



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

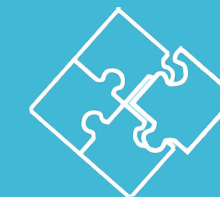
Utente



# CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI  
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI  
SUI SERVIZI COMUNALI

**5° edizione**



Risultati per servizio

## Polizia locale

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



# Questionari raccolti 28



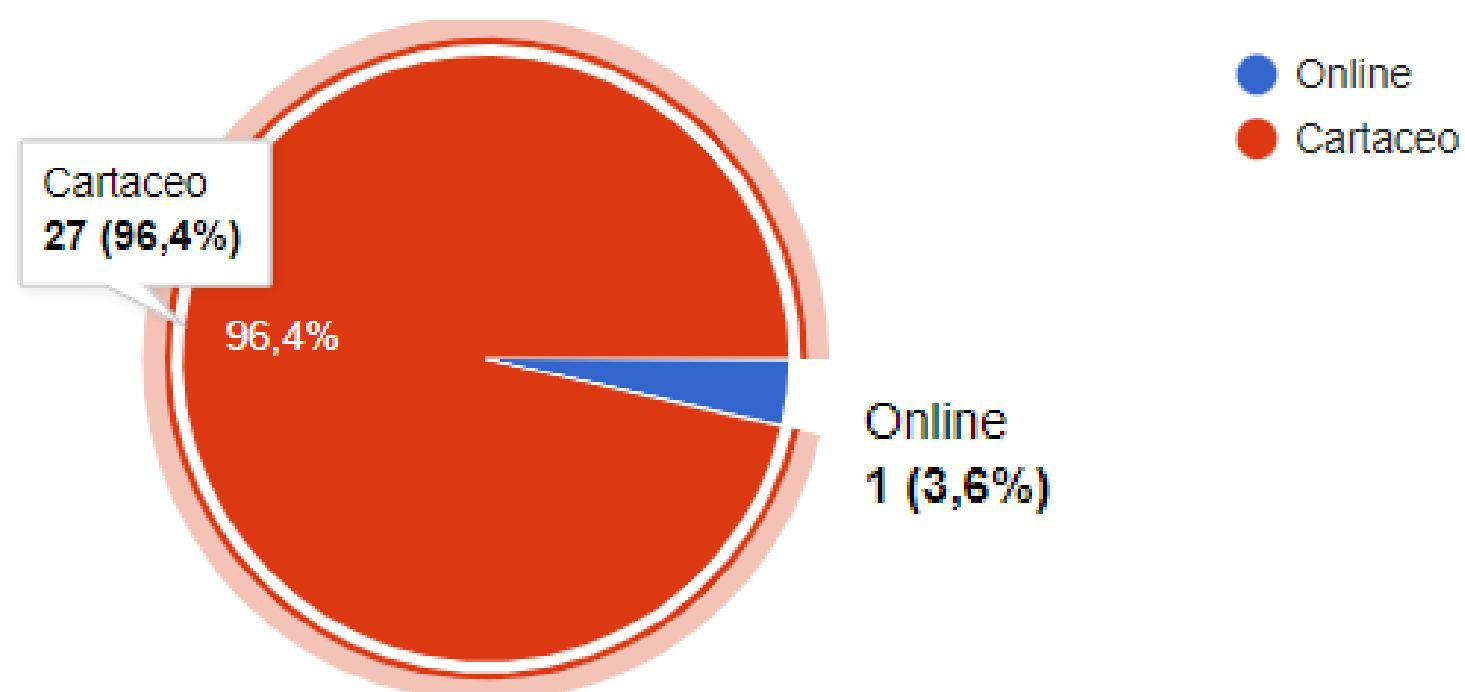
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

## Modalità di compilazione



Il 96% dell'utenza del servizio ha compilato il questionario cartaceo

## Risultati dell'indagine

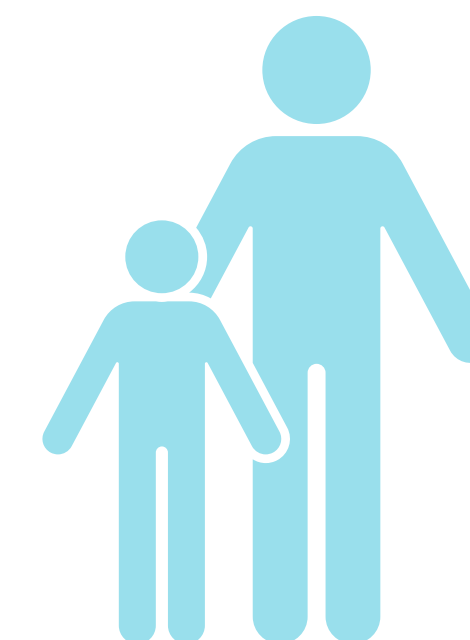
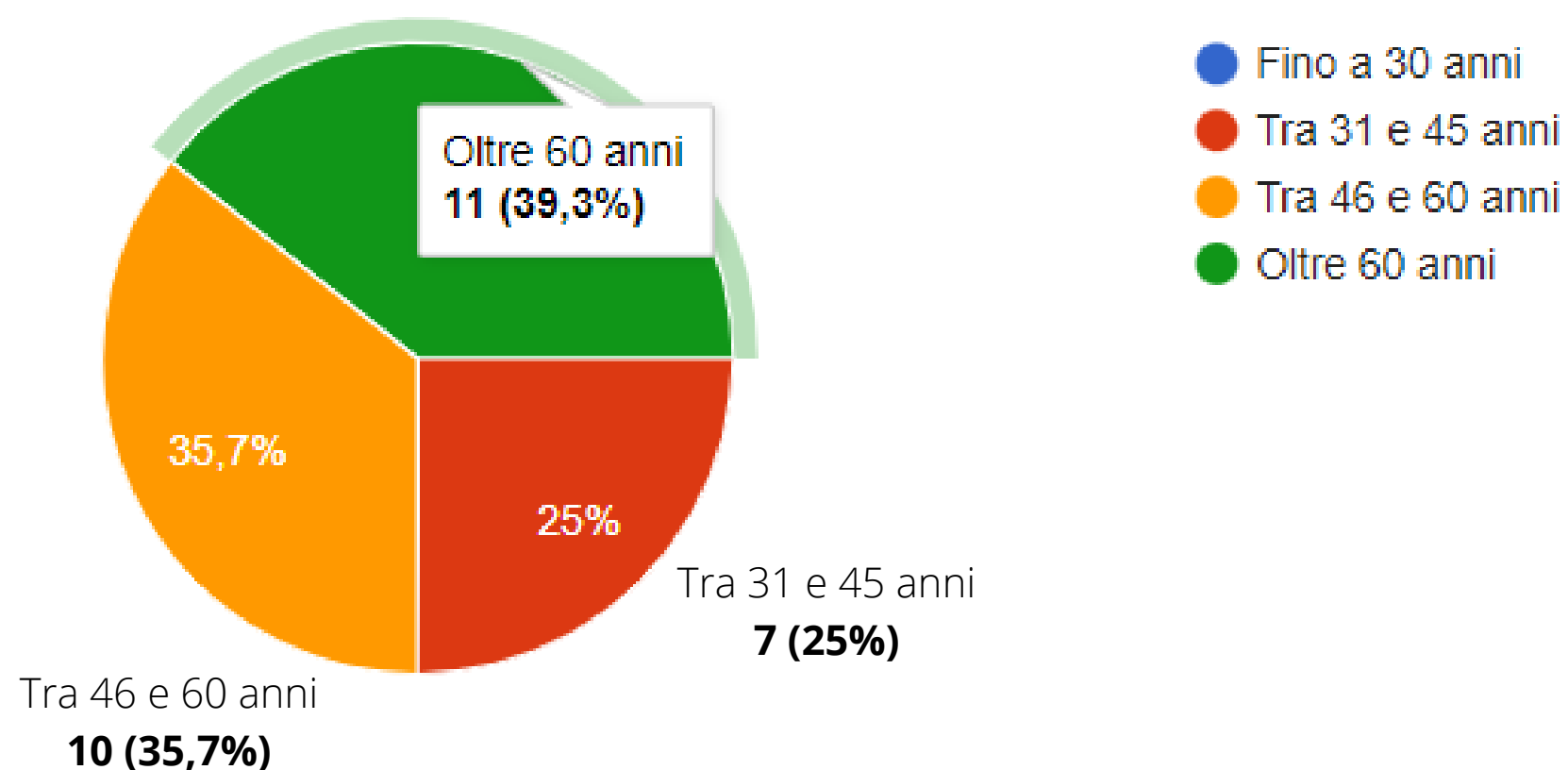
## Polizia locale



# Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

## Età



Il 39% dell'utenza del servizio ha un'età superiore a 60 anni, il 35,7% tra 46 e 60, il 25% tra 31 e 45 anni

Risultati dell'indagine

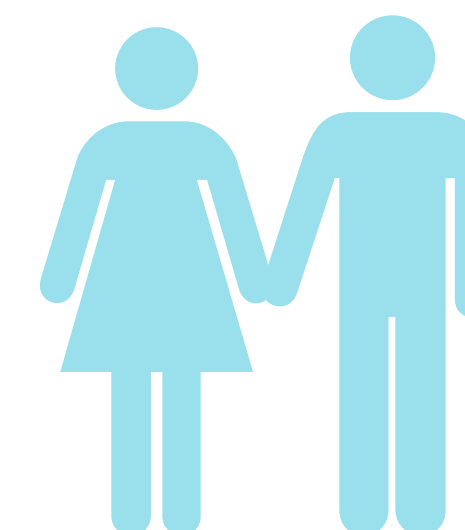
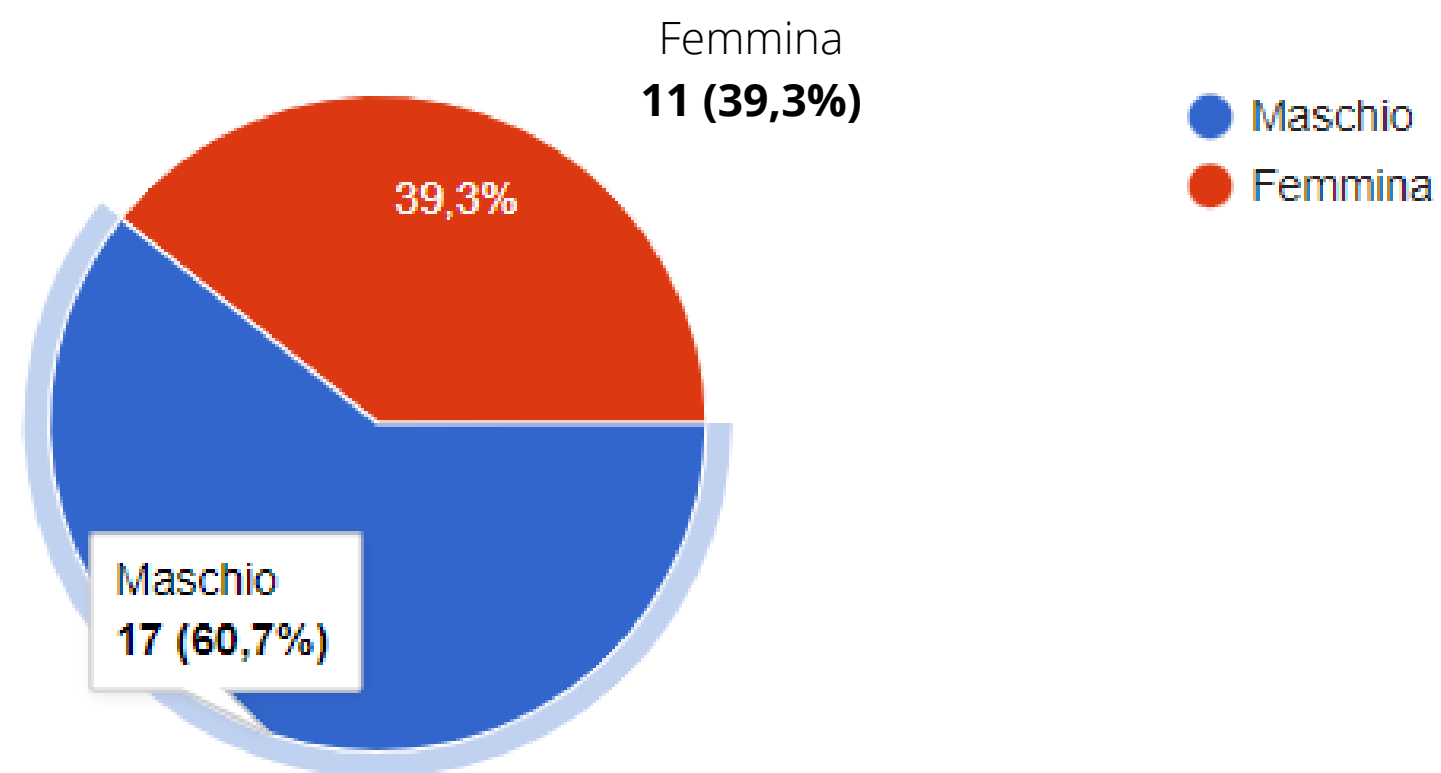
Polizia locale



# Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

## Genere



L'utenza del servizio è in prevalenza di genere maschile

Risultati dell'indagine

Polizia locale

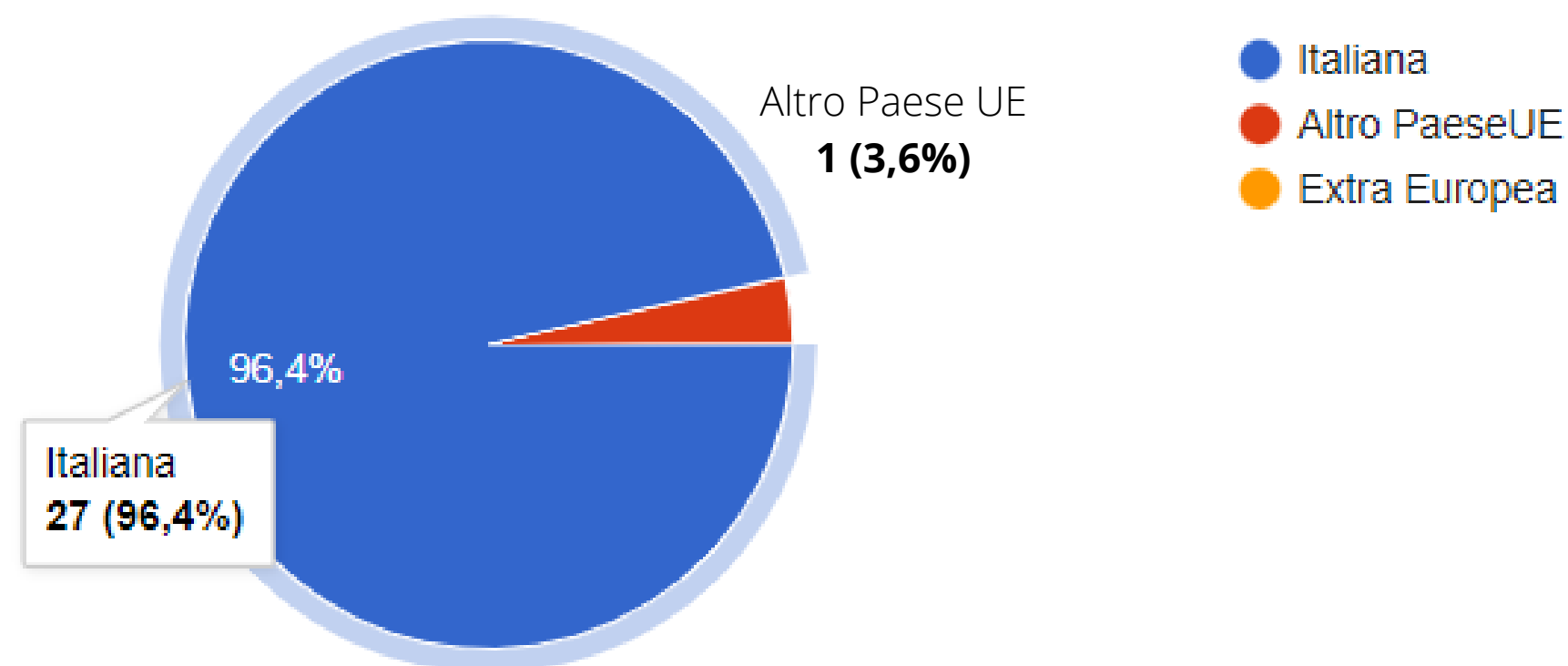




# Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

## Nazionalità



Circa il 96% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Risultati dell'indagine

