



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

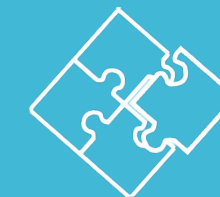
Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



Risultati per servizio
Protocollo-Urp

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



Questionari raccolti 55



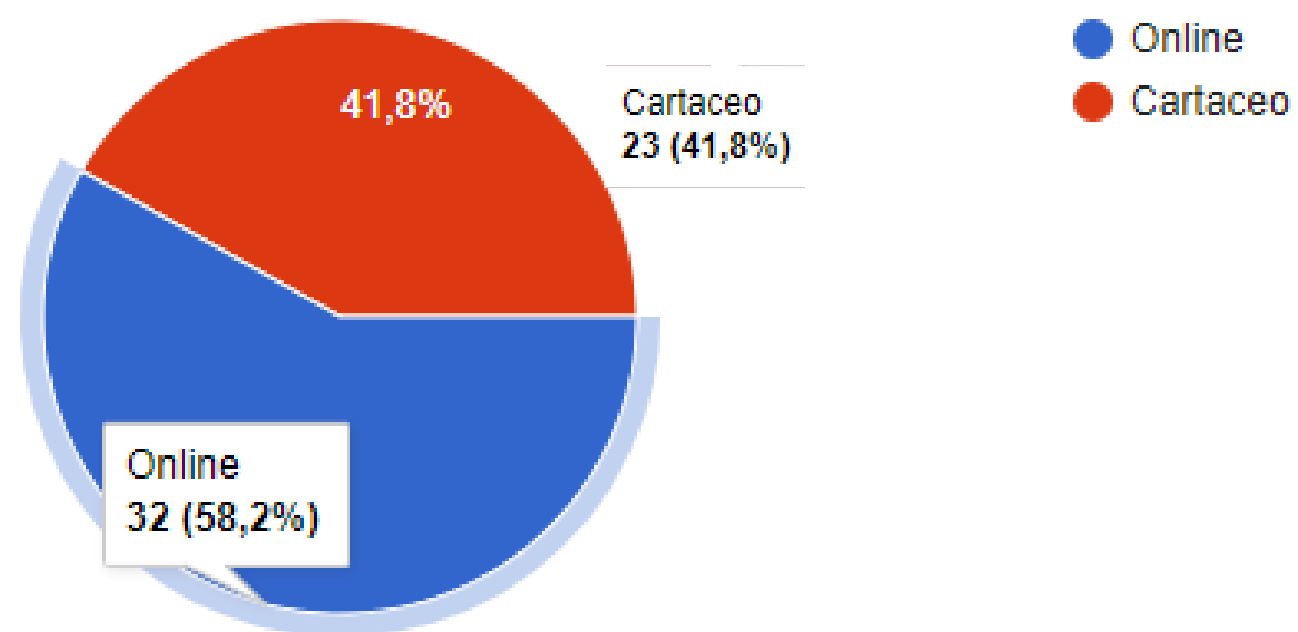
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

Modalità di compilazione



Il 58% dell'utenza del servizio ha compilato il questionario online

Risultati dell'indagine

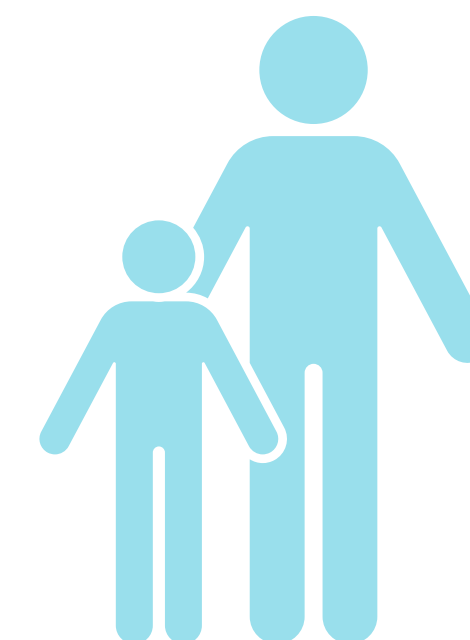
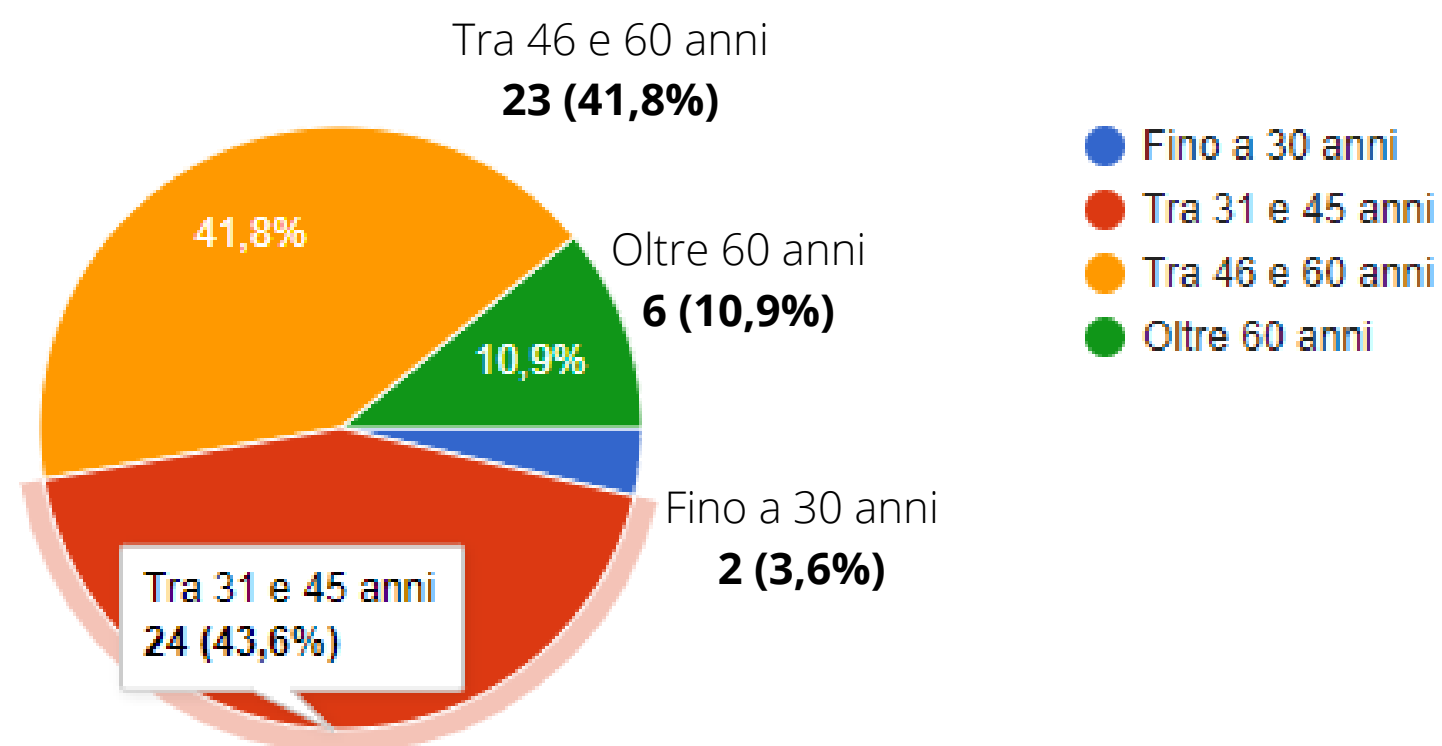
Protocollo-Urp



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Età



L'utenza del servizio ha un'età compresa tra i 31 e 60 anni con una lieve prevalenza entro i 45 anni

