



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

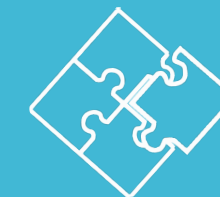
Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



Risultati per servizio
Lavori pubblici

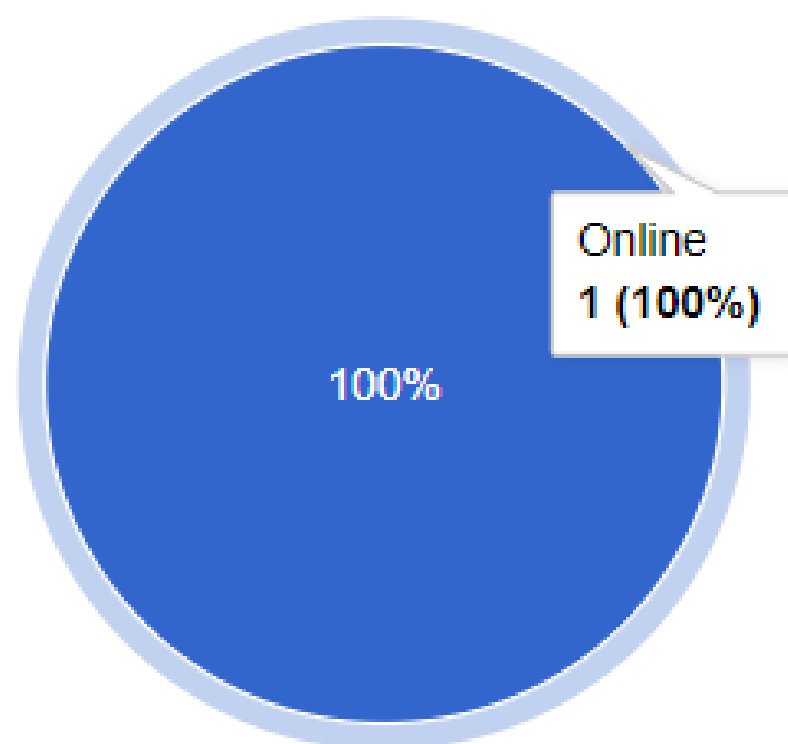
[#urp.comunedicorciano](https://www.urp.comunedicorciano.it)



