



Servizio
Polizia Locale

Analisi per Servizio

Rilevazione del grado
di soddisfazione degli
utenti sui servizi comunali

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION Anno 2020

Risultati dell'indagine

Periodo di rilevazione 18 Novembre – 15 Dicembre 2020

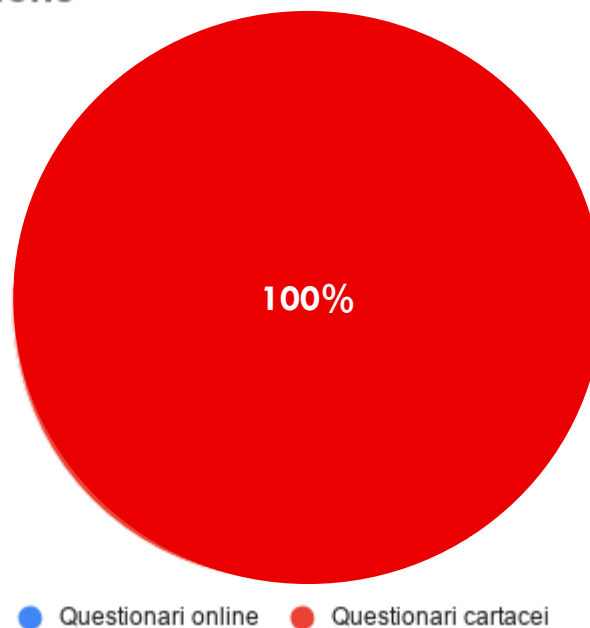
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Polizia locale

Totale Questionari raccolti 25

Tipo Compilazione

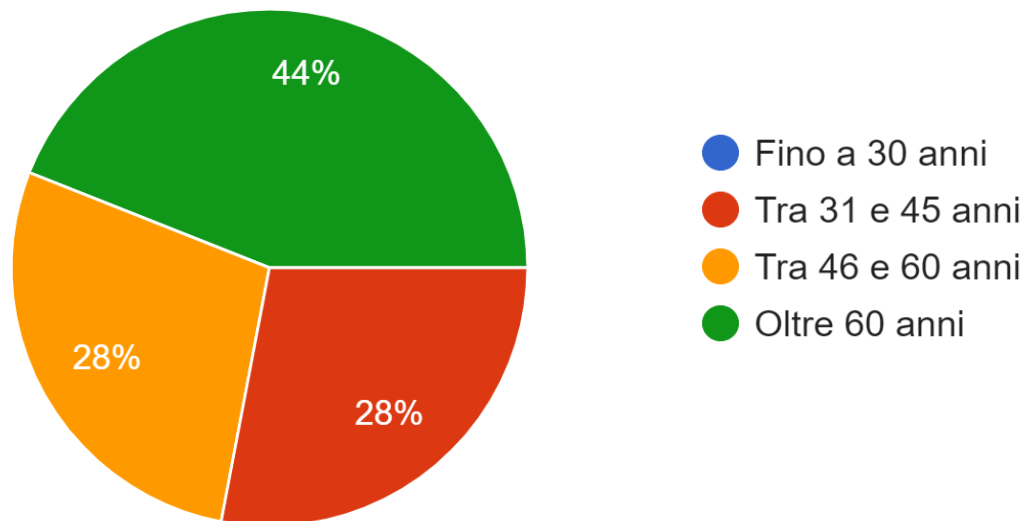




Dati socio-biografici del campione analizzato

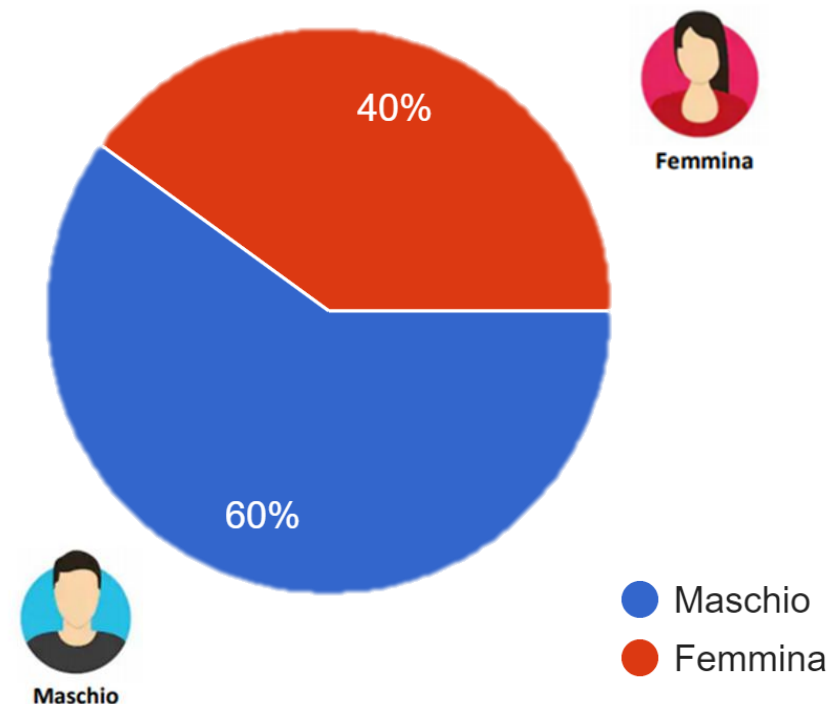
ETA'