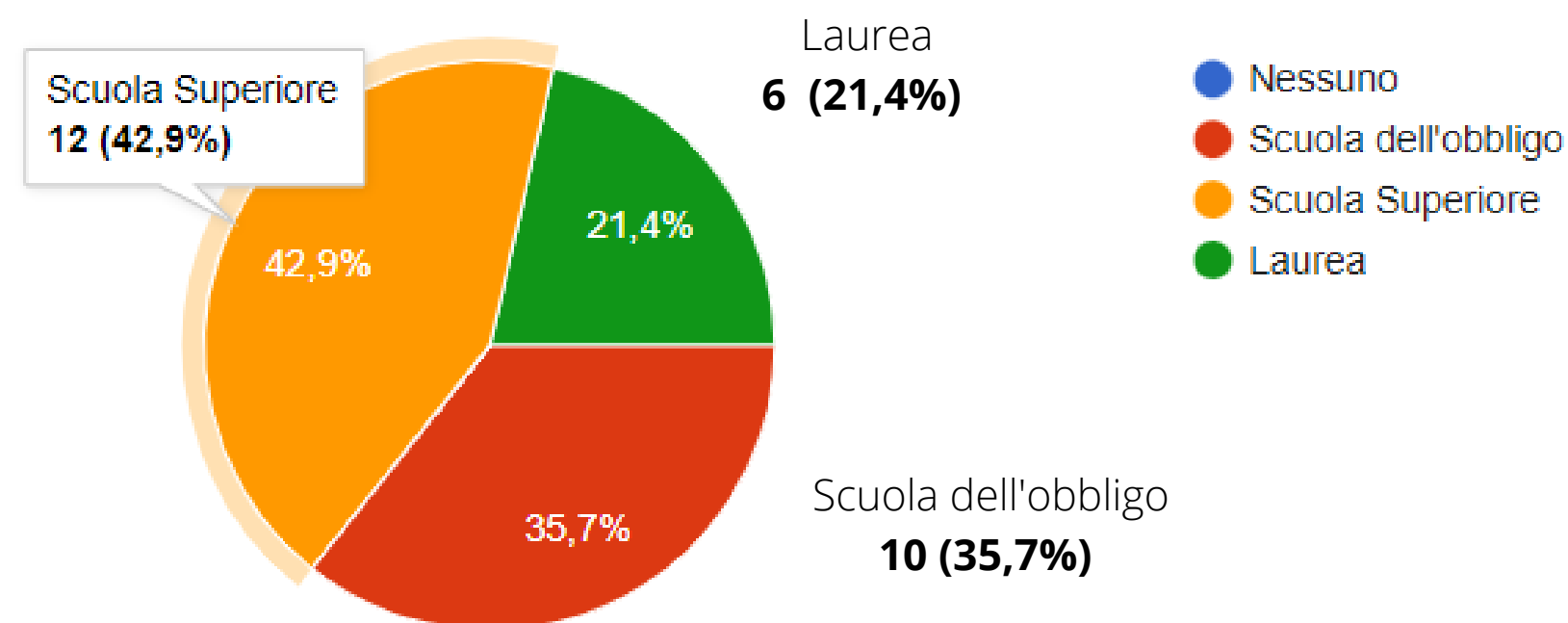
Polizia locale



# Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

## Titolo di studio



Il 64% dell'utenza del servizio ha un livello medio-alto di scolarizzazione con prevalenza di diplomati al 43%

## Risultati dell'indagine

## Polizia locale



Comune di Corciano

28



## Professione

# Analisi del campione

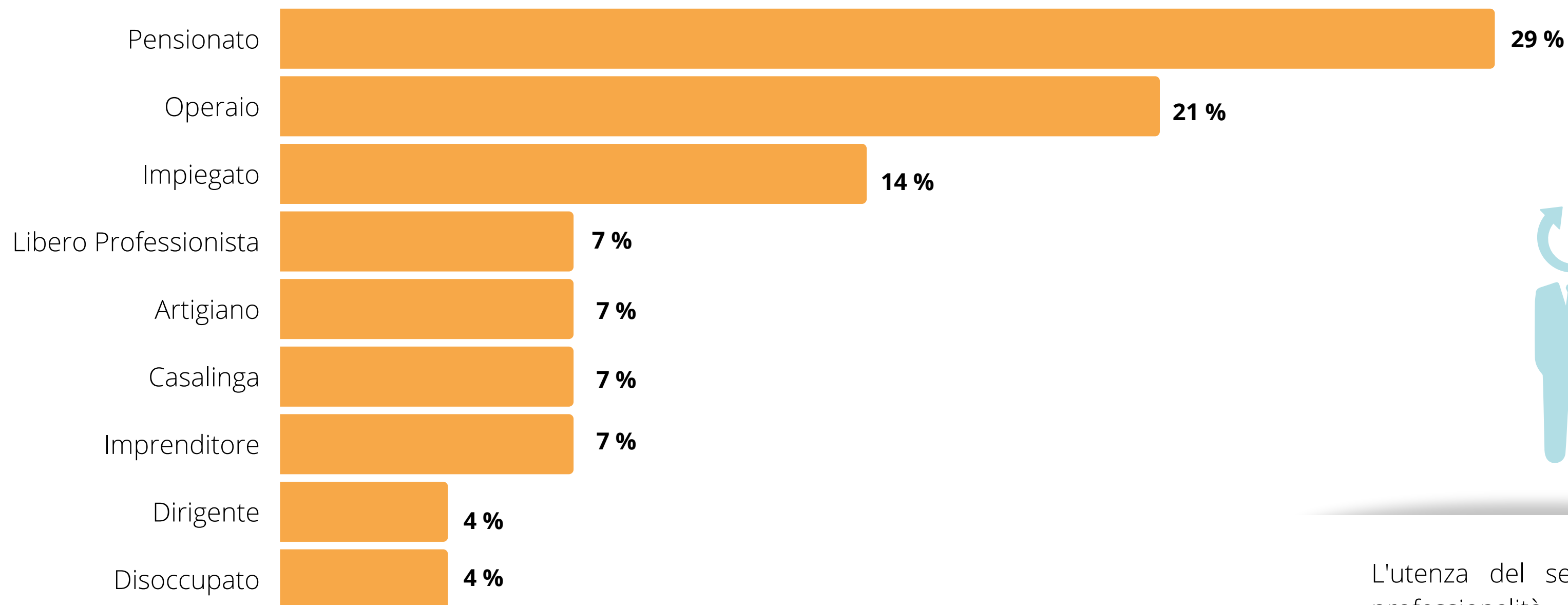
Dati socio-biografici del campione analizzato

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



L'utenza del servizio ha una professionalità varia con prevalenza di pensionato al 29%

## Risultati dell'indagine

## Polizia locale



# Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di  
accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine



**Polizia locale**

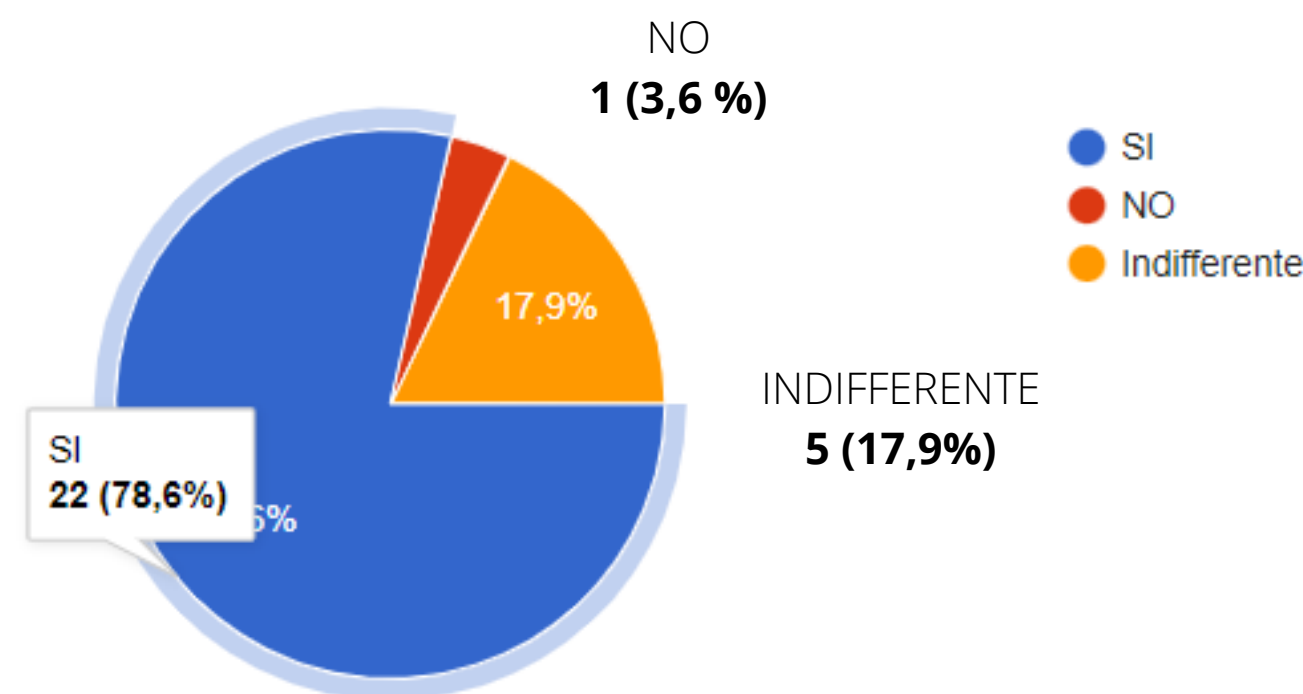


# Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



Il 78% dell'utenza è favorevole all'accesso al servizio per appuntamento, solo il 18% è indifferente.

Risultati dell'indagine

Polizia locale





# Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

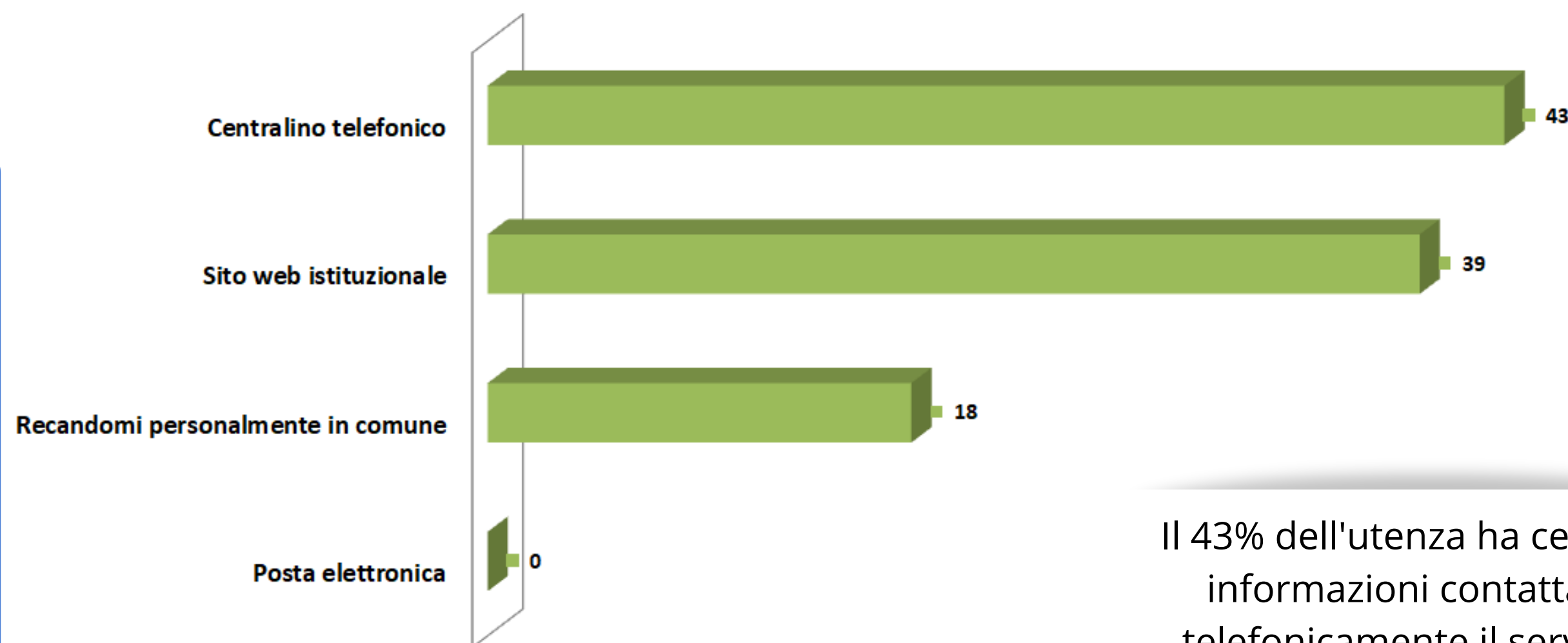
Qualità

Digitale

Utente

3.

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



Il 43% dell'utenza ha cercato le informazioni contattando telefonicamente il servizio, il 39% sul sito istituzionale

Risultati dell'indagine

**Polizia locale**





# Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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



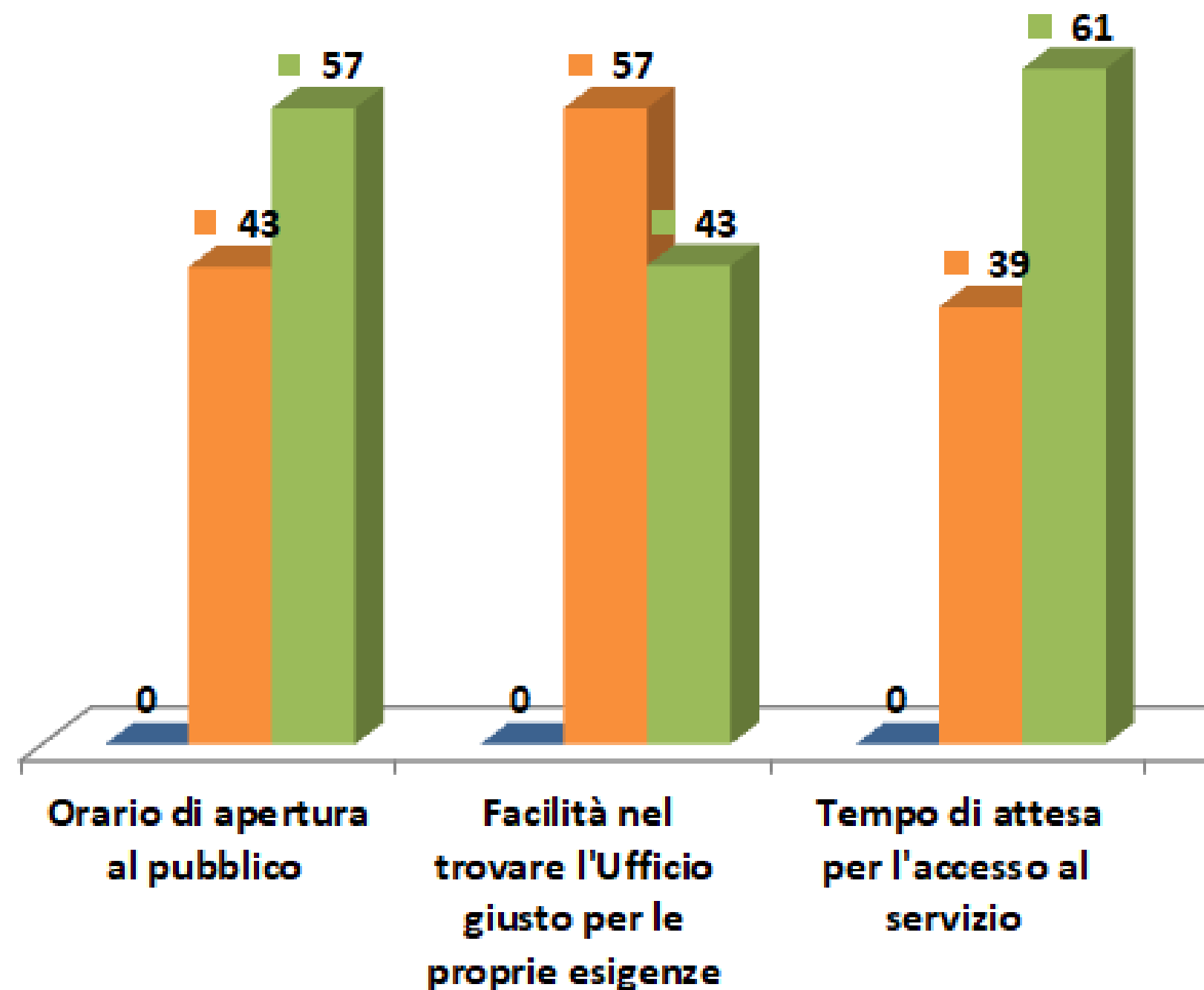
## Risultati dell'indagine

## Polizia locale



# 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 degli orari, della facilità nel trovare l'ufficio e dei tempi di attesa

