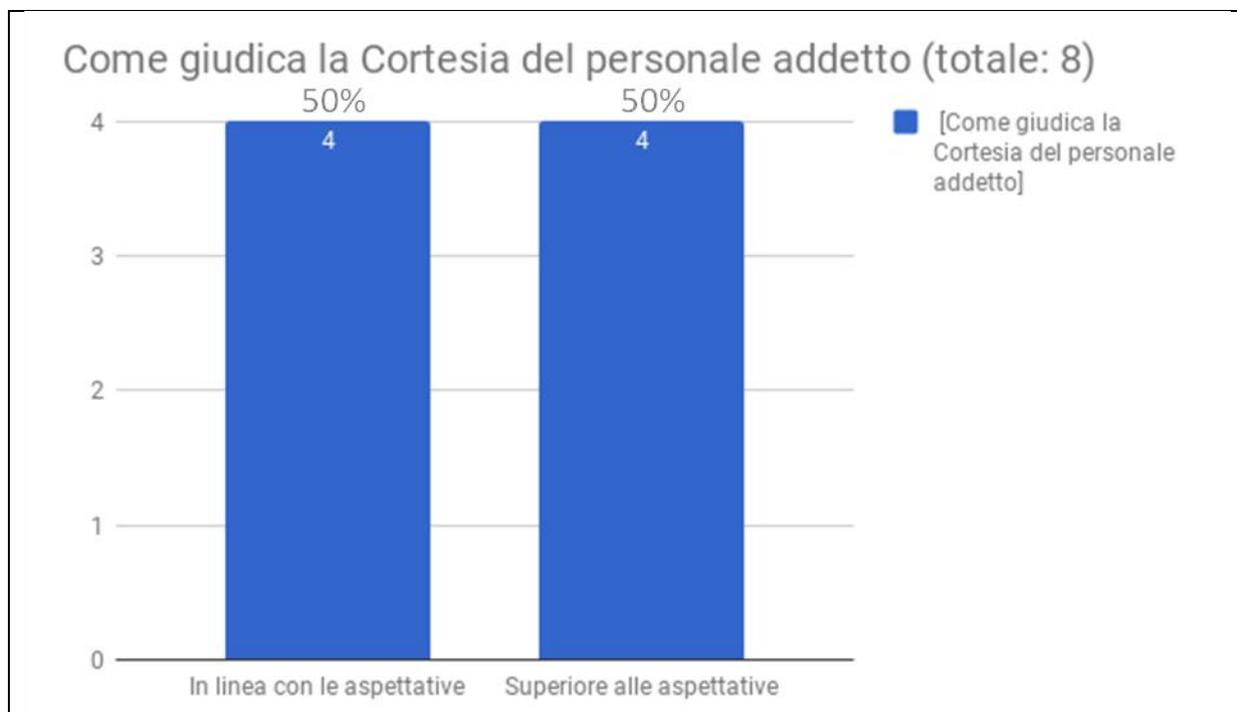
Professione (totale: 8)



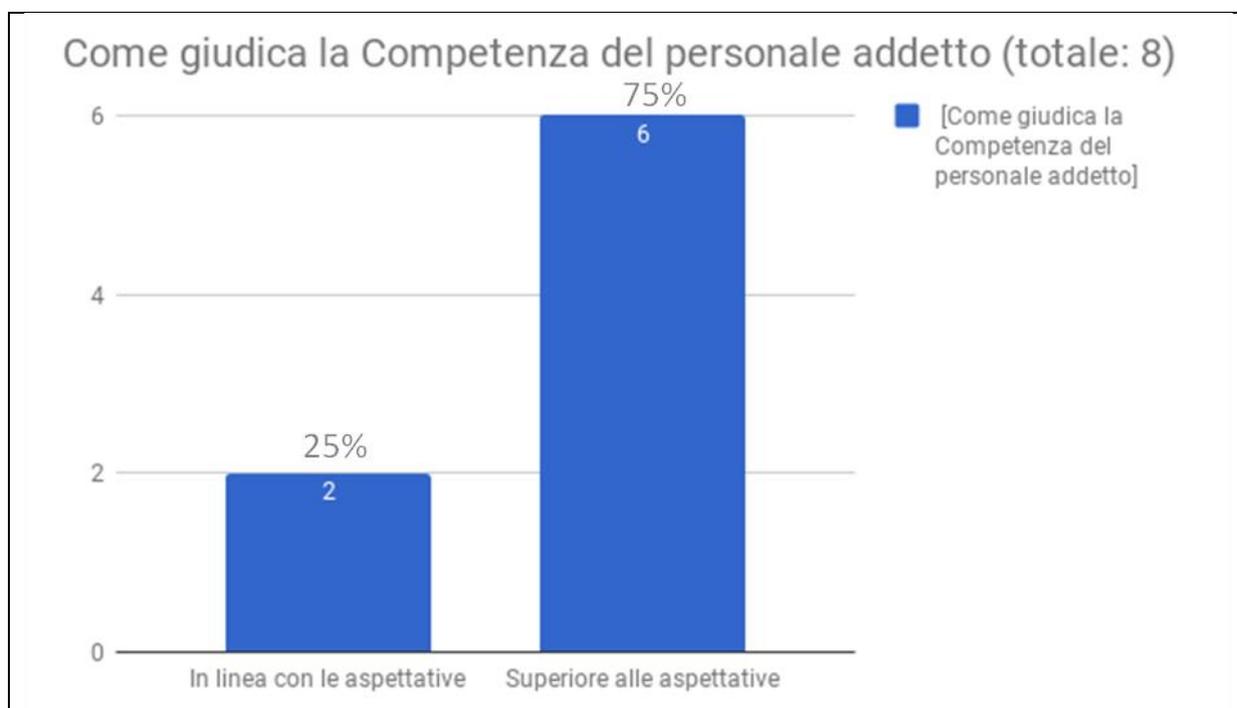
L'utenza del Servizio Cultura è rappresentata per il 50% da Pensionati, il restante 50% è ripartito equamente tra: Studenti, Impiegati, Insegnanti, altre professioni.



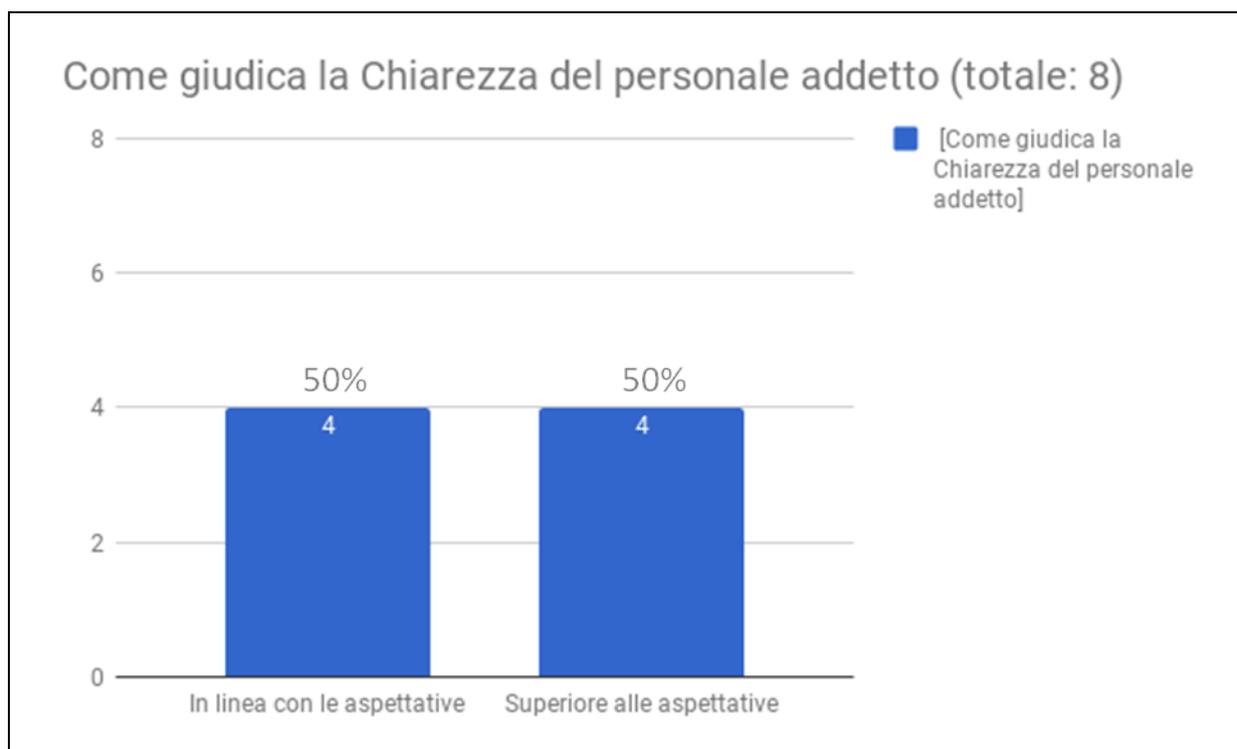
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



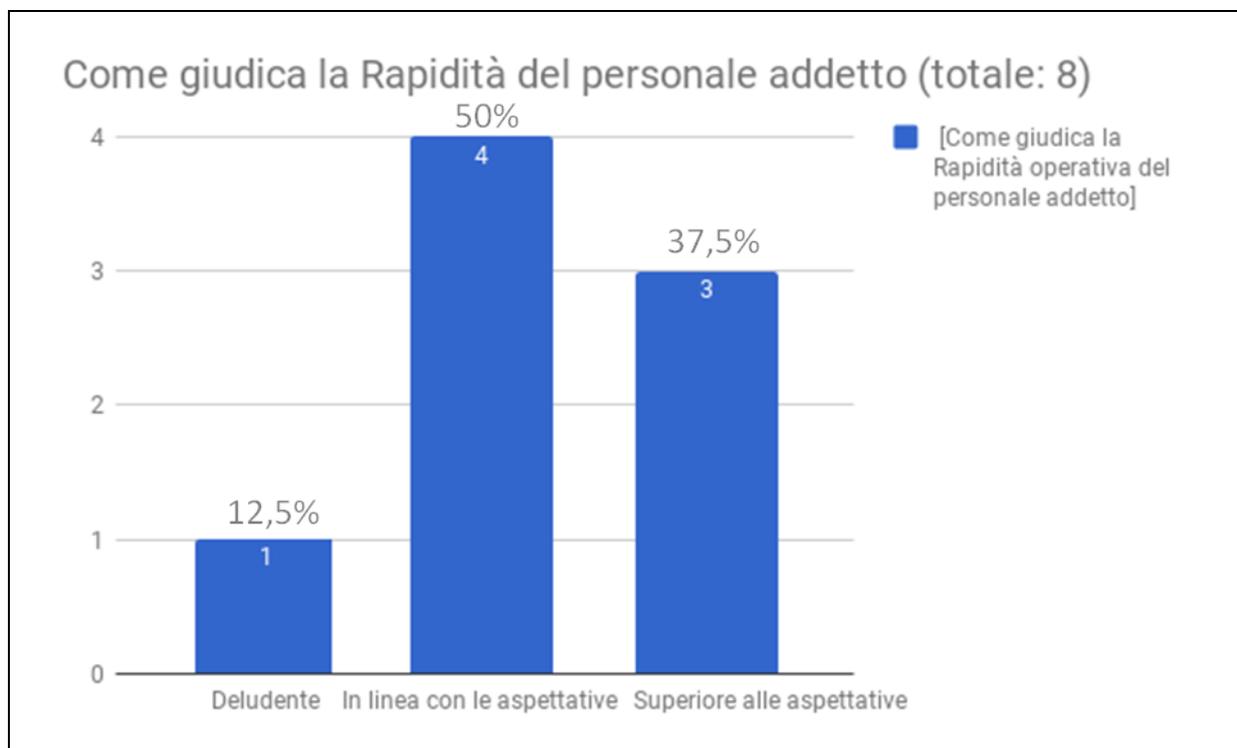
L'utenza è pienamente soddisfatta della Cortesia del personale addetto, con valori equamente distribuiti tra in linea e superiore alle aspettative.



L'utenza è pienamente soddisfatta della Competenza del personale addetto. Il 25% ritiene il servizio in linea con le aspettative ed il 75% superiore.



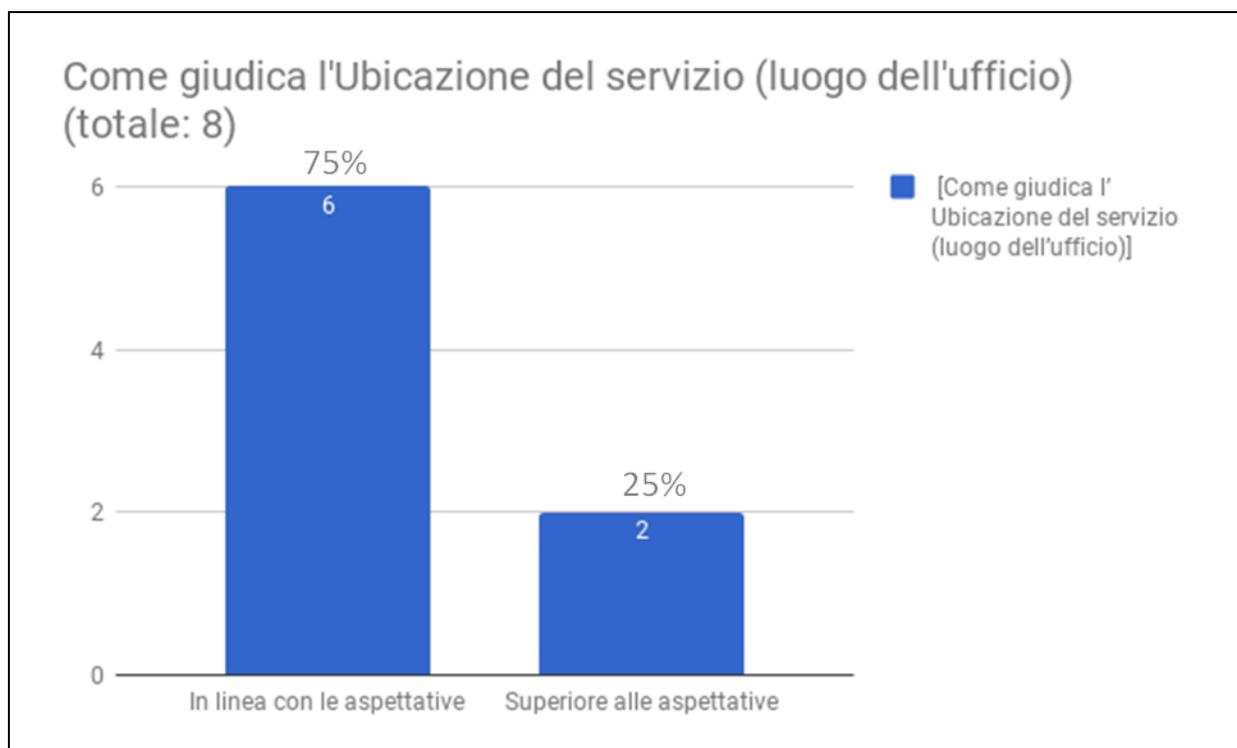
L'utenza è pienamente soddisfatta della Chiarezza del personale addetto, con valori equamente distribuiti tra in linea e superiore alle aspettative.



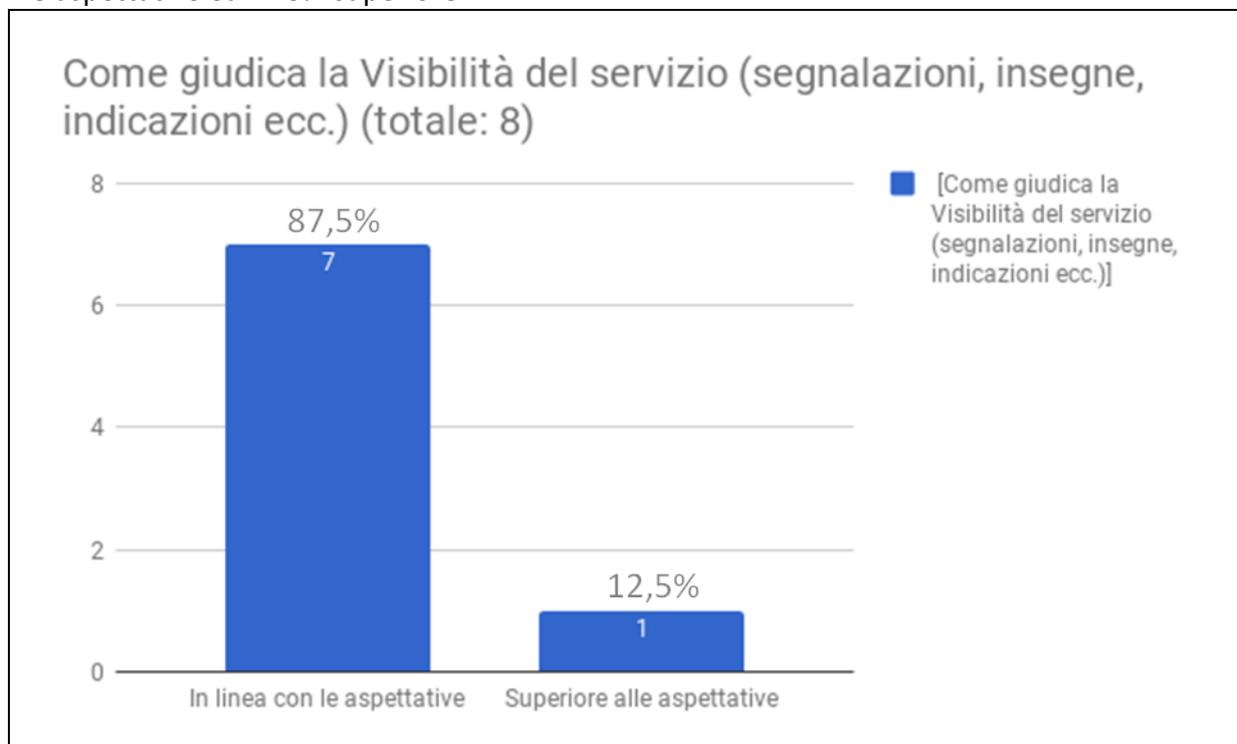
L'87,5% dell'utenza giudica positivamente la Rapidità del personale addetto, solo il 12,5% lo ritiene deludente.



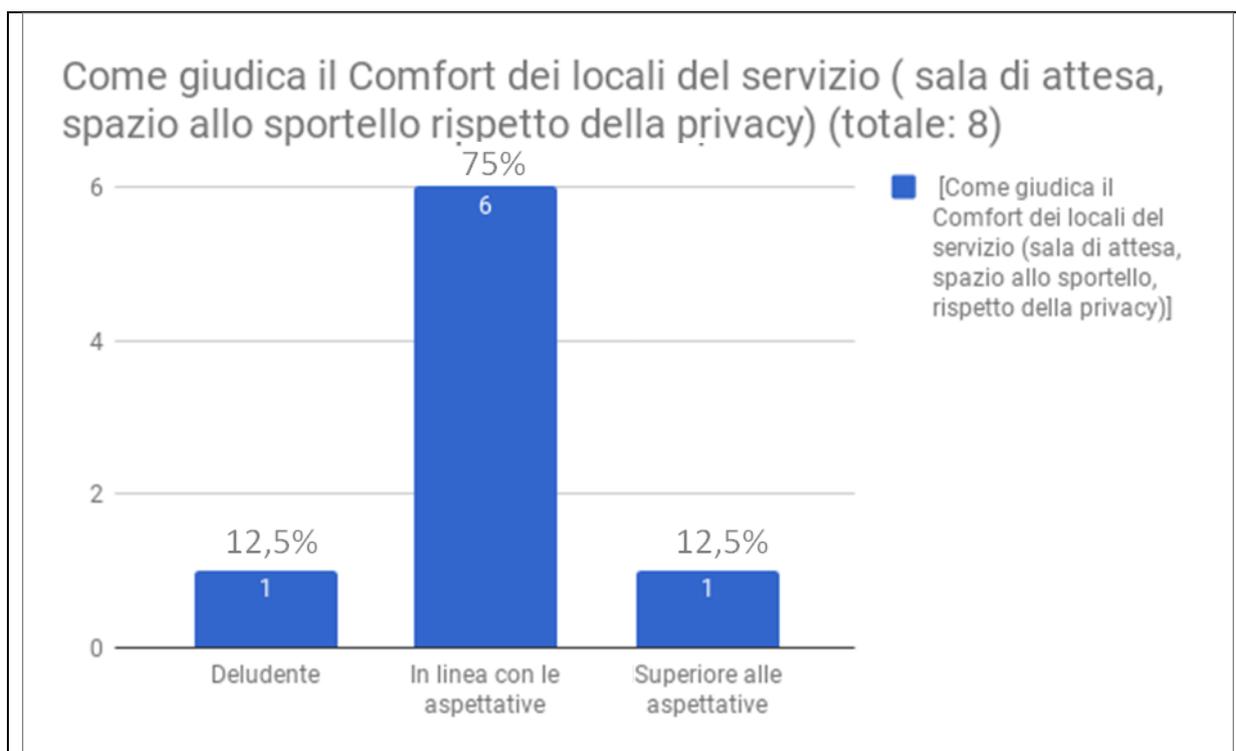
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



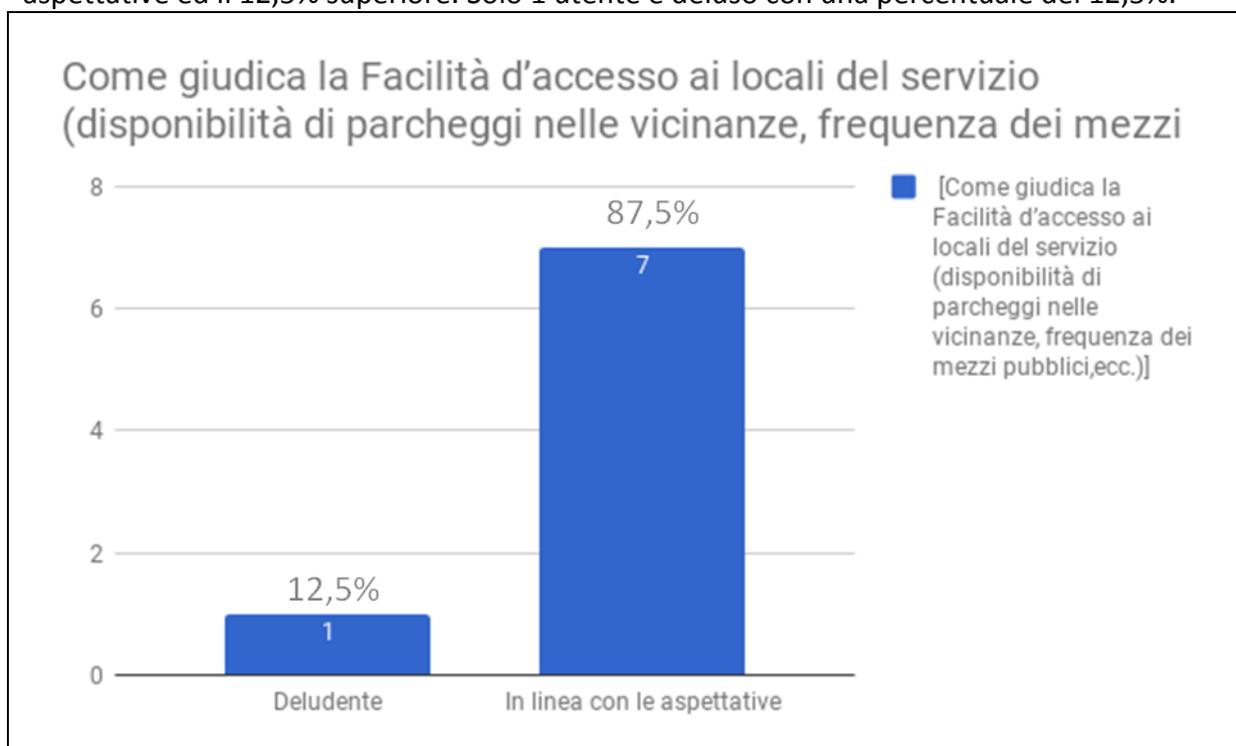
L'Ubicazione del servizio soddisfa pienamente l'utenza intervistata, di cui il 75% in linea con le aspettative ed il 25% superiore.



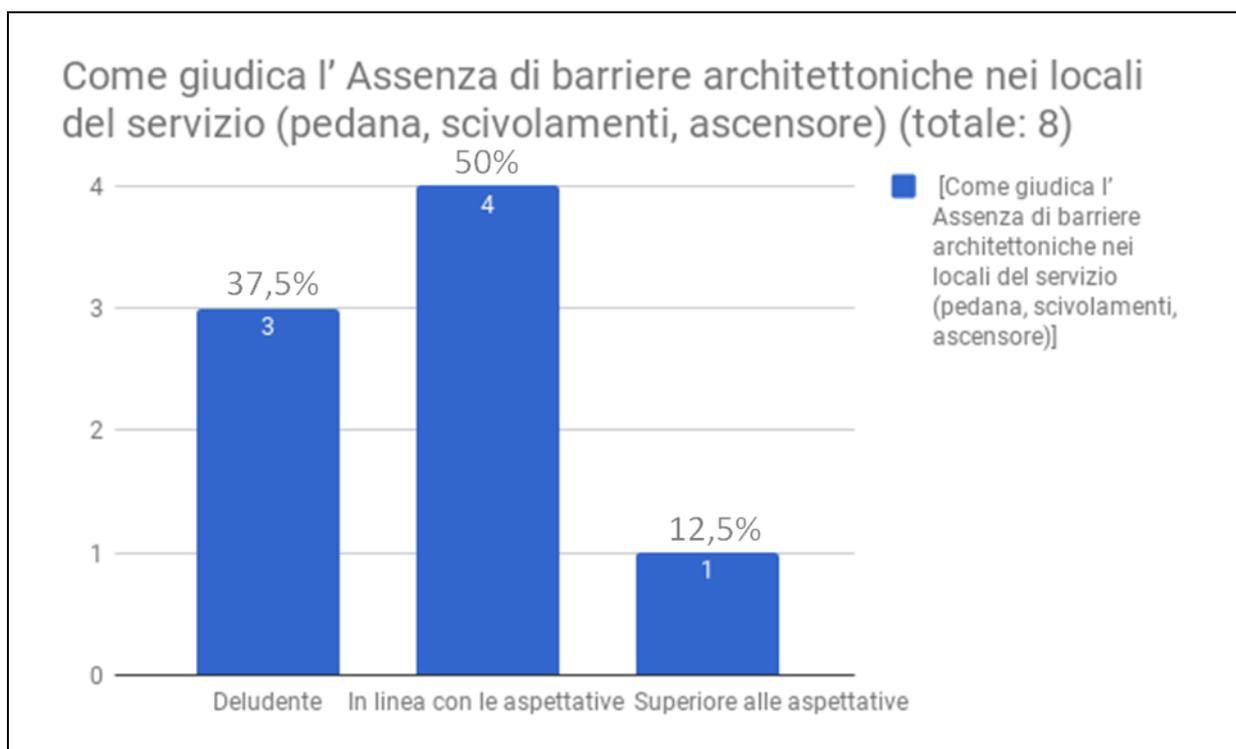
La visibilità del servizio soddisfa pienamente l'utenza intervistata, di cui 87,5% in linea con le aspettative ed il 12,5% superiore.



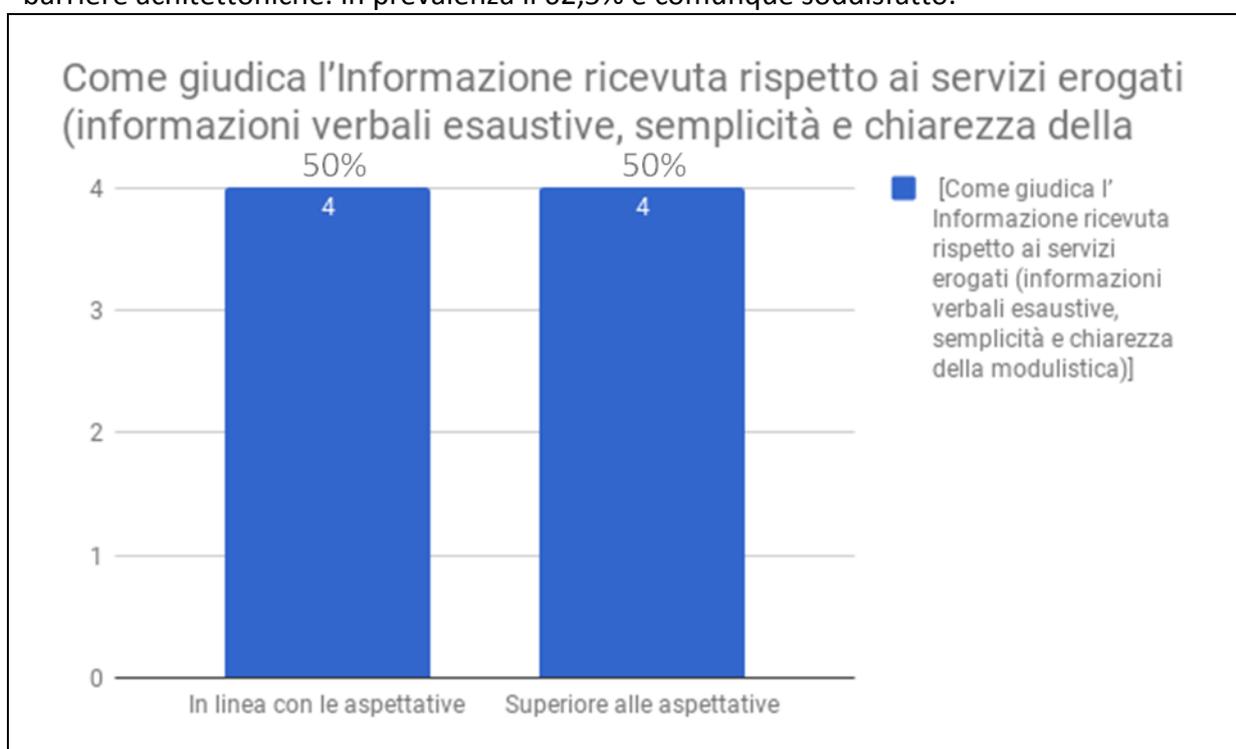
Il Comfort dei locali del servizio soddisfa l'utenza intervistata, di cui il 75% in linea con le aspettative ed il 12,5% superiore. Solo 1 utente è deluso con una percentuale del 12,5%.



