



COMUNE DI
CORCIANO

Servizi demografici

7a edizione

Indagine di

Customer Satisfaction 2023

ELABORAZIONE 2024

**rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti sui servizi comunali**



**periodo di rilevazione
6 novembre - 6 dicembre
2023**

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



Area: Amministrativa
Servizio: Anagrafe - Stato civile

Ubicazione: Corciano (corso Cardinale Rotelli, 21) centro storico

Questionari compilati

87

Rilevazione da Sportello al pubblico

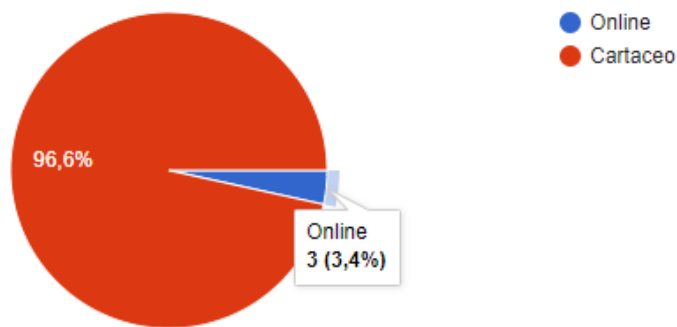
Dati generali

Gli Sportelli al pubblico dei servizi di Anagrafe e Stato civile hanno raccolto **87** questionari, di cui **84** sono cartacei (corrispondenti al 96,6%) e **3** sono stati compilati on-line (per il 3,47%).

Tipo di compilazione del questionario

Il questionario è stato compilato

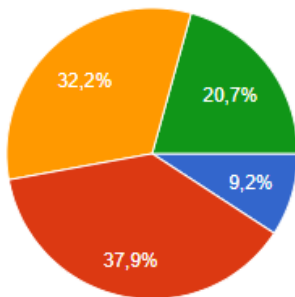
87 risposte



Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

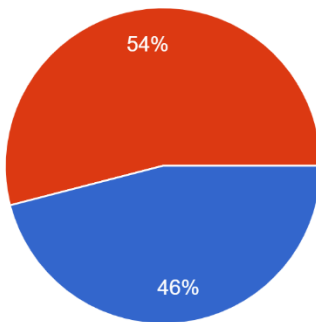
Età



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

La fascia di età prevalente della popolazione intervistata è **31-45 anni** con circa il 38%, seguita dalla fascia 46-60 anni con il 32%, seguono gli ultra 60enni (21%) ed i giovani fino a 30 anni (9%).

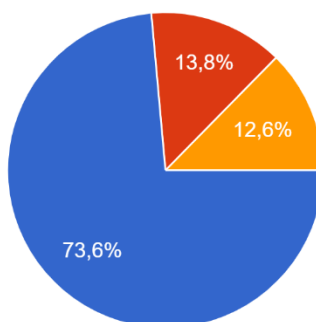
Sesso



- Maschio
- Femmina

Il 54 % dell'utenza intervistata è di sesso **femminile**, inferiore l'utenza maschile con il 46 %

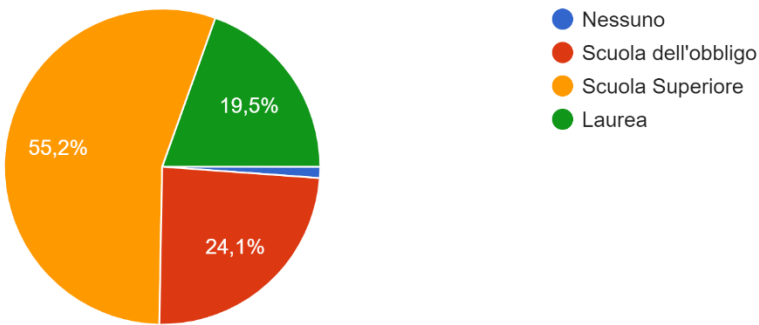
Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata agli sportelli demografici è prevalentemente di **nazionalità italiana** con il 73,6 %. Tra gli stranieri prevalgono gli utenti con provenienza dai paesi Extra Europei con il 14% circa seguiti dai paesi comunitari 12,6%.