Risultati dell'indagine

Polizia locale





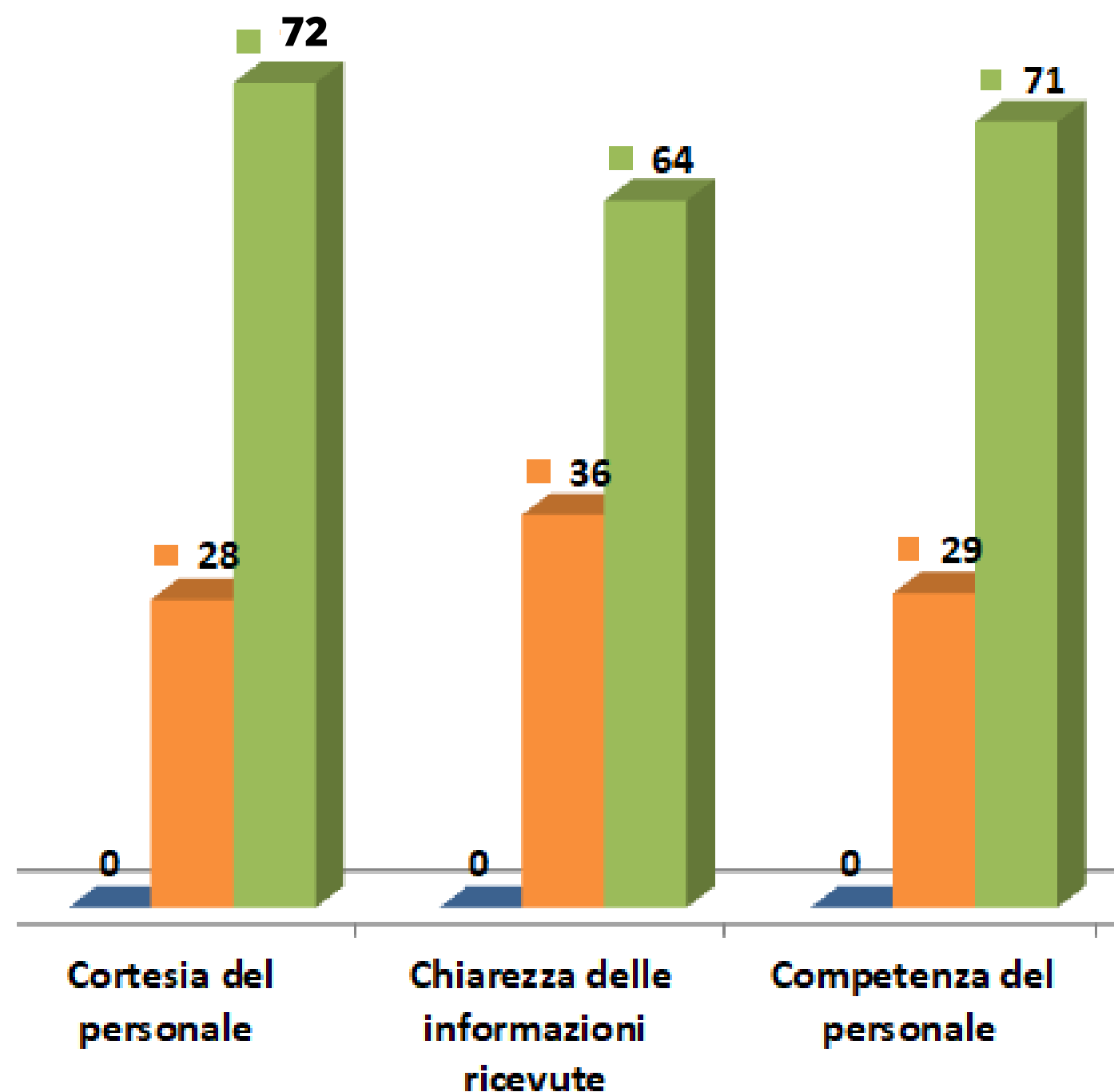
Comune di Corciano

28



# 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

Polizia locale



# Qualità del servizio

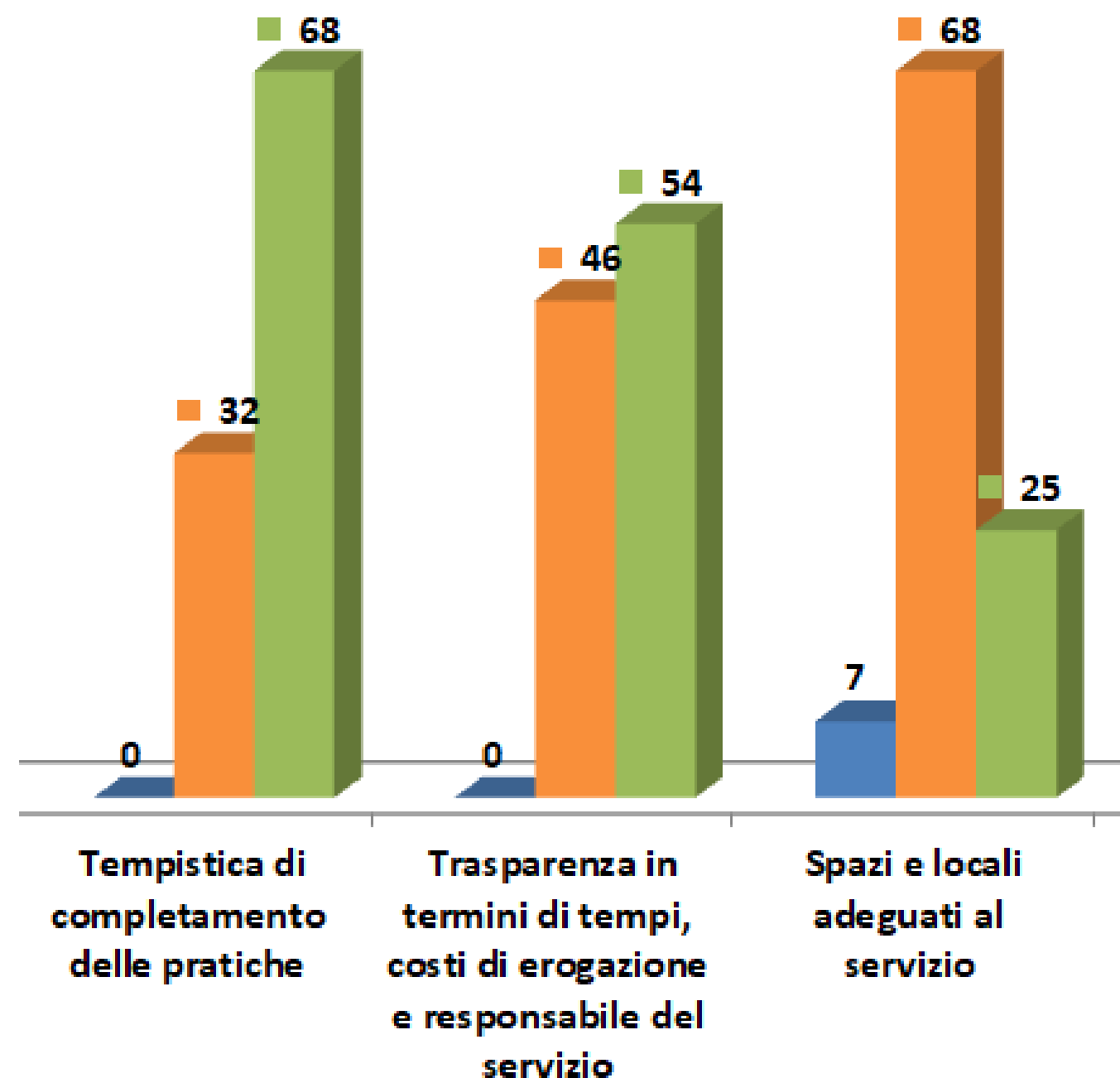
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