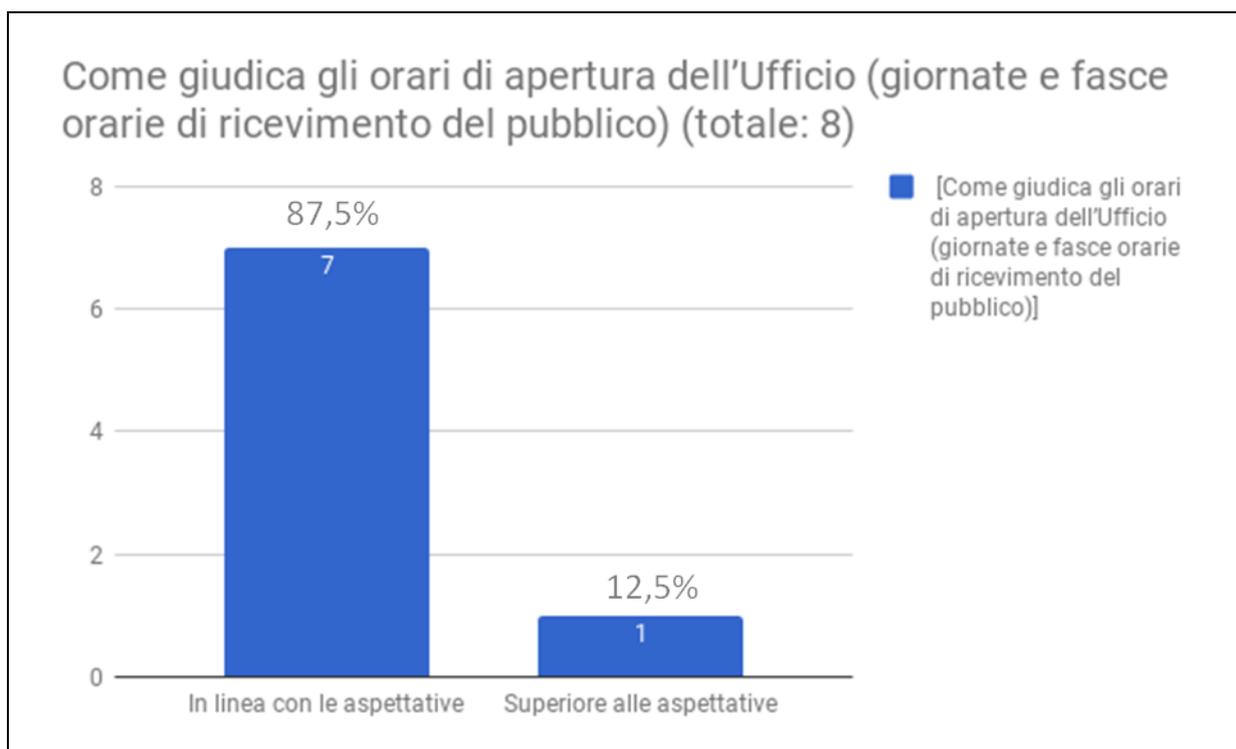
La Facilità d'accesso ai locali del servizio soddisfa l'utenza intervistata con un 87,5% in linea con le aspettative. Solo 1 utente è deluso con una percentuale del 12,5%.



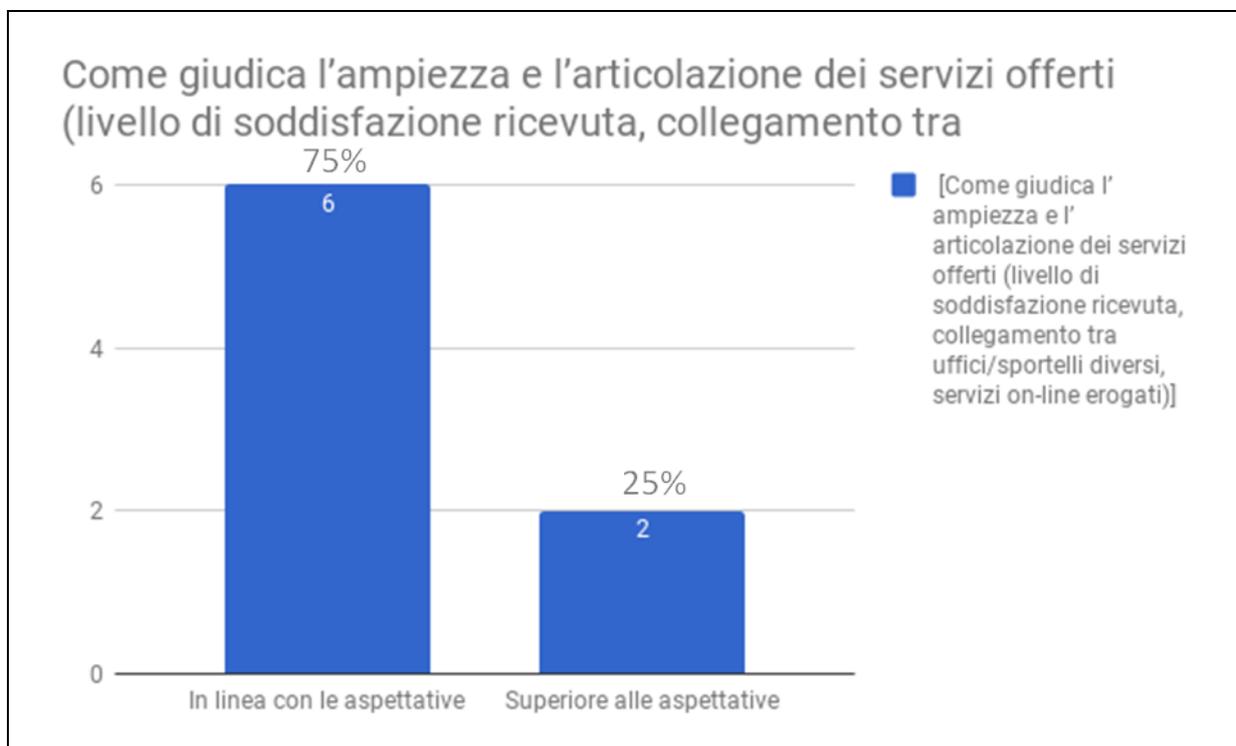
La percentuale di giudizi deludente sale al 37,5% relativamente al giudizio sull'Assenza di barriere architettoniche. In prevalenza il 62,5% è comunque soddisfatto.



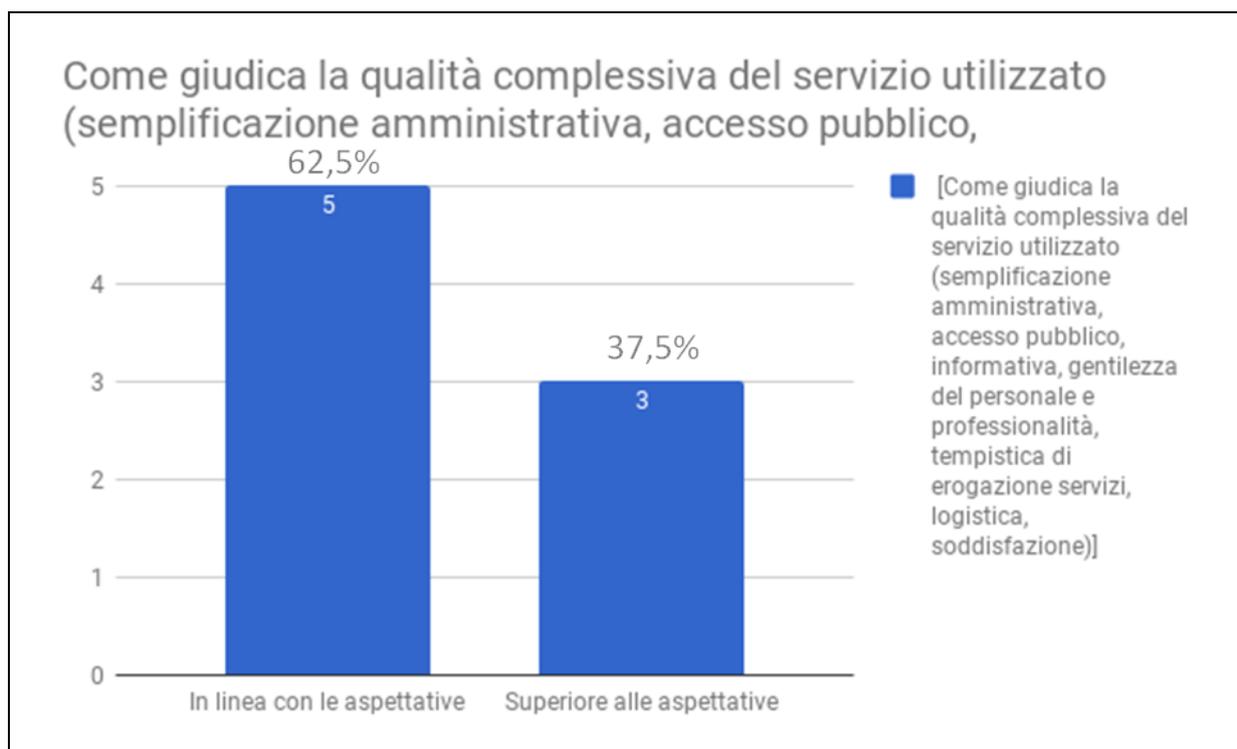
L'utenza del servizio è pienamente soddisfatta dell'Informazione ricevuta in percentuale uguale tra in linea con le aspettative e superiore.



L'utenza del servizio è soddisfatta degli orari di apertura dell'ufficio, giudicandoli per l'87,5% in linea con le aspettative.



L'utenza del servizio è soddisfatta dell'ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti, giudicandoli per 75% in linea con le aspettative e per il 25% superiore.



L'utenza del servizio giudica positivamente la Qualità complessiva del servizio, con un giudizio il linea con le aspettative per il 62,5% e per il 37,5% superiore.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 2

Disponibilità

Flessibilità del servizio

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 2

Lentezza operativa

carenza di personale

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
---	--

Totale 2

Aumento del personale

incrementare il personale



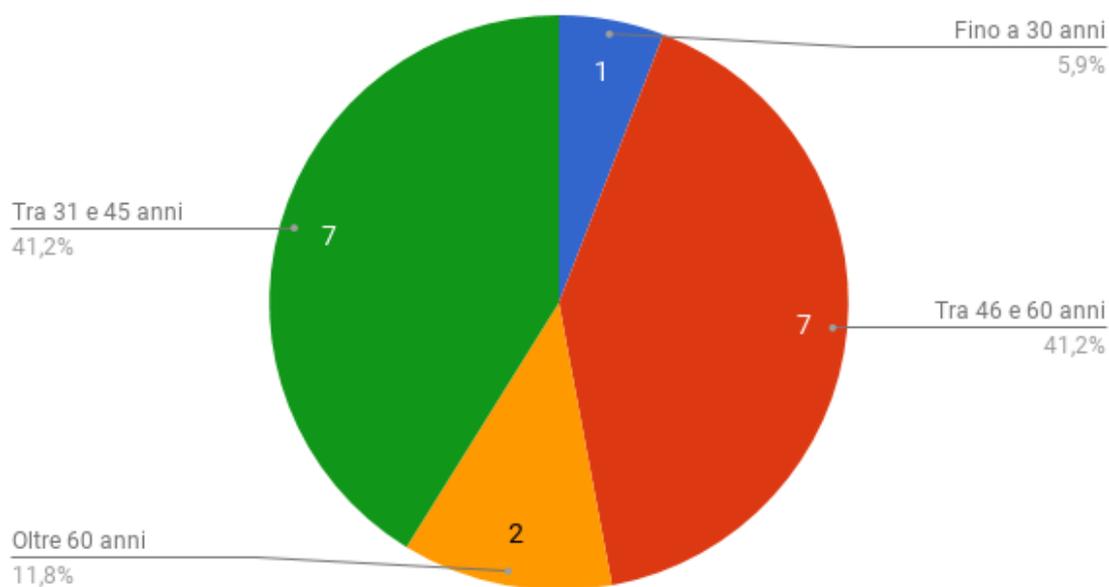
Area 8 Assetto del Territorio

Servizio Urbanistica

Totale questionari compilati: **17**

1) Struttura socio biografica del campione

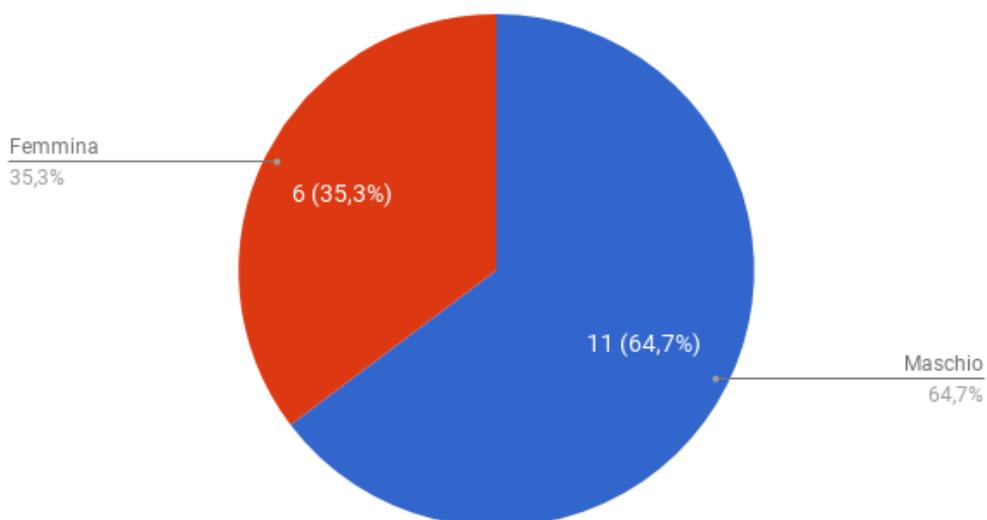
Età (totale: 17)



L'utenza del servizio Urbanistica è di età intermedia tra 31 e 60 anni.

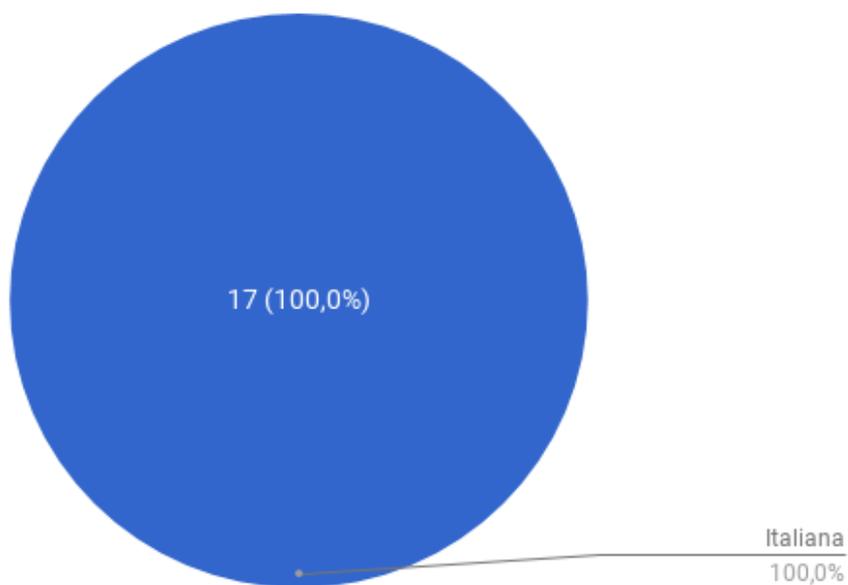


Sesso (totale: 17)



L'utenza del servizio è prevalentemente di sesso maschile.

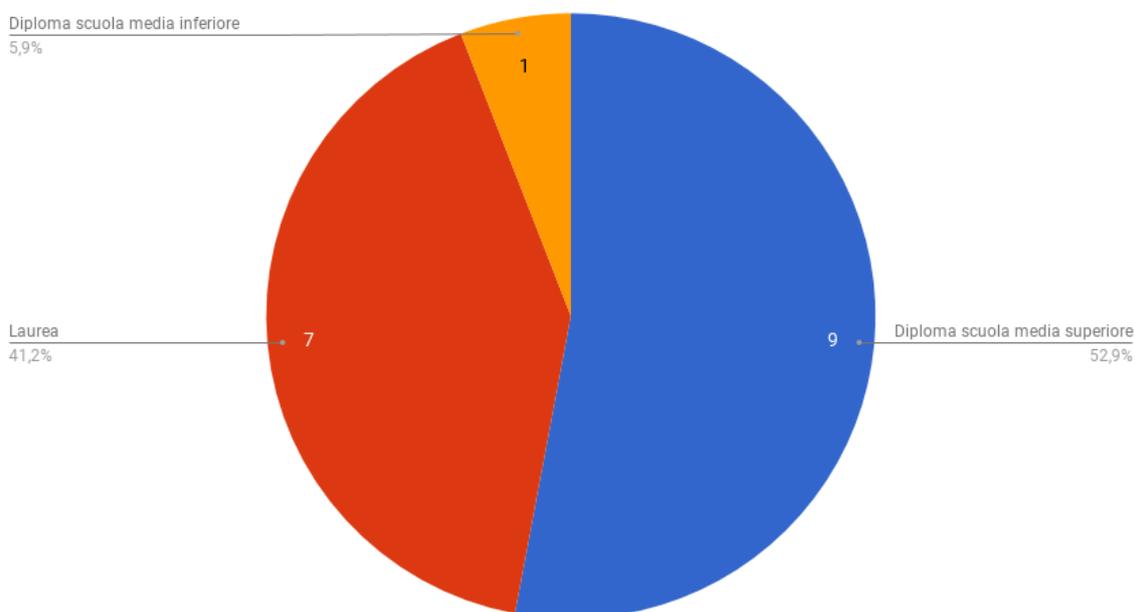
Nazionalità (totale: 17)



L'utenza intervistata è esclusivamente di cittadinanza italiana.

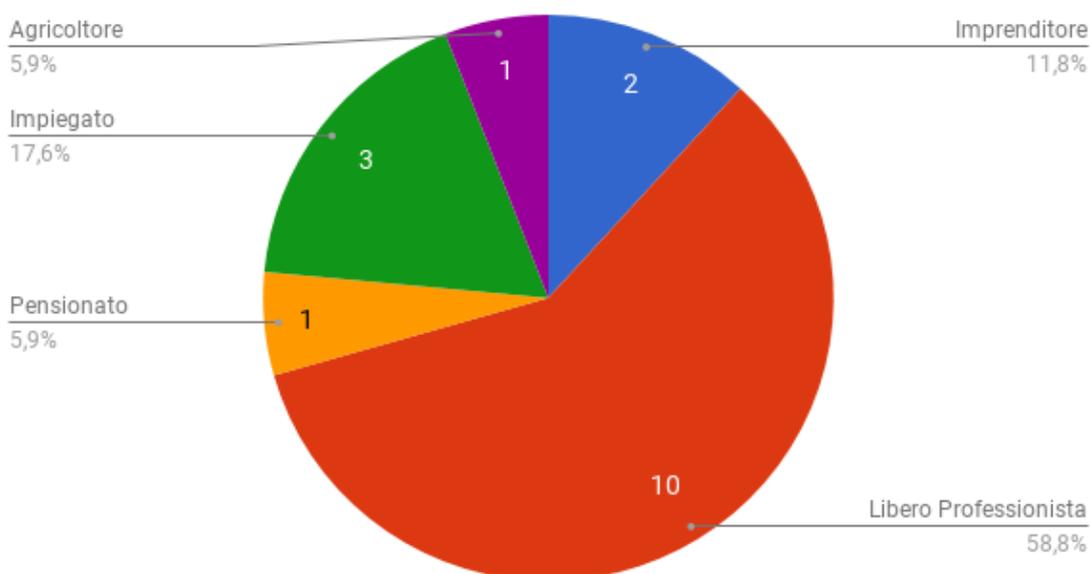


Istruzione (totale: 17)



Il livello di studio è medio alto con una preponderanza di diplomati al 52,9% rispetto ai laureati che rappresentano il 41,2%

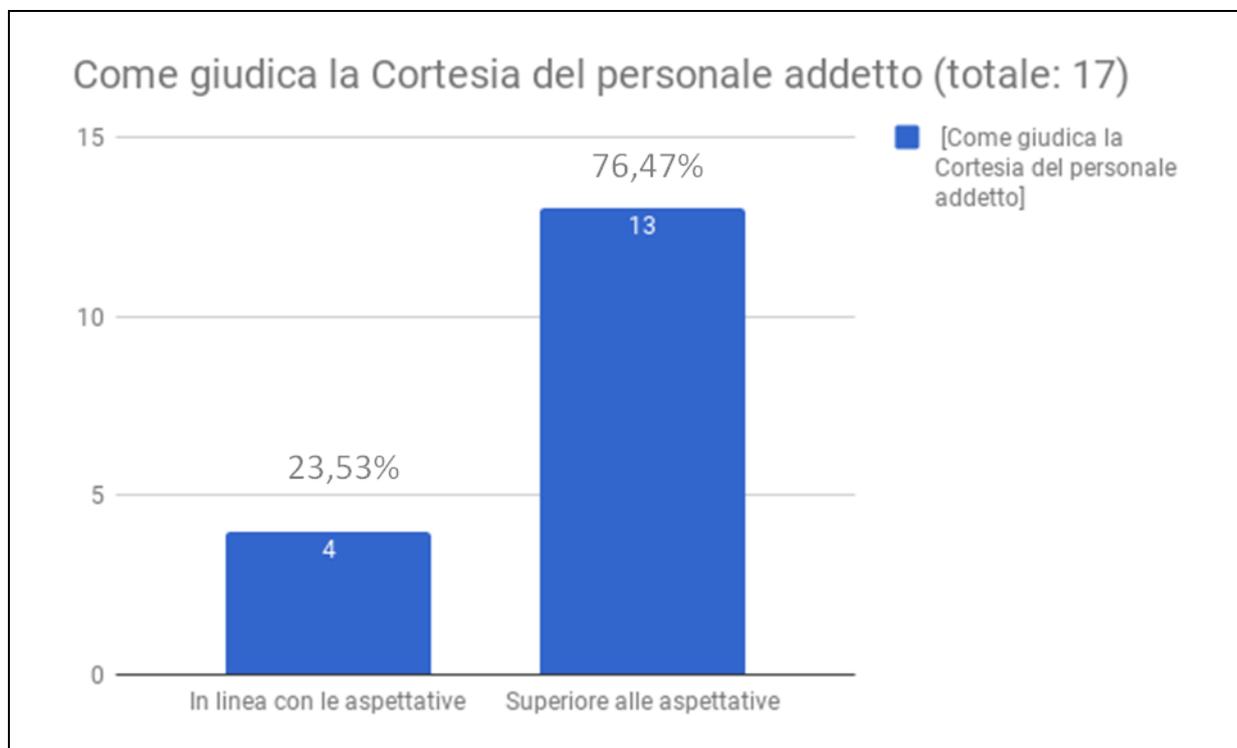
Professione (totale: 17)



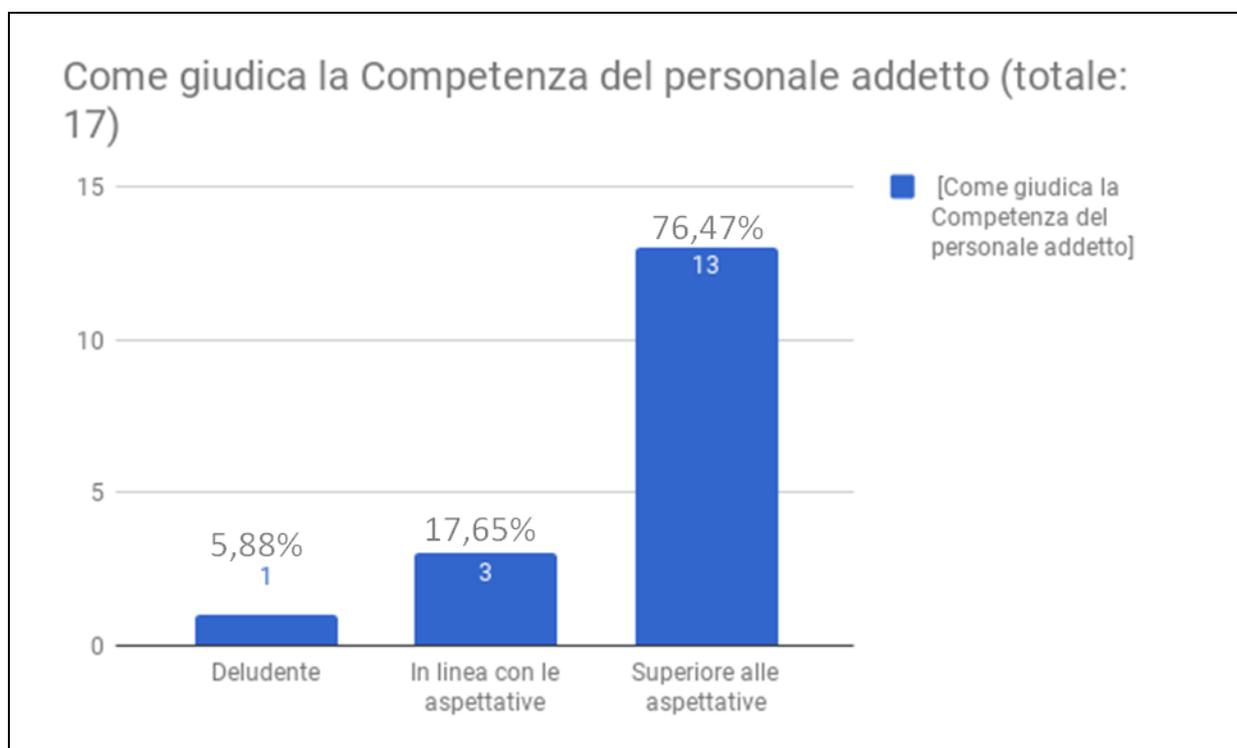
Il Libero professionista è l'utente prevalente del Servizio Urbanistica



2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



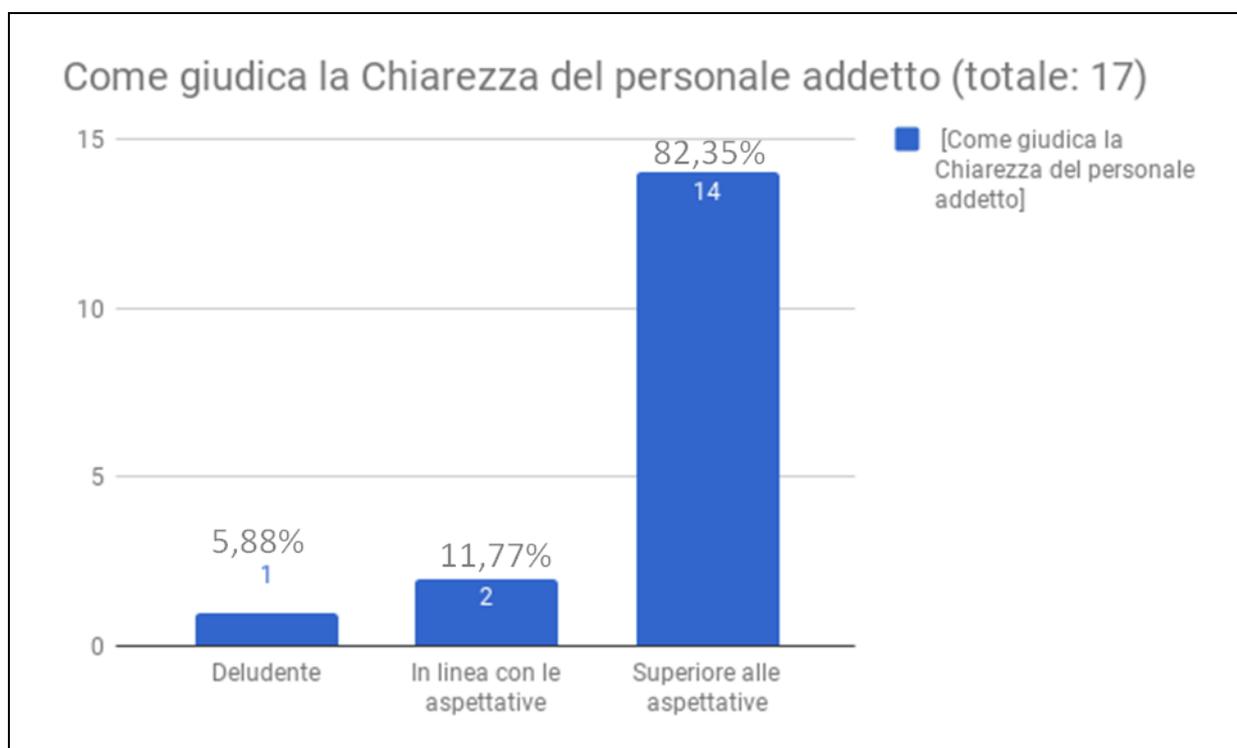
La Cortesia del personale addetto soddisfa l'utenza al 76,47%. Solo il 23,53% è delusa.



