



COMUNE DI
CORCIANO

7a edizione

Indagine di

Customer Satisfaction 2023

ELABORAZIONE 2024

Commercio

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: Cultura, Turismo e Sviluppo del territorio
Servizio: Commercio

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

Commercio

Questionari compilati

6

Rilevazione da Sportello al pubblico

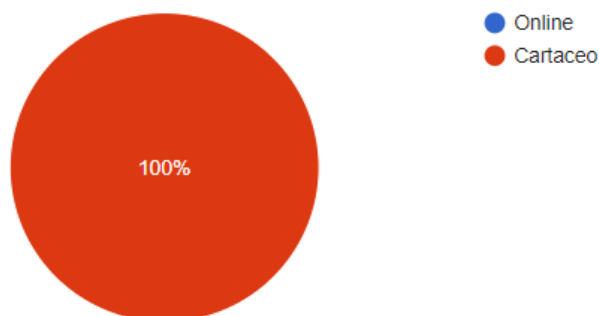
Dati generali

Il servizio Commercio ha raccolto 6 questionari tutti in formato cartaceo.

Tipo di compilazione del questionario

Il questionario è stato compilato

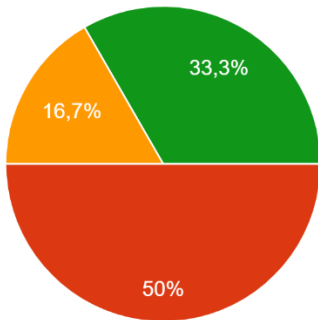
6 risposte



Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

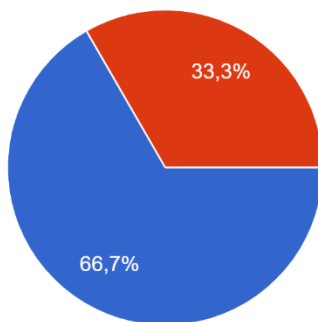
Età



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

Il 50% dell'utenza intervistata dal servizio è di età compresa tra i **31 e 45 anni**; il 33% è ultra 60enne, il 17% è di fascia 46-60 anni.

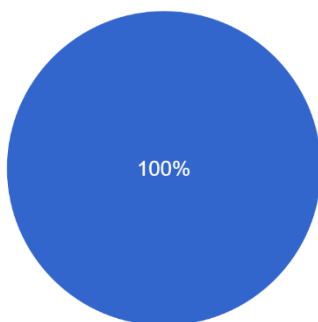
Sesso



- Maschio
- Femmina

Il 67% circa dell'utenza intervistata è di sesso **maschile**, inferiore l'utenza femminile con il 33 %

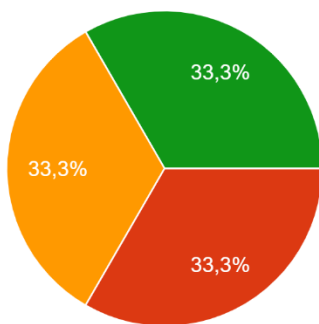
Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

L'utenza intervistata dal servizio è esclusivamente di **nazionalità italiana**.

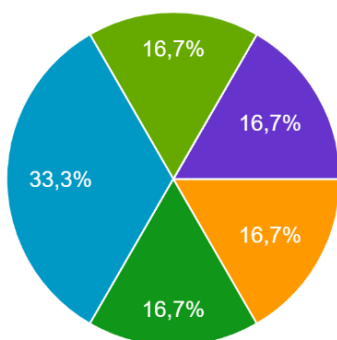
Grado di istruzione



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

Il Livello di istruzione equamente ripartito (33,3%) tra diplomati, laureati e istruzione dell'obbligo.

Professione



- Studente
- Disoccupato
- Casalinga
- Pensionato
- Operaio / Badante
- Impiegato
- Insegnante
- Imprenditore
- Libero Professionista
- Commerciante
- Artigiano
- Agricoltore
- Lavoratore autonomo altro
- Altra occupazione

▲ 1/2 ▼

▲ 2/2 ▼

Un terzo dell'utenza intervistata è di categoria occupazionale **Impiegato** con il 33,3%, i restanti due terzi sono distribuiti equamente, con pari percentuale del 16,7%, da: Imprenditore, Pensionato, Casalinga ed Altra occupazione non specificata.

