



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

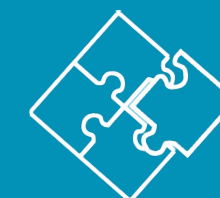
Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



ANALISI GENERALE DEI RISULTATI

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



Realizzazione



Elaborazione →

L'indagine è curata dall' Ufficio Protocollo URP del Comune di Corciano



Coordinamento →

Con il coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa Dr.ssa Daniela Vincenzini



Supervisione →

Supervisione del Segretario Generale Dr.ssa Elena Violini

nota metodologica

L'indagine



Obiettivi

- **Performance**

La Ricerca è svolta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente

- **Gradimento**

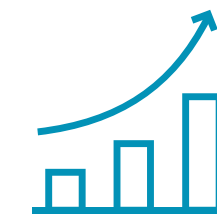
Obiettivo dell'indagine è rilevare il livello di gradimento dei servizi comunali e conoscere le effettive esigenze dell'utenza, per una corretta organizzazione delle modalità di fruizione dei servizi.

- **Partecipazione**

L'indagine è un' importante occasione di partecipazione, con cui ogni cittadino, professionista o impresa che si trovi ad interagire con il Comune di Corciano, ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti.

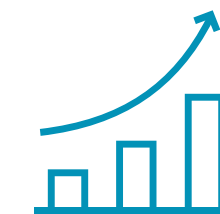
- **Miglioramento**

I risultati dell'indagine consentono di raccogliere elementi utili per le azioni di miglioramento in termini di efficienza ed efficacia dei servizi. Le Conclusioni dell'indagine consentono di indirizzare la strategia politica dell'Amministrazione comunale sul territorio.



CUSTOMER
SATISFACTION 2021

nota metodologica



Rilevazione on-line e presso gli sportelli comunali, del grado di soddisfazione degli utenti ai servizi offerti



Periodo di rilevazione 2-30 Novembre 2021

Le opinioni degli utenti sono acquisite attraverso la somministrazione di **questionari** autocompilati ed anonimi, a tutti coloro che si presentano negli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico o che interagiscono con loro attraverso i servizi digitali.

(Pertanto gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono interessati dalla rilevazione)

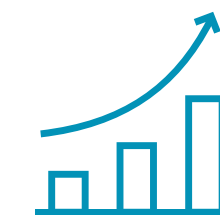


- SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
- VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

OBIETTIVI

nota metodologica

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



CUSTOMER
SATISFACTION 2021

Il Campione

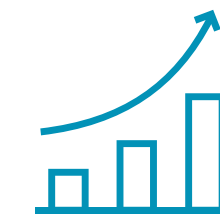
Il campione dei cittadini che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quegli utenti che nel periodo stabilito hanno avuto motivo di recarsi o interagire con i vari uffici comunali



- SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
- VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

OBIETTIVI

nota metodologica



CUSTOMER
SATISFACTION 2021

Il Metodo di rilevazione

- Raccolta delle informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Somministrazione dei questionari nel periodo di rilevazione
- Elaborazione dei dati raccolti, analisi e produzione report
 - in forma aggregata (risultati generali)
 - in forma distinta per servizio

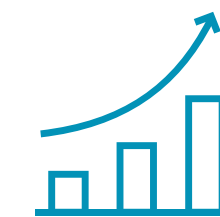


nota metodologica



- **SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**
- **VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

OBIETTIVI



CUSTOMER
SATISFACTION 2021

Il Questionario

Il questionario è anonimo e suddiviso in **5 sezioni** a più quesiti, risposte multiple e testo libero.

- *I dati sono trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy*

1 Giudizio qualitativo del servizio

2 Servizi digitali

3 Confronto tra servizi

4 Segnalazioni aperte

5 Dati socio-biografici

nota metodologica



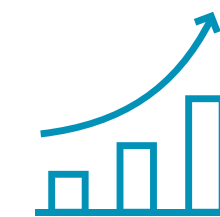
Le Modalità di rilevazione

1

Consegna del questionario allo sportello da parte degli addetti dei singoli servizi

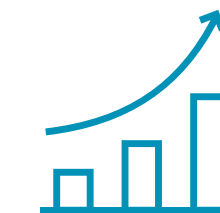
2

Modulo on line accessibile tramite Qr-code o tramite link dal sito istituzionale dell'ente, per gli utenti che usufruiscono dei servizi digitali



CUSTOMER
SATISFACTION 2021

nota metodologica



Questionari on-line



→ Accesso con Qr-code

Per gli utenti che usufruiscono dei servizi digitali è stato reso disponibile il questionario on-line accessibile:

- dal sito istituzionale
- da Qr-code presso ciascuno sportello comunale

Comune di Corciano
Provincia di Perugia

Partecipa all'indagine 2021



Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del servizio

POLIZIA LOCALE
selezionando il Qr-Code



indagine attiva dal 2 al 30 Novembre 2021

Comune di Corciano
Provincia di Perugia

Partecipa all'indagine 2021



Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del servizio

PROTOCOLLO-URP
selezionando il Qr-Code



indagine attiva dal 2 al 30 Novembre 2021

Comune di Corciano
Provincia di Perugia

Partecipa all'indagine 2021



Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei

Servizi Demografici
selezionando il Qr-Code



indagine attiva dal 2 al 30 Novembre 2021

Comune di Corciano
Provincia di Perugia

Partecipa all'indagine 2021



Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del servizio

TRIBUTI
selezionando il Qr-Code



indagine attiva dal 2 al 30 Novembre 2021



Questionari cartacei



I Questionari cartacei sono stati somministrati agli utenti che nel periodo di rilevazione si sono presentati allo sportello comunale durante gli orari di apertura