25 risposte



Il 44 % dell'utenza intervistata è ultra sessantenne, il 56% è di età compresa tra i 31 ed i 60 anni ed è in prevalenza di genere maschile

SESSO



Risultati dell'indagine

Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

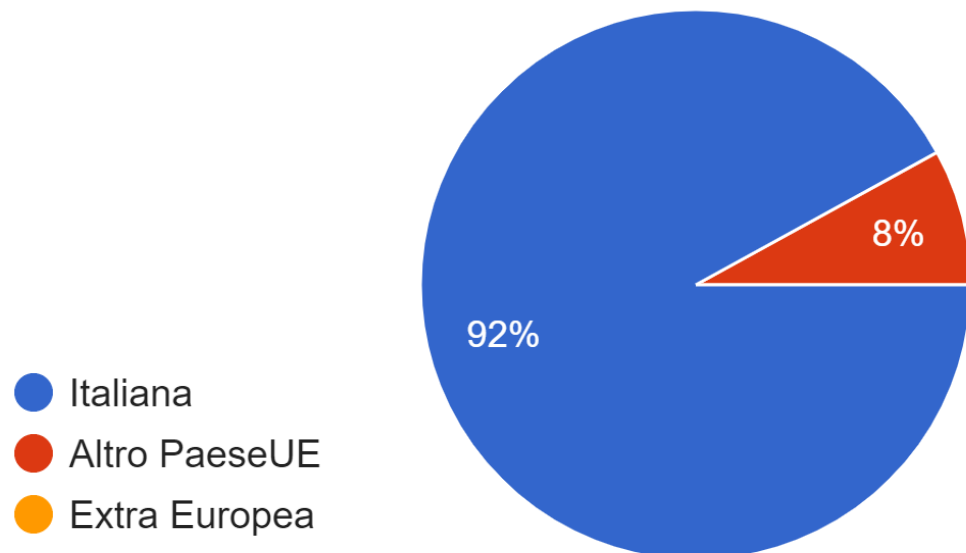


Servizio Polizia locale

Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità

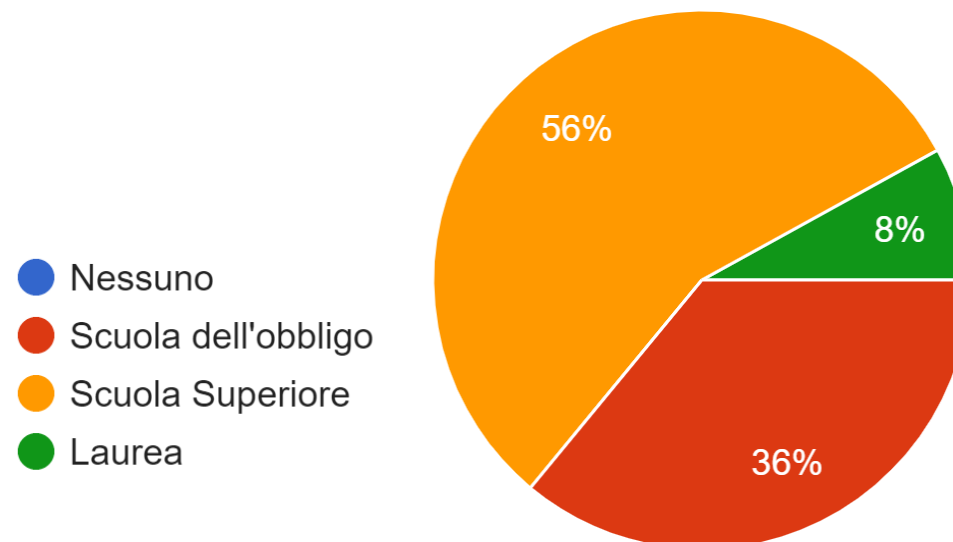
25 risposte



Il 92% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana, il restante 8% è di provenienza europea

Titolo di Studio

25 risposte



Il 64 % dell'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alta Laurea/Diploma superiore

