



Comune di Corciano



# CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



Risultati per servizio

## Edilizia Urbanistica SUAPE

#urp.comunedicorciano

Accesso

Qualità

Digitale

Utente

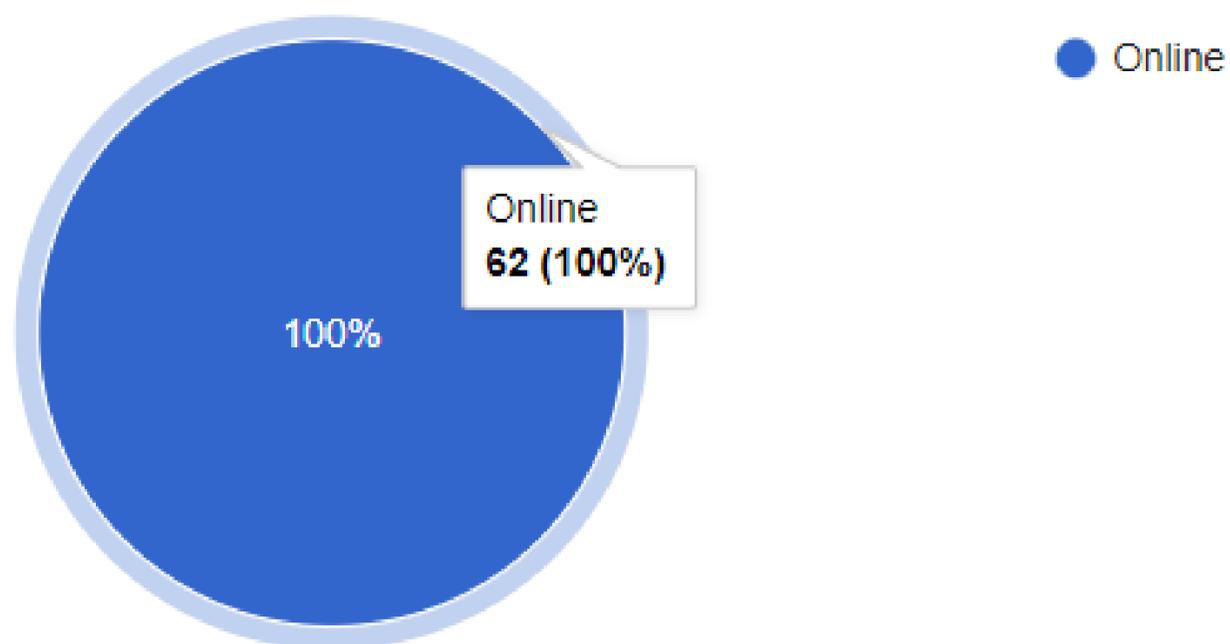


# Questionari raccolti 62



Accesso

## Modalità di compilazione



Qualità



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

Digitale

Utente

## Risultati dell'indagine

## Edilizia Urbanistica Suape



# Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

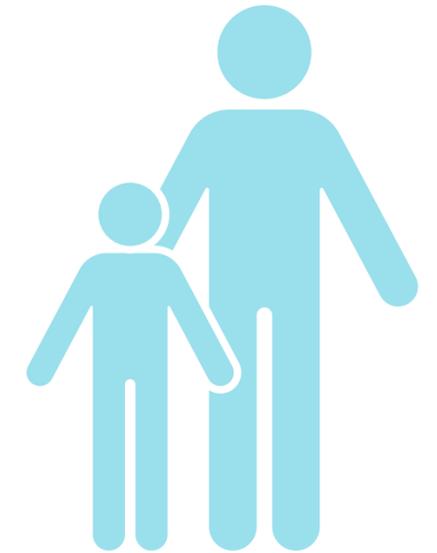
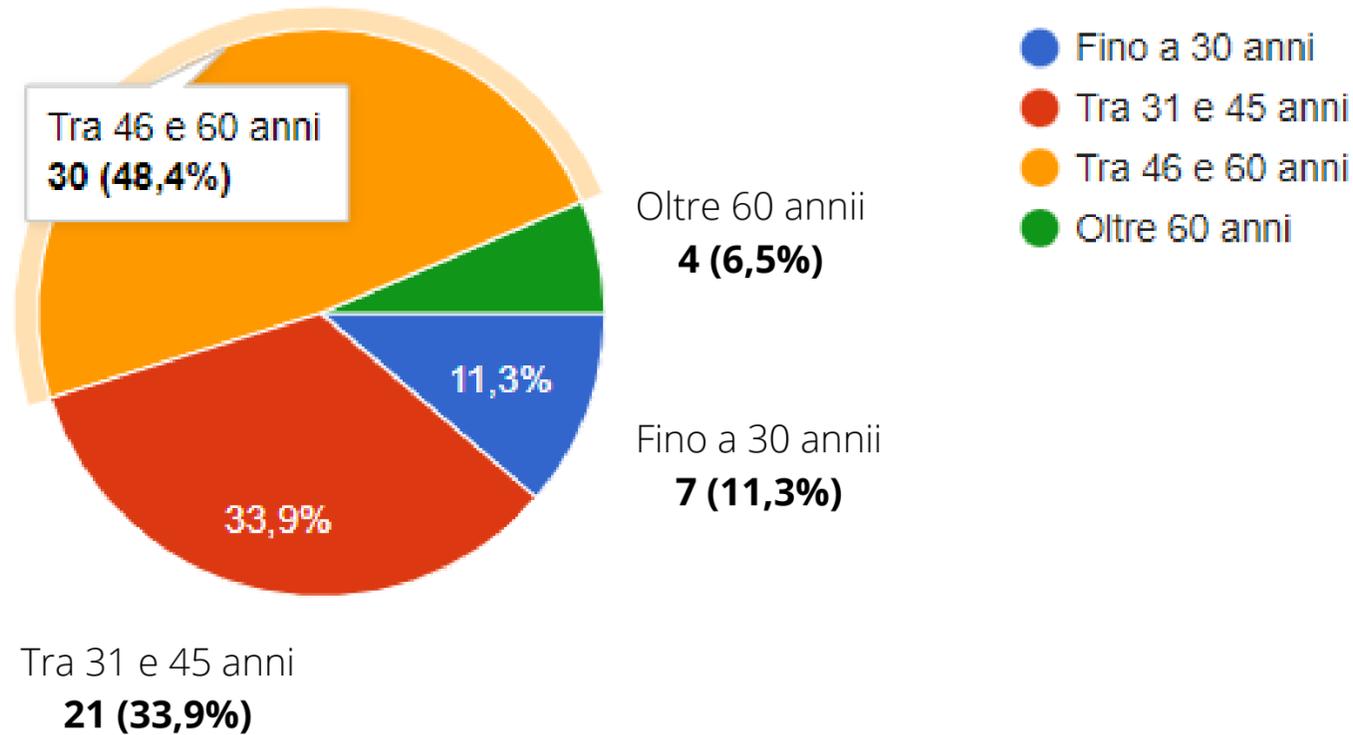
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