nota metodologica



CUSTOMER
SATISFACTION 2021



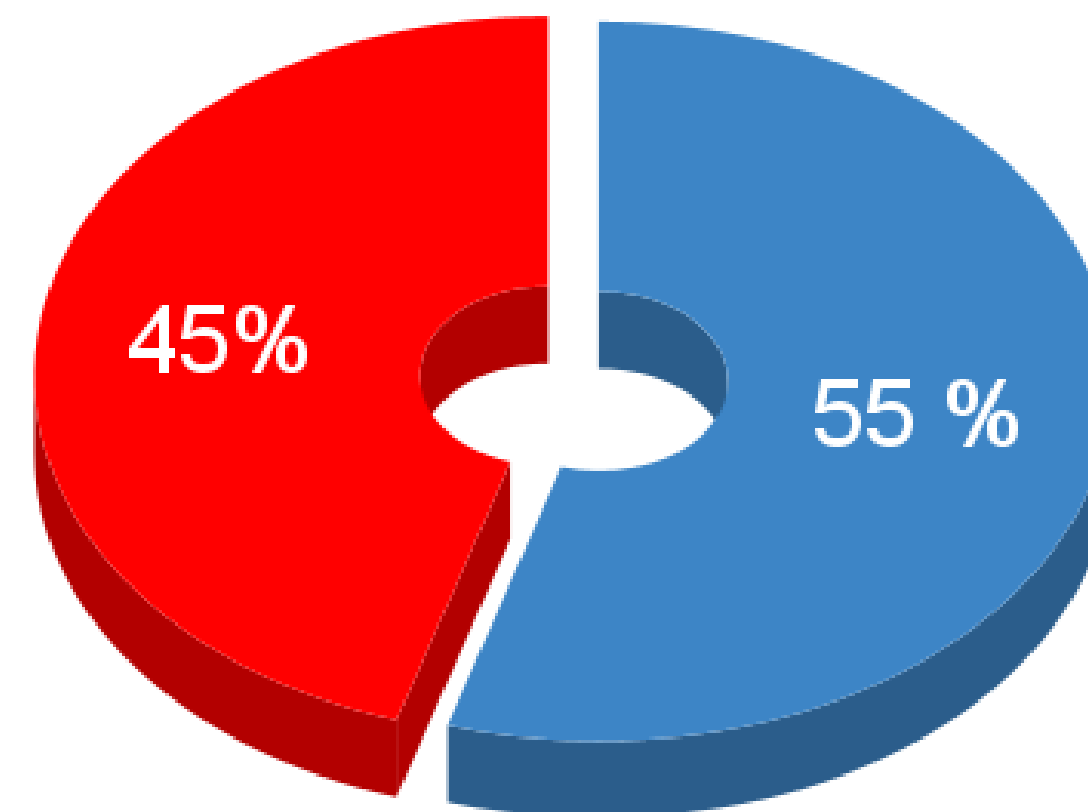


Risultati dell'indagine

nel periodo di rilevazione
sono stati raccolti
283 questionari



Cartacei
128



Online
155

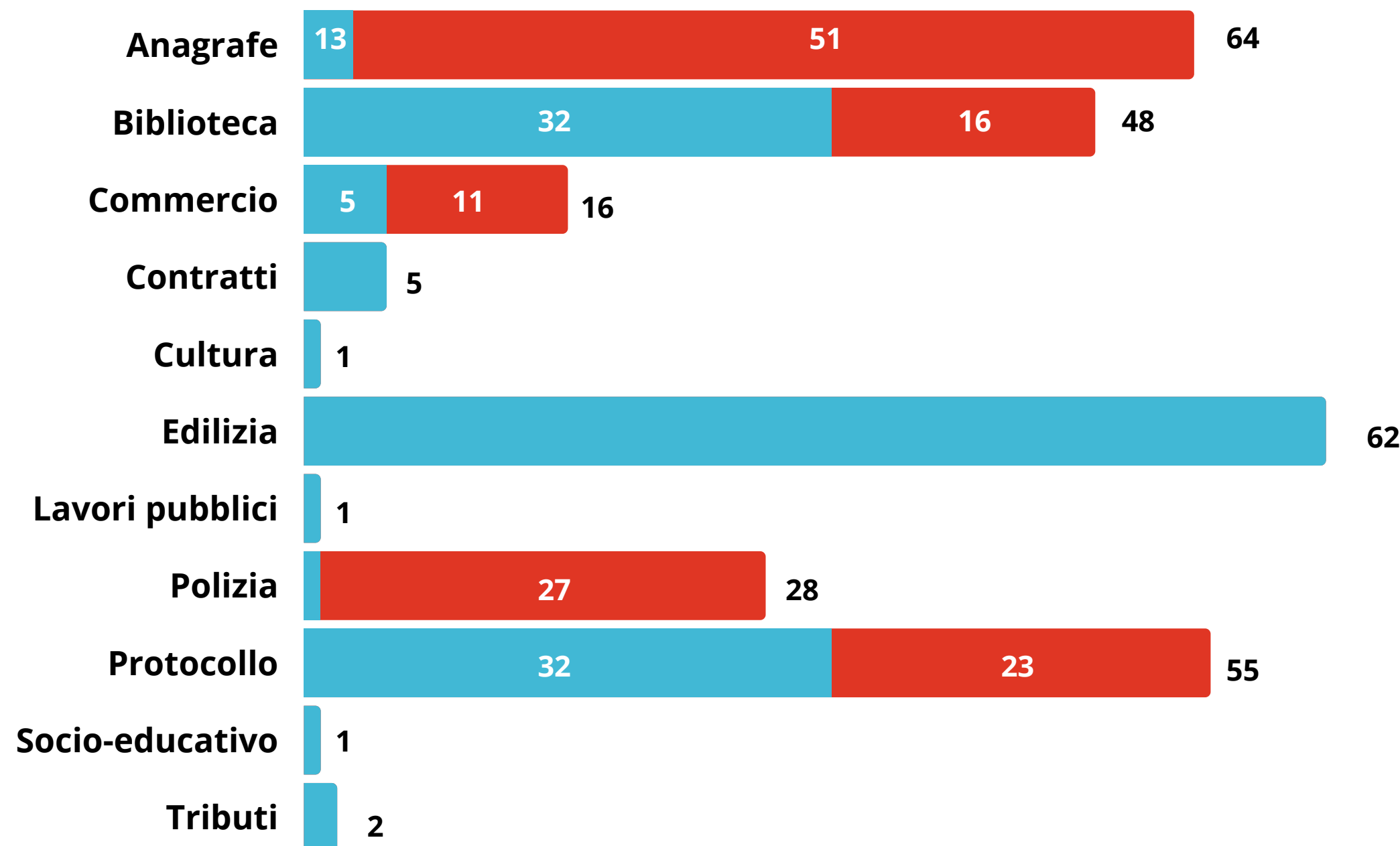


Risultati dell'indagine

Questionari
raccolti per
servizio

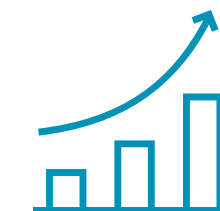
Valori

Dati generali



Totale 283 questionari

Online
Cartaceo

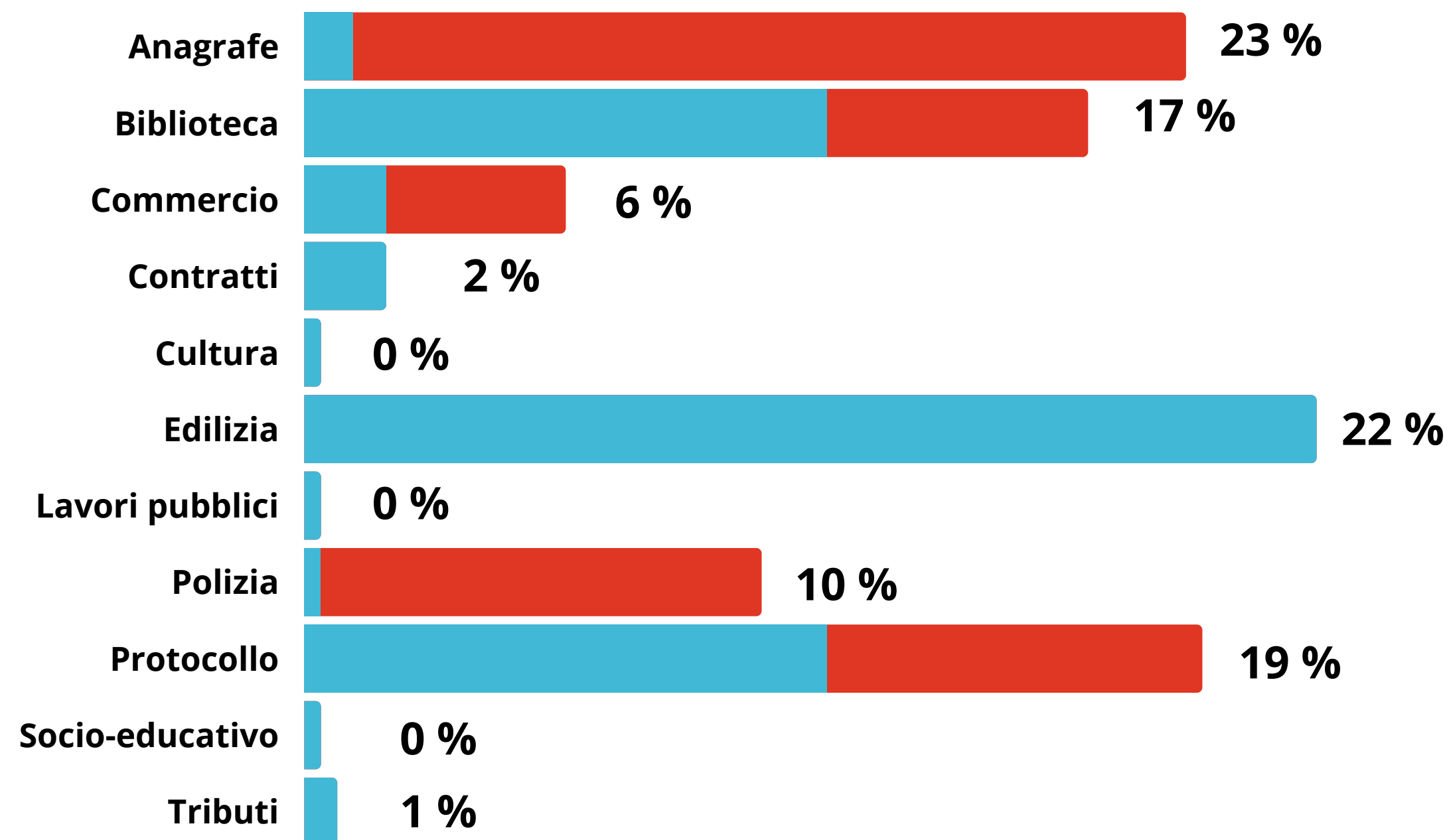


Risultati dell'indagine

Questionari
raccolti per
servizio

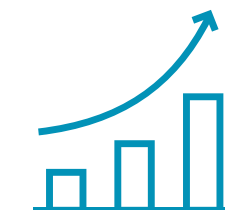
Percentuali sul totale

Dati generali



Totale 283 questionari

Online
Cartaceo

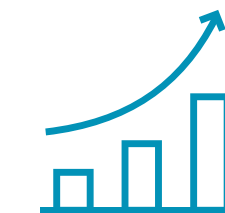


Risultati dell'indagine

Confronto tra le
rilevazioni degli
anni precedenti

Anno	Periodo di rilevazione	Questionari raccolti
2017	1 Settembre - 30 Novembre	1001
2018	2 Novembre - 31 Dicembre	380
2019	1 Maggio - 31 Agosto	636
2020	18 Novembre - 15 Dicembre	195
2021	2-30 Novembre	283

Dati generali



Risultati dell'indagine

Il periodo di rilevazione di 29 giorni, come l'anno precedente, si colloca nella prima fase di riapertura degli uffici dopo il lock-down per emergenza Covid-19.

La regolamentazione degli accessi, in alcuni servizi per appuntamento, ha limitato il consueto afflusso di utenza agli uffici comunali ed ha ridotto allo stretto indispensabile anche il tempo di stazionamento dell'utente allo sportello.

L'utenza è stata invitata a privilegiare l'uso degli strumenti digitali per l'invio delle istanze quindi la compilazione dei questionari ne ha risentito numericamente.

Tuttavia i questionari sono stati resi disponibili anche online sul sito istituzionale dell'ente e distinti per servizio

1001

380

636

195

283

2017

2018

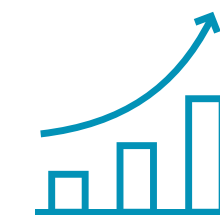
2019

2020

2021

Dati generali

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Risultati dell'indagine

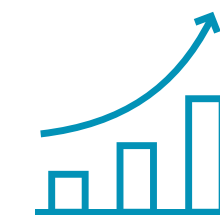
Confronto tra le
rilevazioni degli
anni precedenti
per servizio

Valori

Servizio	2017	2018	2019	2020	2021
Anagrafe	93	33	36	47	64
Biblioteca	117	13	26	0	48
Commercio	40	15	26	10	16
Contratti	14	6	4	4	5
Cultura	8	5	4	0	1
Edilizia	62	43	36	64	62
Lavori pubblici	61	12	165	5	1
Polizia	12	39	54	25	28
Protocollo	329	130	214	29	55
Socio educativo	170	53	47	10	1
Tributi	82	25	24	1	2