Risultati dell'indagine

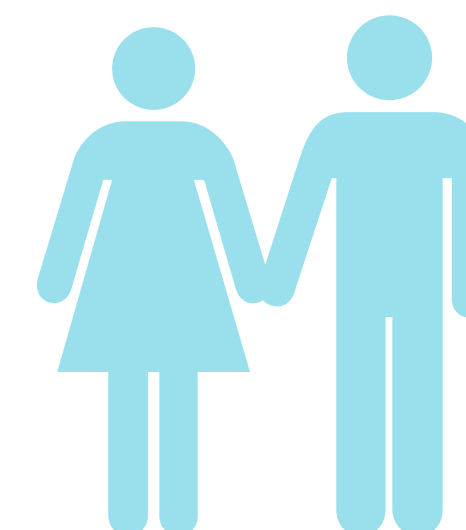
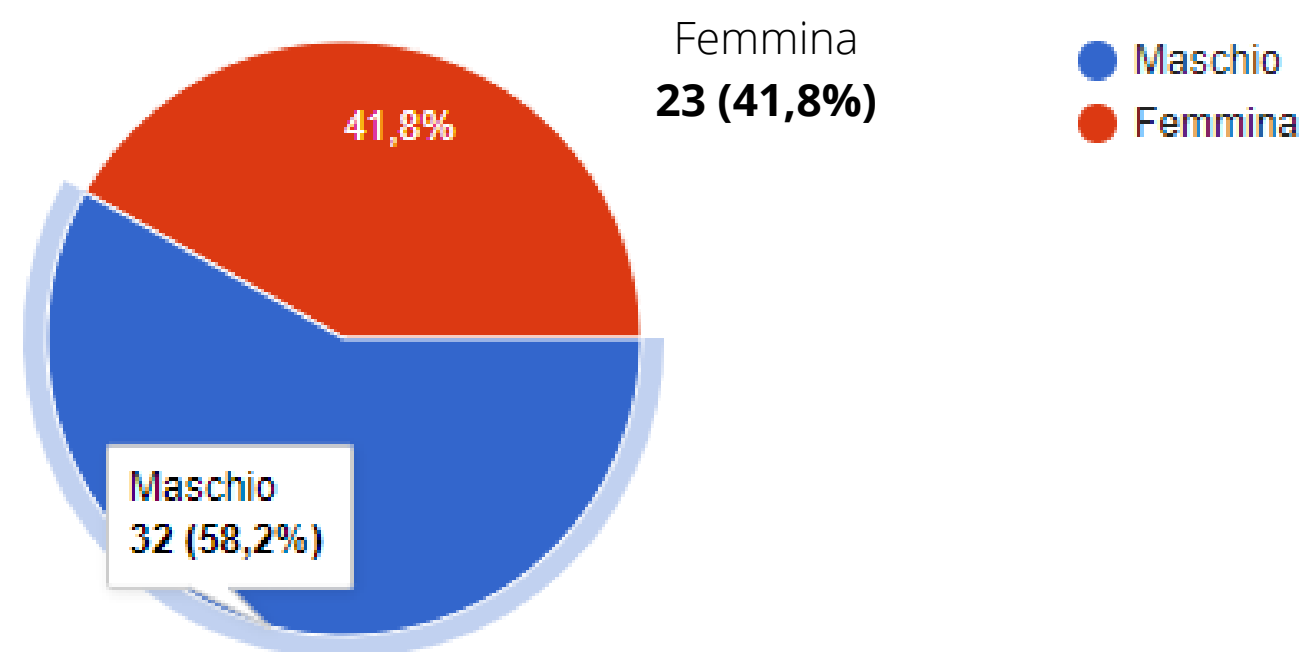
Protocollo-Urp



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Genere



L'utenza del servizio è in lieve prevalenza di genere maschile

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



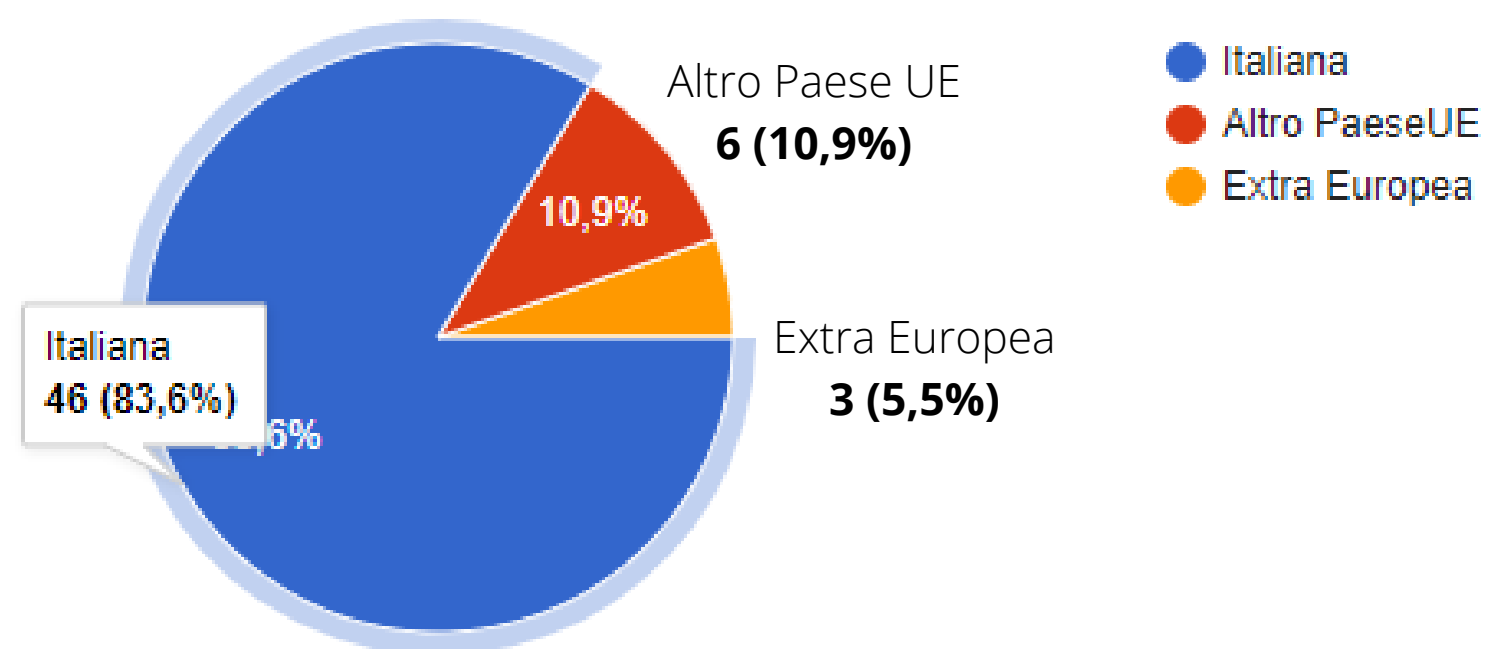
Analisi del campione

55



Dati socio-biografici del campione analizzato

Nazionalità



Circa l'84% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Risultati dell'indagine