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

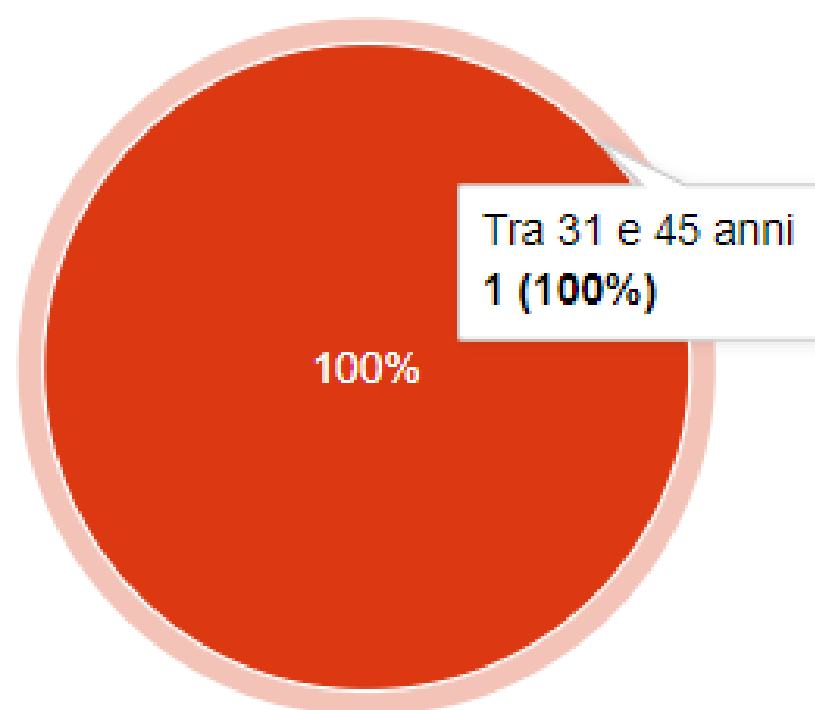
Lavori pubblici



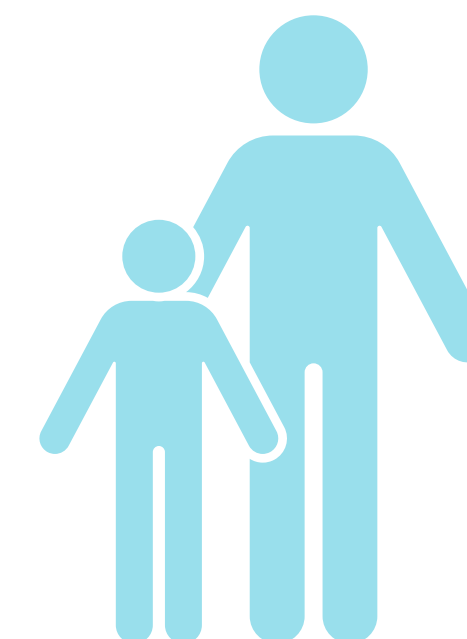
Analisi del campione

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 compresa tra 31 e 45 anni

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



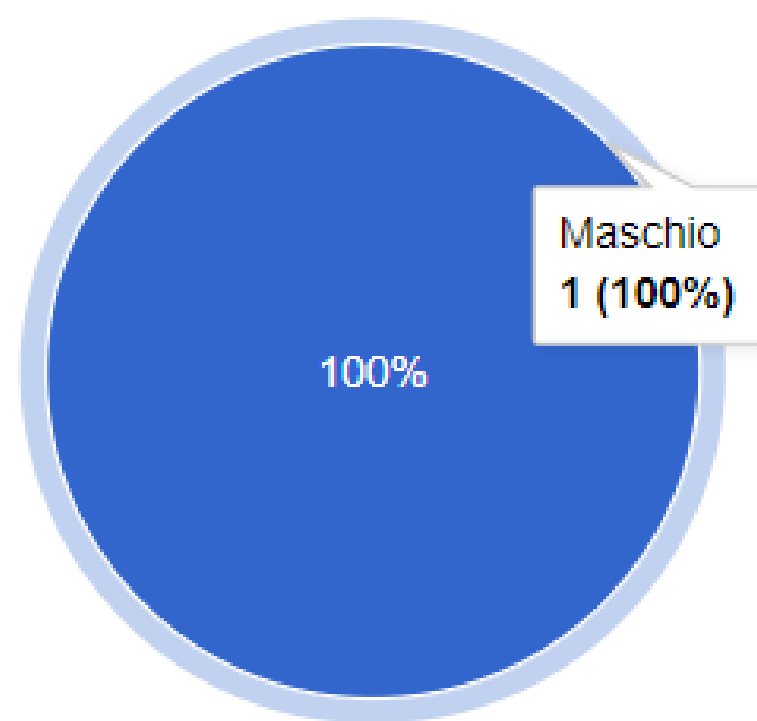
Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

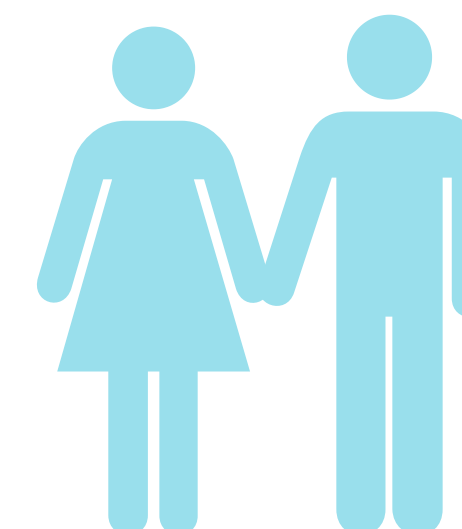
1



Genere



Maschio
Femmina



L'utenza intervistata del servizio è di genere maschile

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

1



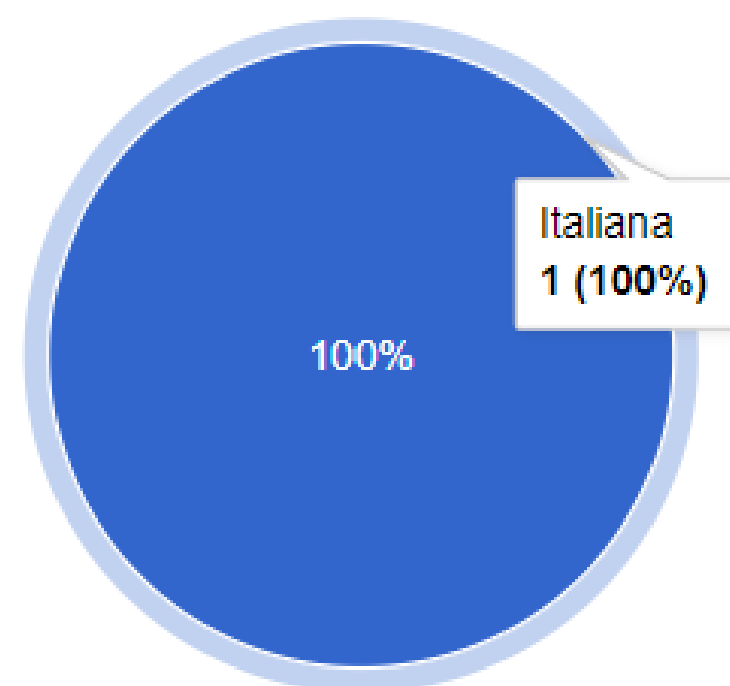
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea



il 100% dell'utenza
intervistata è di nazionalità
italiana

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



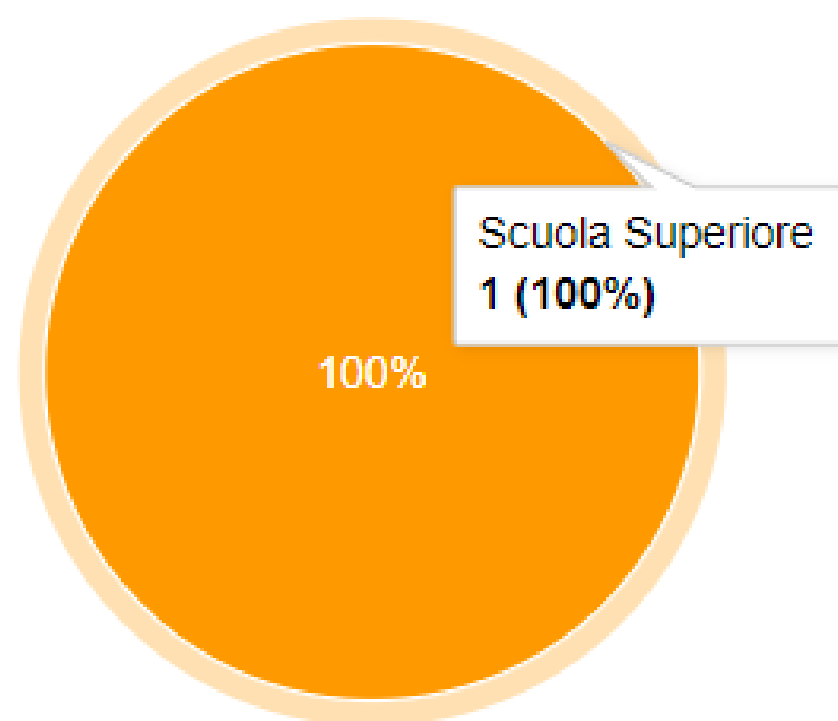
Analisi del campione

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 un diploma di scuola superiore