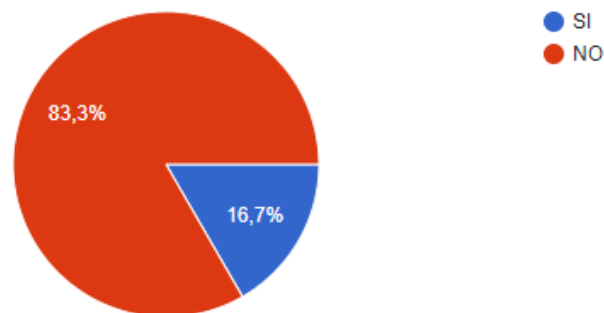
Risultati generali dell'indagine

Sezione 2 – Accesso allo Sportello telematico

Sezione 2 Accesso allo Sportello telematico polifunzionale

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

6 risposte



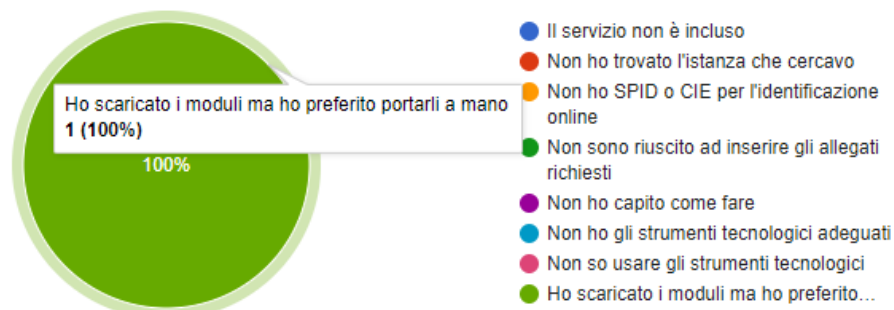
Il Servizio Commercio gestisce la maggior parte delle pratiche attraverso lo Sportello telematico SUAPE, tuttavia alcune pratiche (Montacarichi/Ascensori, Lotterie e pesche di beneficenza ecc.) sono accessibili da **Sportello telematico** polifunzionale.

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 ?

1 risposta



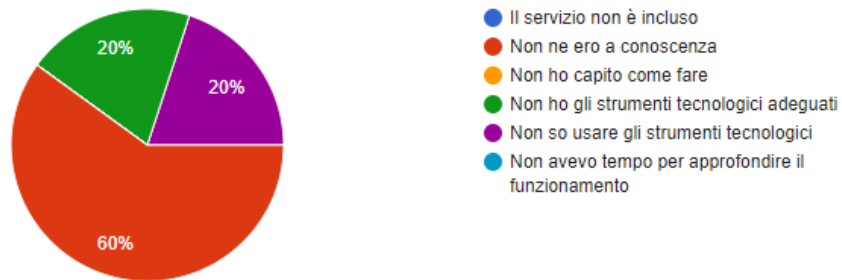
- L'utenza che ha risposto SI ha preferito scaricare i moduli da Sportello telematico per compilarli e consegnarli personalmente allo sportello.

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 ?