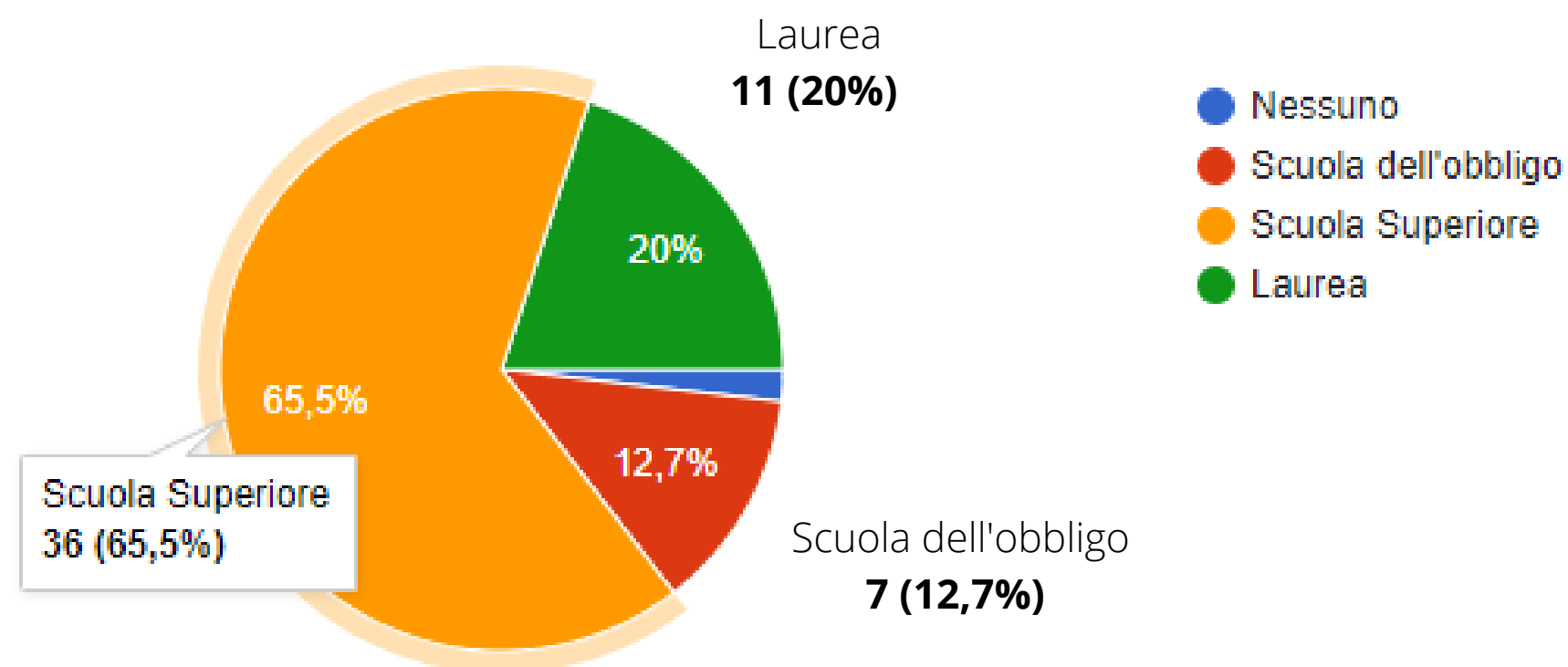
Protocollo-Urp



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Titolo di studio



L'utenza del servizio ha un livello medio-alto di scolarizzazione con il 65,5% di diplomati ed il 20% di laureati

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Comune di Corciano

Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

55

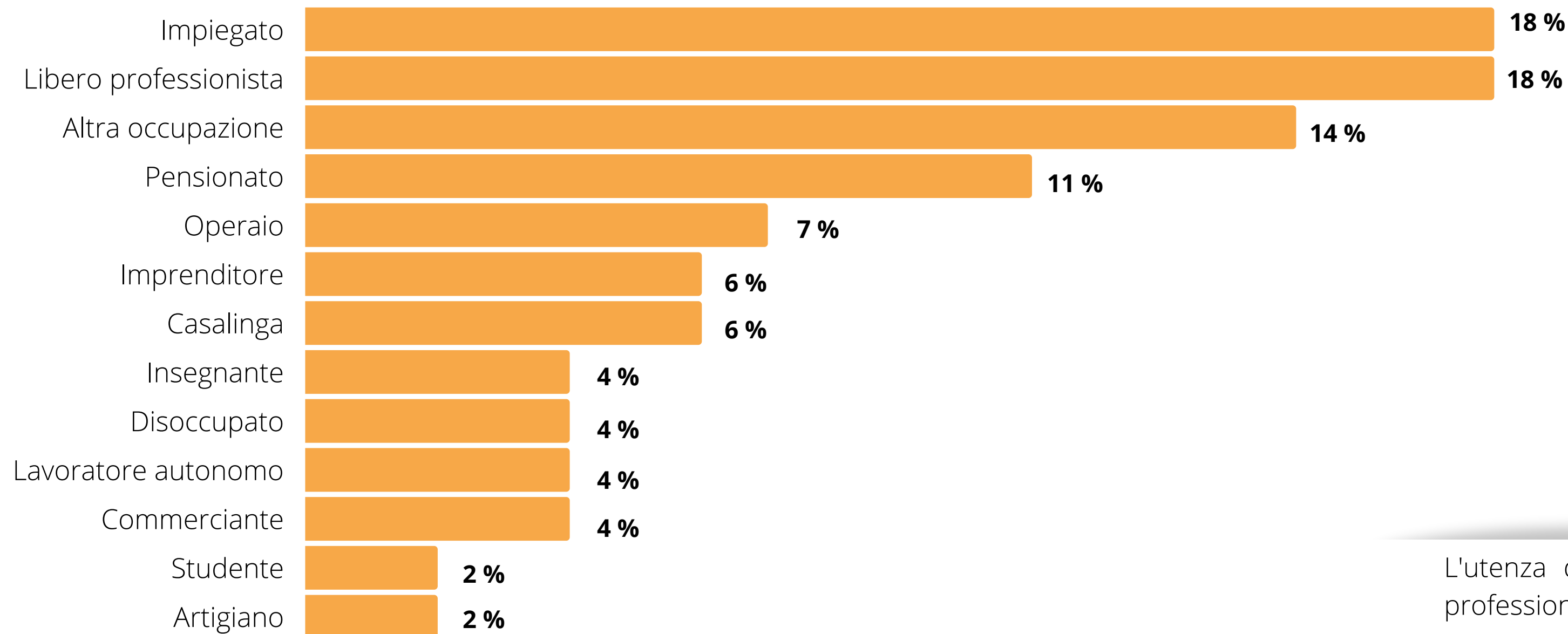


Accesso

Qualità

Digitale

Utente



L'utenza del servizio ha una professionalità molto varia con una prevalenza di Libero professionista e impiegato, entrambi al 18%

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di
accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine



Protocollo-Urp

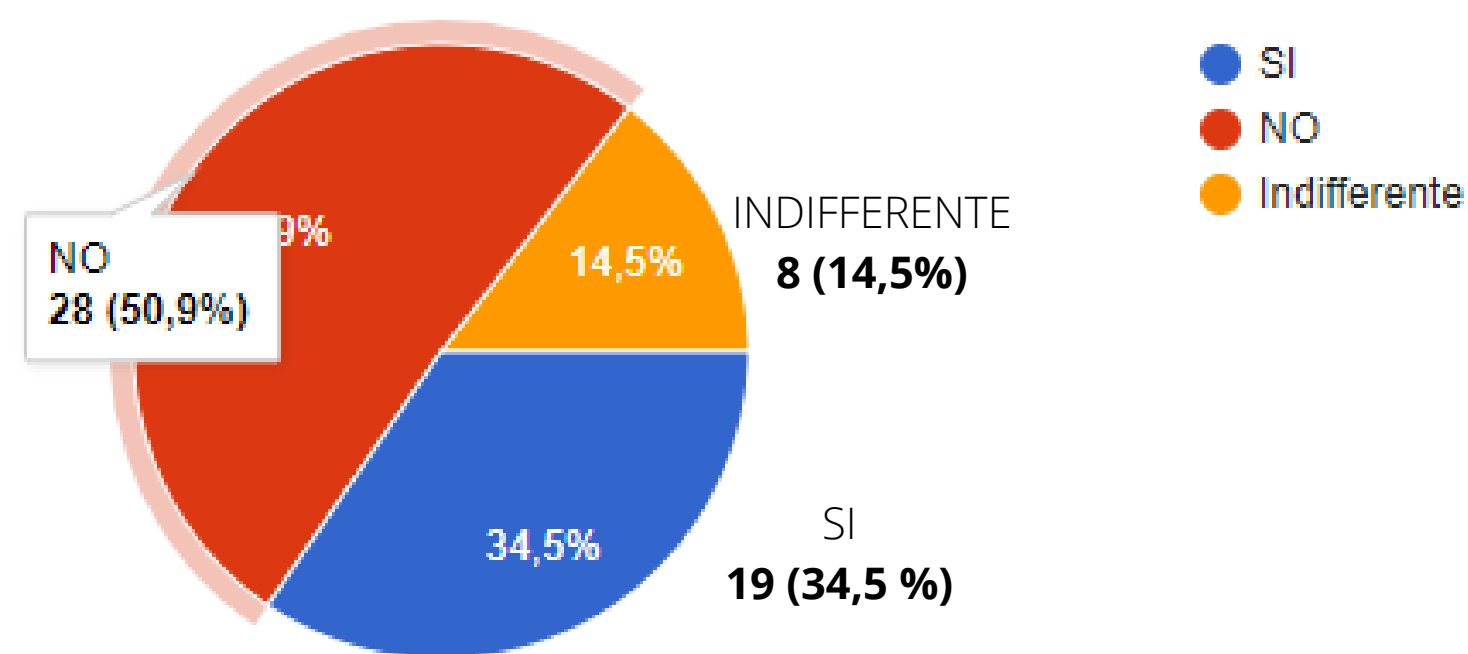


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



Il giudizio dell'utenza sull'accesso al servizio per appuntamento è pressoché diviso a metà tra i non favorevoli (51%) e favorevoli (34,5%) o indifferenti (14,5)