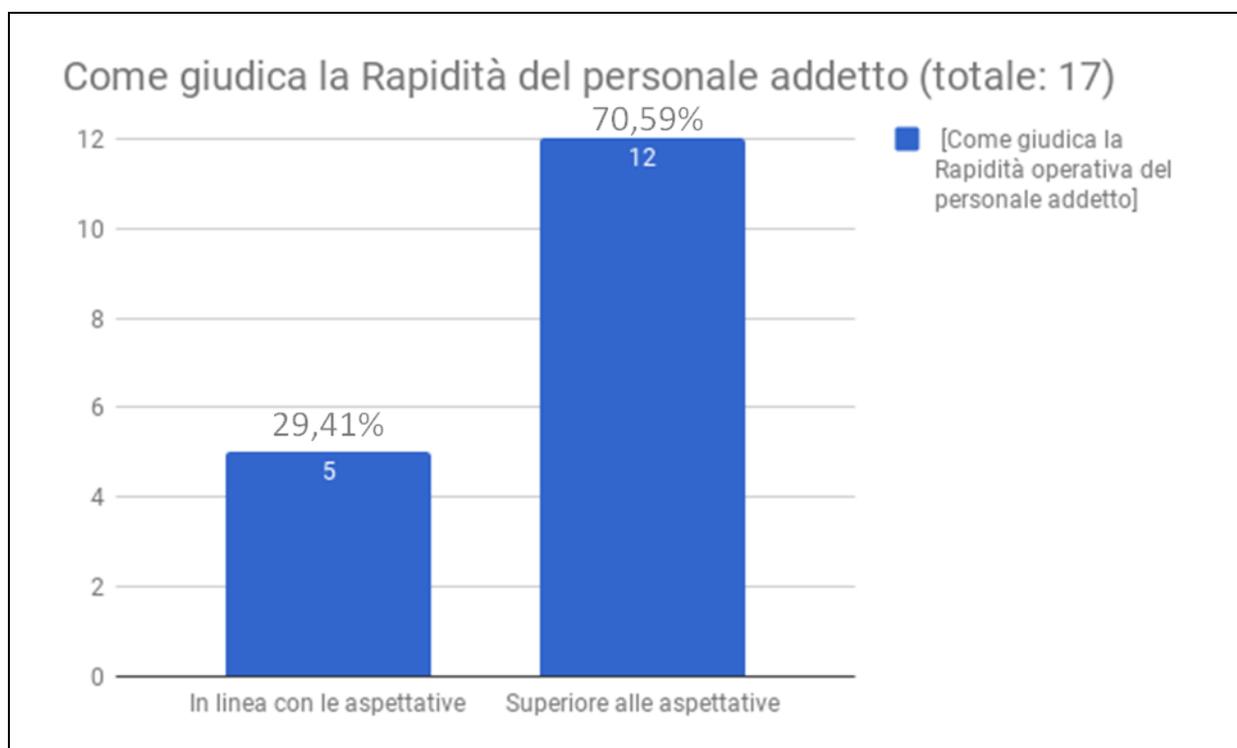
La Competenza del personale addetto è giudicata superiore alle aspettative dal 76,47%



dell'utenza, il 17,65% la ritiene in linea con le aspettative, solo il 5,88% la ritiene deludente.



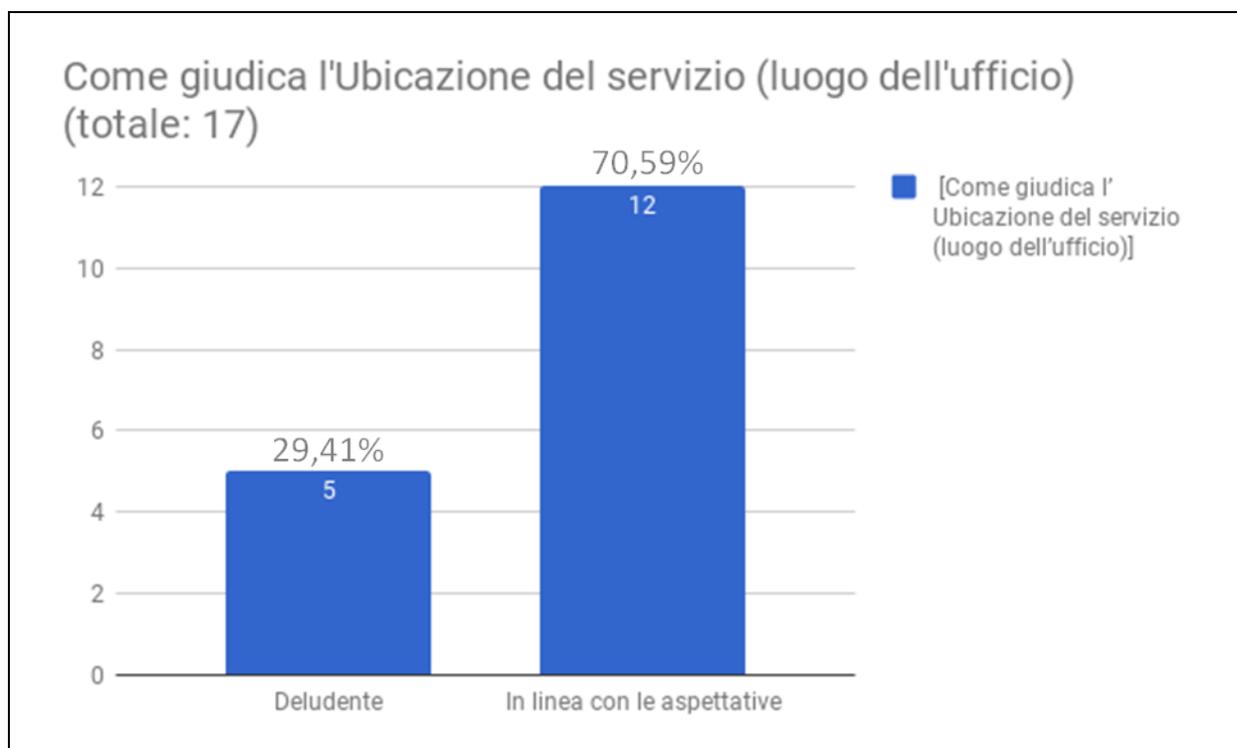
La Chiarezza del personale addetto è giudicata superiore alle aspettative dal 82,35% dell'utenza, l' 11,77% la ritiene in linea con le aspettative, solo il 5,88% la ritiene deludente.



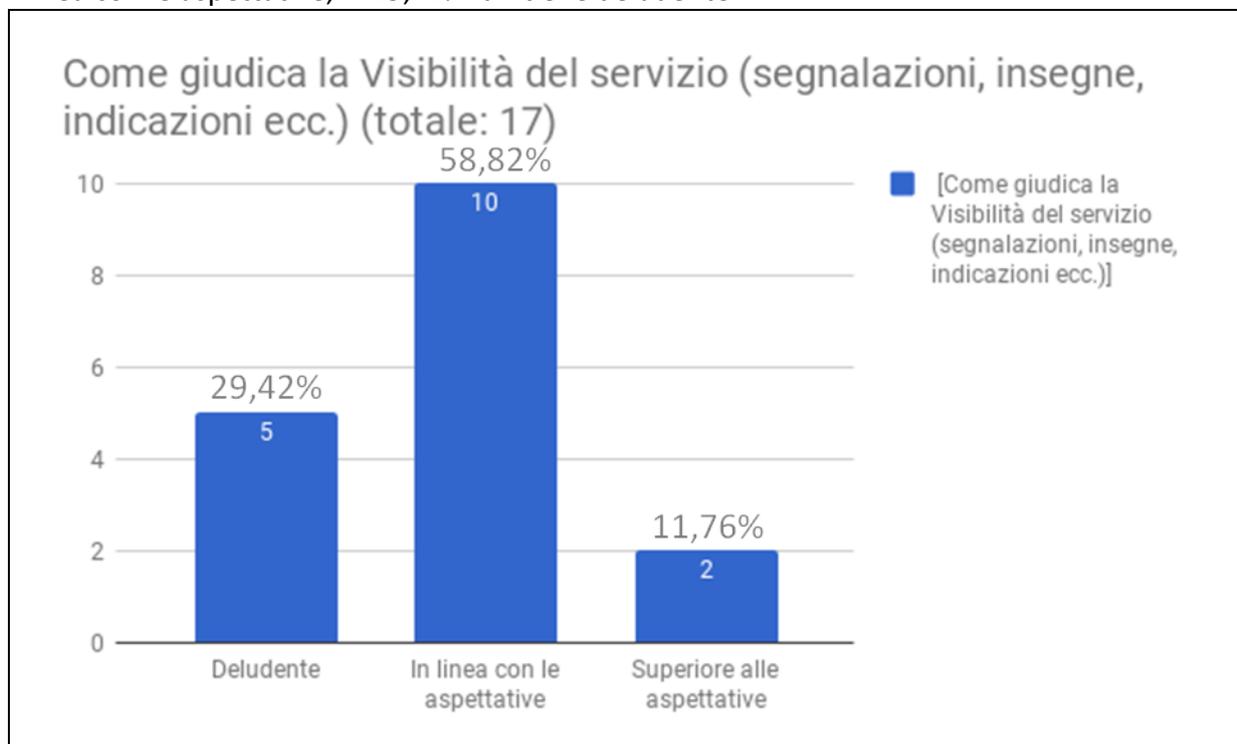
La totalità dell'utenza giudica positivamente la Rapidità del personale addetto con il 70,59% superiore alle aspettative ed il 29,41% in linea.



3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



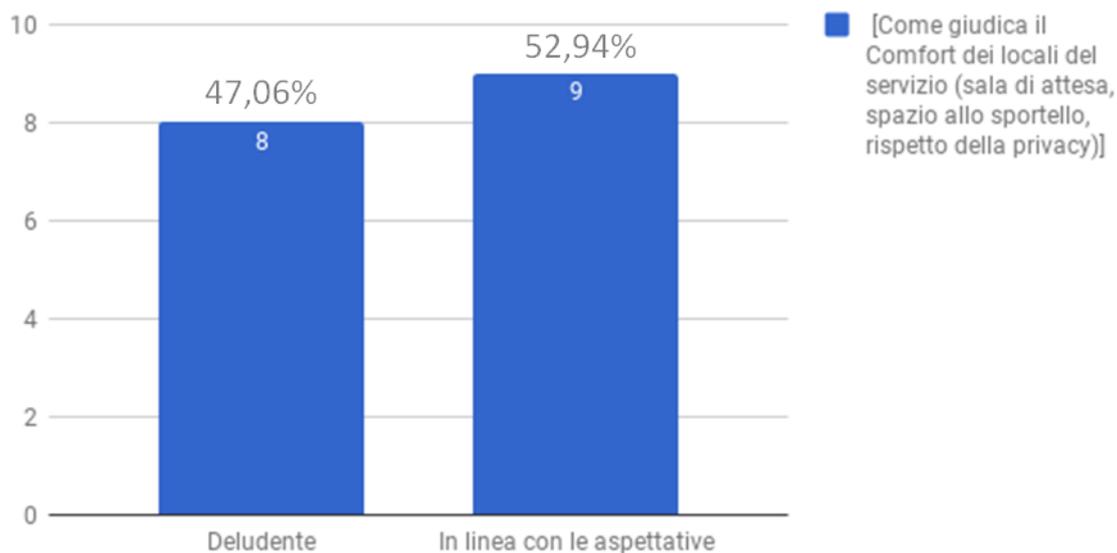
Anche se la maggioranza degli utenti giudicano positivamente l'Ubicazione con il 70,59% in linea con le aspettative, il 29,41% la ritiene deludente.



Gli utenti giudicano positivamente la Visibilità del servizio, con il 58,82% in linea con le aspettative e l' 11,76% superiore. Il 29,42% la ritiene deludente.

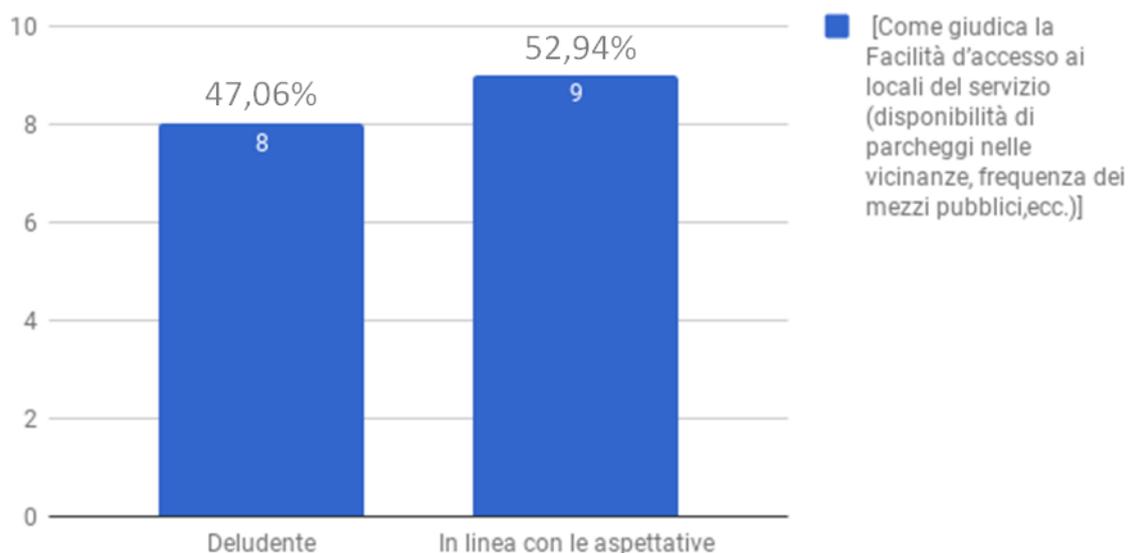


Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello rispetto della privacy) (totale: 17)



Il giudizio dell'utenza sul Comfort dei locali del servizio è pressoché diviso tra l'essere in linea con le aspettative al 52,94%, leggermente preponderante, rispetto al giudizio contrario del 47,06% che lo ritiene invece deludente.

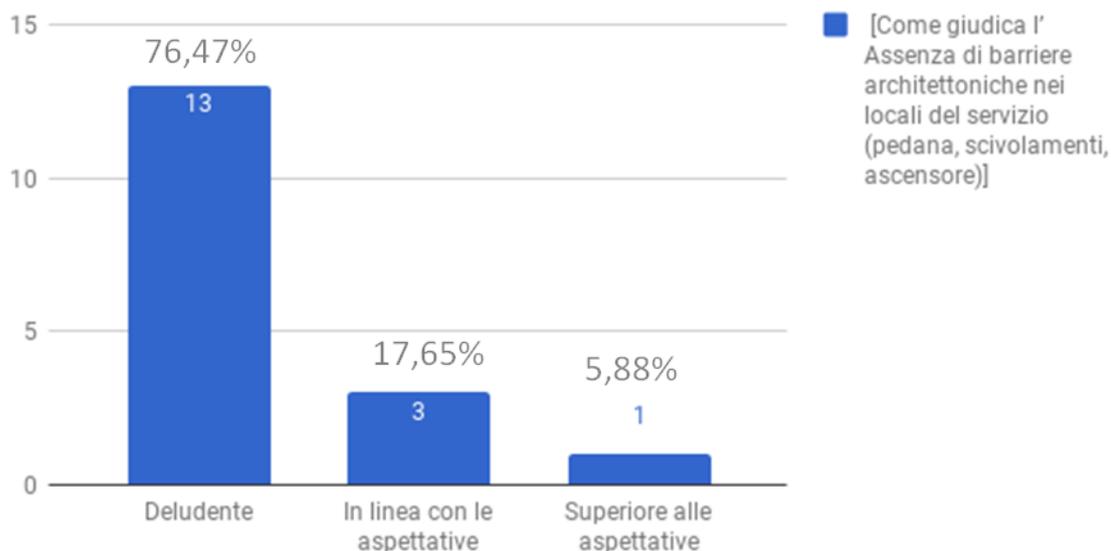
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi)



Il giudizio dell'utenza sulla Facilità d'accesso ai locali del servizio è pressoché diviso tra l'essere in linea con le aspettative al 52,94%, leggermente preponderante, rispetto al giudizio contrario del 47,06% che lo ritiene invece deludente.

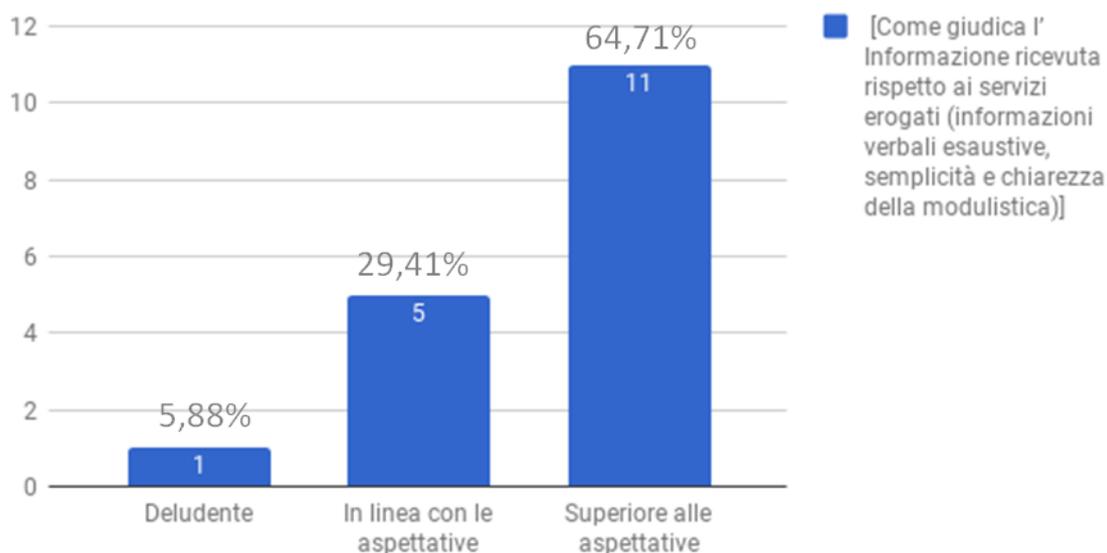


Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore) (totale: 17)

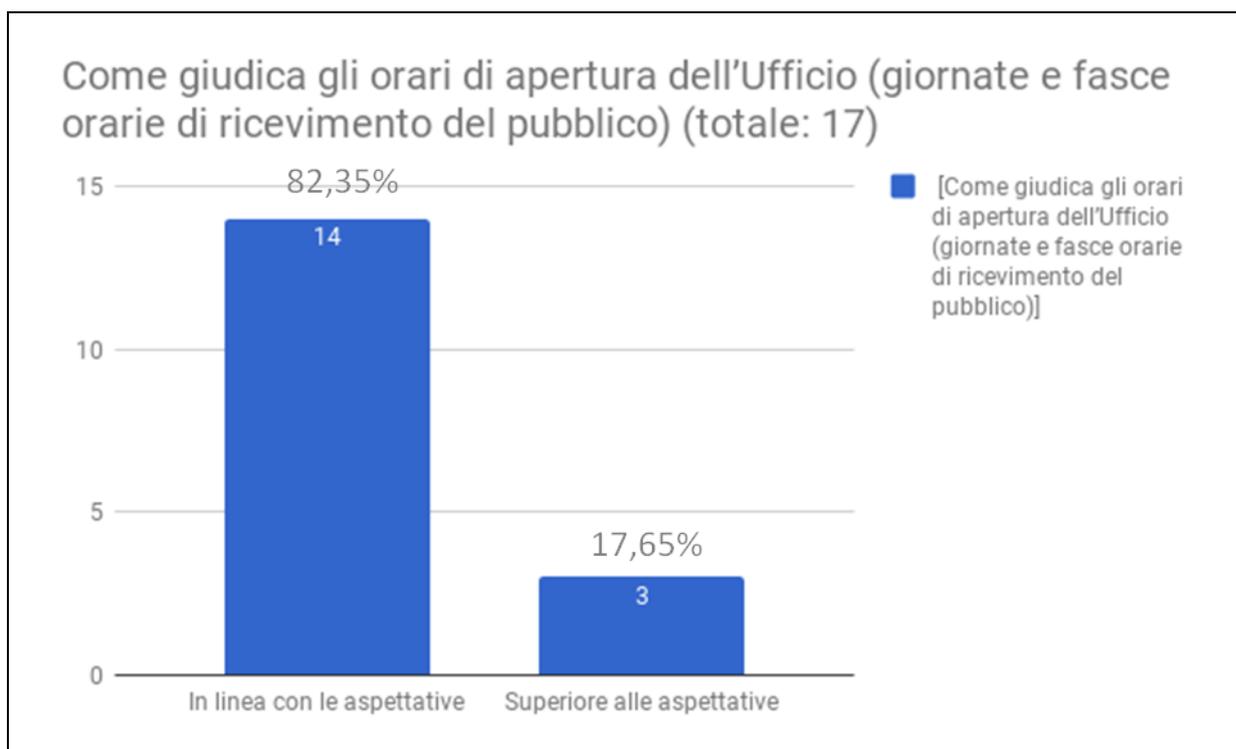


Relativamente alle Barriere architettoniche, l'utenza ha manifestato in maniera prevalente la propria insoddisfazione con il 76,47% di giudizi deludenti. Solo per il 23,53% è in linea con le aspettative.

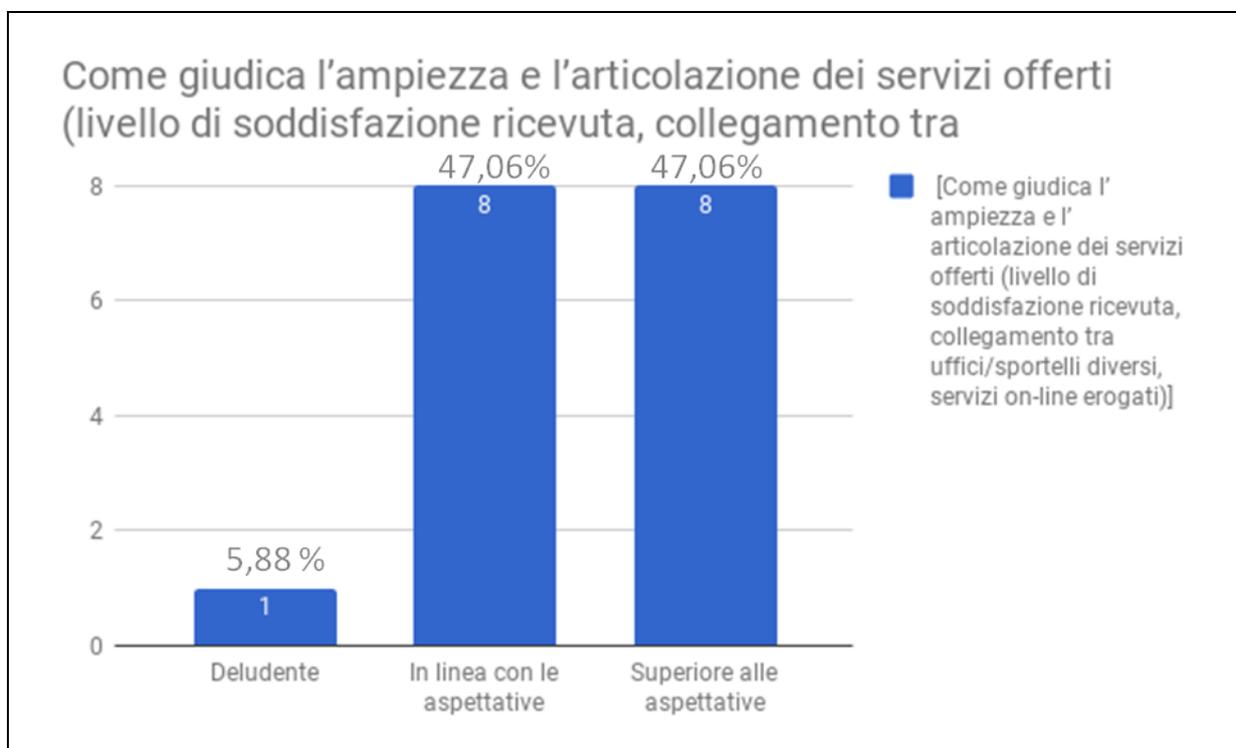
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della



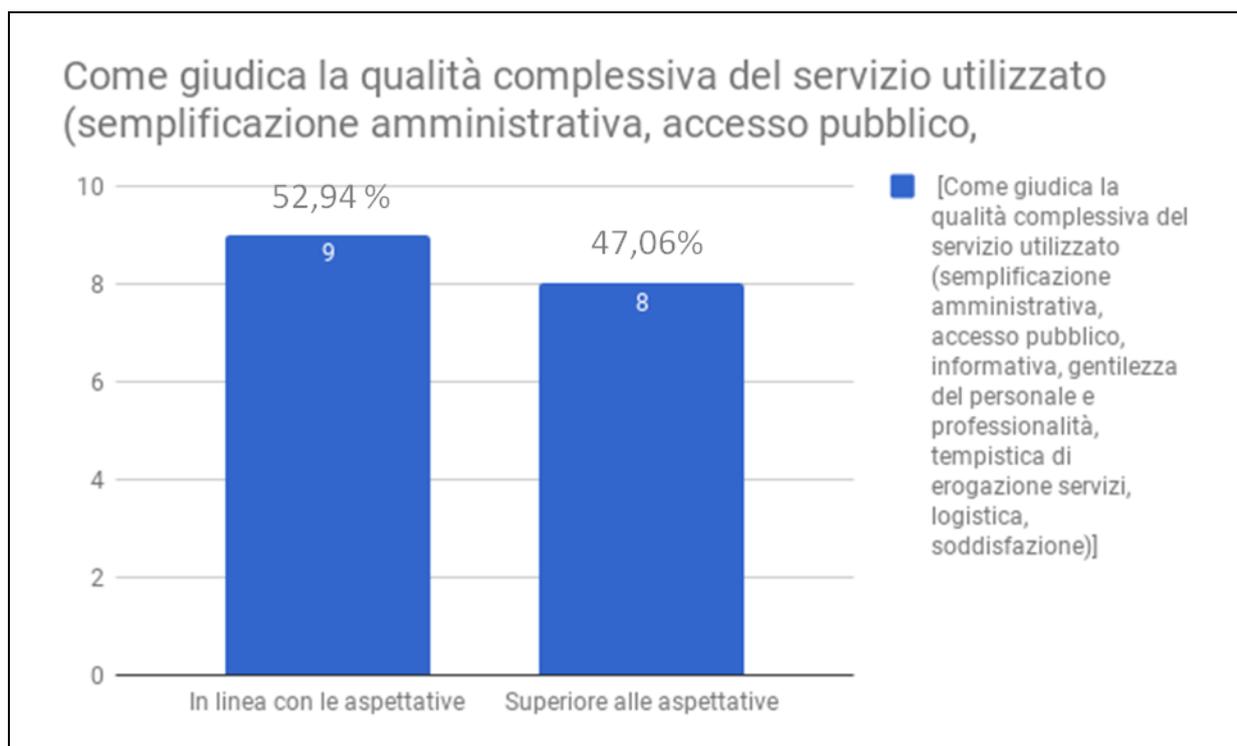
L'informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati è giudicata superiore alle aspettative dal 64,71% dell'utenza, il 29,41 % la ritiene in linea, solo il 5,88% la ritiene deludente.



L'utenza del Servizio è ampiamente soddisfatta degli Orari di apertura dell'Ufficio, con l'82,35% di giudizi in linea con le aspettative ed il 17,65% superiore.



Sono equiparati i livelli positivi di soddisfazione dell'utenza relativamente all'ampiezza ed articolazione dei servizi offerti, con un 47,06% di giudizi sia in linea che superiori alle aspettative. Solo 1 utente è deluso, rappresentante il 5,88%.



Totalmente positivo il giudizio sulla Qualità complessiva del servizio, con lieve preponderanza al 52,94% dei giudizi in linea con le aspettative ed il 47,06% superiori.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 1

Professionalità, competenza tecnica, cortesia

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 1

Odore insopportabile di fumo

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
---	--

Nessuno

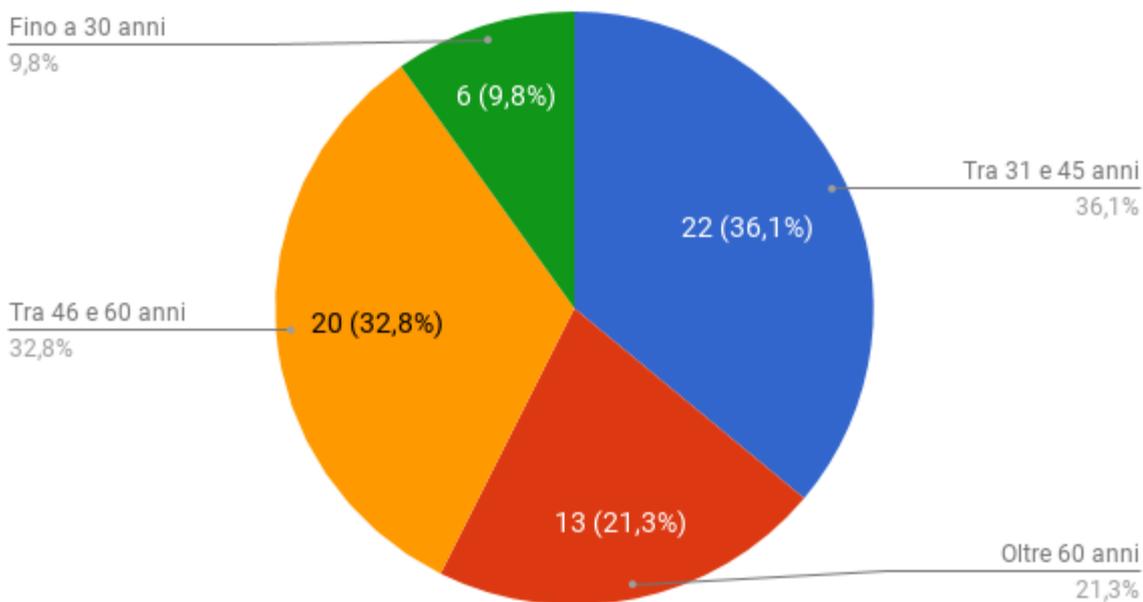


Area 9 – Lavori Pubblici Servizio Ufficio Tecnico

Totale questionari compilati: **61**

1) Struttura socio biografica del campione

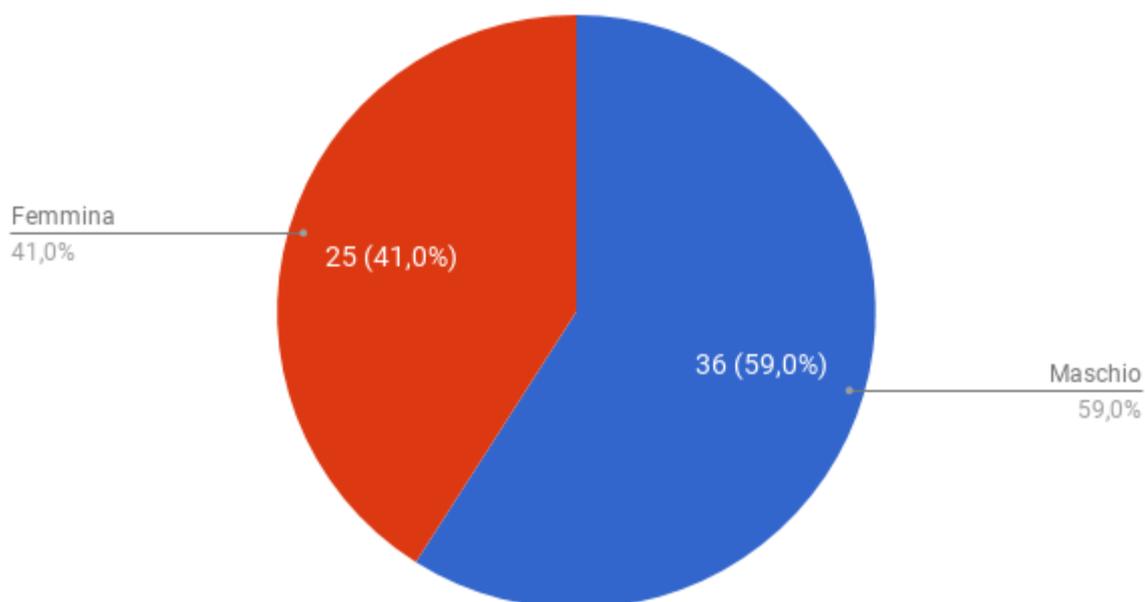
Età (totale: 61)



L'utenza del Servizio Ufficio Tecnico è di età medio-giovane tra 31 e 45 anni con una incidenza del 36,1%, seguita dalla fascia tra i 46 e 60 anni al 32,8%.