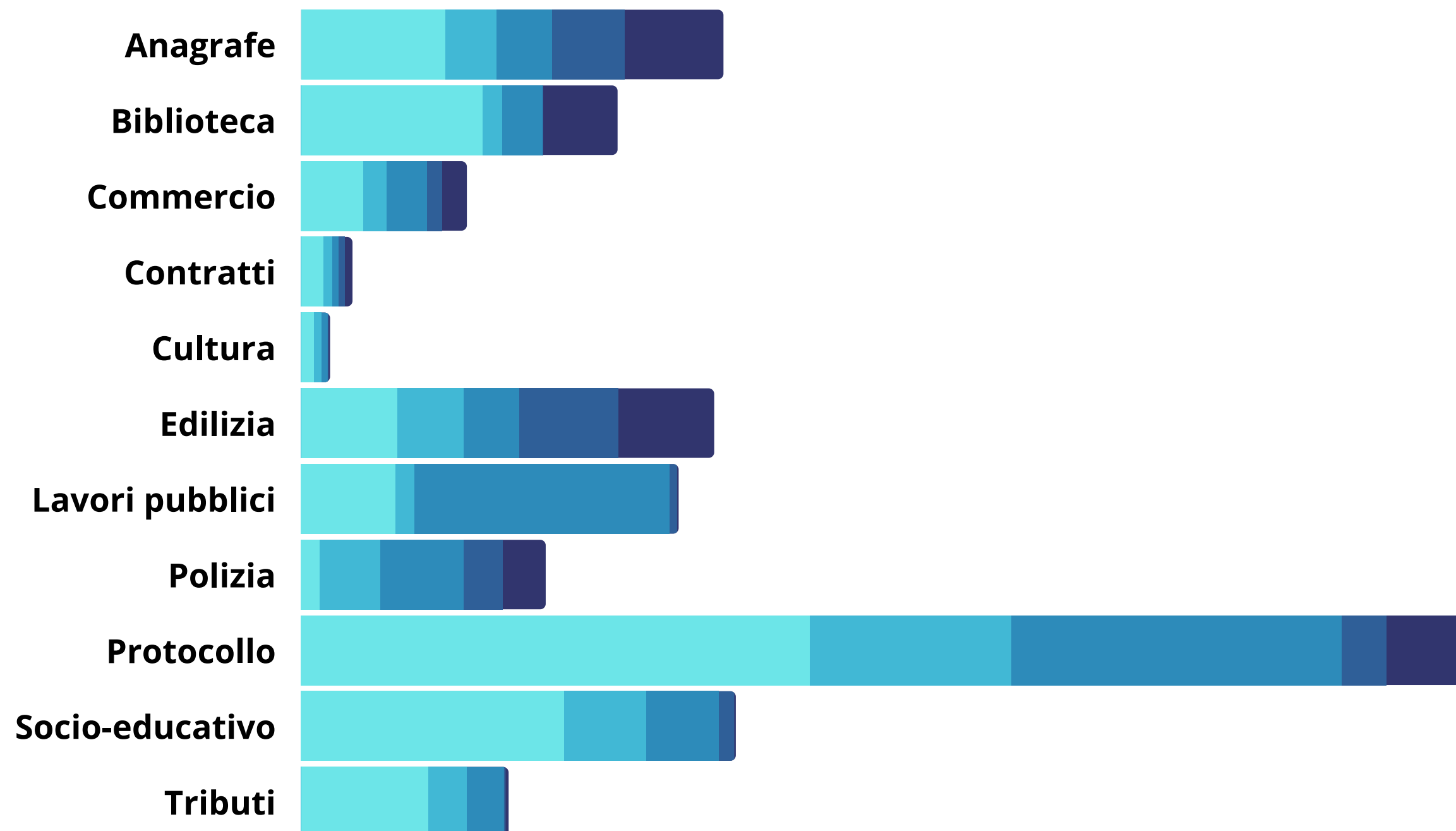
Dati generali

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Risultati dell'indagine

Confronto tra le
rilevazioni degli
anni precedenti
per servizio



Grafico

Dati generali



Comune di Corciano



Il tipo di utenza

Analisi dei dati socio-biografici del campione di utenza intervistato



Risultati dell'indagine



CUSTOMER
SATISFACTION 2021

www.comune.corciano.pg.it

Accesso

Qualità

Digitale

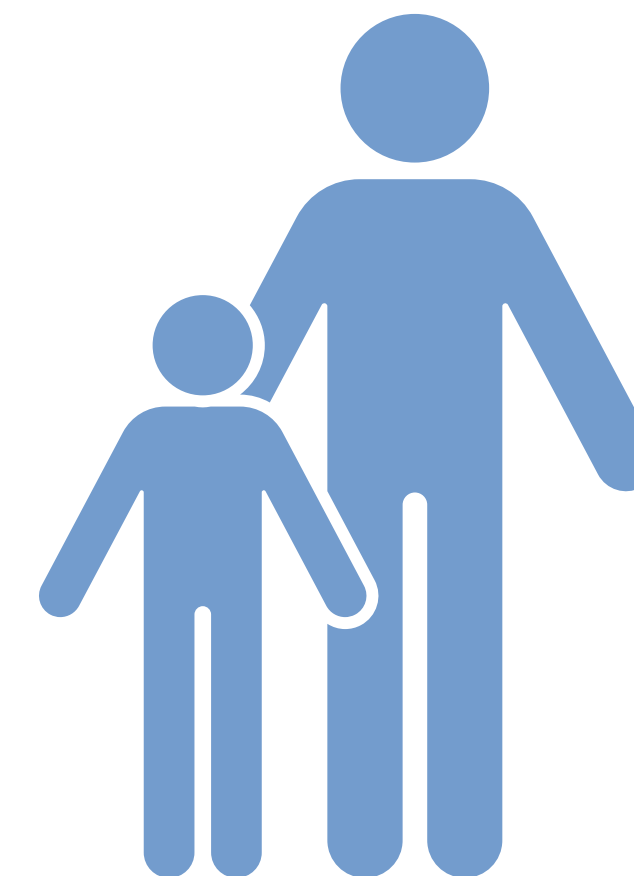
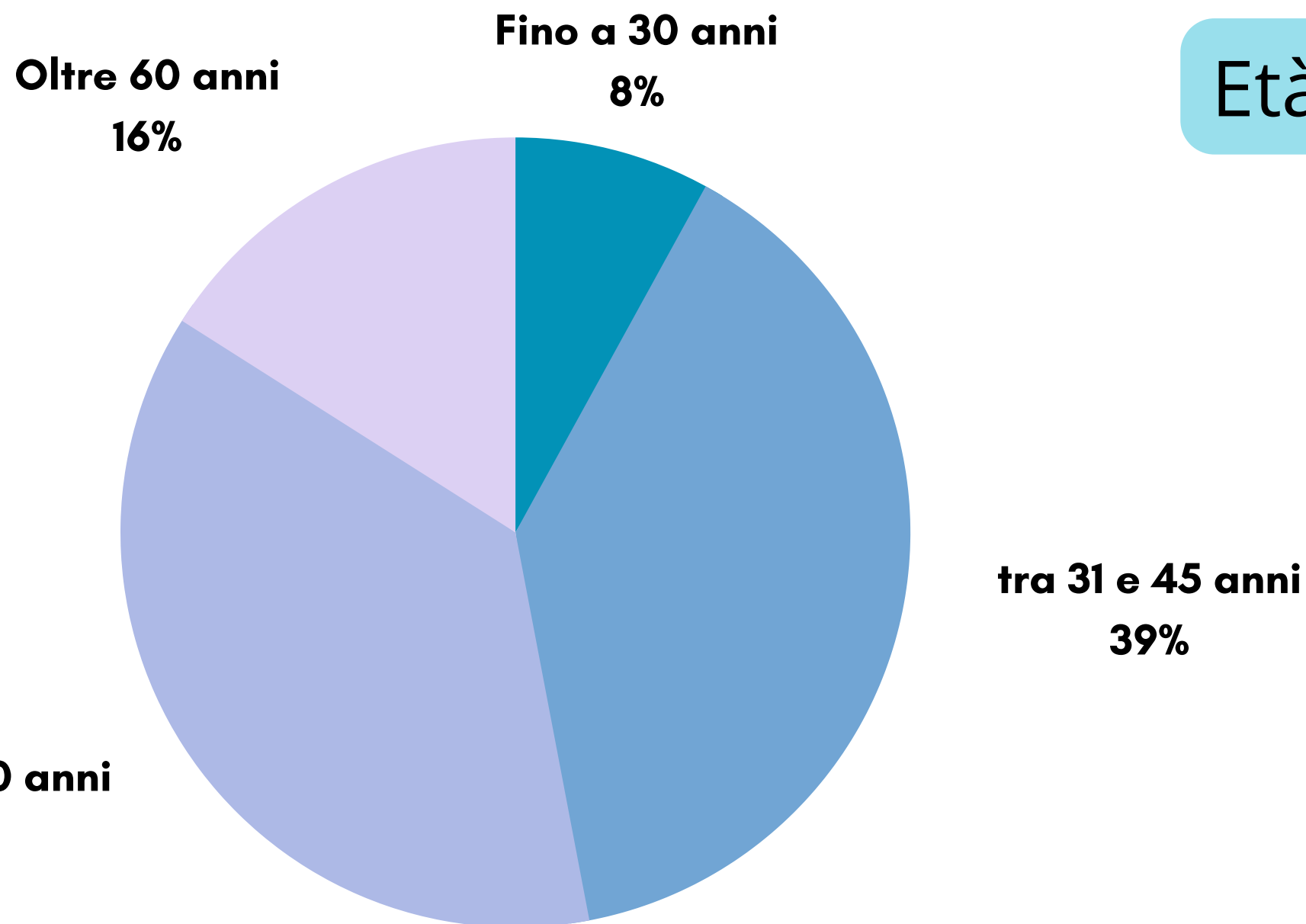
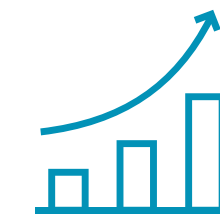
Utente



Comune di Corciano

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato



Il 76% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra 31 e 60 anni con prevalenza di età entro i 45 anni

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021

Accesso

Qualità

Digitale

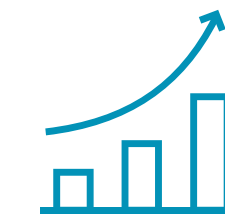
Utente



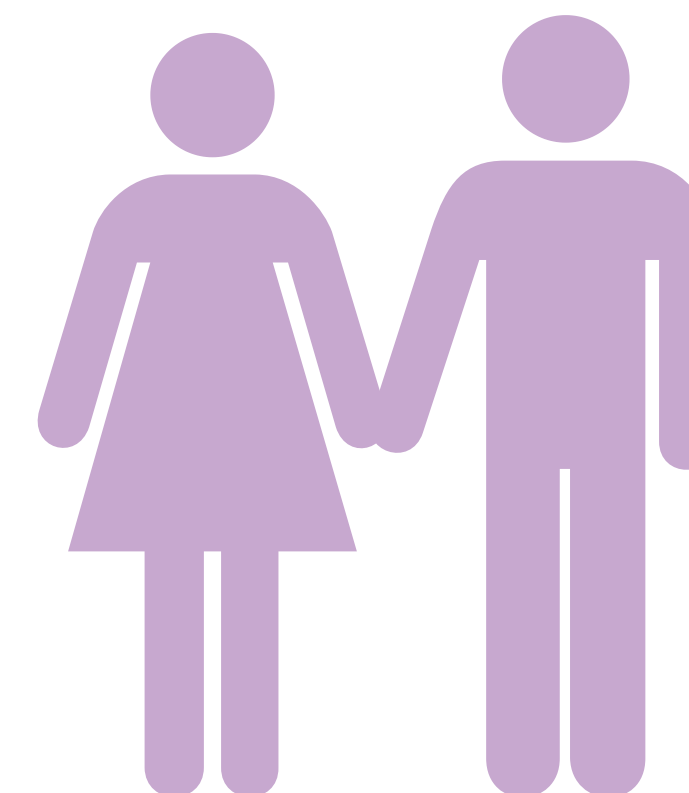
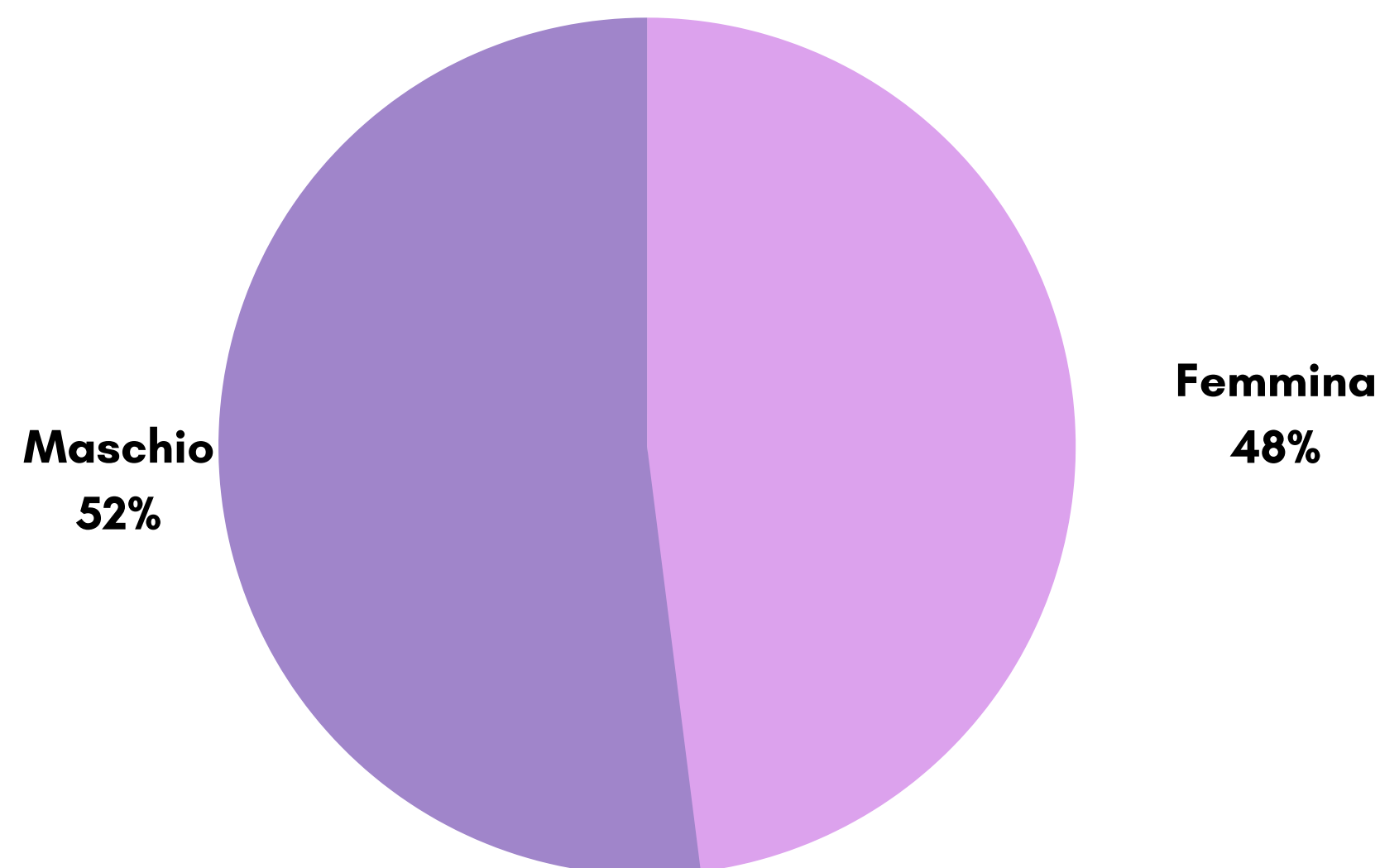
Comune di Corciano

