



Servizi Demografici
Anagrafe e Stato civile

Analisi per Servizio

Rilevazione del grado
di soddisfazione degli
utenti sui servizi comunali

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION Anno 2020

Risultati dell'indagine

Periodo di rilevazione 18 Novembre – 15 Dicembre 2020

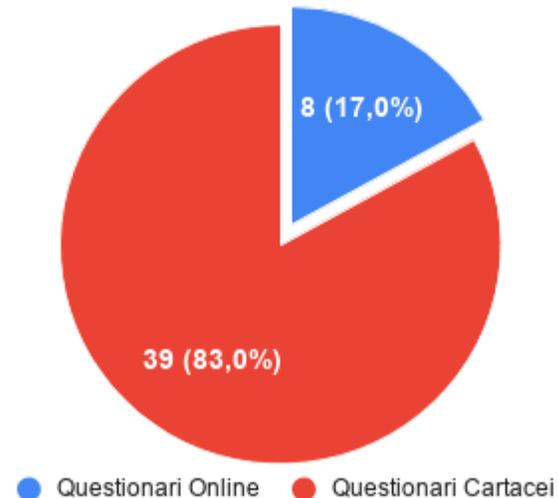
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizi Demografici
Anagrafe e Stato civile

Totale Questionari raccolti 47

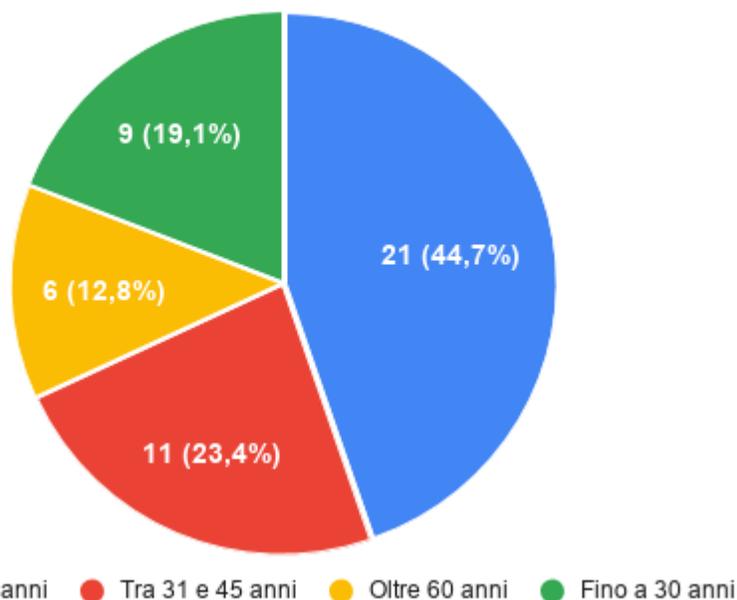
Tipo di Compilazione





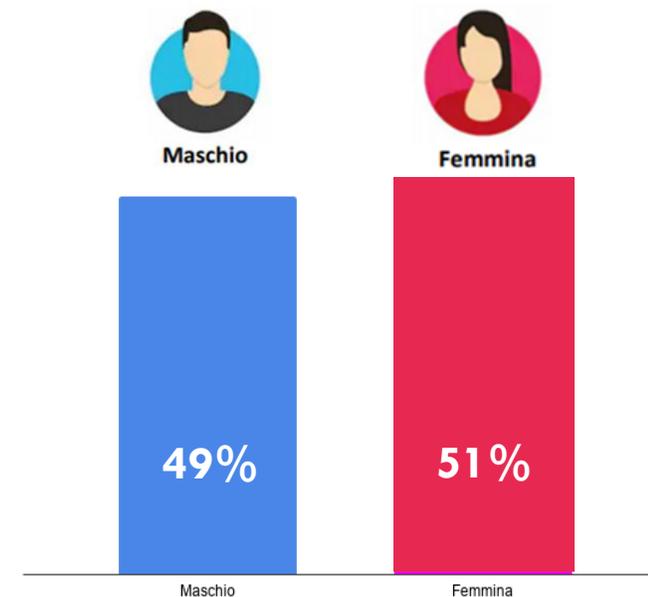
Dati socio-biografici del campione analizzato