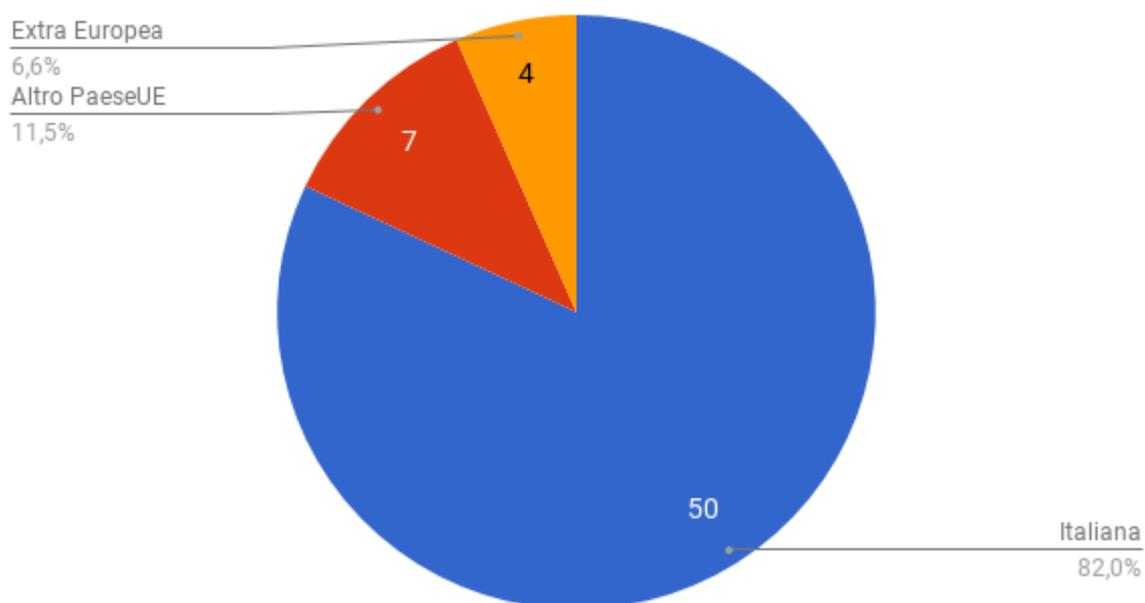


Sesso (totale: 61)



L'utenza del Servizio è prevalentemente di sesso maschile.

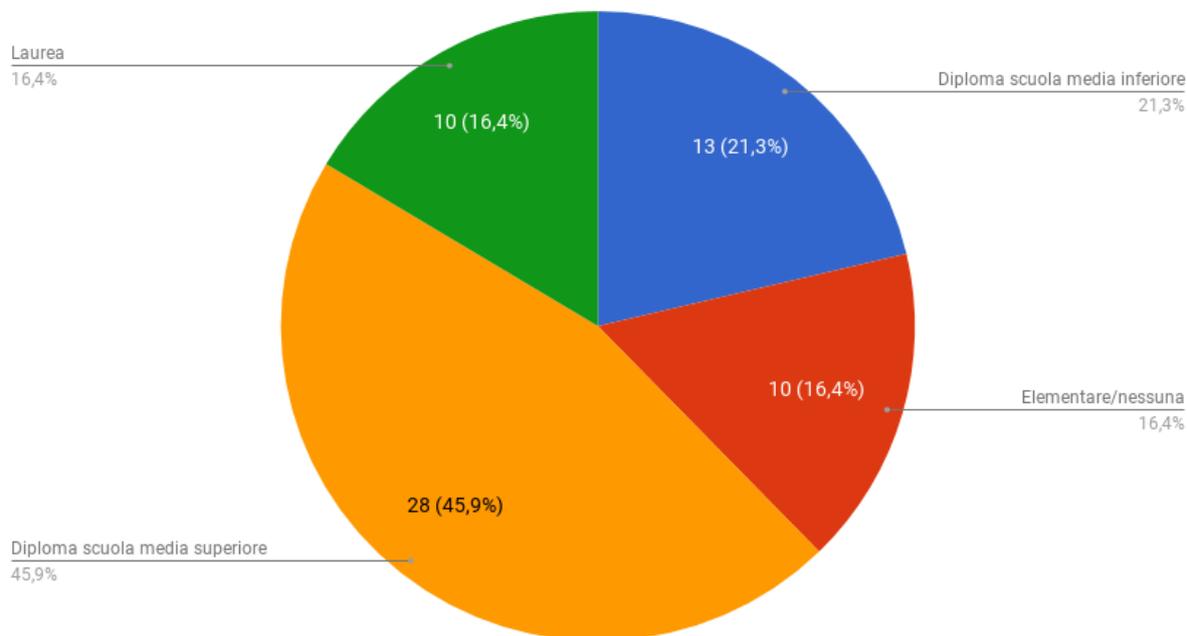
Nazionalità (totale: 61)



L'utenza del Servizio è prevalentemente italiana.

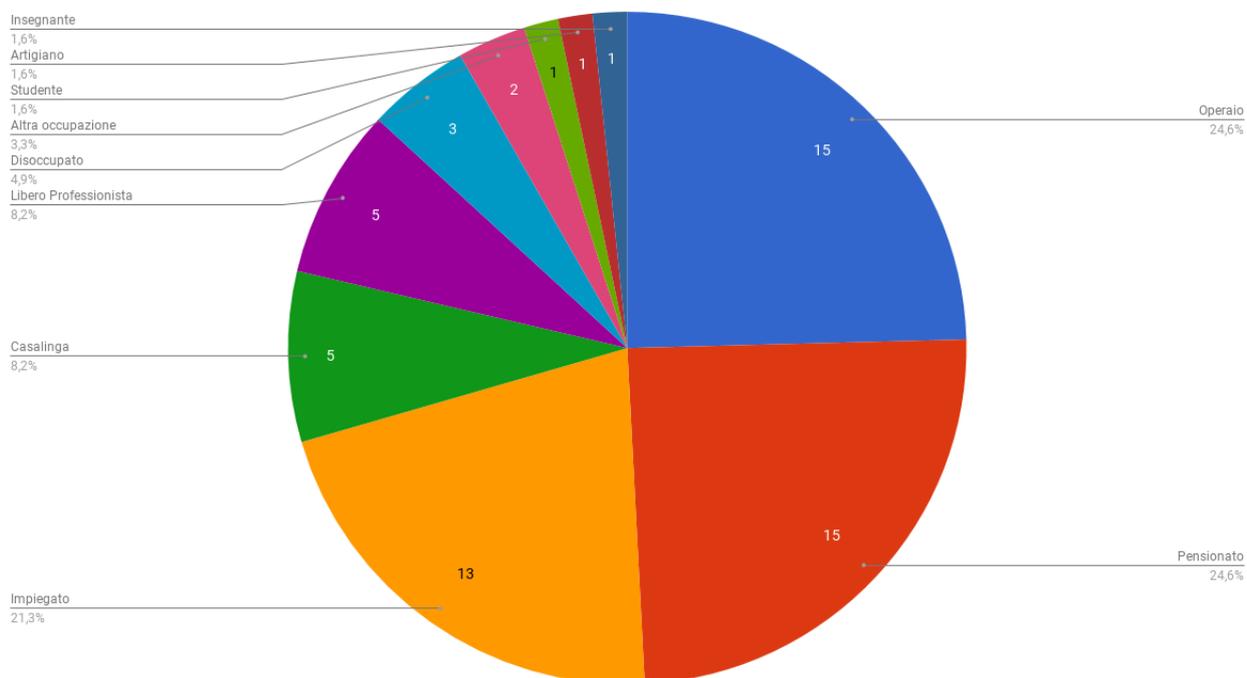


Istruzione (totale: 61)



Il Livello d'istruzione è medio-alto con preponderanza di Diplomati al 45,9%.

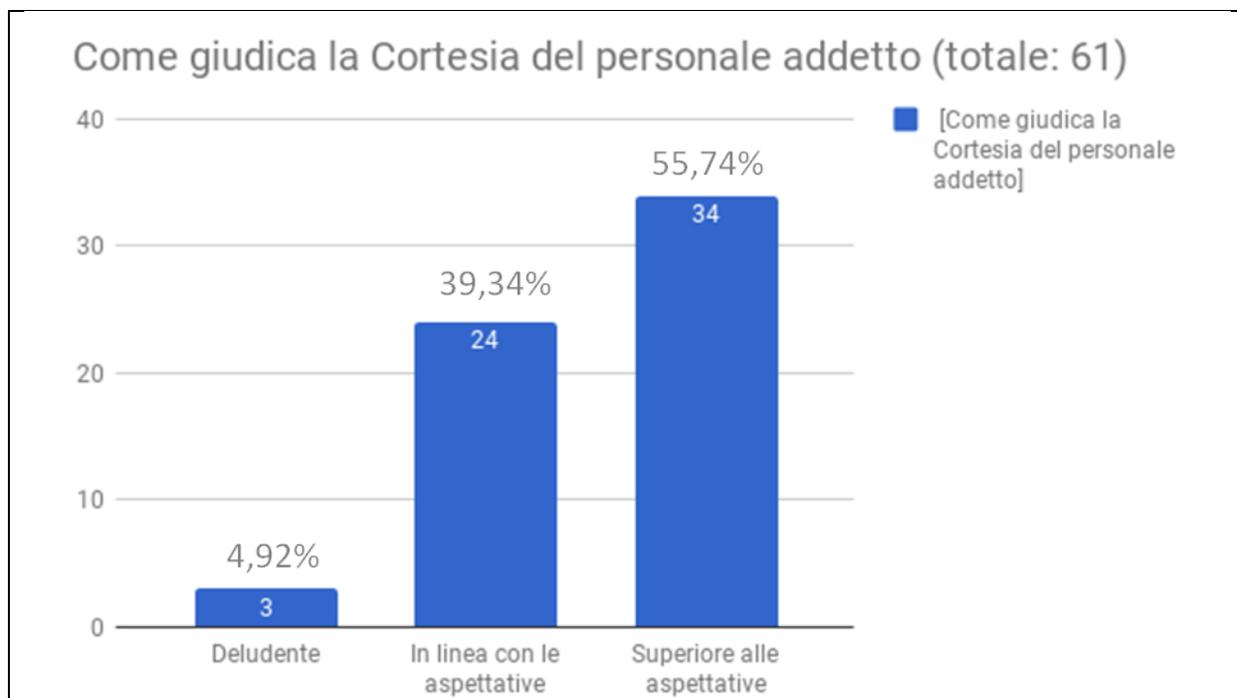
Professione (totale: 61)



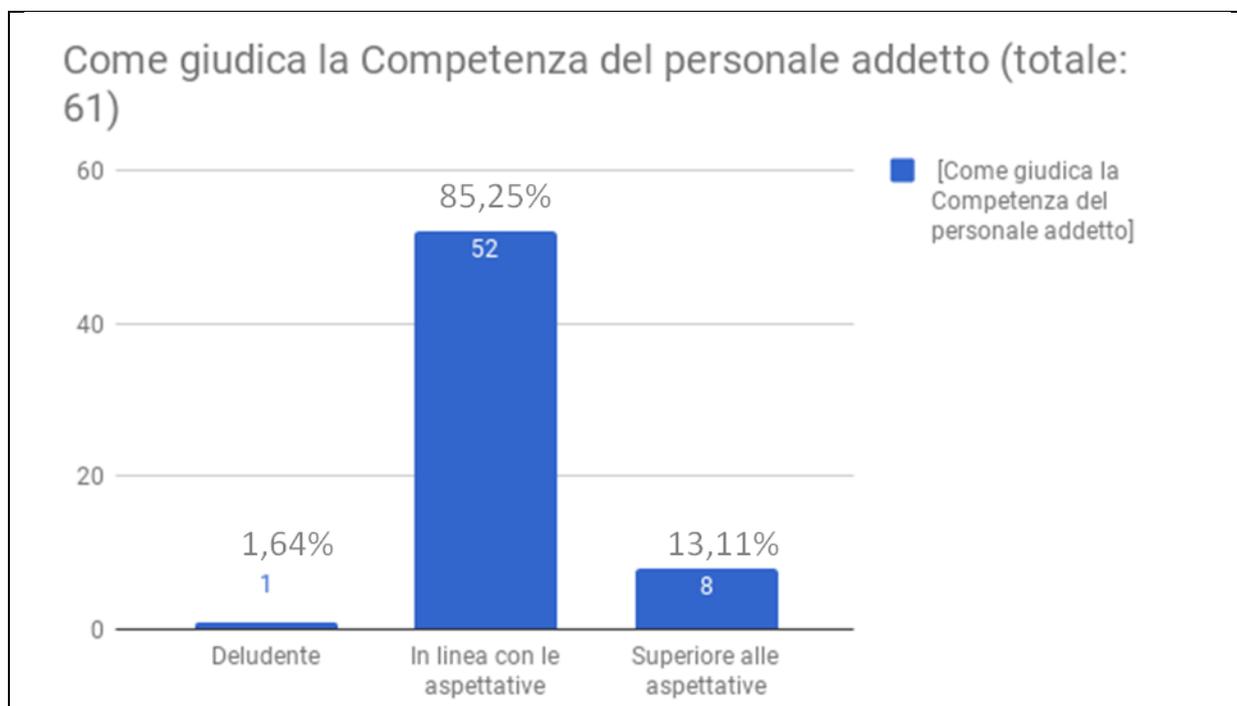
Le professioni prevalenti sono Operaio e Pensionato entrambe al 24,6%, seguite da Impiegati al 21,3%.



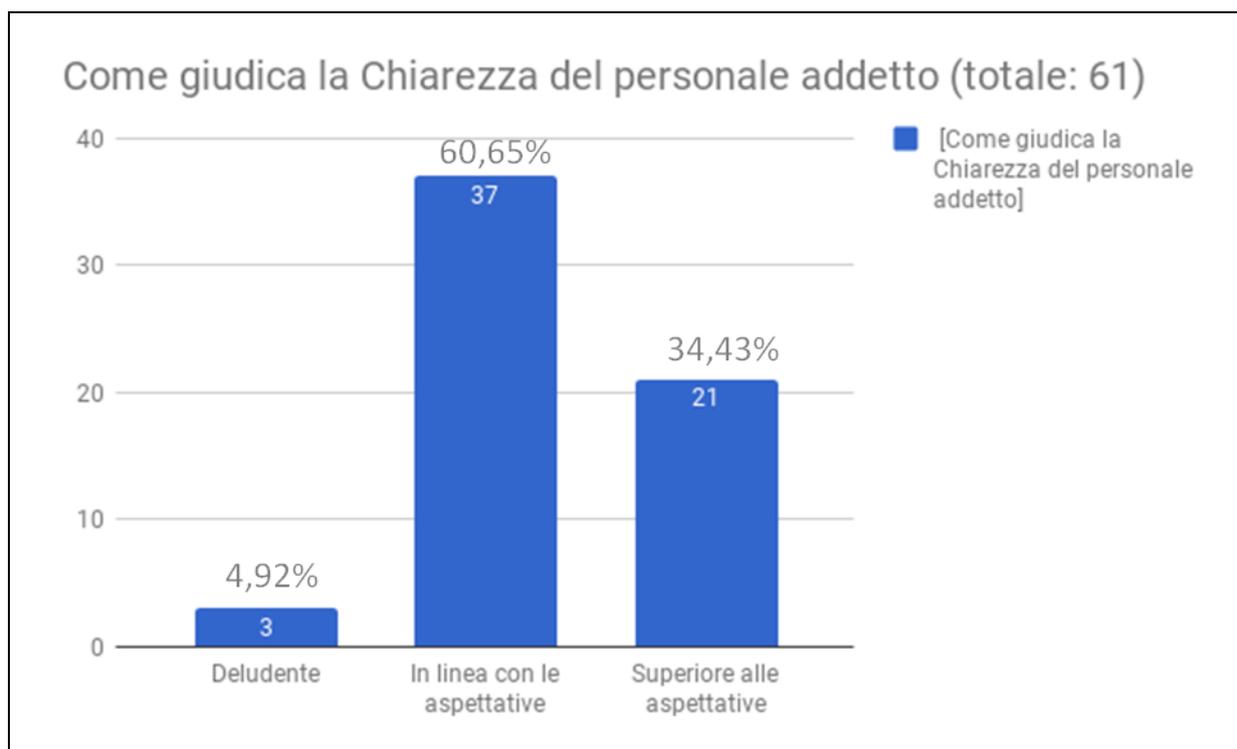
2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



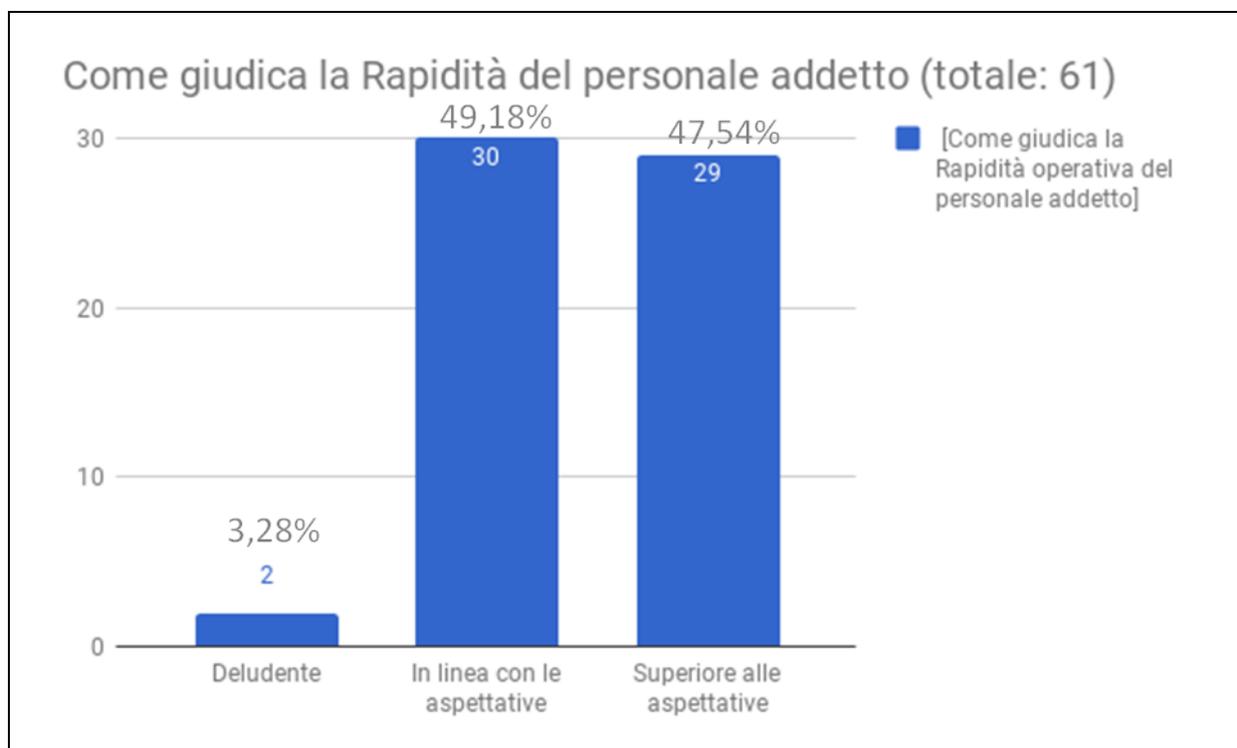
La Cortesia del personale addetto è giudicata superiore alle aspettative dal 55,74% dell'utenza, seguita dal 39,34% che la ritiene in linea, solo il 4,92% la ritiene deludente.



La Competenza del personale addetto è giudicata prevalentemente in linea con le aspettative dal 85,25% dell'utenza, seguita dal 13,11% che la ritiene superiore, solo 1 utente è deluso rappresentante l' 1,64% dell'utenza.



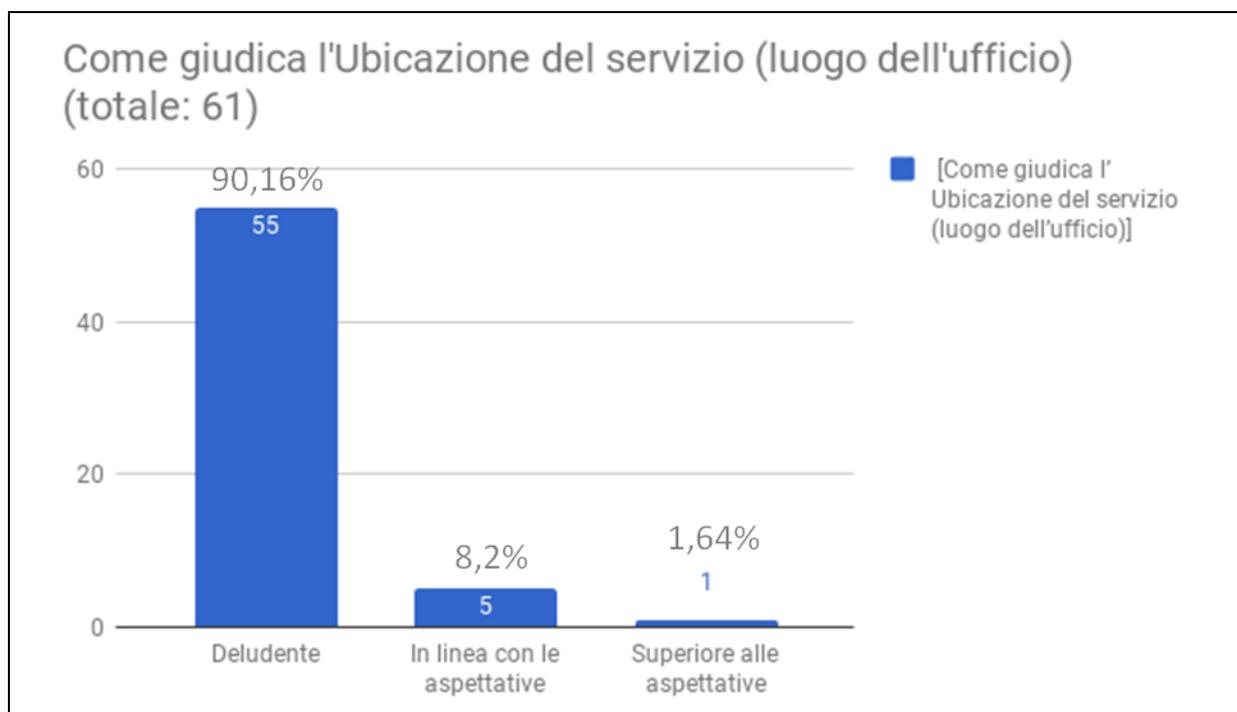
La Chiarezza del personale addetto è giudicata prevalentemente in linea con le aspettative dal 60,65% dell'utenza, seguita dal 34,43% che la ritiene superiore, solo il 4,92% degli utenti la ritengono deludente.



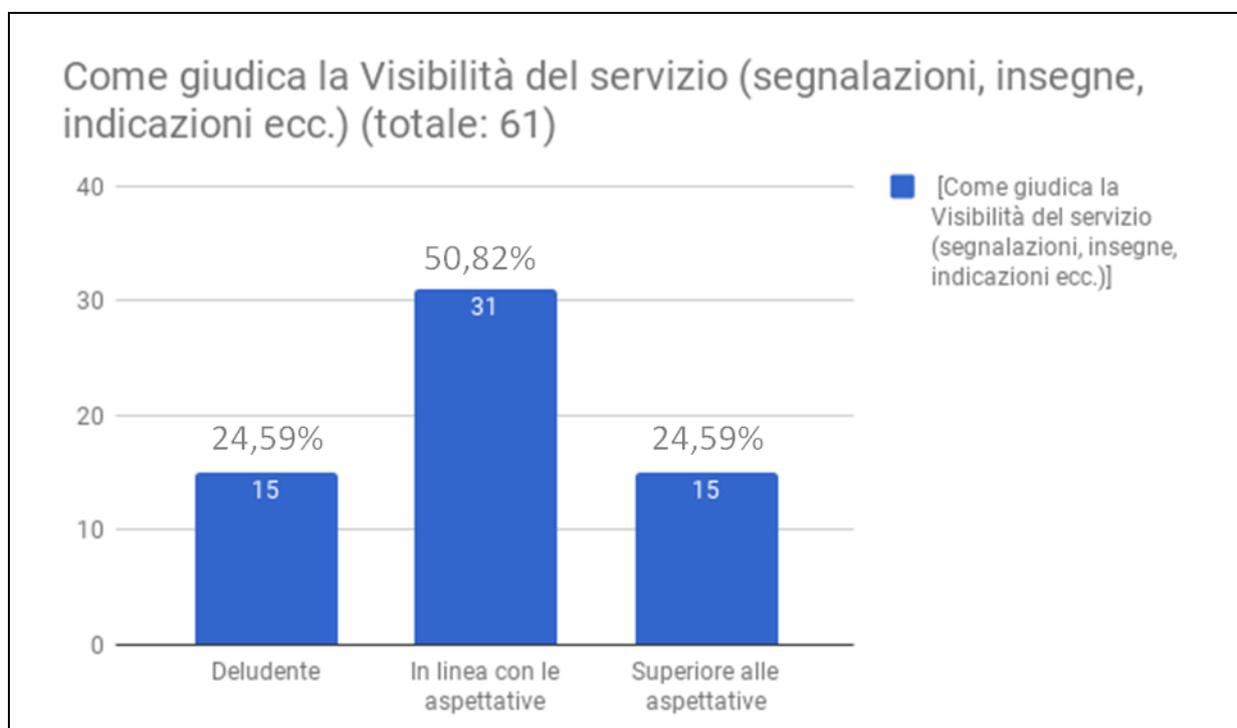
Sono pressoché equiparati i livelli positivi di soddisfazione dell'utenza relativamente alla Rapidità del personale addetto, con un 49,18% di giudizi in linea ed il 47,54% superiori alle aspettative. Solo 2 utenti sono delusi, rappresentanti il 3,28%.