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato



Genere



Lieve prevalenza maschile nel genere dell'utenza

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021

Accesso

Qualità

Digitale

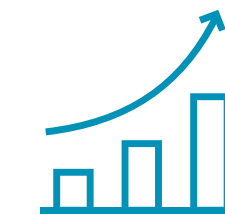
Utente



Comune di Corciano

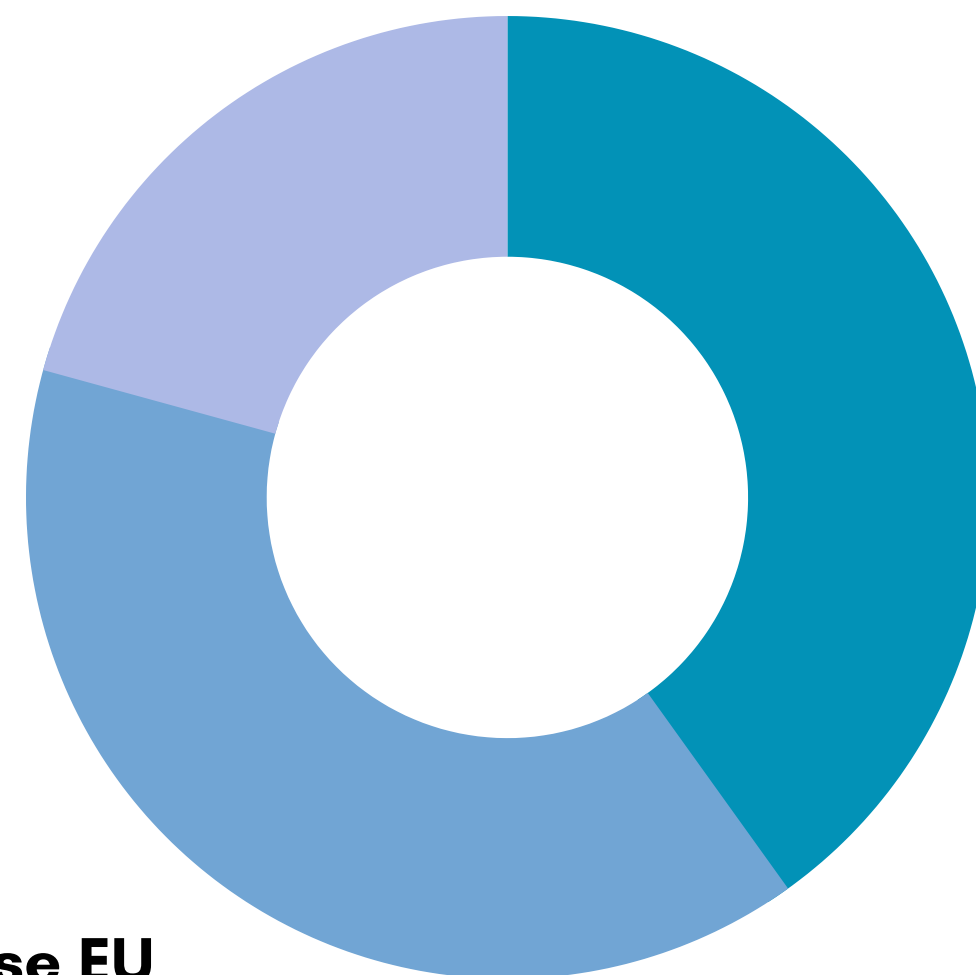
Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato



Nazionalità

Extra-europea
4,5%



Italiana
87%

Altro paese EU
8,5%



L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021

Accesso

Qualità

Digitale

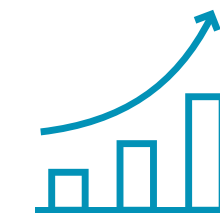
Utente



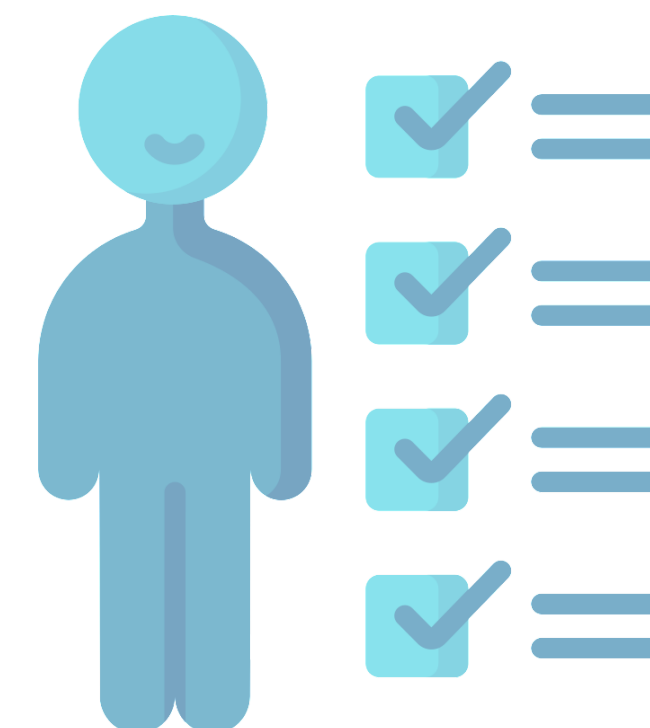
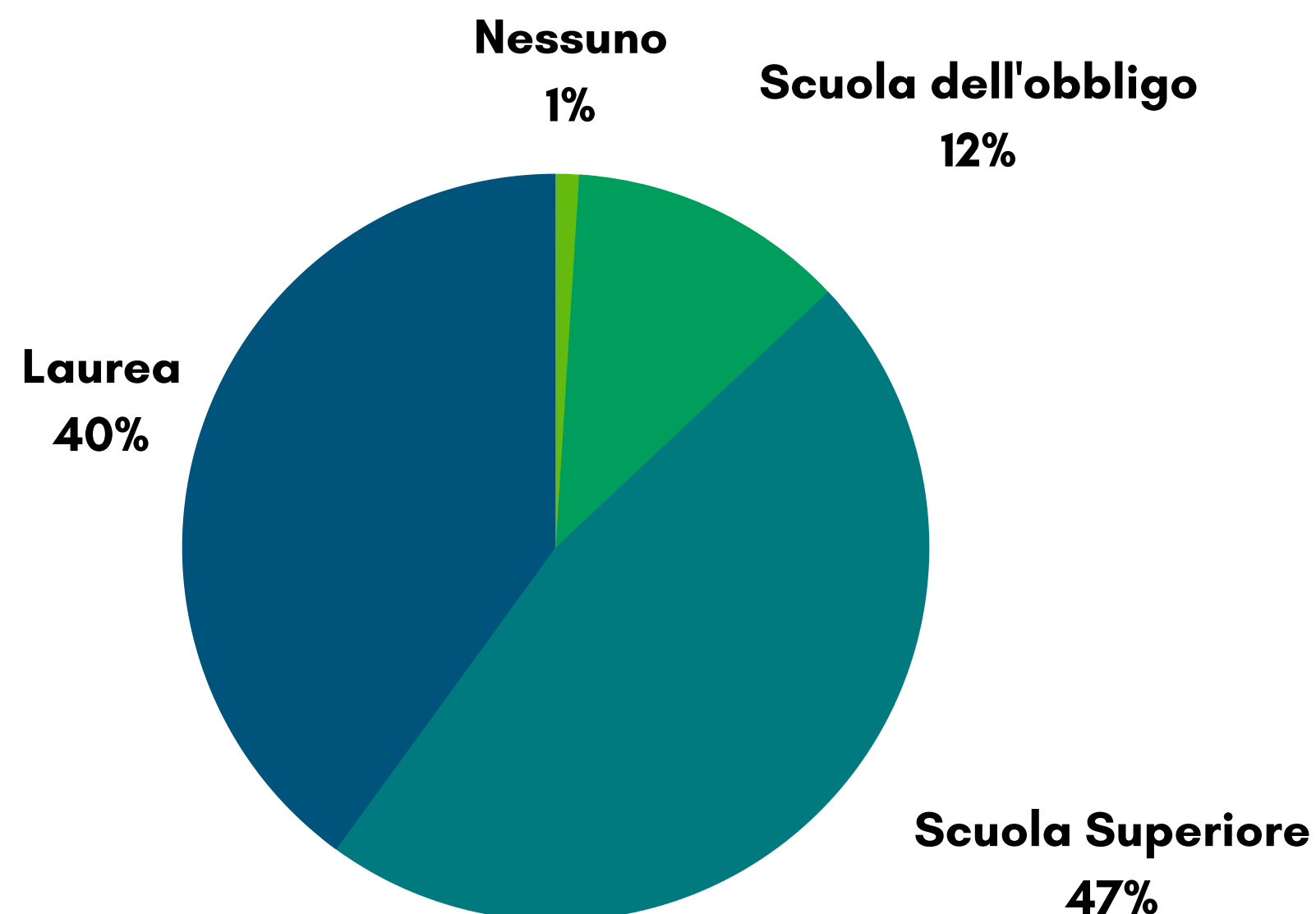
Comune di Corciano