ETA'



Il 68 % dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra i 31 ed i 60 anni ed è pressoché di pari genere con lieve prevalenza femminile

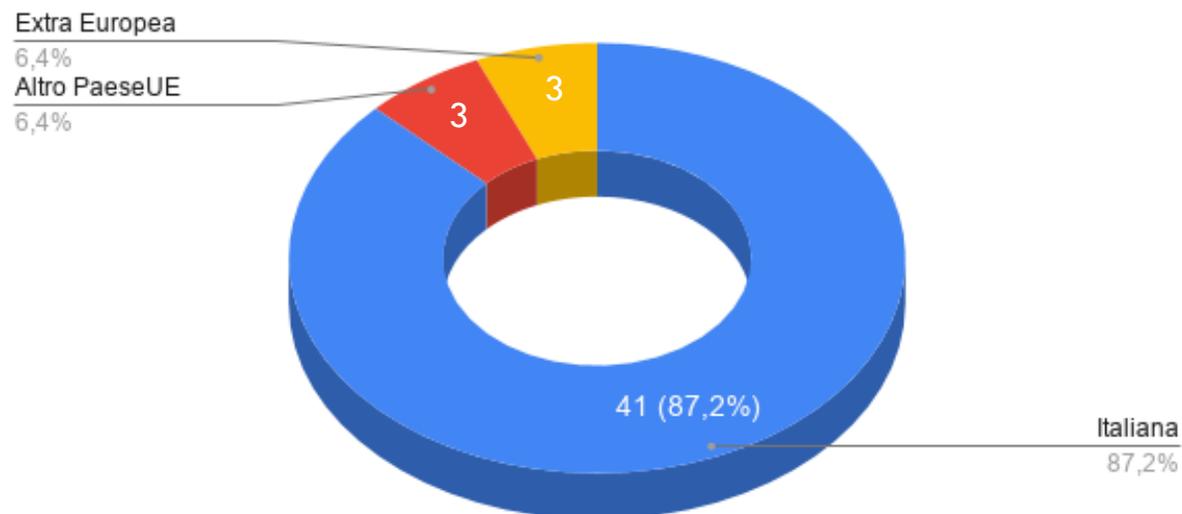
SESSO





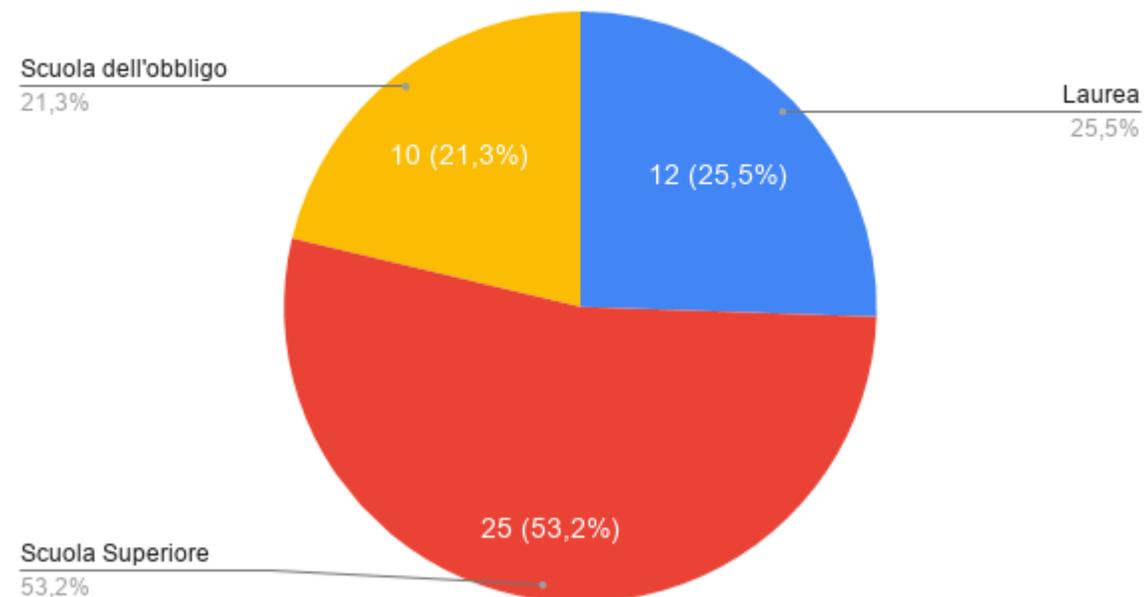
Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità



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

Titolo di Studio

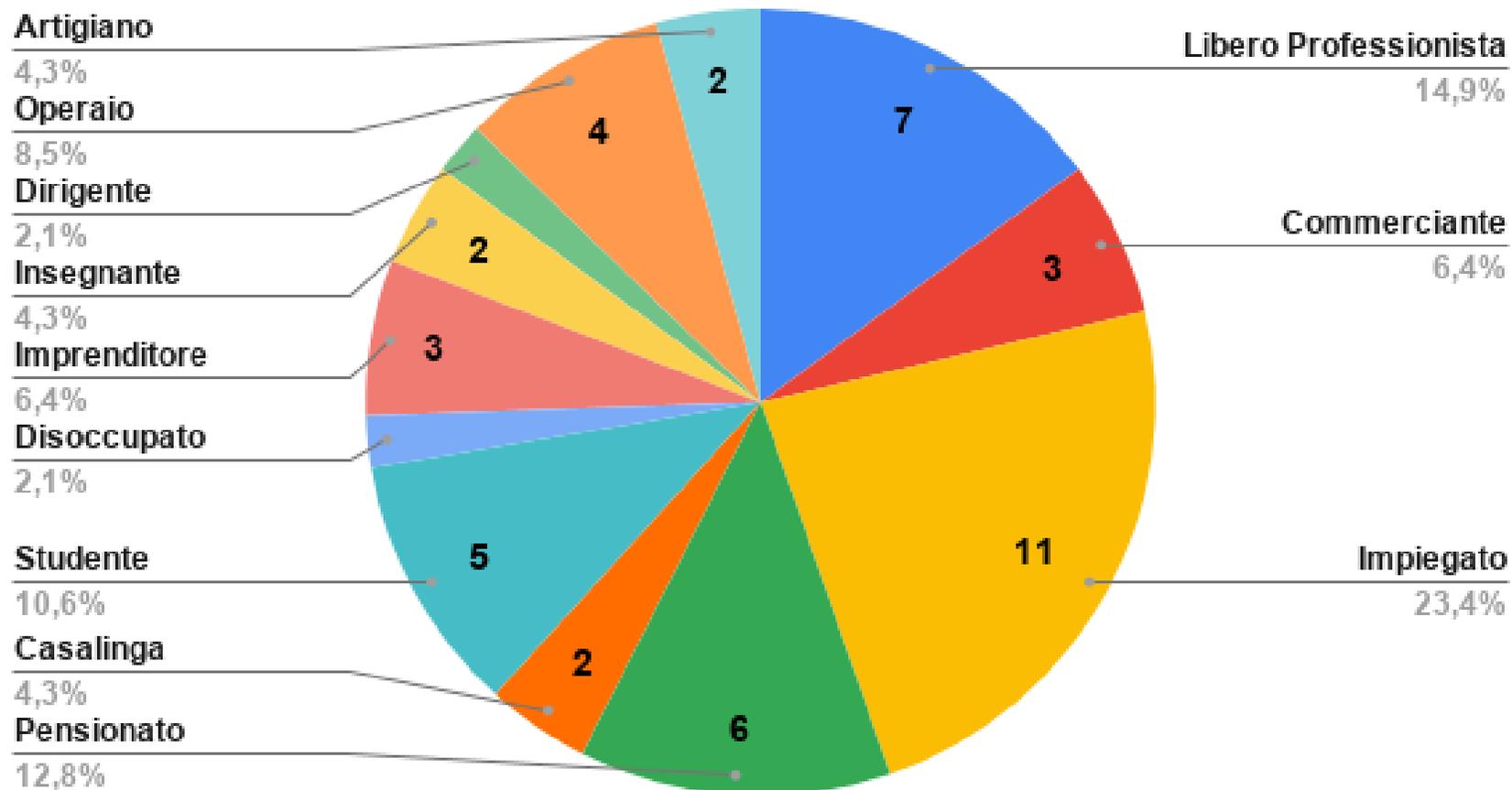


Il 79% dell'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alta Laurea/Diploma superiore



