



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

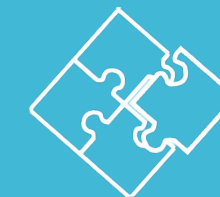
Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



Risultati per servizio
Commercio

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



Questionari raccolti 16



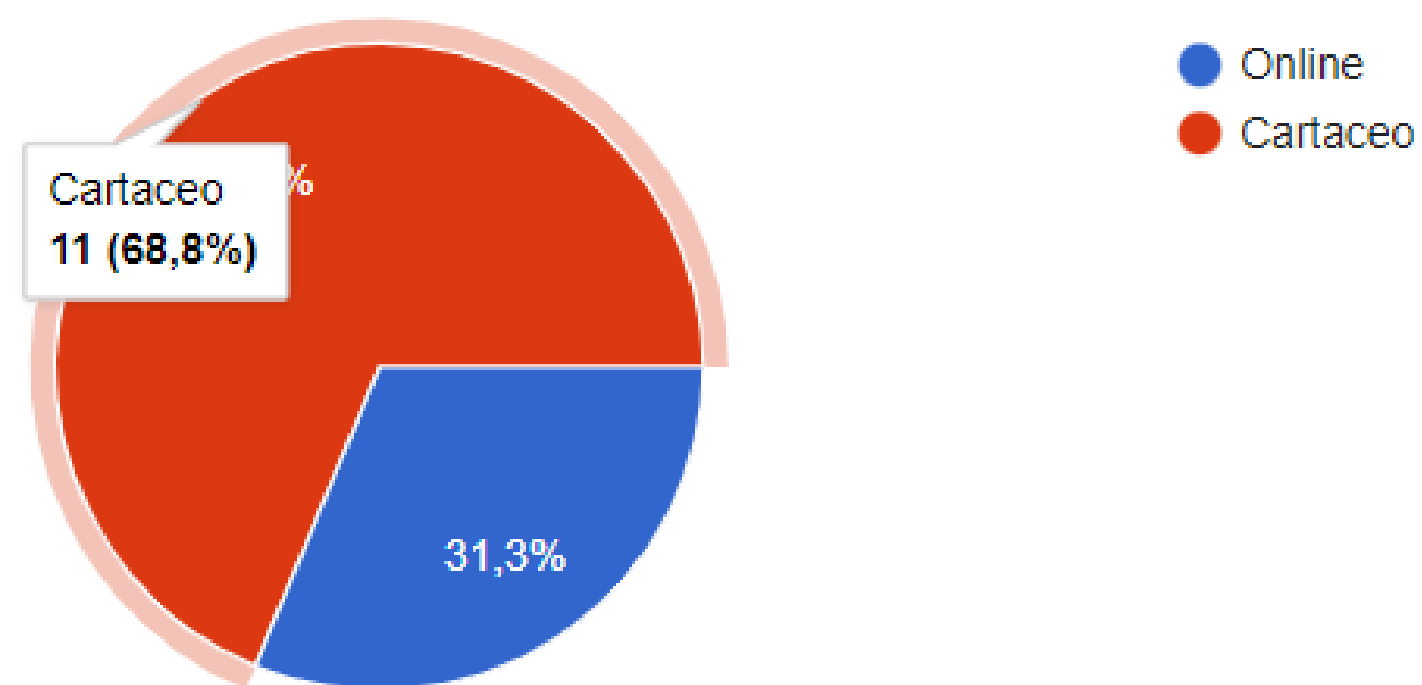
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

Modalità di compilazione



Il 69% dell'utenza del servizio ha compilato il questionario cartaceo

Risultati dell'indagine

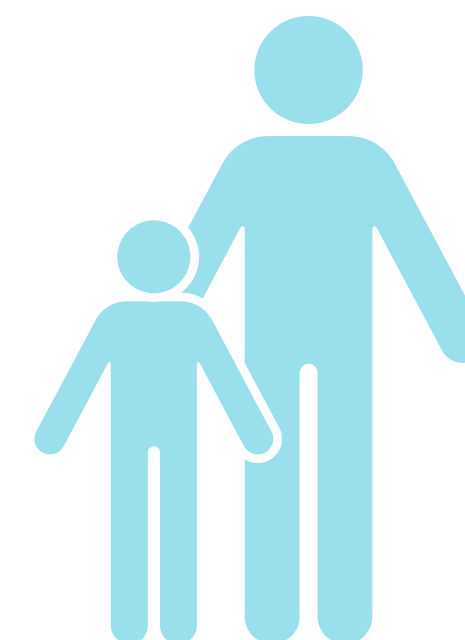
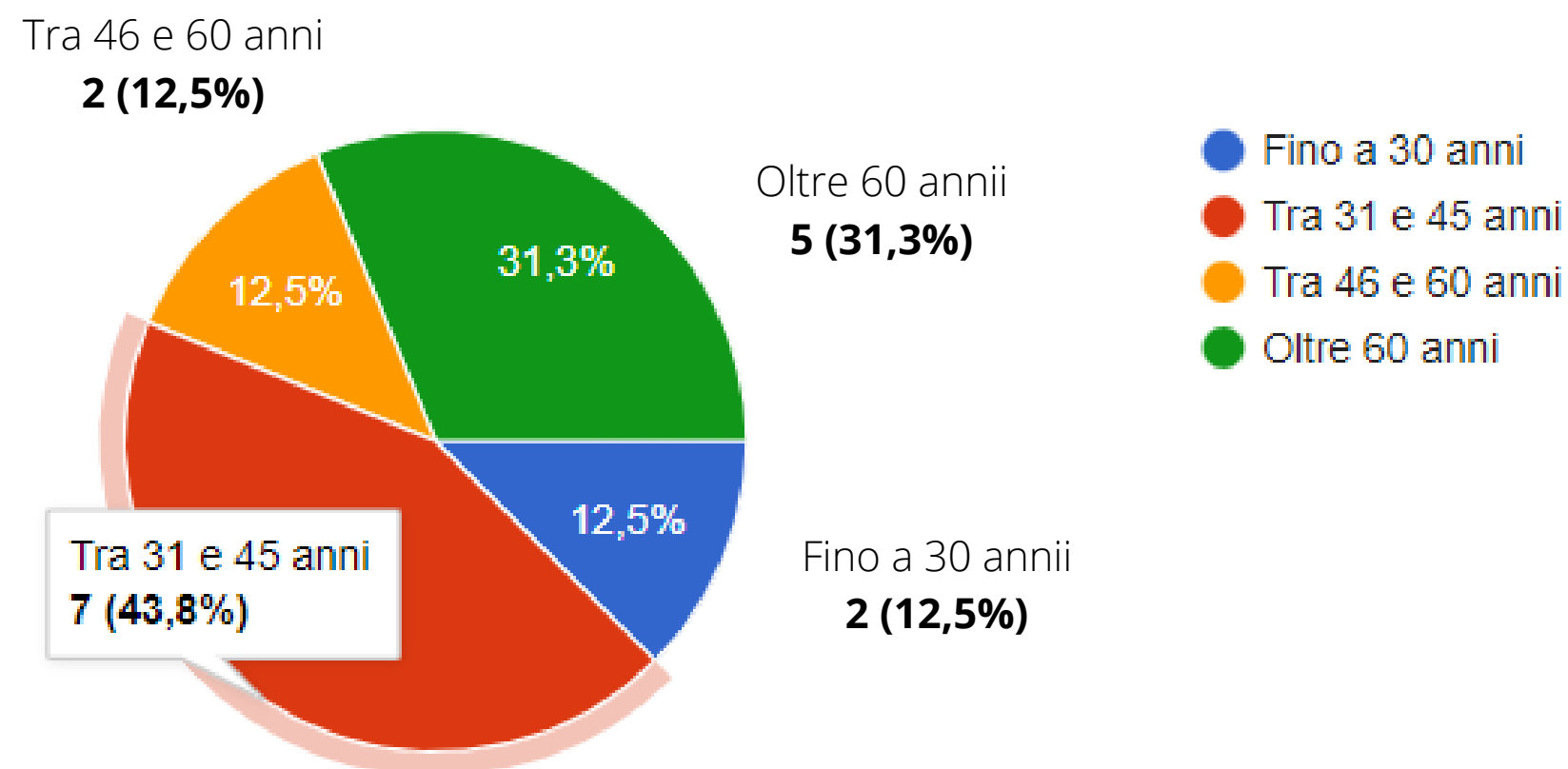
Commercio



