

2
0
2
0

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



LA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI

Rilevazione del grado
di soddisfazione degli
utenti sui servizi comunali

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION Anno 2020

#urp.comunedicorciano



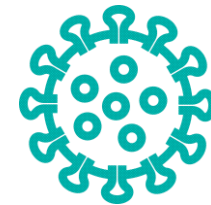
La Ricerca è svolta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente

Periodo di rilevazione 18 Novembre – 15 Dicembre 2020



- **Obiettivo dell'indagine** è rilevare il **livello di gradimento** dei servizi comunali

E soprattutto conoscere le **effettive esigenze** dell'utenza, in un momento di grave **emergenza**, che obbliga l'amministrazione comunale a riorganizzare le modalità di fruizione dei servizi.



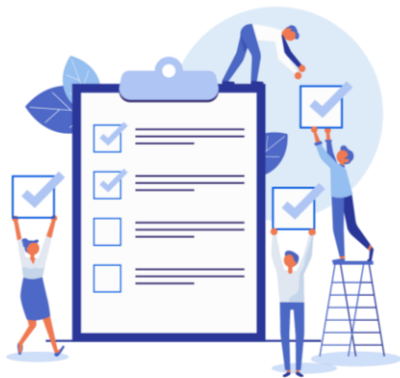


- **L'indagine** è un' importante occasione di **partecipazione**, con cui ogni cittadino, professionista o impresa che si trovi ad interagire con il Comune di Corciano, ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti.

- 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





Le opinioni degli utenti sono acquisite attraverso la somministrazione di **questionari** auto compilati ed anonimi, a tutti coloro che si presentano negli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.
(Pertanto gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono interessati dalla rilevazione)

- **Data la situazione di emergenza** che pone **limitazioni** di accesso agli uffici comunali, ogni servizio rende disponibile il proprio questionario **on-line** sul sito istituzionale del Comune di Corciano

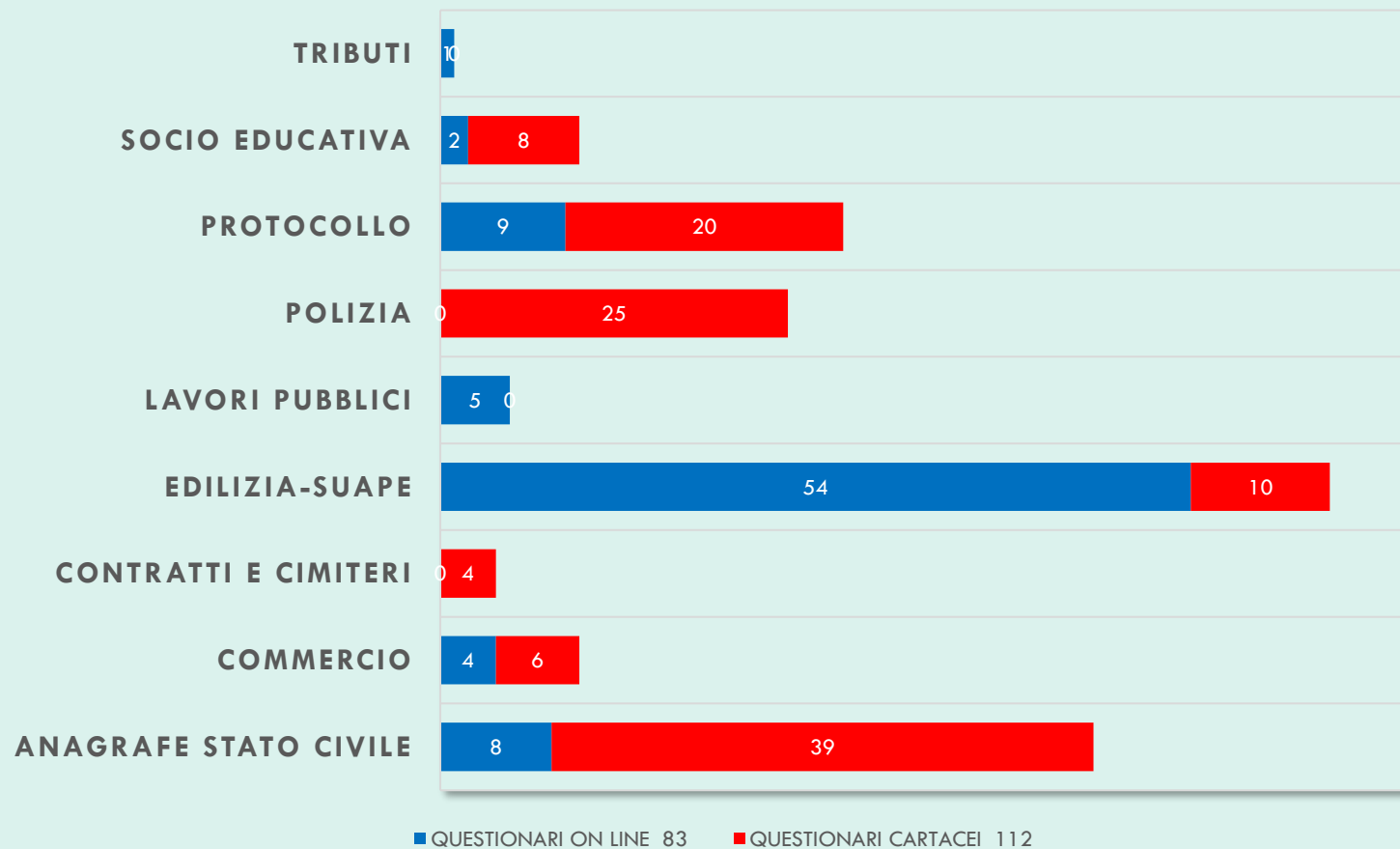


Risultati dell'indagine

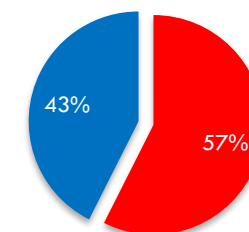
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



TOTALE QUESTIONARI RACCOLTI 195



Tipo di compilazione



■ QUESTIONARI CARTACEI

■ QUESTIONARI ONLINE

Risultati dell'indagine

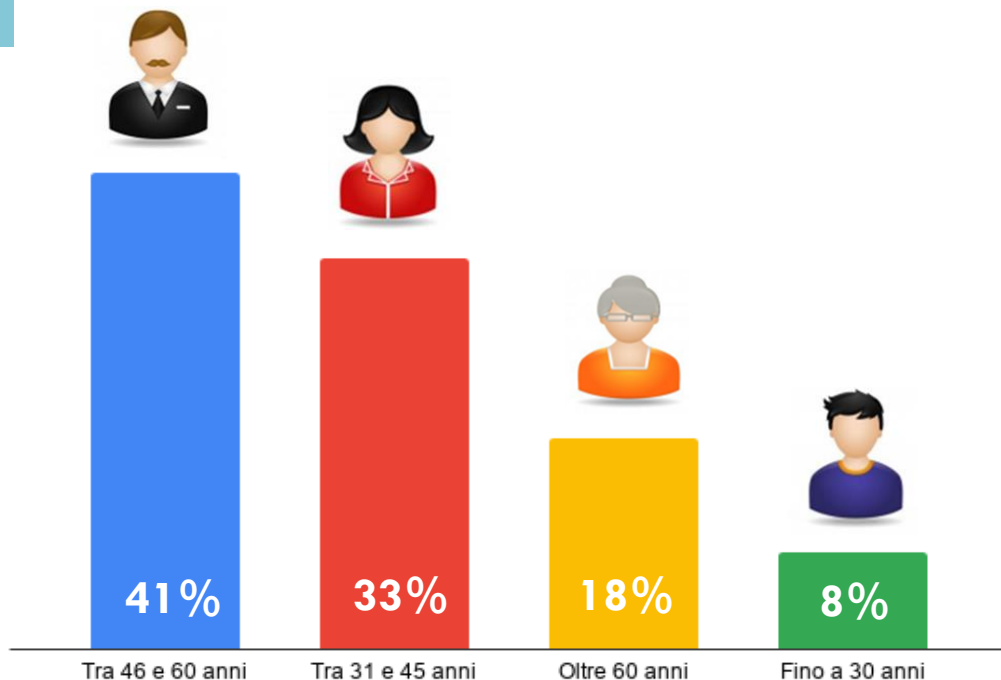
Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