Dati socio biografici del campione analizzato

Professione



L'utenza intervistata ha una situazione professionale molto varia con una prevalenza del 23 % di impiegato

Risultati dell'indagine

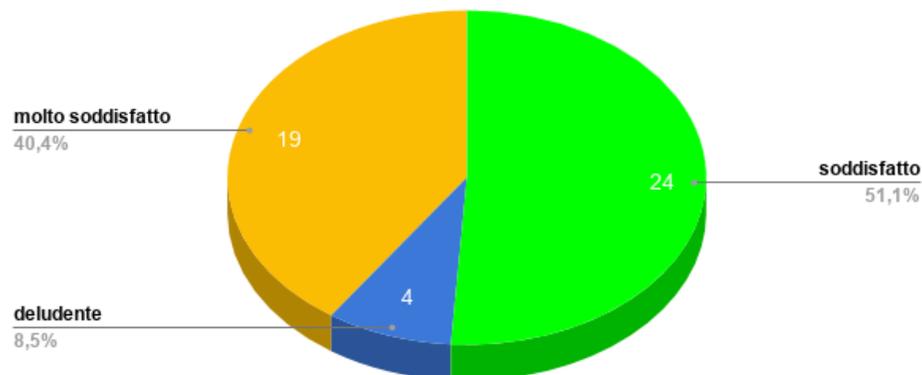
Qualità dei servizi

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

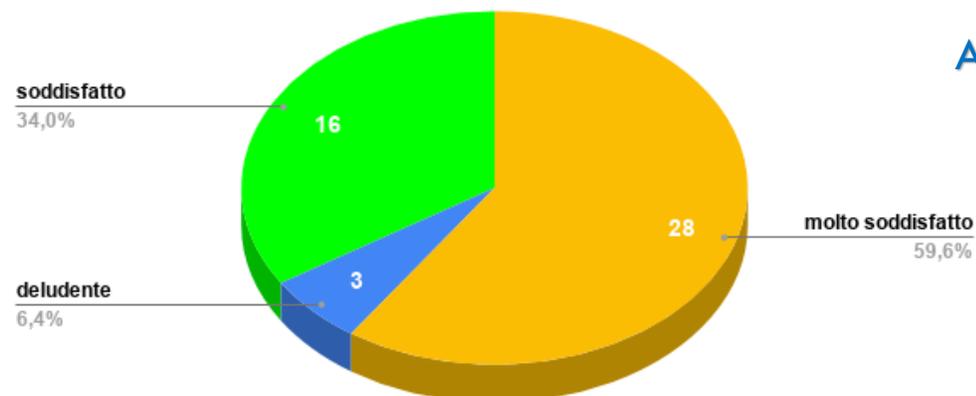


Servizi Demografici
Anagrafe e Stato civile

Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico ?



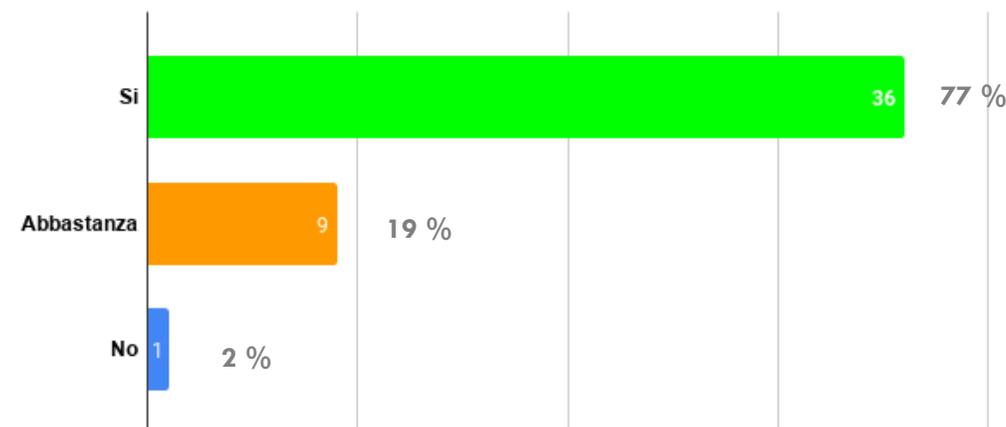
Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?