## Età



Il 48,4% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra 46 e 60 anni

# Risultati dell'indagine

# Edilizia Urbanistica Suape



# Analisi del campione

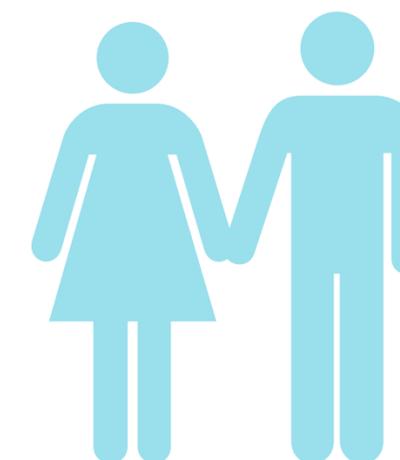
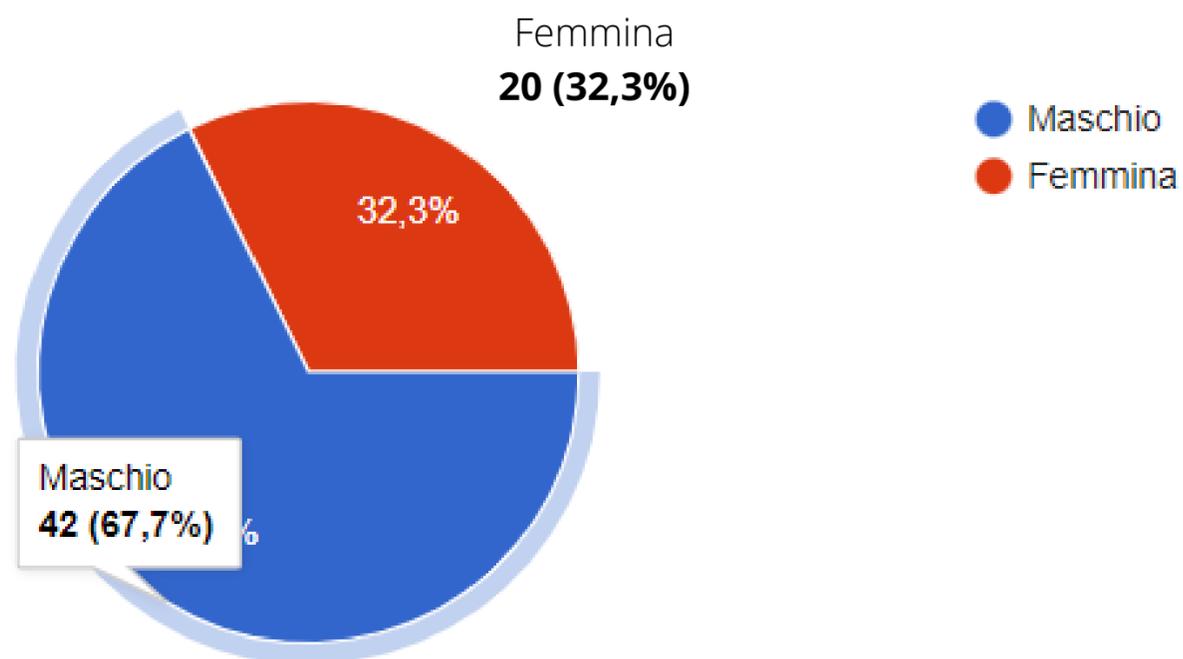
62



Dati socio-biografici del campione analizzato

Accesso

## Genere



L'utenza del servizio è in prevalenza di genere maschile

Qualità

Digitale

Utente

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica  
Suape**



# Analisi del campione

62



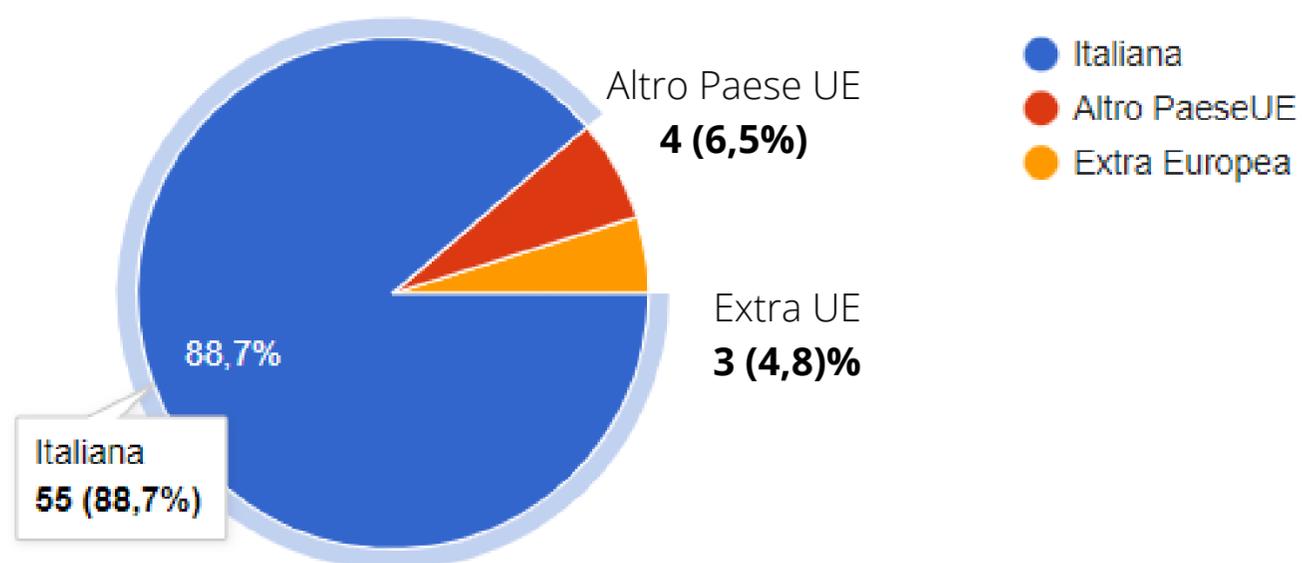
Dati socio-biografici del campione analizzato