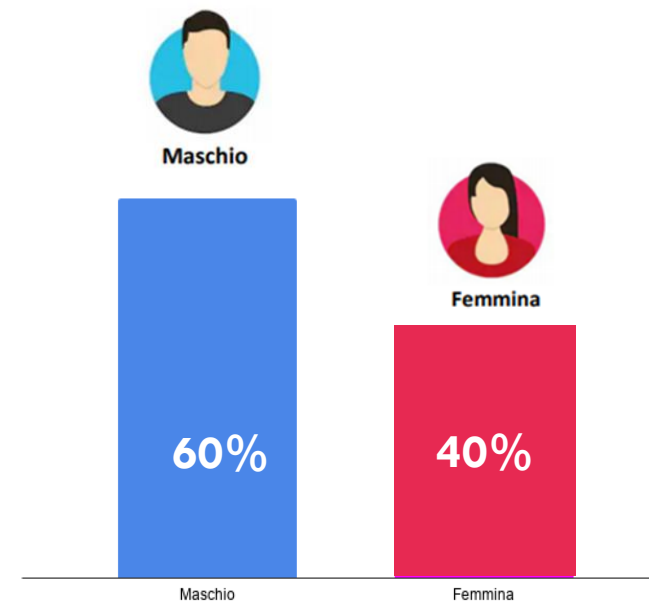


Dati socio-biografici del campione analizzato

ETA'



SESSO

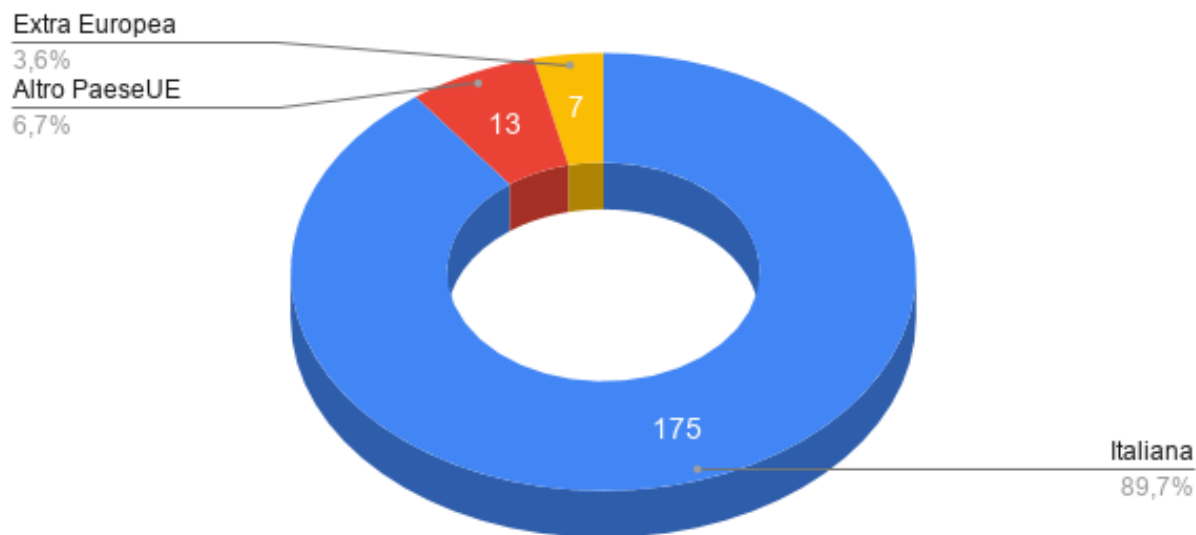


Il 74% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra i 31 ed i 60 anni ed è in prevalenza di genere maschile



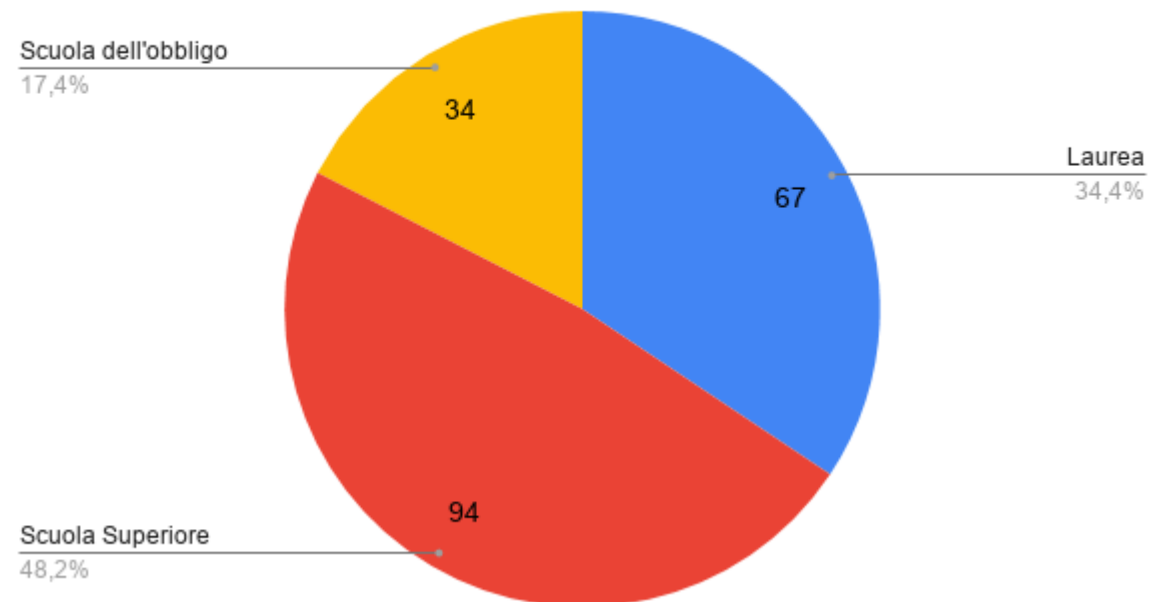
Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità



Il 90% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Titolo di Studio

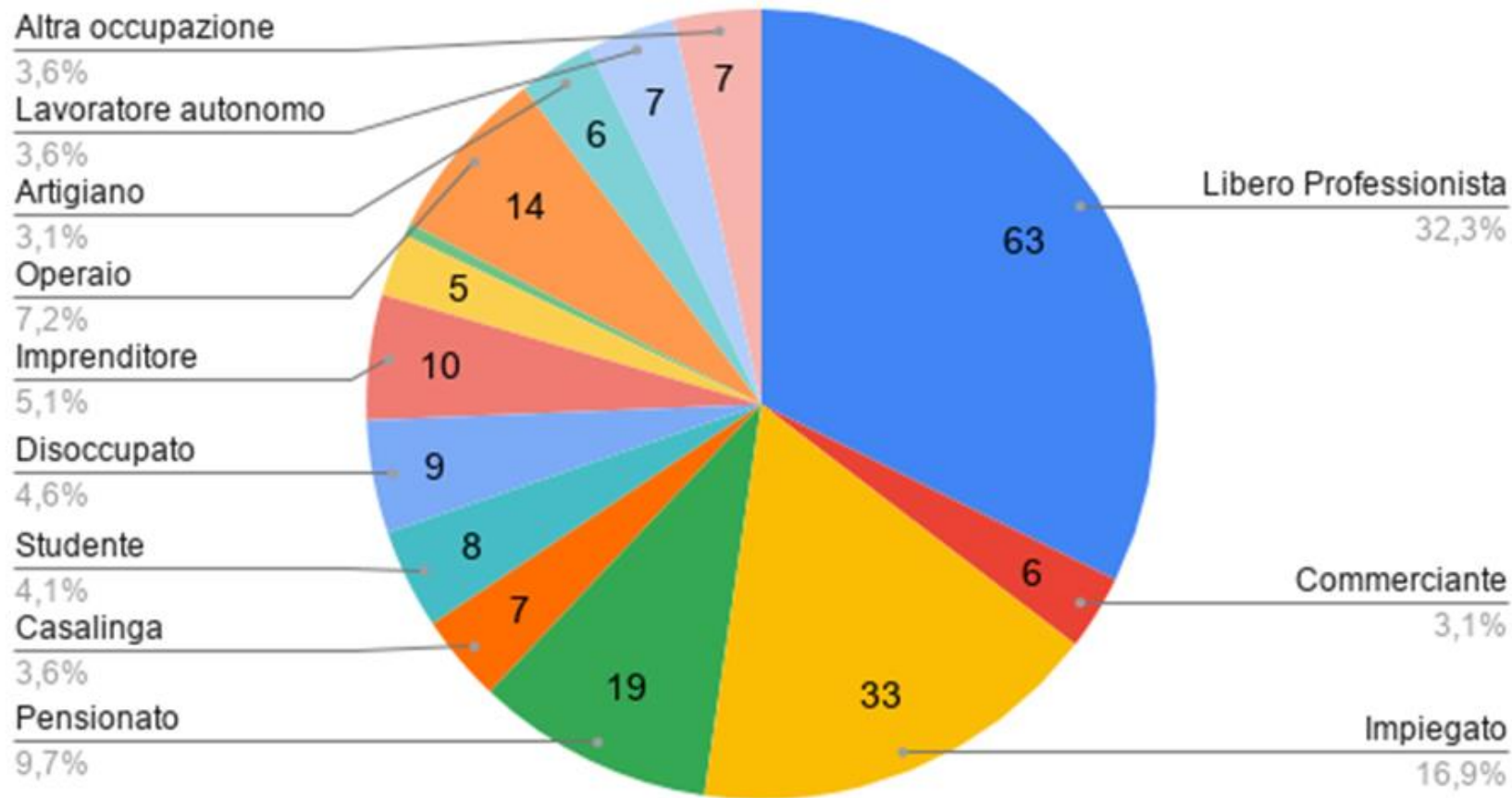


L'83% dell'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alta Laurea/Diploma superiore



Dati socio biografici del campione analizzato

Professione



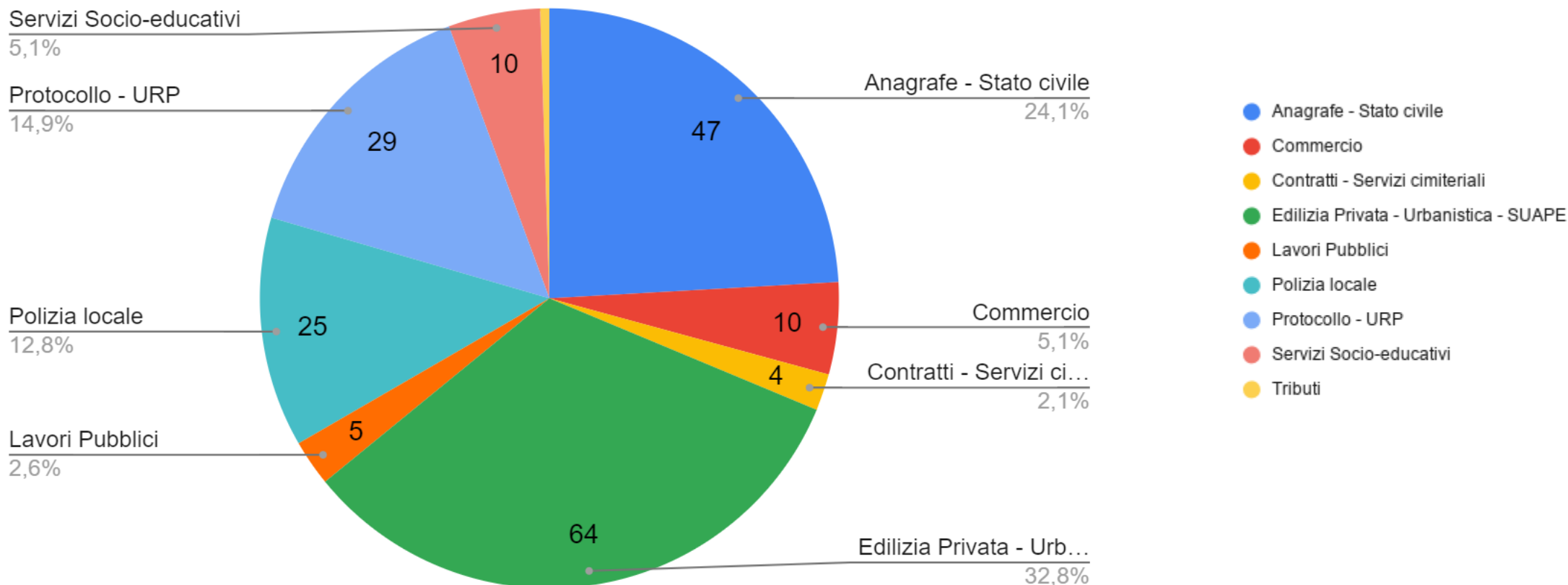
Il campione analizzato ha una situazione professionale molto variegata per il 45% mentre il 32% degli intervistati è libero professionista

Risultati dell'indagine

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



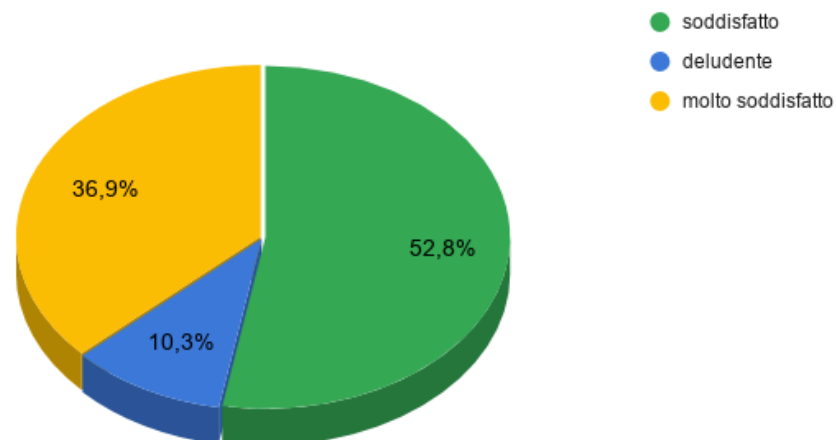
1. Presso quale Ufficio ti sei recato ?