Nonostante le limitazioni di accesso ai servizi comunali, il 92,5% 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.

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



Risultati dell'indagine

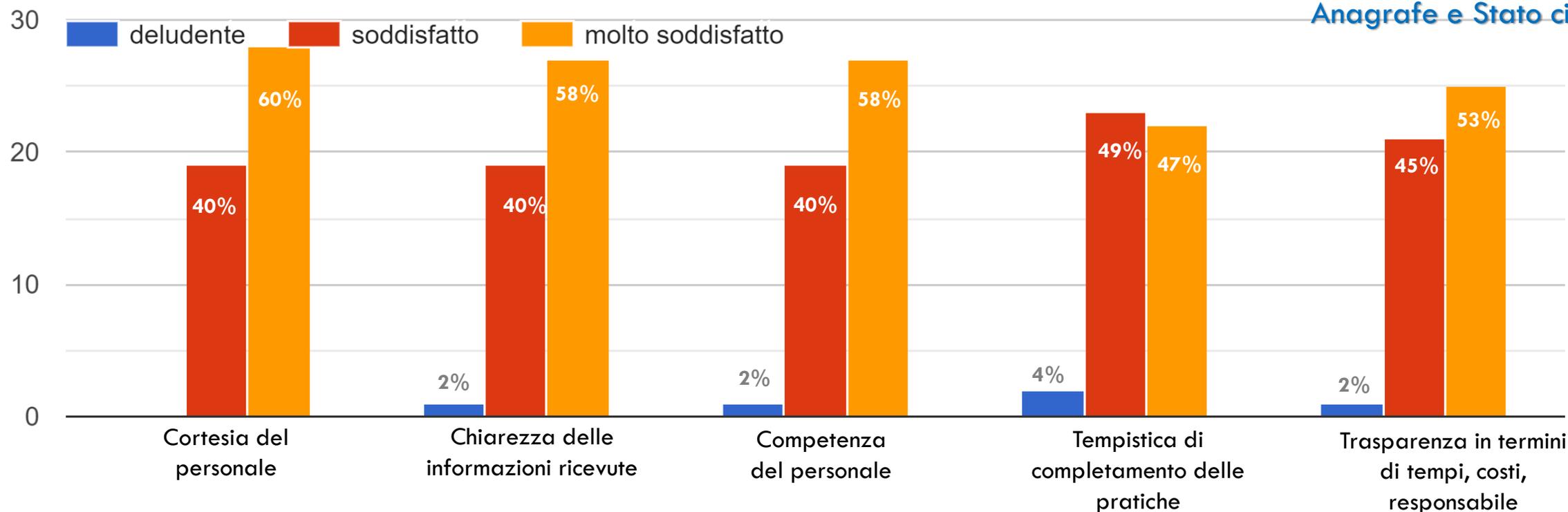
Qualità dei servizi

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



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

Servizi Demografici
Anagrafe e Stato civile

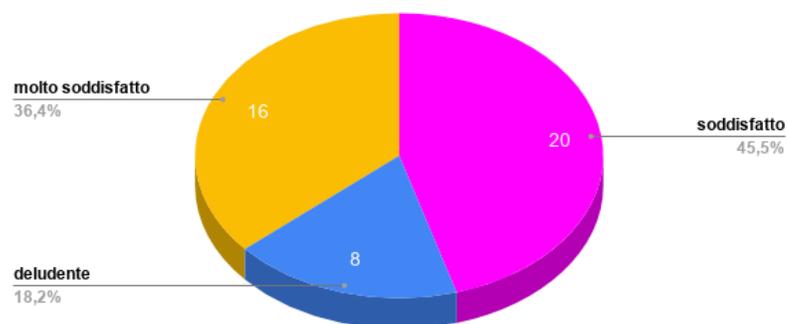


Il 98% degli intervistati giudica molto positivamente il personale del servizio in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza nel rendere le informazioni. Oltre il 97% è soddisfatto della Tempistica e Trasparenza dei servizi.