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato



Titolo di studio



L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alto con il 47% di diplomati ed il 40% di laureati

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021

Accesso

Qualità

Digitale

Utente

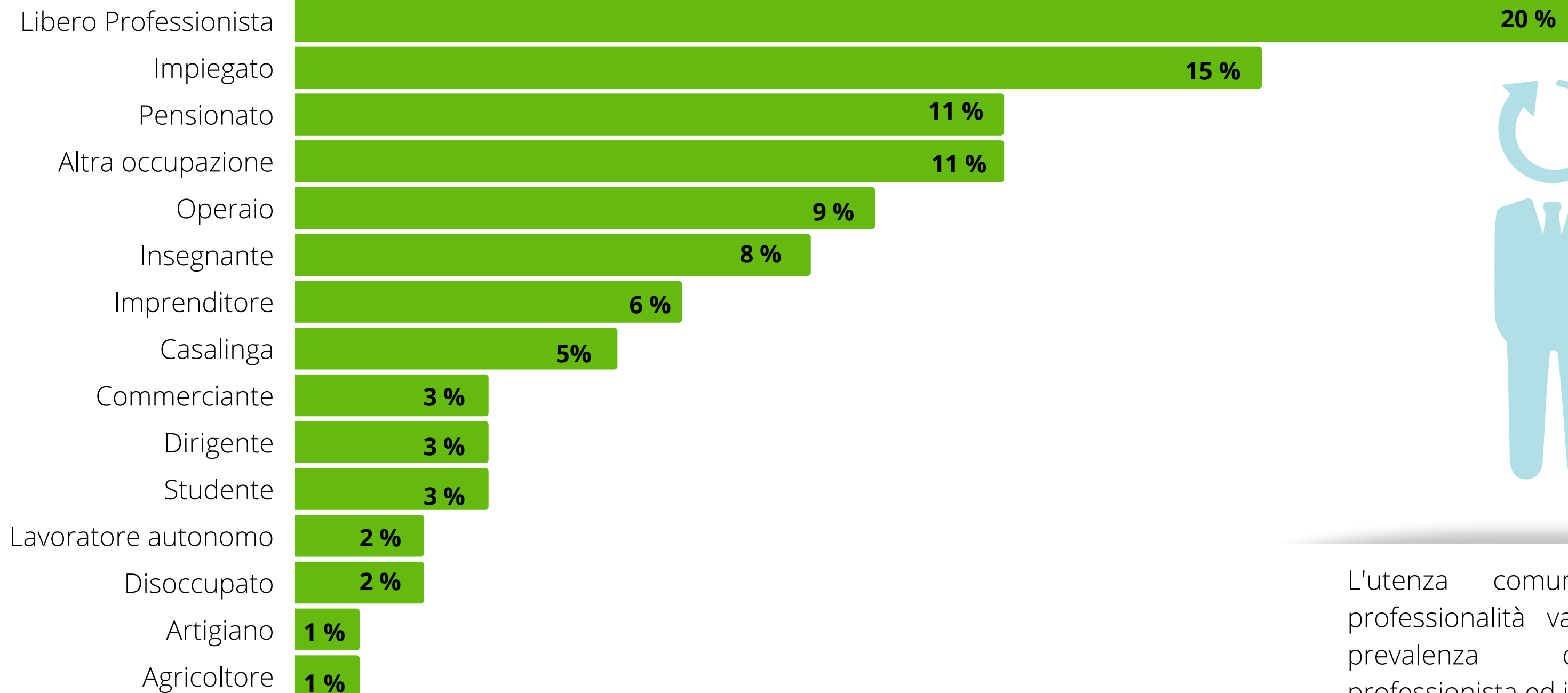
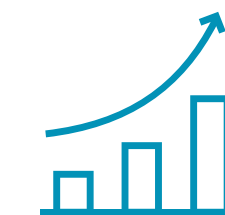


Comune di Corciano

Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato



L'utenza comunale è di professionalità varia con una prevalenza di libero professionista ed impiegato

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



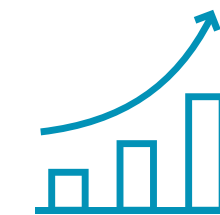
Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di
accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine



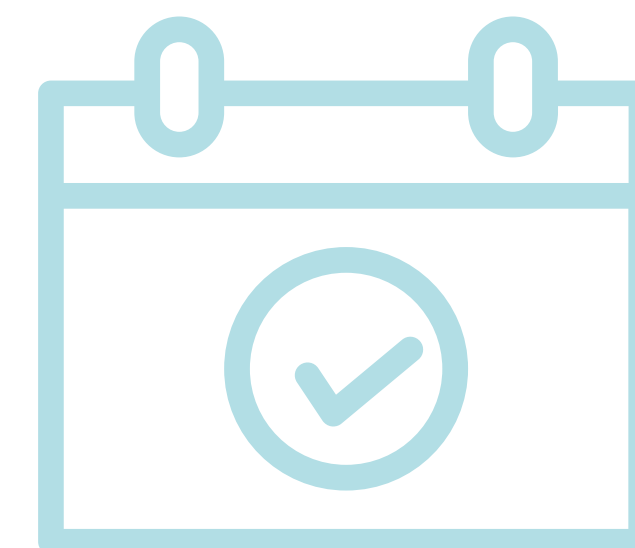
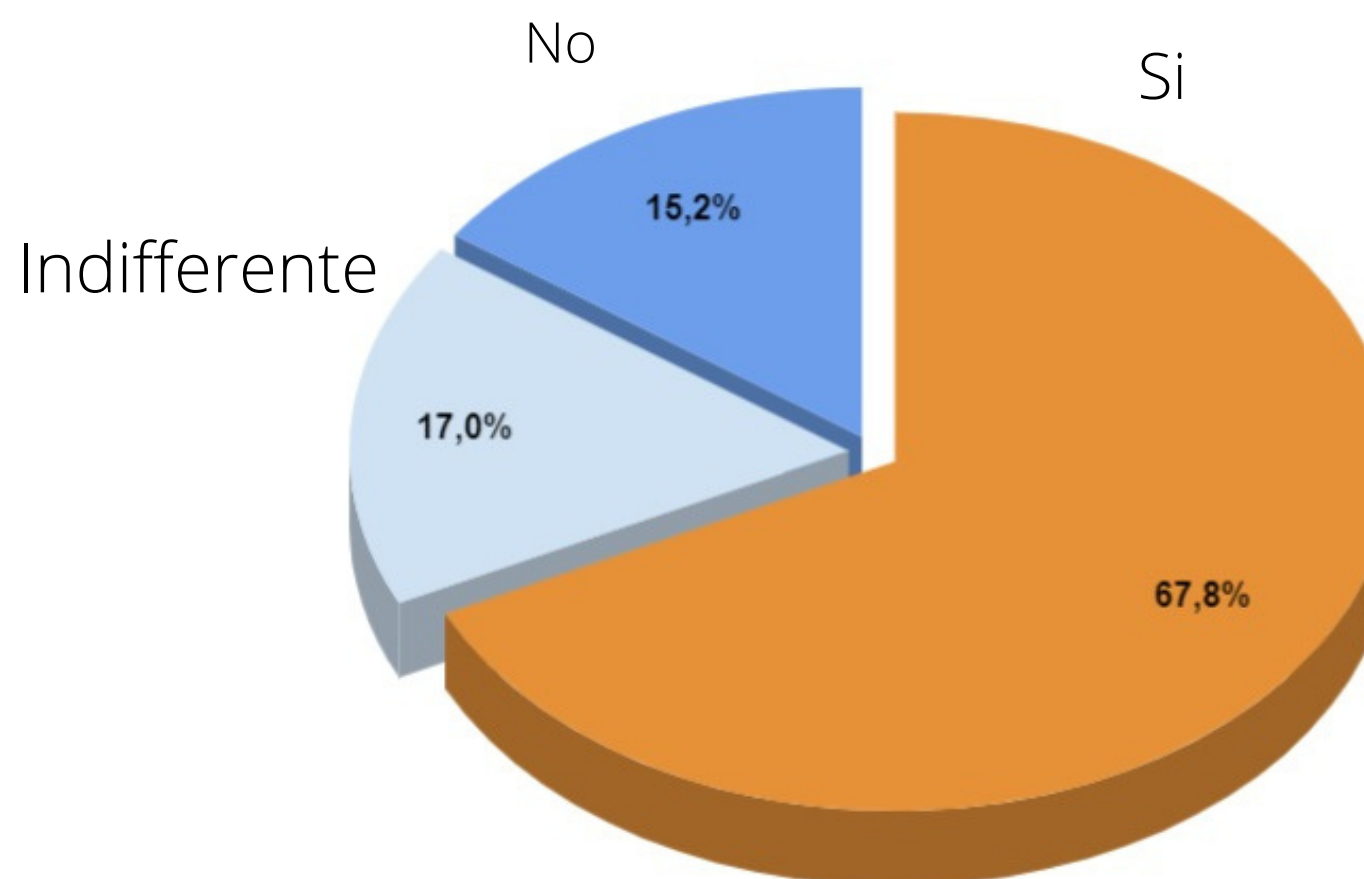


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

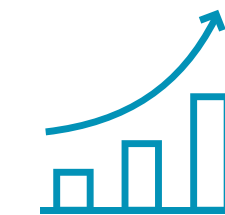
Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



il 70% dell' utenza ha gradito l'accesso ai servizi per appuntamento che ha consentito di limitare le attese e code agli sportelli

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



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 ?