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

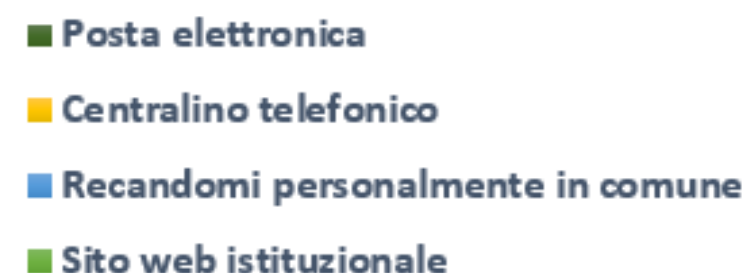
Qualità

Digitale

Utente

3.

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



Il 34% dell'utenza ha cercato le informazioni sul sito web, il 33% recandosi in comune, il 27% contattando telefonicamente il servizio

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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



Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



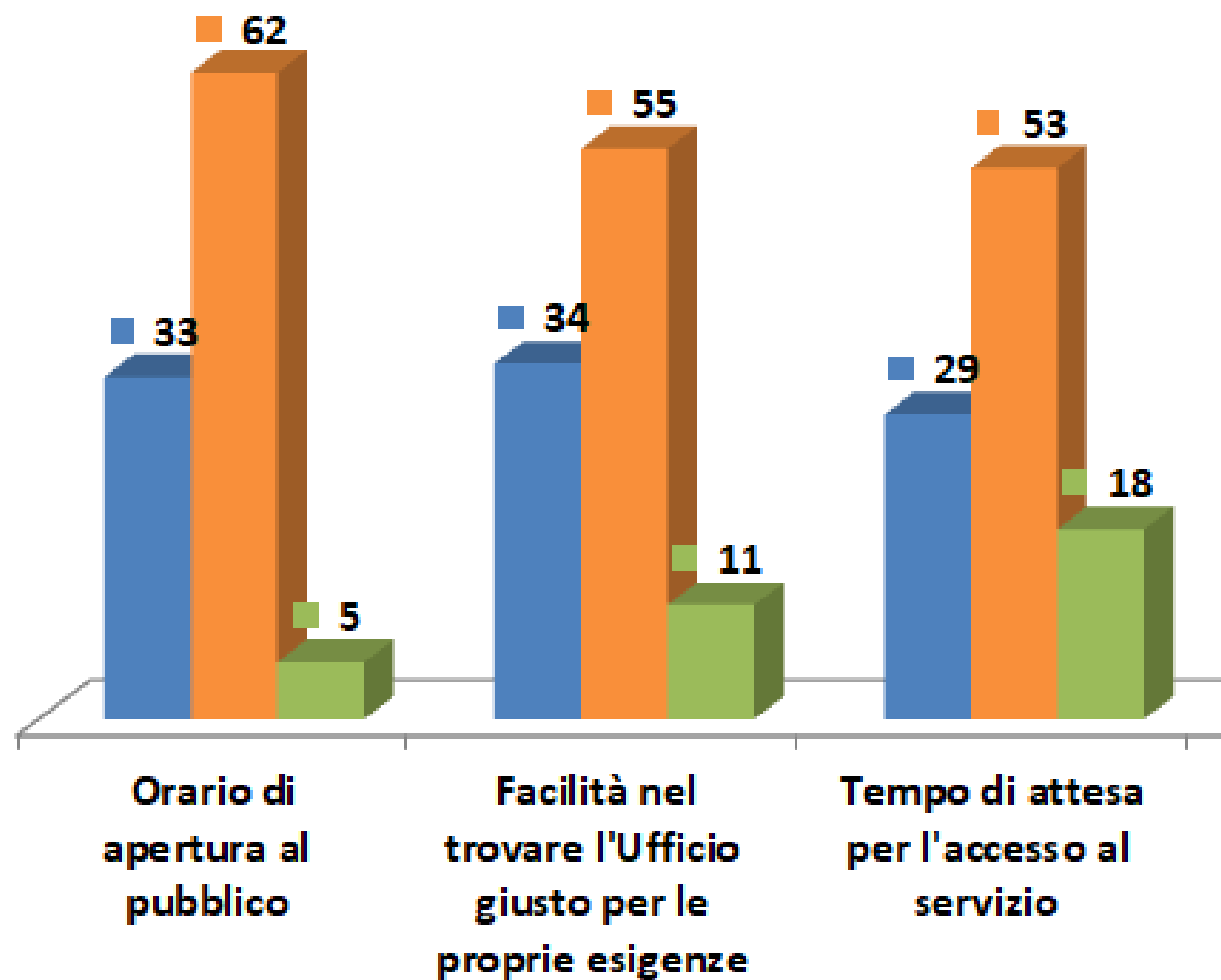
Comune di Corciano

55



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza è prevalentemente soddisfatta degli orari, della facilità nel trovare l'ufficio e dei tempi di attesa