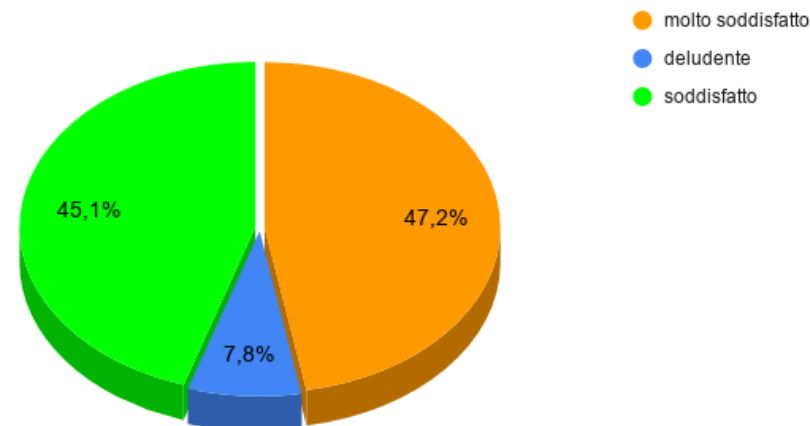
Gli Uffici che hanno registrato la maggior presenza di cittadini/professionisti sono: Edilizia-urbanistica-Suape per il 33% Anagrafe e Stato civile per il 24% e Protocollo 15%



2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico ?



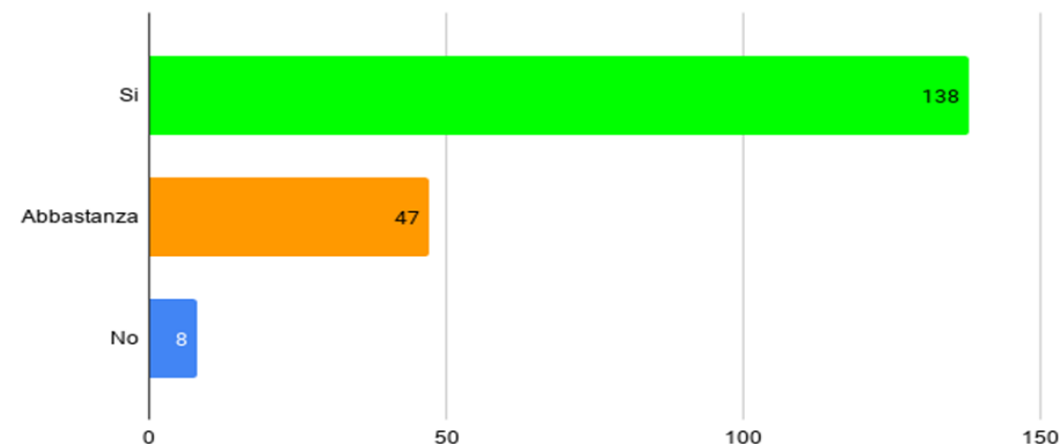
3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?



Nonostante le limitazioni di accesso ai servizi comunali, il 90% degli intervistati è pienamente soddisfatta degli orari di apertura e dei tempi di attesa.

La ricezione **per appuntamento** ha limitato le attese ed evitato le code agli sportelli.

4. Hai trovato con facilità l'Ufficio giusto per le tue esigenze ?



Risultati dell'indagine

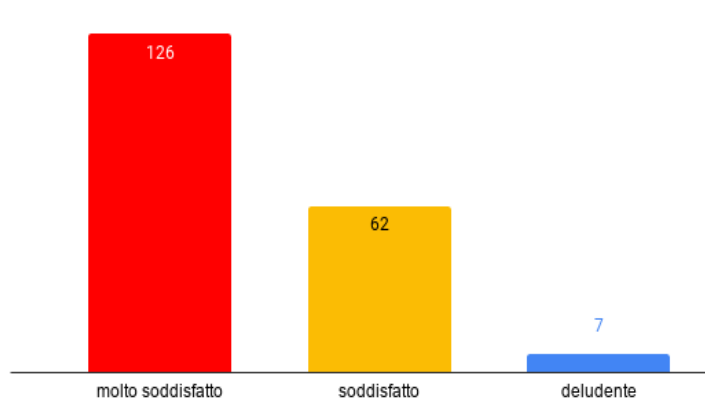
Qualità dei servizi

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

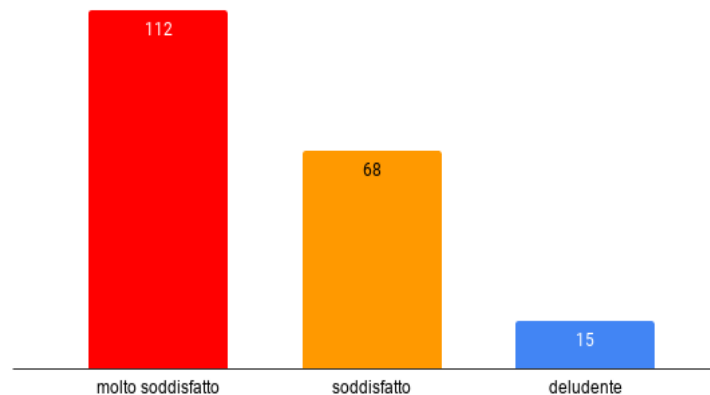


5. Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

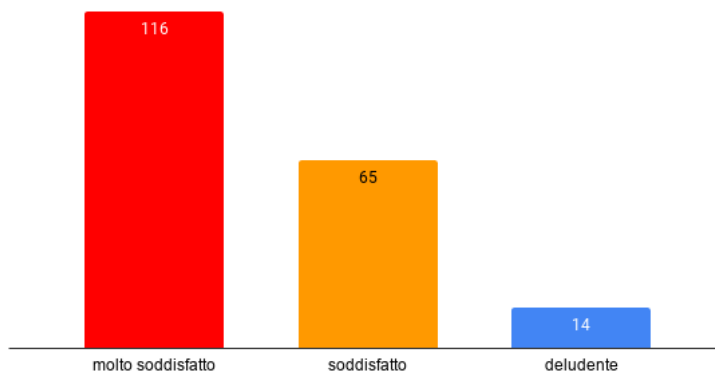
Cortesía del personale



Chiarezza delle informazioni ricevute

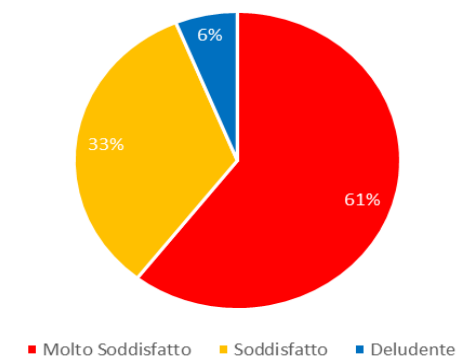


Competenza del personale



Più del 90% degli intervistati giudica molto positivamente il personale dell'ente in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza nel rendere le informazioni