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Età



Il 44% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra 31 e 45 anni

Risultati dell'indagine

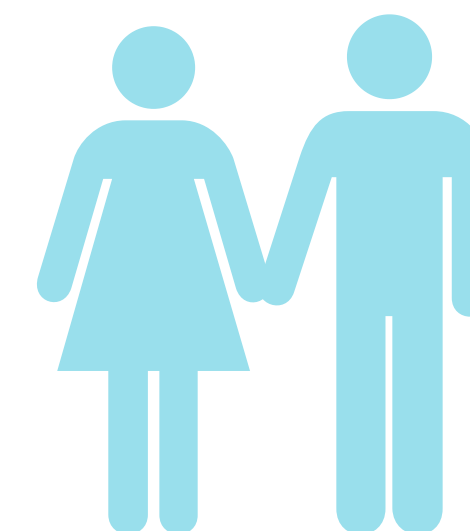
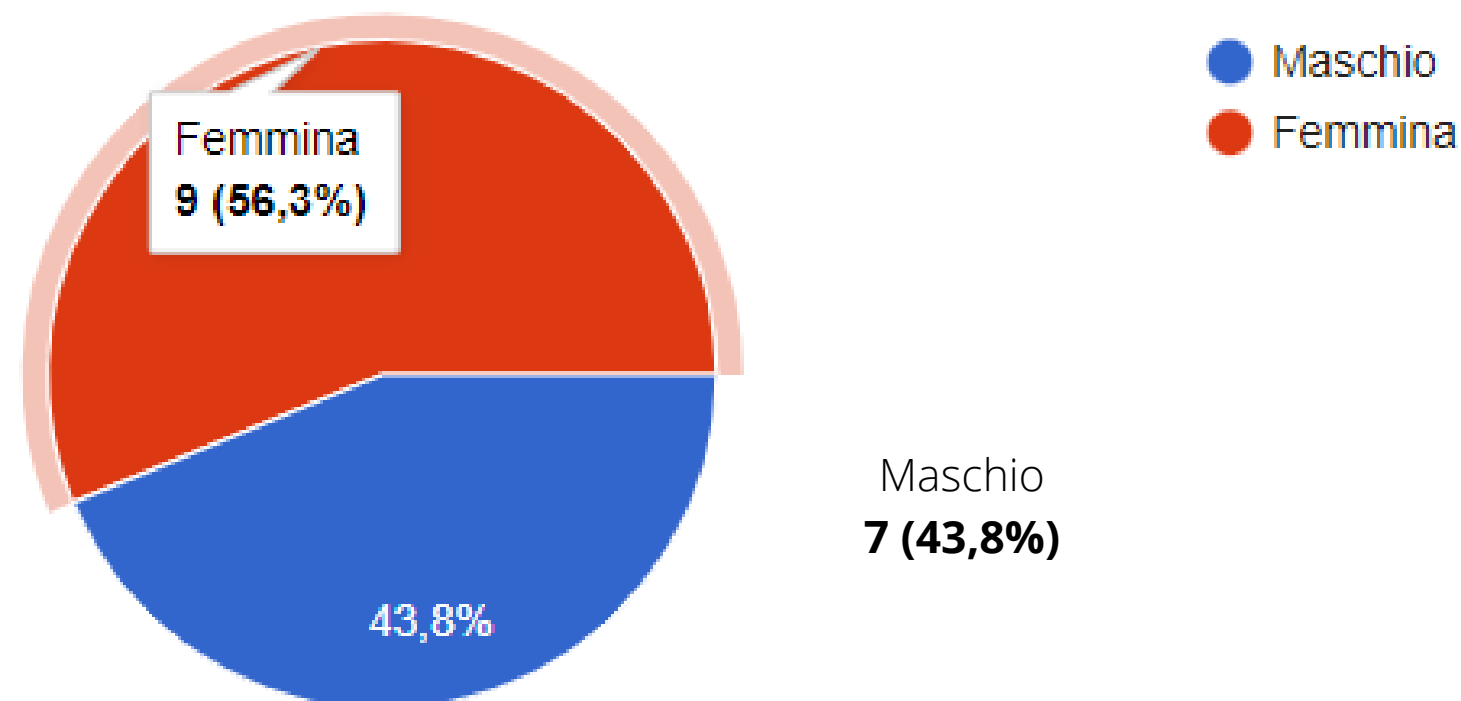
Commercio



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Genere



L'utenza del servizio è in prevalenza di genere femminile

Risultati dell'indagine

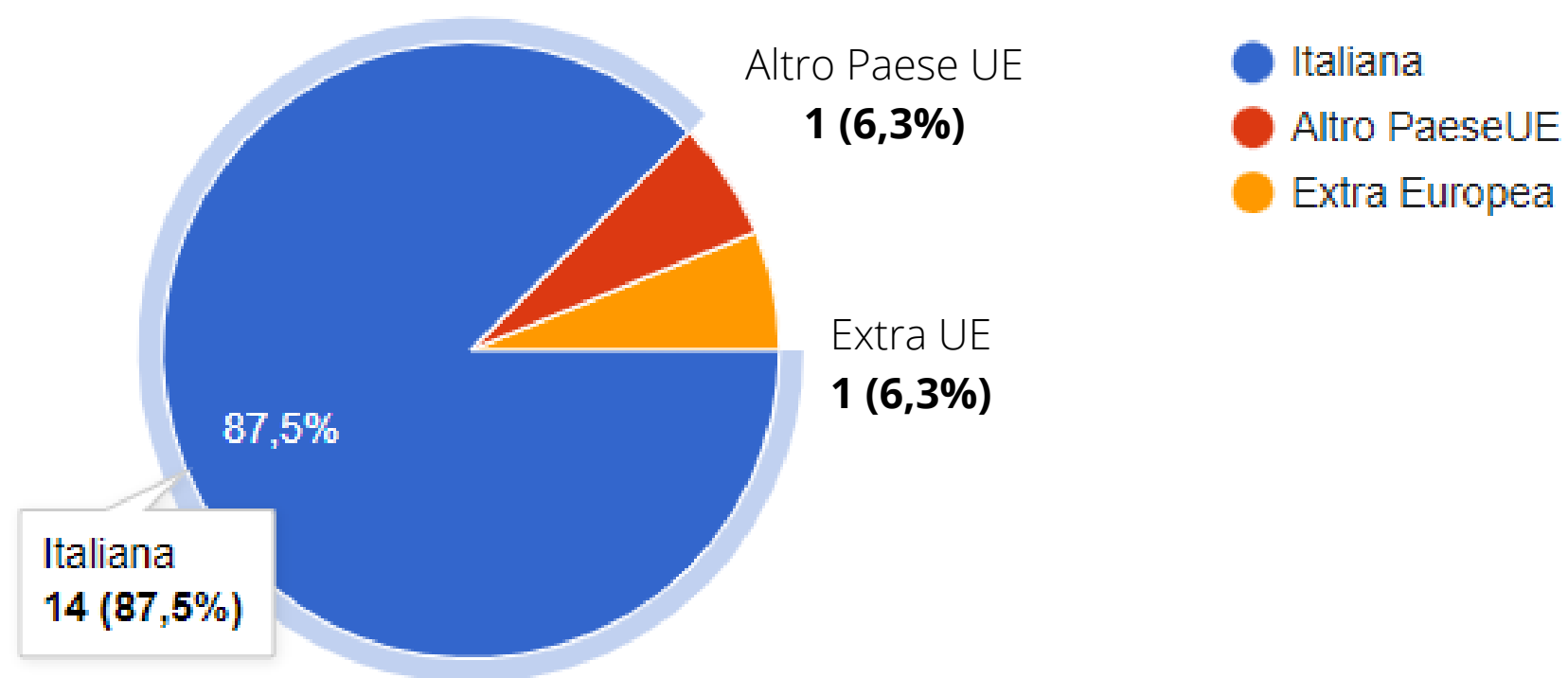
Commercio



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Nazionalità



L'87,5 % dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Risultati dell'indagine