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Comune di Corciano

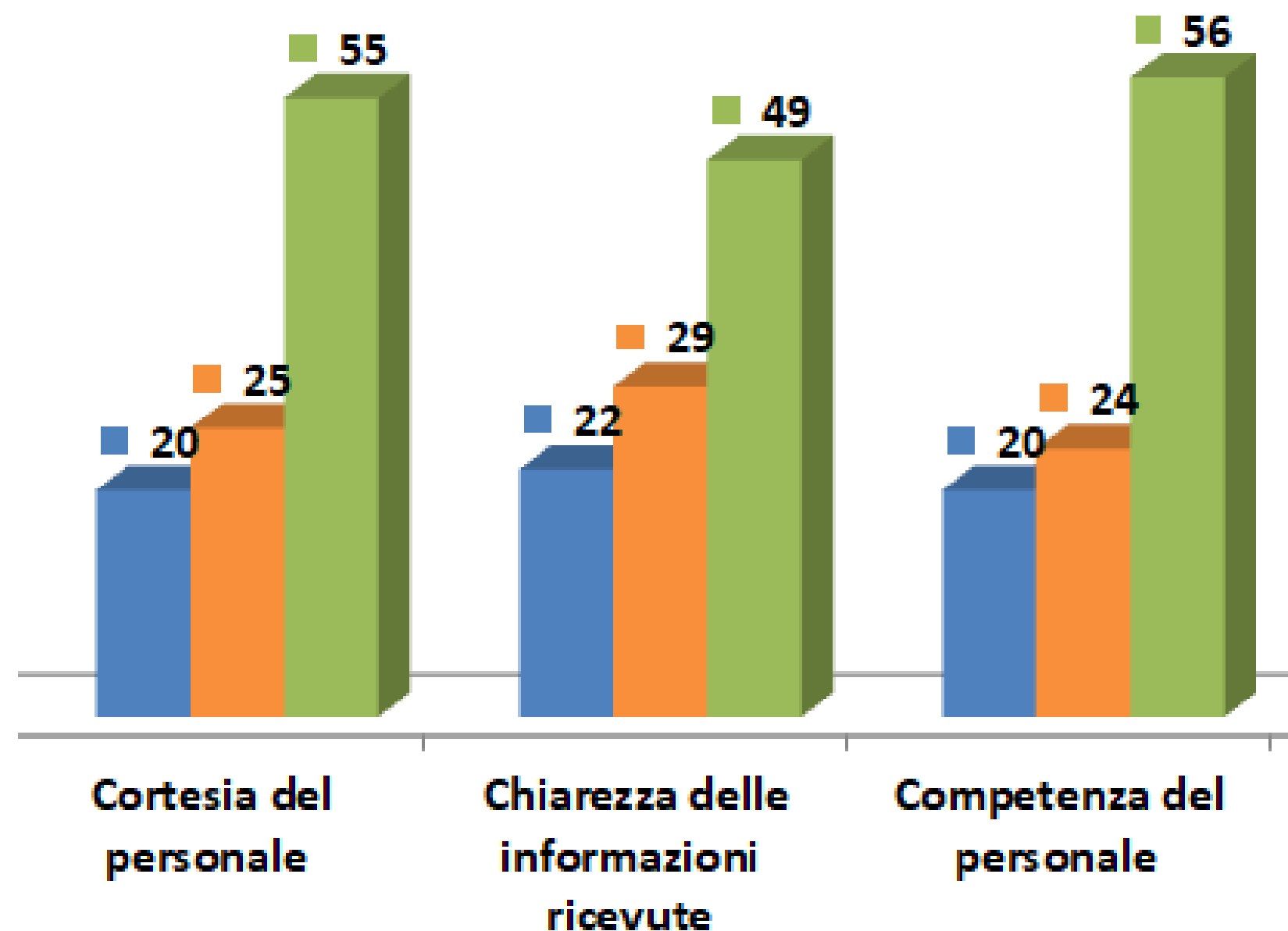
55



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Valori in percentuale



■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto
soddisfatto

L'utenza è molto soddisfatta della cortesia, chiarezza e competenza del personale

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



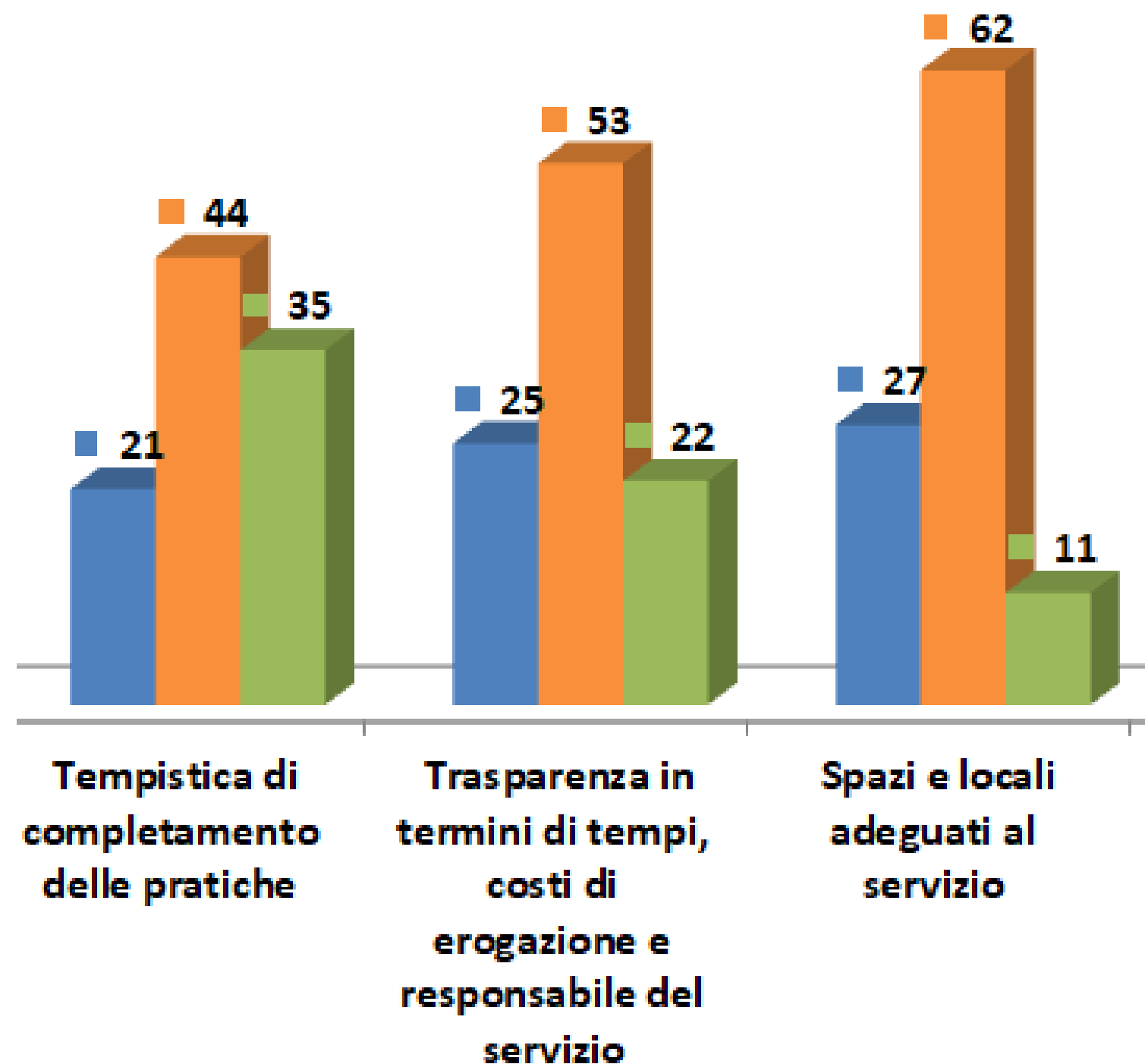
Comune di Corciano

55



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza è in prevalenza soddisfatta della tempistica e trasparenza. Il 27% non trova adeguati gli spazi e locali del servizio