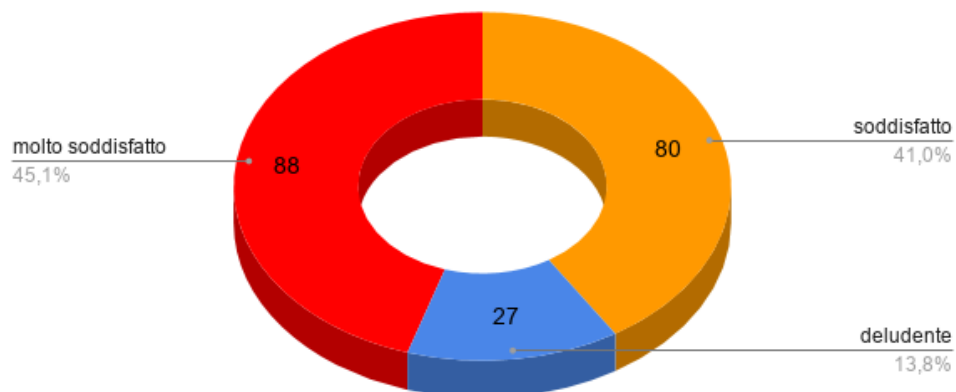
Qualità del personale





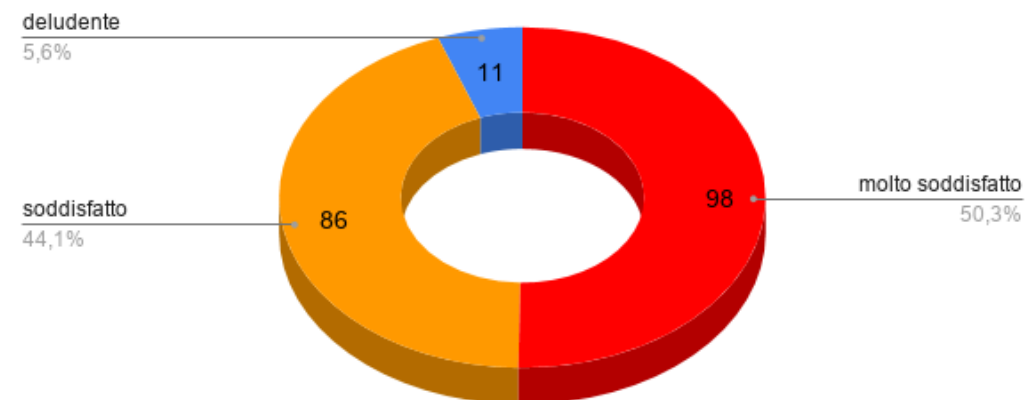
5. Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

Tempistica di completamento delle pratiche



Il 90% degli intervistati è pienamente soddisfatto in termini di **tempistica** per l'evasione delle pratiche e di **trasparenza** delle informazioni su tempi/costi e responsabile del servizio

Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione e responsabile del servizio



Risultati dell'indagine

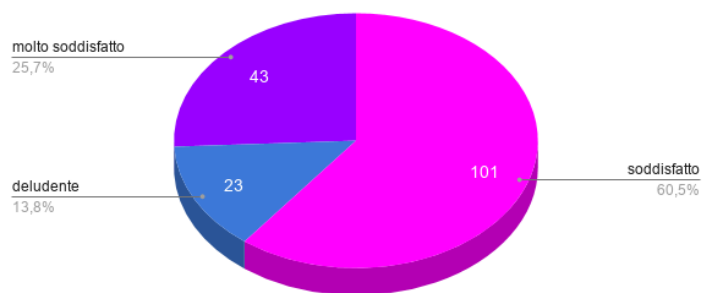
Servizi Digitali

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

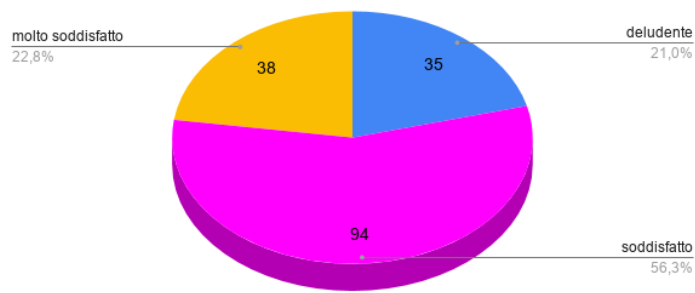


6. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

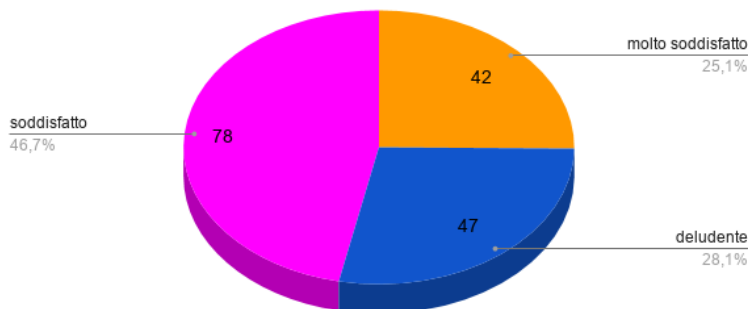
Facilità di individuazione del sito web e/o servizio digitale



Facilità d'uso e Accessibilità

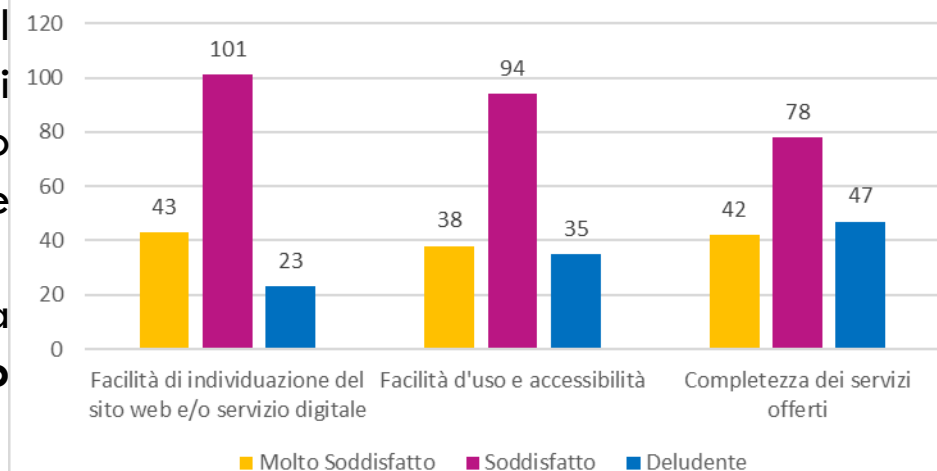


Completezza dei servizi offerti



Per l'83% degli intervistati il livello di soddisfazione sui servizi digitali è piuttosto alto, in merito alla facilità d'uso e completezza dei servizi offerti, il 21% degli intervistati segnala di dover implementare l'aspetto della digitalizzazione