Accesso

## Nazionalità

Qualità

Digitale



Circa il 90% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Utente

# Risultati dell'indagine

# Edilizia Urbanistica Suape



# Analisi del campione

62



Dati socio-biografici del campione analizzato

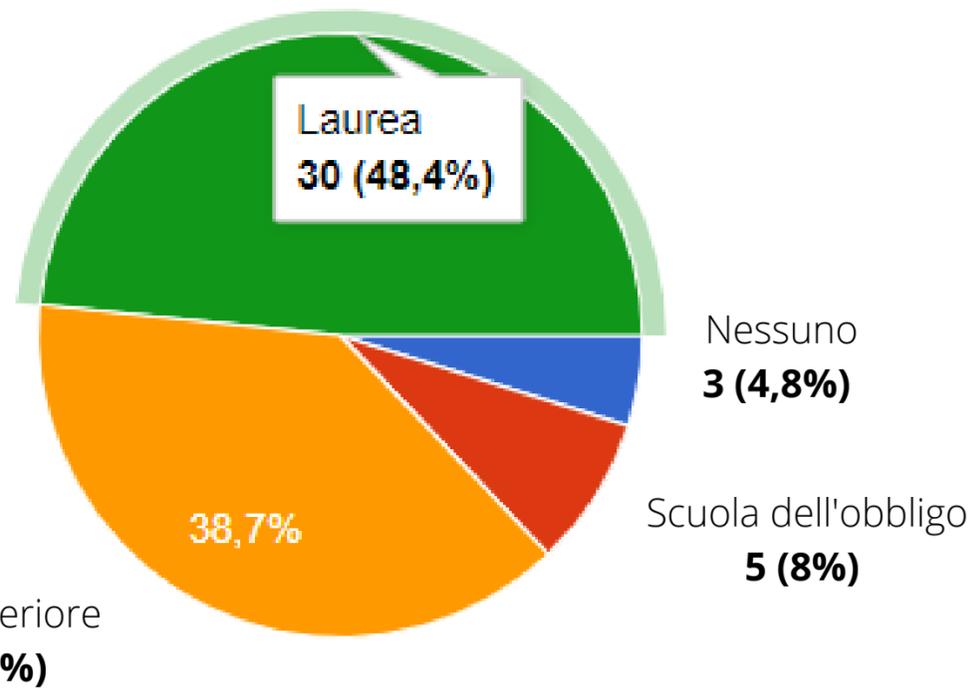
Accesso

## Titolo di studio

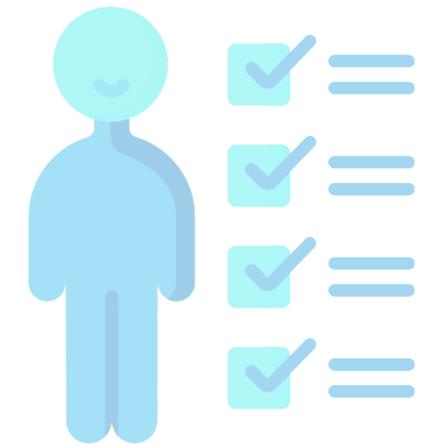
Qualità

Digitale

Utente



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



L'utenza del servizio ha un livello alto di scolarizzazione con il 48,4% di laureati ed il 38,7% diplomati

# Risultati dell'indagine

## Edilizia Urbanistica Suape



Comune di Corciano

62



# Professione

## Analisi del campione

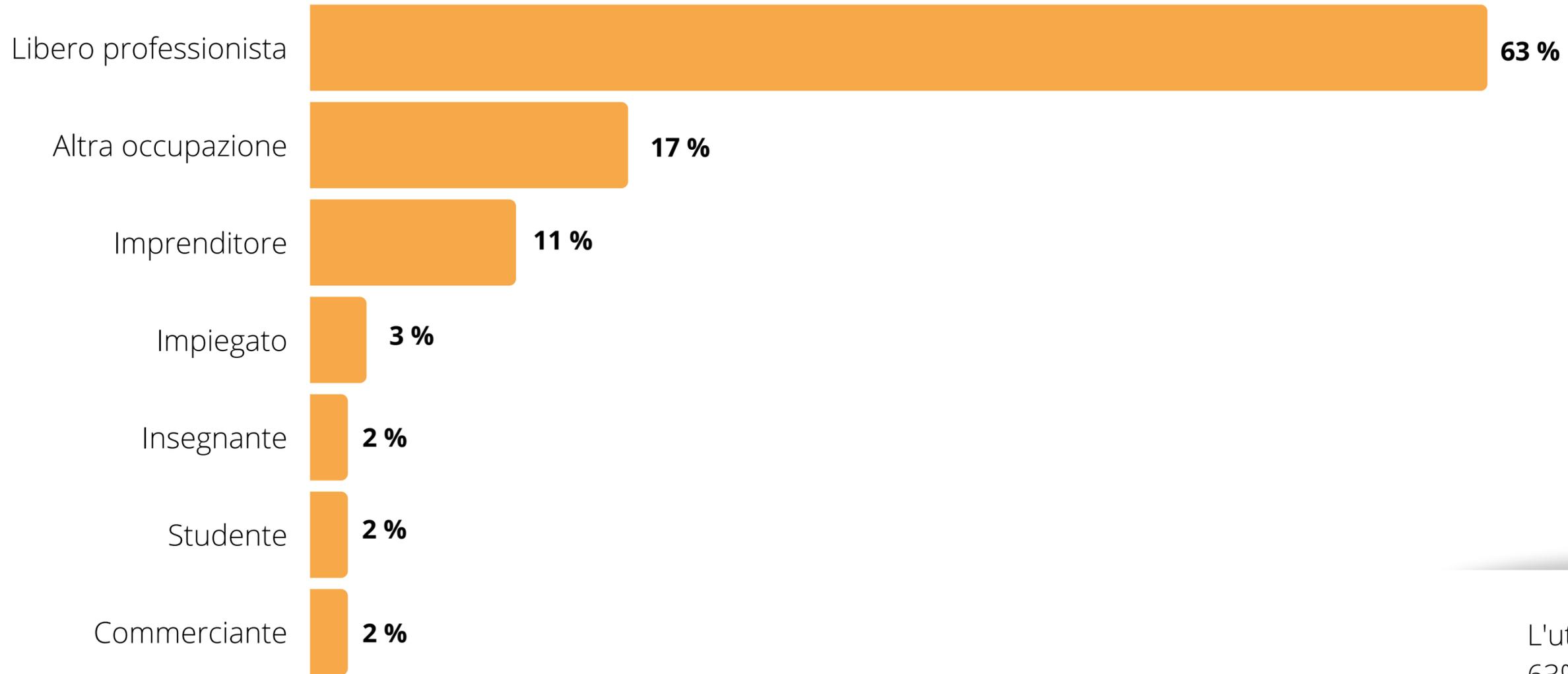
Dati socio-biografici del campione analizzato

