



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

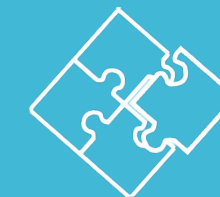
Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



Risultati per servizio
Socio-educativo

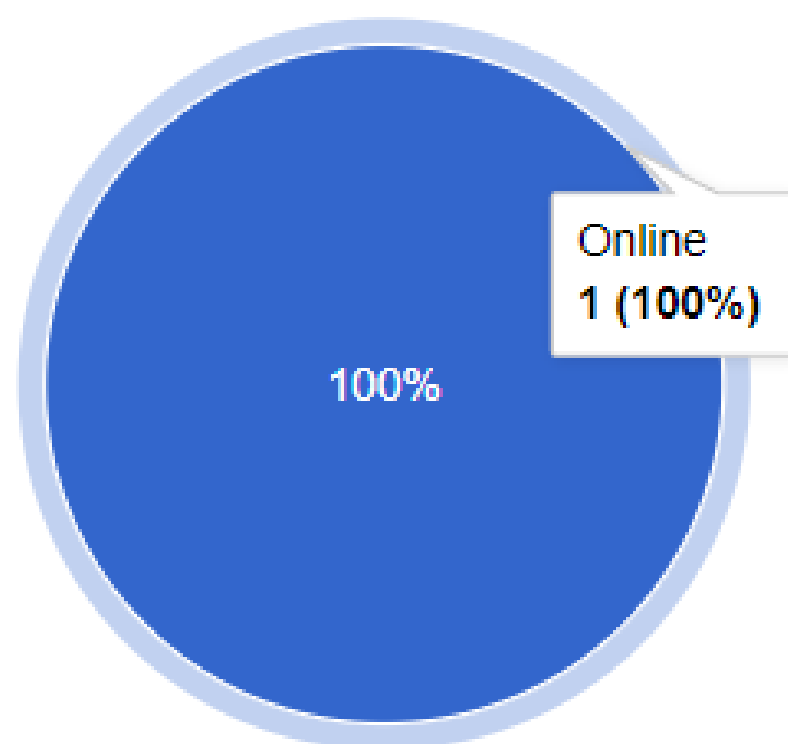
[#urp.comunedicorciano](https://www.urp.comunedicorciano.it)



Questionari raccolti 1

Modalità di compilazione

Per questo servizio è pervenuto solo un questionario, non rilevante ai fini statistici. Si riporta per completezza d'indagine.



● Online



Il 100% dell'utenza del servizio ha compilato il questionario online

Risultati dell'indagine

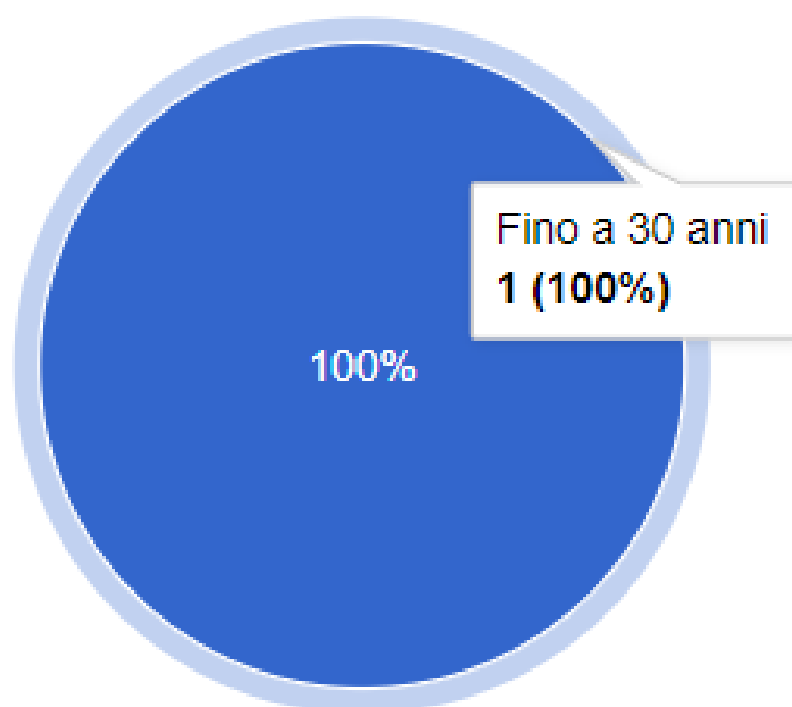
Socio-educativo



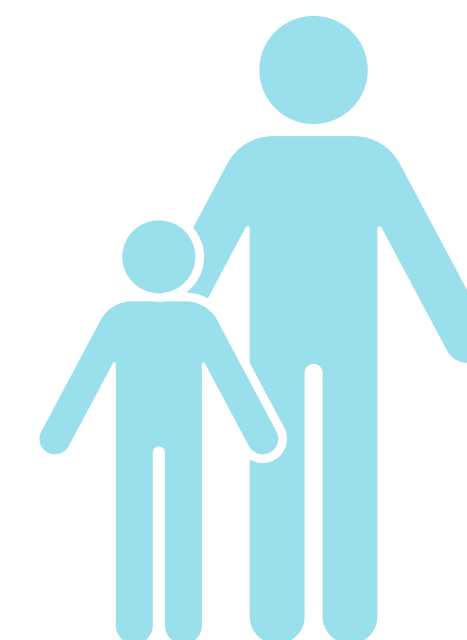
Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Età