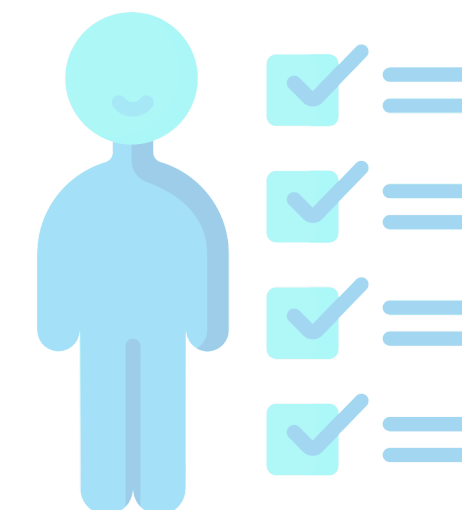
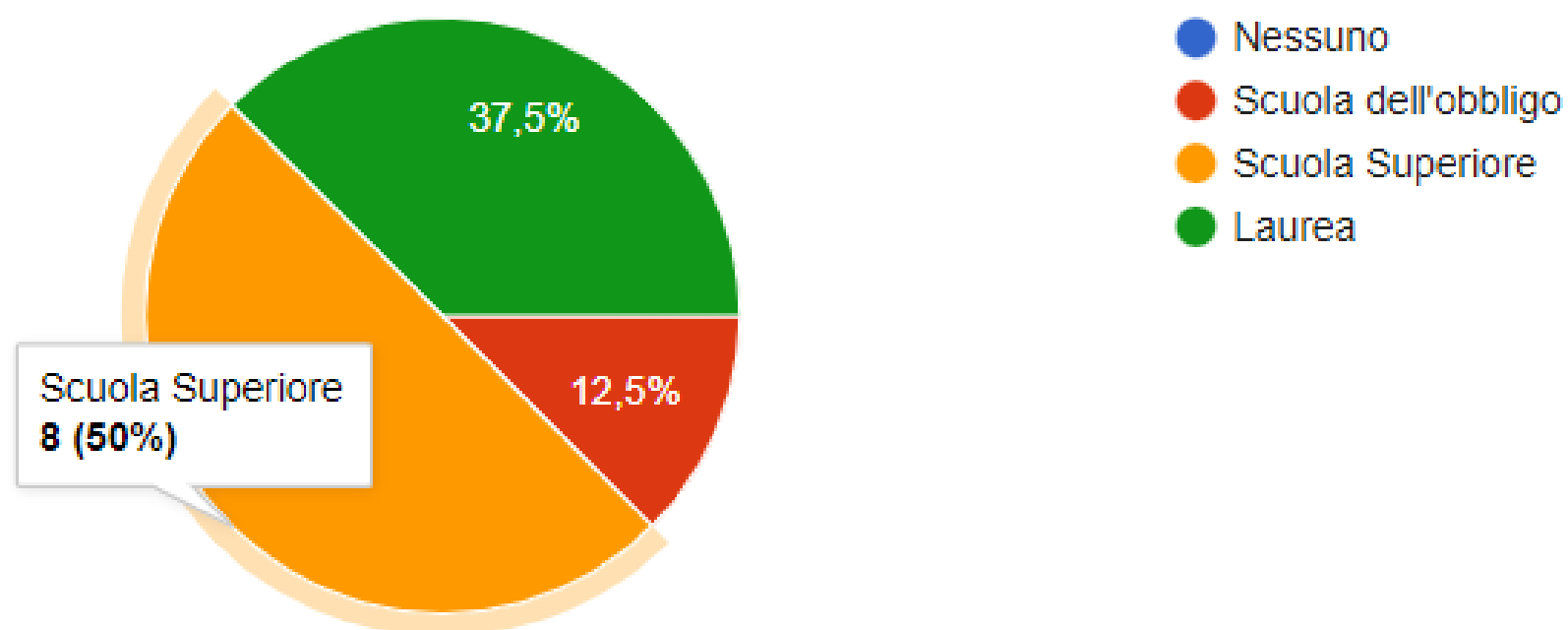
Commercio



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 50% di diplomati ed il 37,5% laureati

Risultati dell'indagine

Commercio



Comune di Corciano

Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

16

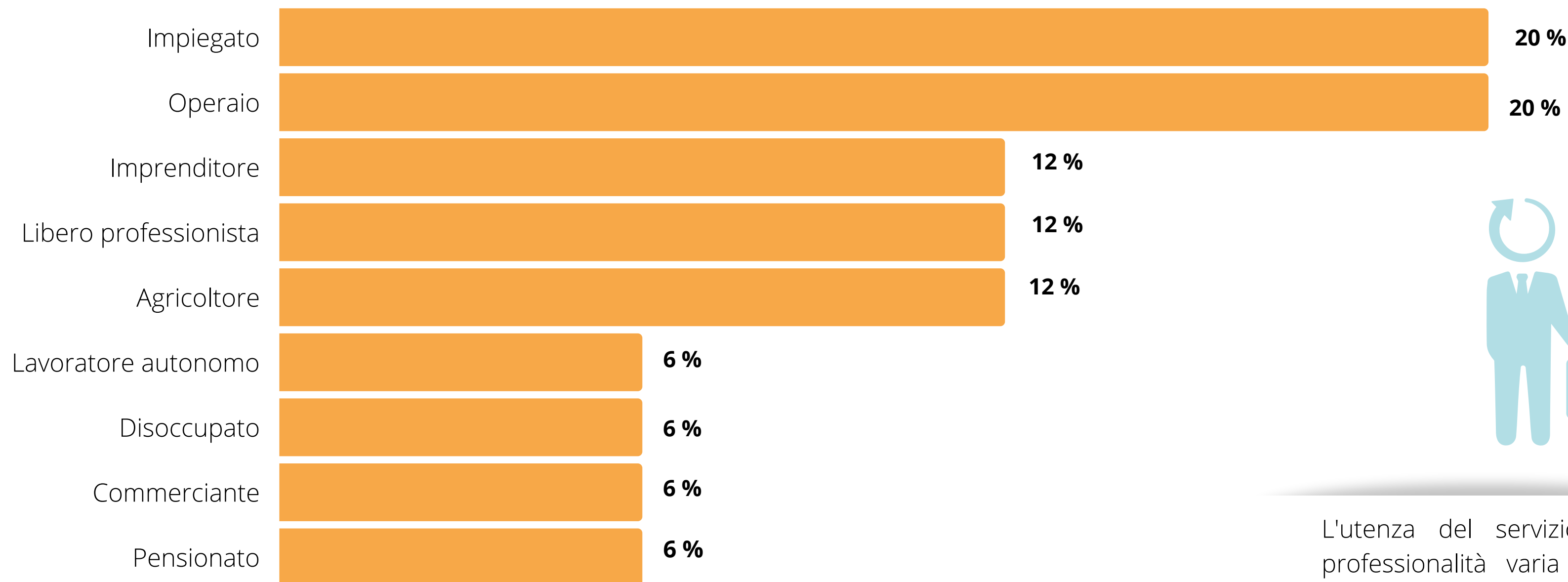


Accesso

Qualità

Digitale

Utente



L'utenza del servizio è di professionalità varia con una prevalenza di impiegato ed operaio

Risultati dell'indagine

Commercio



Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di
accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine



Commercio

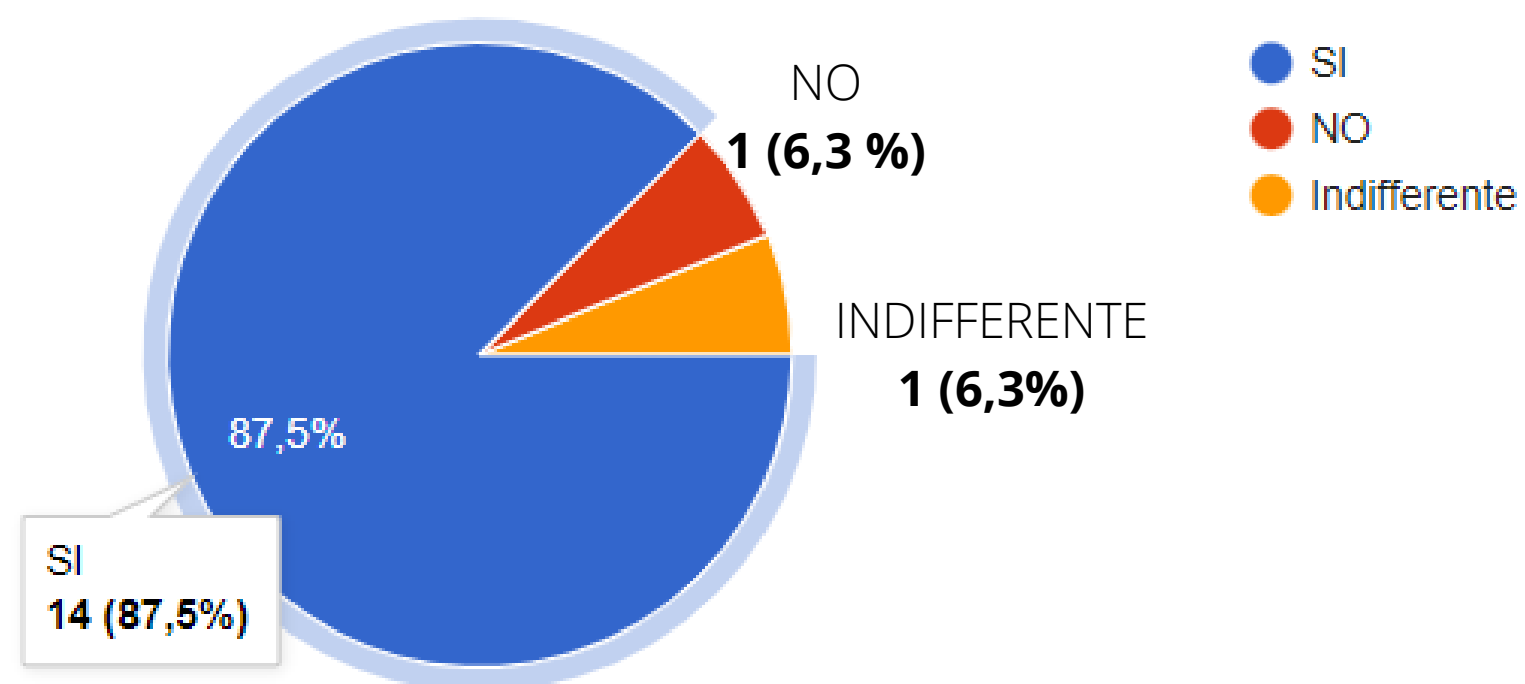


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



Circa l'88% dell'utenza è favorevole all'accesso al servizio per appuntamento, solo il 6% è contraria, per il resto è indifferente

Risultati dell'indagine

Commercio



Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

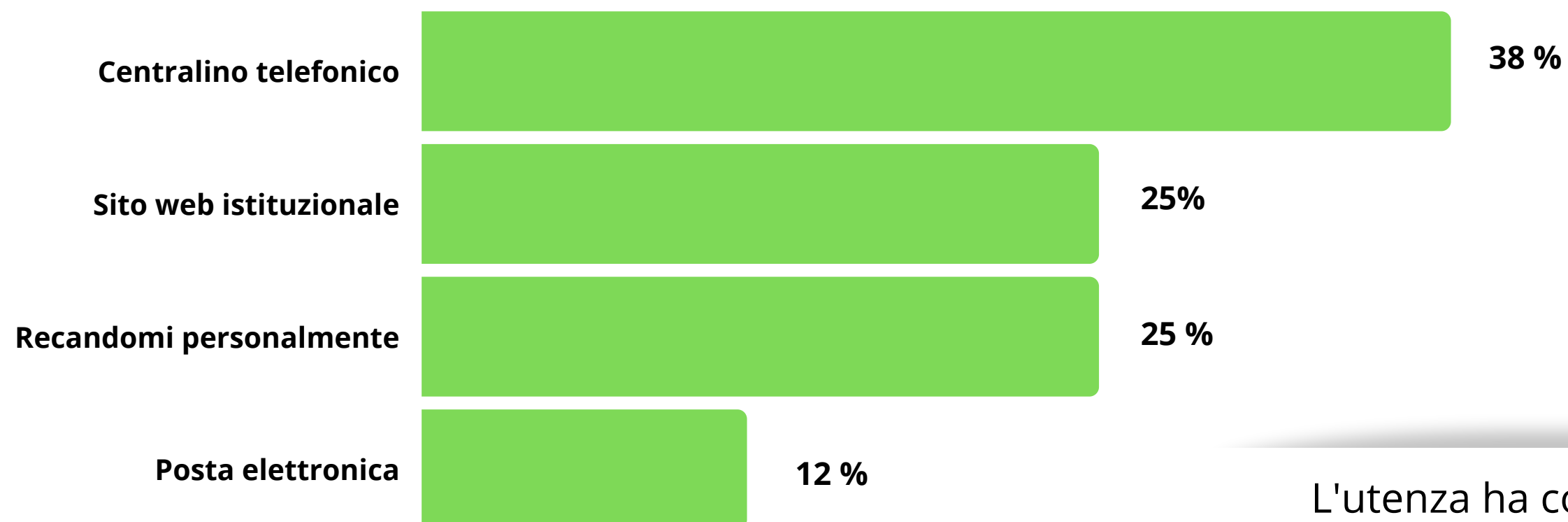
Qualità

Digitale

Utente

3.

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



L'utenza ha contattato il servizio prevalentemente attraverso il centralino telefonico

Risultati dell'indagine

Commercio



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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