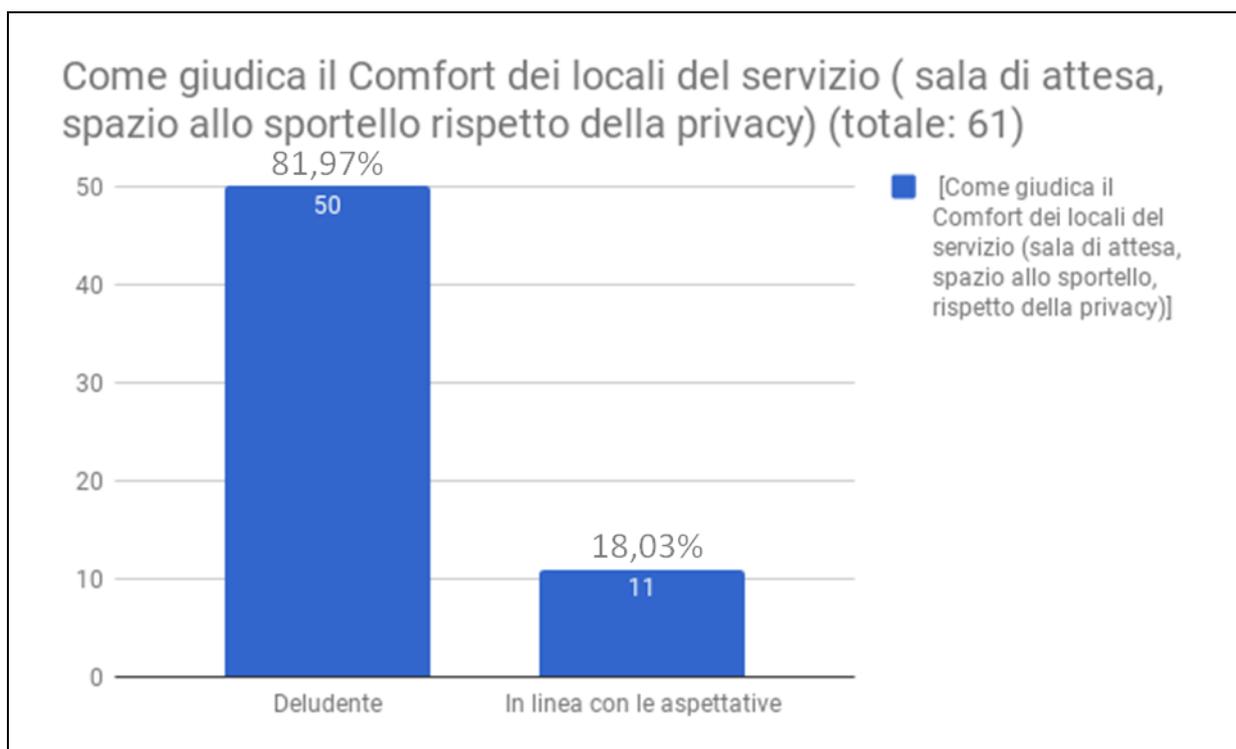
3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



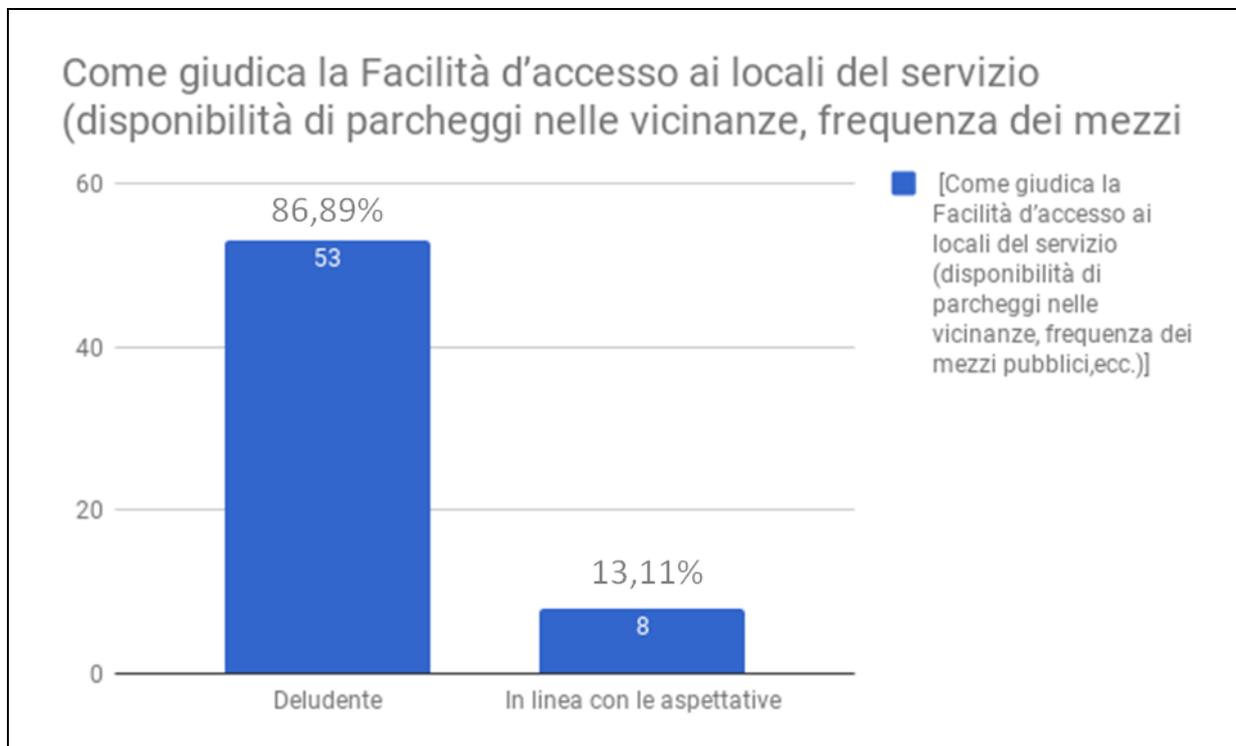
La quasi totalità dell'utenza giudica l'Ubicazione del servizio Deludente con il 90,16%. Solo l'8,2% la giudica in linea con le aspettative e l'1,64% superiore.



La Visibilità del Servizio è giudicata positivamente dalla maggior parte degli utenti, con il 50,82% in linea ed il 24,59% superiore alle aspettative. Con la stessa percentuale del 24,59% è giudicata deludente.



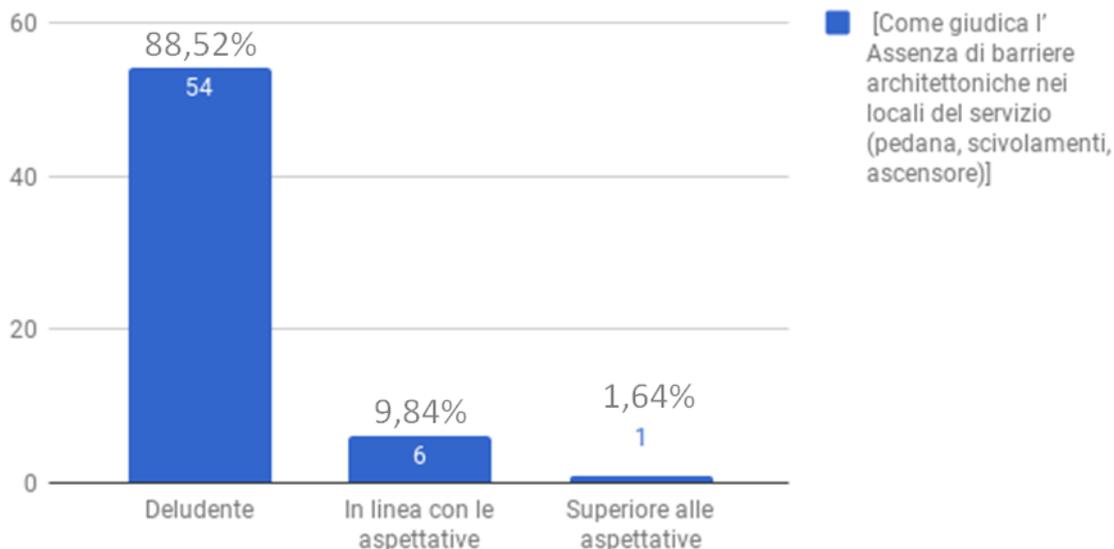
La quasi totalità dell'utenza giudica il Comfort dei locali del servizio Deludente con l'81,97%. Solo il 18,03% la giudica in linea con le aspettative.



La quasi totalità dell'utenza giudica La Facilità d'accesso ai locali del servizio Deludente con l'86,89%. Solo il 13,11% la giudica in linea con le aspettative.

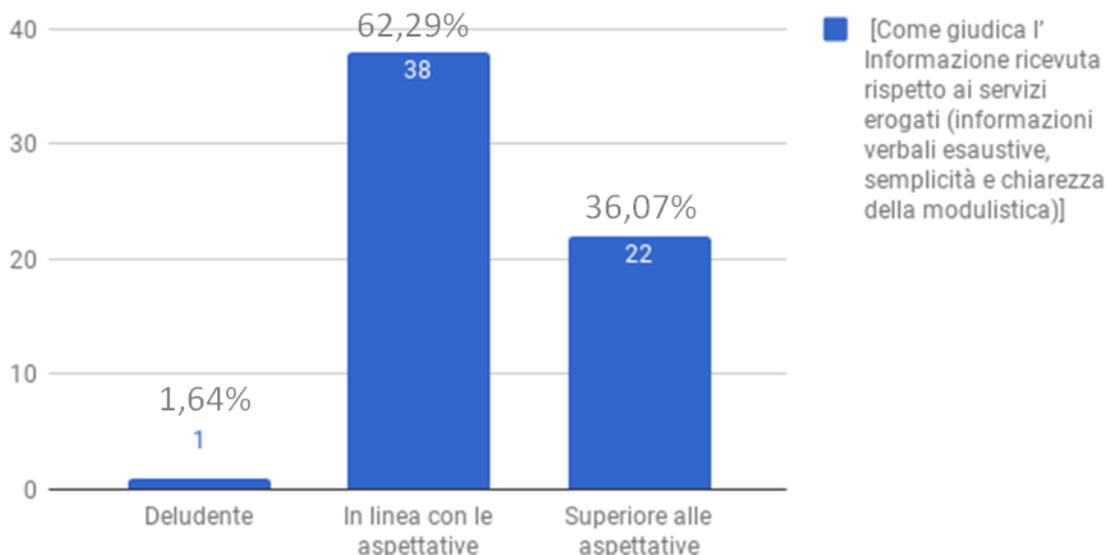


Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore) (totale: 61)

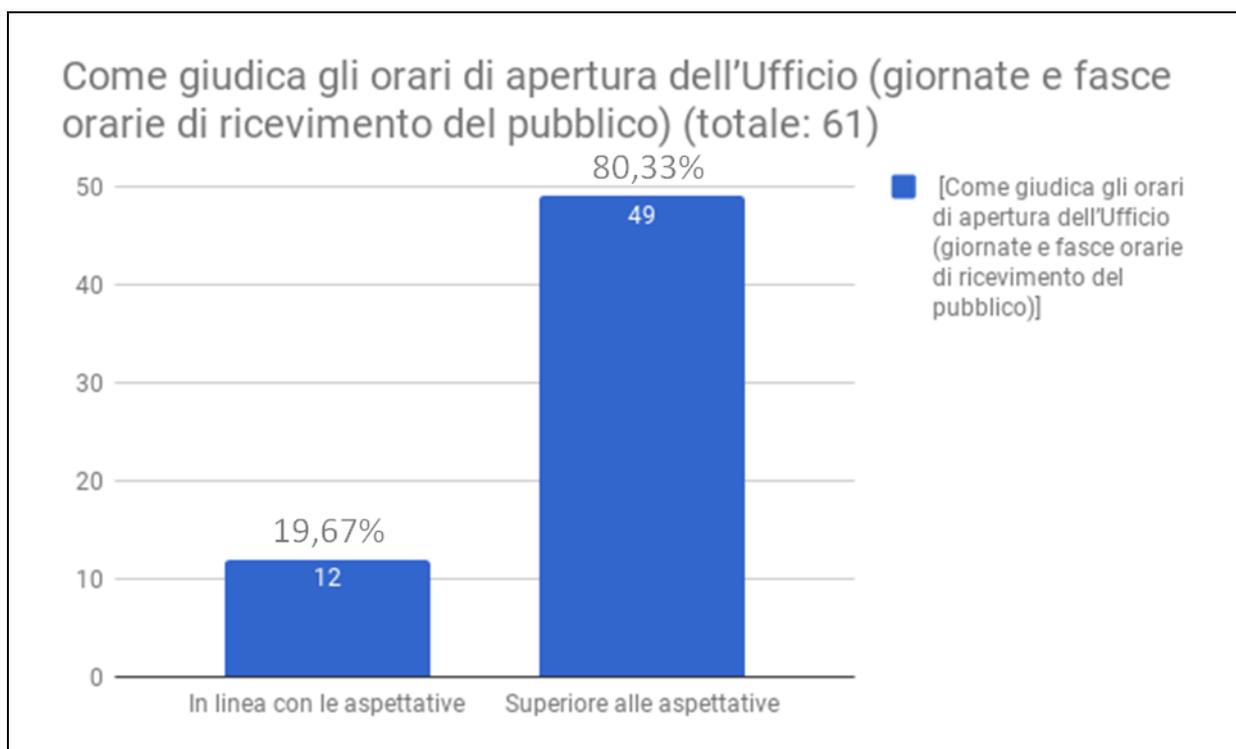


La quasi totalità dell'utenza giudica Deludente l'Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio con l'88,52%. Solo il 9,84% la giudica in linea con le aspettative e l'1,64% superiore.

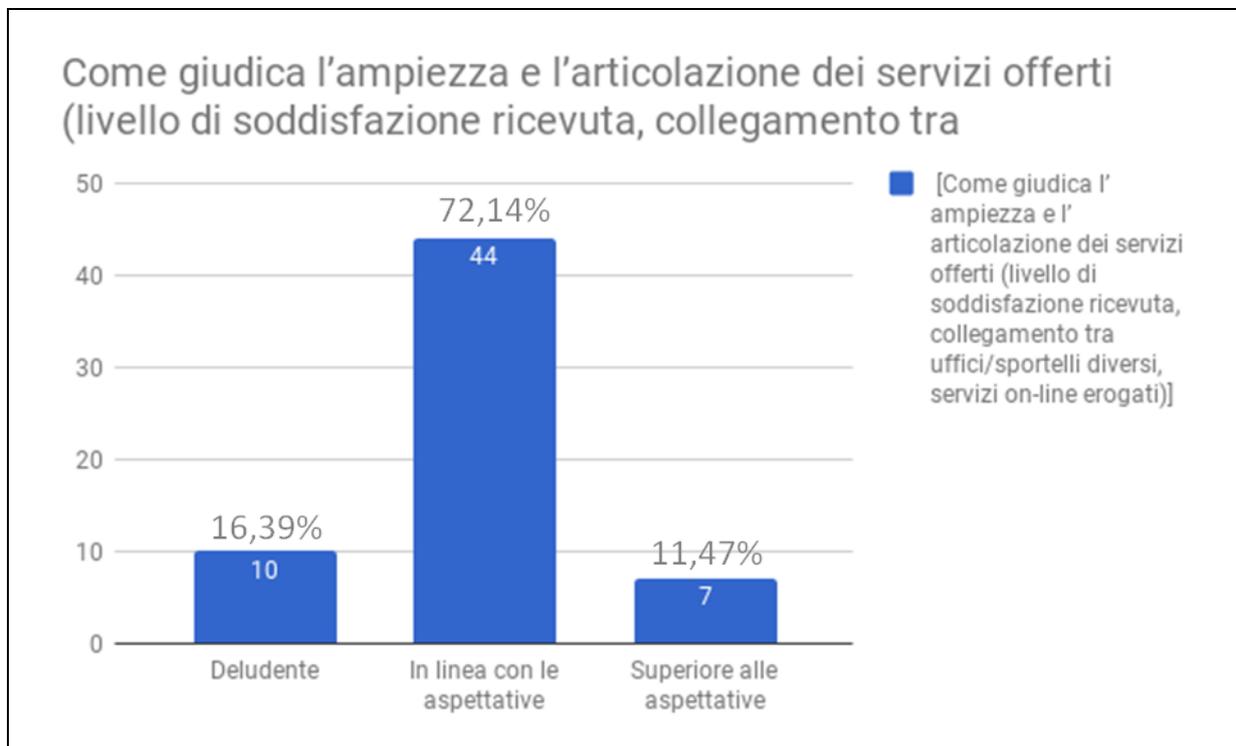
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della



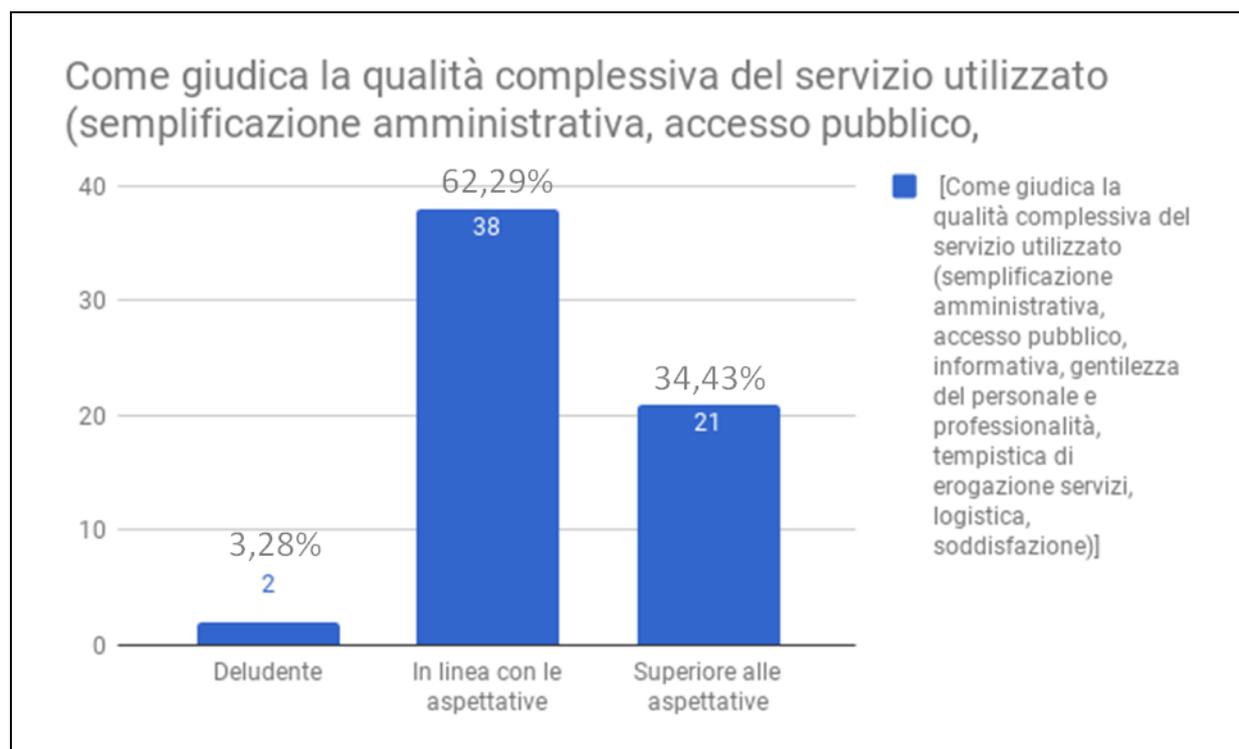
Il giudizio sull'Informazione ricevuta è positivo, con il 62,29% dei giudizi in linea con le aspettative ed il 36,07% superiore, Solo 1 utente è deluso, rappresentante l'1,64%.



L'utenza del Servizio è ampiamente soddisfatta degli Orari di apertura dell'Ufficio, con l'80,33% di giudizi superiori alle aspettative ed il 19,67% in linea.



E' positiva la soddisfazione dell'utenza relativamente all'ampiezza ed articolazione dei servizi offerti, con un 72,14% di giudizi in linea con le aspettative e l'11,47% superiore. Il 16,39% è delusa.



L'utenza intervistata giudica positivamente la Qualità complessiva del servizio utilizzato, con il 62,29% di giudizi in linea con le aspettative ed il 34,43% superiore. Solo il 3,28% è delusa.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
---	---

Totale 7

Orari apertura
Gentilezza, chiarezza, competenza
Velocità, chiarezza, gentilezza
Gentili, disponibili, educati
Chiarezza, gentilezza
prontezza nel decidere l'iter del procedimento
belle donne

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
---	---

Totale 12

Risponditore telefonico contorto e inutile
Odore sigari, ubicazione comune
Ubicazione del comune
Dipendenti che fumano
Forte odore di fumo
Il personale di servizio non è presente durante l'orario di apertura al pubblico
Odore fumo
Locale piccolo e scomodo, mancanza totale di privacy
puzza di fumo
presenza di barriere architettoniche
troppe scale, assenza di sala d'attesa e sedie
Poco parcheggio



Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)

Totale 6

Divieto fumo

Cambiare ubicazione

Dipendenti non lavorano

domanda su barriere architettoniche poco chiara

numero di telefono cui chiamare per ottenere informazioni generali per evitare di recarsi inutilmente agli uffici, nei casi sia possibile di risolvere tutto al telefono.

Trasferire uffici fuori da centro storico



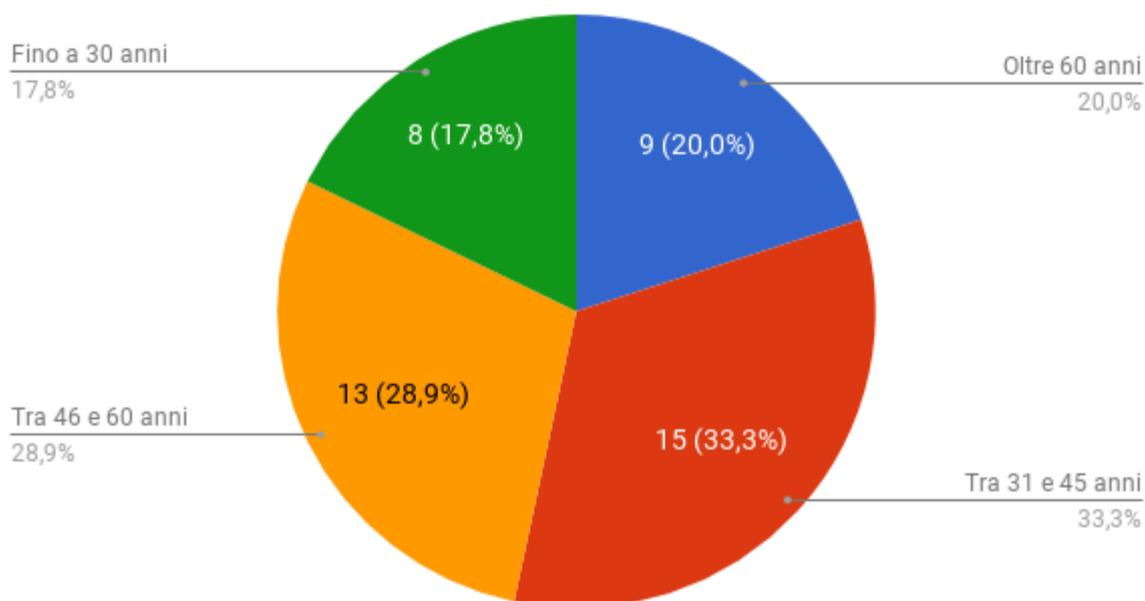
Area 10 Edilizia SUAPE

Servizio Sportello Edilizia SUAPE

Totale questionari compilati: **45**

1) Struttura socio biografica del campione

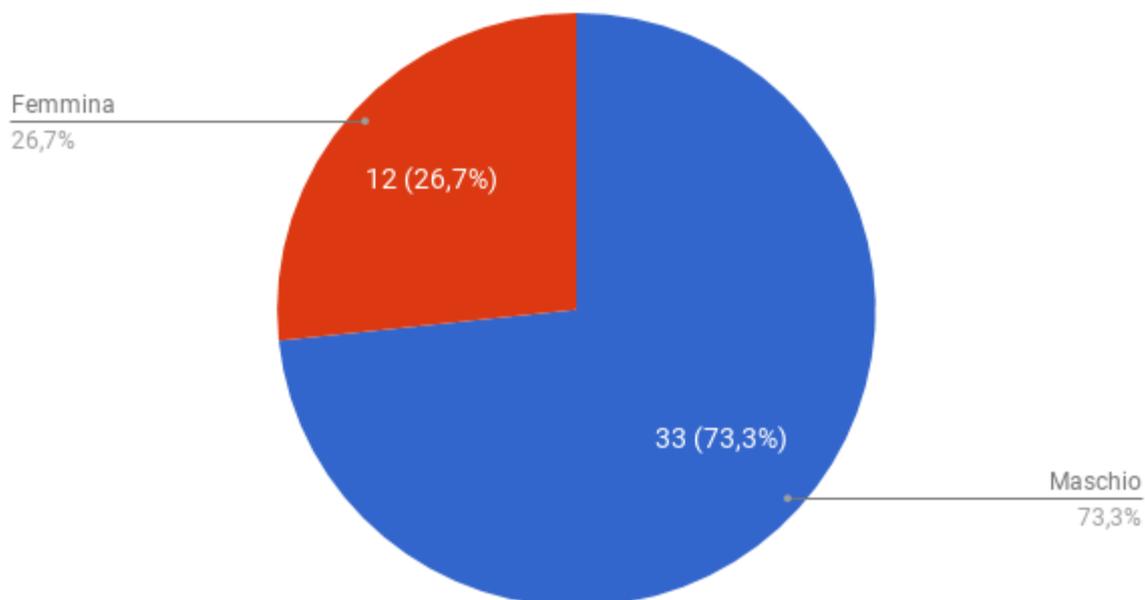
Età (totale: 45)



L'utenza del Servizio Edilizia è di età medio-giovane tra 31 e 45 anni con una incidenza del 33,3%, seguita dalla fascia tra i 46 e 60 anni al 28,9%. Inferiori ma presenti le fasce dei Pensionati al 20% e dei giovani al 17,8%.

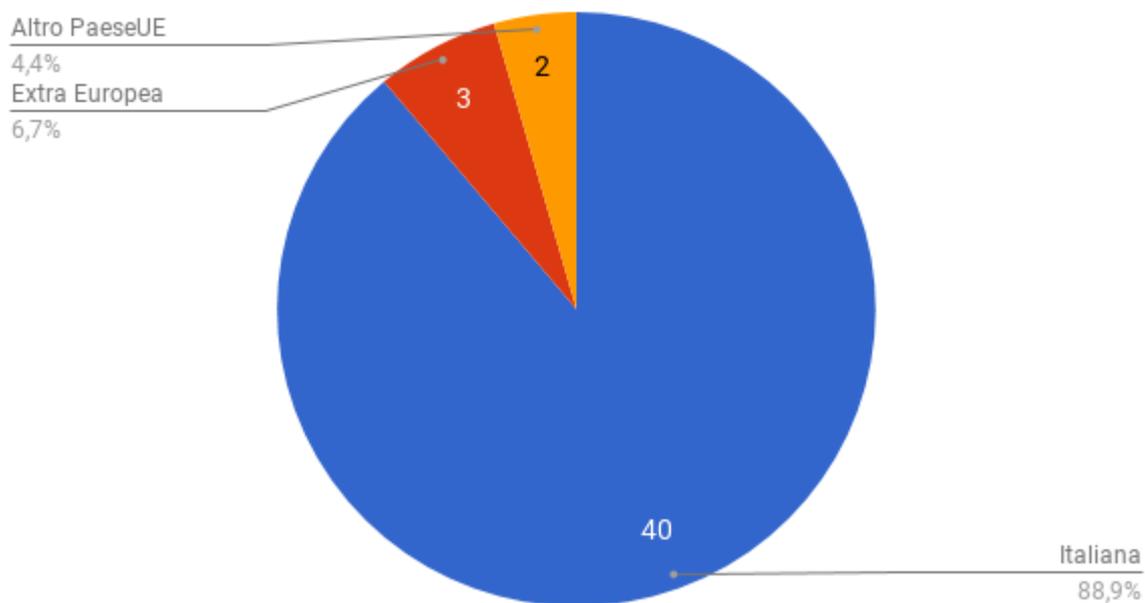


Sesso (totale: 45)



L'utenza del Servizio Edilizia è prevalentemente di sesso maschile.

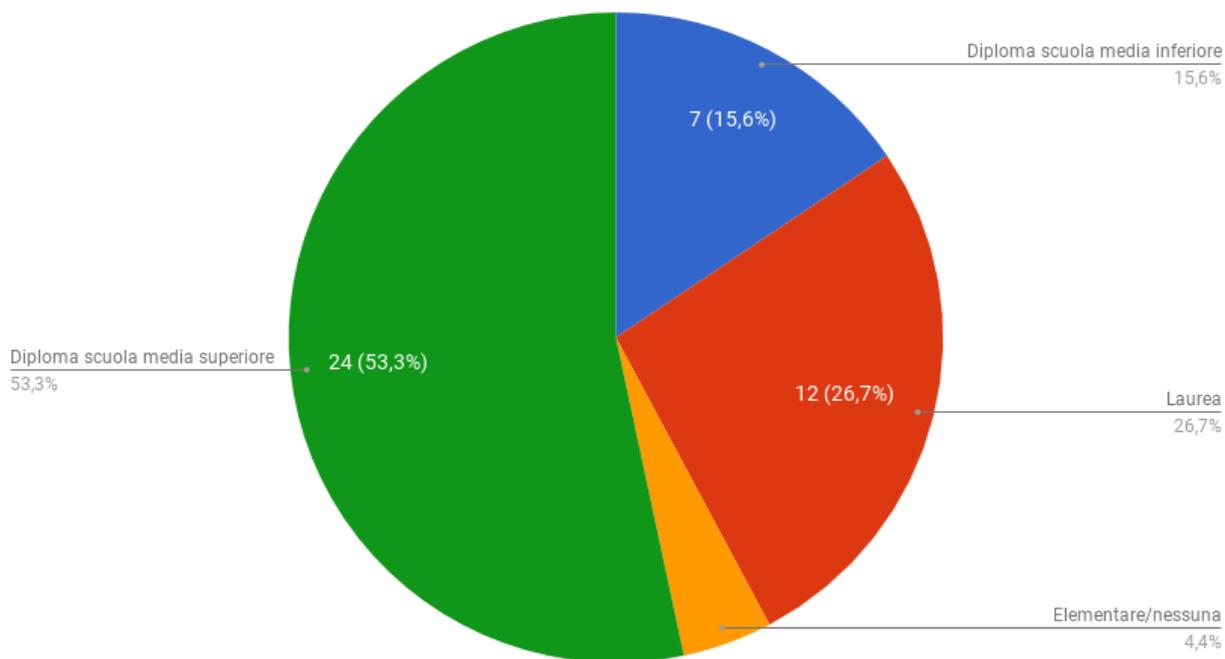
Nazionalità (totale: 45)



L'utenza del Servizio Edilizia è prevalentemente italiana.