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



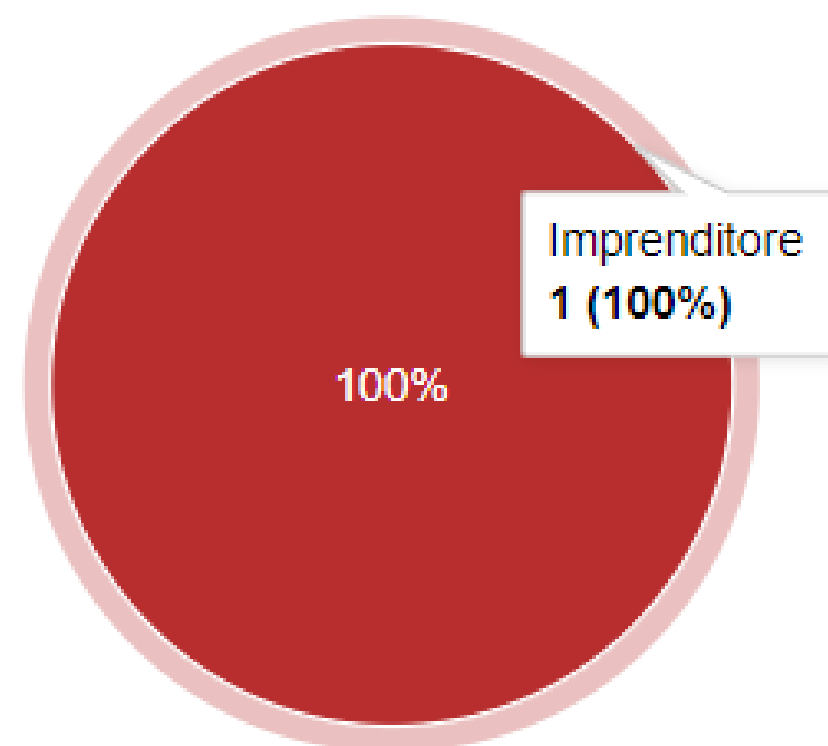
Comune di Corciano

Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

1



- Imprenditore
- Libero Professionista
- Commerciante
- Artigiano
- Agricoltore
- Lavoratore autonomo altro
- Altra occupazione



L'utenza del servizio intervistata
è di professione Imprenditore

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Comune di Corciano

Accesso



Accesso ai servizi

Qualità

Digitale

Utente



Analisi della tipologia di
accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine



Lavori pubblici

www.comune.corciano.pg.it

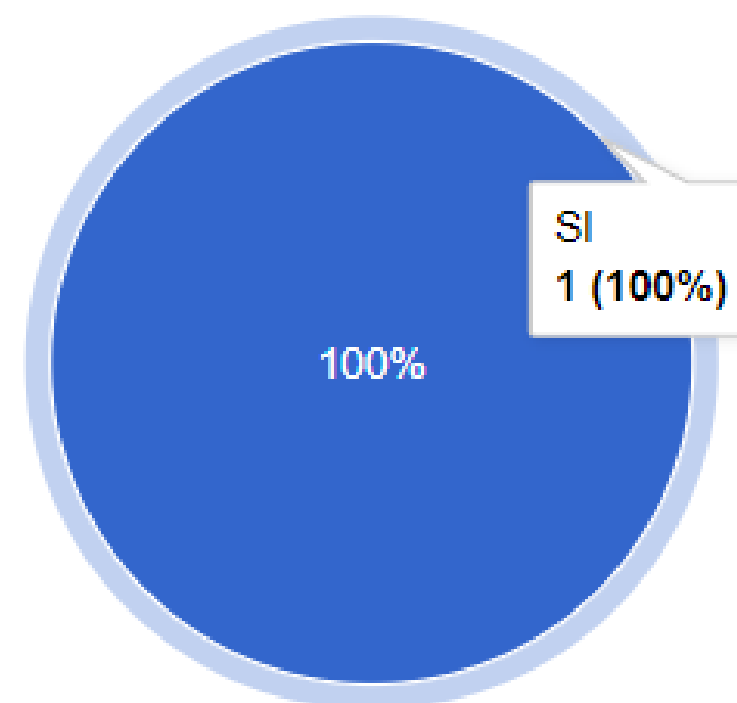


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



● SI
● NO
● Indifferente

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

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

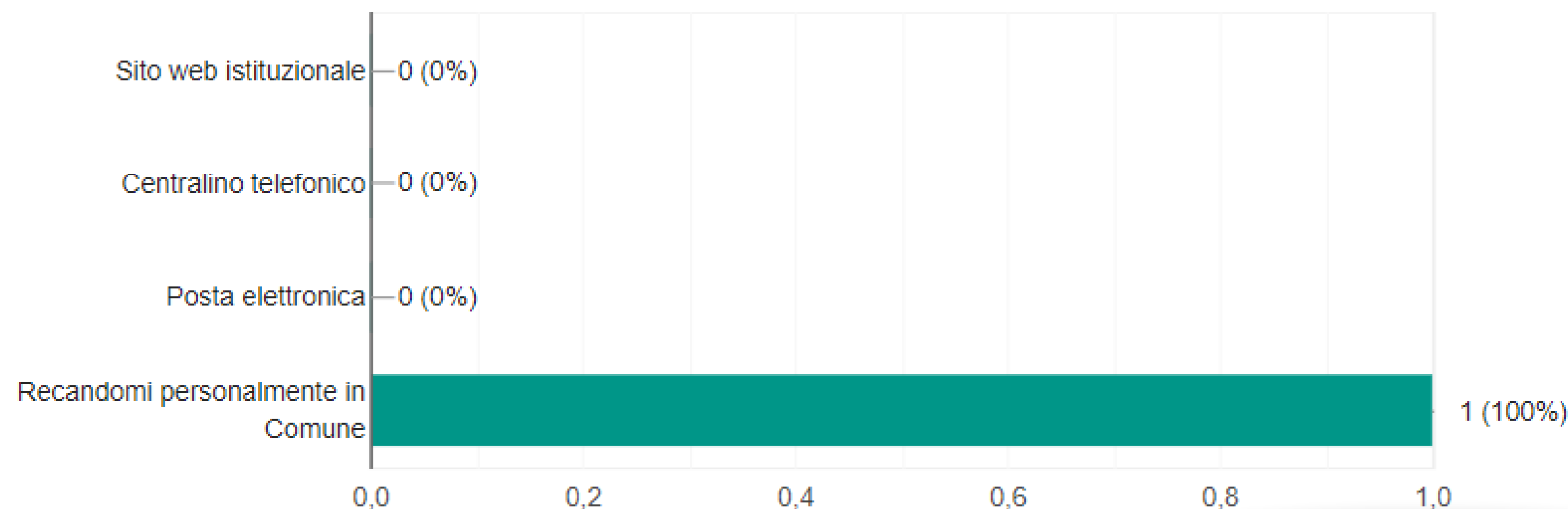
Qualità

Digitale

Utente

3.