Risultati dell'indagine

Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Polizia locale

Dati socio biografici del campione analizzato

Professione

Libero Professionista

4,0%

Casalinga

16,0%

Imprenditore

8,0%

Pensionato

16,0%

Disoccupato

8,0%

Altra occupazione

4,0%

Artigiano

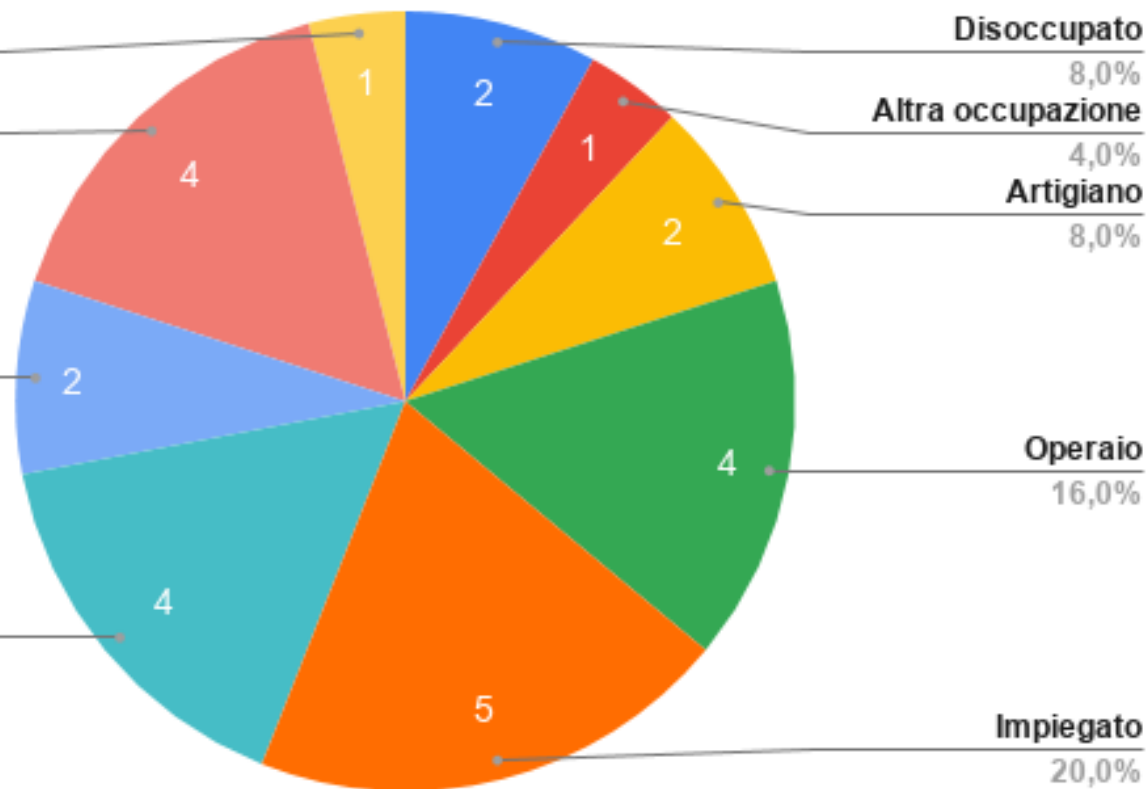
8,0%

Operaio

16,0%

Impiegato

20,0%



L'utenza intervistata ha una situazione professionale varia con una lieve prevalenza del 20% Impiegato, seguito in egual misura al 16% da Pensionato, Operaio, Casalinga

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

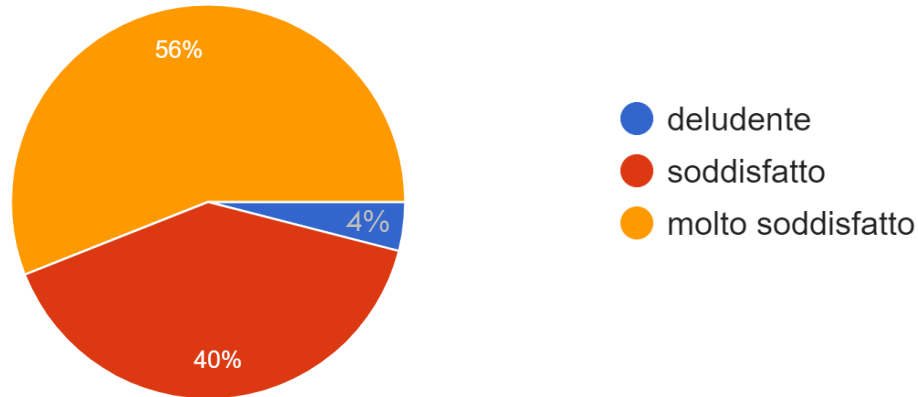
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Polizia locale