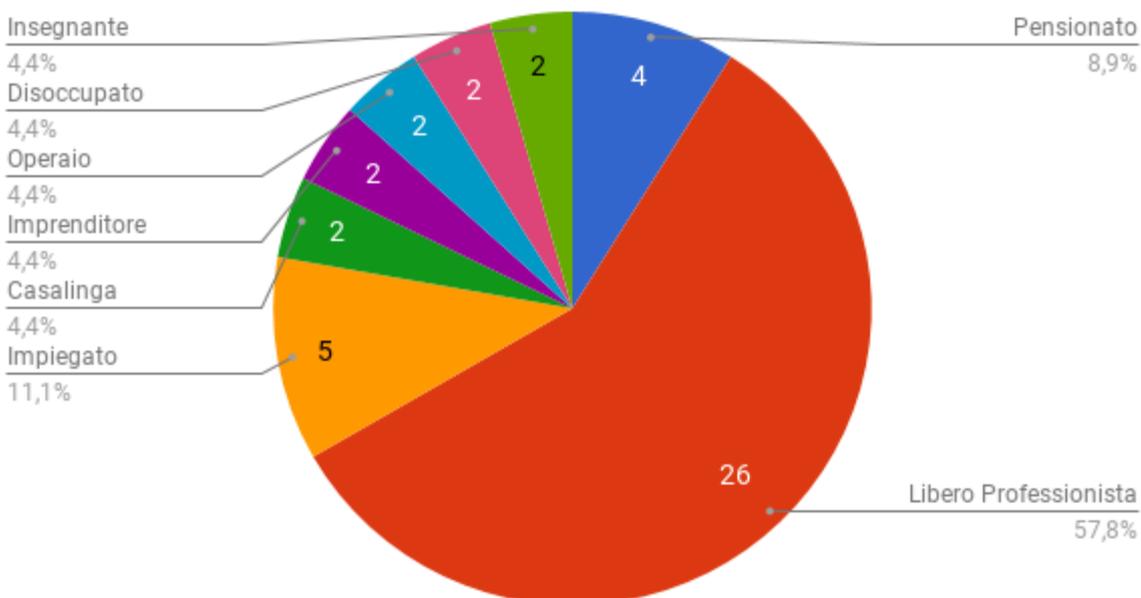


Istruzione (totale: 45)



Il livello d’istruzione è medio-alto con una preponderanza di Diplomati al 53,3%.

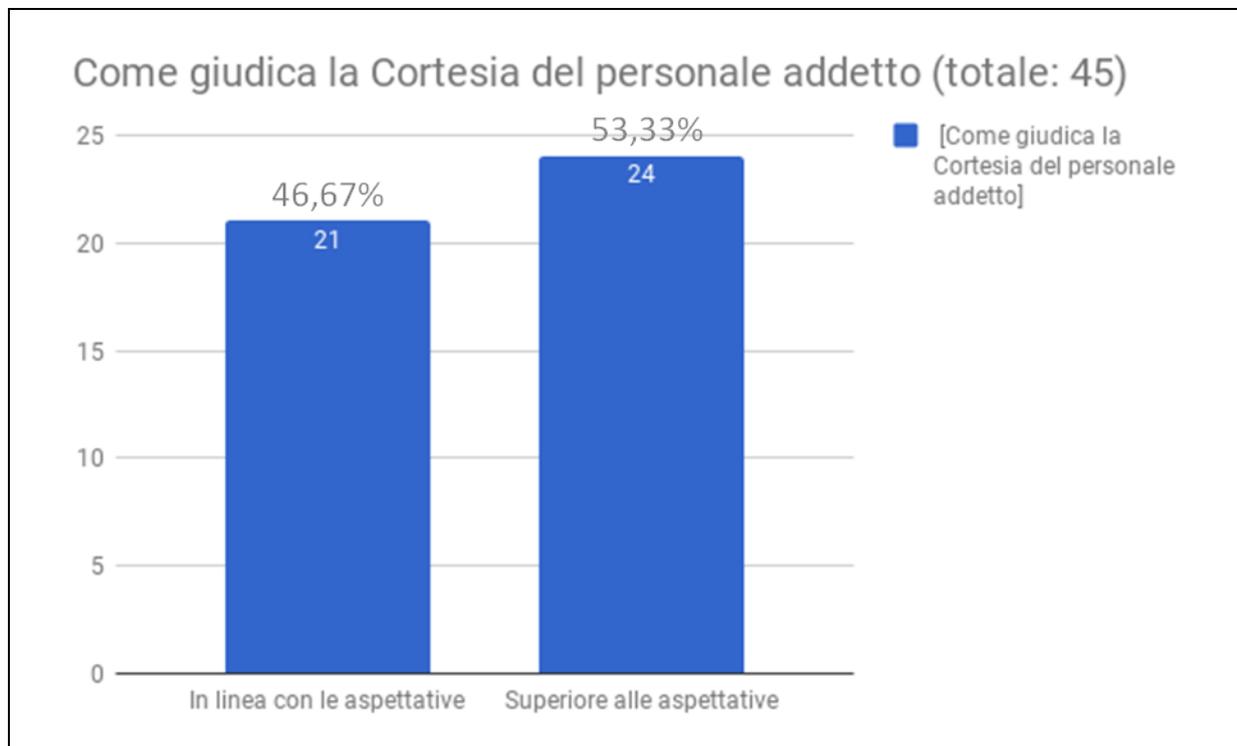
Professione (totale: 45)



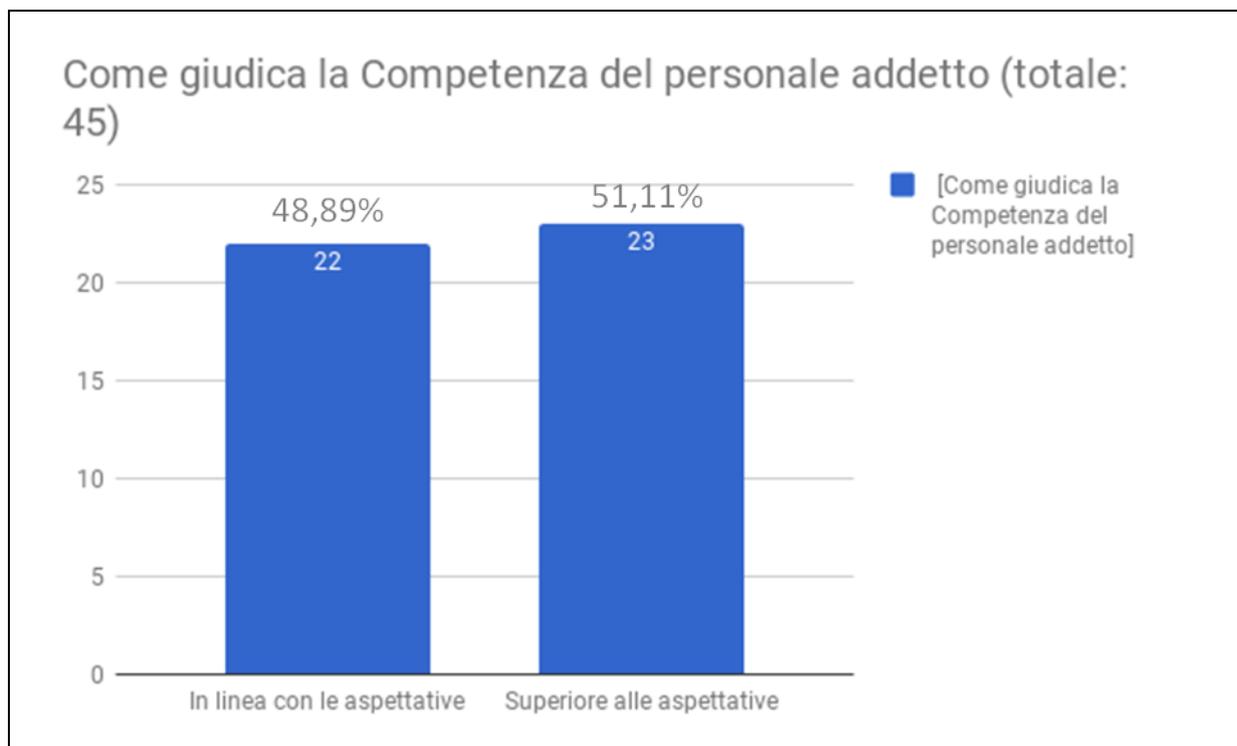
L’utente del servizio Edilizia è costituita prevalentemente da Liberi Professionisti al 57,8%.



2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

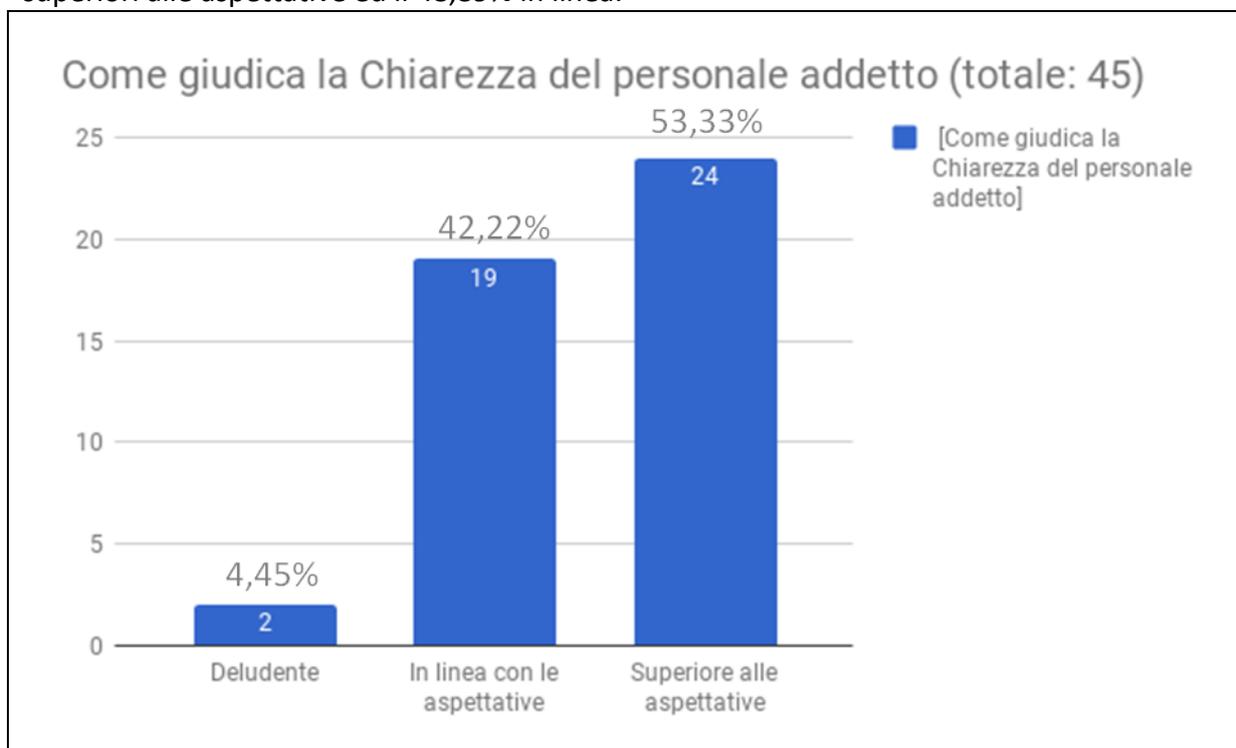


La Cortesia del personale addetto soddisfa ampiamente l'utenza con il 53,33% di giudizi superiori alle aspettative ed il 46,67% in linea.

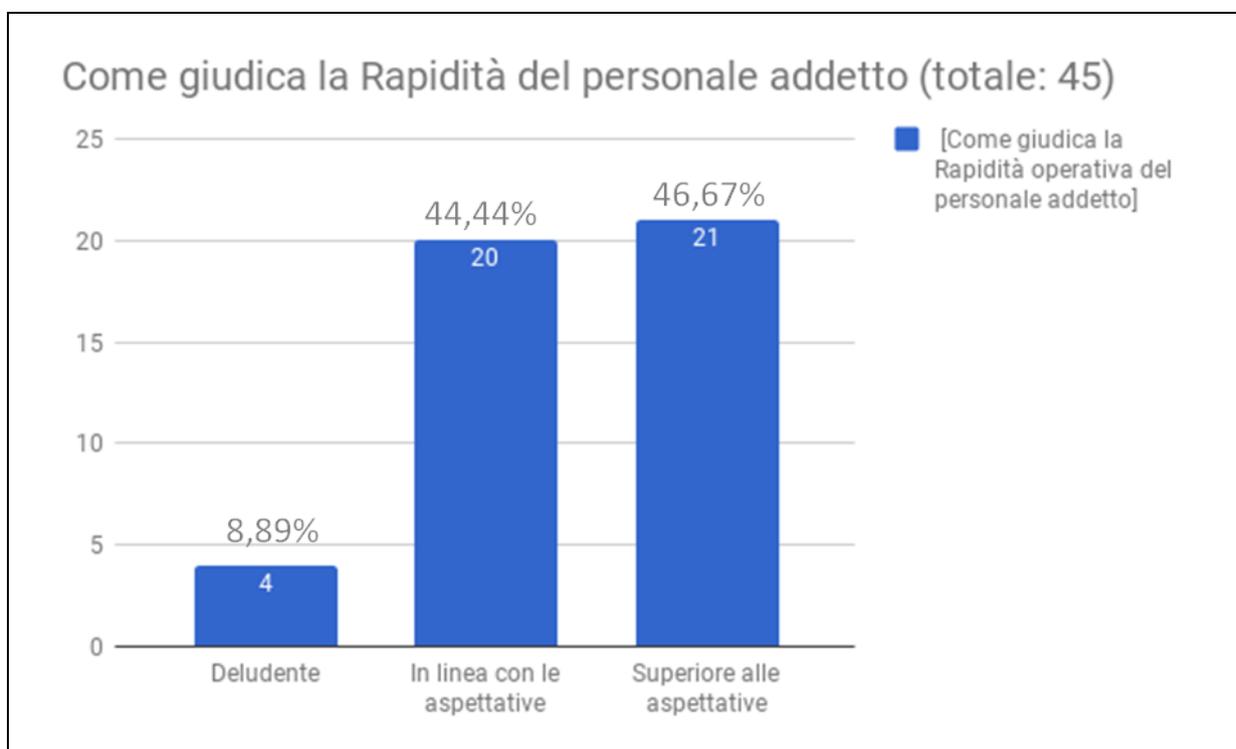




La Competenza del personale addetto soddisfa ampiamente l'utenza con il 51,11% di giudizi superiori alle aspettative ed il 48,89% in linea.



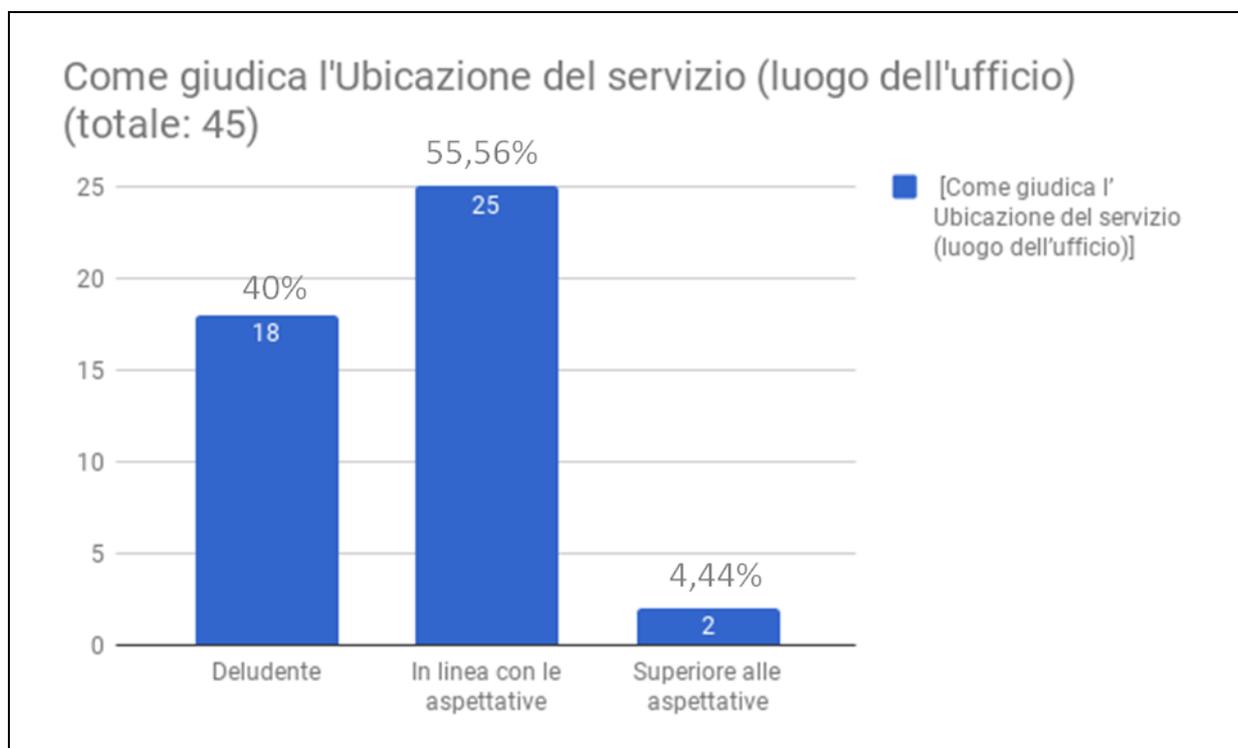
La Chiarezza del personale addetto soddisfa ampiamente l'utenza con il 53,33% di giudizi superiori alle aspettative ed il 42,22% in linea. Solo il 4,45% la ritiene deludente.



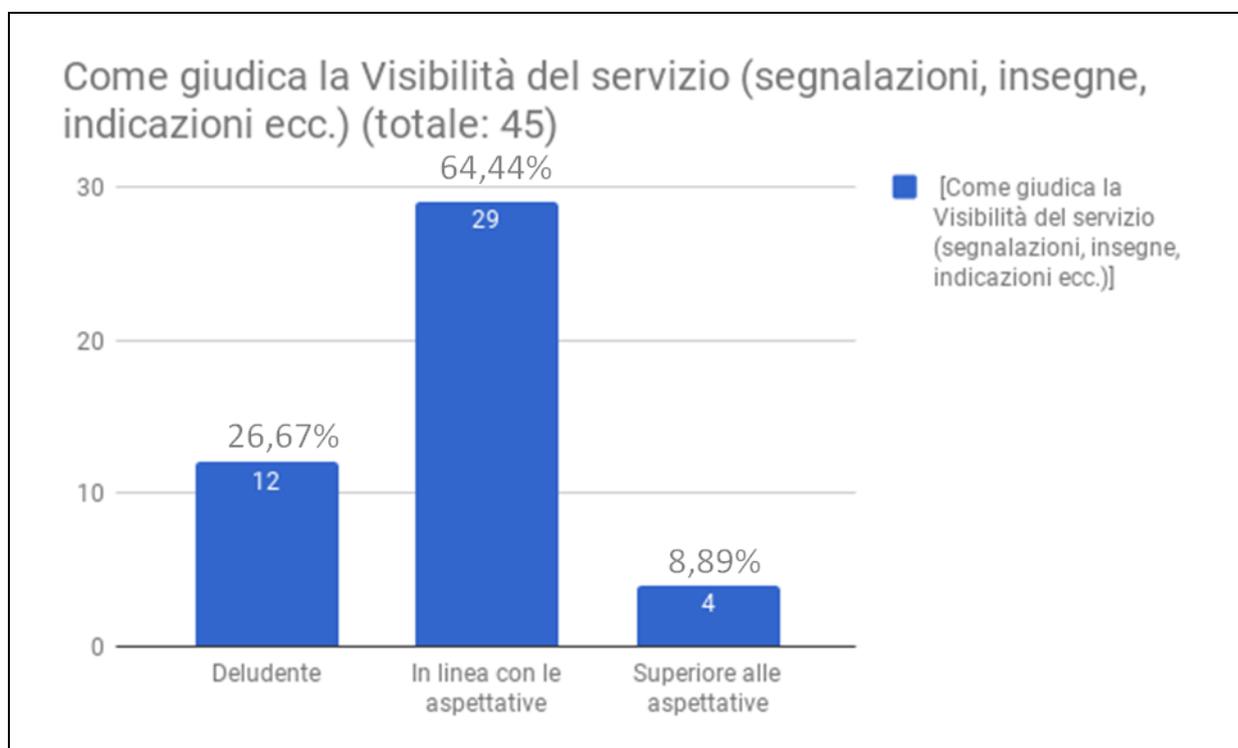
La Rapidità del personale addetto soddisfa ampiamente l'utenza con il 46,67% di giudizi superiori alle aspettative ed il 44,44% in linea. Solo l'8,89% la ritiene deludente.



Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



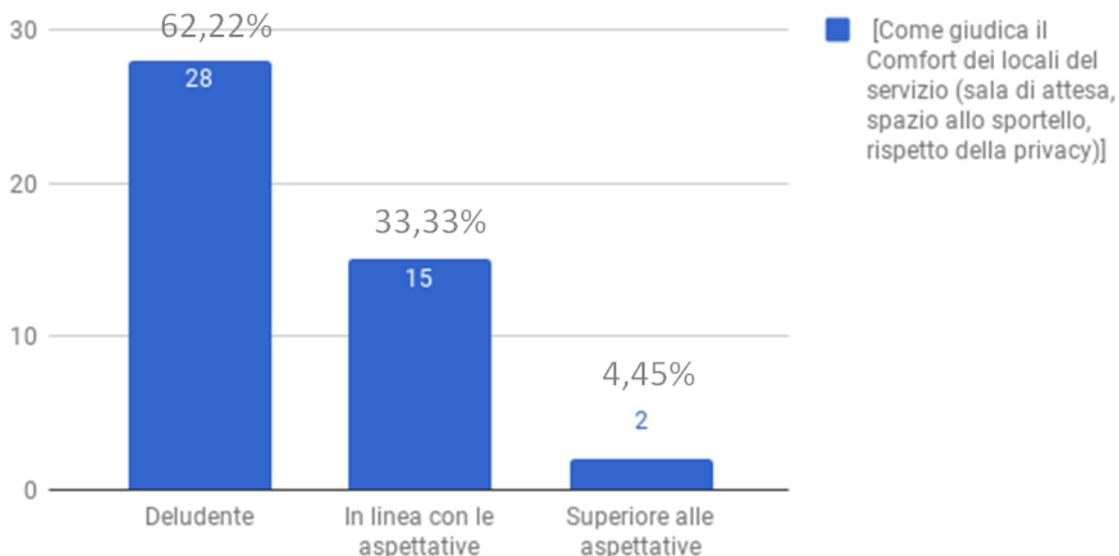
Il 40% dell'utenza giudica l'Ubicazione del servizio Deludente. Per il 55,56% è in linea con le aspettative e per il 4,44% superiore.



La visibilità del servizio è giudicata positivamente dall'utenza con il 64,44% in liena e l'8,89% superiore. Tuttavia per il 26,67% è deludente.

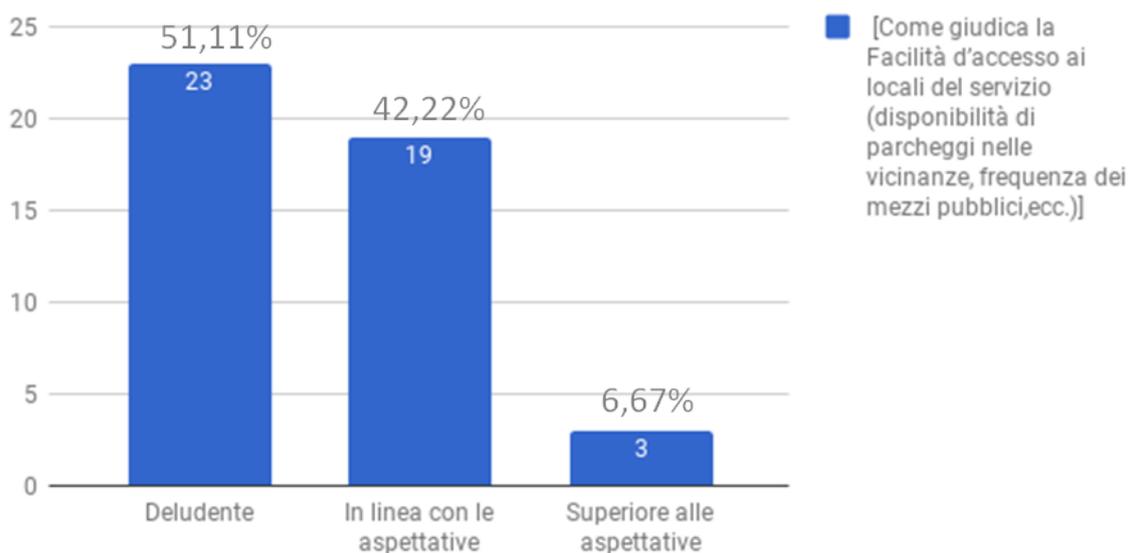


Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello rispetto della privacy) (totale: 45)



Il giudizio sul Comfort dei locali è deludente per la maggior parte degli utenti intervistati, arrivando al 62,22% di giudizi negativi. Per il 33,33% è in linea con le aspettative ed il 4,45% superiore.

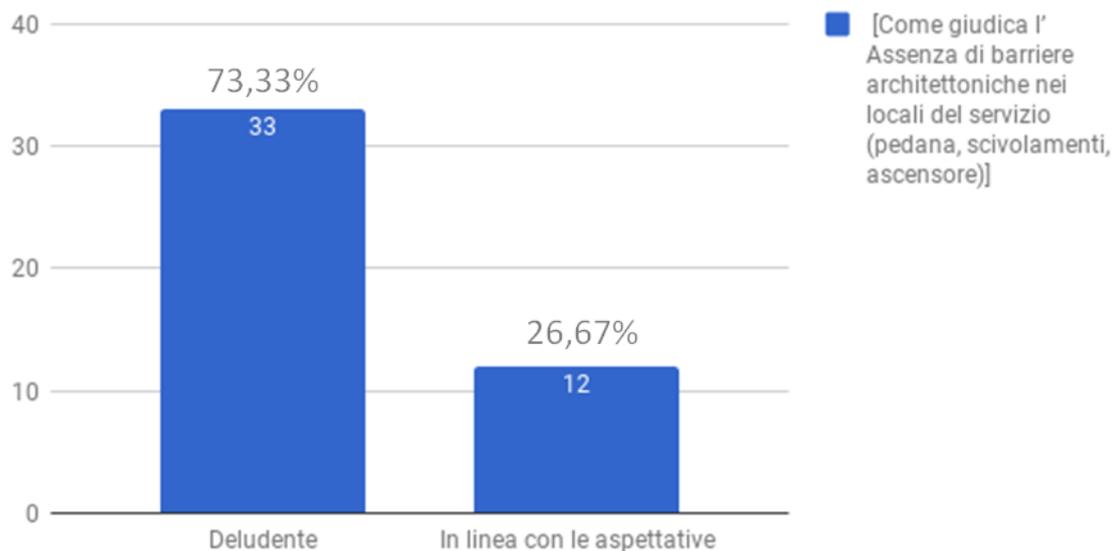
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi)



Il giudizio sulla Facilità d'accesso ai locali è deludente per la maggior parte degli utenti intervistati, arrivando al 51,11% di giudizi negativi. Per il 42,22% è in linea con le aspettative ed il 6,67% superiore.

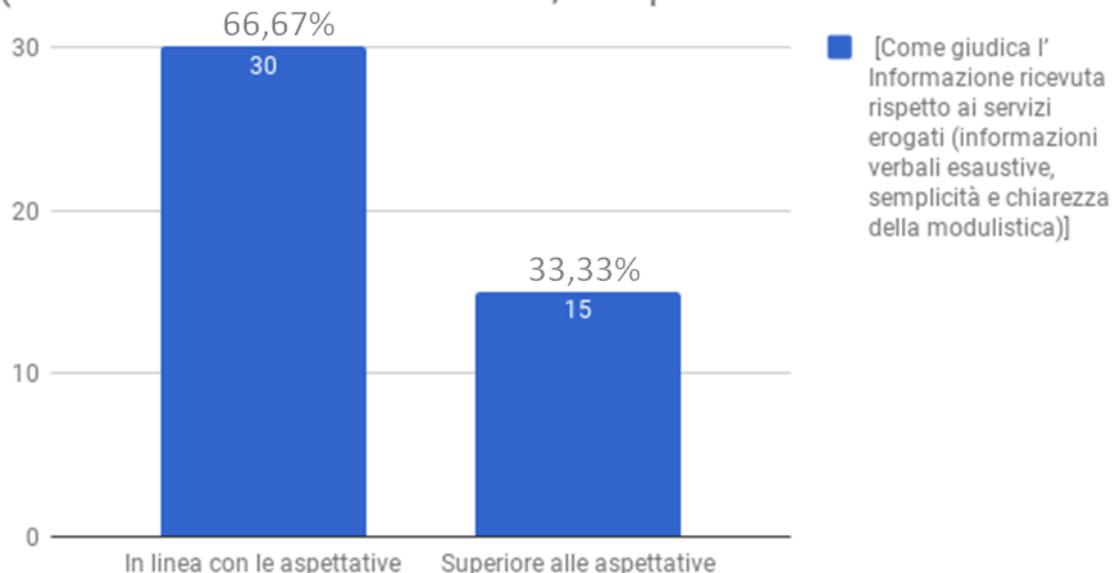


Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore) (totale: 45)

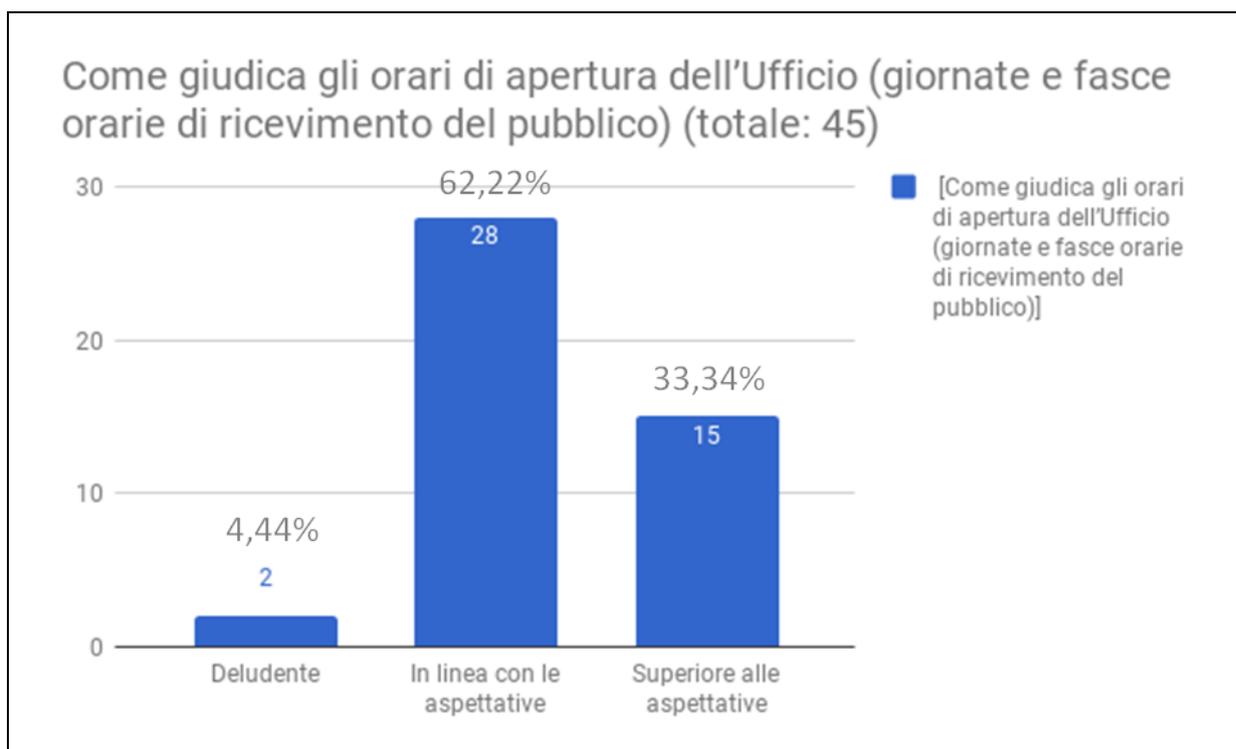


La maggior parte degli utenti ritengono deludente l'Assenza di barriere architettoniche arrivando al 73,33% di giudizi negativi. Solo il 26,67% la ritiene in linea con le aspettative.