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



L'utenza intervistata ha un'età inferiore o uguale a 30 anni

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



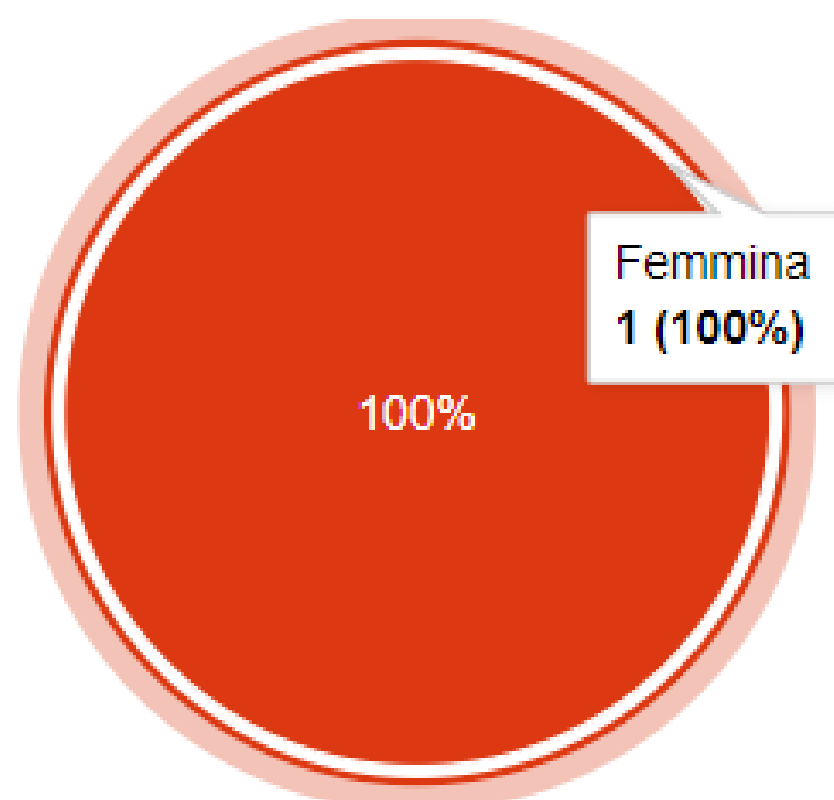
Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