Risultati dell'indagine

Commercio



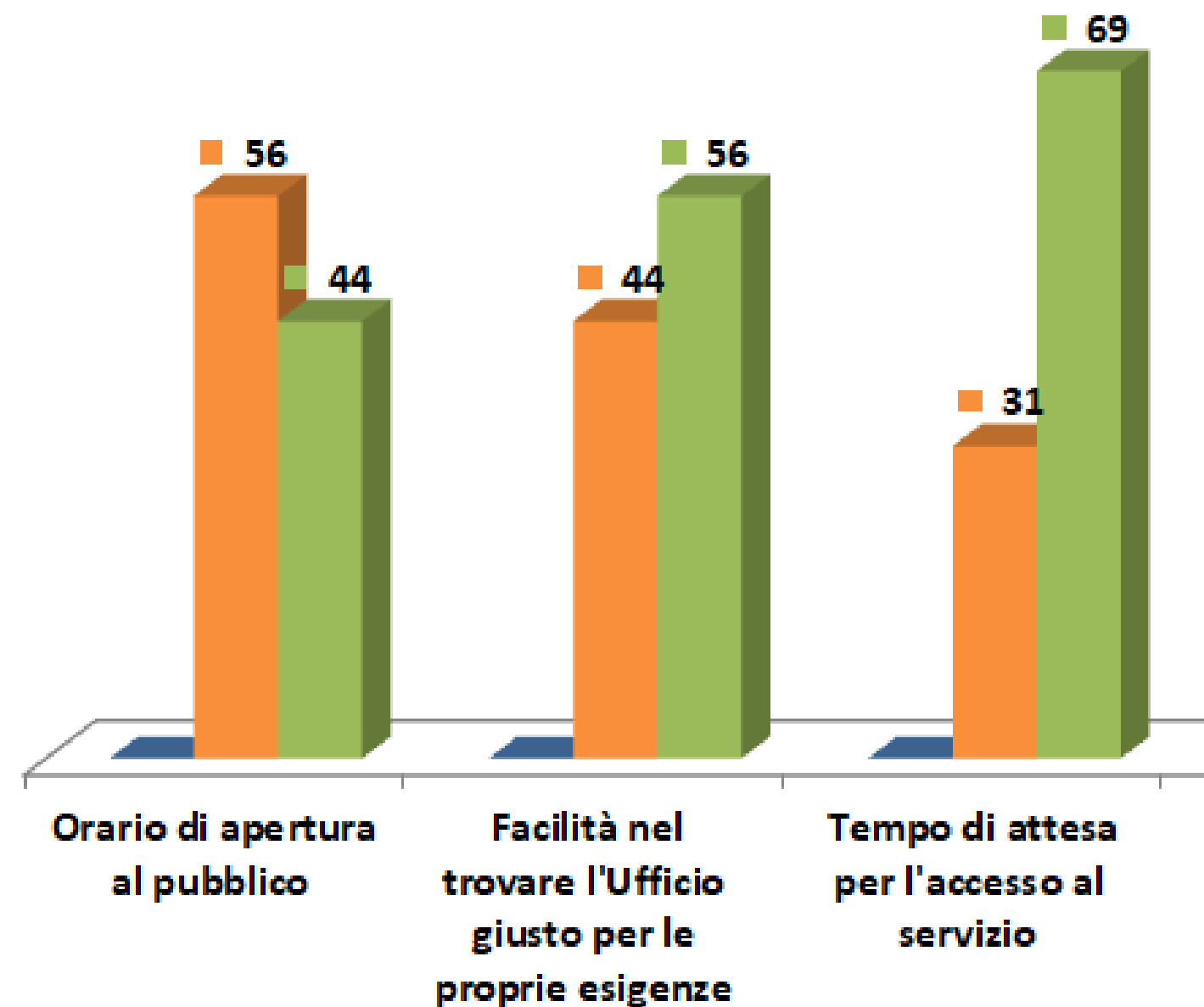
Comune di Corciano

16



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

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

Risultati dell'indagine

Commercio



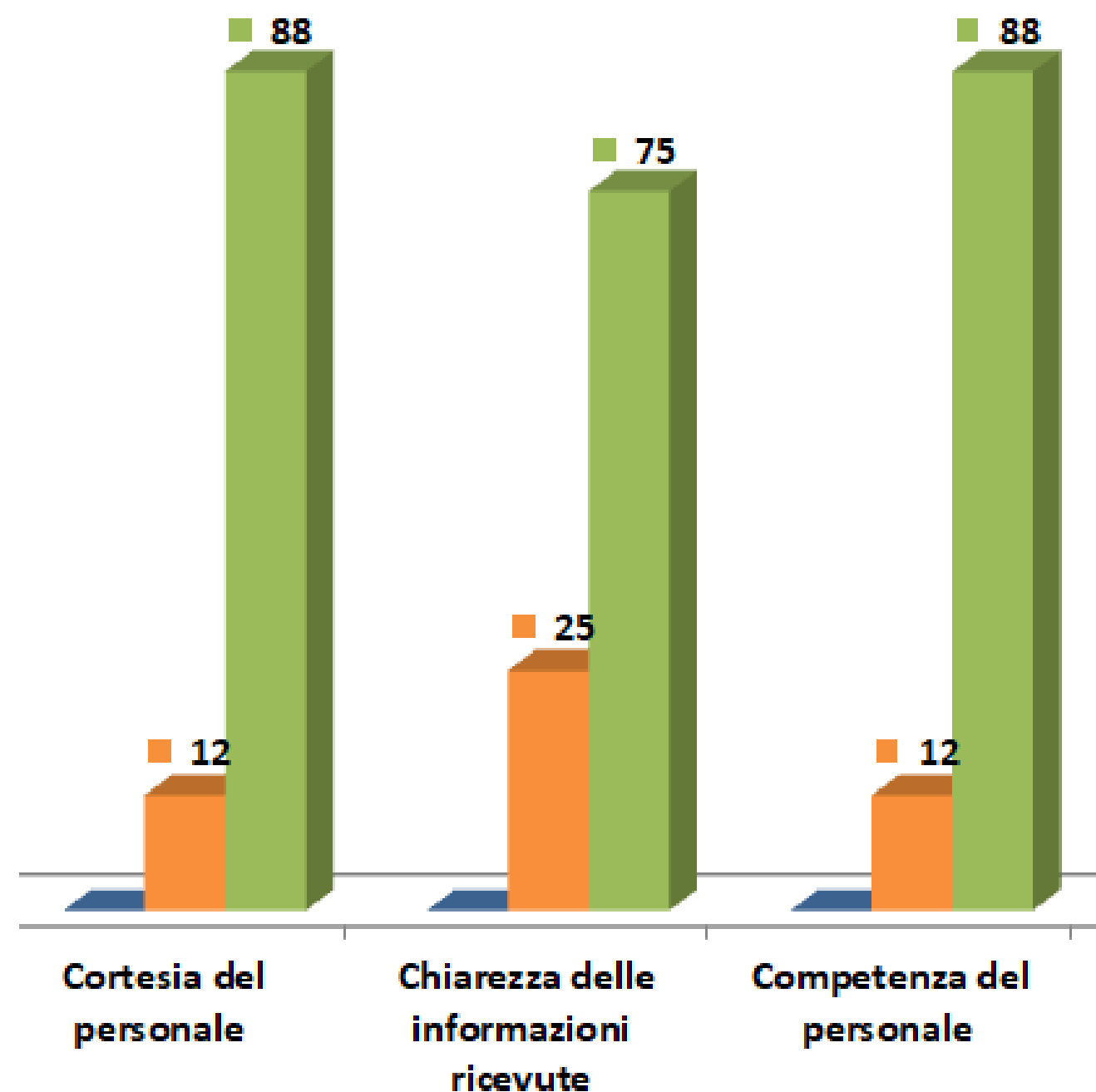
Comune di Corciano

16



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

L'utenza è pienamente soddisfatta del personale e delle informazioni ricevute

Risultati dell'indagine

Commercio



Comune di Corciano

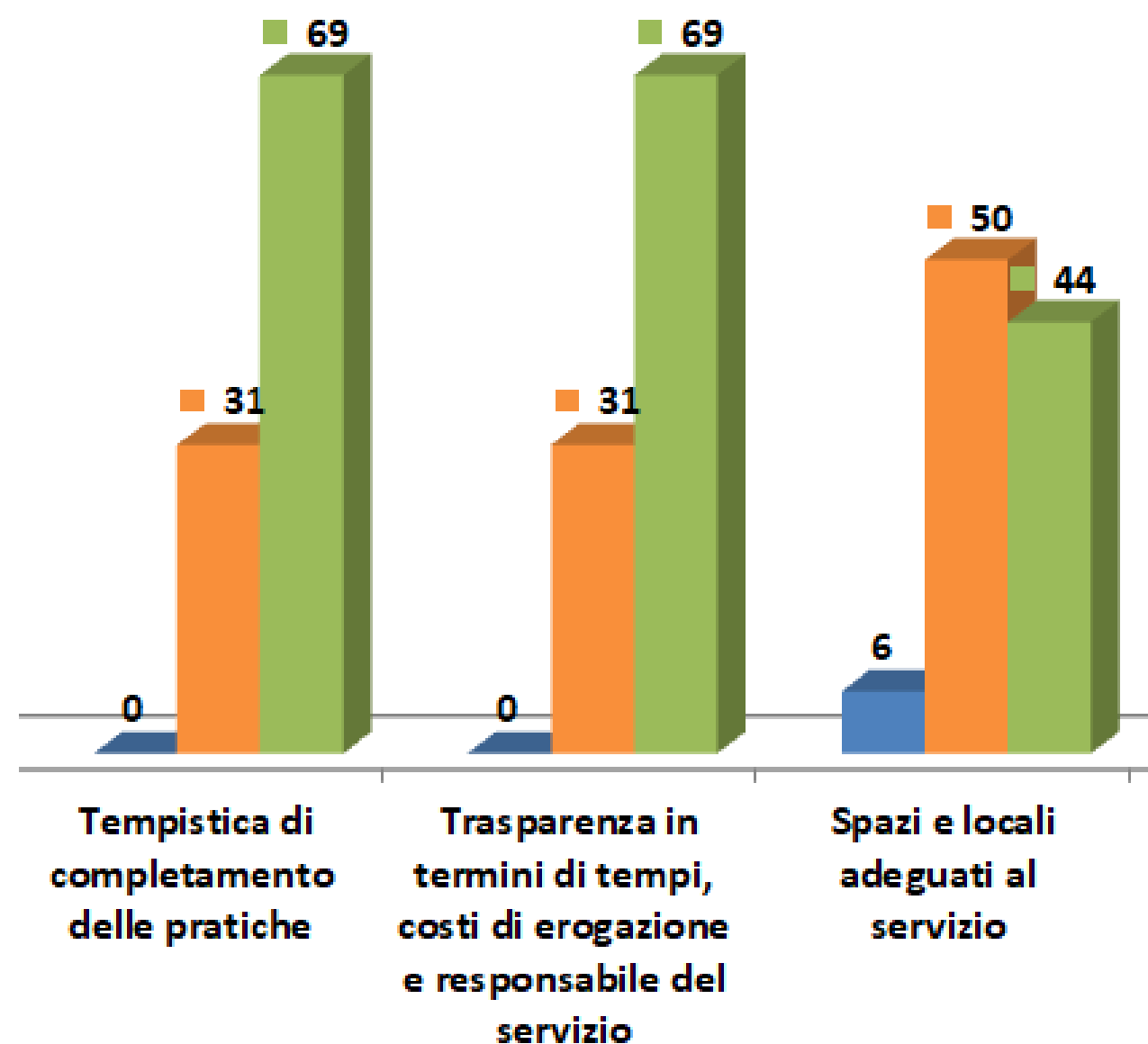
16



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Valori in percentuale



■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica e trasparenza con una lieve flessione sullo spazio dei locali