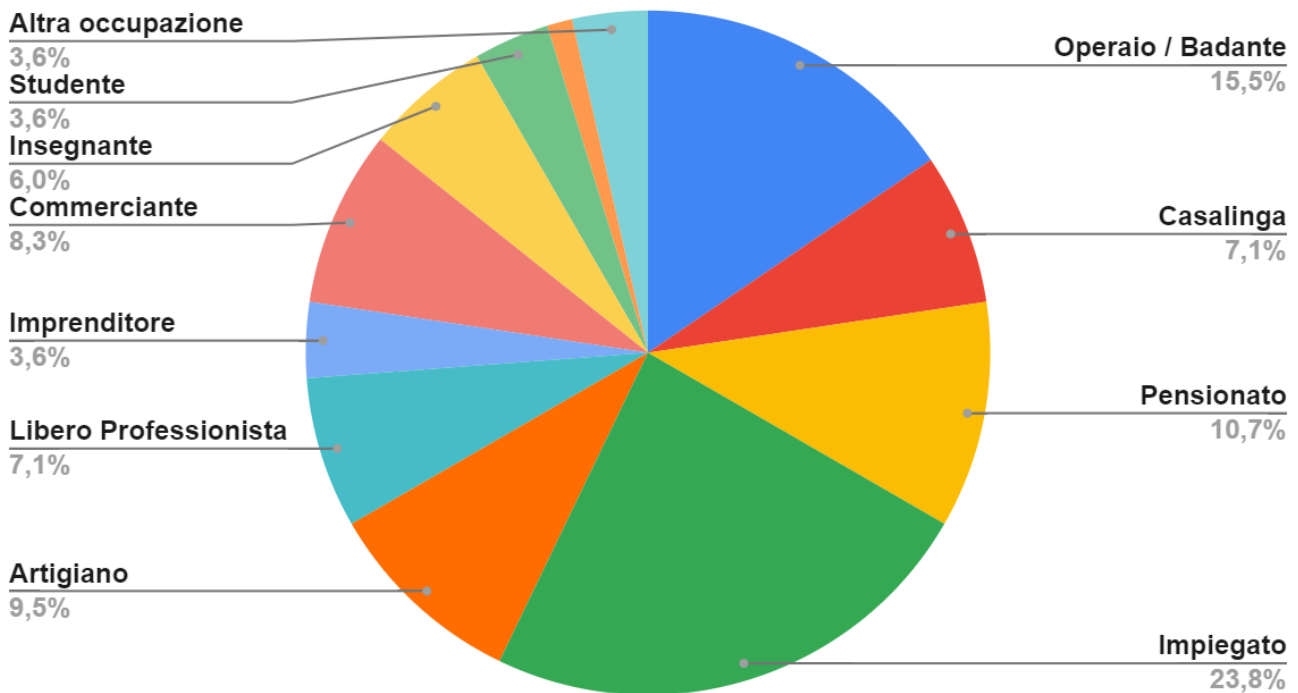
Grado di istruzione



Il Livello di istruzione è **medio-alto**, con il 55% di **diplomati** scuola superiore ed il 19,5% circa di **laureati**. Il 24% ha frequentato il livello scolastico obbligatorio, solo l'1% non possiede un titolo di studio.