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



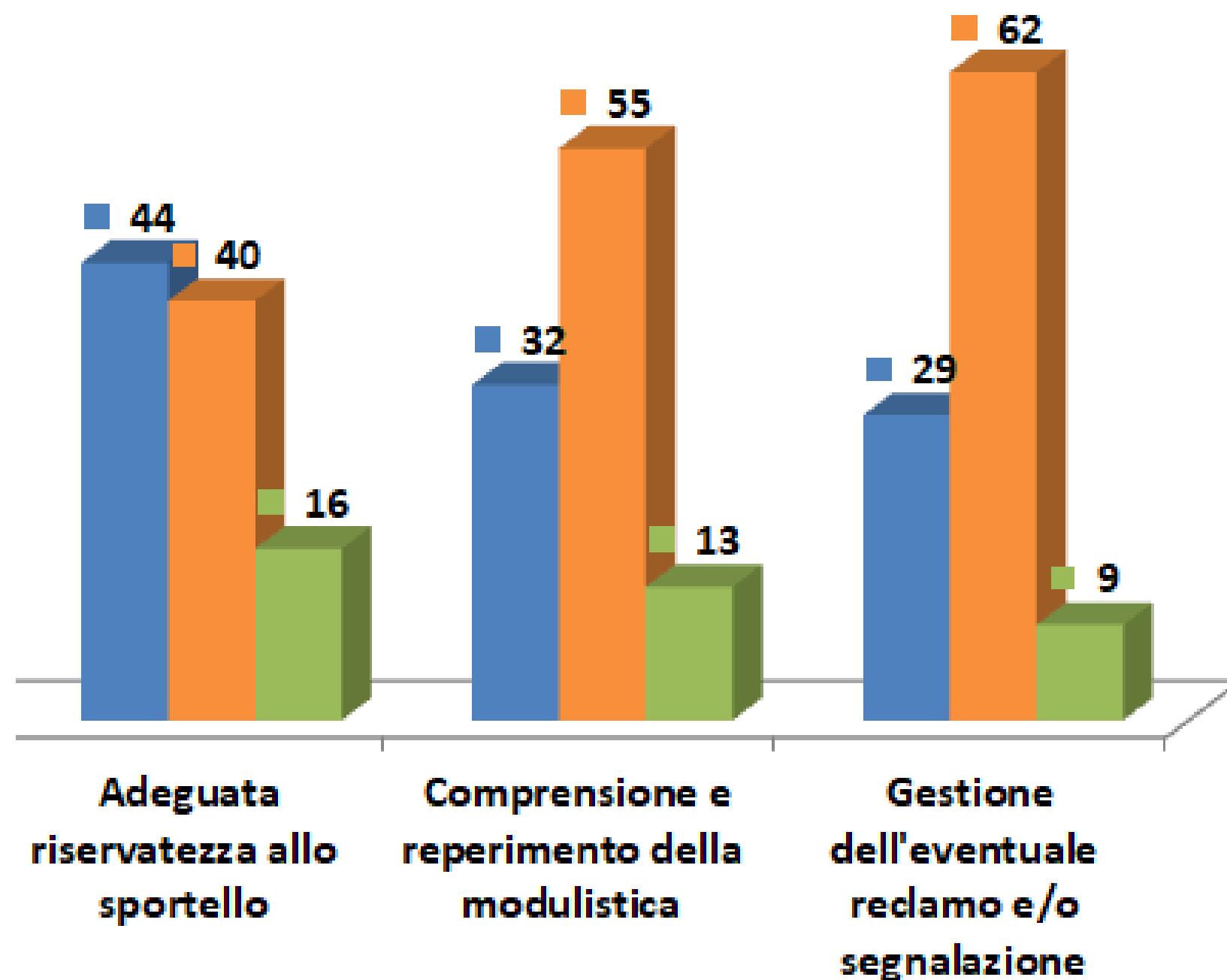
Comune di Corciano

55



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza è soddisfatta della modulistica e della gestione del reclamo. Il 44% non trova adeguata riservatezza allo sportello

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Servizi digitali



Analisi della qualità dei
servizi digitali



Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Servizi digitali

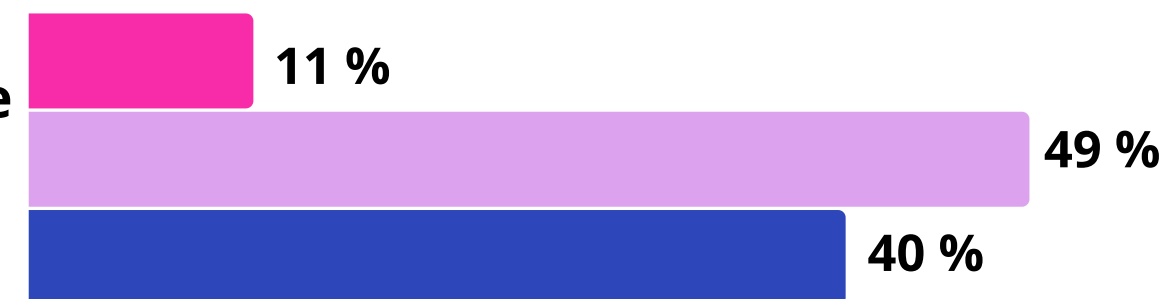
Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

5.

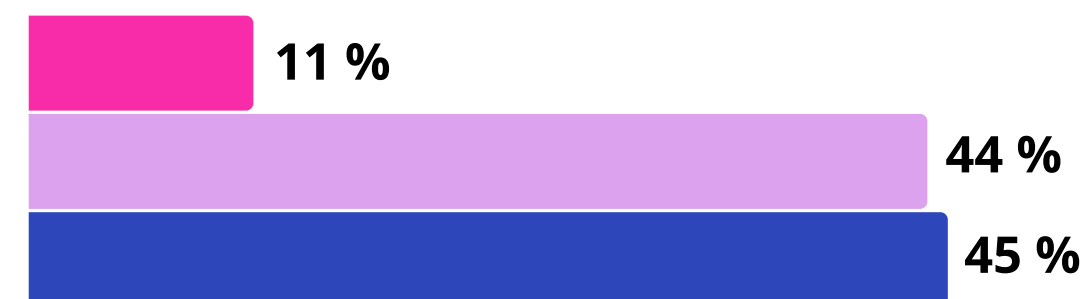
Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

Facilità individuazione del sito web e/o servizio digitale

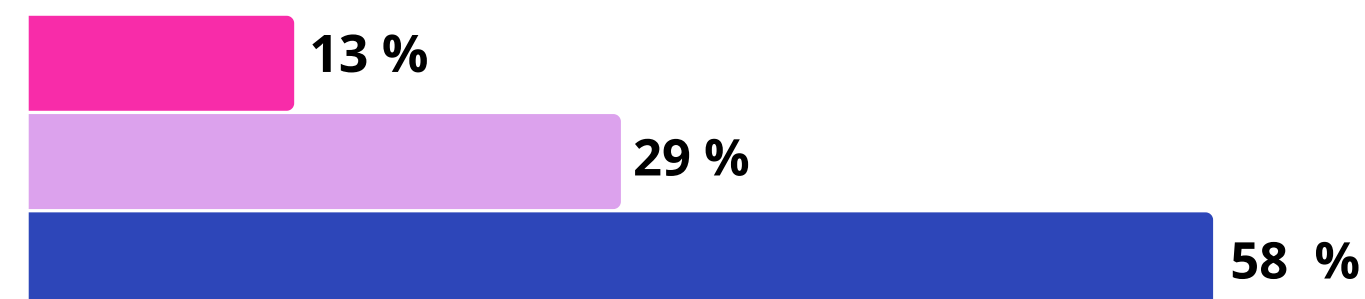
■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Deluso



Facilità d'uso e accessibilità



Completezza dei servizi offerti



L'utenza è soddisfatta della fruibilità ma non della completezza dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp

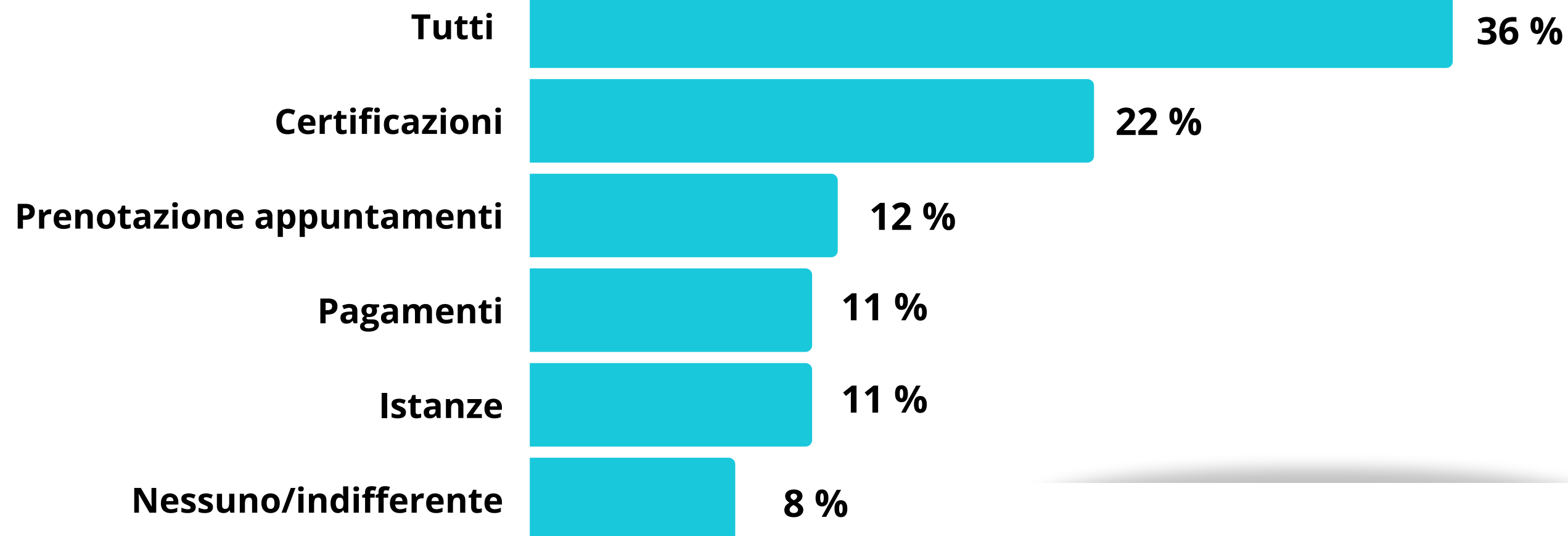


Servizi digitali

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

Protocollo-Urp

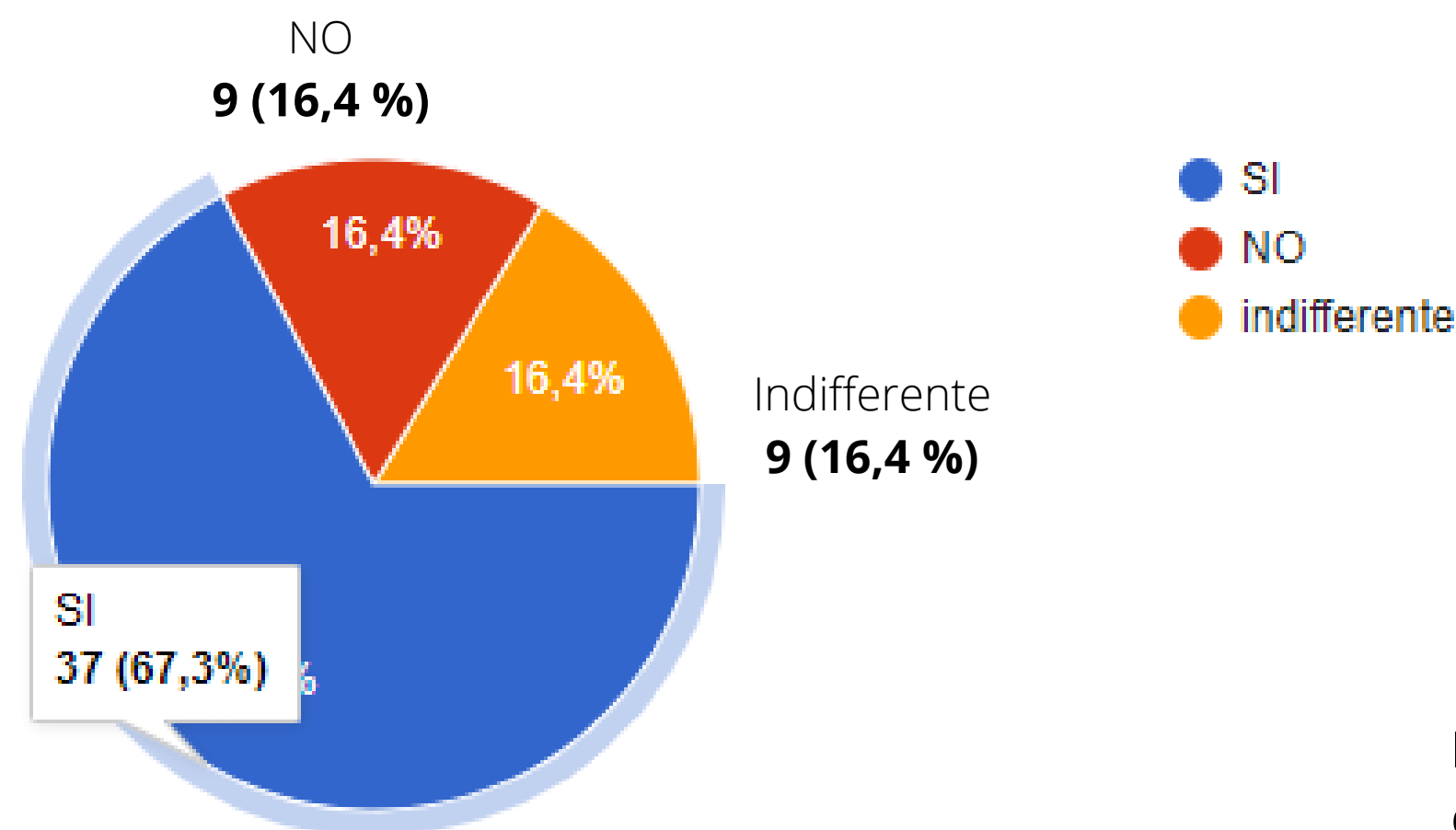


Servizi digitali

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

7.

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



Il 67% dell'utenza è ben disposta all'incremento dei servizi digitali, il 33% è indifferente o contraria

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp

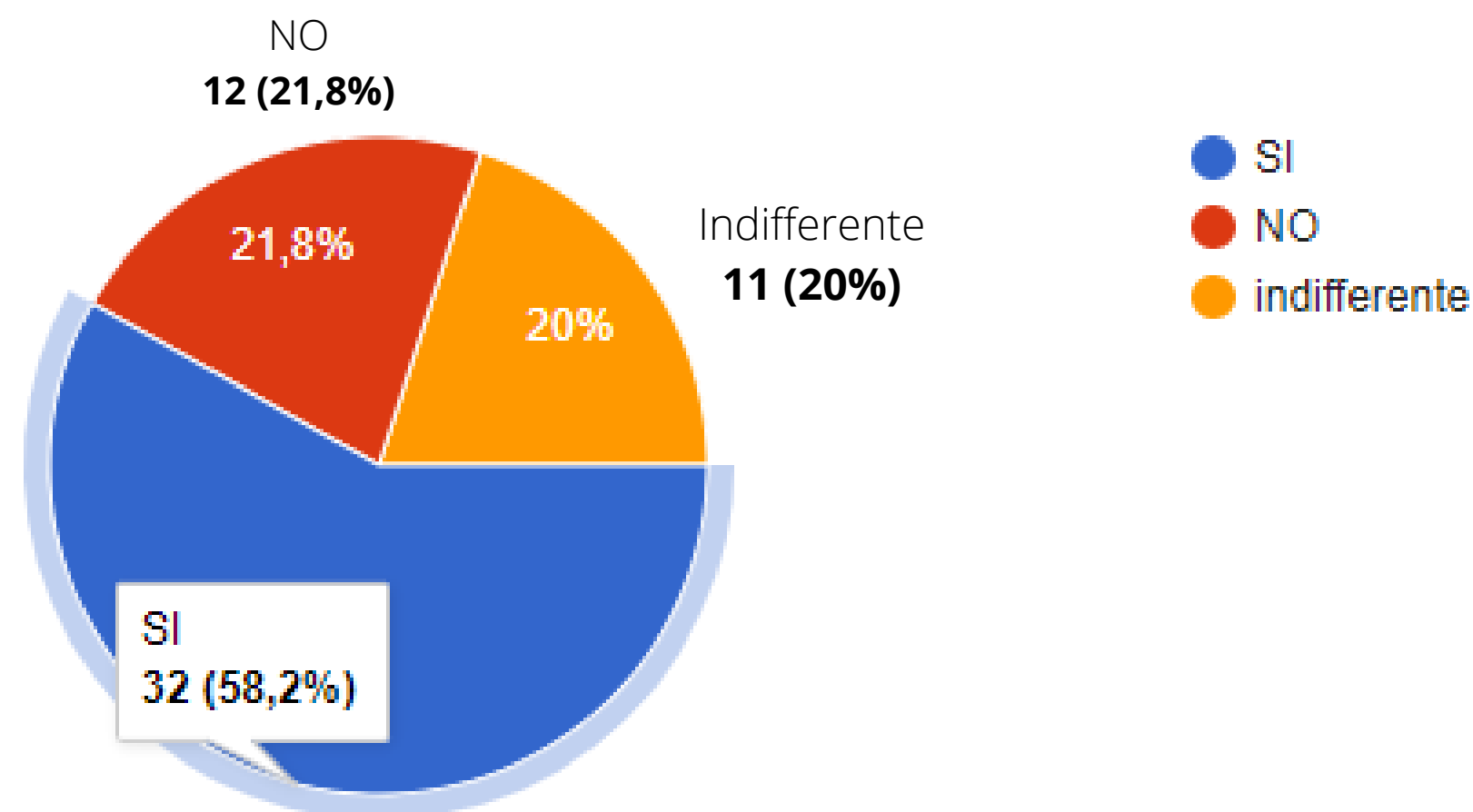


Servizi digitali

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 ?