01 | Sito web istituzionale 41%

02 | Recandomi personalmente in comune 19%

03 | Centralino telefonico 18%

04 | Posta elettronica 17%

05 | Altro 5%

Il sito web si conferma il primo luogo dove oltre il 40% dell'utenza cerca le informazioni

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Qualità dei servizi

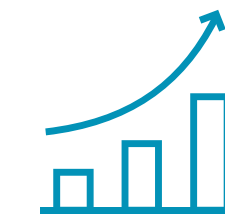


Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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

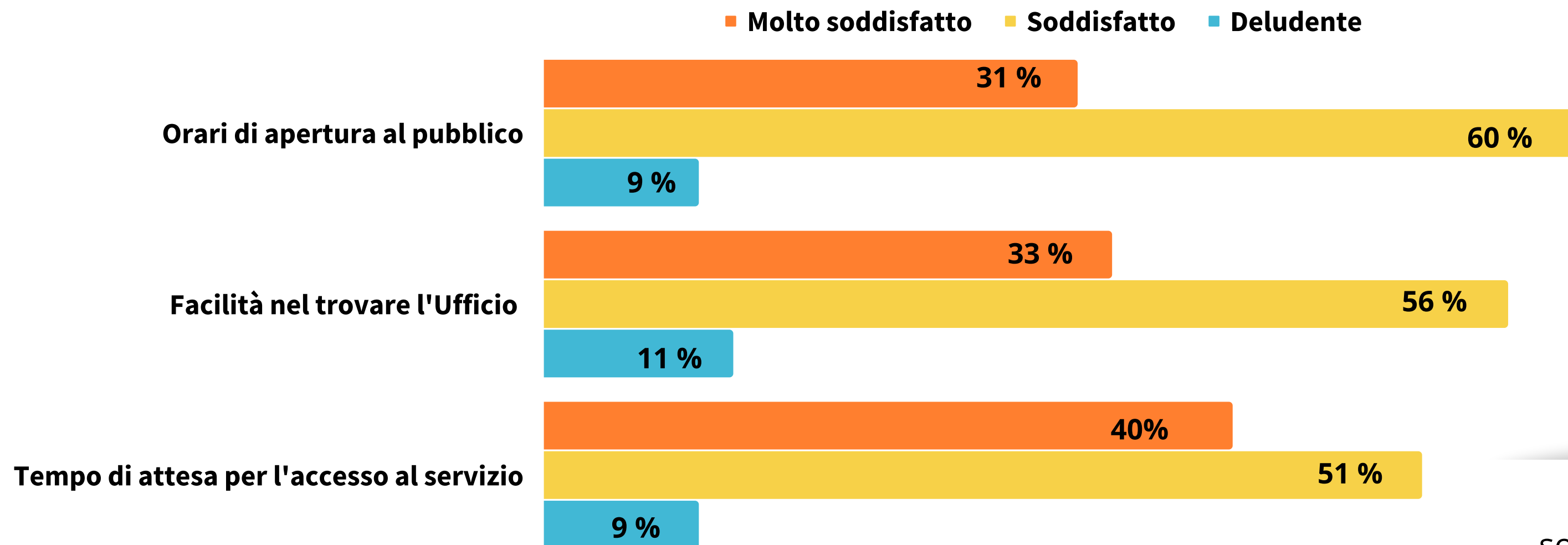


Risultati dell'indagine



Qualità del servizio

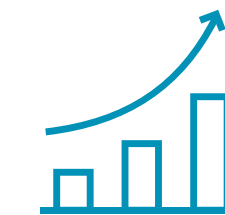
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



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

Risultati dell'indagine

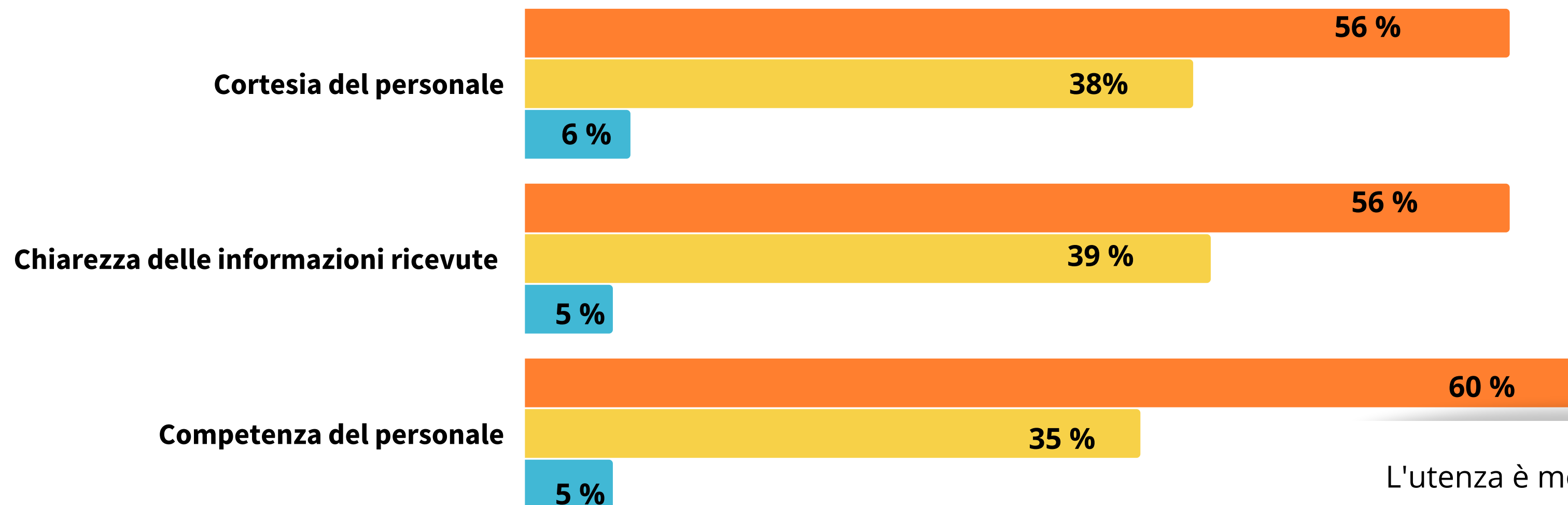
CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

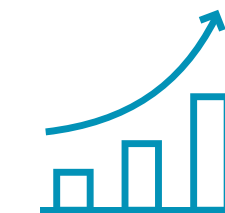
■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Deludente



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

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Deludente

Tempi di completamento delle pratiche

42 %

52 %

6 %

Trasparenza delle informazioni

41 %

50 %

9 %

Comprensione e reperimento modulistica

36 %

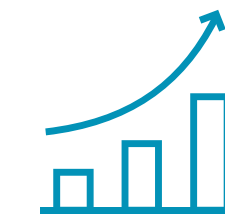
48 %

16 %

L'utenza è pienamente
soddisfatta della tempistica,
trasparenza e modulistica

Risultati dell'indagine

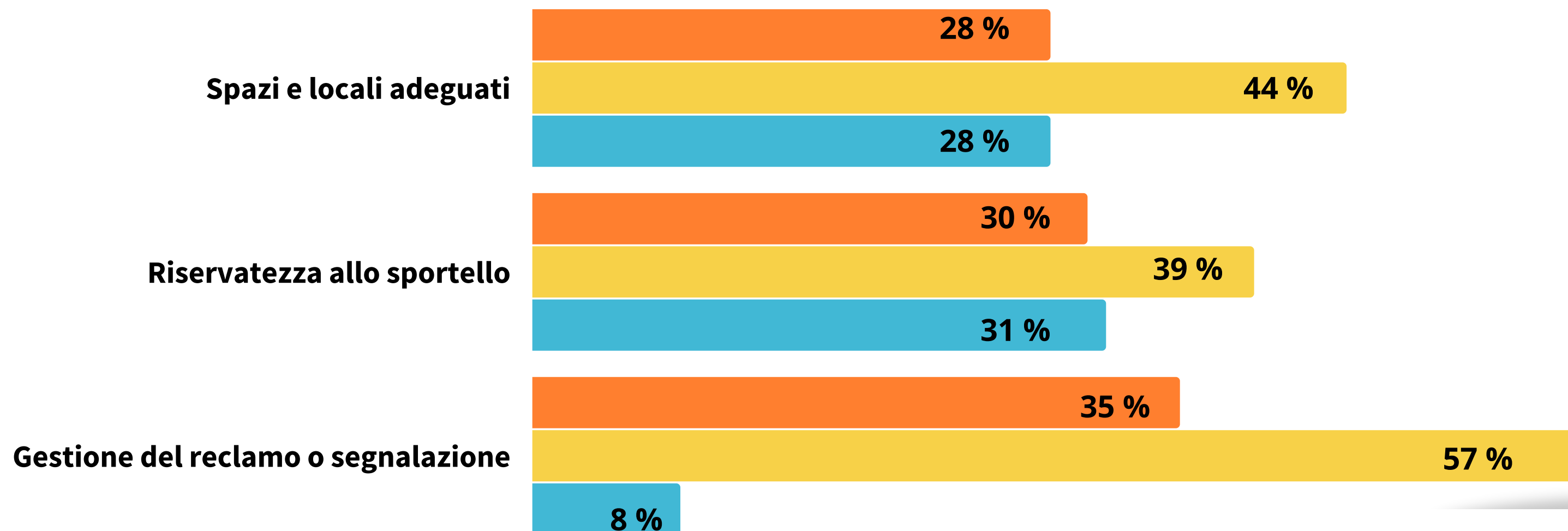
CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Deludente



Il livello di insoddisfazione si alza in relazione agli spazi ed alla riservatezza allo sportello

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Comune di Corciano



Servizi digitali

Analisi della qualità dei servizi digitali



Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021

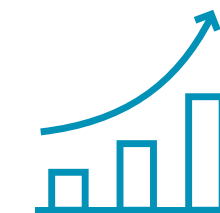
www.comune.corciano.pg.it

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Servizi digitali

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

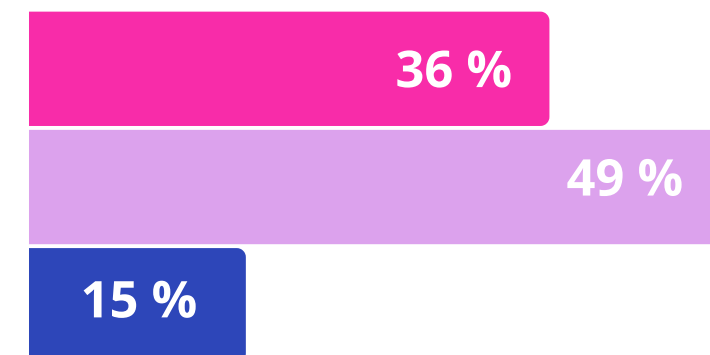
5.