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



L'utenza del servizio è per il 63% Libero professionista

# Risultati dell'indagine

## Edilizia Urbanistica Suape



# Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali



Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica  
Suape**



Accesso

Qualità

Digitale

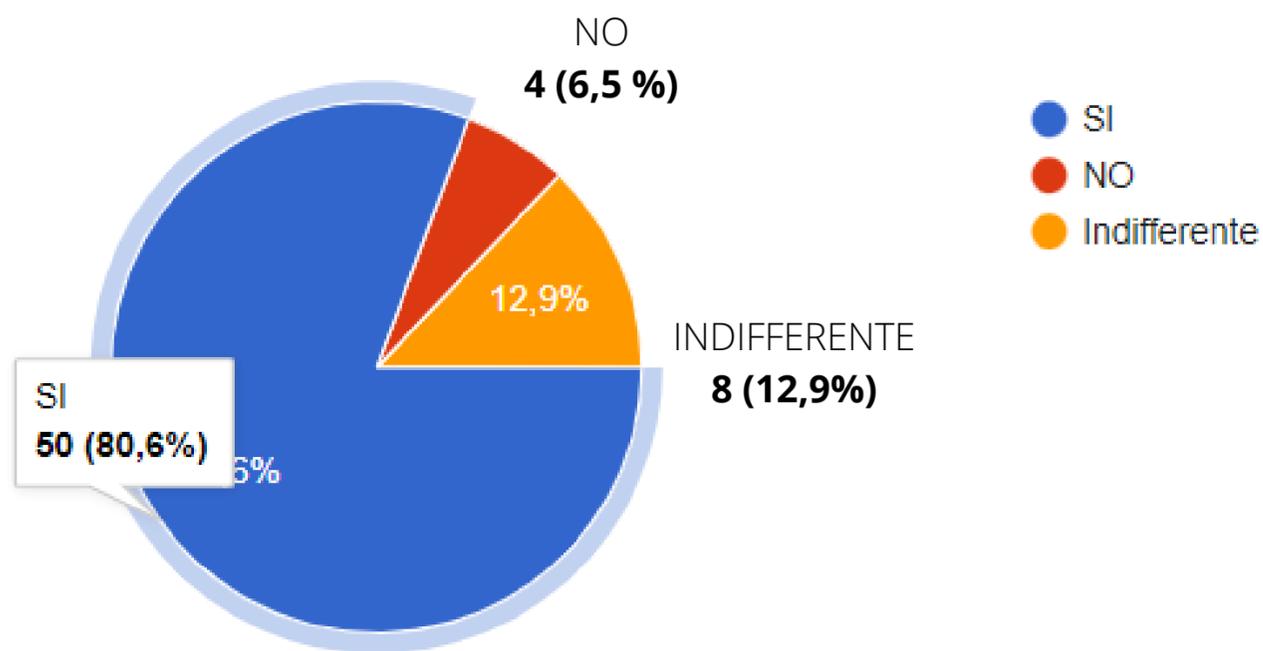
Utente

# Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

**Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?**



L' 80,6% dell'utenza è favorevole all'accesso al servizio per appuntamento, solo il 6,5% è contraria, il resto è indifferente

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



# Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

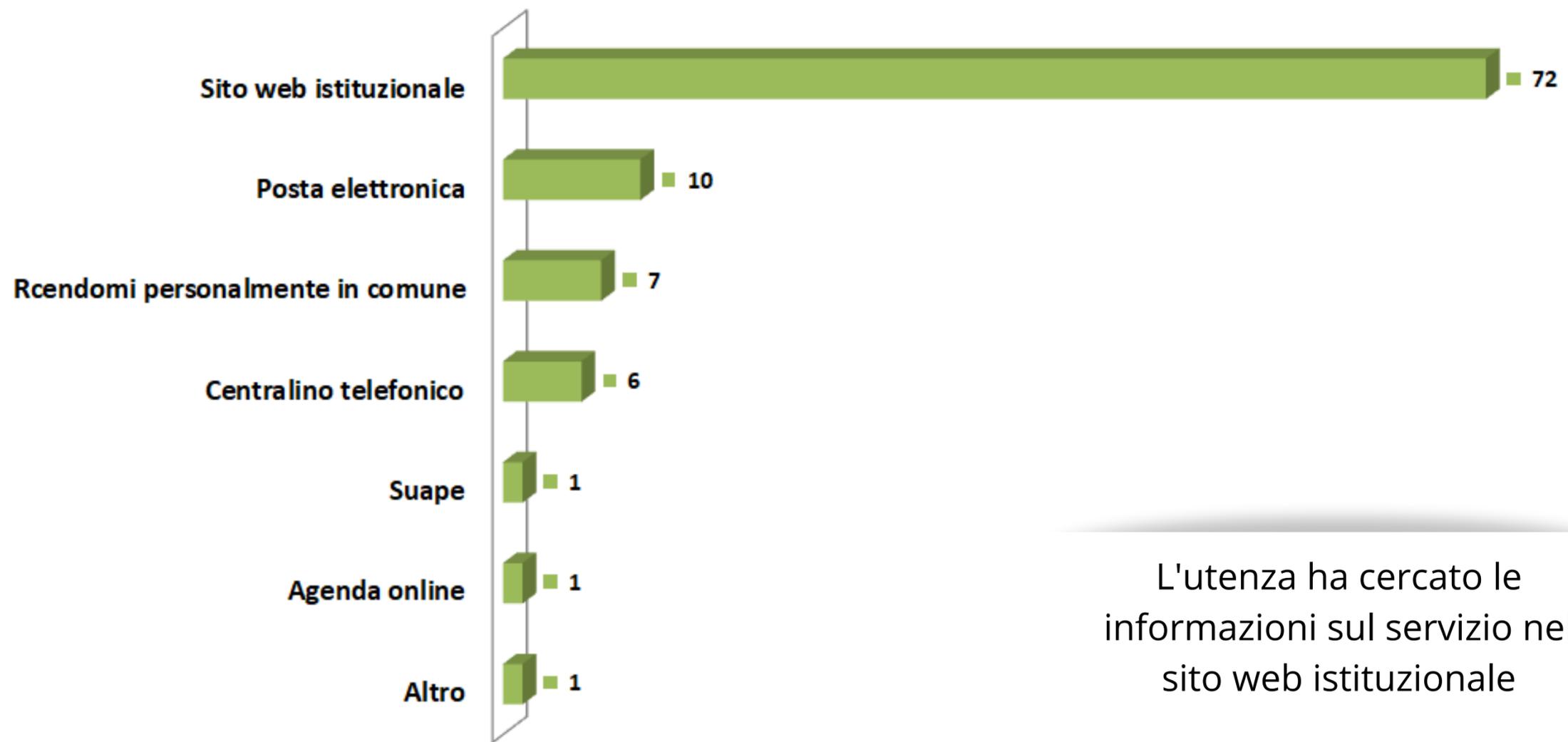
Qualità

Digitale

Utente

**3.**

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



L'utenza ha cercato le informazioni sul servizio nel sito web istituzionale

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



# Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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



Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica  
Suape**



# Qualità del servizio

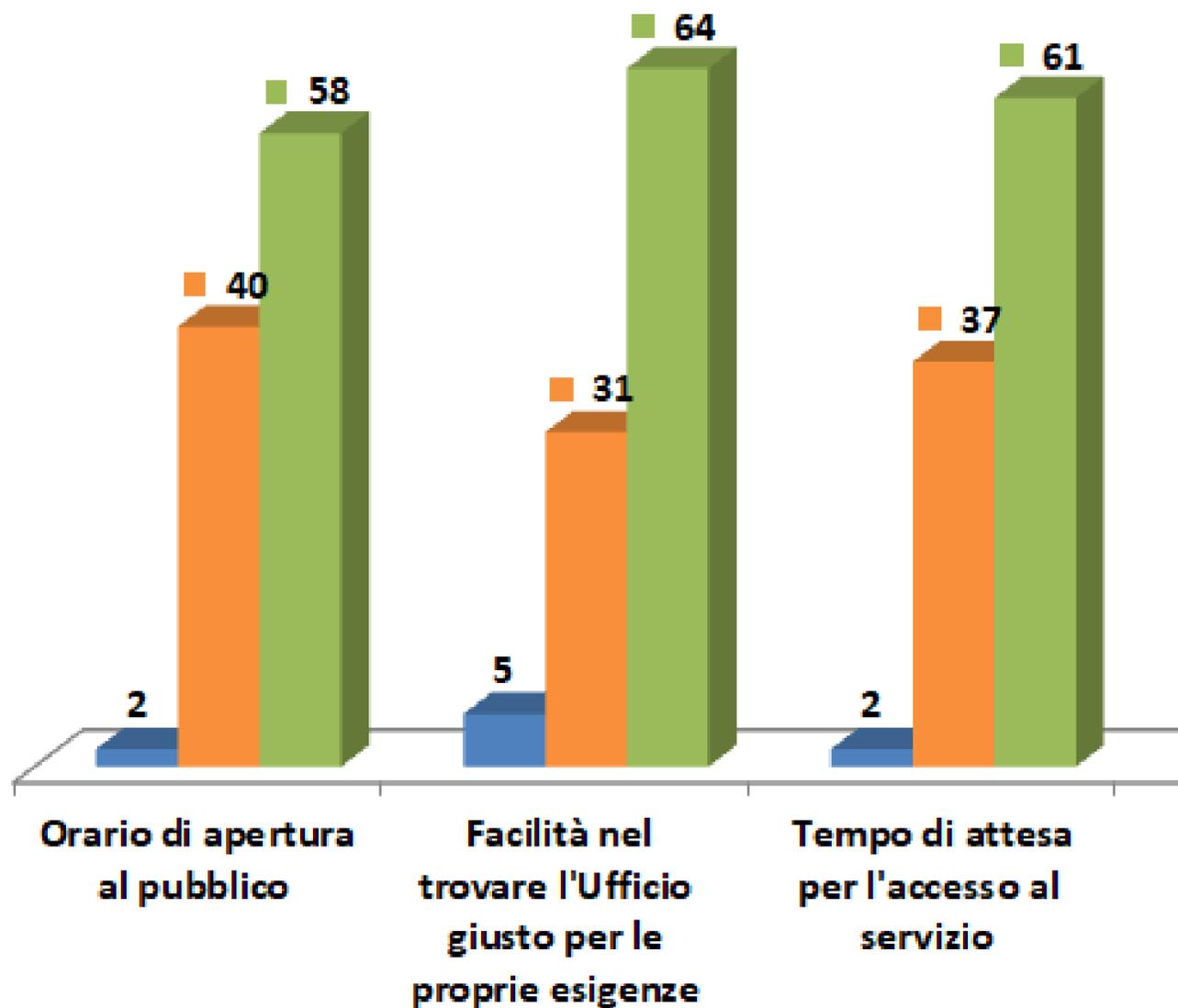
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

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

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



# Qualità del servizio

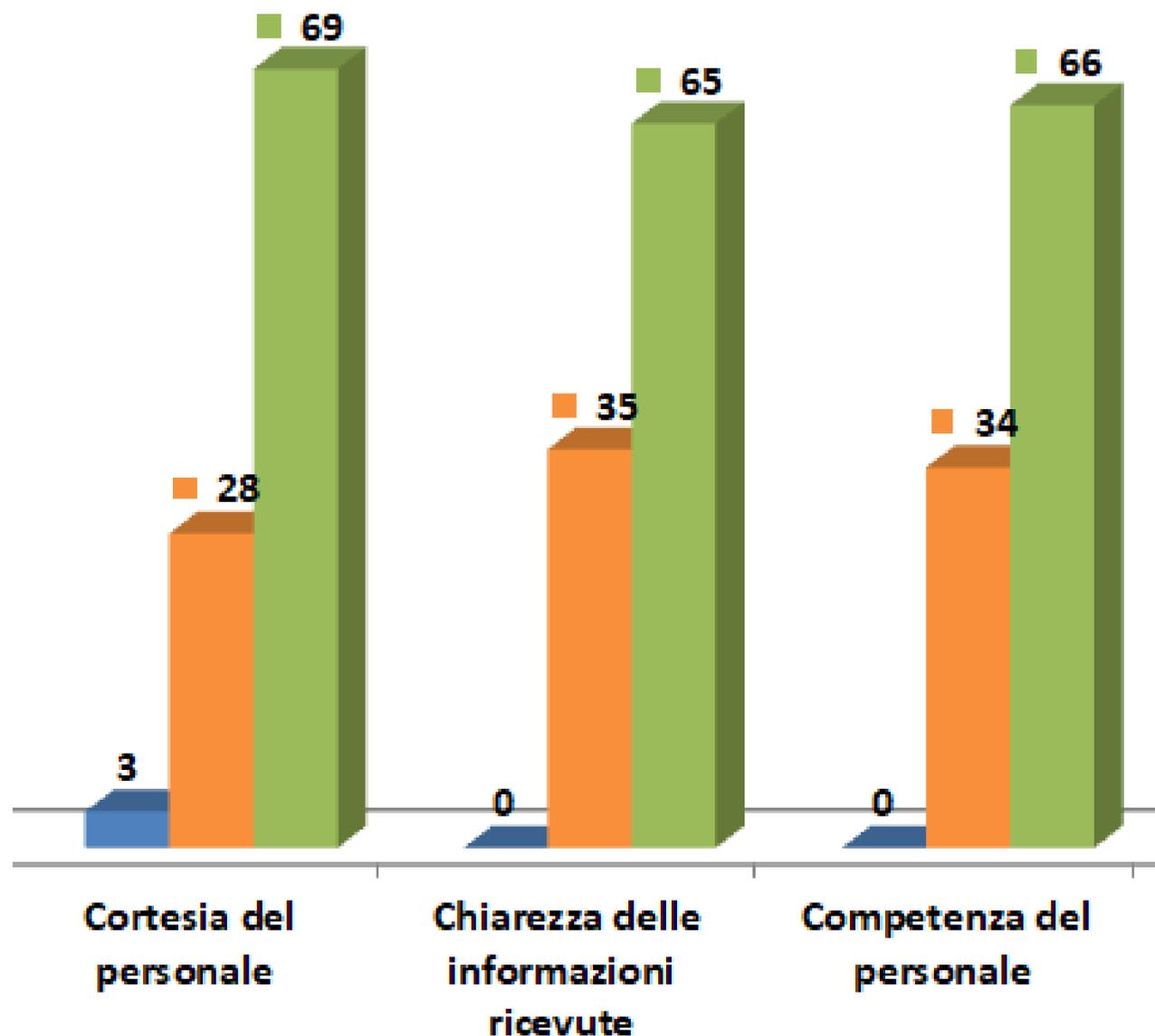
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