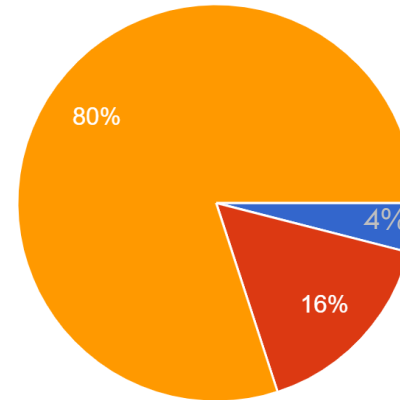
2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico ?

25 risposte



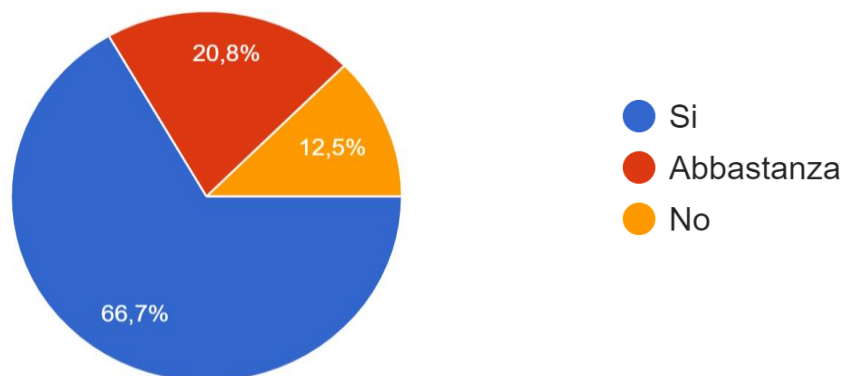
3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?

25 risposte



4. Hai trovato con facilità l'Ufficio giusto per le tue esigenze ?

24 risposte



Nonostante le limitazioni di accesso ai servizi comunali, il 96% degli intervistati è pienamente soddisfatta degli orari di apertura ed il 100% dei tempi di attesa.

Il 66,7% ha individuato facilmente l'ufficio

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

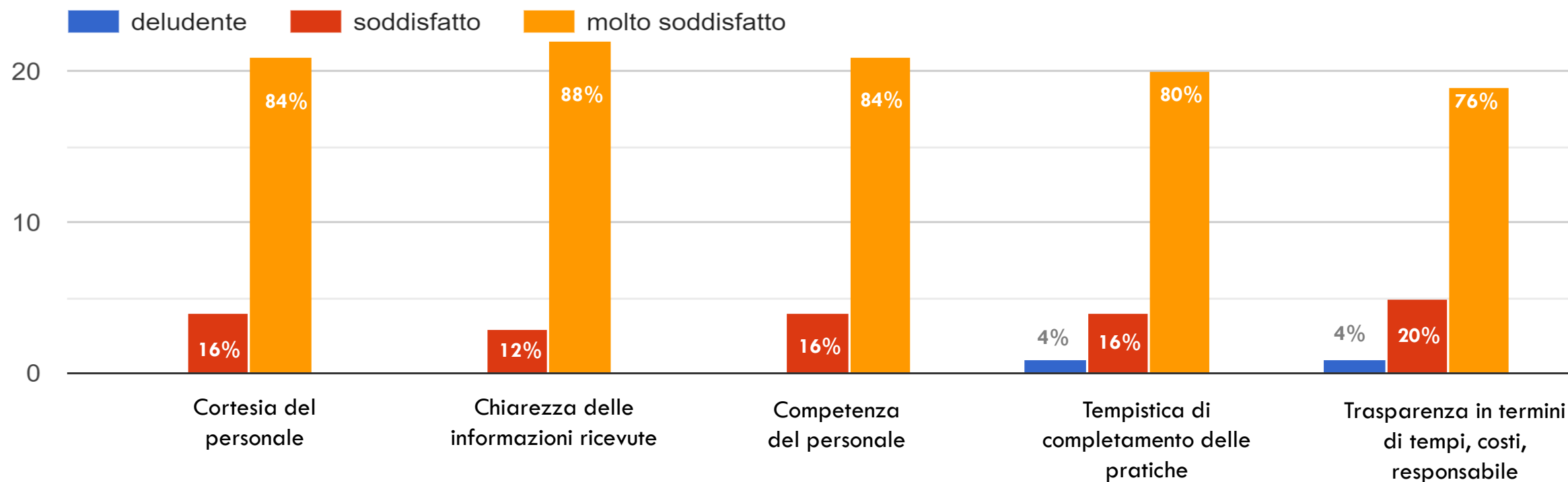
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