L'utenza è molto soddisfatta della tempistica e trasparenza. Il 7% non trova adeguati gli spazi e locali del servizio

Risultati dell'indagine

Polizia locale



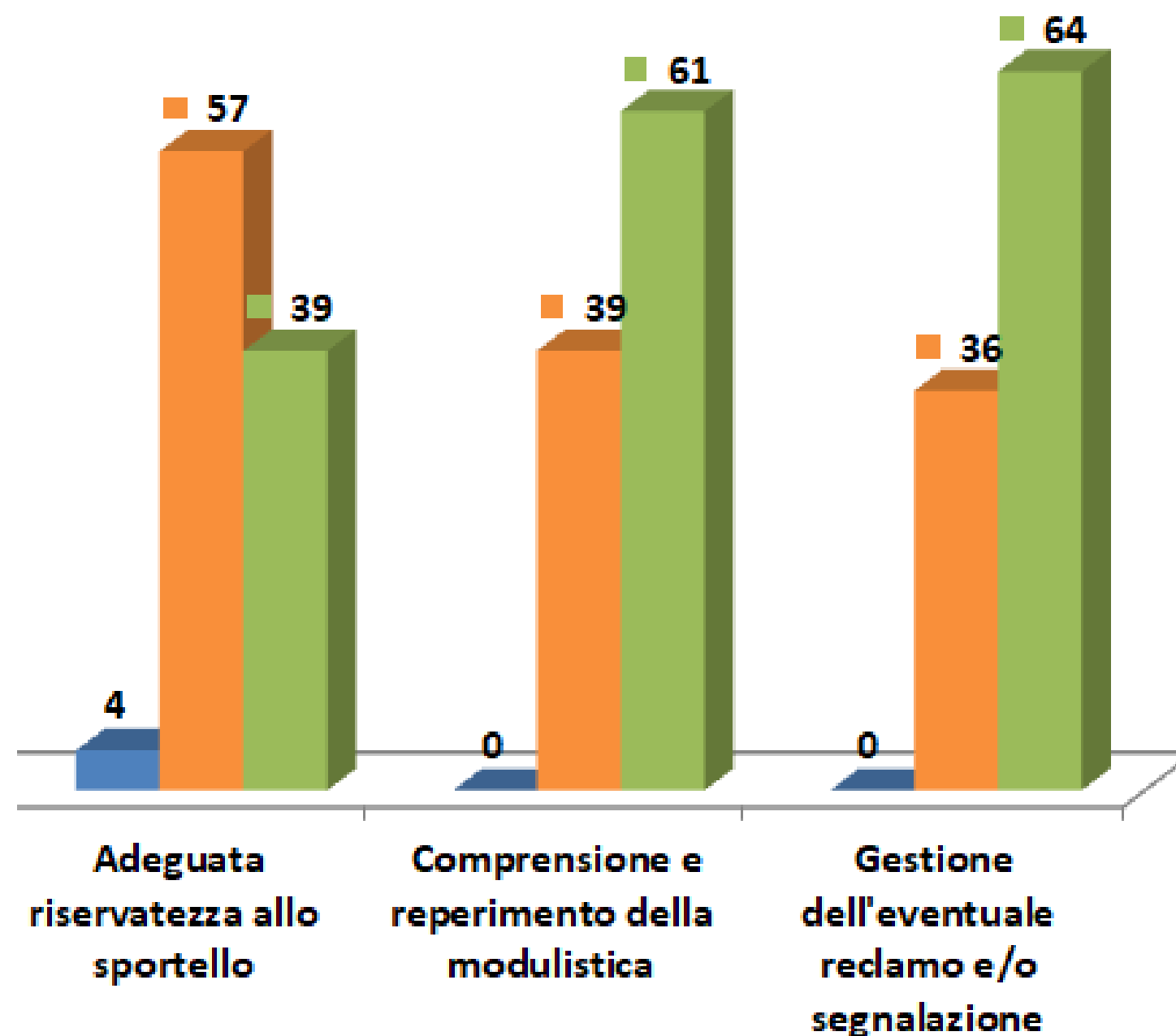
Comune di Corciano

28



# 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 modulistica e della gestione del reclamo. Il 4% non trova adeguata riservatezza allo sportello

Risultati dell'indagine

Polizia locale



# Servizi digitali



Analisi della qualità dei  
servizi digitali



Risultati dell'indagine

**Polizia locale**

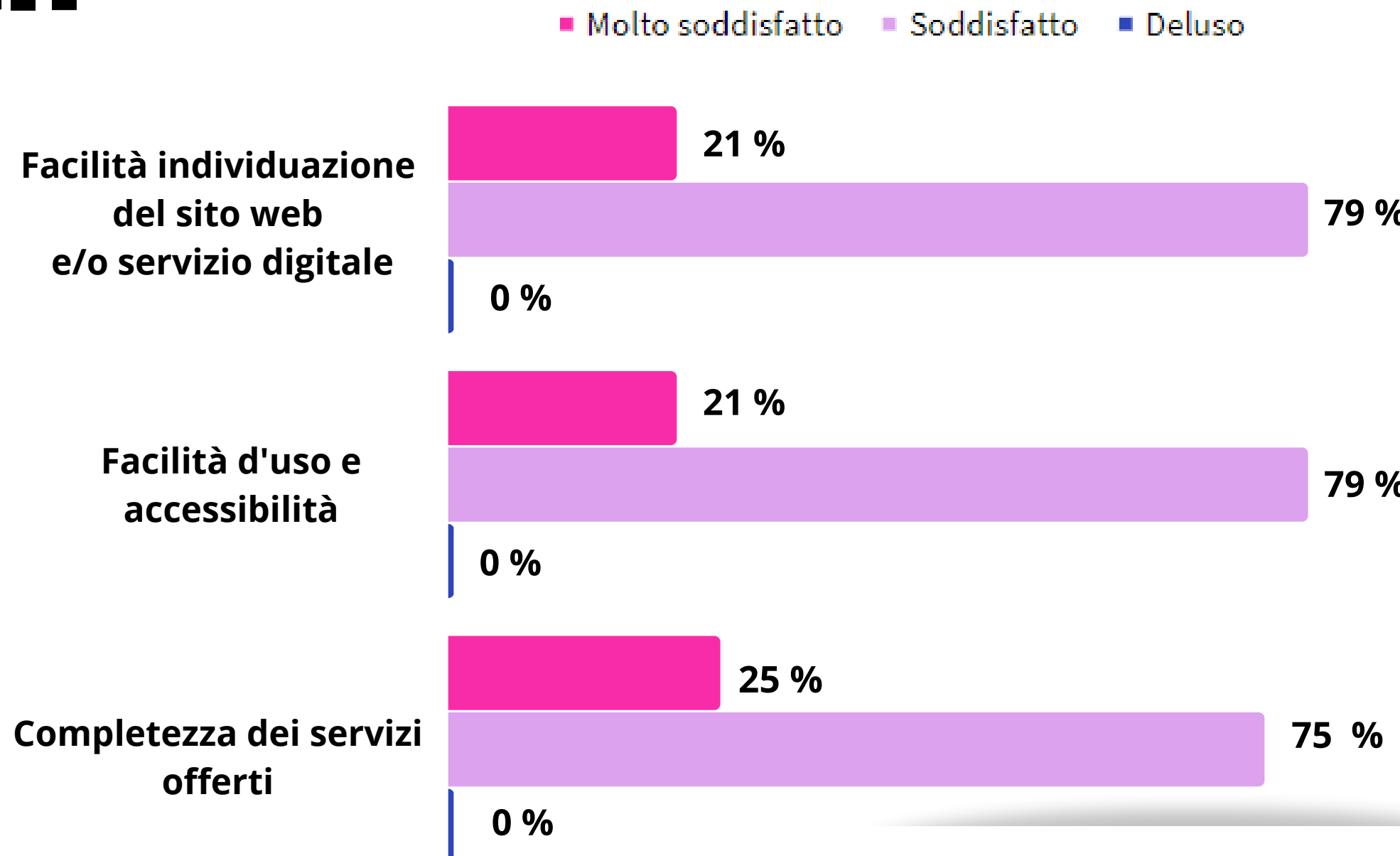


# Servizi digitali

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 è pienamente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