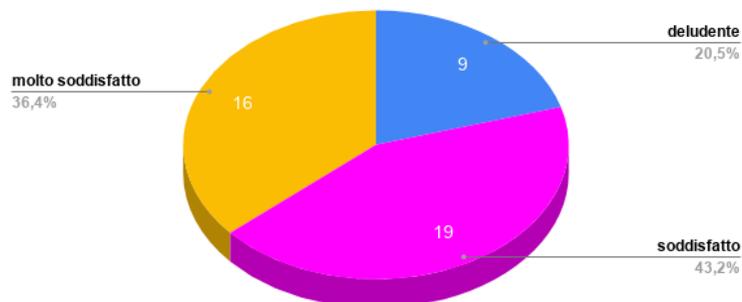


6. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

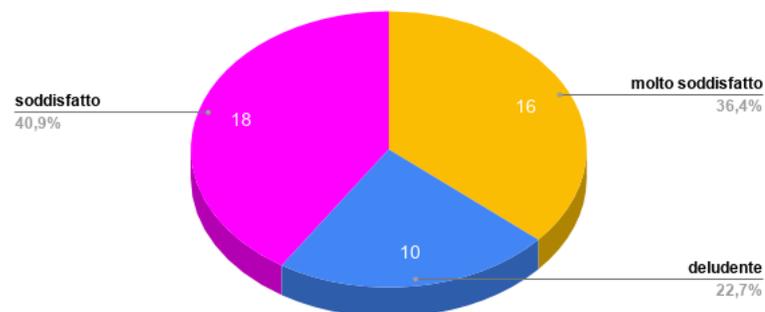
Facilità di individuazione del sito web e/o servizio digitale



Facilità d'uso e Accessibilità

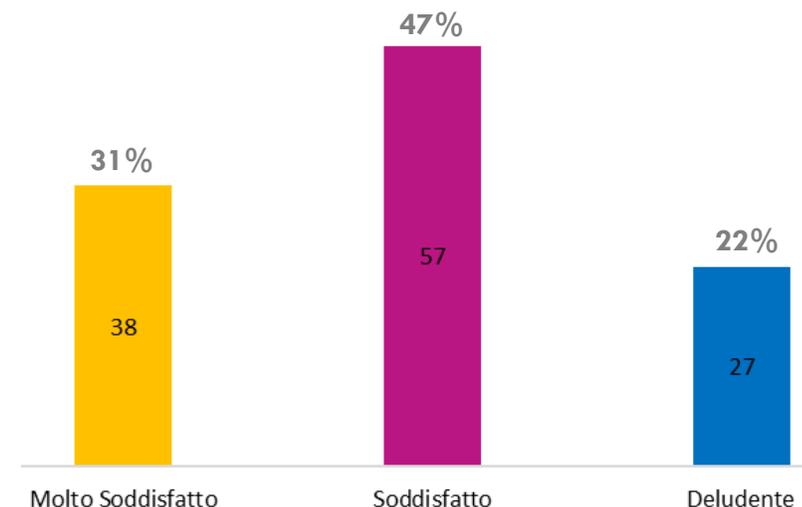


Completezza dei servizi offerti



Per il 78 % degli intervistati il livello di soddisfazione sui servizi digitali è piuttosto alto, in merito alla facilità d'uso e completezza dei servizi offerti, il 22% degli intervistati segnala di dover **implementare l'aspetto della digitalizzazione**