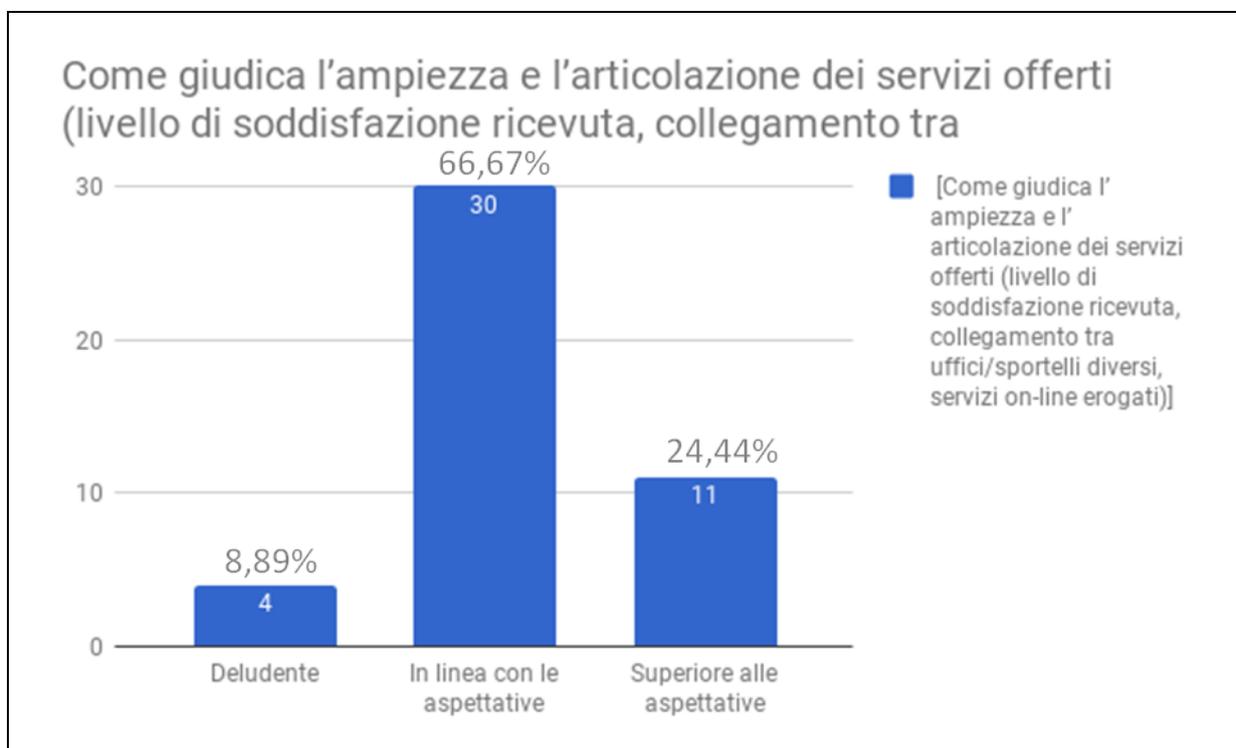
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della



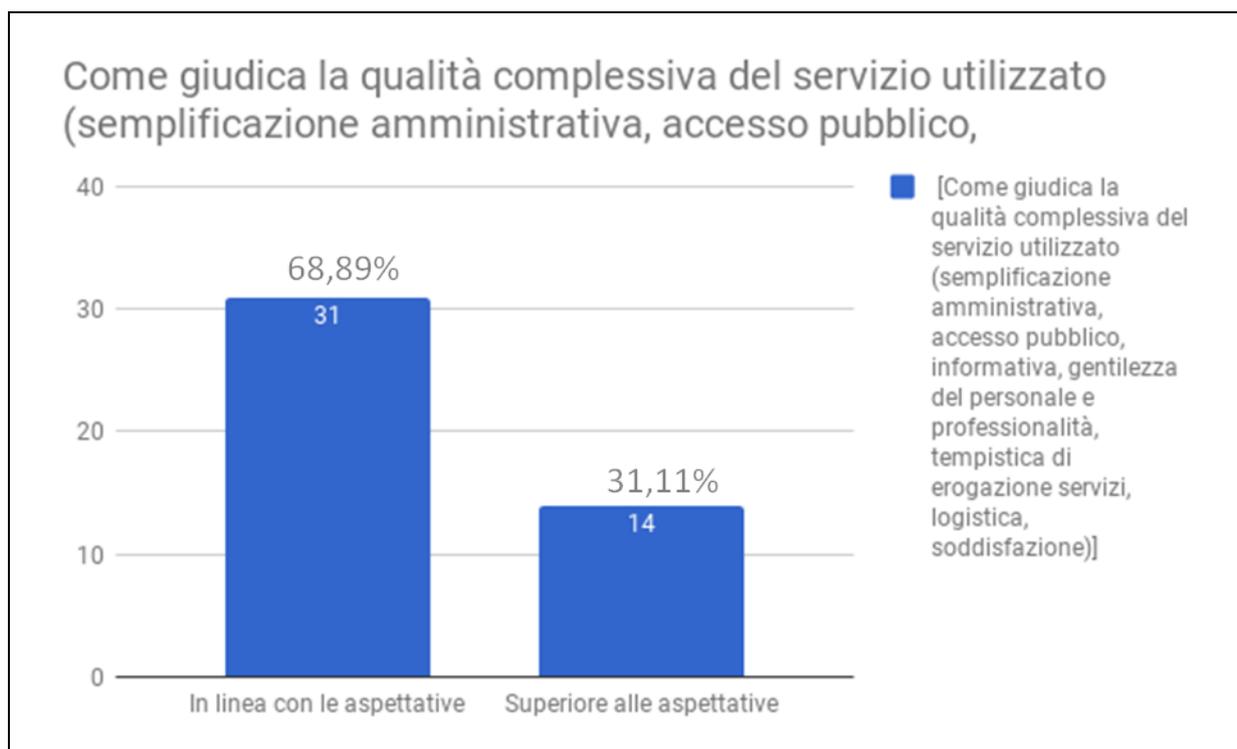
L'Informazione ricevuta soddisfa pienamente l'utenza del servizio con giudizi in linea con le aspettative pari al 66,67% e superiori pari al 33,33%.



L'utenza del Servizio è ampiamente soddisfatta degli Orari di apertura dell'Ufficio, con il 62,22 % di giudizi in linea con le aspettative ed il 33,34 superiore. Solo il 4,44% non è soddisfatto.



L'utenza del Servizio è ampiamente soddisfatta dell'ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti, con il 66,67 % di giudizi in linea con le aspettative ed il 24,44% superiore. Solo l'8,89% è delusa.



L'utenza del Servizio giudica positivamente la Qualità complessiva del servizio con il 68,89% di giudizi in linea con le aspettative ed il 31,11% superiore.

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
Totale 4	

Rapidità nelle operazioni di istruttoria
Disponibilità, competenza
Cortesia
particolare merito per il personale, area urbanistica ed edilizia per cortesia e disponibilità

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
Totale 6	

Barriere architettoniche
Presenza di fumo nei locali
Alcuni operatori fumano
Presenza di fumatori
Lentezza
odore fumo nel locale

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
Totale 3	

Migliorare le barriere architettoniche
Spostare la sede ad Ellera
Migliorare l'ubicazione vista anche l'assenza di barriere architettoniche



Sito web

Modello Customer Satisfaction on line

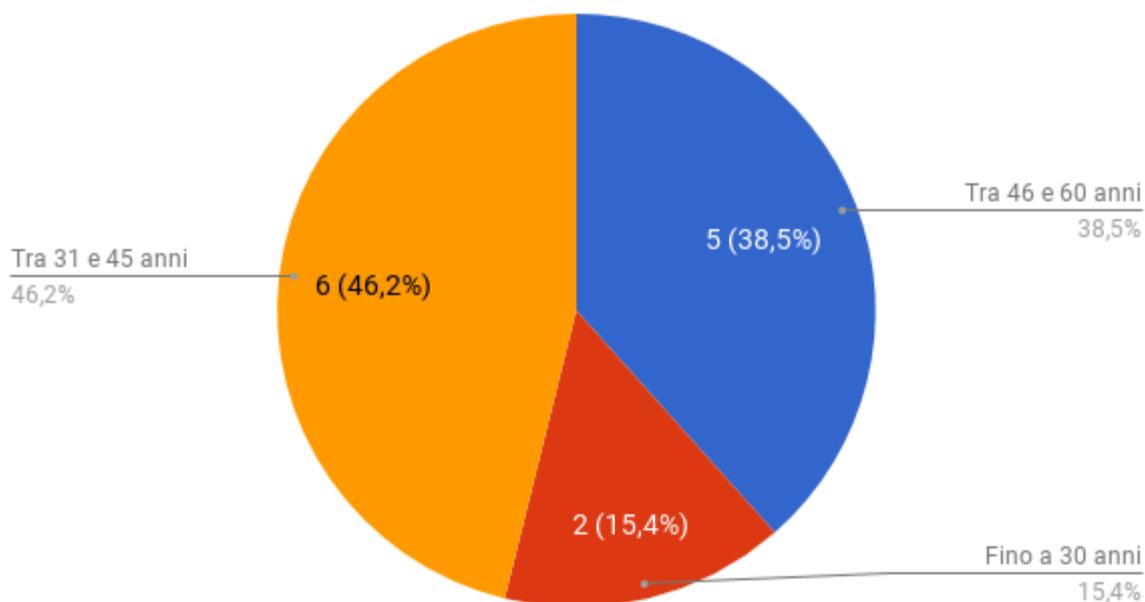
Totale questionari compilati: **13**

Per gli utenti che non hanno potuto compilare il modello di rilevazione presso gli sportelli, è stato reso disponibile lo stesso questionario on line attraverso la compilazione di un modulo interattivo.

Non essendo stato richiesto un servizio specifico cui far riferimento nel formulare le risposte, si ritiene che il giudizio sia da intendersi relativo alla globalità dei servizi allo sportello.

1) Struttura socio biografica del campione

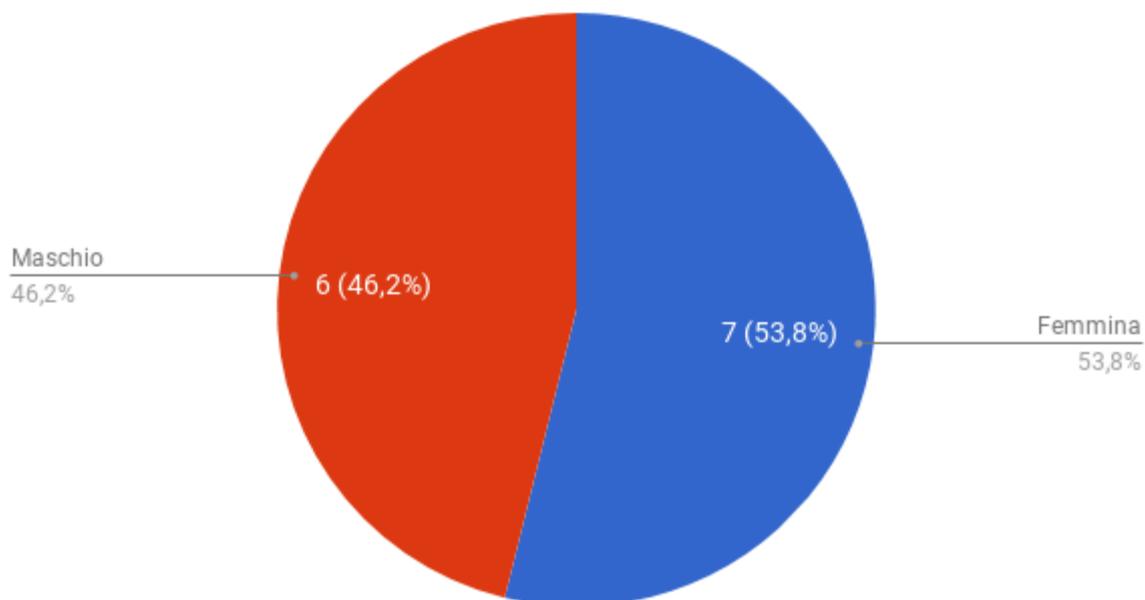
Età (totale: 13)



L'età prevalente dell'utenza che ha compilato il modulo on-line è compresa tra i 31 e 45 anni con il 46,2%, seguita dal 38,5% di utenti tra i 46 e 60 anni ed il 15,4% dei giovani fino a 30 anni. Assenti gli ultra 60enni.

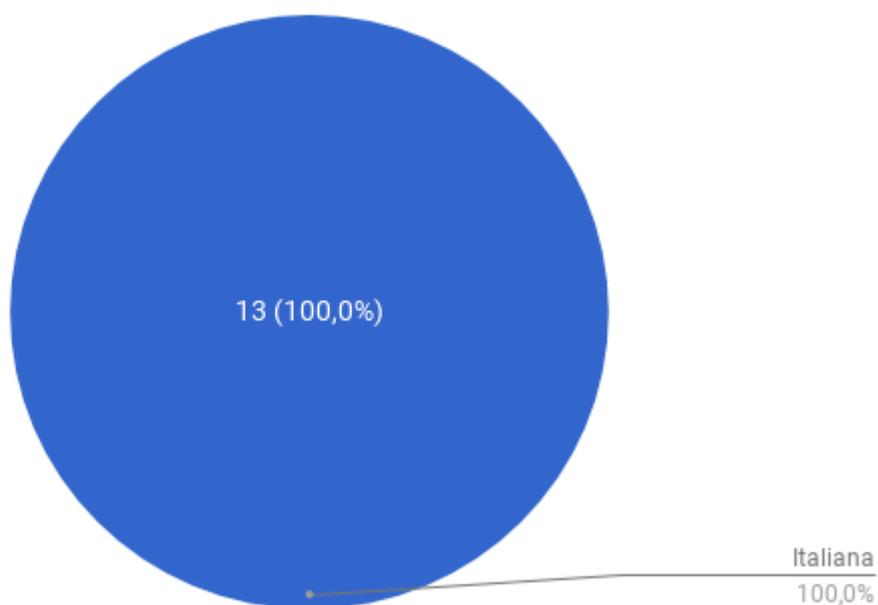


Sesso (totale: 13)



Il sesso prevalente dell'utenza on-line è femminile.

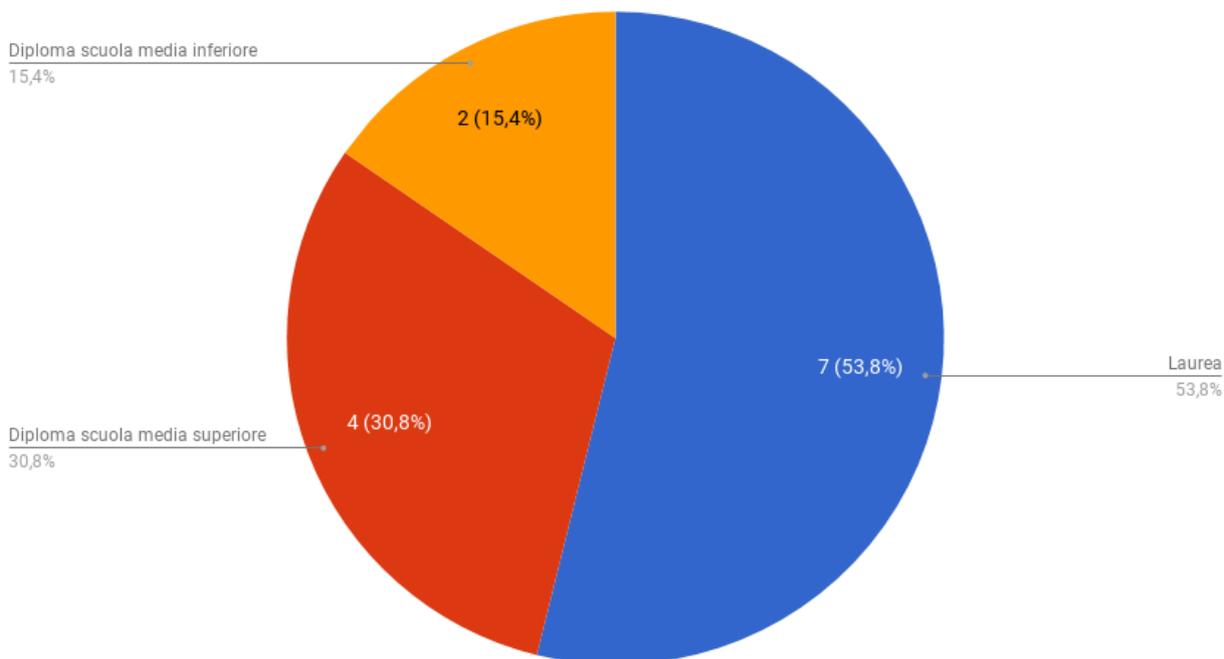
Nazionalità (totale: 13)



L'utenza che ha compilato il modulo on-line è esclusivamente italiana.

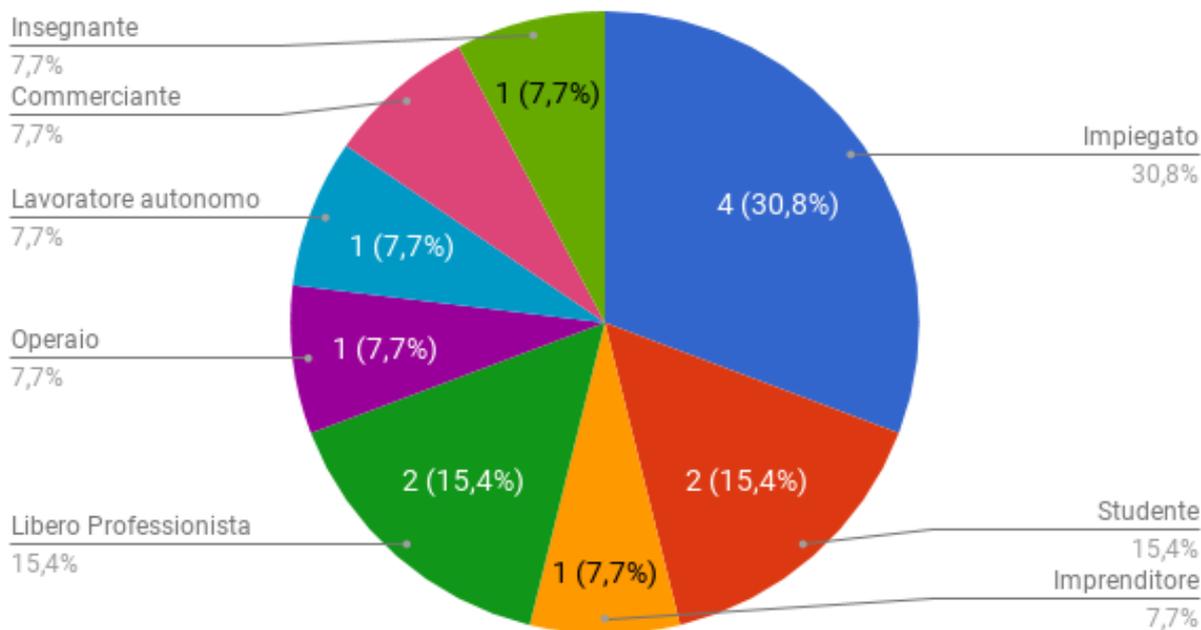


Istruzione (totale: 13)



Il livello di studio dell'utente on-line è alto con una incidenza di Laureati del 53,8%.

Professione (totale: 13)



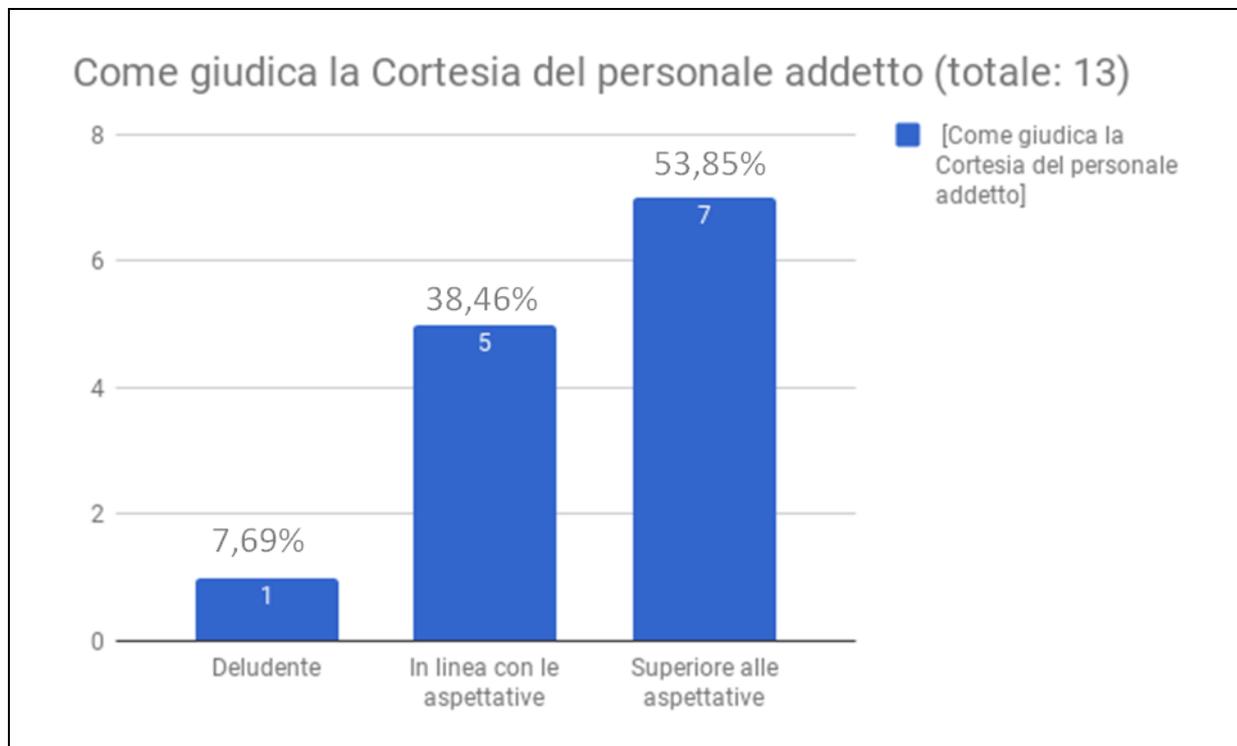
La Professione prevalente dell'utenza on-line è impiegato con il 30,8%. Studenti e Professionisti si equiparano con il 15,4% e rappresentano insieme un altro 30% circa di utenza. Equivalenti le percentuali delle altre professioni.

Elaborazione Gennaio - Marzo 2018

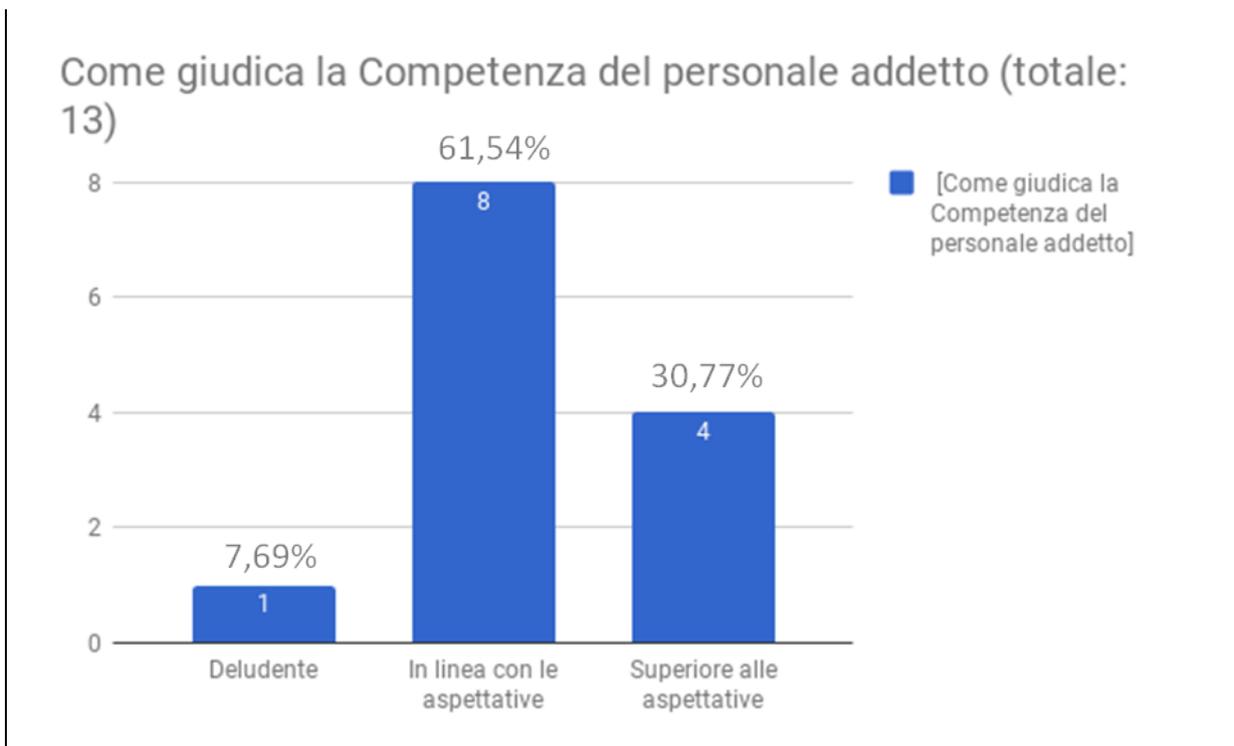
A cura di **CorcianoComunic@**



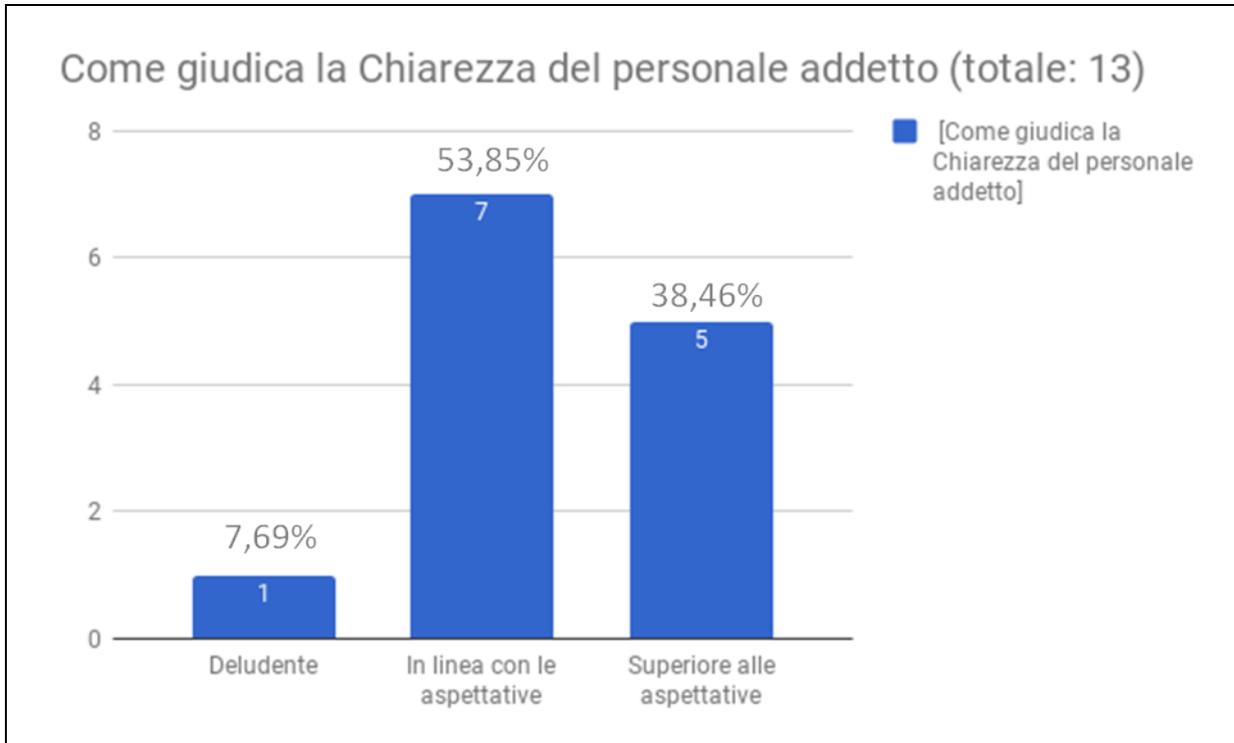
Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio



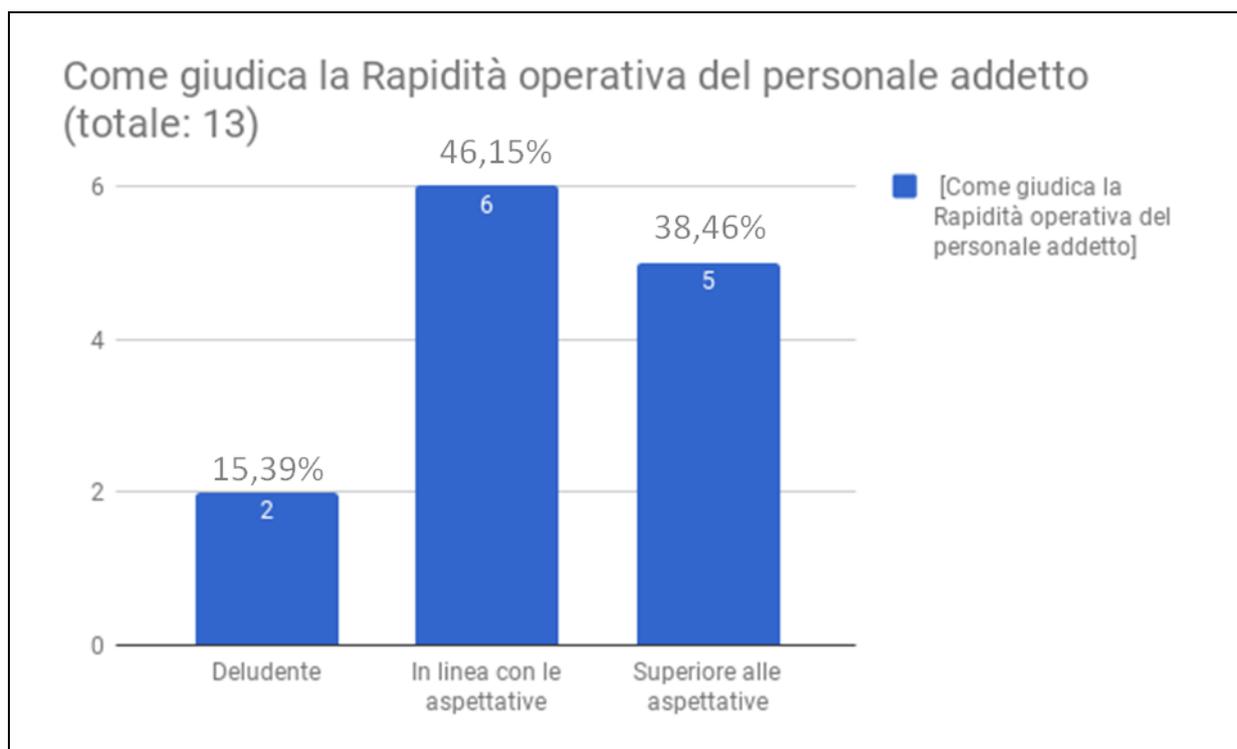
L'utenza on-line giudica ampiamente positiva la Cortesia del personale addetto con il 53,85% superiore alle aspettative, il 38,46% in linea. Solo un utente è deluso rappresentante il 7,69%.