**Polizia locale**



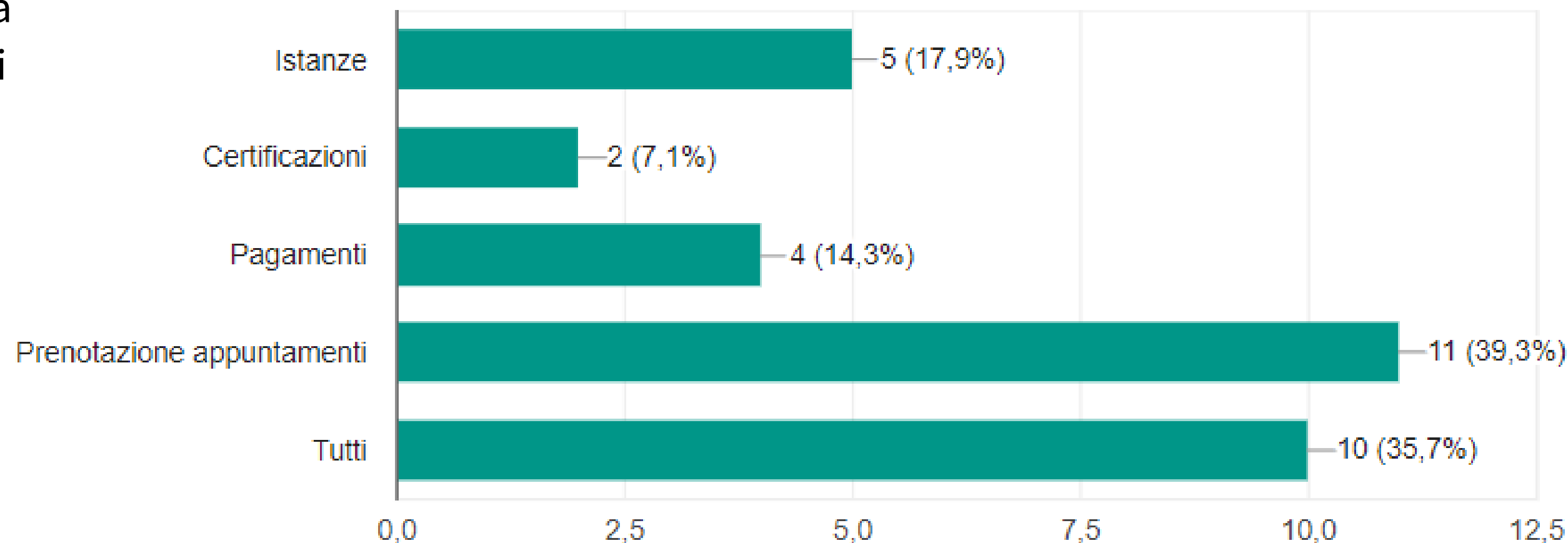


# Servizi digitali

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 dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

**Polizia locale**



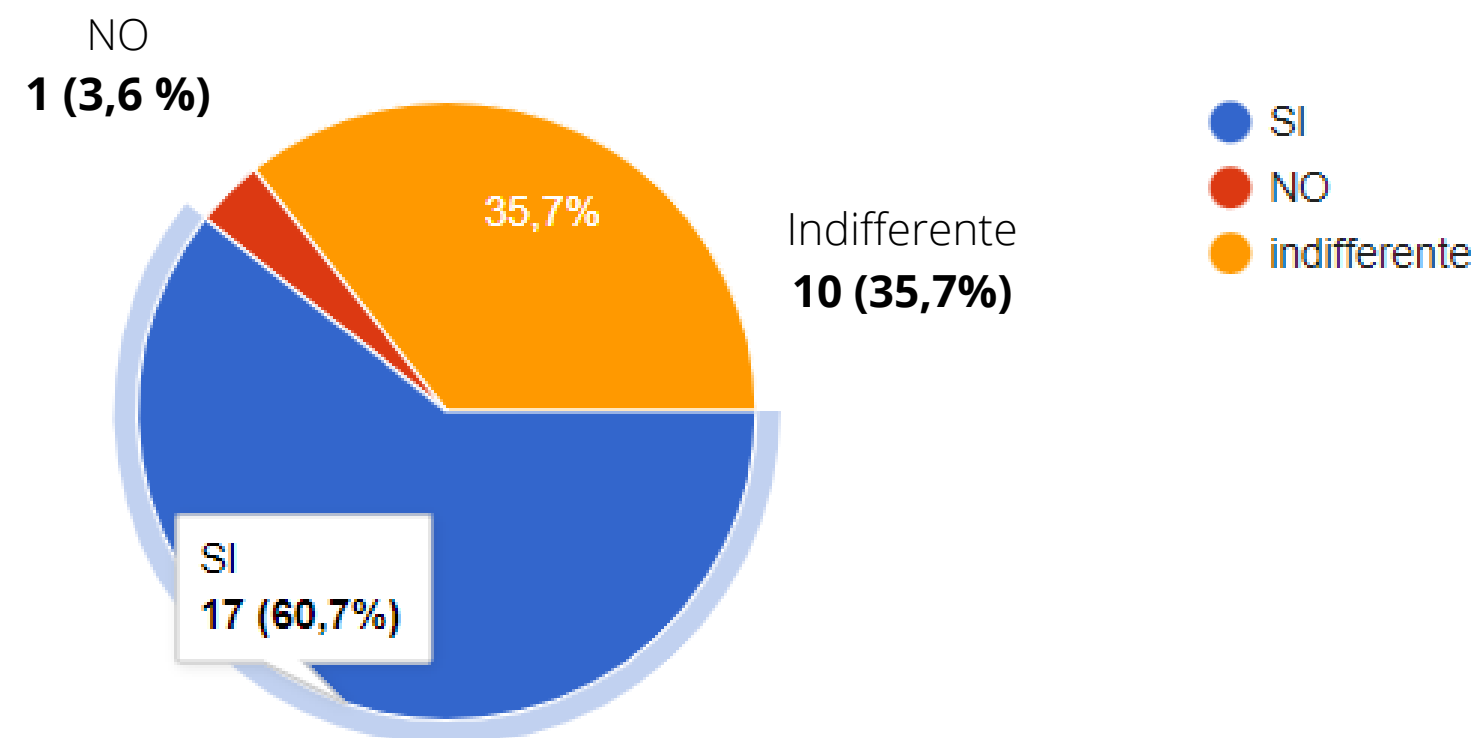


# Servizi digitali

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 60,7% dell'utenza è ben disposta all'incremento dei servizi digitali, il 36% è indifferente