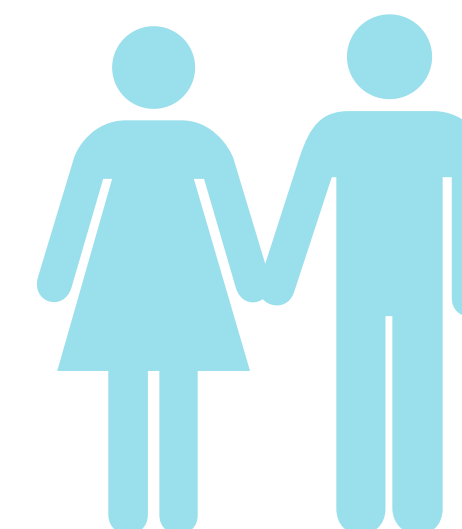
1



Genere



Maschio
Femmina



L'utenza intervistata del servizio è di genere femminile

Risultati dell'indagine

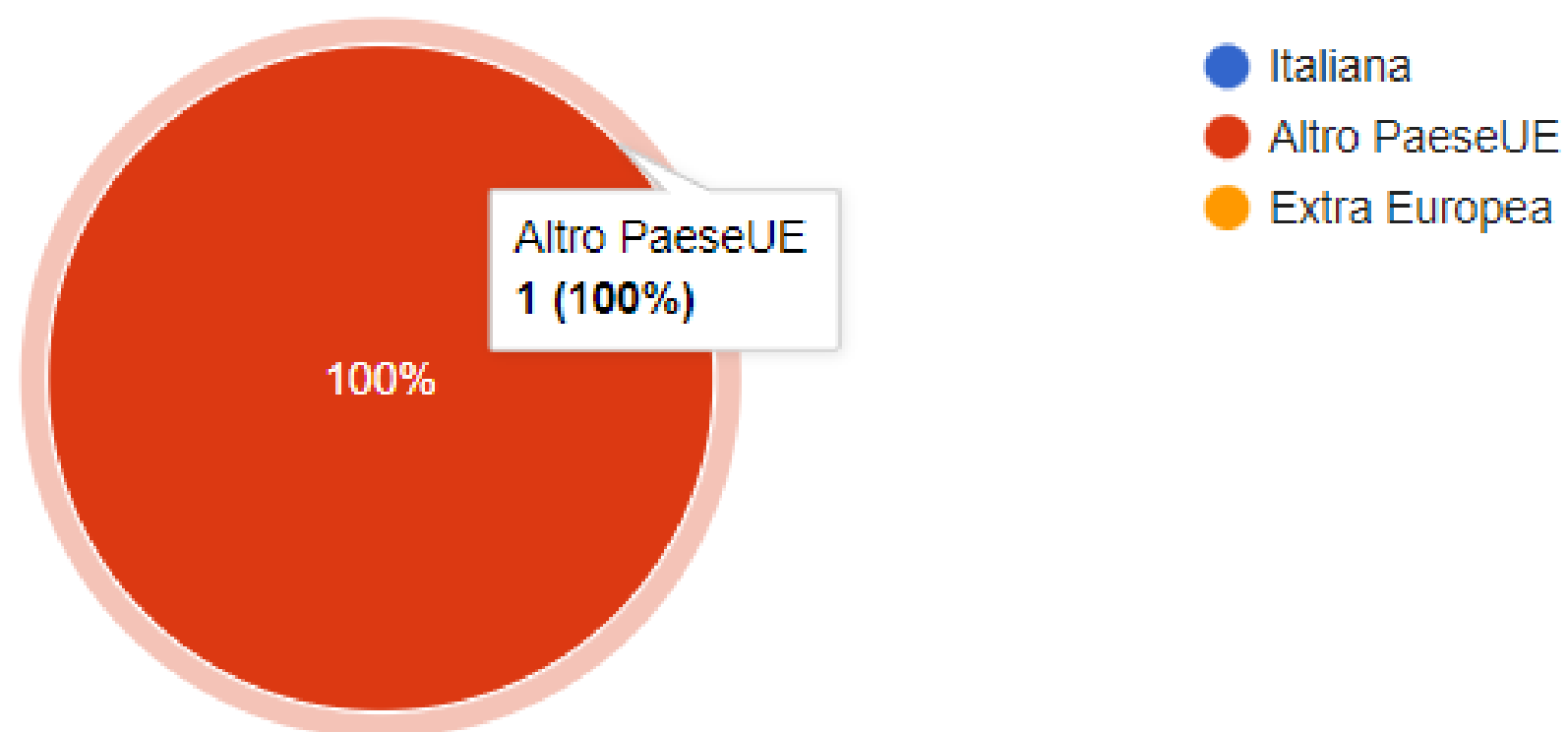
Socio-educativo



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Nazionalità



il 100% dell'utenza
intervistata è di nazionalità
Extra europea

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



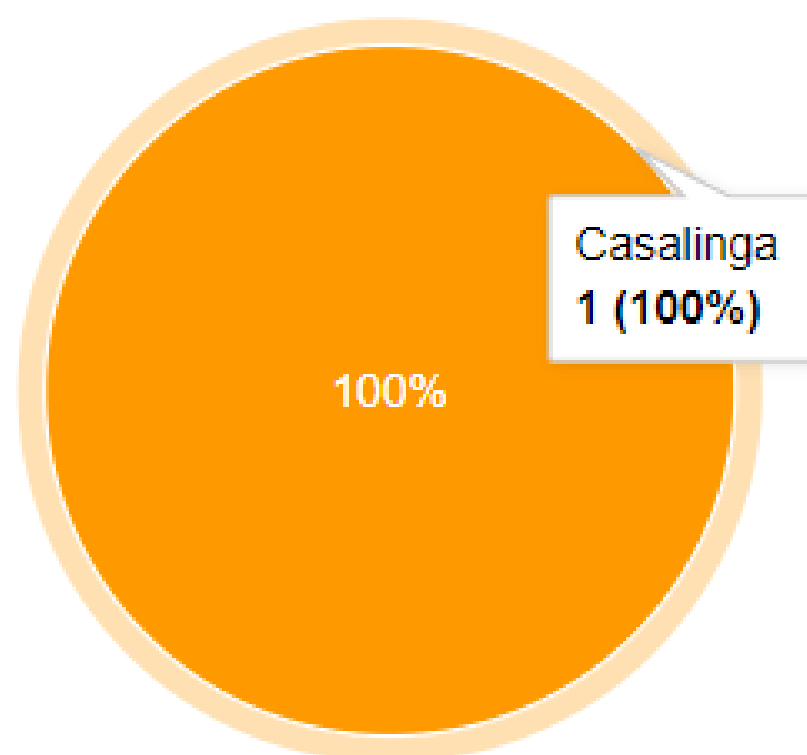
Comune di Corciano

Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

1



- Studente
- Disoccupato
- Casalinga
- Pensionato
- Operaio
- Impiegato
- Insegnante
- Dirigente



L'utenza del servizio intervistata è casalinga

Risultati dell'indagine

Socio-educativo

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



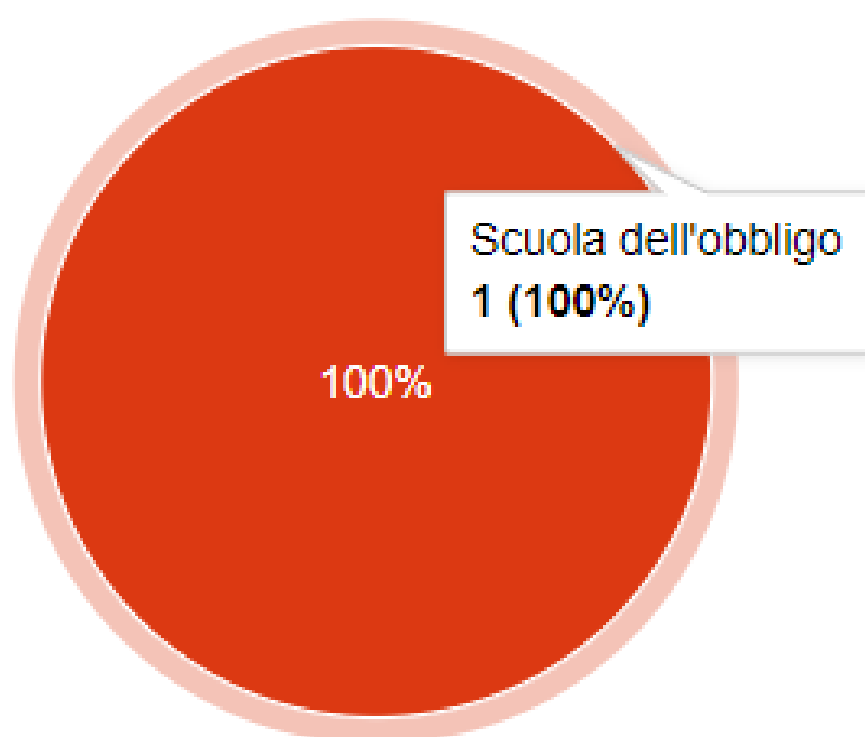
Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

1



Titolo di studio



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



Il 100% dell'utenza intervistata dal servizio ha frequentato la scuola dell'obbligo

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di
accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine



Socio-educativo

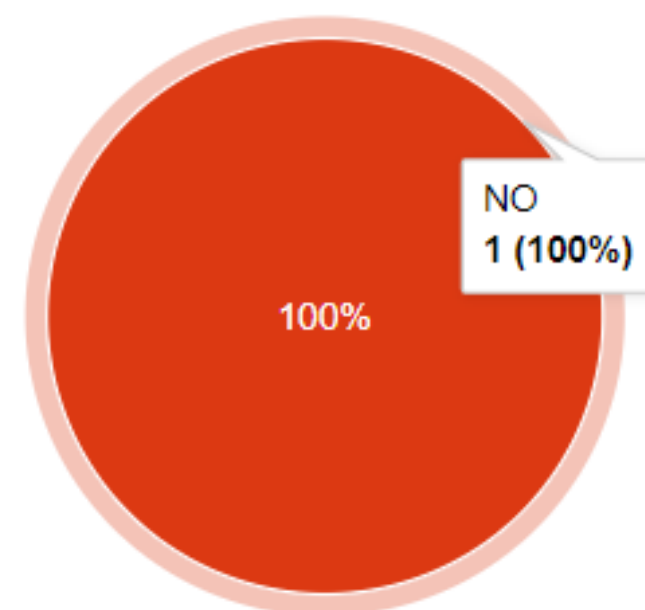


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



● SI
● NO
● Indifferente

L'utenza intervistata non è favorevole all'accesso al servizio per appuntamento

Risultati dell'indagine

Socio-educativo

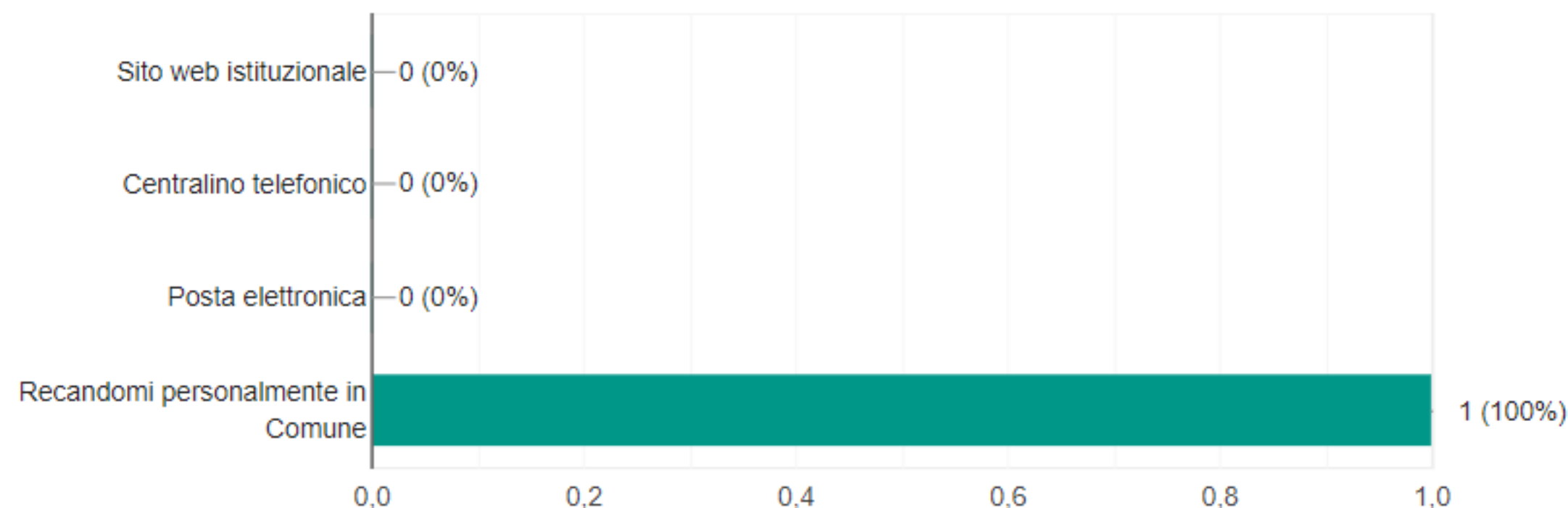


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

3.

Prima di accedere al servizio, come hai cercato le informazioni che ti servivano ?



L'utenza intervistata si è recata direttamente in comune

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

- orari
- personale
- tempistica
- spazi e locali
- trasparenza



Risultati dell'indagine

Socio-educativo



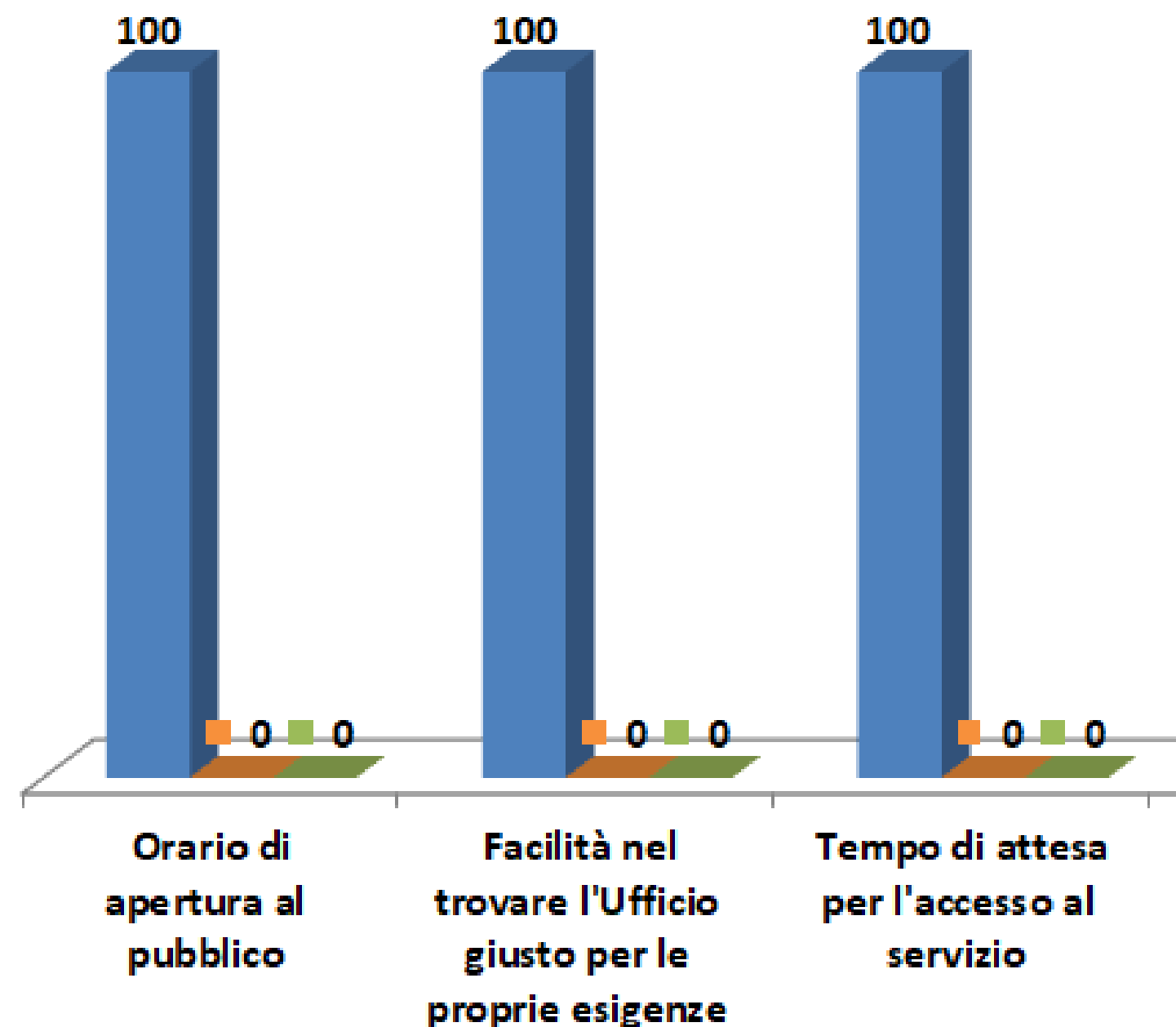
Comune di Corciano

1



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza intervistata ha giudicato negativamente orari, facilità e tempi di attesa al servizio