Risultati dell'indagine

Commercio



Comune di Corciano

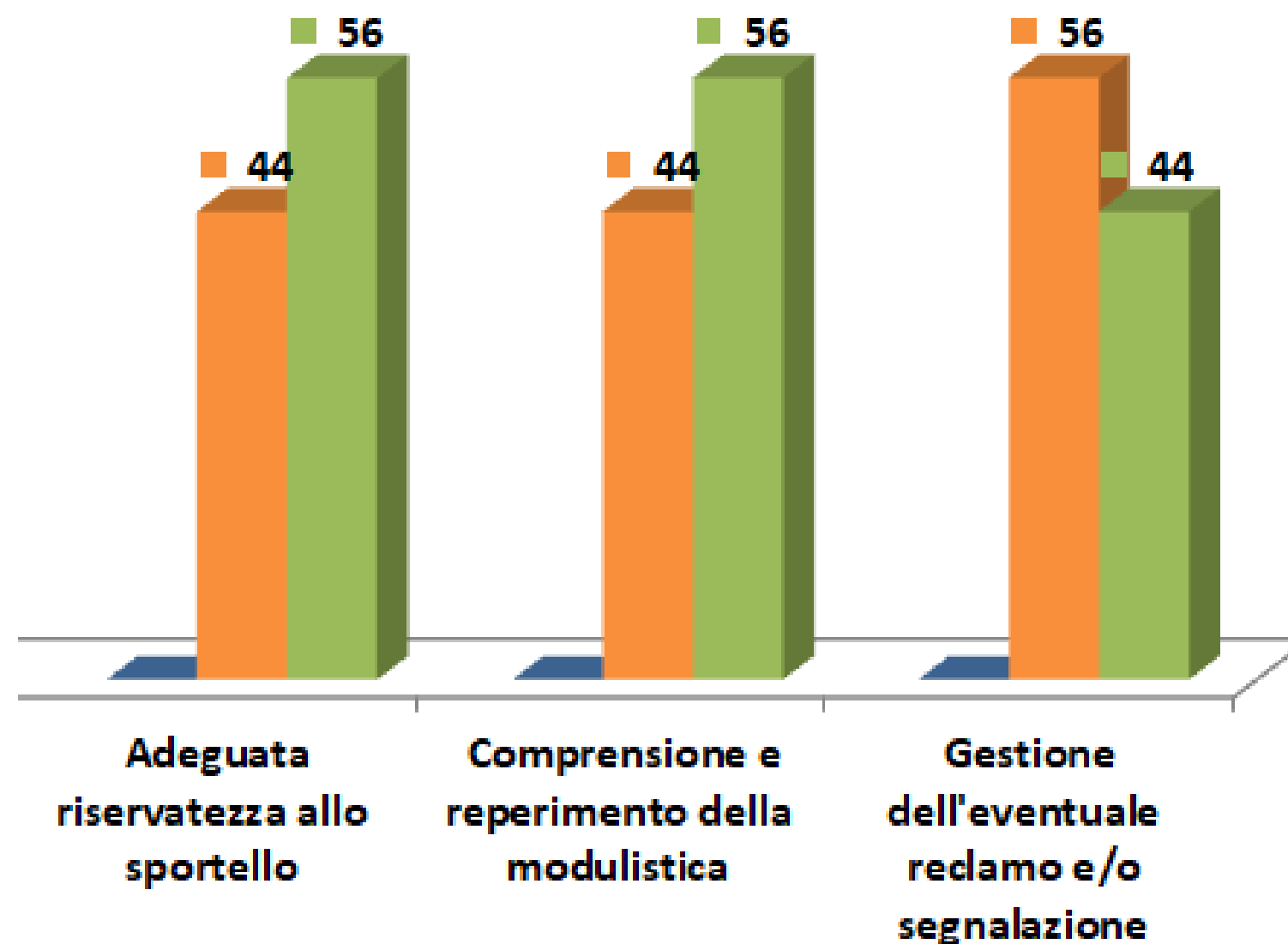
16



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Valori in percentuale



Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

L'utenza è pienamente soddisfatta della riservatezza, modulistica e gestione dei reclami

Risultati dell'indagine

Commercio



Servizi digitali



Analisi della qualità dei
servizi digitali



Risultati dell'indagine

Commercio



Servizi digitali

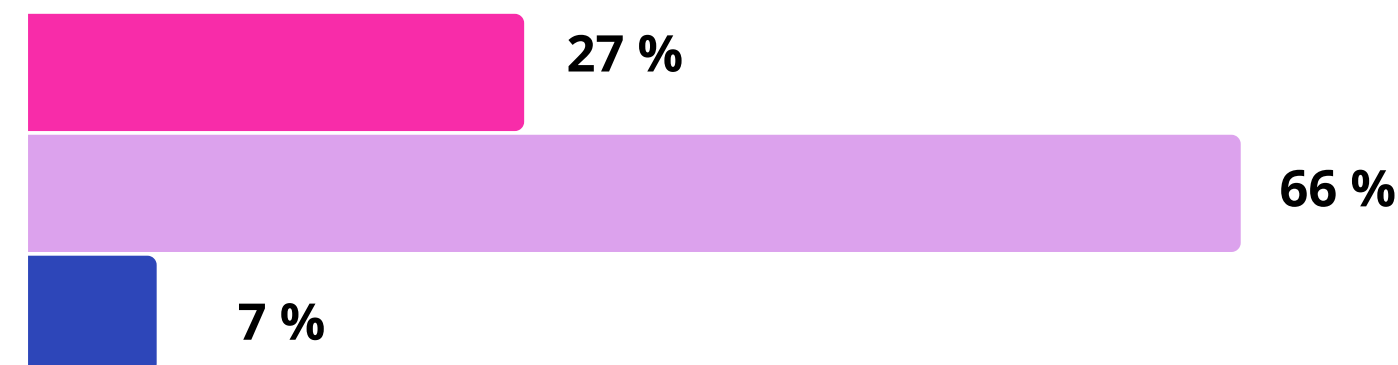
Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

5.

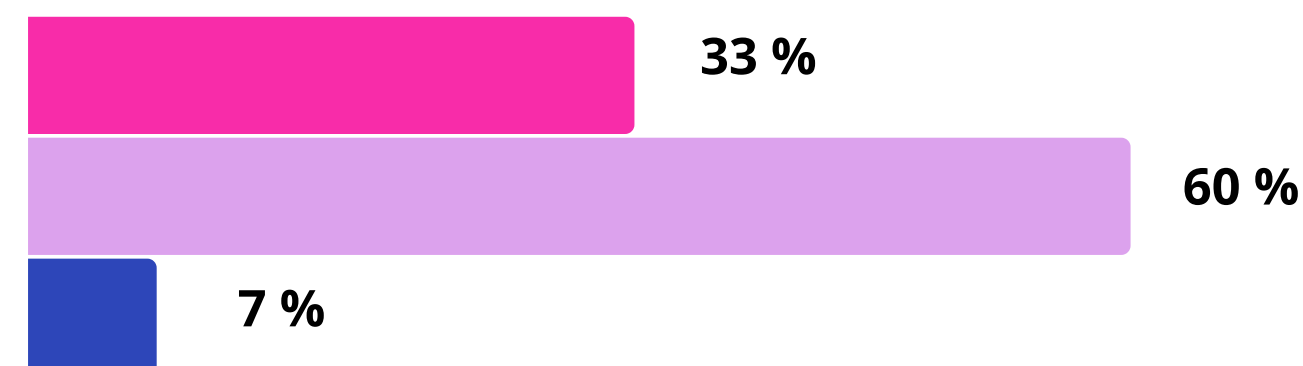
Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

Facilità individuazione del sito web e/o servizio digitale

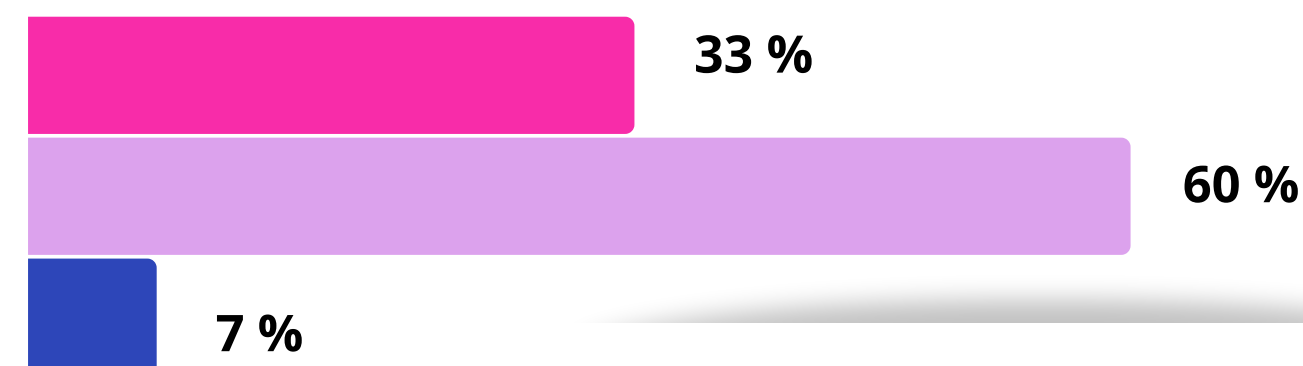
■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Deluso