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



L'utenza intervistata ha contattato l'ufficio recandosi direttamente in comune

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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



Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



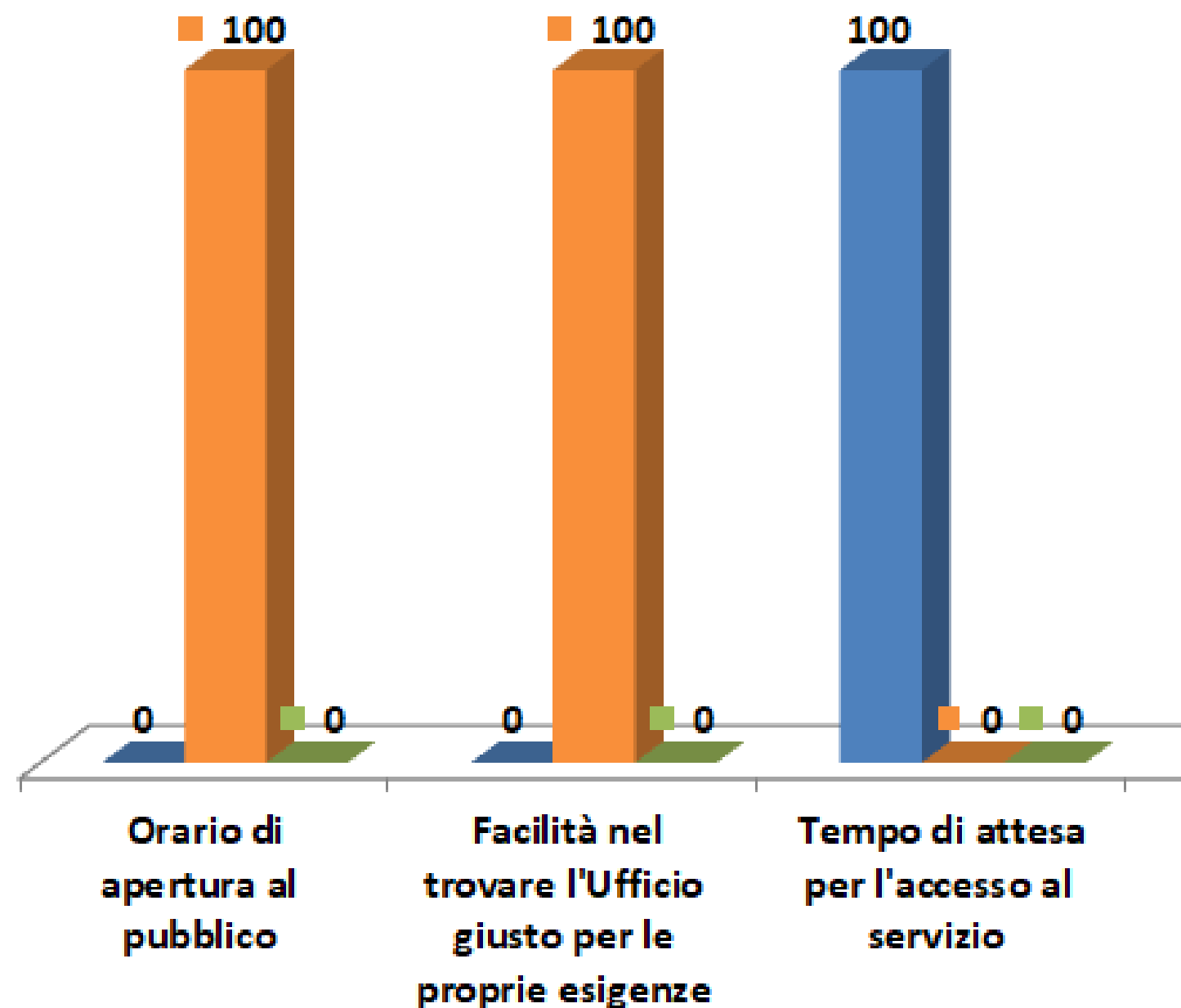
Comune di Corciano

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 orari e facilità; è invece delusa dai tempi di attesa