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

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



# Qualità del servizio

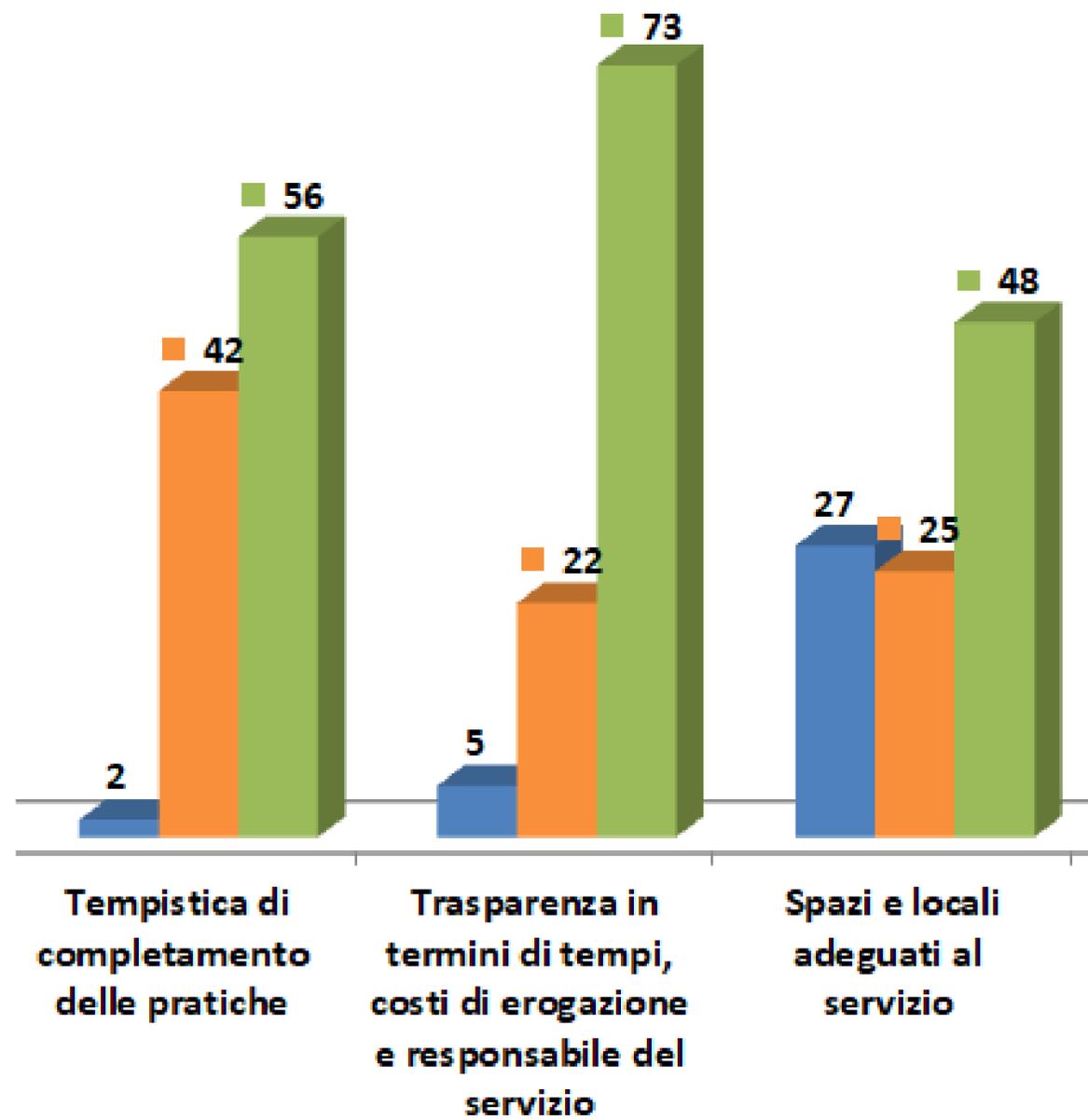
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

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

## Risultati dell'indagine

## Edilizia Urbanistica Suape



# Qualità del servizio

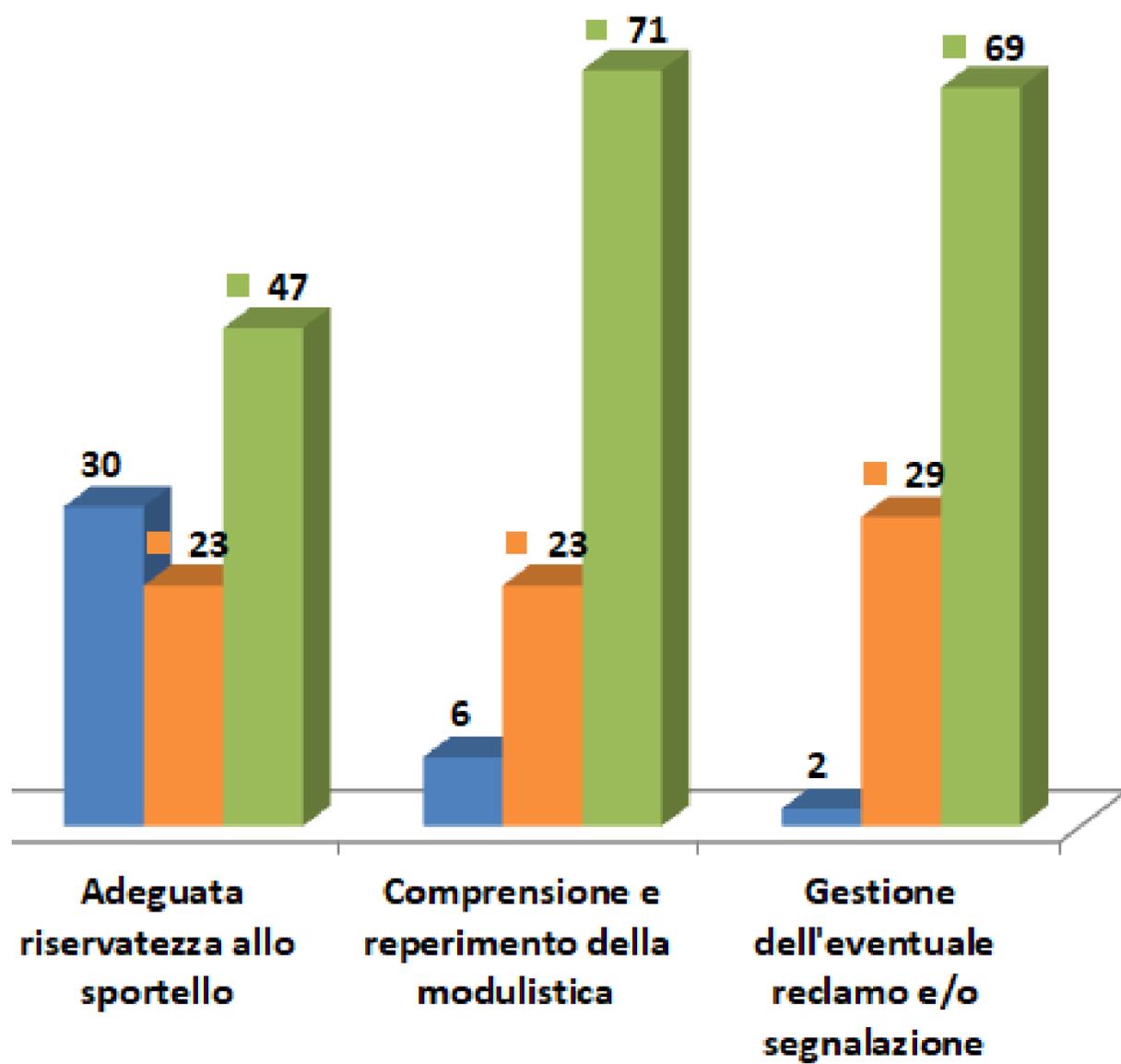
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

Il 30% dell'utenza non trova adeguata la riservatezza allo sportello. Alto il gradimento della modulistica e della gestione del reclamo

