



COMUNE DI
CORCIANO

7a edizione

Edilizia Urbanistica

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: Urbanistica, Edilizia privata, SUAPE
Servizio: Edilizia privata

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

Edilizia

Questionari compilati

20

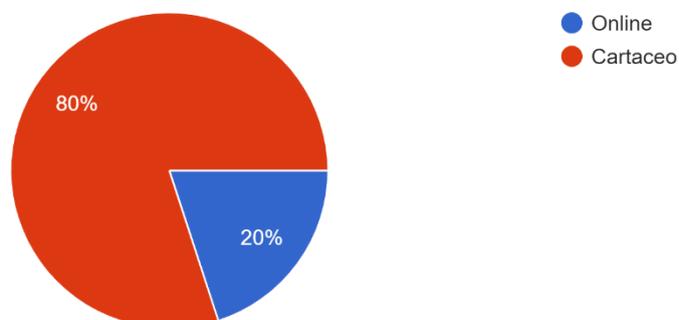
Rilevazione da Sportello al pubblico

Dati generali

Le istanze rivolte al servizio Urbanistica-Edilizia sono principalmente acquisite da Portale SUAPE, escluso da questa rilevazione, per le restanti necessità extra-portale, allo sportello al pubblico del servizio sono stati raccolti in tutto **20** questionari, di cui l'80% in formato cartaceo ed il 20% dai questionari online.

Poiché nessuna istanza dell'Area Urbanistica Edilizia è inclusa nello Sportello telematico polifunzionale, dal questionario sono state tolte le relative sezioni (2, 3, 4).

Il questionario è stato compilato
 20 risposte

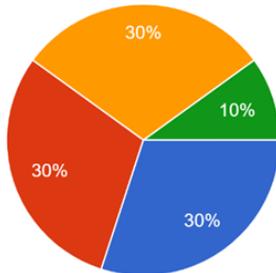


Il Tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato

Età

11.1 Età
20 risposte

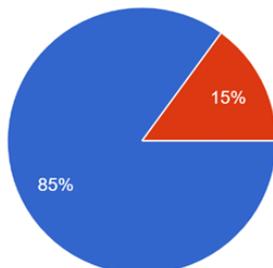


- Fino a 30 anni
- Tra 31 e 45 anni
- Tra 46 e 60 anni
- Oltre 60 anni

L'utenza intervistata del servizio è equidistribuita con una percentuale del 30% tra giovani (fino a 30 anni), età 31-45 anni e 46-60 anni. Solo il residuo 10% è ultra 60enne.

Sesso

11.2 Sesso
20 risposte

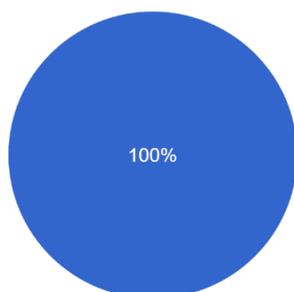


- Maschio
- Femmina

L'85% dell'utenza intervistata è di sesso **maschile**, inferiore l'utenza femminile con solo il 15 %

Nazionalità

11.3 Nazionalità
20 risposte



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea

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

Grado di istruzione

11.4 Titolo di Studio

20 risposte



Il Livello di istruzione è medio-alto con il 60% di diplomati ed il 40% di laureati.

Professione

11.5 Professione

20 risposte



La gran parte dell'utenza intervistata è di categoria occupazionale **Libero professionista** con il 75% ed il 20% è rappresentata dalla tipologia **Imprenditore**. Solo l'1% è **Impiegato**.

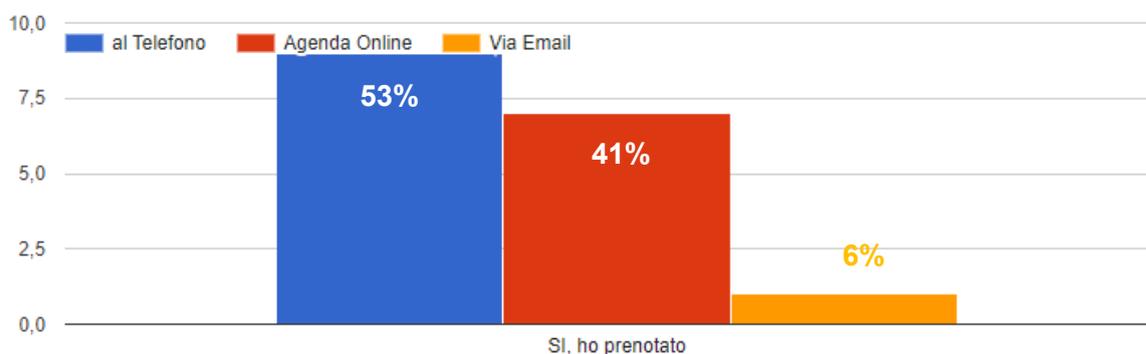
Risultati generali dell'indagine

Sezione 5 – Giudizio del Servizio per appuntamento

Sezione 5- Giudizio del servizio su appuntamento

Sei arrivato al Servizio prenotando un appuntamento ?