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



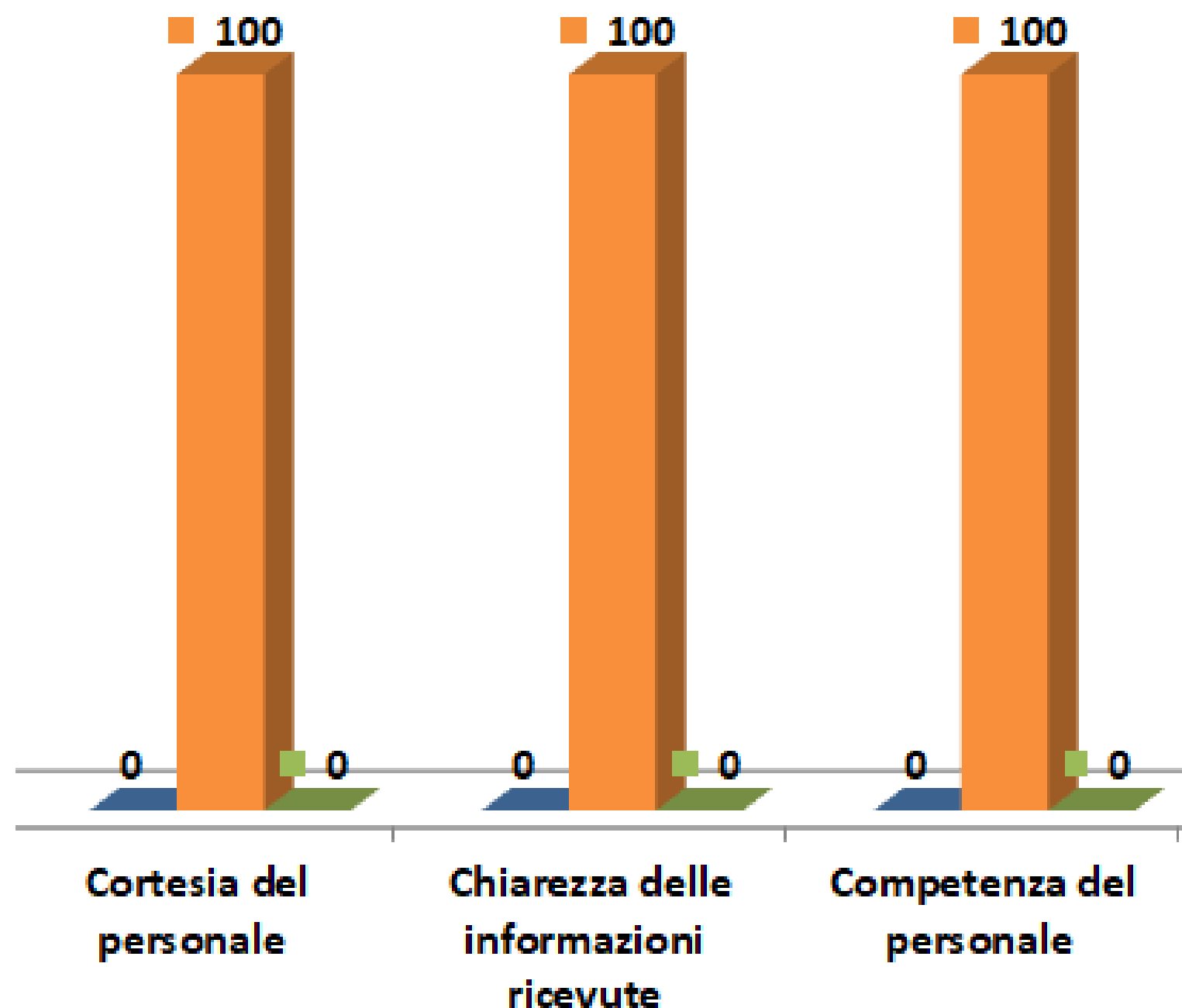
Comune di Corciano

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

Lavori pubblici



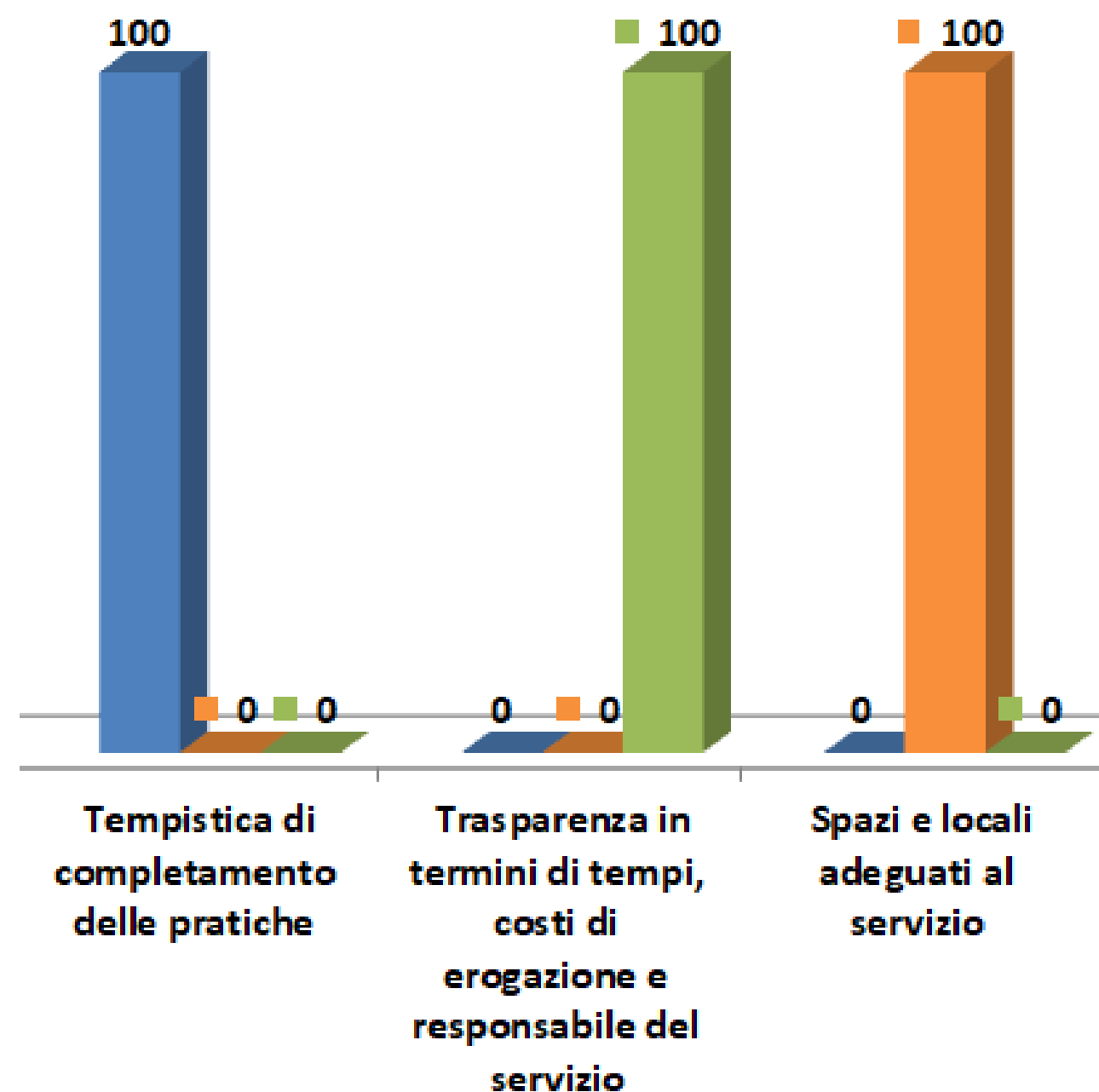
Comune di Corciano

1



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza intervistata è delusa dalla tempistica ma molto soddisfatta in termini di trasparenza e soddisfatta degli spazi dei locali