## Risultati dell'indagine

## Edilizia Urbanistica Suape



# Servizi digitali



Analisi della qualità dei servizi digitali



Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica  
Suape**

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



# Servizi digitali

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

Accesso

Qualità

Digitale

Utente

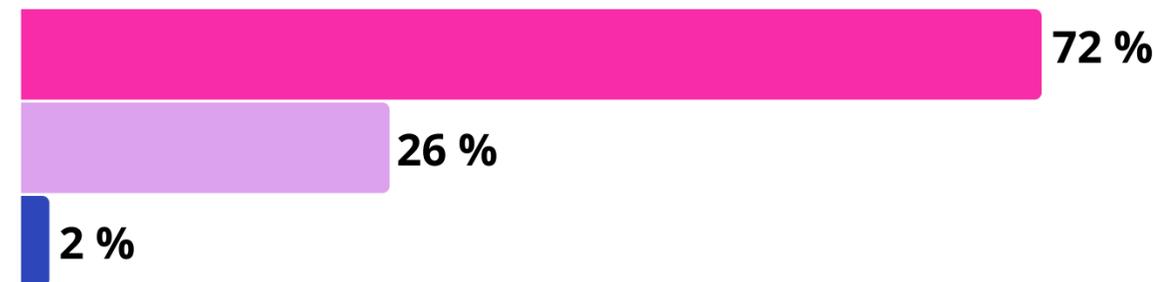
**5.**  
**Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti**

■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Deluso

Facilità individuazione del sito web e/o servizio digitale



Facilità d'uso e accessibilità



Completezza dei servizi offerti



L'utenza è molto soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



# Servizi digitali

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

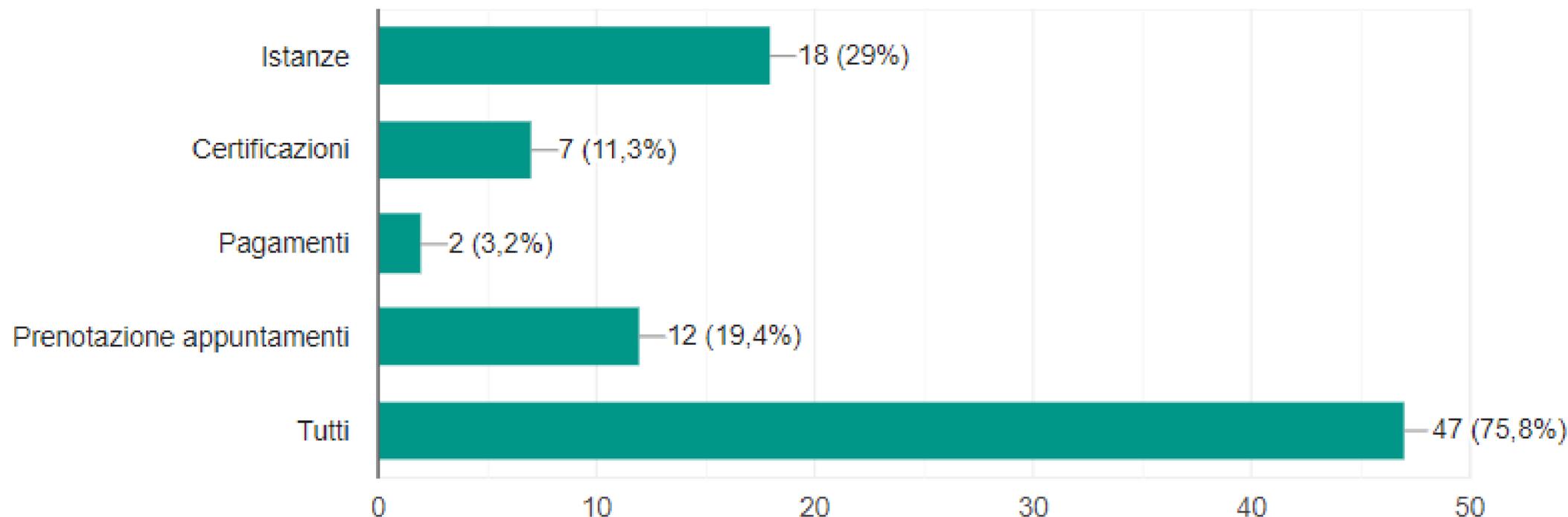
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

6.  
Quali servizi preferisci utilizzare online ?



L'utenza è ben disposta all'utilizzo dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



Accesso

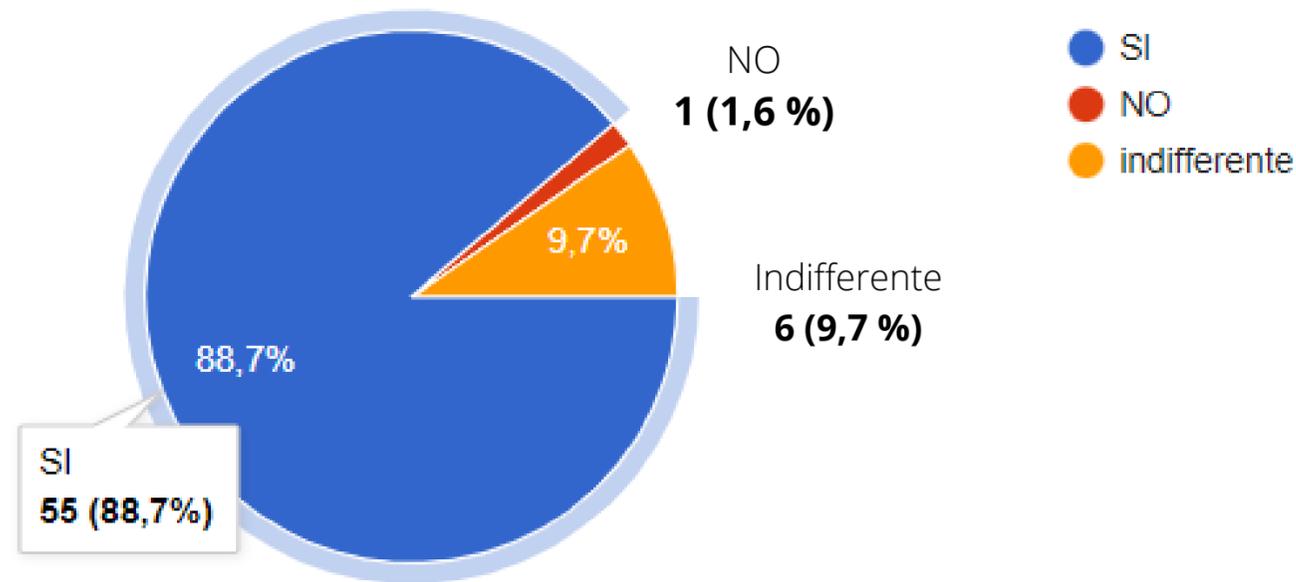
# Servizi digitali

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

Qualità

7.