Giudizio sui Servizi Digitali



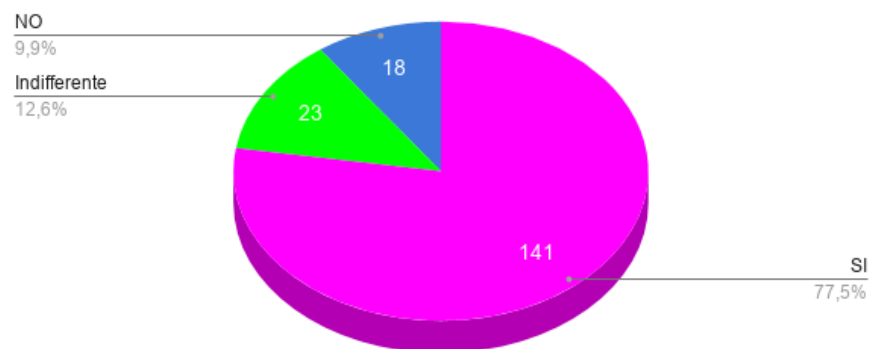
Risultati dell'indagine

Servizi Digitali

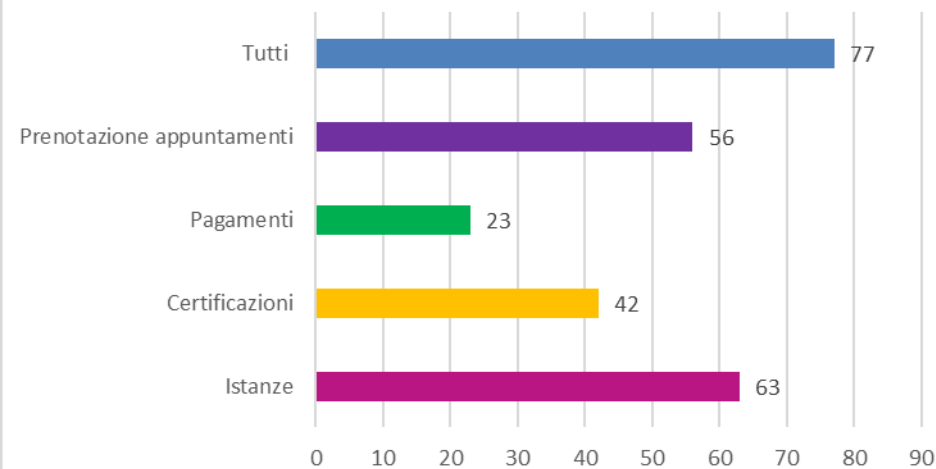
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



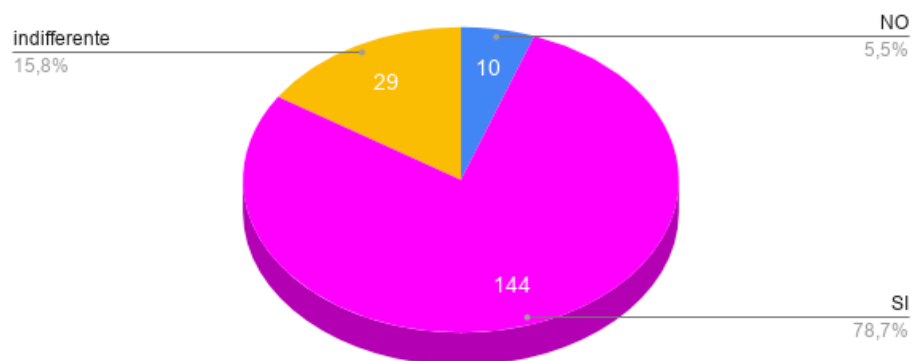
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?



8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?



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



Il 78% degli intervistati trova utile la disponibilità di informazioni e modulistica sul sito web istituzionale ed è molto favorevole all'incremento dei servizi digitali per dialogare con gli uffici dell'ente



Commenti generali

Spinta al digitale

Digital first

10. Testo libero - Sui Servizi digitali.

E' stato chiesto all'utenza di esprimere le eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti sulla fruizione dei servizi durante l'emergenza COVID-19

Non ci sono servizi digitali, solo la modulistica da scaricare e stampare

Troppo complesso per il cittadino comune, sistema ancora da modificare e semplificare

Si possono fare poche cose online! Quasi inutile il tutto !
Va implementato specialmente in questo periodo !

linguaggio e concetti complicati - serve migliore facilità

certificazioni online non disponibili

Trovo comoda la pratica di residenza editabile

(Le note sono state selezionate tra le più significative e generiche, le risposte integrali sono riportate nel dettaglio di ciascun servizio)

Risultati dell'indagine

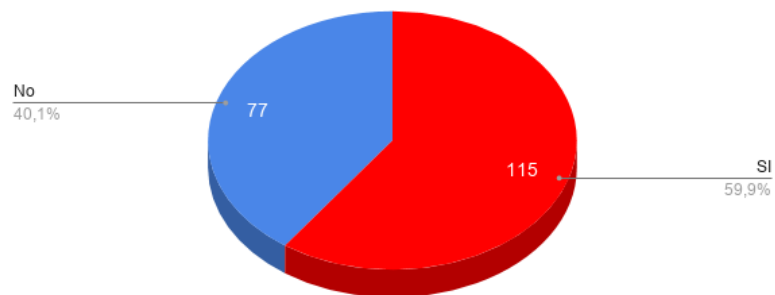
Emergenza COVID-19

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



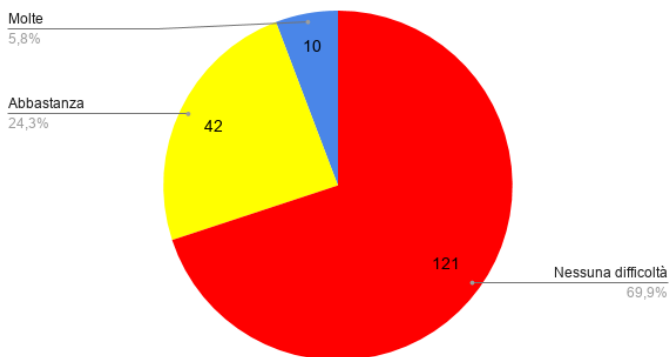
Si è voluto interrogare il campione sulla qualità dei servizi in periodo di emergenza Covid-19