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

Servizio Polizia locale

25 risposte

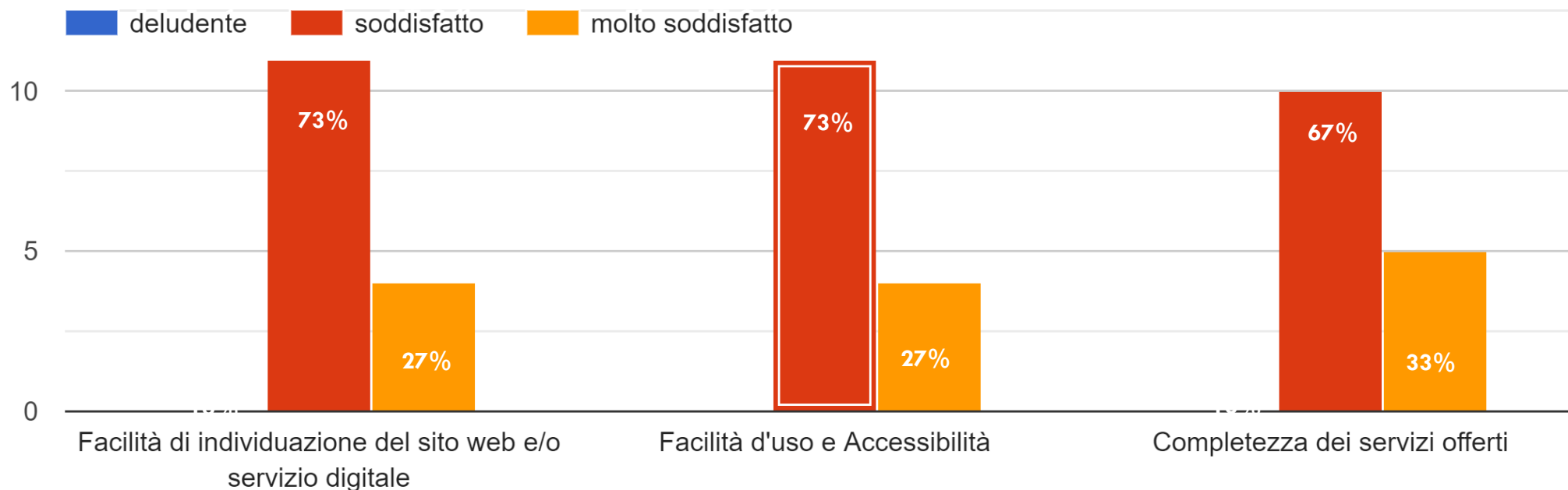


Il 100 % degli intervistati giudica molto positivamente il personale del servizio in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza. Altrettanto soddisfacenti la Tempistica e Trasparenza del servizio



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

15 risposte



Il 100% degli intervistati è pienamente soddisfatto dei servizi digitali, in merito alla facilità di individuazione, d'uso e accessibilità dei servizi digitali e completezza dei servizi offerti.

Risultati dell'indagine

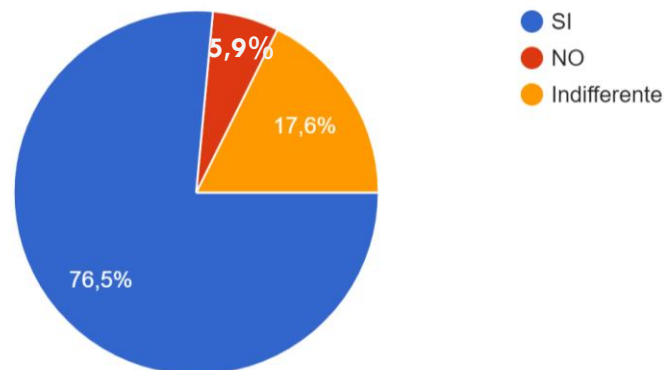
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Polizia locale