Professione

11.5 Professione



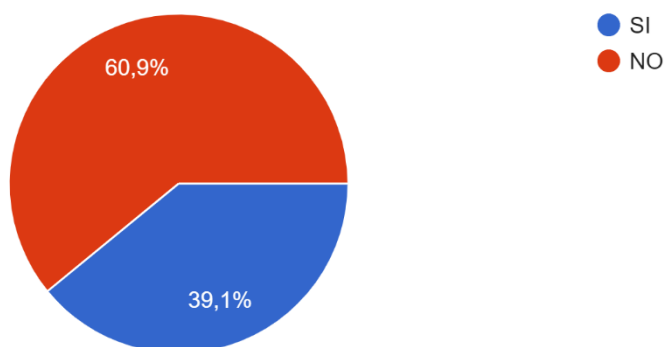
Impiegato con il 24% circa è la professione prevalente, seguita da Operaio-Badante con il 15,5% e Pensionato 11% circa. Il 9,5% dell'utenza è Artigiano, l'8% è Commerciante, a pari livello il Libero Professionista e Casalinga con il 7%, il resto della popolazione intervistata svolge professioni varie, quasi tutte ben rappresentate, tra le quali spicca Insegnante con il 6%.

Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Accesso allo Sportello telematico

Sezione 2 Accesso allo Sportello telematico polifunzionale

Prima di accedere al servizio, hai cercato nello Sportello Telematico polifunzionale
87 risposte

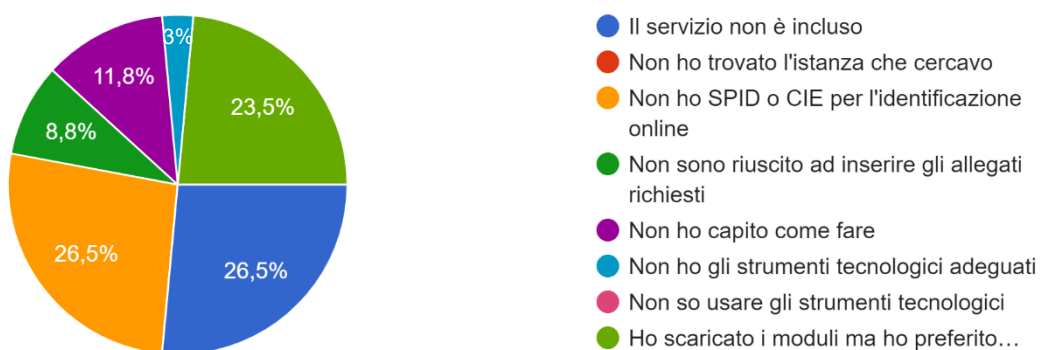


E' prevalente (61% circa) la percentuale degli utenti intervistati che **non hanno consultato lo Sportello telematico** polifunzionale prima di recarsi allo Sportello comunale.

Sezione 3 – SI, ho effettuato l'accesso

Sezione 3 - SI, ho effettuato l'Accesso allo Sportello telematico polifunzionale

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



Degli utenti **che hanno** consultato lo **Sportello telematico polifunzionale**:

- Il 26,5% ha utilizzato un servizio non incluso tra quelli telematici (es. carte identità, certificati, autenticazioni, ecc.)
- Il 26,5% non aveva SPID o CIE per accedere ai servizi online;
- il 23,5% ha scaricato la modulistica ma ha preferito consegnarla in Comune;
- il 12% circa non ha capito come inserire l'istanza online;
- il 9% circa è entrato nel sistema ma non è riuscito ad inserire gli allegati richiesti;
- il restante 3% non possiede la competenza o gli strumenti tecnologici adeguati

Sezione 4 – NO, non ho effettuato l'accesso

Sezione 4 - NO, non ho effettuato l'Accesso allo Sportello Telematico polifunzionale

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

53 risposte



Tra i motivi per i quali l'utenza **non ha** avuto accesso allo **Sportello telematico polifunzionale**,