In prevalenza l'utenza del servizio ritiene utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Confronto tra servizi

Benchmarking

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



Risultati dell'indagine

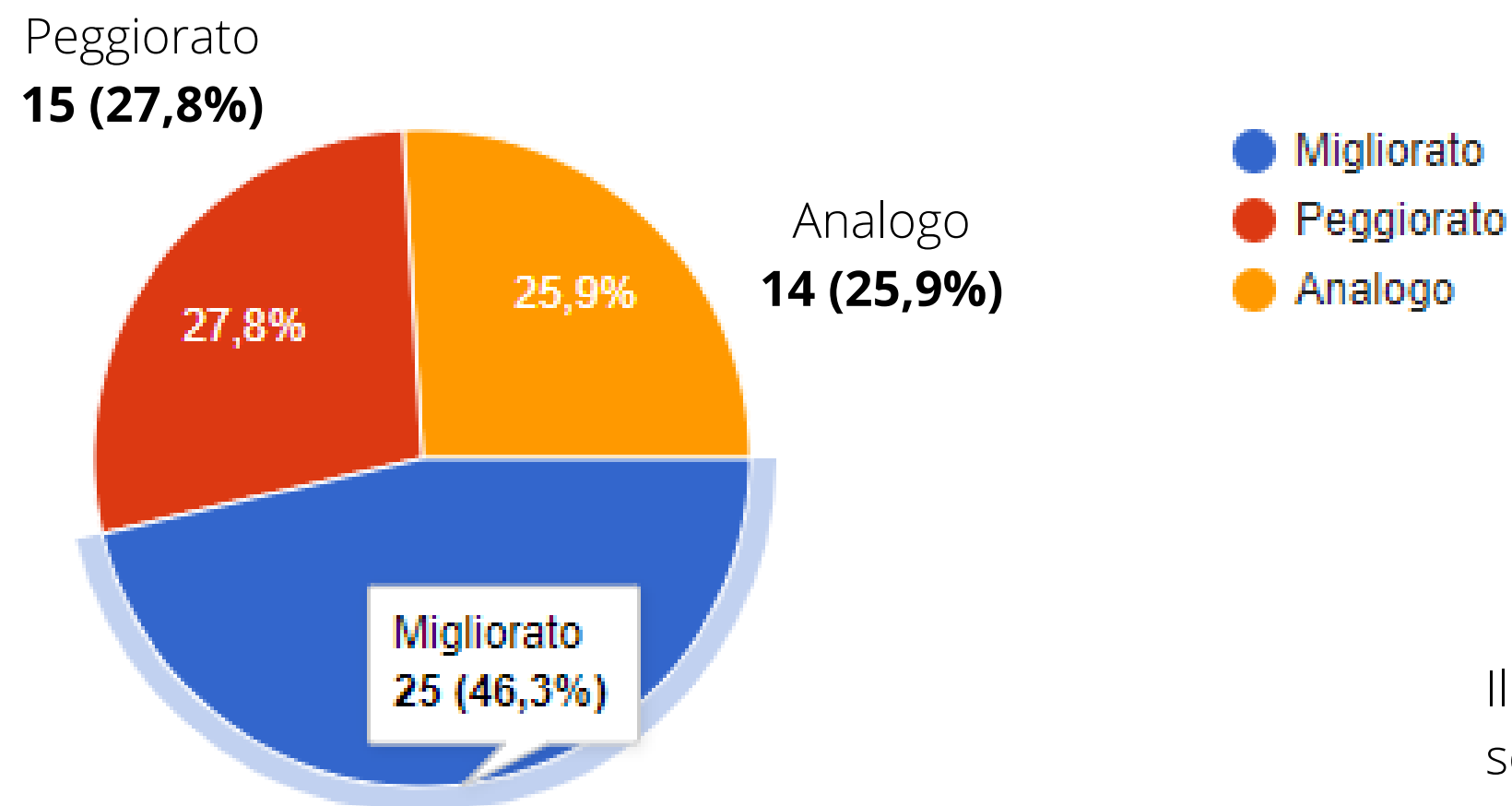
Protocollo-Urp



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:



Il 46% dell'utenza trova il servizio migliorato nel tempo

Risultati dell'indagine

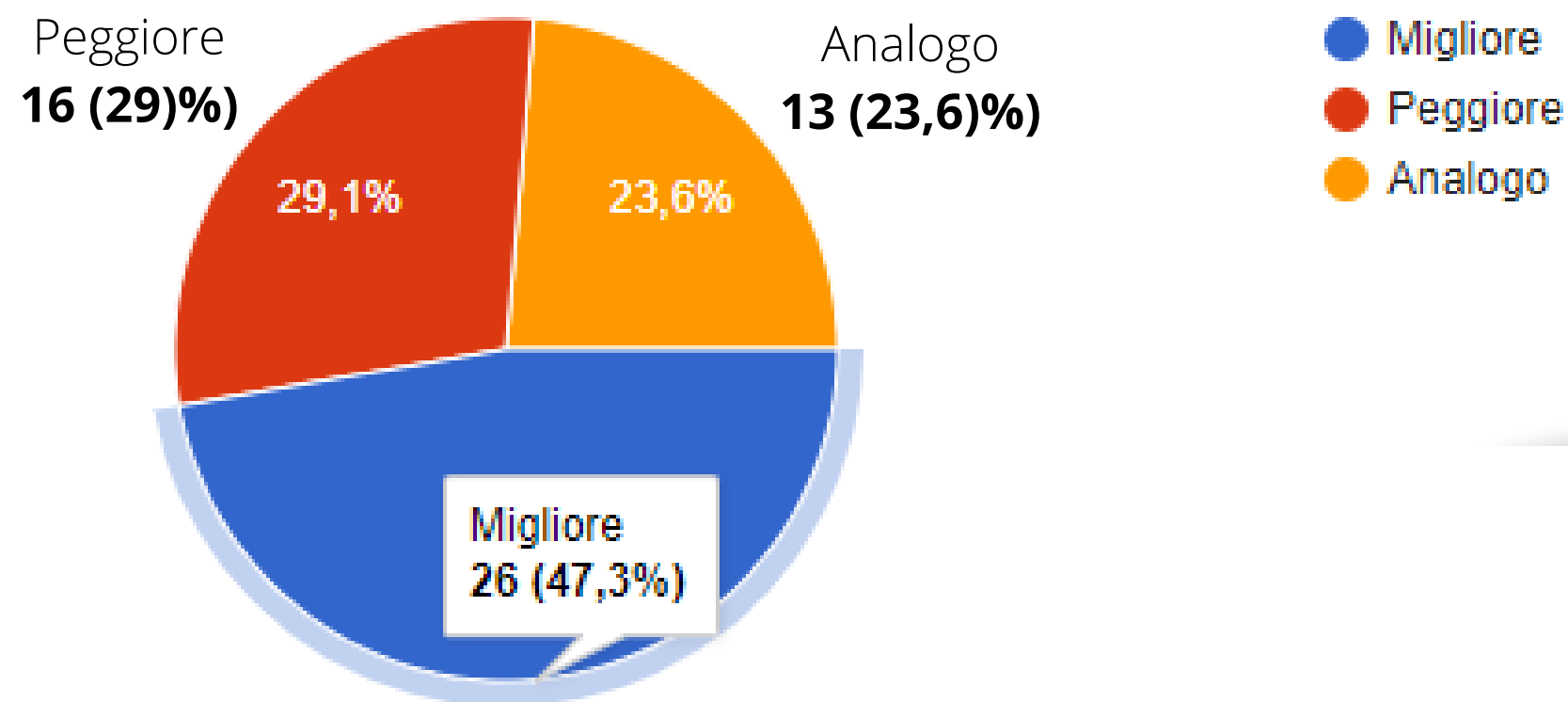
Protocollo-Urp



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:



Il 47% dell'utenza trova migliore il servizio rispetto all'analogo in altro comune

Risultati dell'indagine

Protocollo-Urp



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



**CUSTOMER SATISFACTION
2021**

5° edizione



Protocollo-Urp

Fine

Elaborazione e grafica Urp Comune di Corciano