Giudizio generale sui Servizi digitali



Risultati dell'indagine

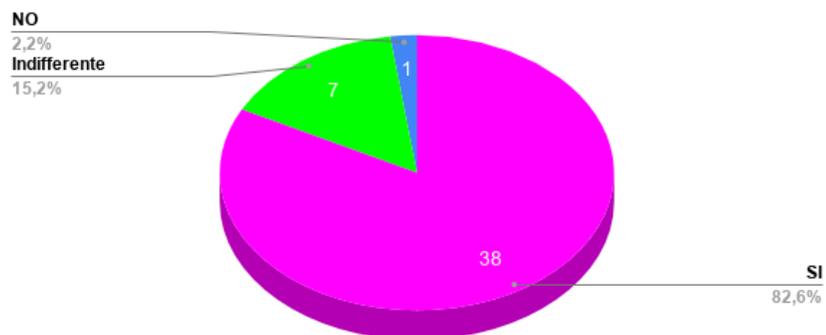
Servizi Digitali

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

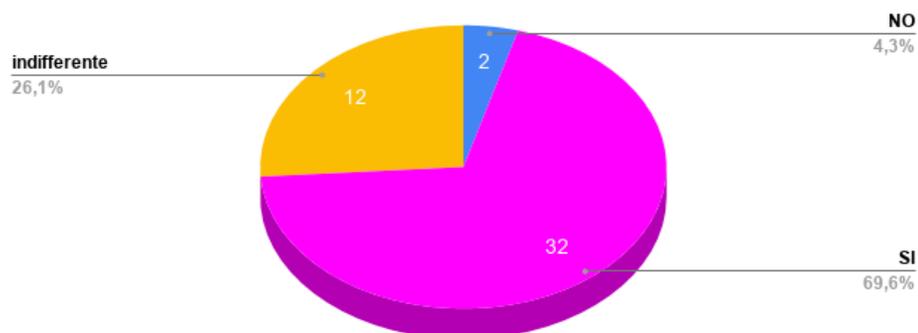


Servizi Demografici
Anagrafe e Stato civile

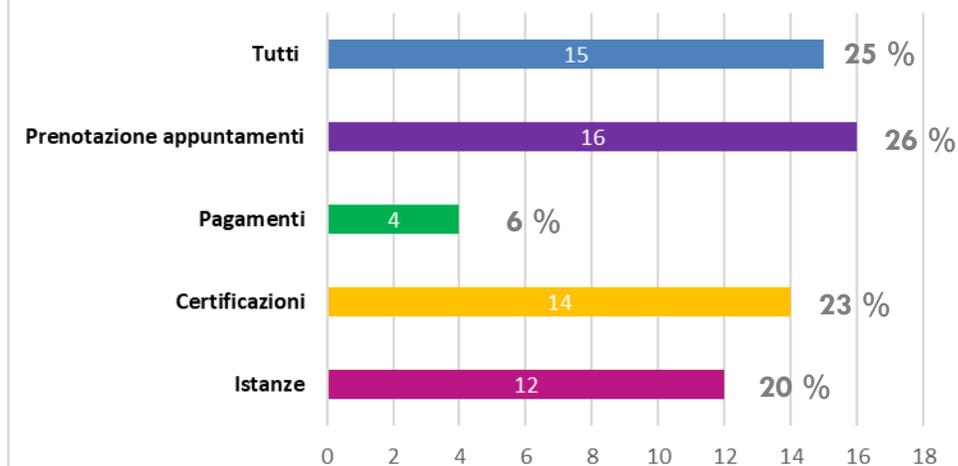
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?



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



8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?



L' 82,6% degli intervistati trova utile la disponibilità di informazioni e modulistica sul sito web istituzionale ed al 96% è molto favorevole all'incremento dei servizi digitali per dialogare con gli uffici dell'ente

Risultati dell'indagine

Emergenza COVID-19

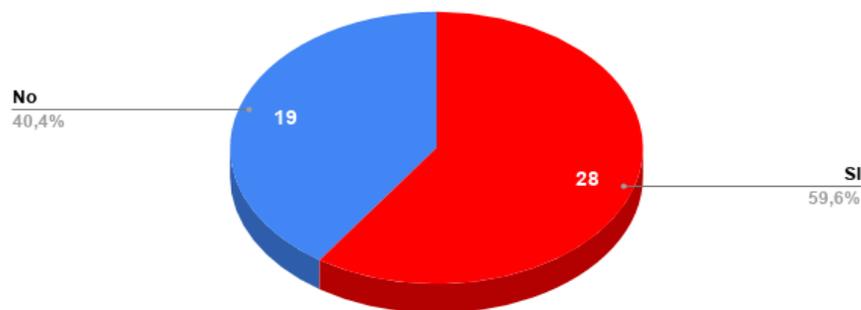
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