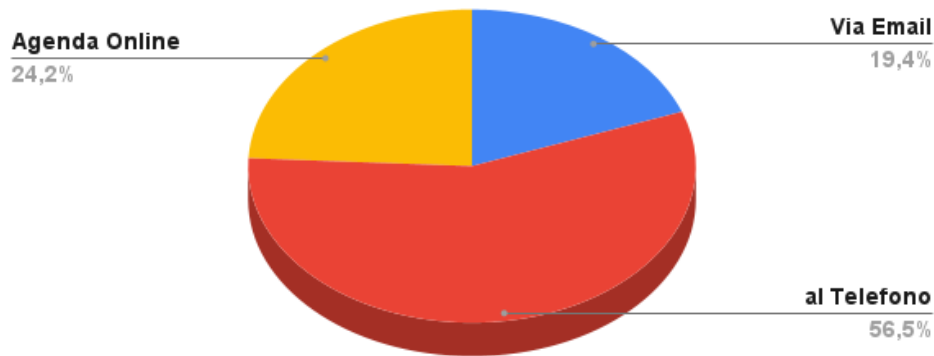
- l'11% fruiva di un servizio **non incluso** tra quelli telematici (es. carte identità, certificati, autenticazioni, ecc.)
- il 34 % non ne era a conoscenza,
- il 23 % circa non ha avuto tempo per approfondirne il funzionamento,
- il 13 % circa non ha capito come fare,
- il restante 19% circa dell'utenza non ha gli strumenti o le competenze adeguate per i sistemi telematici.

Sezione 5 – Giudizio del Servizio per appuntamento

Sezione 5- Giudizio del servizio su appuntamento

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

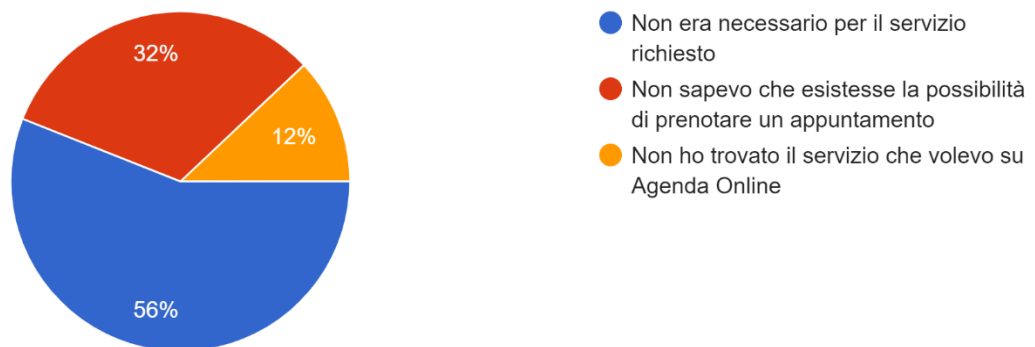
62 risposte



Il 56,5% dell'utenza che si è presentata per appuntamento lo ha fatto **chiamando il servizio al telefono**, il 24% ha usufruito dell'Agenda online ed il 19% via e.mail

No, non ho prenotato perché

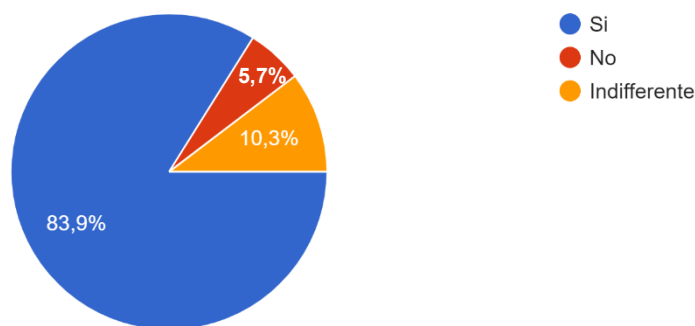
25 risposte



Il 56% dell'utenza che si è presentata allo sportello senza appuntamento dichiara che **non era necessario** per il servizio richiesto, il 32% non sapeva che ve ne fosse la possibilità, il restante 12% non ha trovato il servizio necessario su Agenda online

Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?