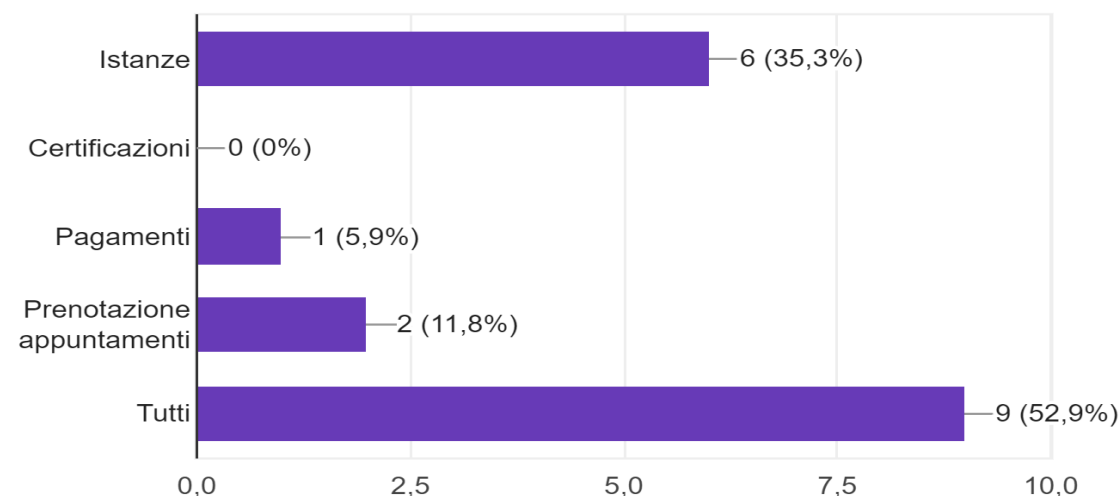
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?

17 risposte



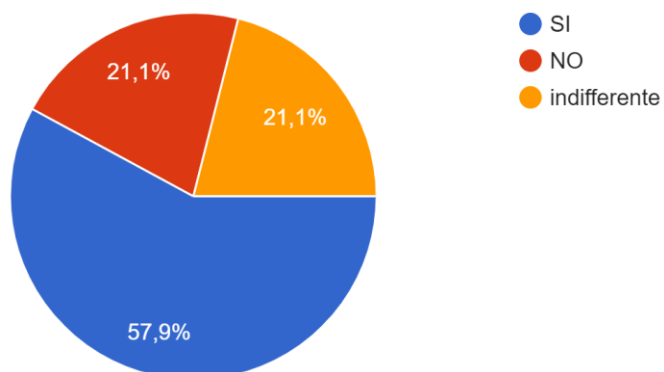
8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?

17 risposte



9. Trovi utile che il Comune di Corciano incrementi i servizi digitali ?

19 risposte



Il 76,5% degli intervistati trova utile la disponibilità di informazioni e modulistica sul sito web istituzionale ed il 58% è molto favorevole all'incremento dei servizi digitali per dialogare con gli uffici dell'ente

Risultati dell'indagine

Emergenza COVID-19

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

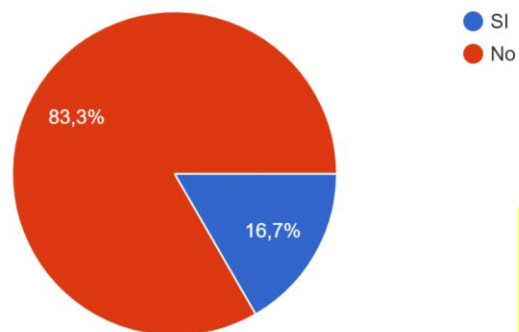


Servizio Polizia locale

Si è voluto interrogare il campione sulla qualità dei servizi in periodo di emergenza Covid-19