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



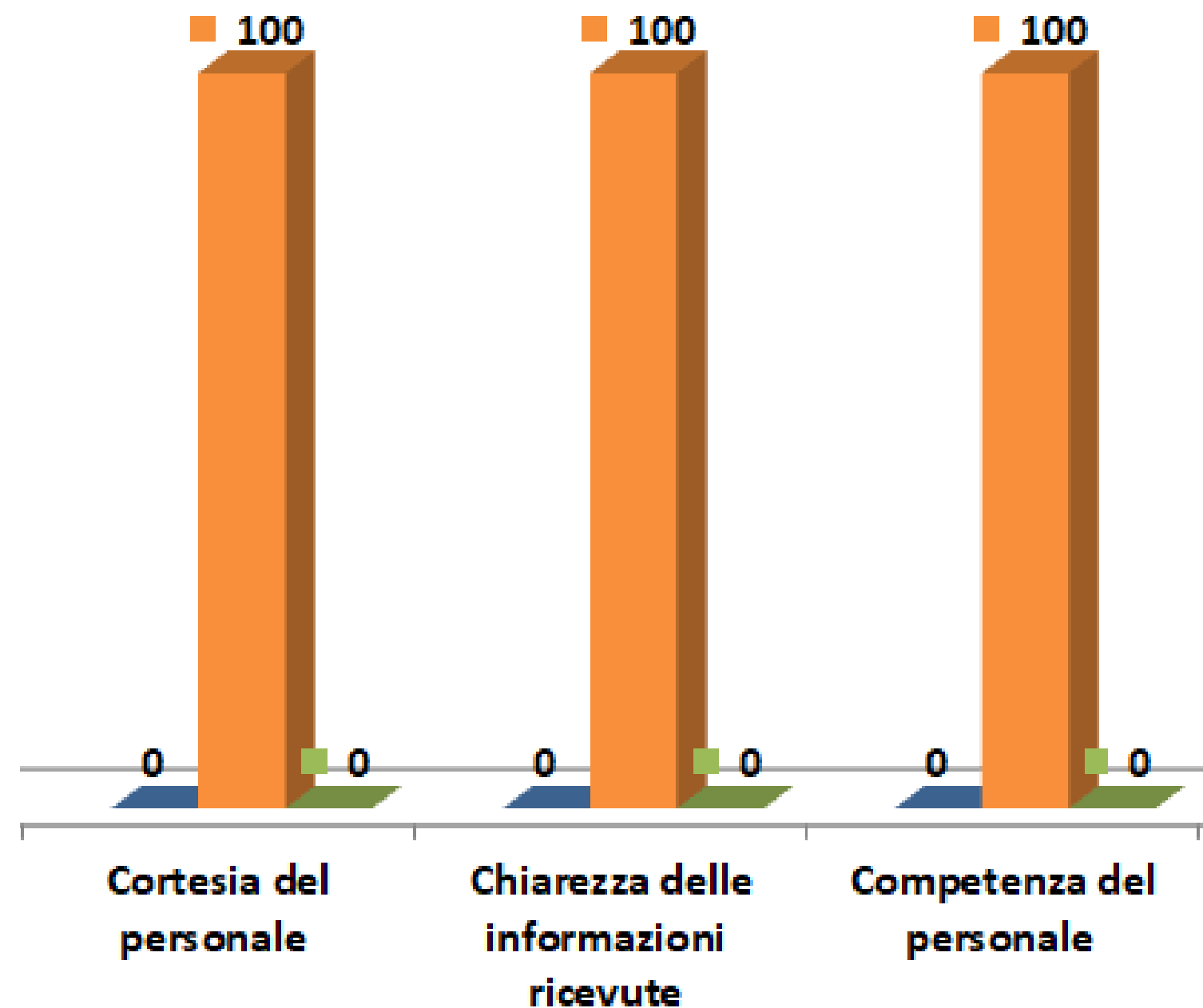
Comune di Corciano

1



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza intervistata ha giudicato positivamente cortesia, chiarezza e competenza del personale