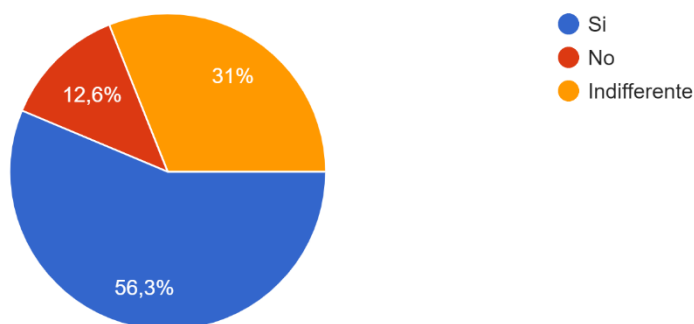
87 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata (84%) trova **utile** accedere al servizio per **appuntamento**, contro il 10% indifferente ed il 5,7% che non lo ritiene utile

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

87 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata (56%) trova **utile** il servizio di prenotazione mediante **Agenda online**, il 31% è indifferente, il 12,6% non lo ritiene affatto utile.

La QUALITA' DEI SERVIZI

Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

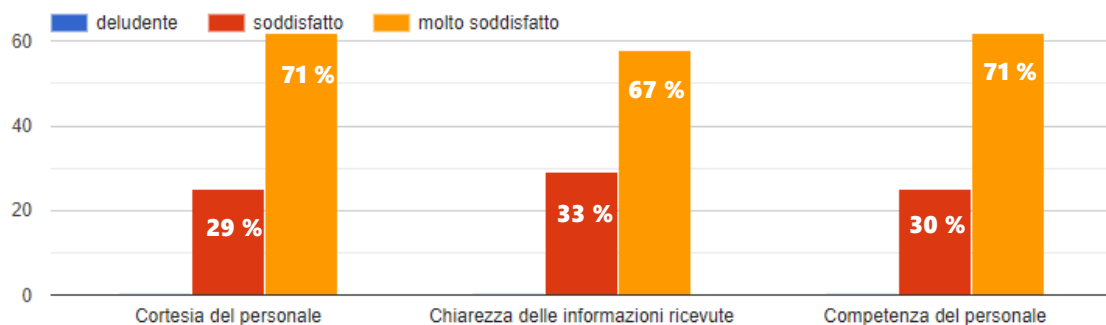
- **personale** addetto al servizio
- **locali e spazi** di erogazione del servizio
- **orari, indicazioni e tempi d'attesa**
- **tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo**

Si riportano di seguito i dati generali complessivi delle rilevazioni effettuate.

Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Personale addetto –

Sezione 5 - Giudizio sulla qualità del servizio del Personale dell'Ufficio

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

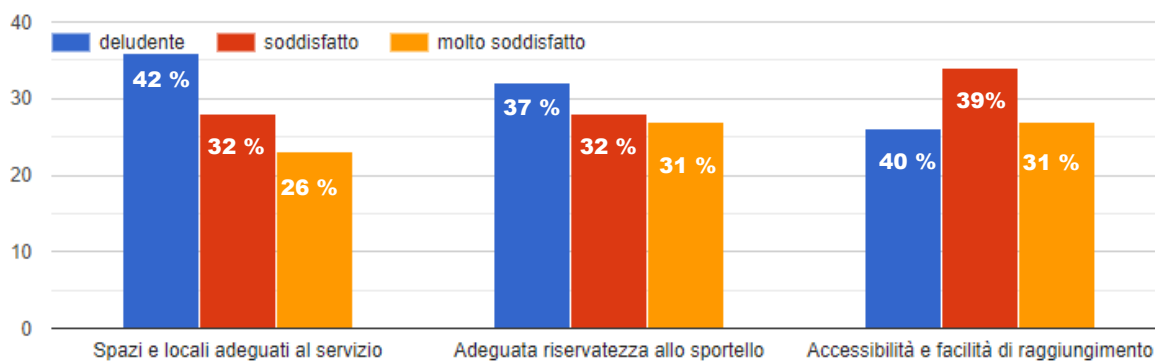


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il **personale addetto ai servizi**, giudicando **molto positivamente** la **Cortesia**, **Chiarezza** delle informazioni ricevute e **Competenza**.