5 risposte



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

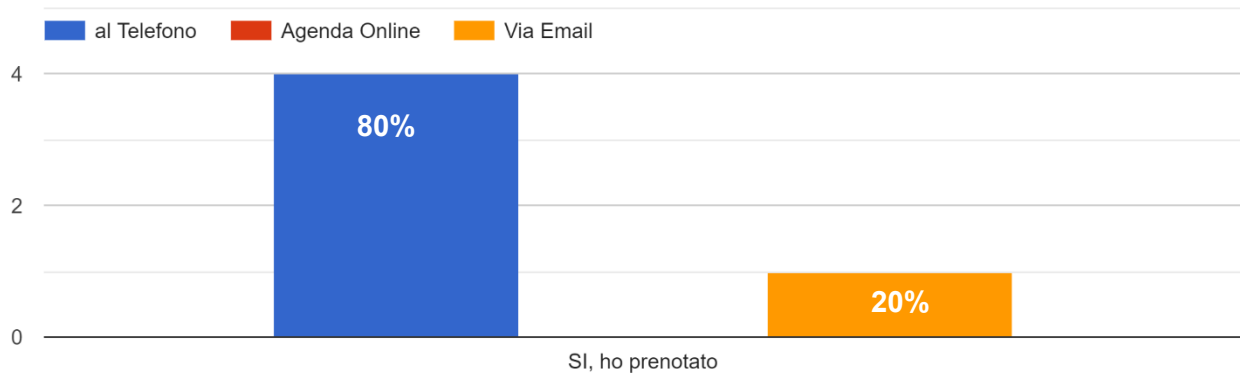
- il 60 % non ne era a conoscenza,
- Il 40% non ha strumenti e competenze tecnologiche per il suo utilizzo

Sezione 5 – Giudizio del Servizio per appuntamento

Sezione 5- Giudizio del servizio su appuntamento

Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento ?

5 risposte



L'80% dell'utenza che si è presentata per appuntamento ha prenotato al **telefono**, il 20% ha inviato una richiesta via e.mail.

No, non ho prenotato perché

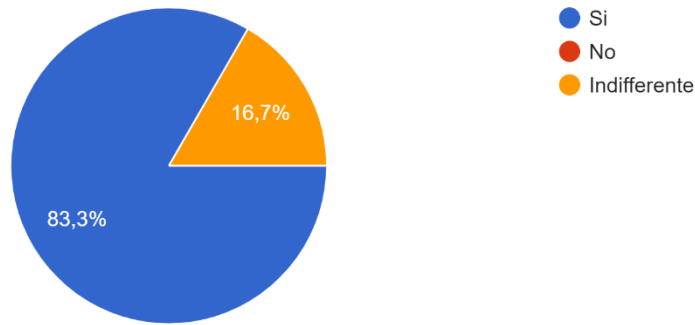
1 risposta



L'utenza che si è presentata allo sportello senza appuntamento dichiara che non era necessario per il servizio richiesto.

Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?

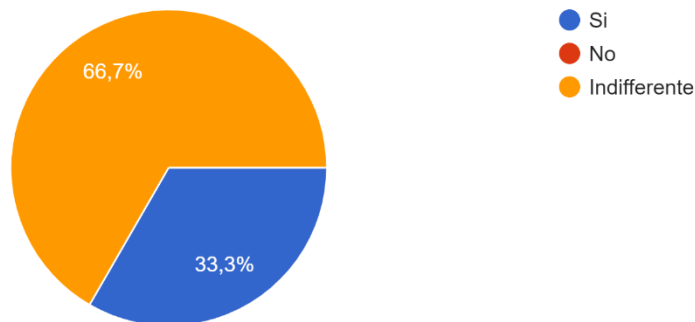
6 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata (83%) trova **utile** accedere al servizio per **appuntamento**, contro il 17% indifferente

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

6 risposte



Un terzo dell'utenza intervistata (33,%) ritiene utile il servizio di prenotazione con **Agenda online**, il restante 67% è indifferente.