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



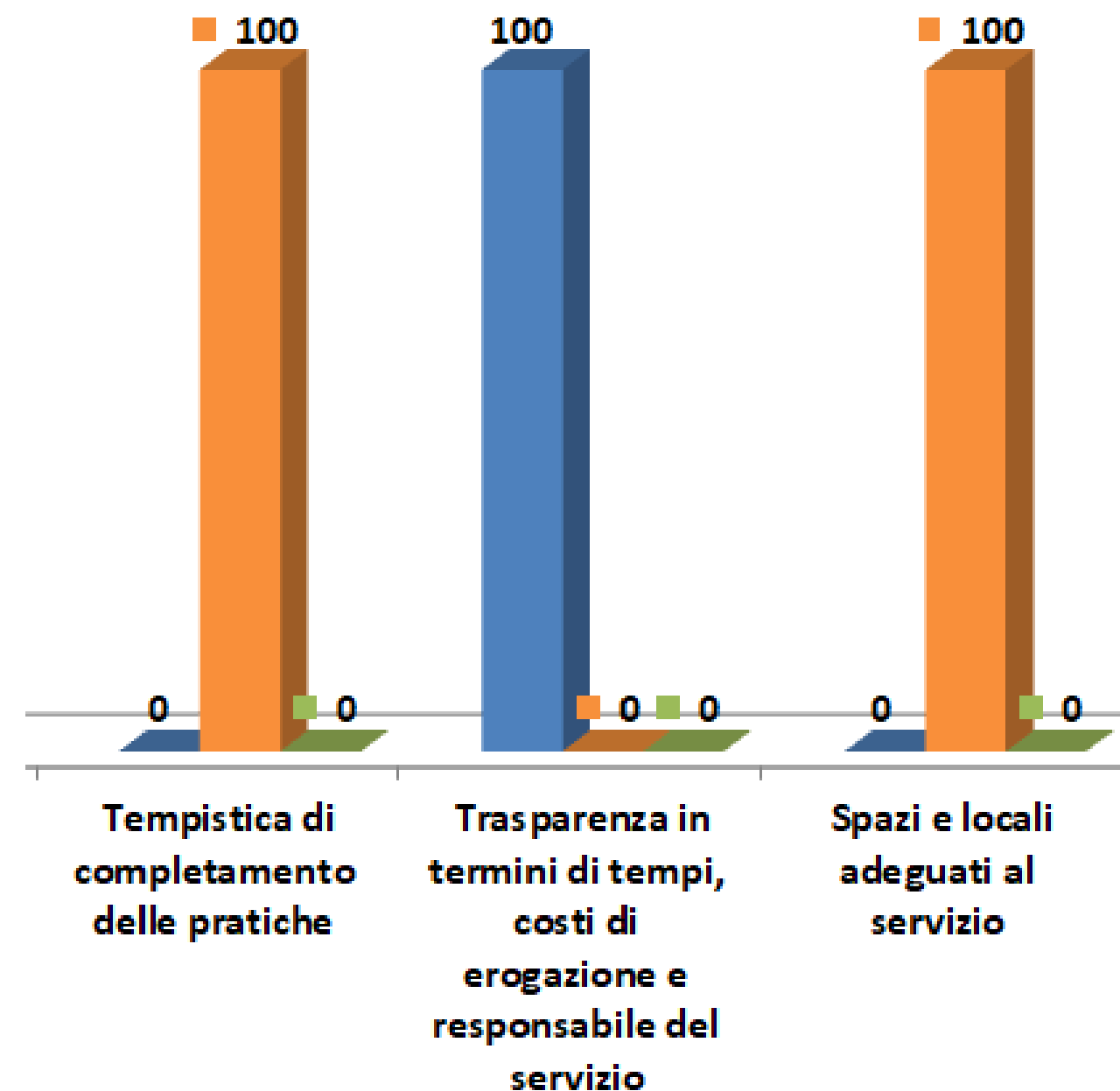
Comune di Corciano

1



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

L'utenza intervistata ha giudicato positivamente tempistica e spazi dei locali, è delusa dalla trasparenza

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



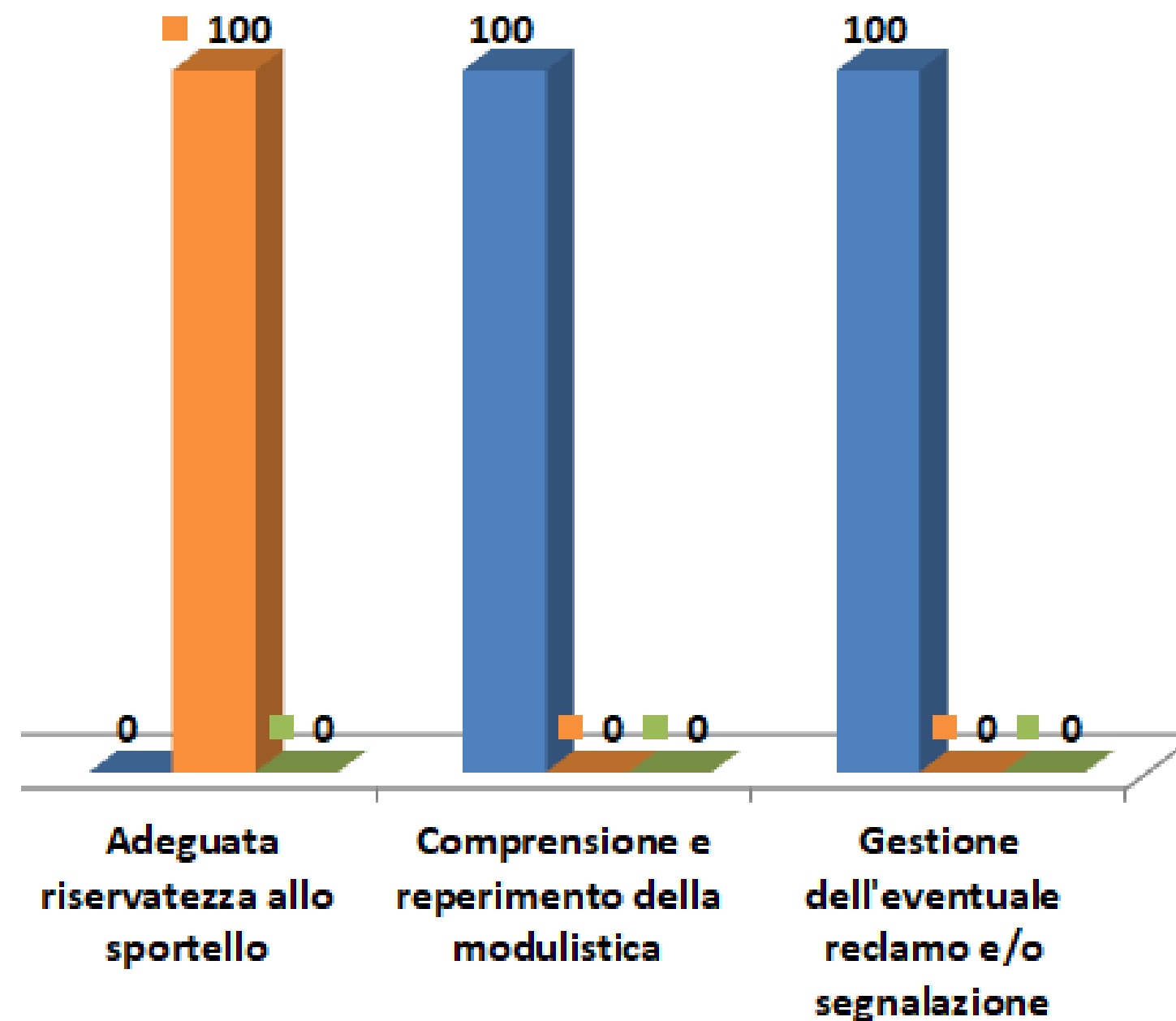
Comune di Corciano

1



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza intervistata ha ritenuto adeguata la riservatezza allo sportello, non è soddisfatta della modulistica e della gestione del reclamo