11. Durante il lock-down a causa dell'emergenza COVID-19 hai avuto necessità dei servizi comunali ?

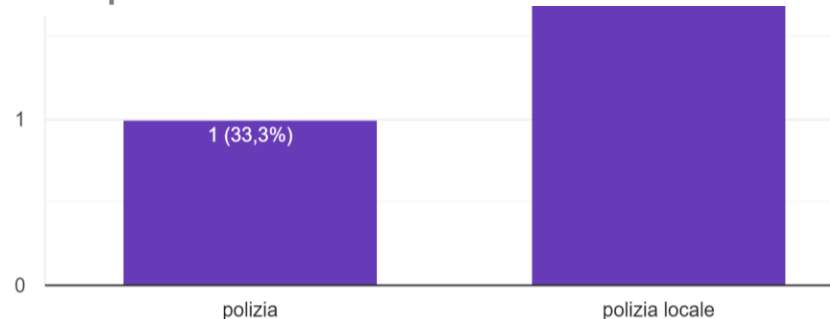
24 risposte



Solo il 16,7% dell'utenza ha continuato ad usufruire dei servizi comunali

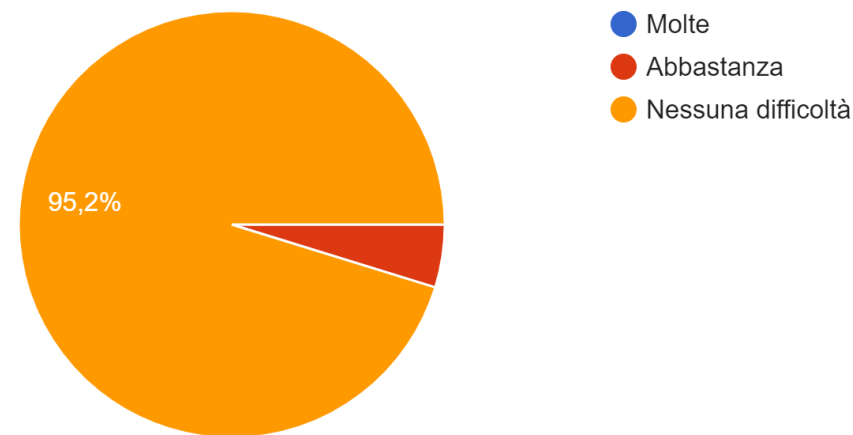
12. Se hai risposto SI, di quale servizio hai avuto necessità ?

3 risposte



13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio ?

21 risposte



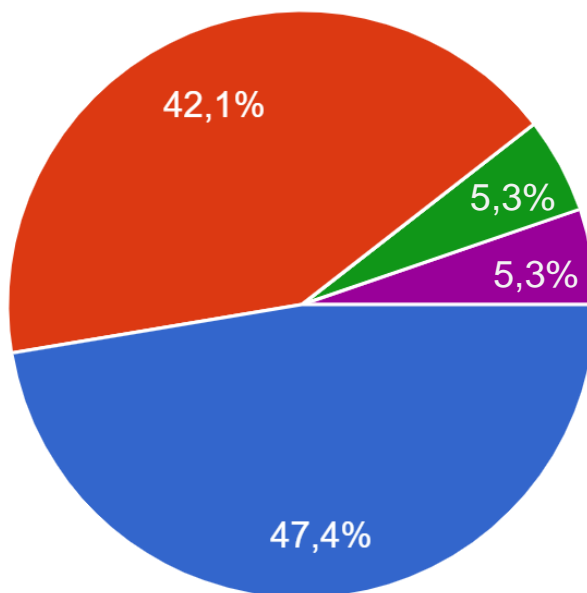
Il 95% non ha avuto difficoltà a reperire informazioni



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?

19 risposte



- Sito web istituzionale
- Centralino telefonico
- Posta elettronica
- Recandomi personalmente in Comune
- presso il Comando

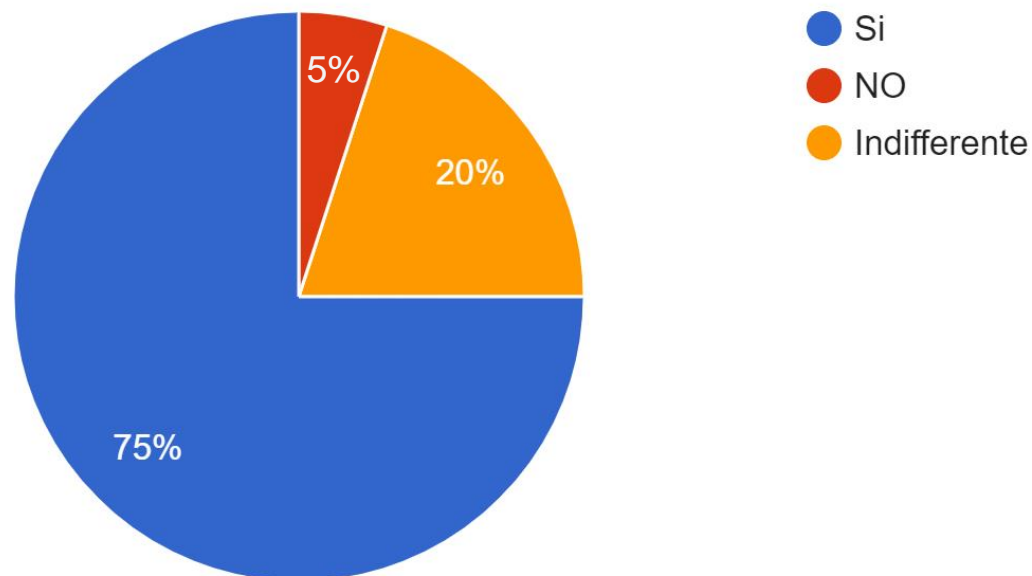
Durante l'emergenza Covid-19 il 47,4% degli utenti ha utilizzato il sito web istituzionale per reperire le informazioni necessarie, Il 42% ha invece utilizzato il telefono