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

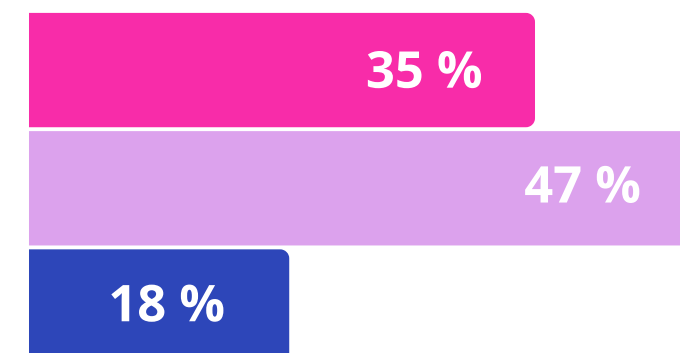
Risultati dell'indagine

Facilità individuazione del sito web e/o servizio digitale

■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Deludente



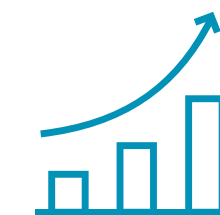
Facilità d'uso e accessibilità



Completezza dei servizi offerti



L'utenza è soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

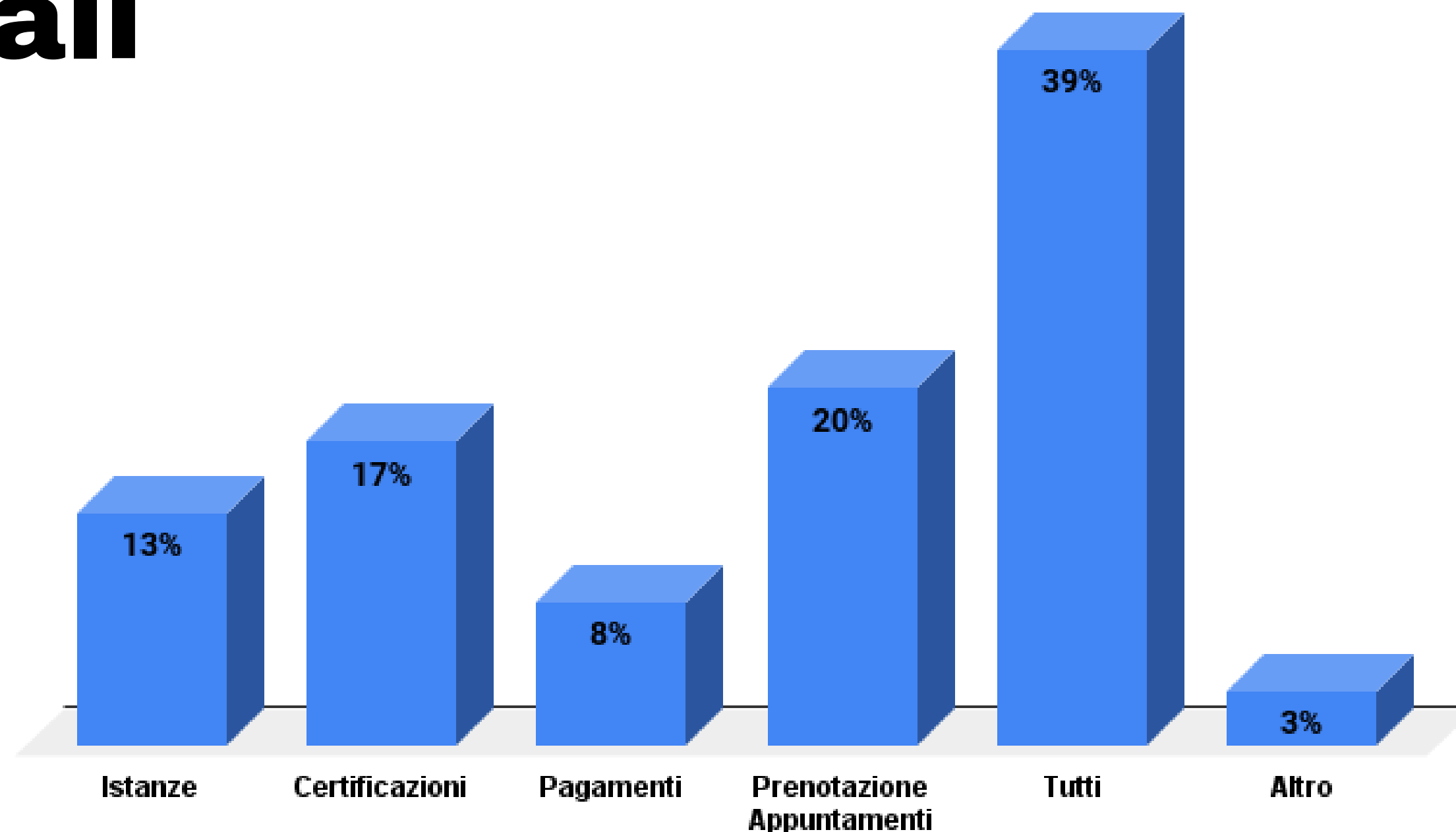


Servizi digitali

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

6.

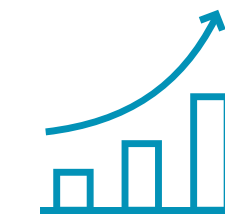
Quali servizi preferisci utilizzare online ?



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

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Servizi digitali

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

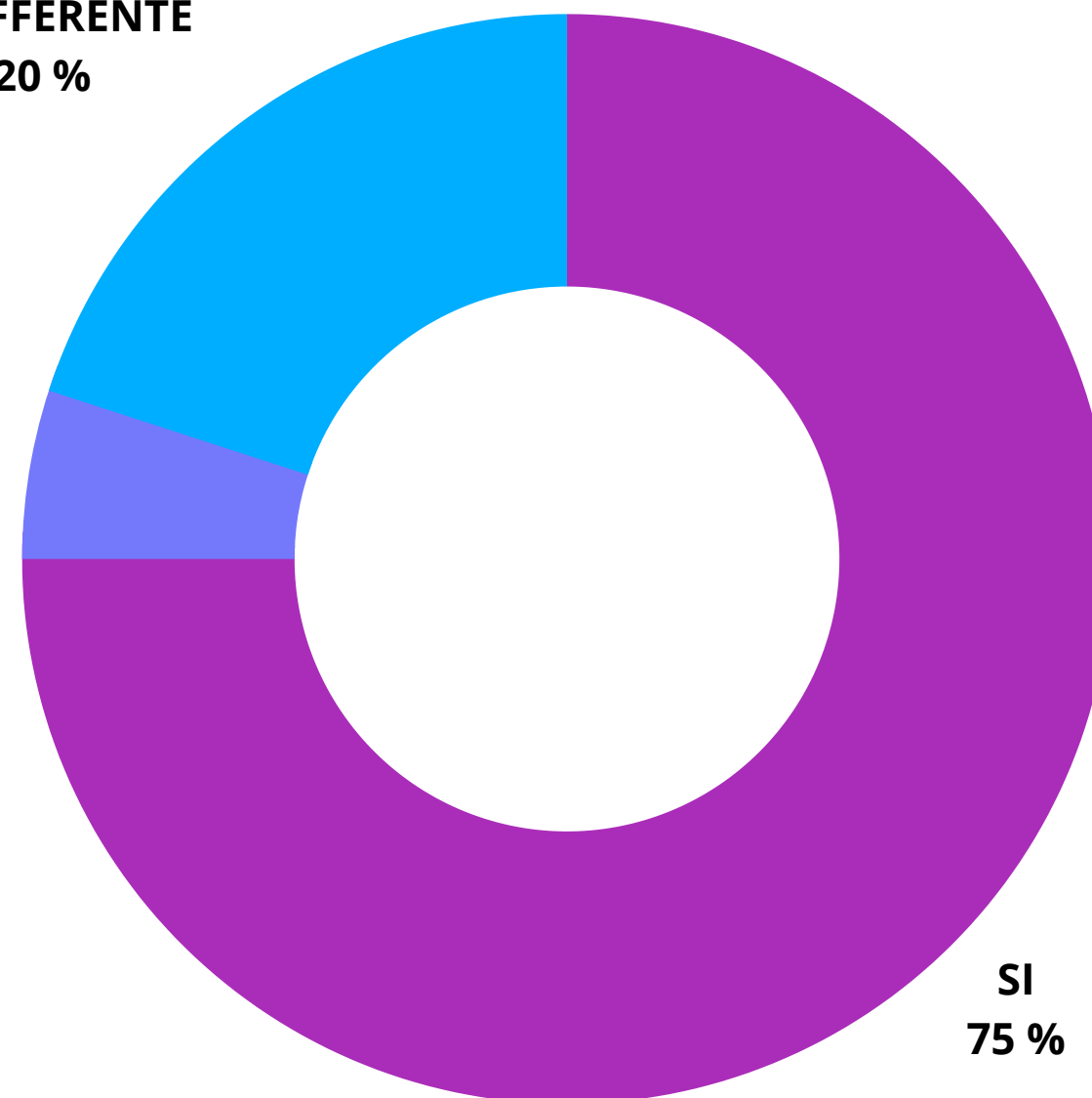
7.

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

INDIFFERENTE
20 %

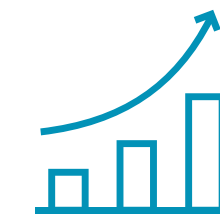
NO
5 %

SI
75 %



Il 75% dell'utenza è ben disposta all'incremento dei servizi digitali

Risultati dell'indagine



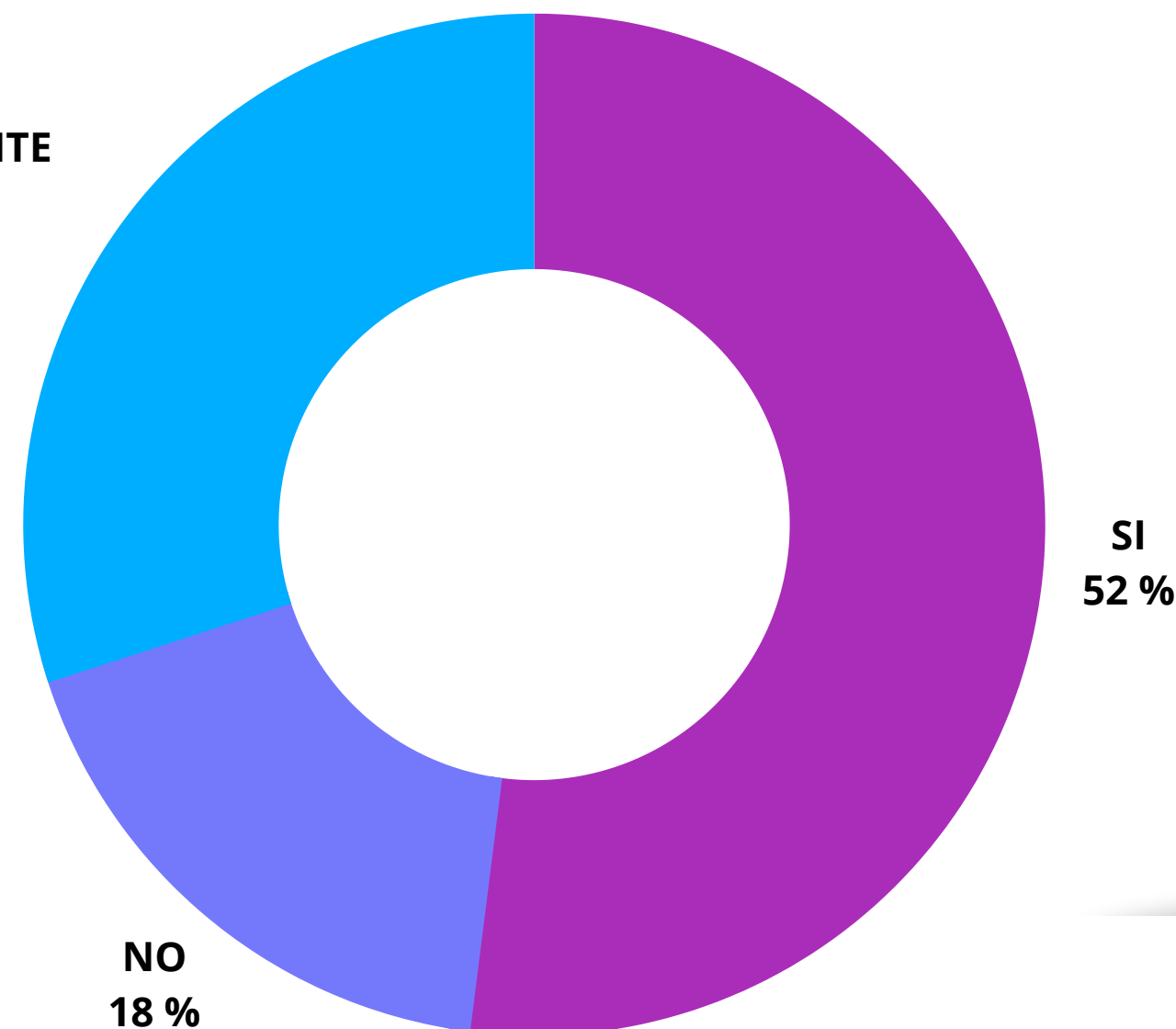
Servizi digitali

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 ?