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



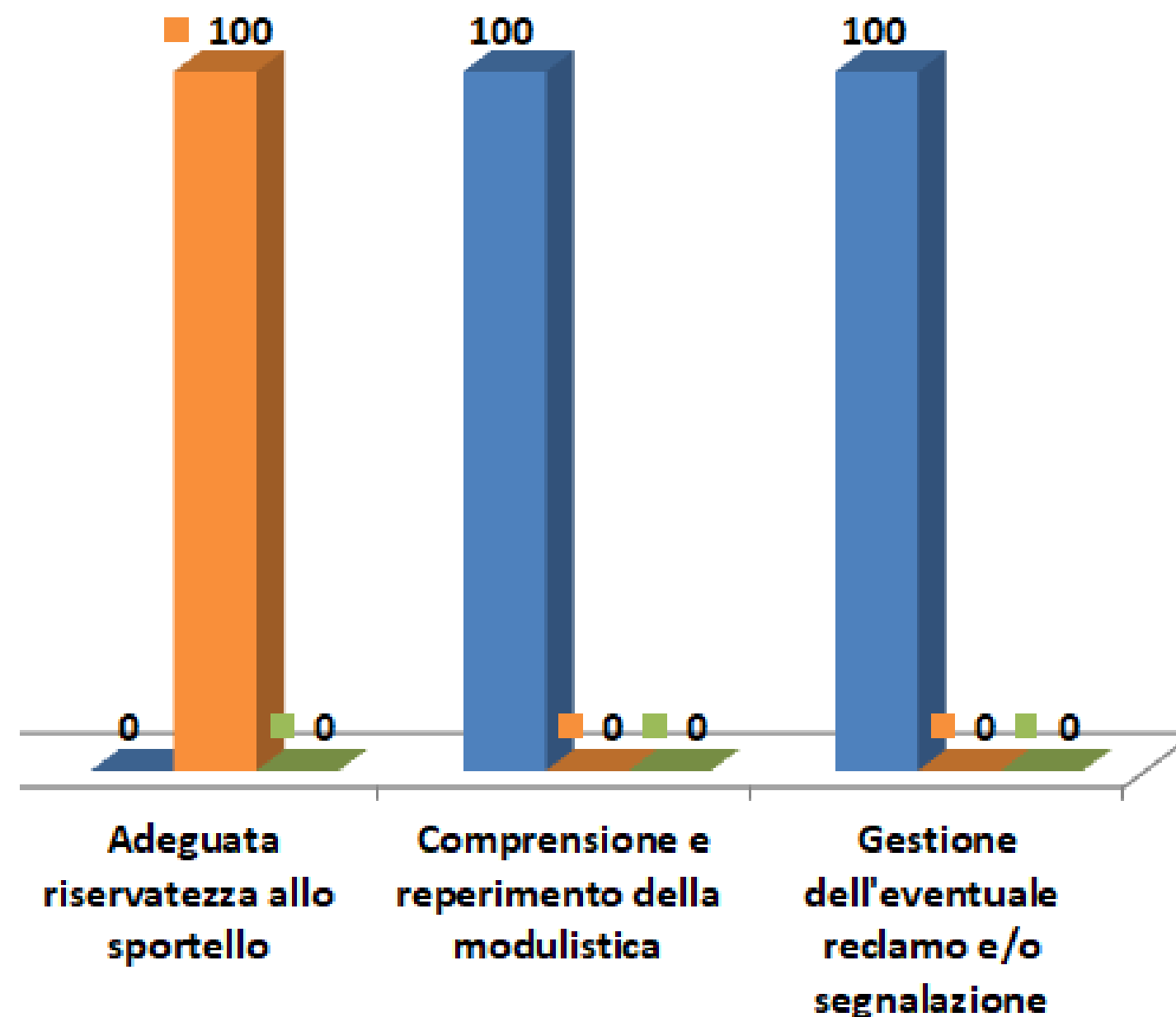
Comune di Corciano

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 la riservatezza ma è delusa della modulistica e della gestione del reclamo

