

INDAGINE 2017 CUSTOMER SATISFACTION

Analisi esito finale sul parere dell'Utenza sui servizi comunali Comune di Castiglione d'Orcia

La prima parte del questionario individua alcune caratteristiche dell'utente: sesso, età, titolo di studio, professione, frequenza utilizzo servizi comunali.

Sesso:

Maschi 69%

Femmine 31%

Età:

18-30 anni 10%

31-40 anni 6%

41-50 anni 41%

51-60 anni 10%

oltre 60 anni 26%

Titolo di Studio:

Licenza elementare	5%
Licenza Media Inferiore	11%
Diploma	63%
Laura (Triennale e/o Magistrale)	21%

Professione:

Lav. Dipendente	10%
Lav. Autonomo	16%
Libero Professionista	53%
Studente	0%
Pensionato	21%
Disoccupato	0%

Quante volte complessivamente, durante l'anno, si reca in un ufficio del Comune:

Occasionale	fino a 5 volte l'anno	32%
Saltuaria	da 6 a 10 volte l'anno	32%
Frequente	da 11 a 20 volte l'anno	0%
Abituale	oltre 21 volte l'anno	36%

Gli uffici vengono frequentati in netta prevalenza da un pubblico adulto (> di 40 anni per oltre l'80%) e con un grado di istruzione medio-alta (il 63% degli utenti ha conseguito almeno il diploma di scuola media superiore).

La quasi totalità degli utenti risulta avere un'occupazione (79% del campione risultano occupati) a questi aggiungiamo i pensionati con il restante 21% e ne esce un quadro nel quale risultano assenti gli studenti e i disoccupati. La maggiorana del campione esercita la libera professione (53%) dato che ci suggerisce che si tratta per la maggior parte di tecnici professionisti che frequentano il Comune per le loro attività lavorative.

Un dato questo che troverebbe conferma nella frequenza con la quale gli utenti si recano presso gli uffici comunali: pari è la percentuale di coloro che si recano in Comune tra le 5 e le 10 volte l'anno (32%). Tra questa ultima categoria oltre il 60% sono professionisti. Tra gli utenti che frequentano gli uffici più di 20 volte l'anno (36%) la totalità sono professionisti.

La seconda parte del questionario analizza la **soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati dai vari uffici:**

UFFICI	 %	 %	 %
Anagrafe	88	6	6
Protocollo	100	0	0
Servizi sociali	73	7	0
Istruzione	88	12	0
Urbanistica	75	19	6
Lavori Pubblici	50	42	8
Manutenzioni e servizi esterni	45	45	10
Tributi	67	27	6
Polizia municipale	60	34	6

Tempi di attesa per ottenere il servizio richiesto:

il 79%% giudica i tempi in modo positivo, tra "brevi" (42%) e "normali" (37%).

il 21% offre una valutazione negativa ritenendo l'intervallo di tempo troppo lungo.

La **modulistica** utilizzata dagli uffici per ogni settore di attività:
per il 47% degli utenti “buona”
“sufficiente” e “ottima” (26,5%).

Sito internet del Comune di Castiglione d’Orcia
positivo: l’84% degli utenti lo conosceva
tra questi il 75% lo valuta in modo positivo.

Valutazione sugli spazi comunali:

Accoglienti e adatti a pubblici uffici	47%
Non consentono la necessaria privacy	32%
Troppo affollati	5%
Scomodi nell’attesa	11%
Disordinati	5%

Suggerimenti per migliorare la funzionalità degli uffici

Più sportelli al pubblico, anche nelle frazioni	19%
Potenziamento dei servizi d’informazione	6%
Maggiore diffusione dell’informatizzazione	34%
Maggiore disponibilità e cortesia degli addetti al pubblico	6%
Semplificazione di talune procedure burocratiche	29%
Una modulistica più chiara e semplice	6%

Castiglione d’Orcia, 27.12.2017