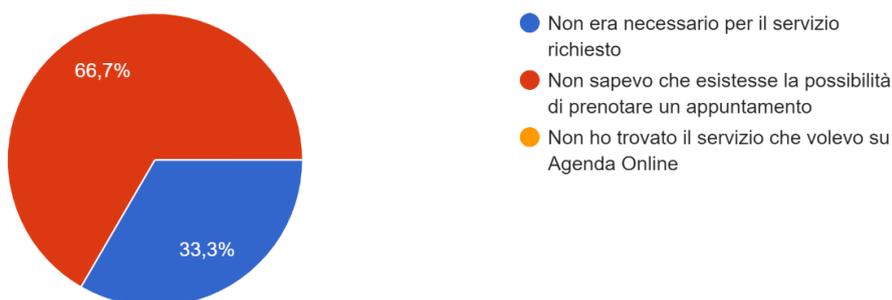
16 risposte



Il 53% dell'utenza intervistata ha prenotato un appuntamento al **telefono**, il 41% ha utilizzato **l'Agenda online** ed 6 % ha inviato una richiesta via e.mail.

No, non ho prenotato perché

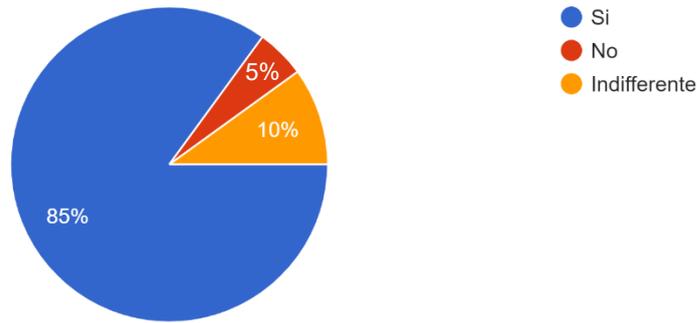
3 risposte



Dell'utenza che si è rivolta allo sportello senza appuntamento, il 67% non ne conosceva la possibilità, il restante 33% dichiara che non era necessario per il servizio richiesto.

Trovi utile accedere al servizio su appuntamento ?

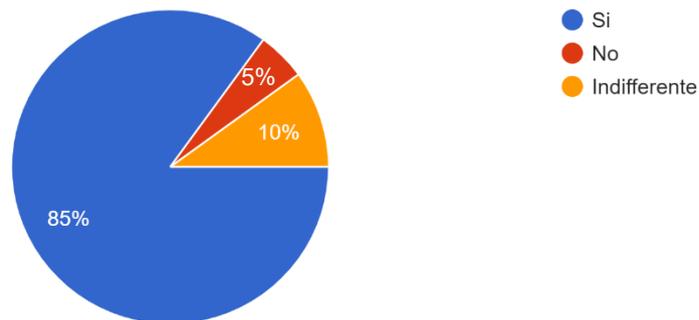
20 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata (85%) trova **utile** accedere al servizio per **appuntamento**, contro il 10% indifferente ed il residuo 5% non gradisce tale tipologia di accesso.

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

20 risposte



La maggior parte dell'utenza intervistata (85%) ritiene utile il servizio di prenotazione con **Agenda online**, il 10% è indifferente ed il residuo 5% non gradisce tale tipologia di accesso.