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



Servizi digitali



Analisi della qualità dei
servizi digitali



Risultati dell'indagine

Socio-educativo

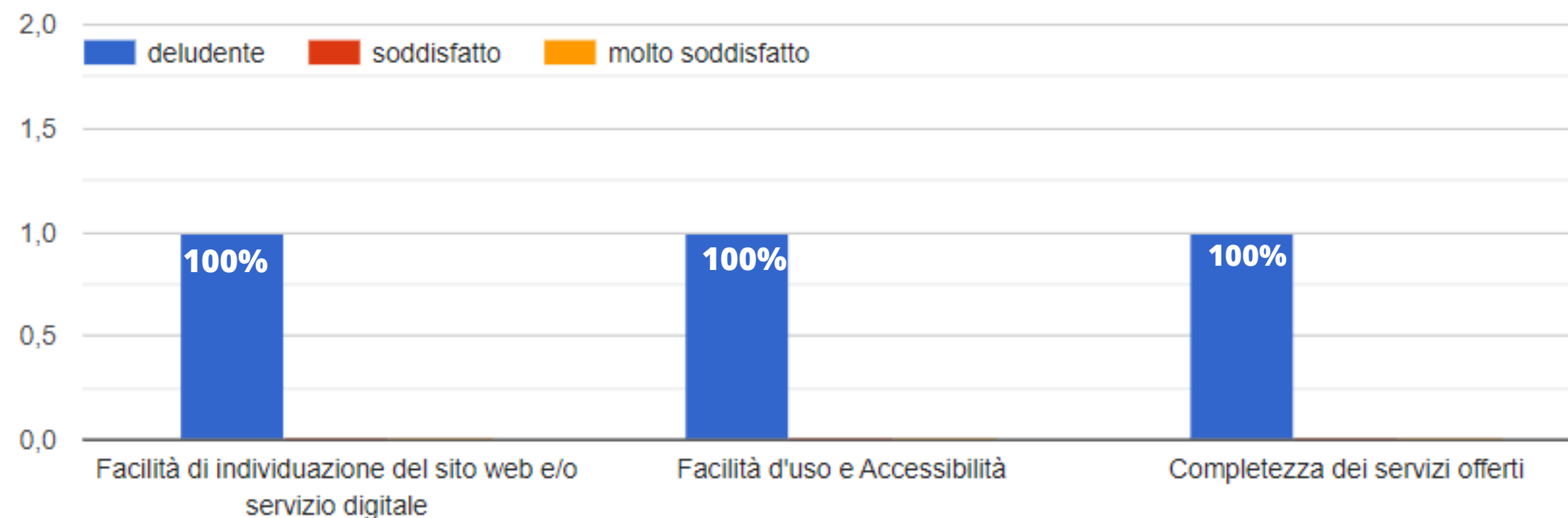


Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

5.

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



L'utenza ha giudicato negativamente tutti gli aspetti dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

Socio-educativo

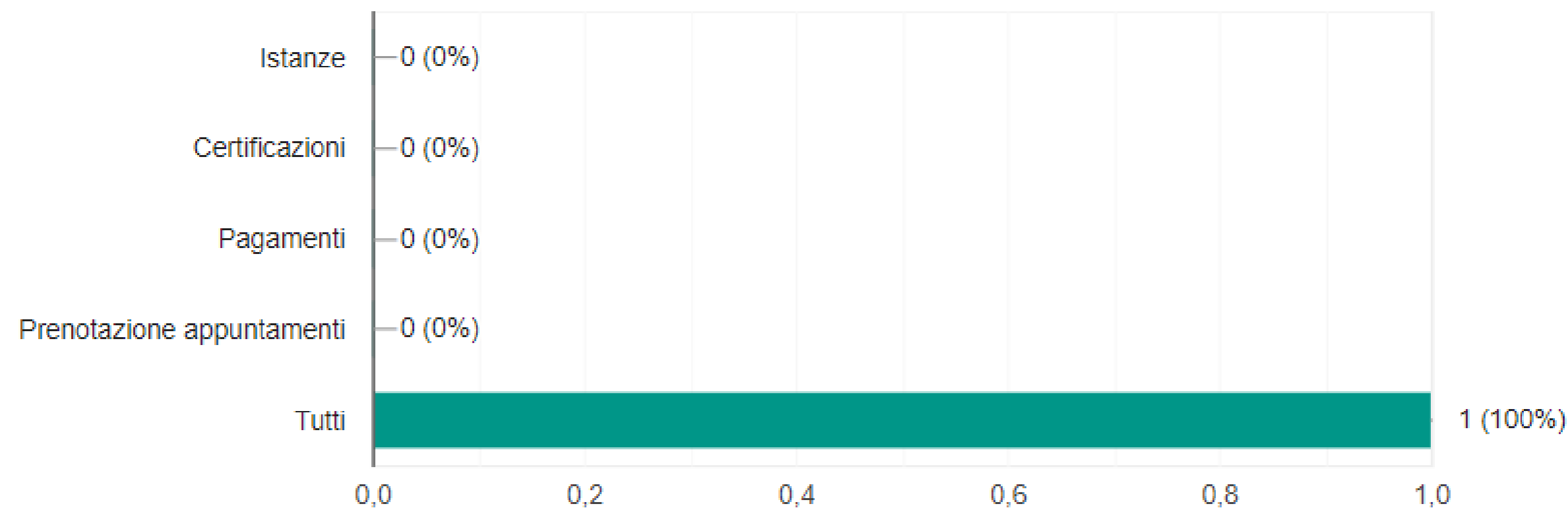


Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

6.

Quali servizi preferisci utilizzare online ?



L'utenza è ben disposta all'utilizzo di tutti i servizi digitali

Risultati dell'indagine

Socio-educativo

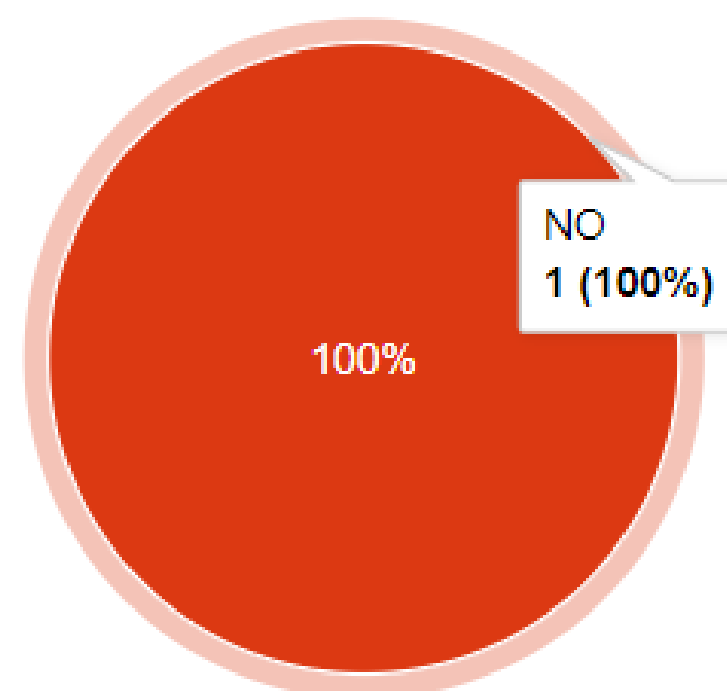


Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

7.