La QUALITA' DEI SERVIZI

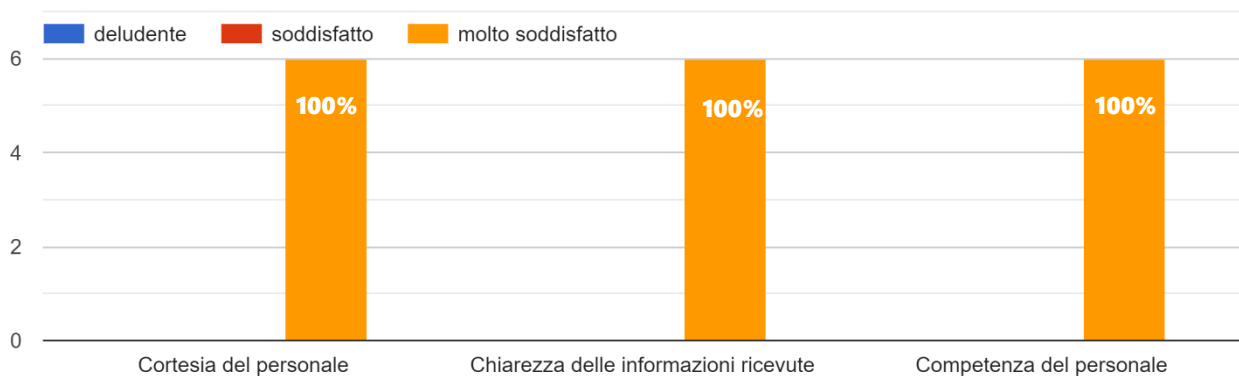
Analisi dell'aspetto qualitativo in merito ai servizi erogati dagli sportelli comunali in termini di:

- **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 –

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

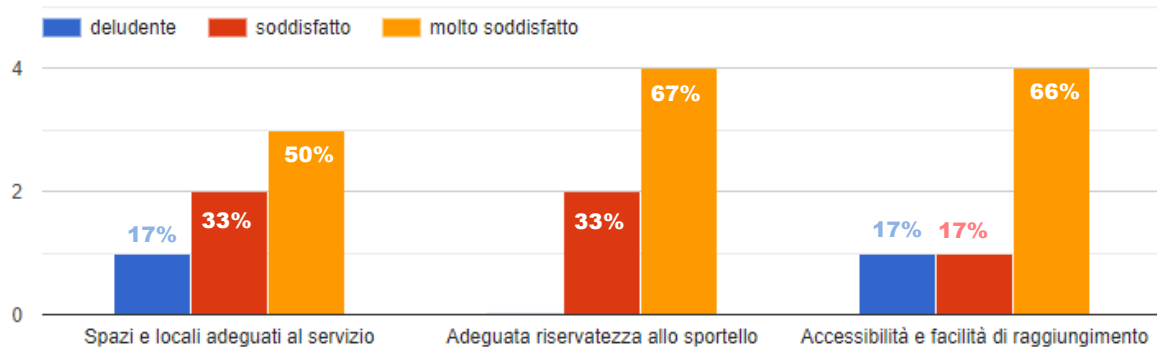


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il **personale addetto ai servizi**, giudicando **molto positivamente** la **Cortesia**, **Chiarezza** delle informazioni ricevute e **Competenza**.

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:



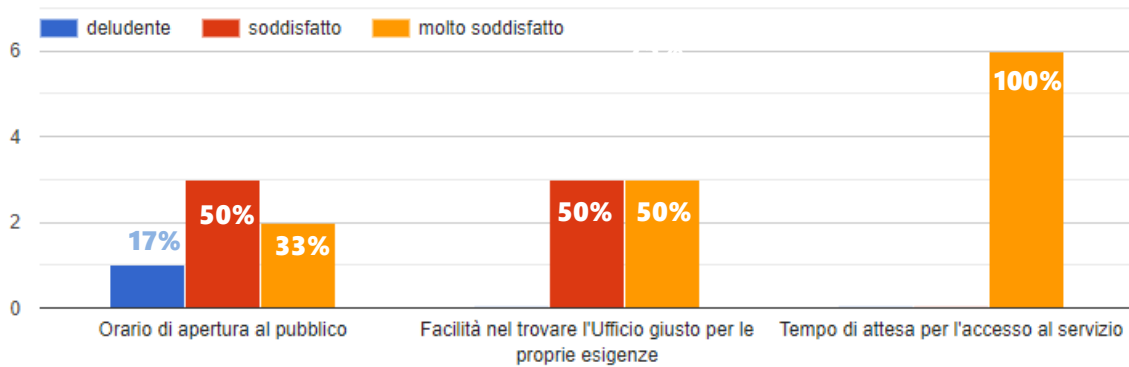
L'utenza del servizio Commercio è parzialmente soddisfatta degli **Spazi e Locali** in cui è erogato il servizio

- Il 17% dell'utenza non ritiene gli **spazi** adeguati, contro il 33 % soddisfatta ed il 50% molto soddisfatta;
- L'utenza del servizio ritiene adeguata la **riservatezza** allo sportello, con il 33% di soddisfatti ed il 67% molto soddisfatti;
- L'83% dell'utenza ritiene gli spazi adeguati in termini di **accessibilità** e facilità di raggiungimento, contro il 17% delusa.