Sezione 6 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Locali e spazi di erogazione -

Sezione 6 - Giudizio sulla qualità dei locali e gli spazi dove il servizio è erogato

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



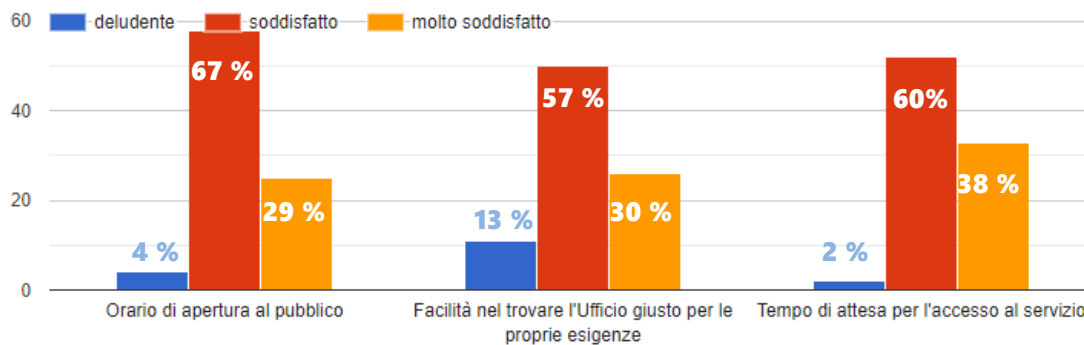
La **delusione** dell'utenza è evidente nel giudizio sugli **Spazi e Locali** dove è erogato il servizio:

- per il 42% dell'utenza gli spazi **non sono adeguati**, contro il 32% soddisfatta e 26% molto soddisfatta;
- il 37% dell'utenza ritiene che non vi sia un'adeguata **riservatezza** allo sportello, contro il 32% soddisfatta e 31% molto soddisfatta;
- il 40% dell'utenza non ritiene gli spazi adeguati in termini di **accessibilità** e facilità di raggiungimento, contro il 39% soddisfatta e 31% molto soddisfatta.

Sezione 7 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Orari, indicazioni e tempi di attesa -

Sezione 7 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio

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

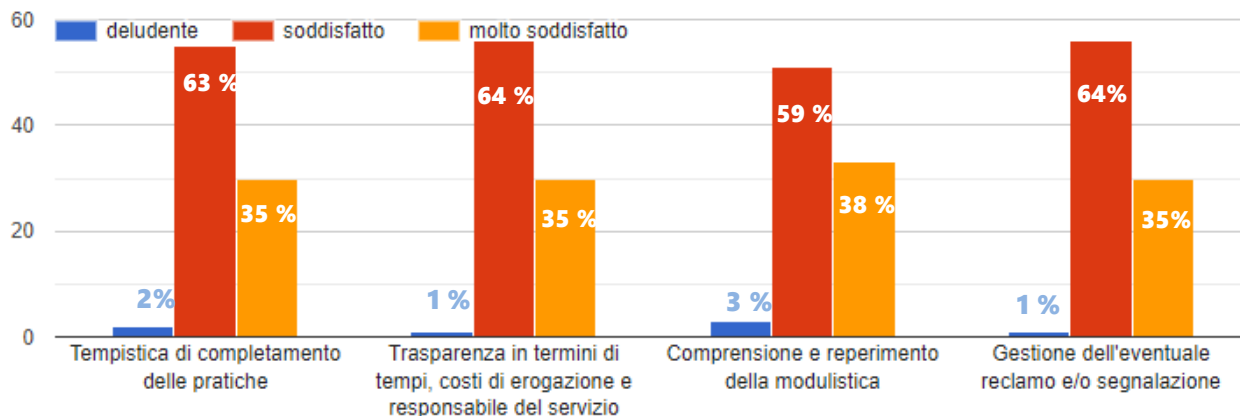


- Gli **orari di apertura al pubblico** soddisfano pienamente l'utenza con solo l'4% in disaccordo.
- L'utenza intervistata è ampiamente soddisfatta delle **indicazioni** per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, solo il 13 % ne è deluso.
- L'utenza è ampiamente soddisfatta dei **tempi di attesa** per l'accesso al servizio, solo il 2% ne è deluso.