11. Durante il lock-down a causa dell'emergenza COVID-19 hai avuto necessità dei servizi comunali ?



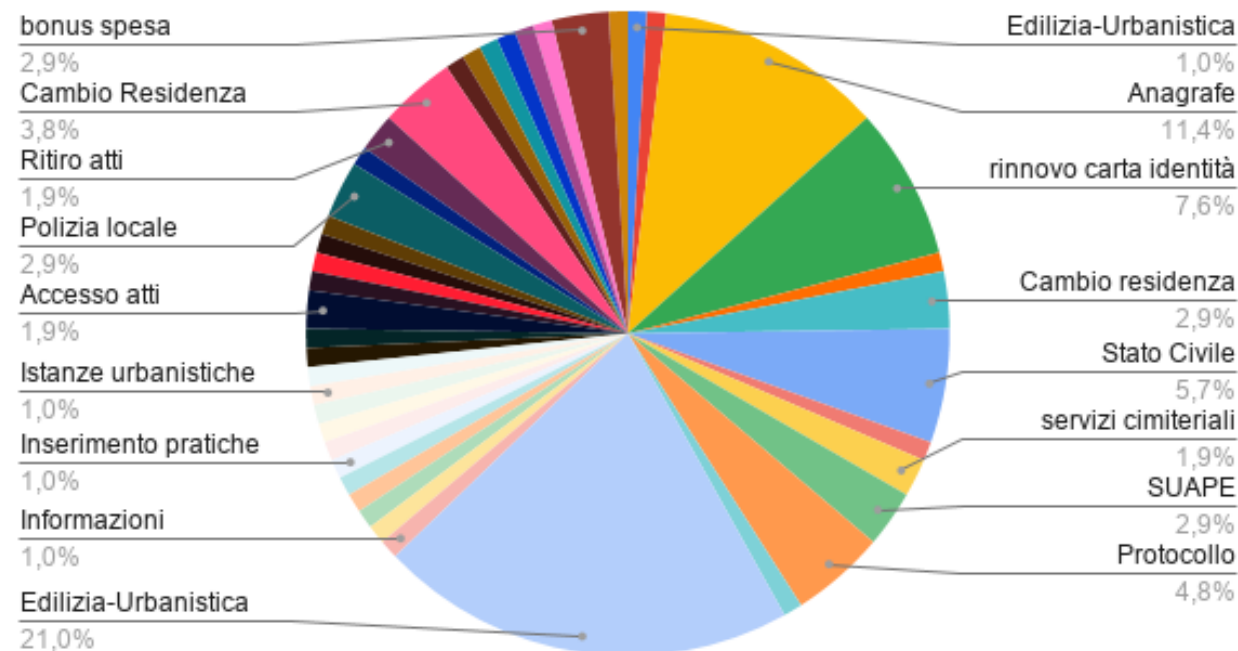
Il 60% ha continuato ad usufruire dei servizi comunali

13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio ?



Il 70% non ha avuto difficoltà a reperire informazioni

12. Se hai risposto SI, di quale servizio hai avuto necessità ?

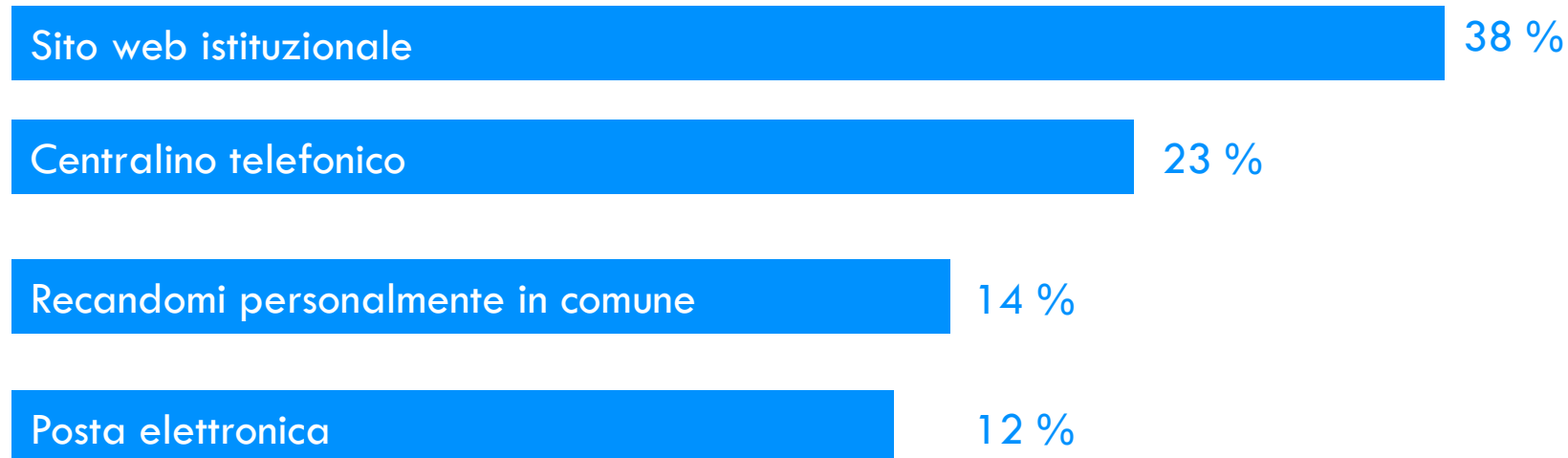


Gli uffici di cui il cittadino ha avuto maggiore necessità sono stati i Servizi demografici (28%) e quelli dell'Edilizia-Suape (24%)



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?



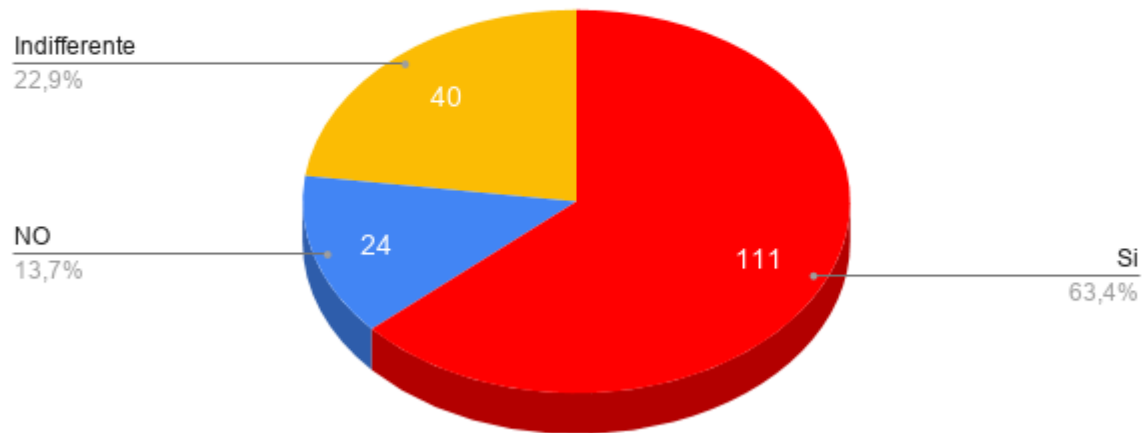
Durante l'emergenza Covid-19 i cittadini intervistati hanno dichiarato di reperire le informazioni necessarie soprattutto dal sito web istituzionale 38%, che diventa quindi il principale strumento di dialogo e partecipazione, nonché incontro e front tra Comune e cittadinanza. Di seguito attraverso le comunicazioni telefoniche 23%.