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



L'88,7% dell'utenza è ben disposta all'incremento dei servizi digitali

Digitale

Utente

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



Accesso

Qualità

Digitale

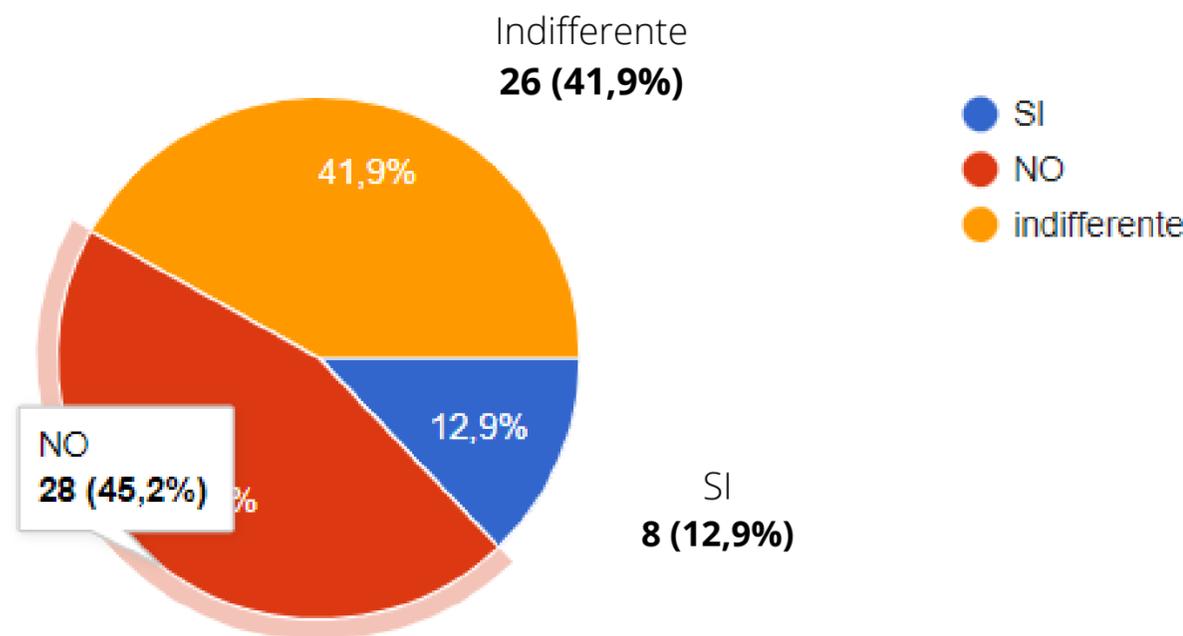
Utente

# 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 non ritiene utile o è indifferente alla realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



# Confronto tra servizi

## Benchmarking



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



Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica  
Suape**



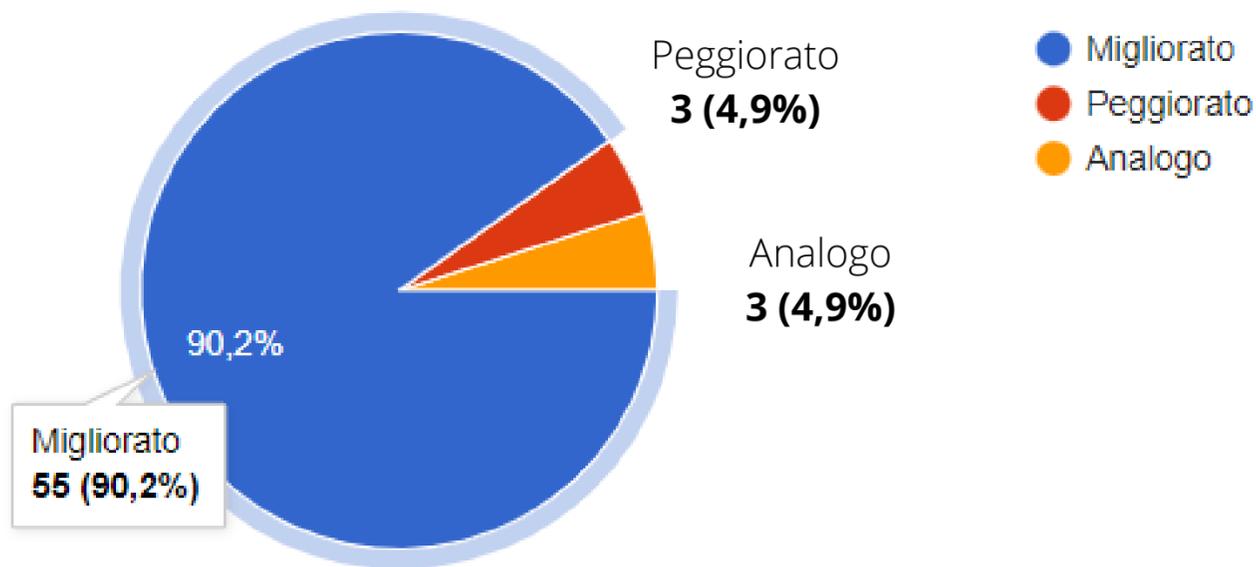
Accesso

# Confronto tra servizi

Stesso comune nel tempo

Qualità

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



Il 90% dell'utenza trova il servizio migliorato nel tempo

Digitale

Utente

Risultati dell'indagine

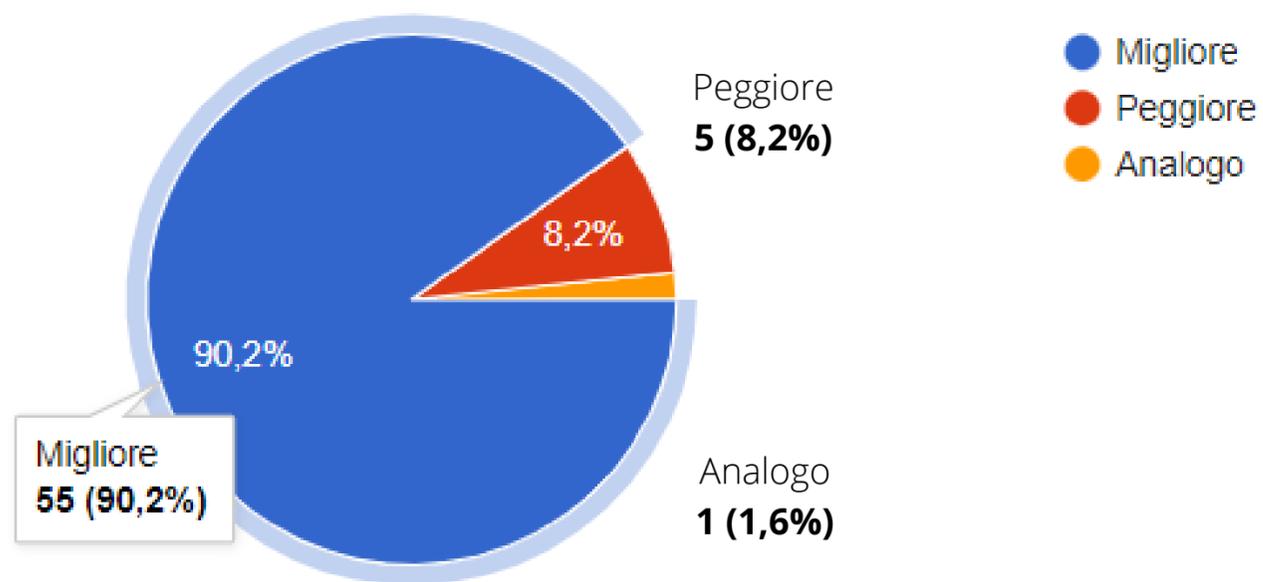
**Edilizia Urbanistica Suape**



# 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 90% dell'utenza trova migliore il servizio rispetto all'analogo in altro comune

Risultati dell'indagine

**Edilizia Urbanistica Suape**



Accesso

Qualità

Digitale

Utente



**CUSTOMER SATISFACTION  
2021**

**5° edizione**



**Edilizia Urbanistica  
Suape**

Fine