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

15. Sei soddisfatto della fruizione del servizio nella fase di emergenza ?

20 risposte



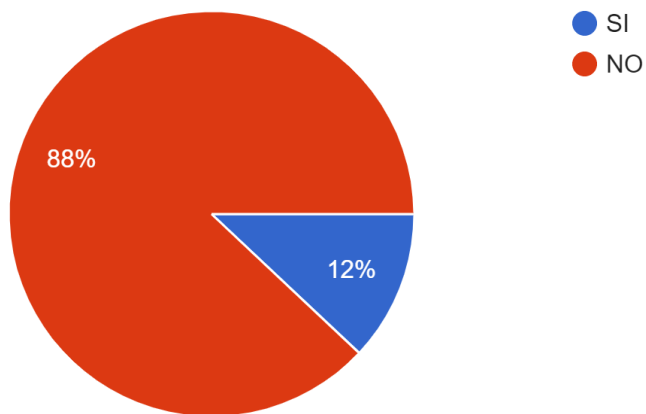
Il 75% degli intervistati è pressoché soddisfatto della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19



Confronto tra Servizi di enti diversi (Un po' di Benchmarking)

17. Hai avuto modo di usufruire del servizio ricevuto dal Comune di Corciano, presso altri comuni ?

25 risposte



Solo il 12% dell'utenza ha usufruito dello stesso servizio
Presso un altro comune

18. Se hai risposto SI, a quale servizio in particolare ti riferisci ?

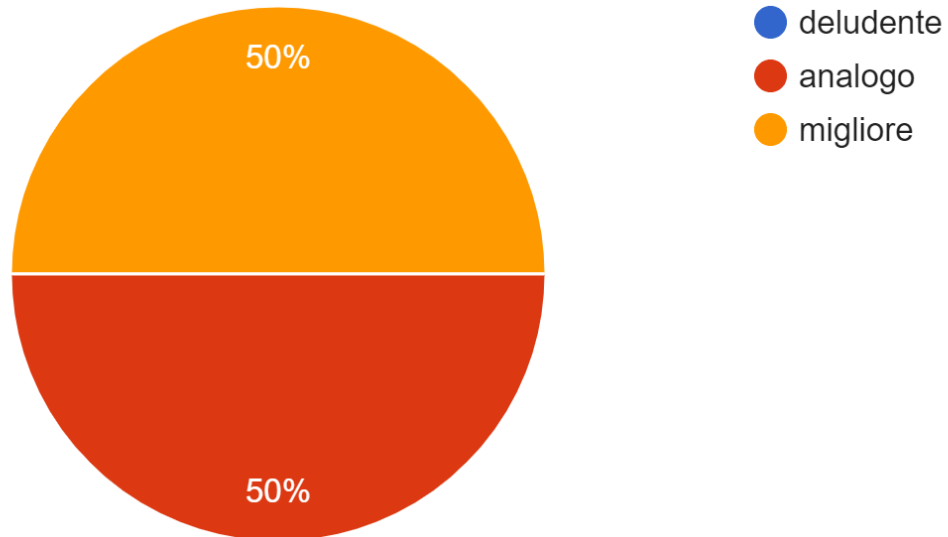
0 risposte

Nessuna risposta



19. Come trovi il servizio ricevuto dal Comune di Corciano rispetto all'altro Comune ?

6 risposte



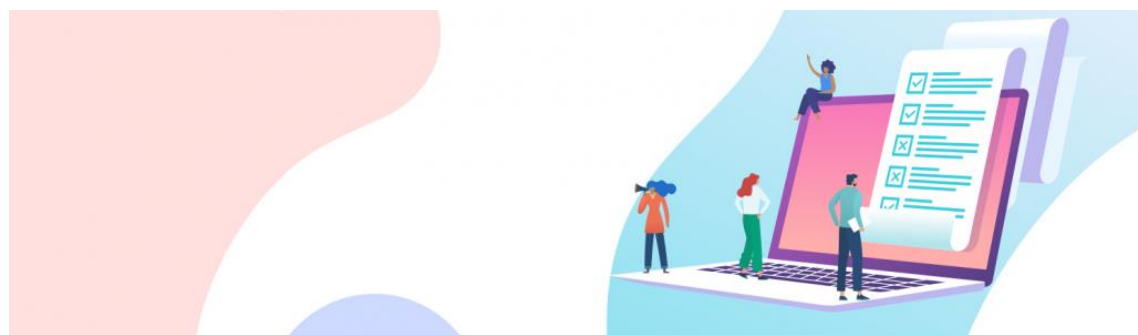
Il 50% degli intervistati giudica migliore il servizio ricevuto a Corciano rispetto ad altri comuni. Per il 50 % è analogo

Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Polizia locale



L'indagine è curata dall' Ufficio Protocollo URP del Comune di Corciano con il coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa Dr.ssa Daniela Vincenzini e la supervisione del Segretario Generale Dr.ssa Elena Violini.

Per informazioni e chiarimenti contattare urp.comunedicorciano@gmail.com