La QUALITA' DEI SERVIZI

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

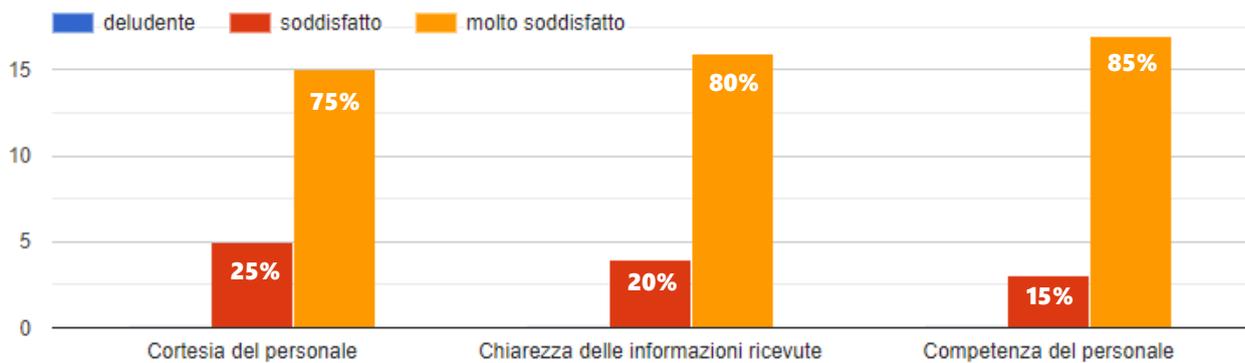
- **personale** addetto al servizio
- **locali e spazi** di erogazione del servizio
- **orari, indicazioni e tempi d'attesa**
- **tempistica, trasparenza, modulistica, gestione del reclamo**

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:

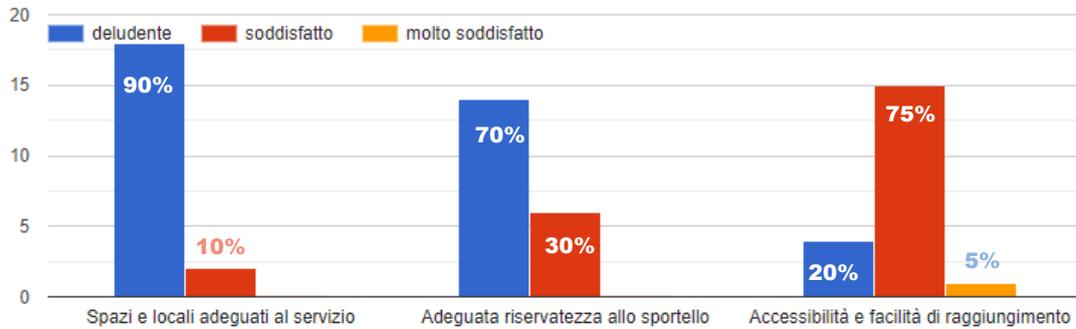


L'utenza si è relazionata con ampia soddisfazione con il **personale addetto ai servizi**, giudicando **molto positivamente** la **Cortesia**, **Chiarezza** delle informazioni ricevute e **Competenza**.

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:



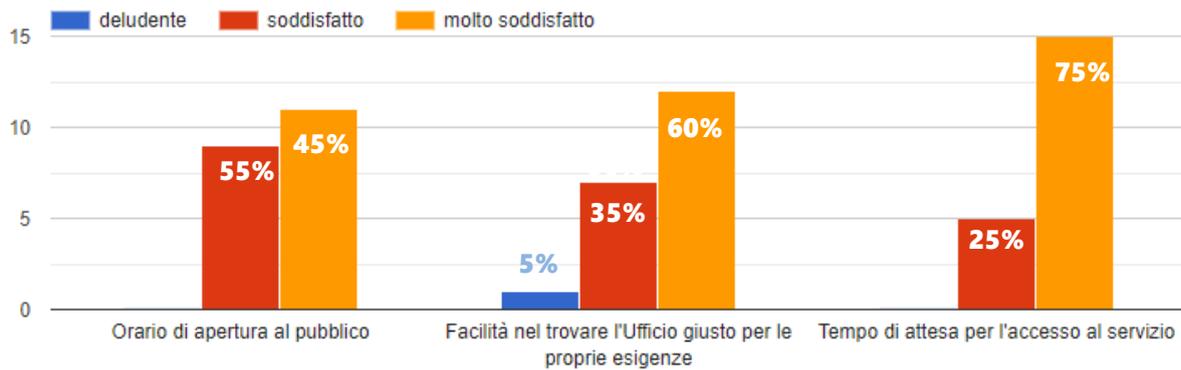
L'utenza del servizio Urbanistica -Edilizia è pressoché delusa degli **Spazi e Locali** in cui è erogato il servizio

- Il 90% dell'utenza **non** ritiene gli **spazi** adeguati, contro il solo 10 % soddisfatta;
- Il 70% **non** ritiene vi sia una adeguata **riservatezza** allo sportello, con il 30% di soddisfatti;
- **L'accessibilità** e facilità di raggiungimento, soddisfa l'80% dell'utenza contro il 20% 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:

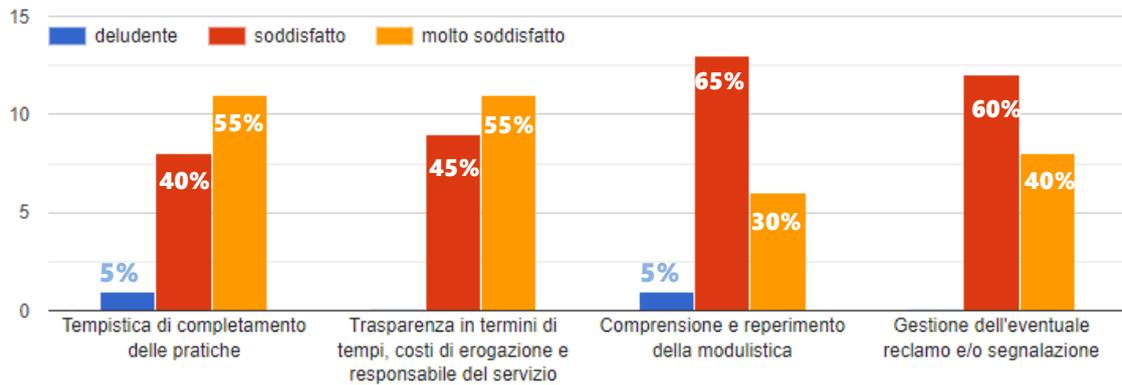


- Gli **orari di apertura al pubblico** soddisfano ampiamente l'utenza;
- L'utenza intervistata è soddisfatta delle **indicazioni** per individuare l'ufficio giusto per le proprie esigenze, solo il 5% è delusa.
- L'utenza è totalmente soddisfatta e molto soddisfatta dei **tempi di attesa** per l'accesso 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, con solo il 5% delusa,
- **trasparenza** sull'individuazione dei costi, tempi e responsabile del servizio,
- **comprensione** e/o nel reperimento della modulistica, con solo il 5% delusa;
- gestione del **reclamo**.

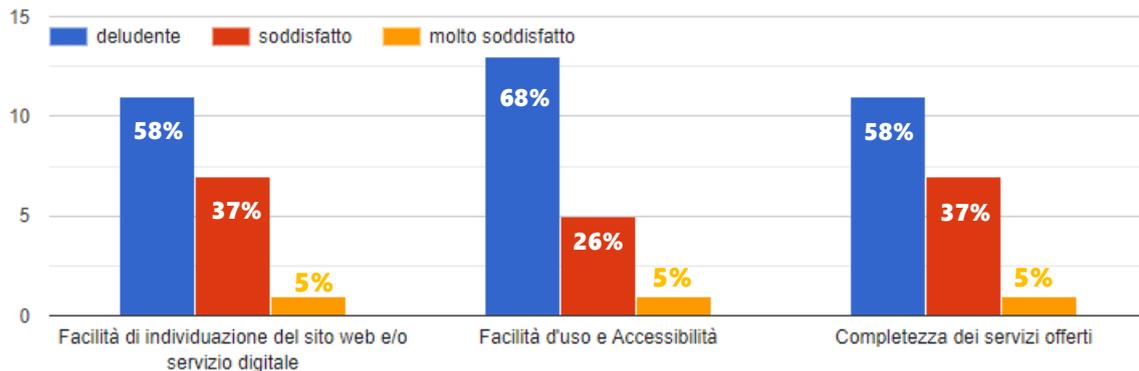
Sezione 9 – Servizi digitali in genere

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

Quesito facoltativo, risposte: 19

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

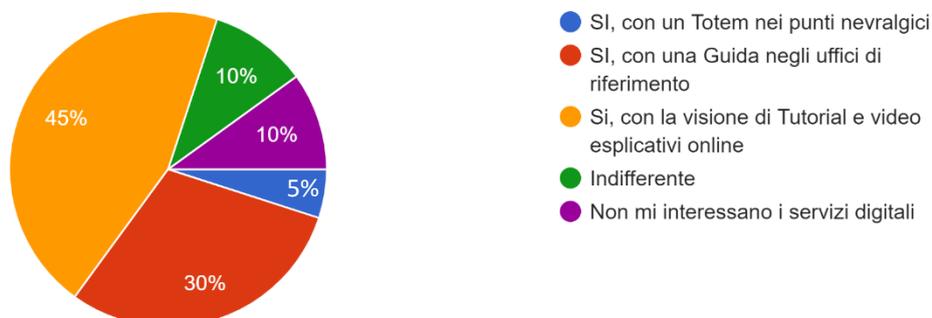


In merito al giudizio generale sui servizi digitali offerti, l'utenza intervistata si esprime con un certo grado di **insoddisfazione**, in particolare:

- Il 58% dell'utenza intervistata trova deludente l' **individuazione** del servizio digitale necessario, contro il restante 42%, soddisfatto o molto soddisfatto;
- Il 68% dell'utenza intervistata è delusa in termini di **facilità d'uso e accessibilità** dei servizi digitali;
- Il 58% dell'utenza intervistata trova deludente la **completezza** dei servizi digitali offerti, contro il restante 42%, soddisfatto o molto soddisfatto;

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

20 risposte



Il giudizio sul fornire eventuale **supporto** a chi si trova in difficoltà nella fruizione dei servizi digitali ha riscontrato interesse da parte dell'utenza:

- Il 45% di utenza gradirebbe la visione di **Tutorial** e video esplicativi
- Il 30% di utenza gradirebbe una **guida** negli uffici di riferimento
- Il **5%** gradirebbe un **Totem** in punti nevralgici;

Il restante 20% dell'utenza non è interessata ai servizi digitali o è indifferente a qualsiasi suggerimento.

Sezione 10 – Confronto tra servizi (*Benchmarking*)

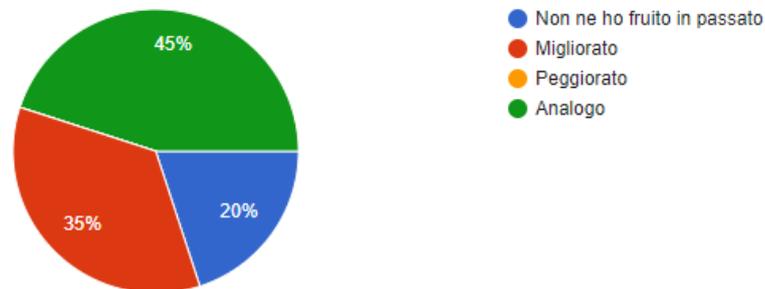
Misurazione del livello di qualità del servizio nel tempo e rispetto ad altro ente

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

20 risposte

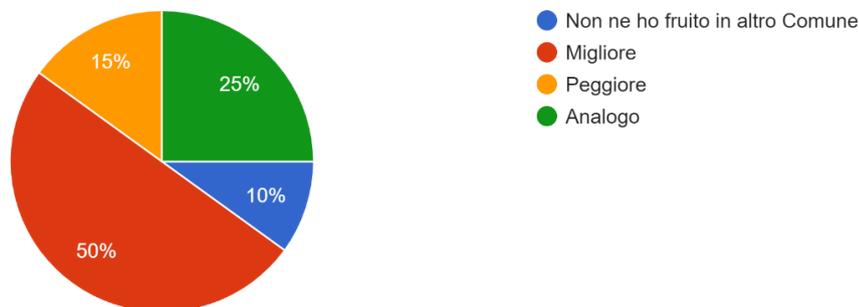


- Il 20% dell'utenza, **non ha potuto giudicare** il servizio nel tempo perché non ne ha fruito precedentemente;
- il 35% dell'utenza ha riscontrato un **miglioramento** dello stesso servizio rispetto al passato;
- Il 45% dell'utenza ha trovato il servizio **invariato** nel tempo.

Confronto del servizio **tra comuni**

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

20 risposte



Il 10% dell'utenza intervistata non ha potuto confrontare il servizio fruito presso altro comune, per il 50% circa dell'utenza il servizio è **migliore** rispetto all'analogo fruito in altro comune, per il 25% analogo e per il 15% peggioro.

Sintesi dei risultati

Conclusioni sull'utente tipo del Servizio Urbanistica-Edilizia

- Età media attiva pari a 42 anni circa
- Di sesso prevalentemente maschile
- Nazionalità italiana
- Cultura medio alta
- Professionalità prevalente Libero professionista

PUNTI DI FORZA	CRITICITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utenza più giovane rispetto alla precedente rilevazione • 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 • Servizio migliorato nel tempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazi e Locali del servizio anche in termini di riservatezza ed accessibilità • Scarsa individuazione dei servizi digitali, uso e completezza dei servizi offerti