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:

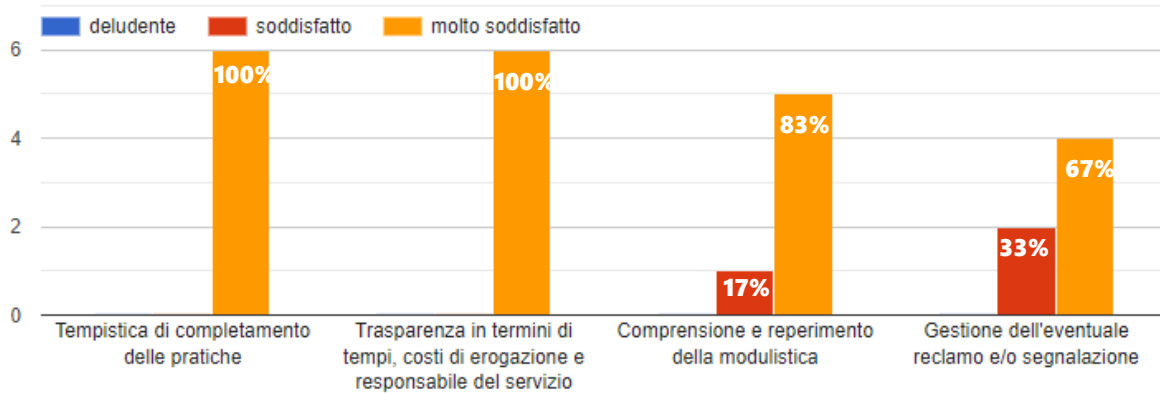


- Gli **orari di apertura al pubblico** soddisfano l'utenza con solo il 17% in disaccordo.
- L'utenza intervistata è ampiamente soddisfatta delle **indicazioni** per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze.
- L'utenza è totalmente soddisfatta e molto soddisfatta dei **tempi di attesa** per l'accesso al servizio.

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:



L'utenza del servizio è ampiamente soddisfatta in termini di **tempistica** di completamento delle pratiche, **trasparenza** sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio, **comprensione** e/o nel reperimento della modulistica, gestione del **reclamo**.

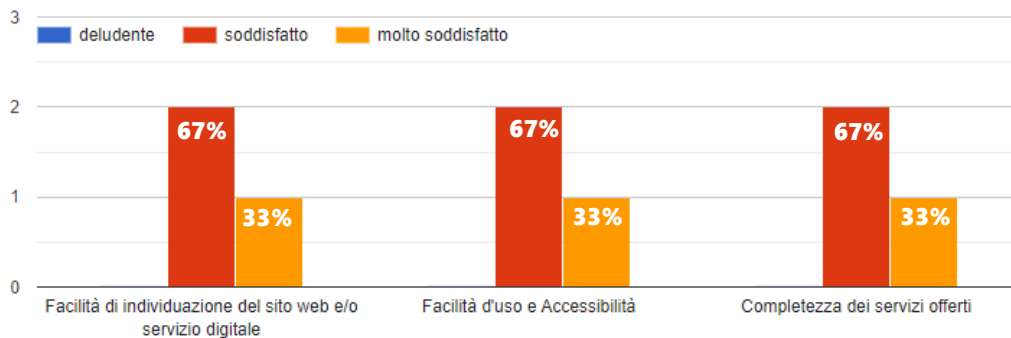
Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 3