INDIFFERENTE
30 %



SI
52 %

NO
18 %

Il 52% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine



Confronto tra servizi

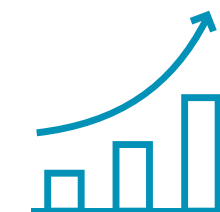
Benchmarking



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



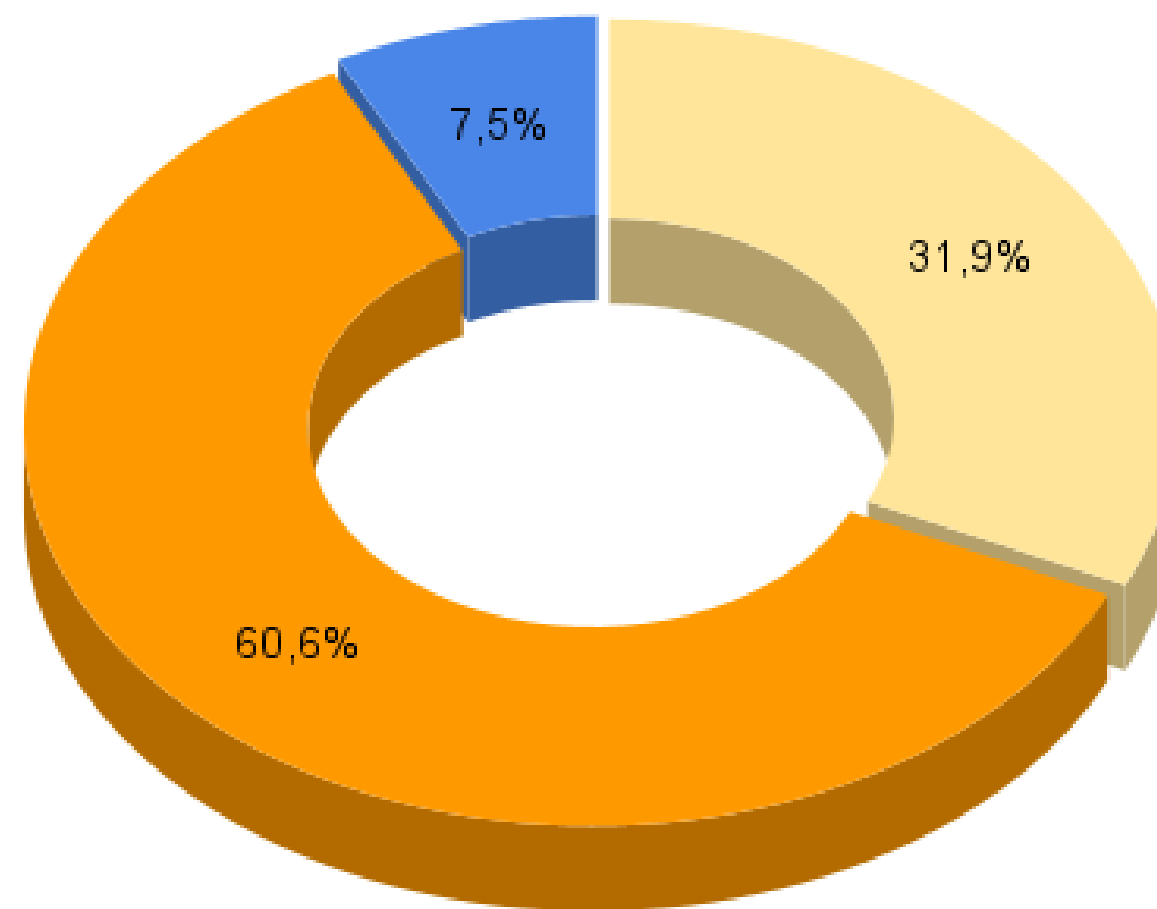
Risultati dell'indagine



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:

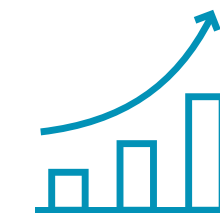


● Analogo
● Migliorato
● Peggiorato

Il 60% dell'utenza trova il servizio **migliorato** rispetto al precedente utilizzo

Risultati dell'indagine

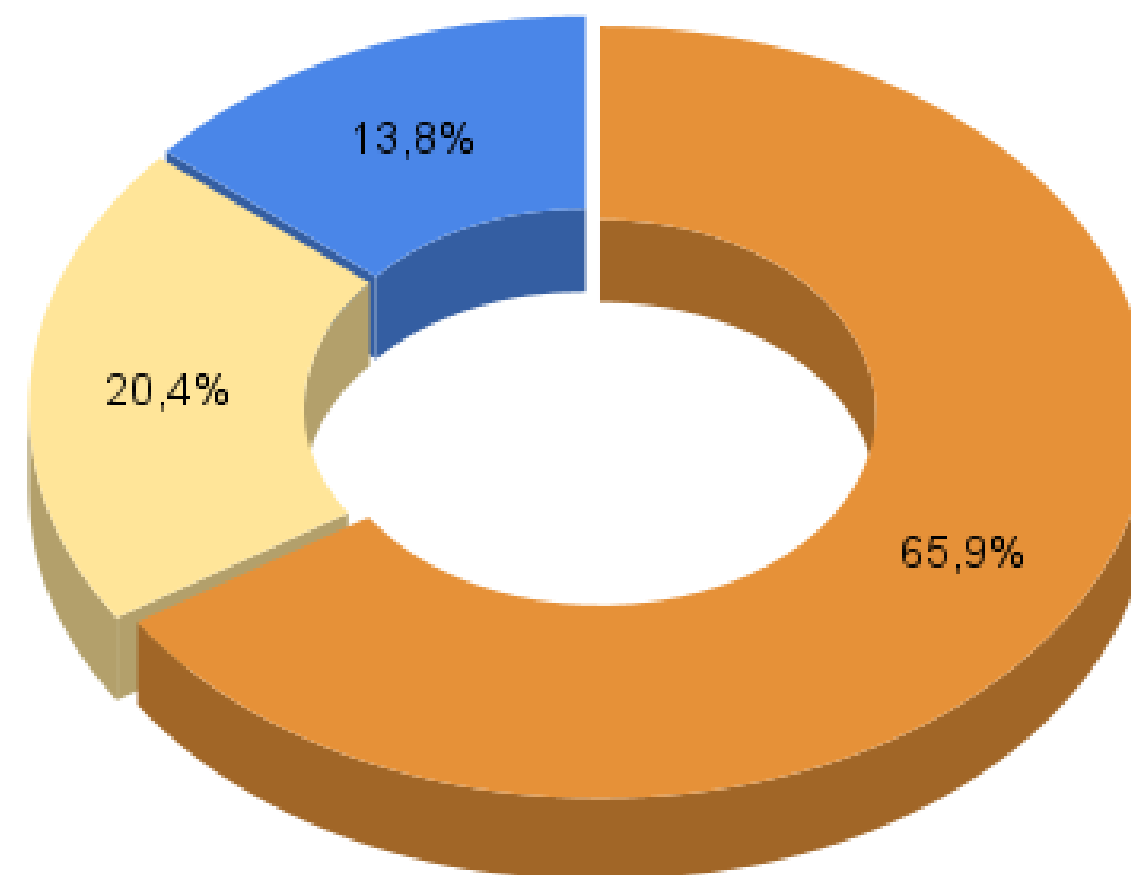
CUSTOMER
SATISFACTION 2021



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
Analogo
Peggior

Il 66% dell'utenza trova **migliore** il servizio rispetto all'analogo in altro comune

Risultati dell'indagine

CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Segnalazioni aperte



- Aspetti positivi
- Aspetti negativi
- Suggerimenti

testo libero

Risultati dell'indagine



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

Utente

Segnalazioni aperte

Testo libero

**11.12.13. Segnalaci
quali sono secondo te
gli aspetti**

positivi

negativi

suggerimenti

Risultati dell'indagine

il modo di trattare l'utente con
gentilezza è un dono raro.
Complimenti

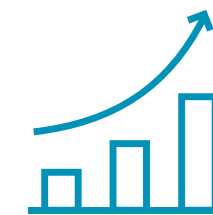
La cortesia e professionalità
del personale

Ufficio piccolo che non
permette la separazione fra
sala d'attesa e sportello.
Mancanza di privacy
durante l'espletamento della
pratica

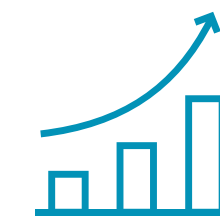
Un po' scomodo
raggiungere l'ufficio
anche se venire a
Corciano è sempre
un piacere

Servizi digitali più facili

migliorare gli spazi per
l'accesso al pubblico



CUSTOMER
SATISFACTION 2021



Risultati dell'indagine

L'indagine completa ed i risultati distinti per servizio sono disponibili sul sito istituzionale

Conclusioni

L'indagine rileva un costante grado di soddisfazione dell'utenza relativamente al personale ed ai servizi offerti, con un appunto agli spazi che in taluni casi non offrono la privacy necessaria, ed uno sguardo attento alle innovazioni tecnologiche che il Comune di Corciano si appresta ad implementare.





Comune di Corciano



CUSTOMER SATISFACTION 2021

5° edizione



GRAZIE

DELL'ATTENZIONE



Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Free Background Music by Yevhen Lokhmatov
<https://www.lokhmatovmusic.com/>

#urp.comunedicorciano