Al pari l'utilizzo della posta elettronica e la presenza allo sportello (14% e 12%)



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

15. Sei soddisfatto della fruizione del servizio nella fase di emergenza ?



Il 63% degli intervistati è pressoché soddisfatta della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19



16. **Testo libero** – Suggerimenti per facilitare la fruizione dei servizi comunali nella fase di emergenza



(Le note sono state selezionate tra le più significative e generiche, le risposte integrali sono riportate nel dettaglio di ciascun servizio)



In sintesi

Durante l'emergenza i cittadini chiedono

Un sito web più facile e completo

Un maggior dialogo telefonico e via e.mail

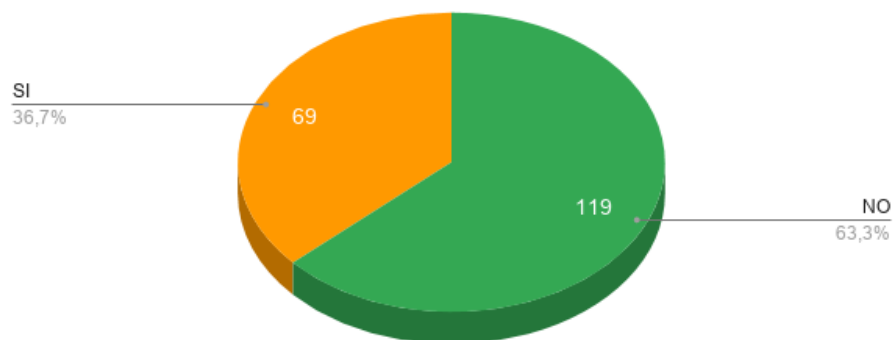
La trasmissione delle istanze online per tutti i servizi

(Le note sono state selezionate tra le più significative e generiche, le risposte integrali sono riportate nel dettaglio di ciascun servizio)

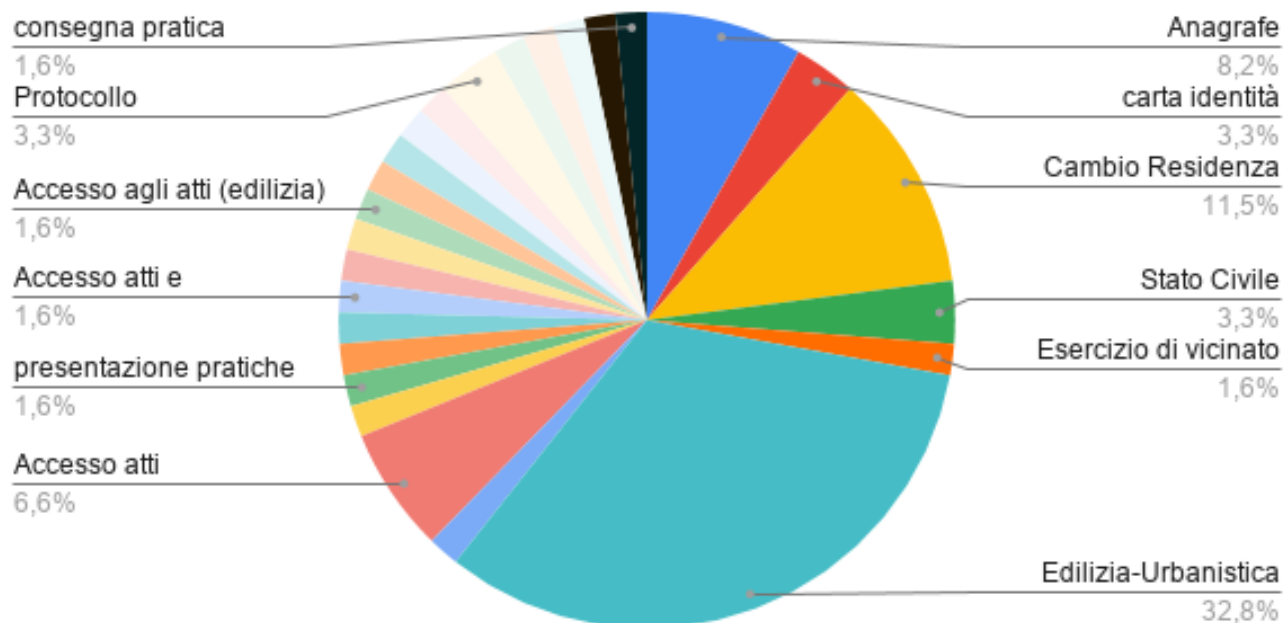


Confronto tra Servizi di enti diversi (Un po' di Benchmarking)

17. Hai avuto modo di usufruire del servizio ricevuto dal Comune di Corciano, presso altri comuni ?

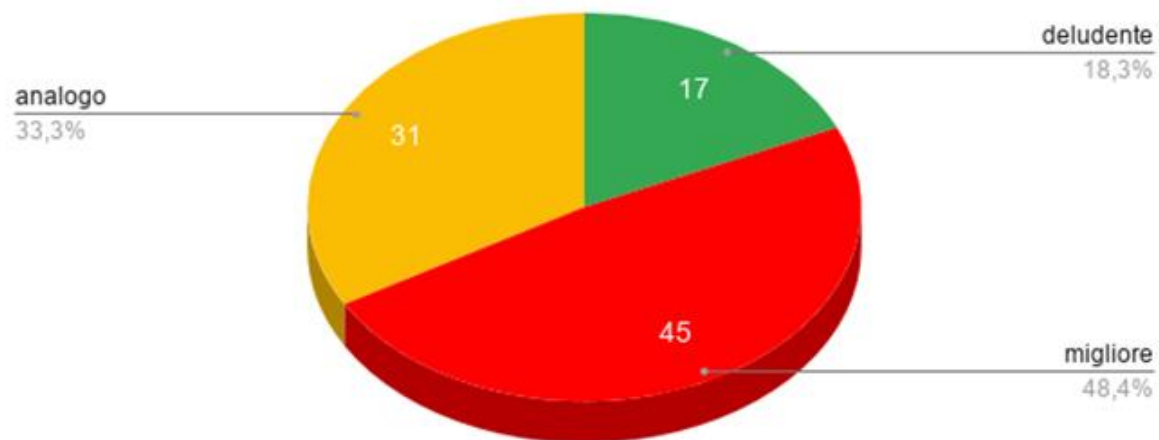


18. Se hai risposto SI, a quale servizio in particolare ti riferisci ?





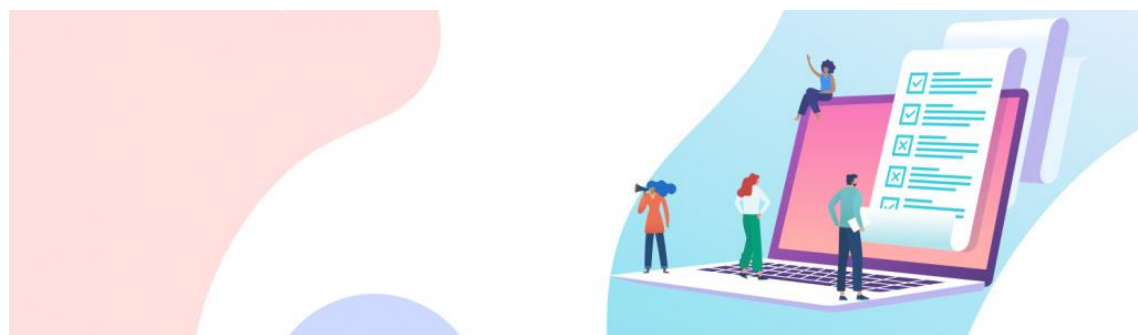
19. Come trovi il servizio ricevuto dal Comune di Corciano rispetto all'altro Comune ?



Del 37% degli intervistati che ha usufruito dello stesso servizio oggetto di rilevazione, anche in altri comuni, il 49% ha dichiarato **migliore** quello offerto dal Comune di Corciano

Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



L'indagine è curata dall' Ufficio Protocollo URP del Comune di Corciano con il coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa Dr.ssa Daniela Vincenzini e la supervisione del Segretario Generale Dr.ssa Elena Violini.

Per informazioni e chiarimenti contattare urp.comunedicorciano@gmail.com