L'utenza on-line giudica positivamente la Competenza del personale addetto con il 61,54% in linea con le aspettative, il 30,77% superiore. Solo un utente è deluso rappresentante il 7,69%.



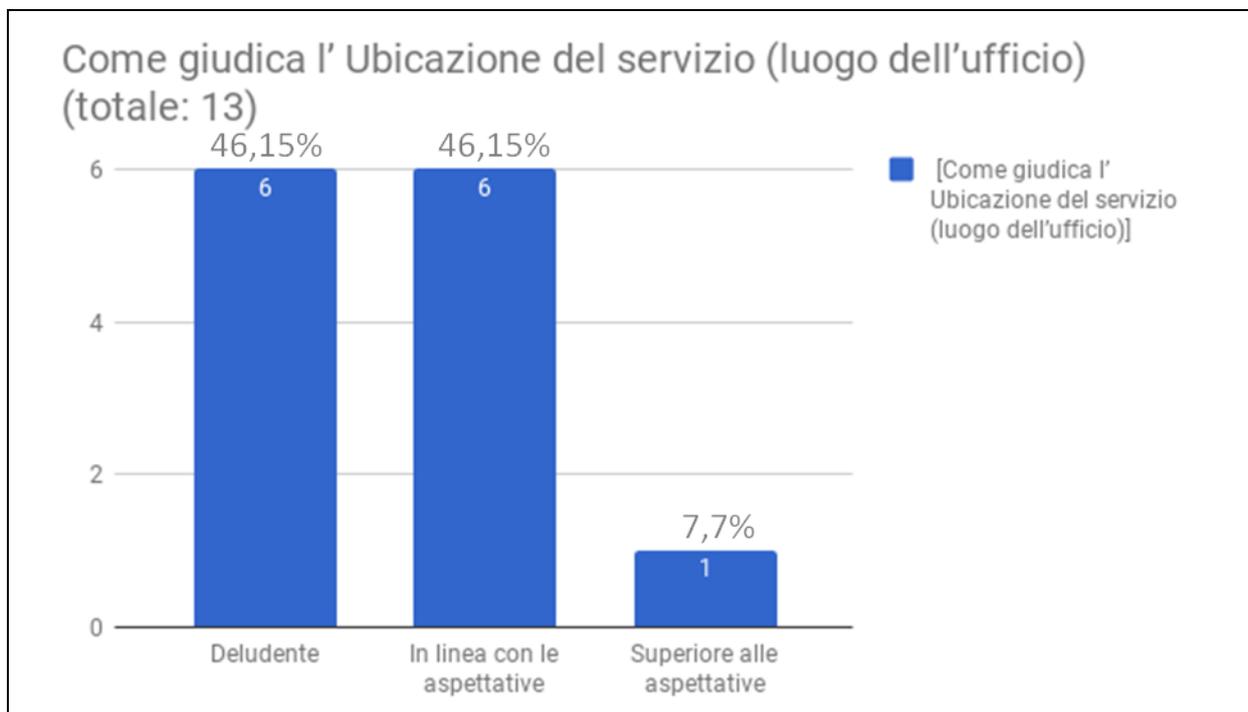
L'utenza on-line giudica positivamente la Chiarezza del personale addetto con il 53,85% in linea con le aspettative, il 38,46% superiore. Solo un utente è deluso rappresentante il 7,69%.



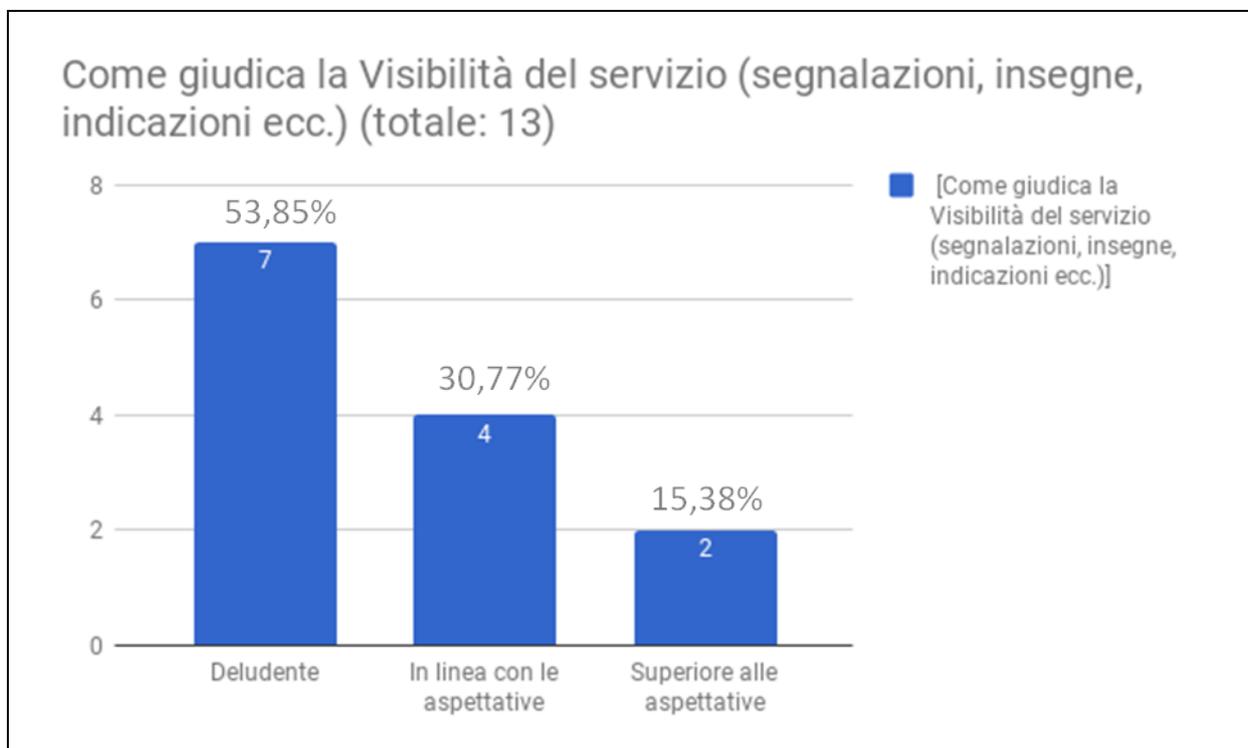
L'utenza on-line giudica positivamente la Rapidità operativa del personale addetto con il 46,15% in linea con le aspettative, il 38,46% superiore. Solo 2 utenti sono delusi rappresentanti il 15,39%.



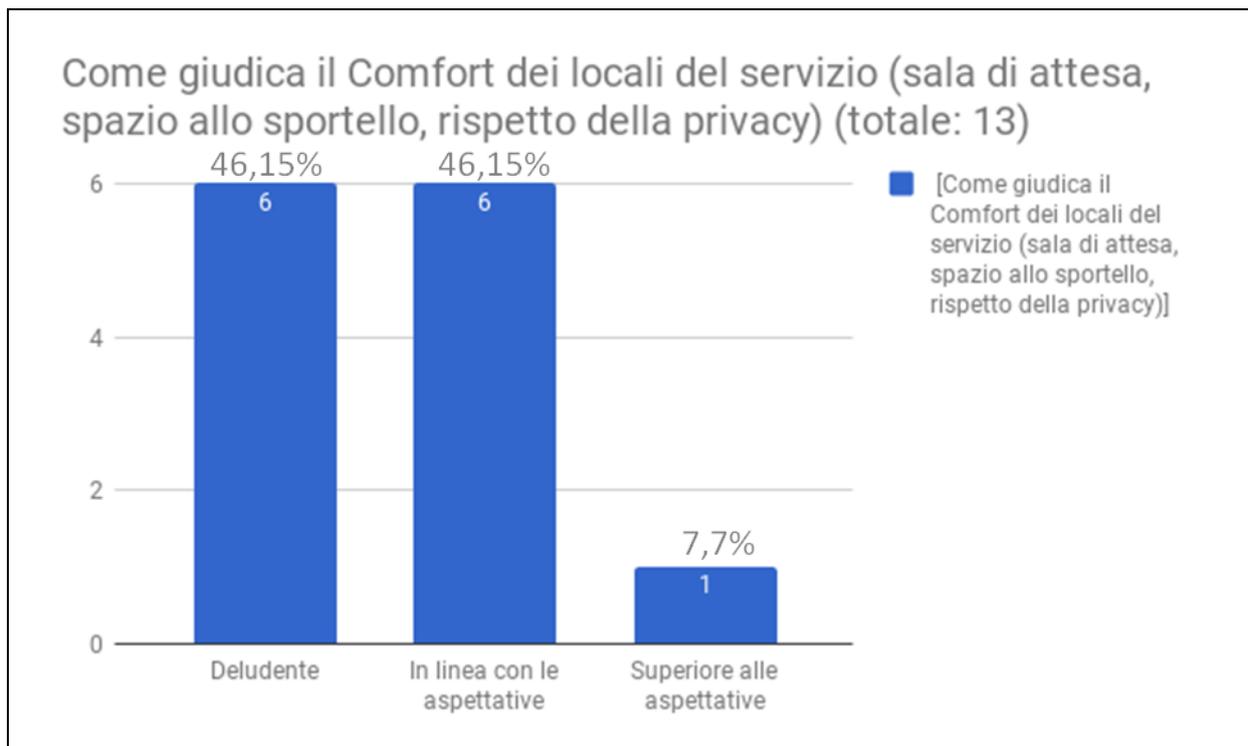
Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio



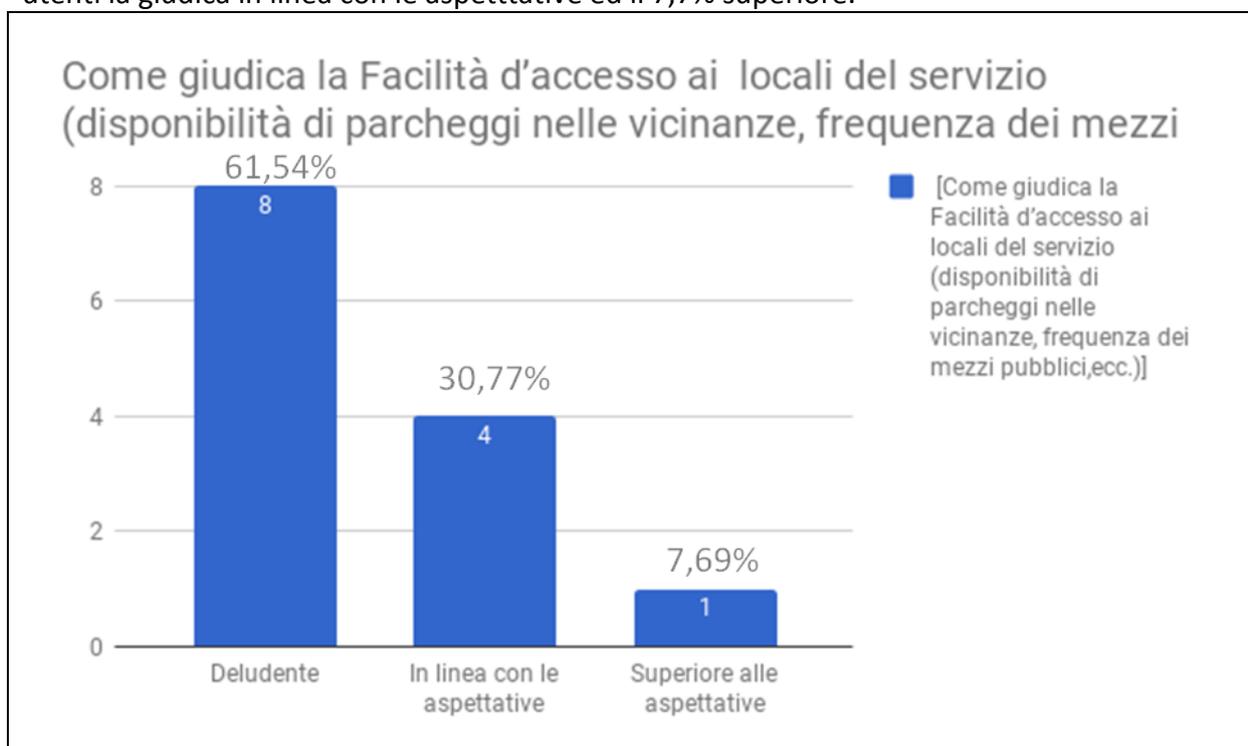
Il 46,15% dell'utenza on-line giudica l'Ubicazione deludente. La stessa percentuale di utenti la giudica in linea con le aspettative ed il 7,7% superiore.



I giudizi negativi raggiungono la maggioranza con il 53,85% di utenti delusi relativamente alla Visibilità del servizio. Il 30,77% dell'utenza on-line la giudica in linea con le aspettative ed il 15,38% superiore.



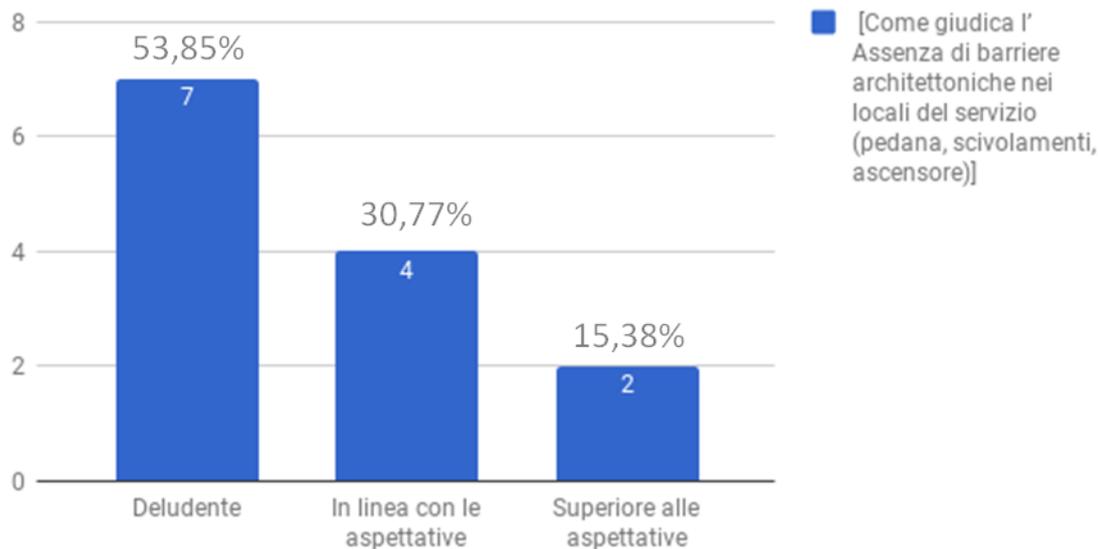
Il 46,15% dell'utenza on-line giudica il Comfort dei locali deludente. La stessa percentuale di utenti la giudica in linea con le aspettative ed il 7,7% superiore.



I giudizi negativi superano ampiamente la maggioranza con il 61,54% di utenti delusi relativamente alla facilità di accesso ai locali del servizio. Il 30,77% dell'utenza on-line la giudica in linea con le aspettative ed il 7,69% superiore.

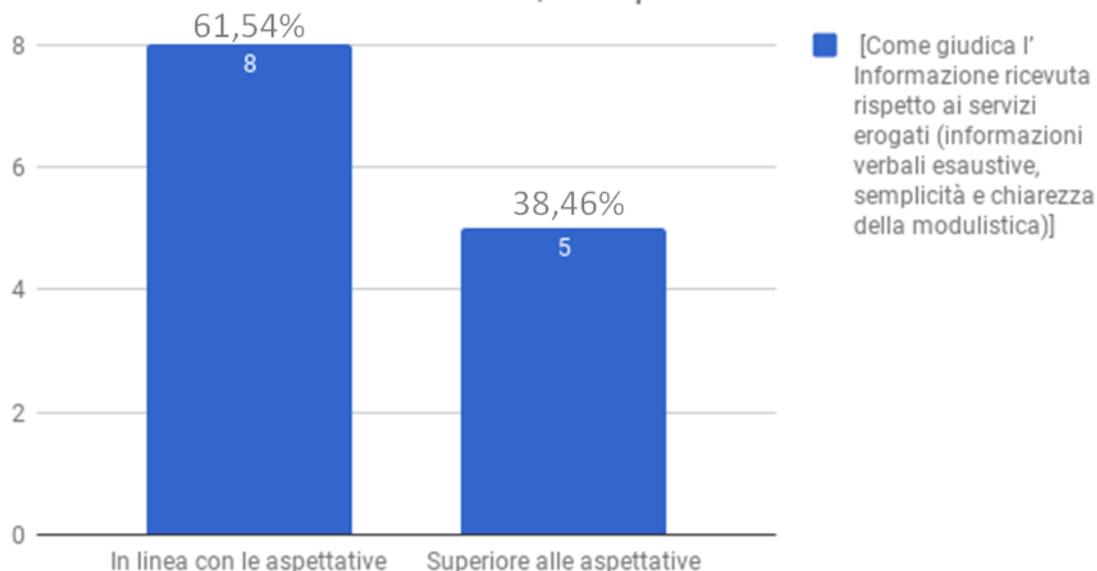


Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore) (totale: 13)



I giudizi negativi raggiungono la maggioranza con il 53,85% di utenti delusi relativamente all' Assenza di barriere architettoniche. Il 30,77% dell'utenza on-line la giudica in linea con le aspettative ed il 15,38% superiore.

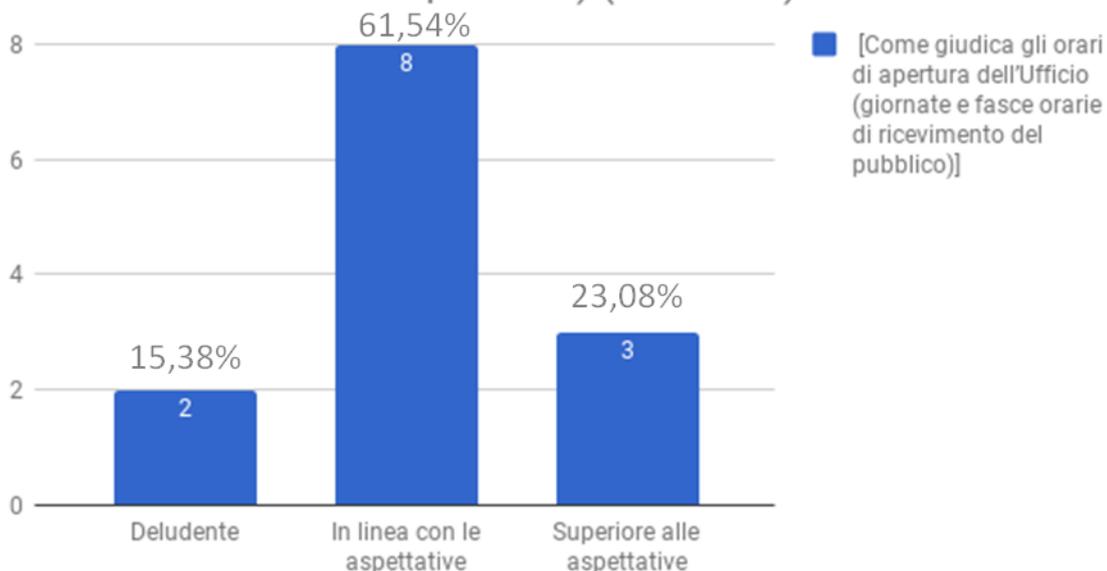
Come giudica l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della



Ampiamente positiva la soddisfazione circa l'Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati, con il 61,54% di utenti in linea con le aspettative ed il 38,46% superiori.

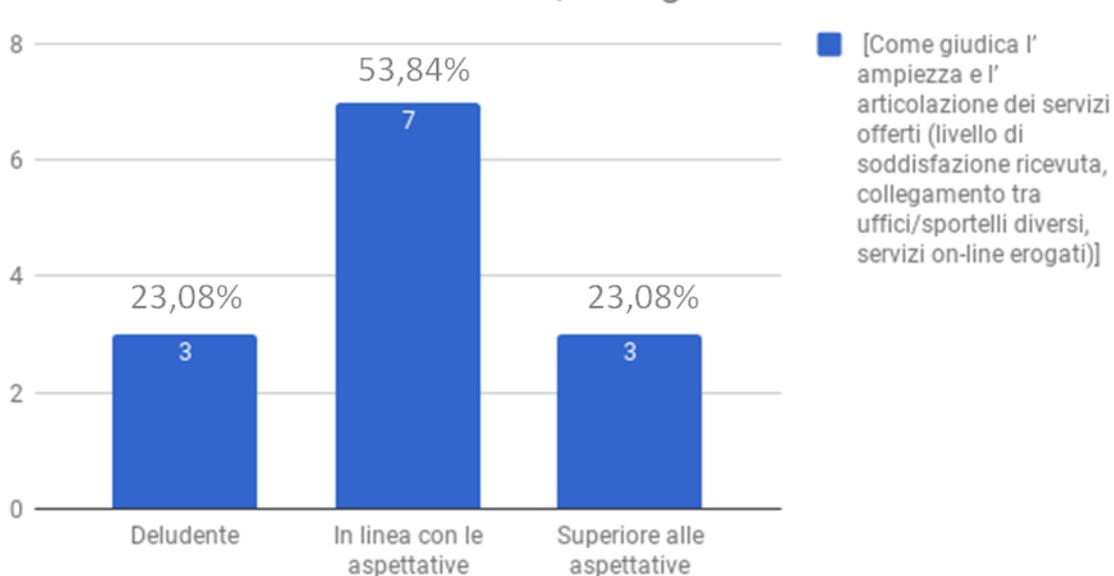


Come giudica gli orari di apertura dell'Ufficio (giornate e fasce orarie di ricevimento del pubblico) (totale: 13)

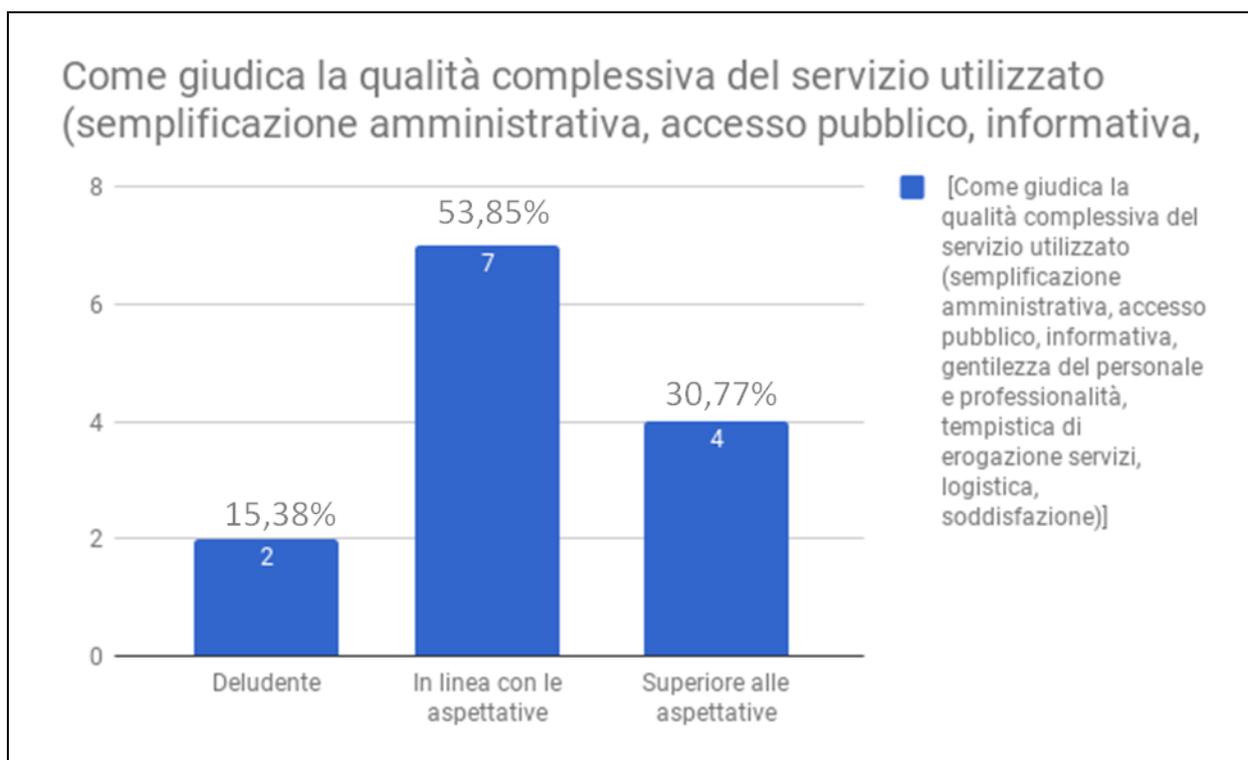


Anche gli orari dei servizi al pubblico soddisfano l'utenza con il solo 15,38% di giudizi negativi. Per il 61,54% gli orari sono in linea con le aspettative ed il 23,08% superiori.

Come giudica l'ampiezza e l'articolazione dei servizi offerti (livello di soddisfazione ricevuta, collegamento tra



L'ampiezza ed articolazione dei servizi offerti soddisfano la maggior parte dell'utenza con il 53,84% di giudizi in linea con le aspettative, il 23,08% superiori. Solo il 23,08% è deluso.



La Qualità complessiva del servizio soddisfa la maggior parte dell'utenza con il 53,85% di giudizi in linea con le aspettative, il 30,77% superiori. Solo il 15,38% è deluso.

2) Sezione 4 – Segnalazioni aperte

Le segnalazioni aperte sono state riportate integralmente

	Segnalazione degli aspetti positivi (testo libero)
Totale 2	

Molta disponibilità
Competenza del personale

	Segnalazione degli aspetti negativi (testo libero)
Totale 4	

Sono stati estinti diverse agevolazioni per i disagiati
Nel sito non si trova niente, quando si effettua una ricerca esce per errore. Non c'è un servizio online
parcheggi troppo piccoli
Non si riesce a trovare niente sul sito, esce sempre per errore

	Suggerimenti per il miglioramento del servizio (testo libero)
Totale 5	

Più servizi online come questo
Inserire più agevolazioni per le famiglie in difficoltà economica
Migliorate il sito Evitate di farci venire in comune anche più volte per una semplice pratica . :)
Sito con meno grafica e più informazioni



Stampato il 22/03/2018

Elaborazione Gennaio - Marzo 2018
A cura di **CorcianoComunic@**