Sezione 9 - Servizi digitali

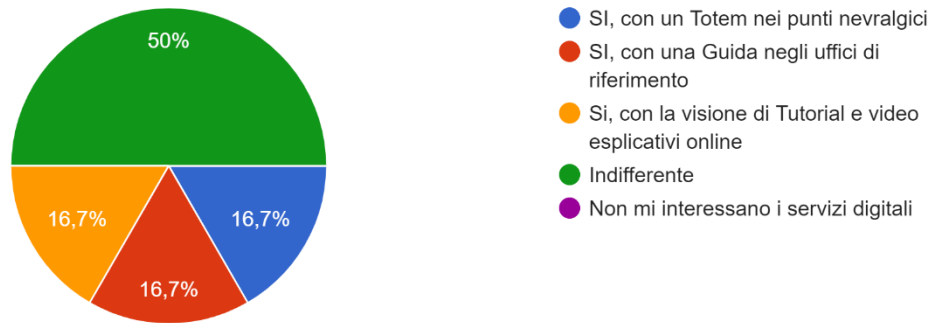
9.1. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti



- Con il 67% di soddisfatti ed il 33% di molto soddisfatti, l'utenza che ha risposto al quesito, non riscontra difficoltà nell' **individuare** il servizio digitale necessario, è ampiamente soddisfatta **nell'uso e accessibilità** dei servizi digitali e della **completezza** dei servizi digitali offerti.

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

6 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale **supporto** a chi si trova in difficoltà sulla fruizione dei servizi digitali ha riscontrato un 50% di utenza **indifferente** a qualsiasi suggerimento, la restante utenza, in pari misura del 17% circa gradirebbe:

- una **guida** negli uffici di riferimento
- la visione di **Tutorial** e video esplicativi
- **un Totem** in punti nevralgici

Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

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

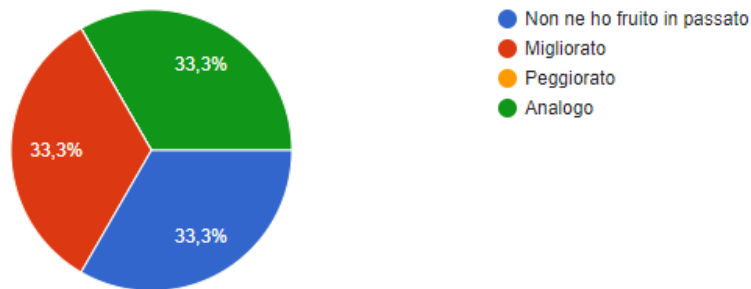
Confronto del servizio **nel tempo**

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

a

6 risposte

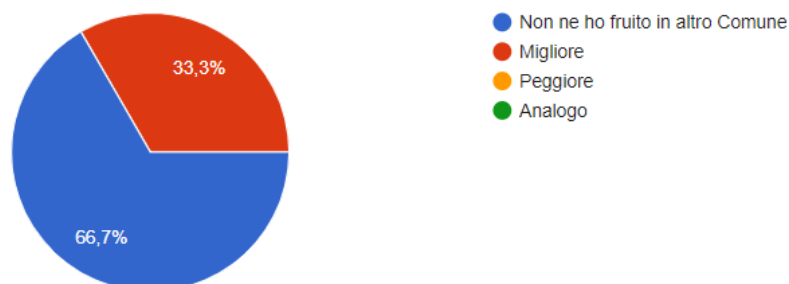


- Il 33% dell'utenza, **non ha potuto giudicare** il servizio nel tempo perché non ne ha usufruito precedentemente
- il 33% dell'utenza ha riscontrato un **miglioramento** dello stesso servizio rispetto al passato
- Il 33% dell'utenza ha trovato il servizio **invariato** nel tempo

Confronto del servizio **tra comuni**

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

6 risposte



- Il 67% dell'utenza intervistata non ha potuto confrontare il servizio fruito presso altro comune, per il 33% circa dell'utenza il servizio è migliore rispetto all'analogo fruito in altro comune.

Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Commercio

- Età media attiva pari a 51 anni circa
- Di sesso prevalentemente maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità prevalente 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 • Fruibilità dei servizi digitali • Servizio migliorato nel tempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazi e Locali del servizio anche in termini di adeguatezza ed accessibilità