Facilità d'uso e accessibilità



Completezza dei servizi offerti



L'utenza è soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

Commercio



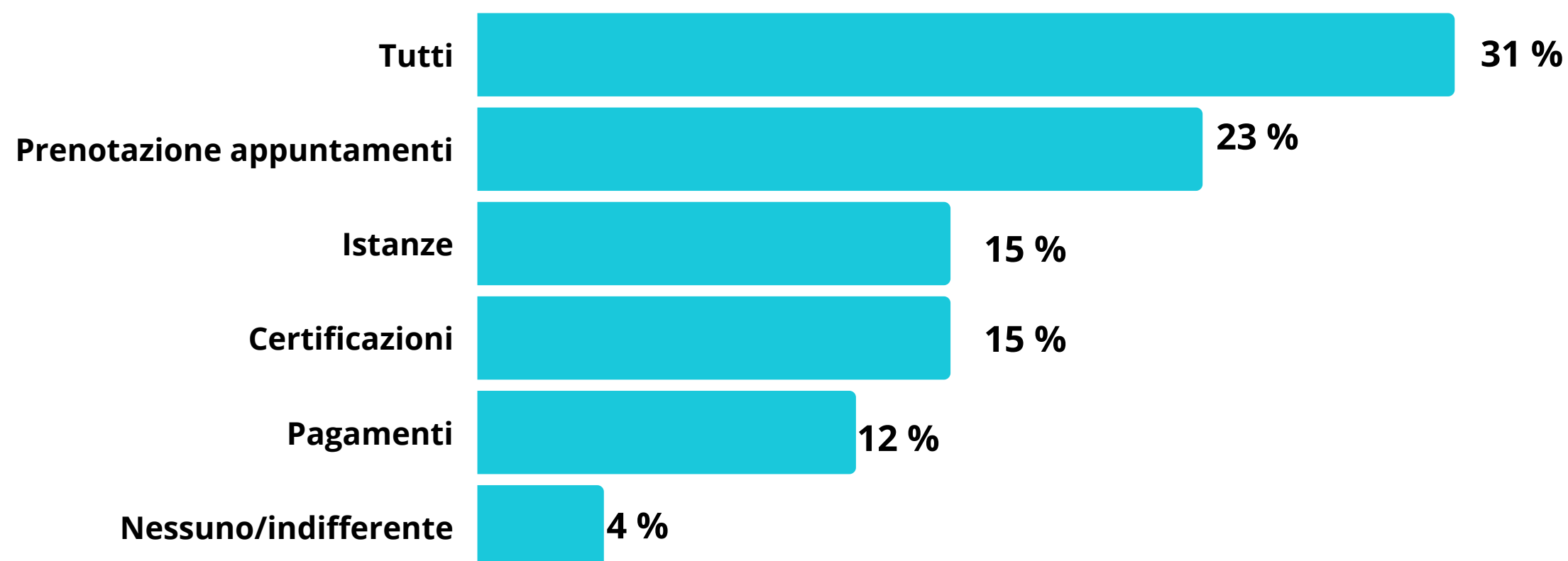
Servizi digitali

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

Valori in percentuale

6.

Quali servizi preferisci utilizzare online ?



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

Risultati dell'indagine

Commercio

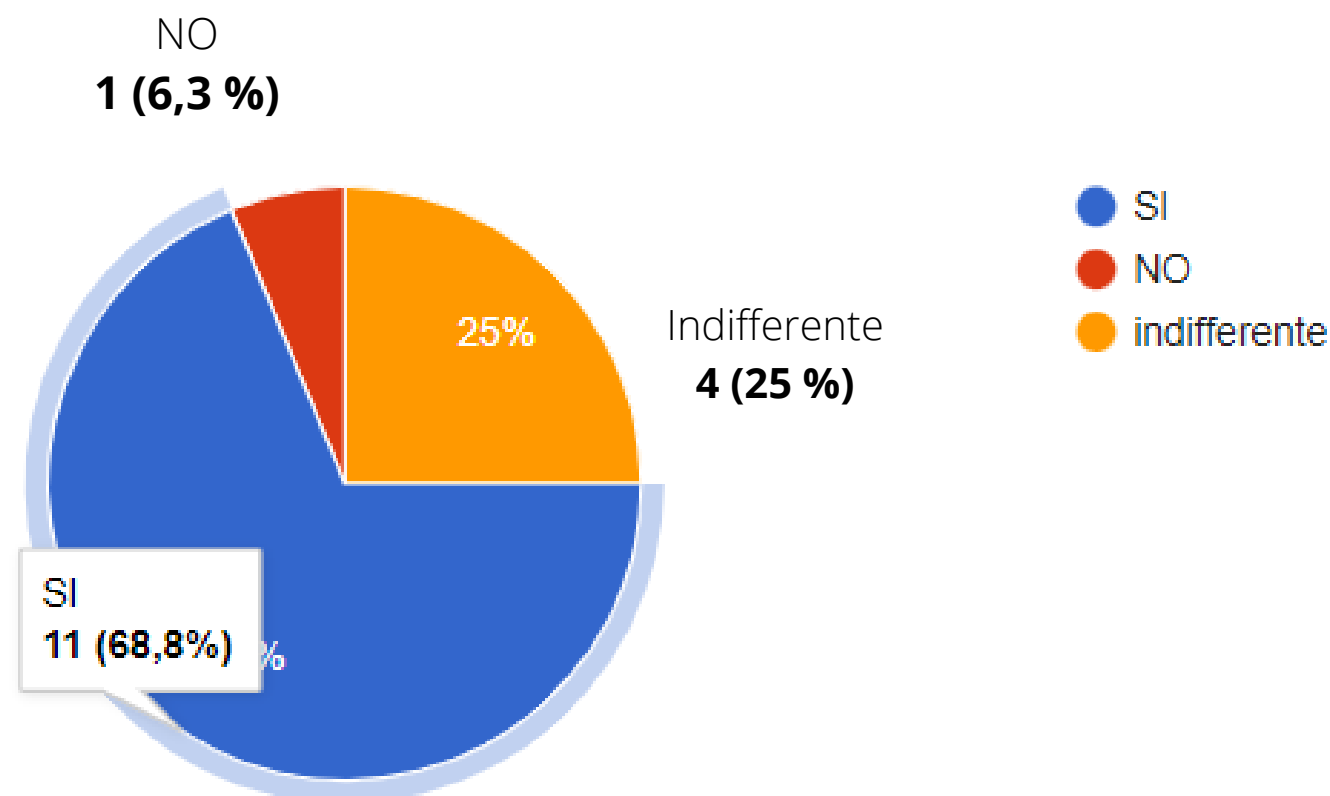


Servizi digitali

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

7.