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



Servizi digitali



Analisi della qualità dei
servizi digitali



Risultati dell'indagine

Lavori pubblici

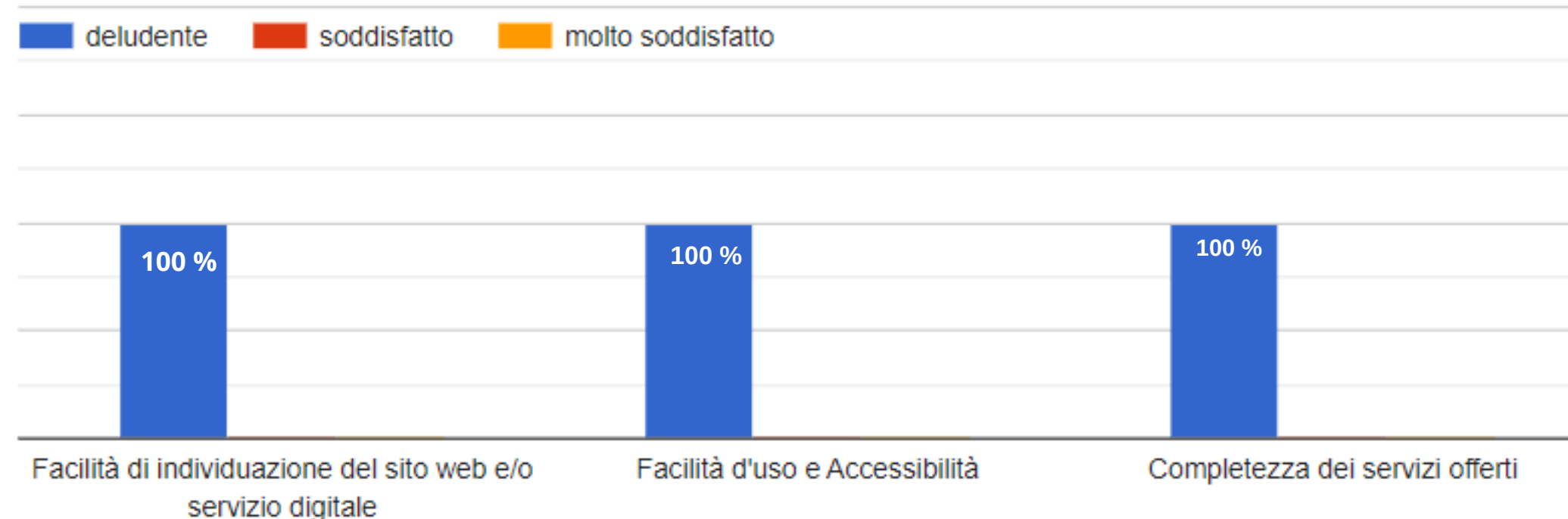


Servizi digitali

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

Lavori pubblici

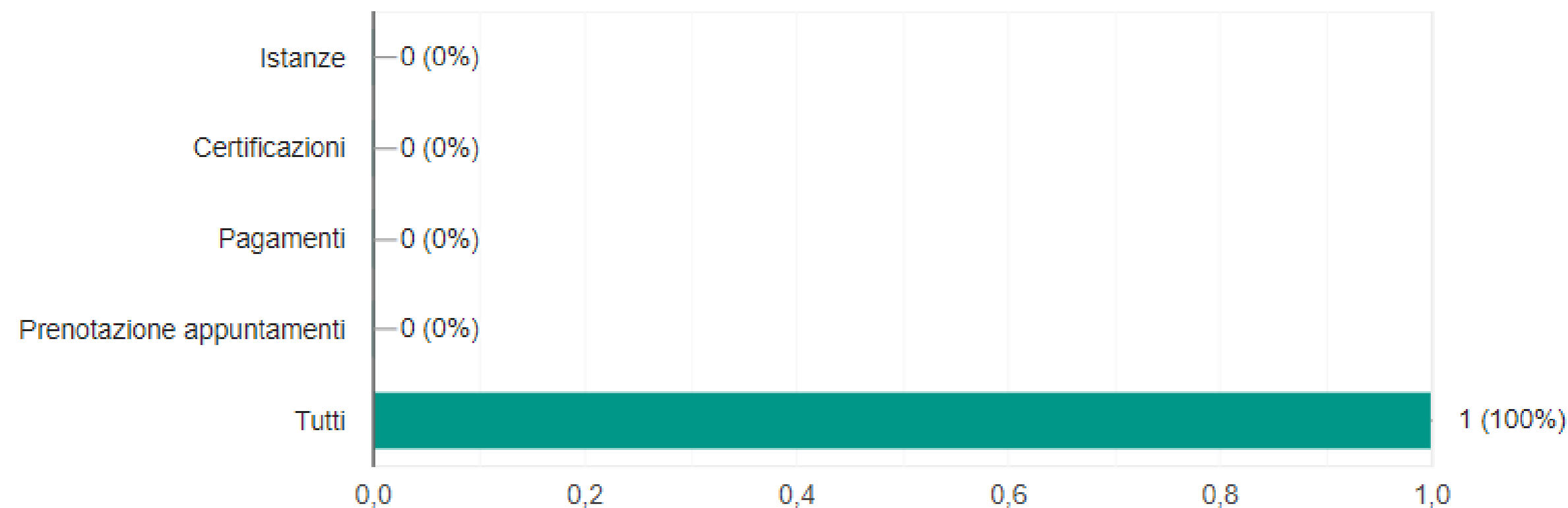


Servizi digitali

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

Lavori pubblici

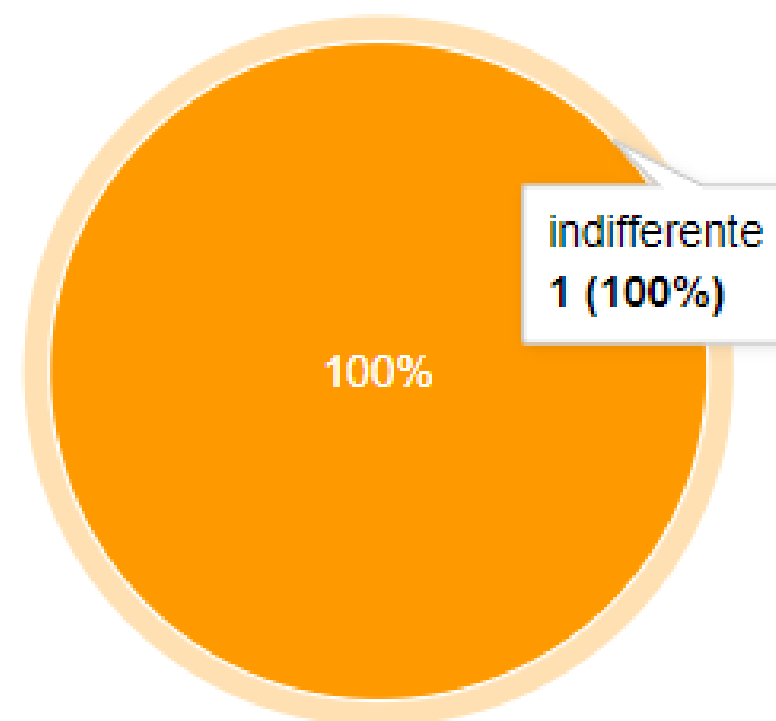


Servizi digitali

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 è indifferente all' incremento dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici

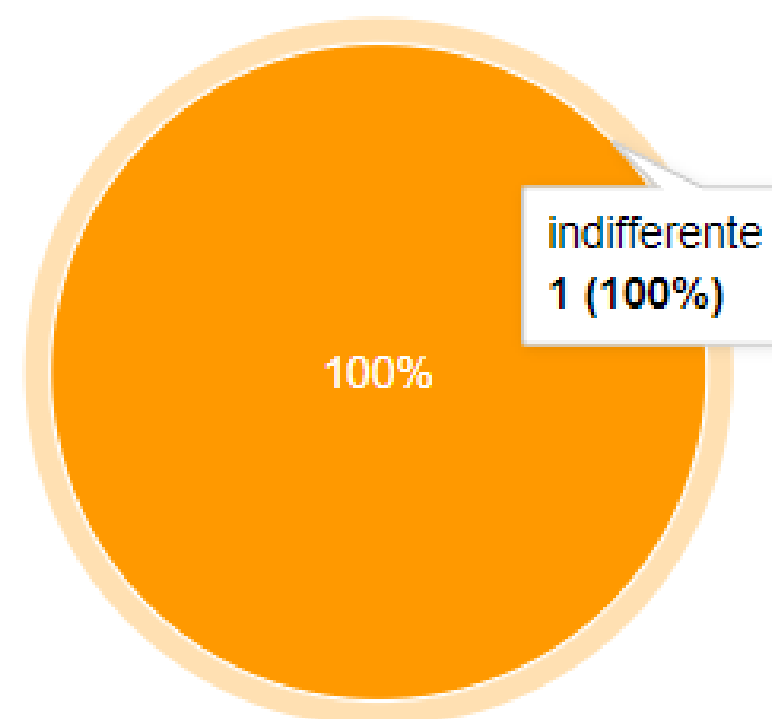


Servizi digitali

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 è indifferente alla realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



Confronto tra servizi

Benchmarking

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



Risultati dell'indagine

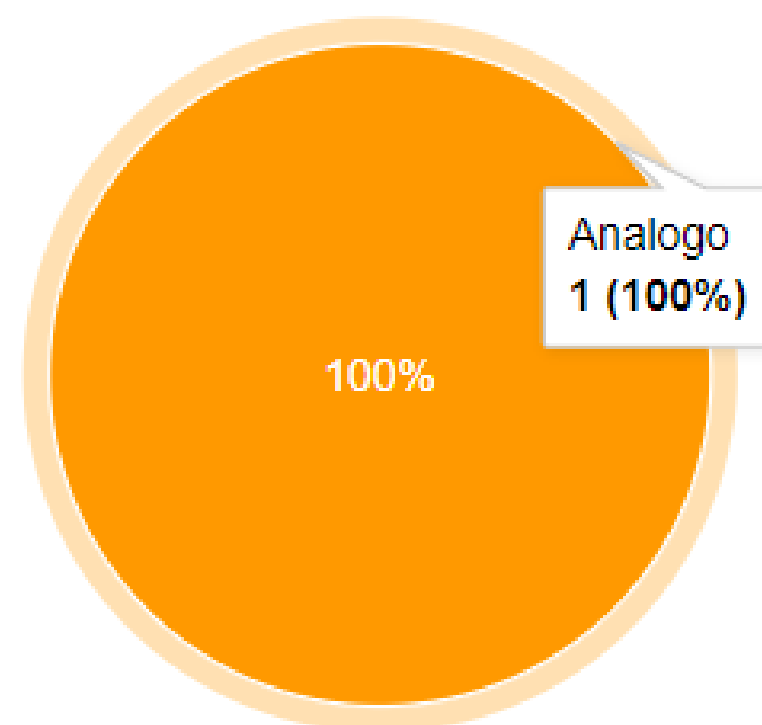
Lavori pubblici



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

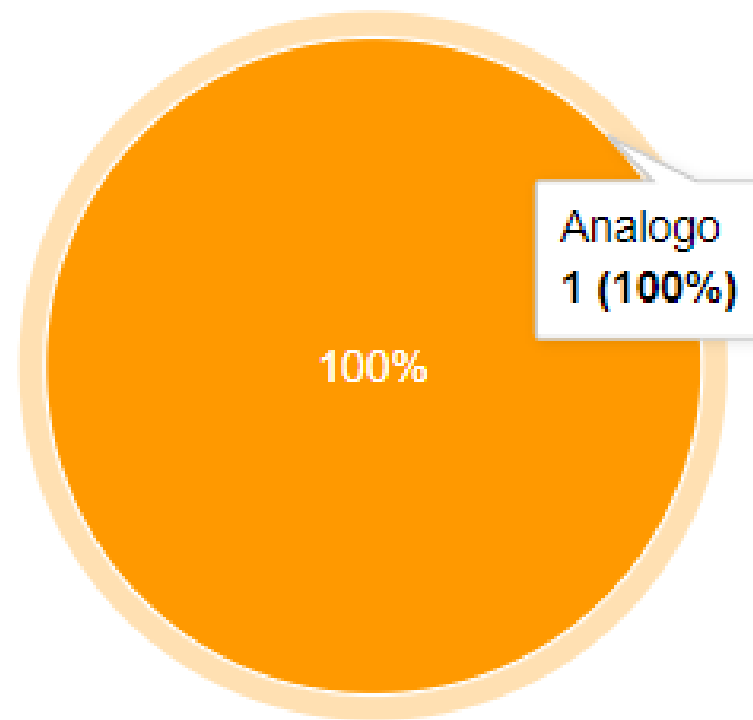
Lavori pubblici



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:



- Migliore
- Peggior
- Analogo

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

Risultati dell'indagine

Lavori pubblici



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



**CUSTOMER SATISFACTION
2021**

5° edizione



Lavori pubblici

Fine

Elaborazione e grafica Urp Comune di Corciano