Risultati dell'indagine

**Polizia locale**

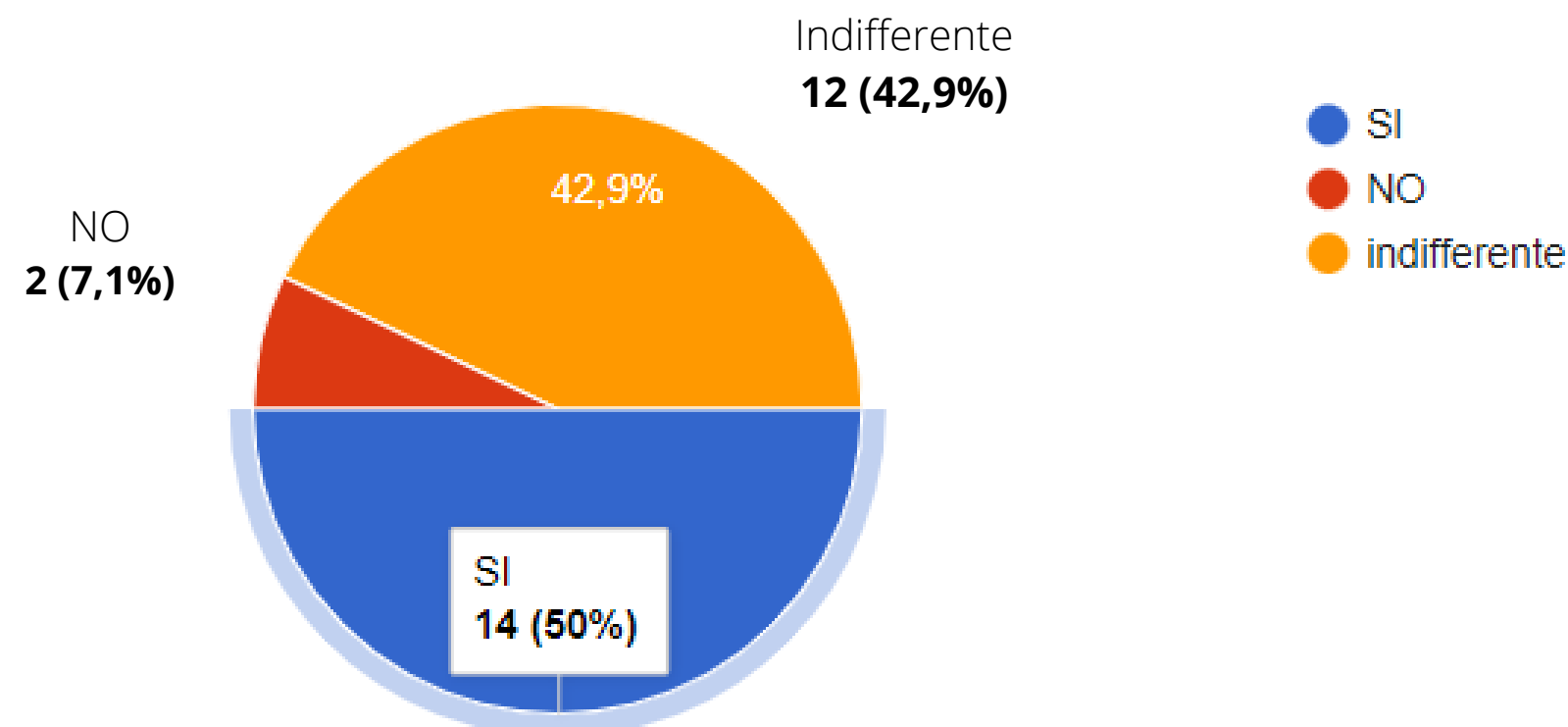


# Servizi digitali

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 ?**



Il 50% dell'utenza del servizio ritiene utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

**Polizia locale**



# Confronto tra servizi

## Benchmarking

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



Risultati dell'indagine

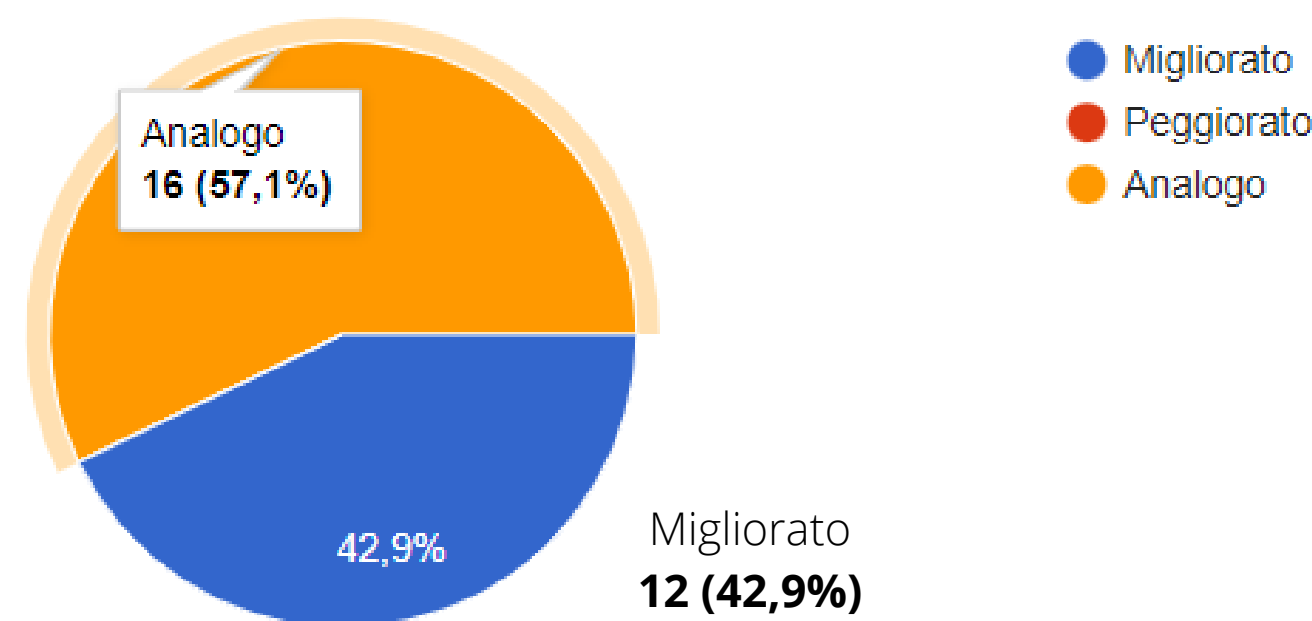
**Polizia locale**



# 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 57% dell'utenza trova il servizio analogo nel tempo

Risultati dell'indagine

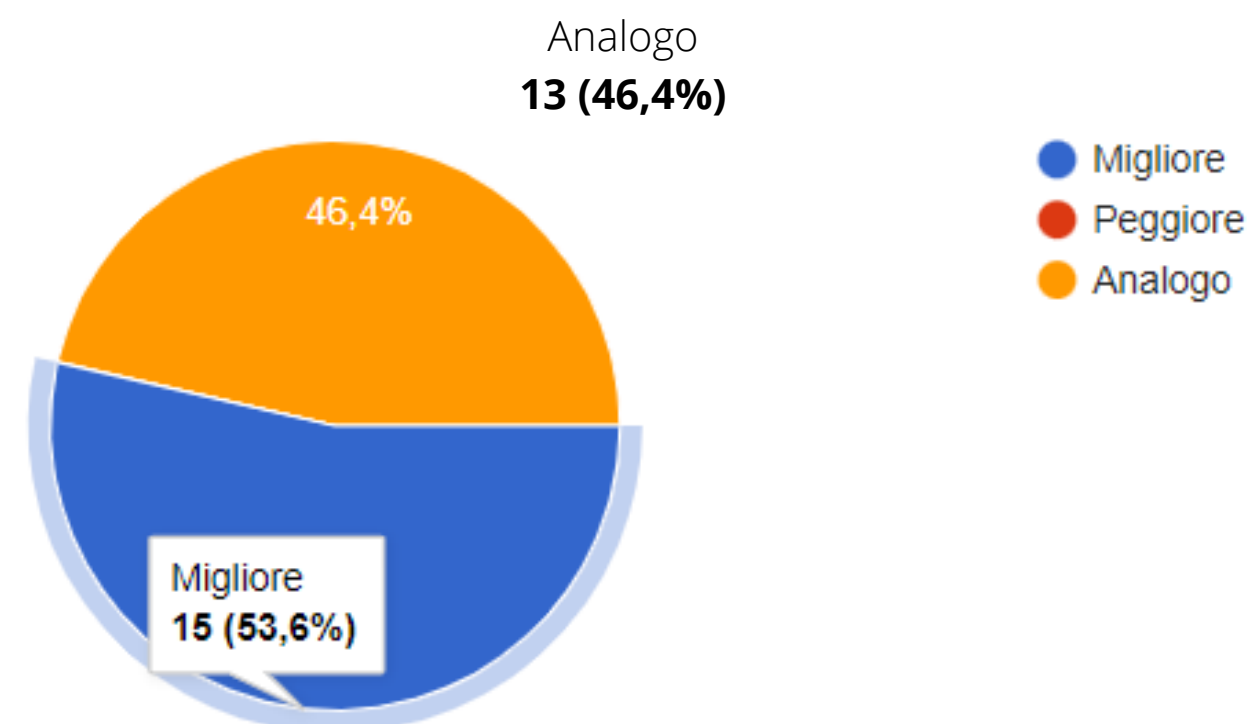
**Polizia locale**



# 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 53,6% dell'utenza trova migliore il servizio rispetto all'analogo in altro comune

Risultati dell'indagine

**Polizia locale**





Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



**CUSTOMER SATISFACTION  
2021**

**5° edizione**



**Polizia locale**

**Fine**

Elaborazione e grafica Urp Comune di Corciano