Sezione 8 – Giudizio sulla qualità del servizio in termini di: - Tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo -

Sezione 8 - Giudizio sulla qualità generale di erogazione del servizio

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



- Il 98% dell'utenza è pienamente soddisfatta della **tempistica** di completamento delle pratiche, solo il 2% ne è deluso.
- Il 99% dell'utenza è pienamente soddisfatta della **trasparenza** sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, solo l'1% ne è deluso.
- Il 97% dell'utenza si ritiene pienamente soddisfatta della **comprensione** e/o nel reperimento della modulistica, solo il 3% ha trovato difficoltà.
- La gestione del **reclamo** soddisfa ampiamente la maggior parte dell'utenza intervistata, solo l'1% non è soddisfatto.

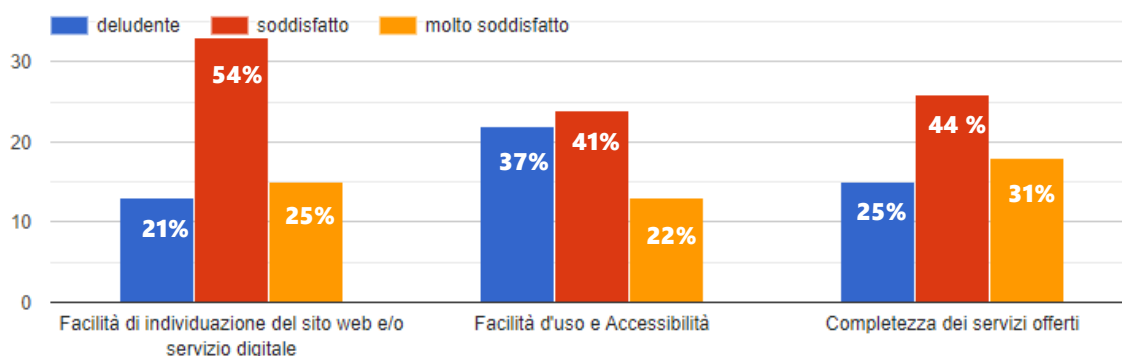
Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 61

Sezione 9 - Servizi digitali

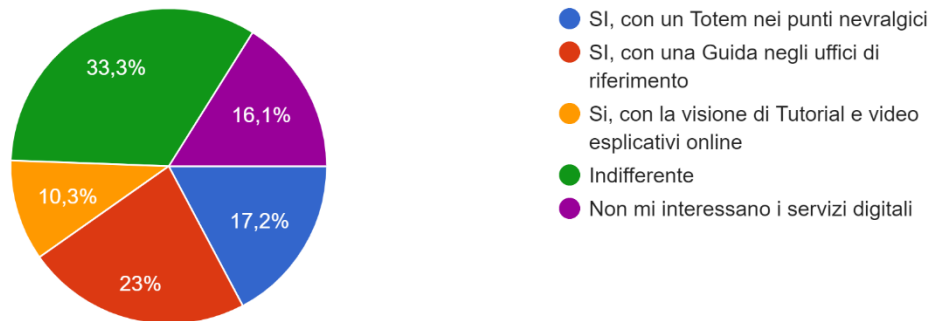
9.1. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti



- Il 21% dell'utenza che ha risposto al quesito, riscontra difficoltà nell' **individuare** il servizio digitale necessario, mentre il 79% dell'utenza trova di facile individuazione i servizi digitali comunali;
- Il 37% dell'utenza riscontra difficoltà **nell'uso e accessibilità** dei servizi digitali, il restante 63% è ampiamente soddisfatta;
- Il 75 % dell'utenza è soddisfatto o molto soddisfatto della **completezza** dei servizi digitali offerti, mentre per il 25% il giudizio è deludente.