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



● SI
● NO
● indifferente

L'utenza intervistata non trova utile l'incremento dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Socio-educativo

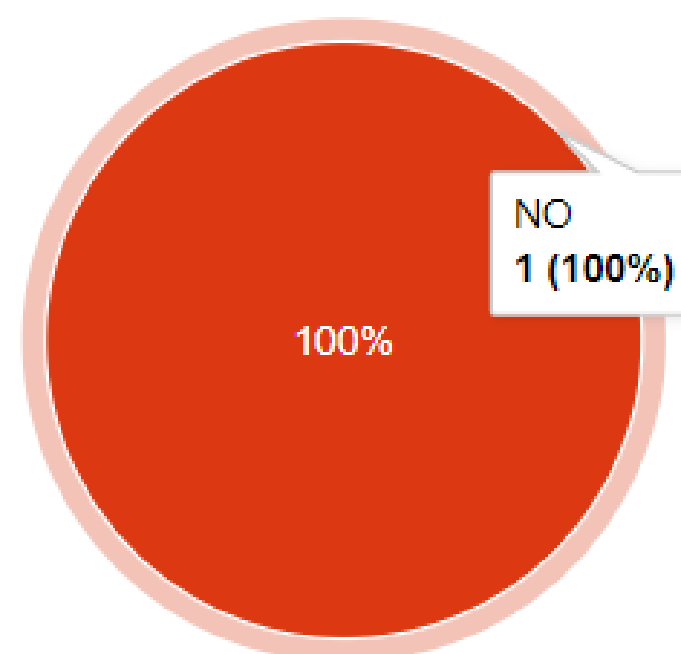


Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

8.

Trovi utile che il Comune di Corciano realizzi guide grafiche e tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali ?



● SI
● NO
● indifferente

L'utenza del servizio intervistata non ritiene utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



Confronto tra servizi

Benchmarking

- Confronto dello stesso servizio **nel tempo**
- Confronto del servizio **tra comuni**



Risultati dell'indagine

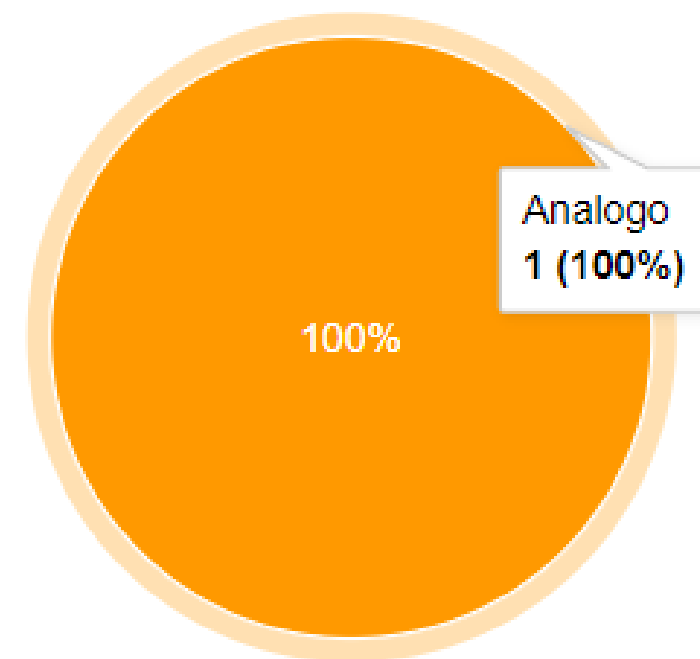
Socio-educativo



Confronto tra servizi

Stesso comune nel tempo

9.
Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente esso sia:



- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

L'utenza intervistata non trova variazioni del servizio nel tempo

Risultati dell'indagine

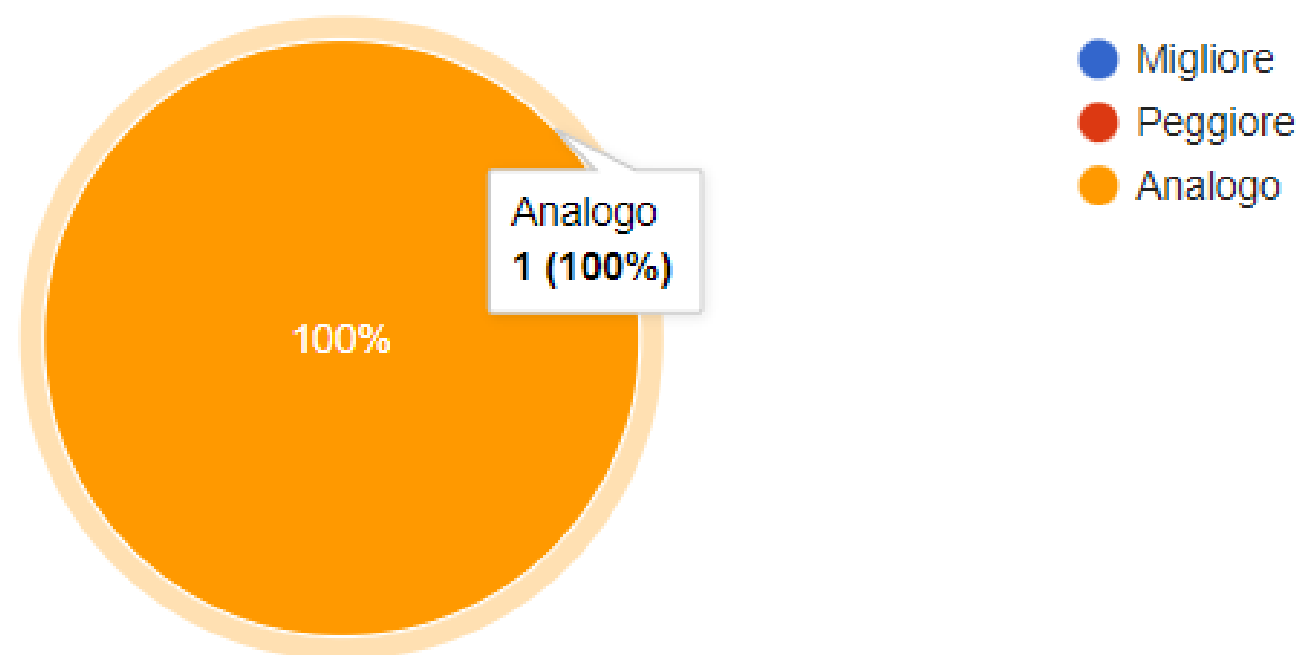
Socio-educativo



Confronto tra servizi

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

9.
Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che rispetto ad esso sia:



L'utenza intervistata trova il servizio analogo a quello ricevuto in altro comune

Risultati dell'indagine

Socio-educativo



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



**CUSTOMER SATISFACTION
2021**

5° edizione



Socio-educativo

Fine

Elaborazione e grafica Urp Comune di Corciano