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



Risultati dell'indagine

Commercio

Circa il 70% dell'utenza è ben disposta all'incremento dei servizi digitali

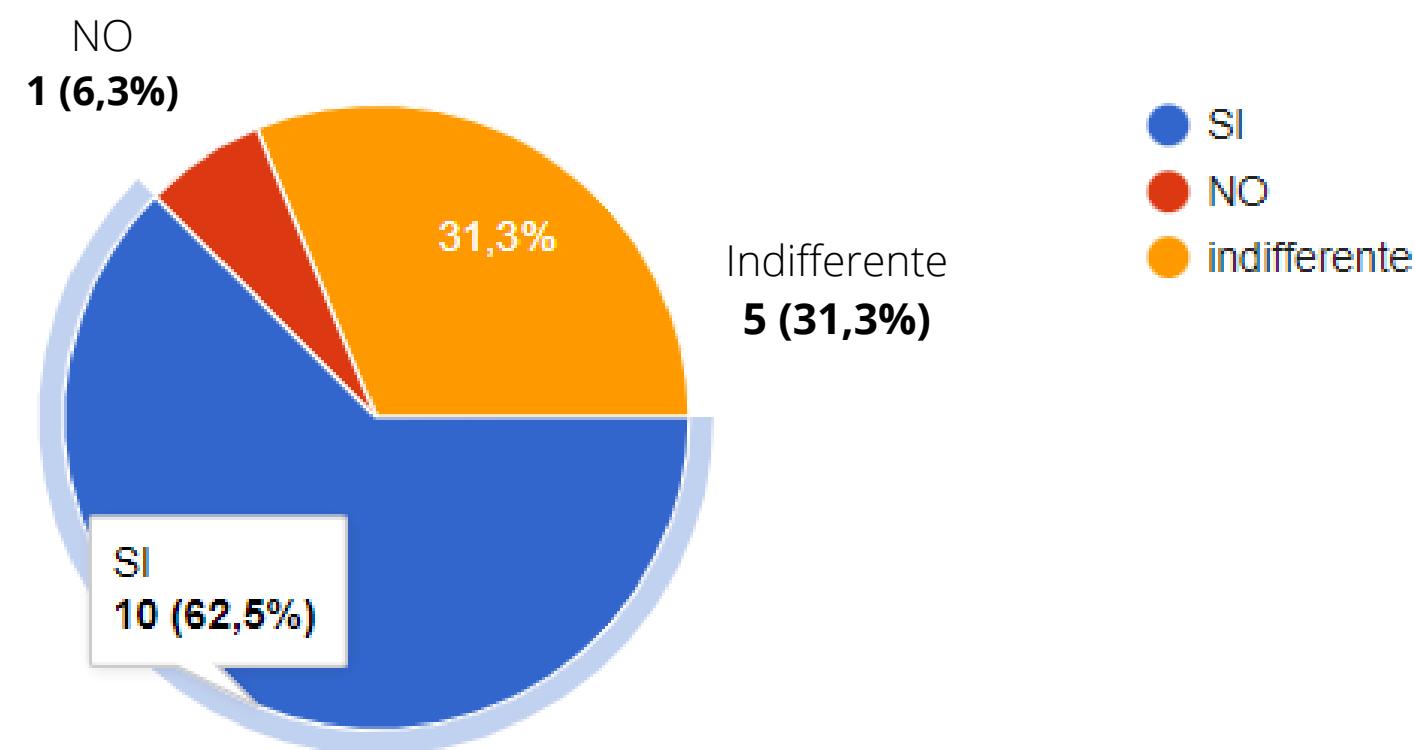


Servizi digitali

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 ?



Risultati dell'indagine

Commercio

Il 62,5% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali



Confronto tra servizi

Benchmarking

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



Risultati dell'indagine

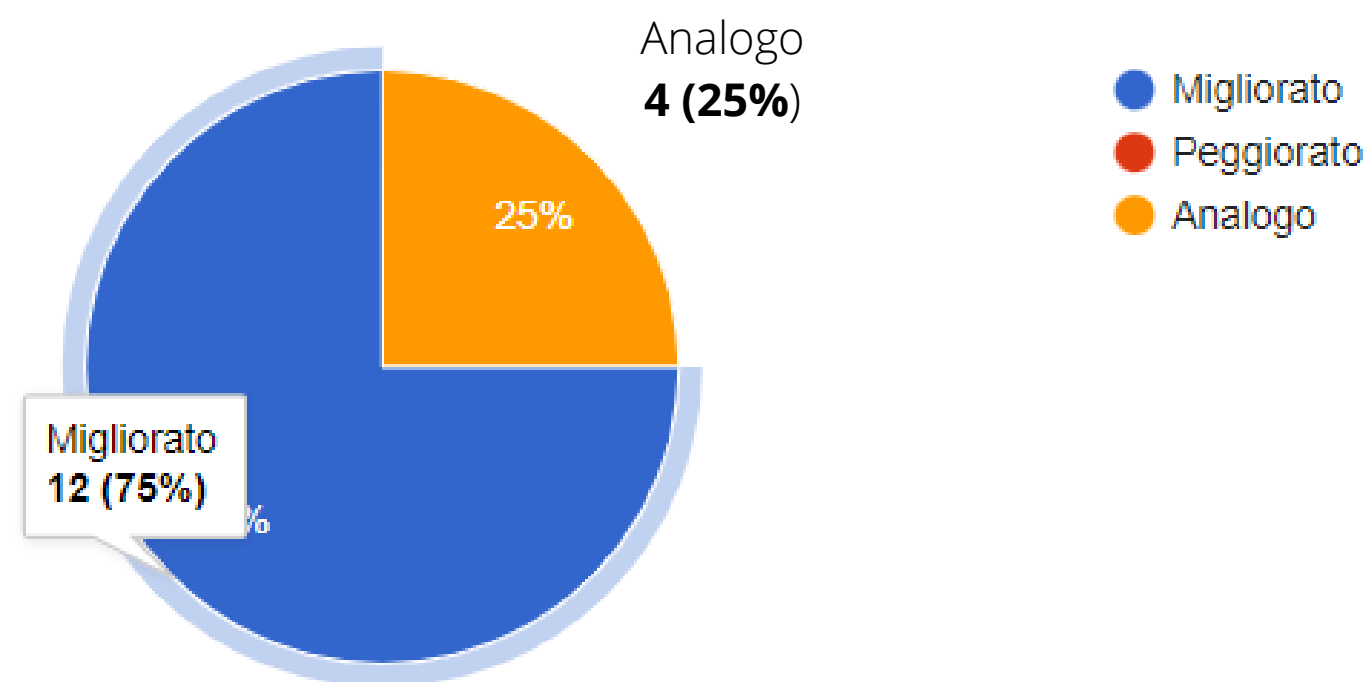
Commercio



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 75% dell'utenza trova il servizio migliorato nel tempo

Risultati dell'indagine

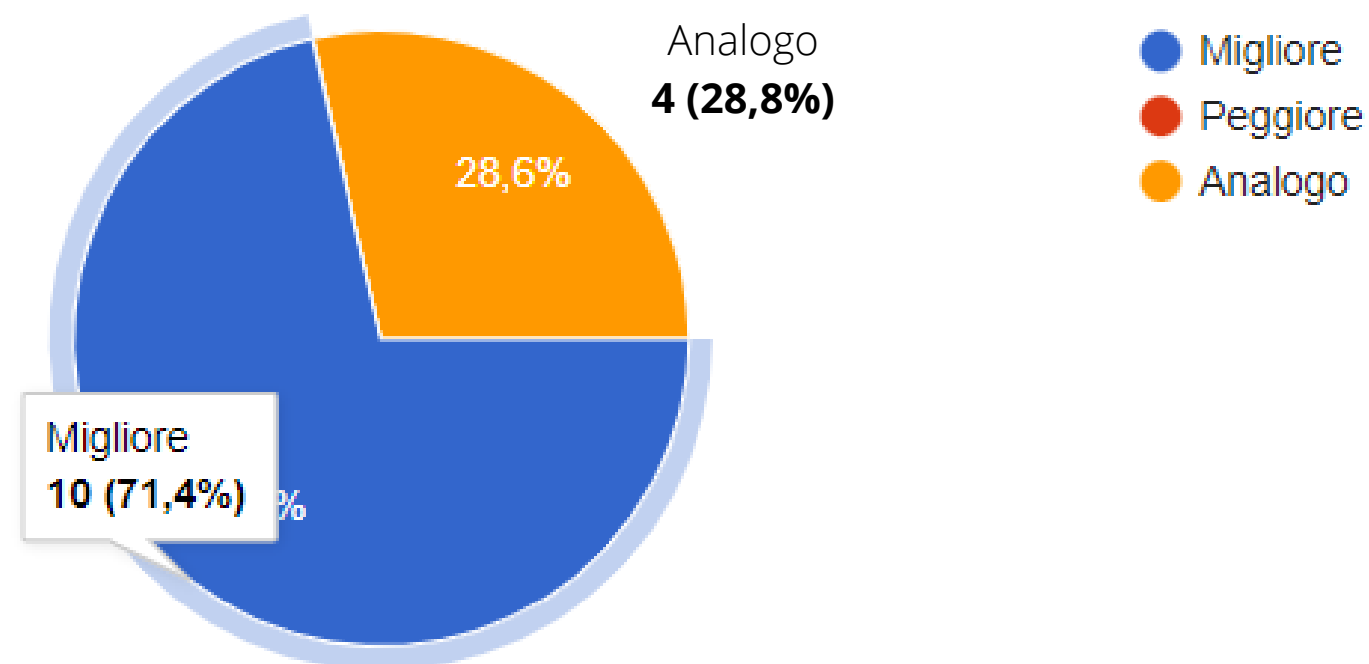
Commercio



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:



Risultati dell'indagine

Commercio

Il 71,4% dell'utenza trova migliore il servizio rispetto all'analogo in altro comune



**CUSTOMER SATISFACTION
2021**

5° edizione



Commercio

Fine