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

87 risposte



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

- il 17 % gradirebbe **Totem** in punti nevralgici
- l' 10% preferirebbe la visione di **Tutorial** e video esplicativi
- il 23 % gradirebbe una **guida** negli uffici di riferimento
- mentre il 33 % dell'utenza è **indifferente** a qualsiasi suggerimento fornito;
- ed il 16 % dell'utenza **non è proprio interessata** ai servizi digitali in genere.

Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

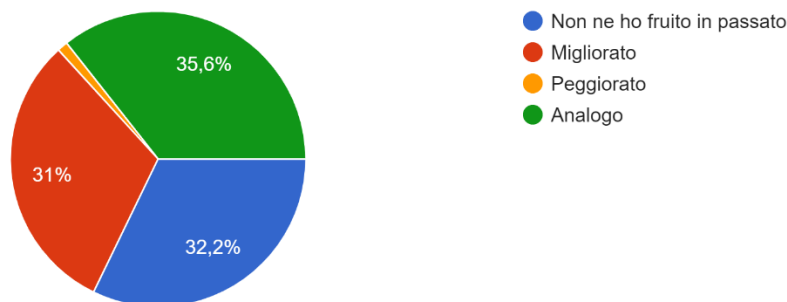
Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente

Confronto del servizio nel tempo

Sezione 10 - Confronto tra servizi (Benchmarking)

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

87 risposte

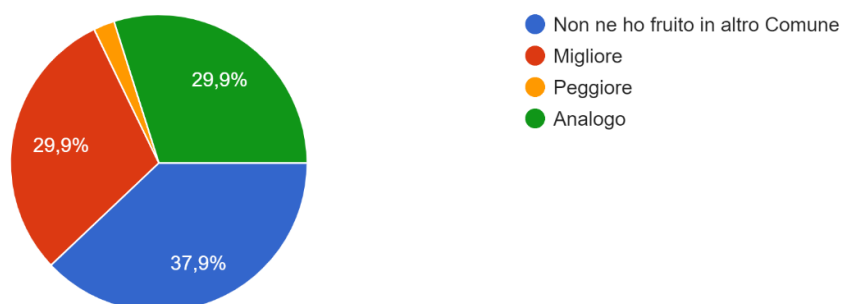


- Il 32% dell'utenza, non ha potuto giudicare il servizio nel tempo perché non ne ha usufruito precedentemente
- Il 35,6% dell'utenza ha trovato il servizio invariato nel tempo
- il 31% ha riscontrato un miglioramento dello stesso servizio rispetto al passato
- solo l'1% lo ritiene peggiorato

Confronto del servizio tra comuni

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

87 risposte



- Il 38% dell'utenza intervistata non ha potuto confrontare il servizio fruito presso altro comune, per il 30% circa dell'utenza il servizio è **migliore** rispetto all'analogo fruito in altro comune, per il 30% si **equivale**, solo il 2% lo trova peggioro.

Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo dei Servizi demografici

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

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Gradimento del servizio per appuntamento, laddove possibile • Cortesia del personale, competenza e chiarezza delle informazioni rilasciate • Orari, indicazioni e tempi di attesa • Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione responsabile del servizio • Migliorato il giudizio sulla Comprensione e reperimento della modulistica • Costante stabilità del Servizio o migliorato nel tempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Locali del servizio inadeguati • Carenza di privacy agli sportelli • Accessibilità e facilità di raggiungimento del servizio • Difficoltà nell'uso dei servizi digitali • Scarso interesse ai servizi digitali in genere