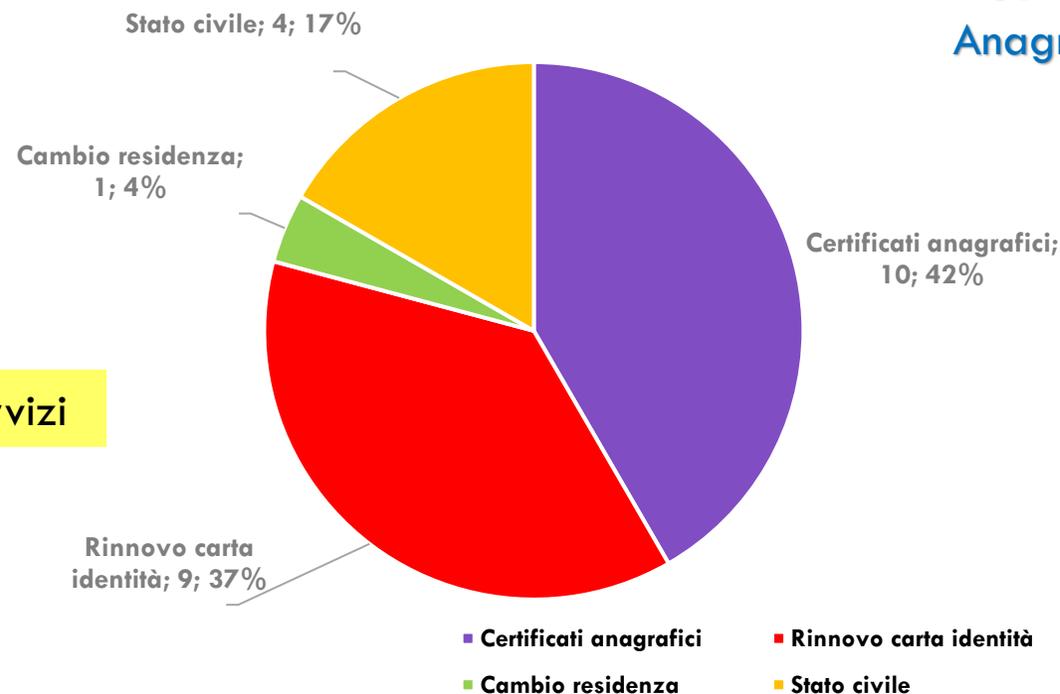
**Servizi Demografici
Anagrafe e Stato civile**

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 ?

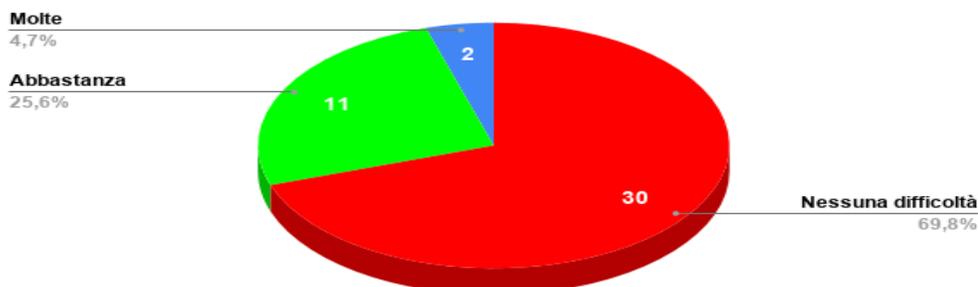


12. Se hai risposto SI, di quale servizio hai avuto necessità ?



Il 60% dell'utenza ha continuato ad usufruire dei servizi

13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio?



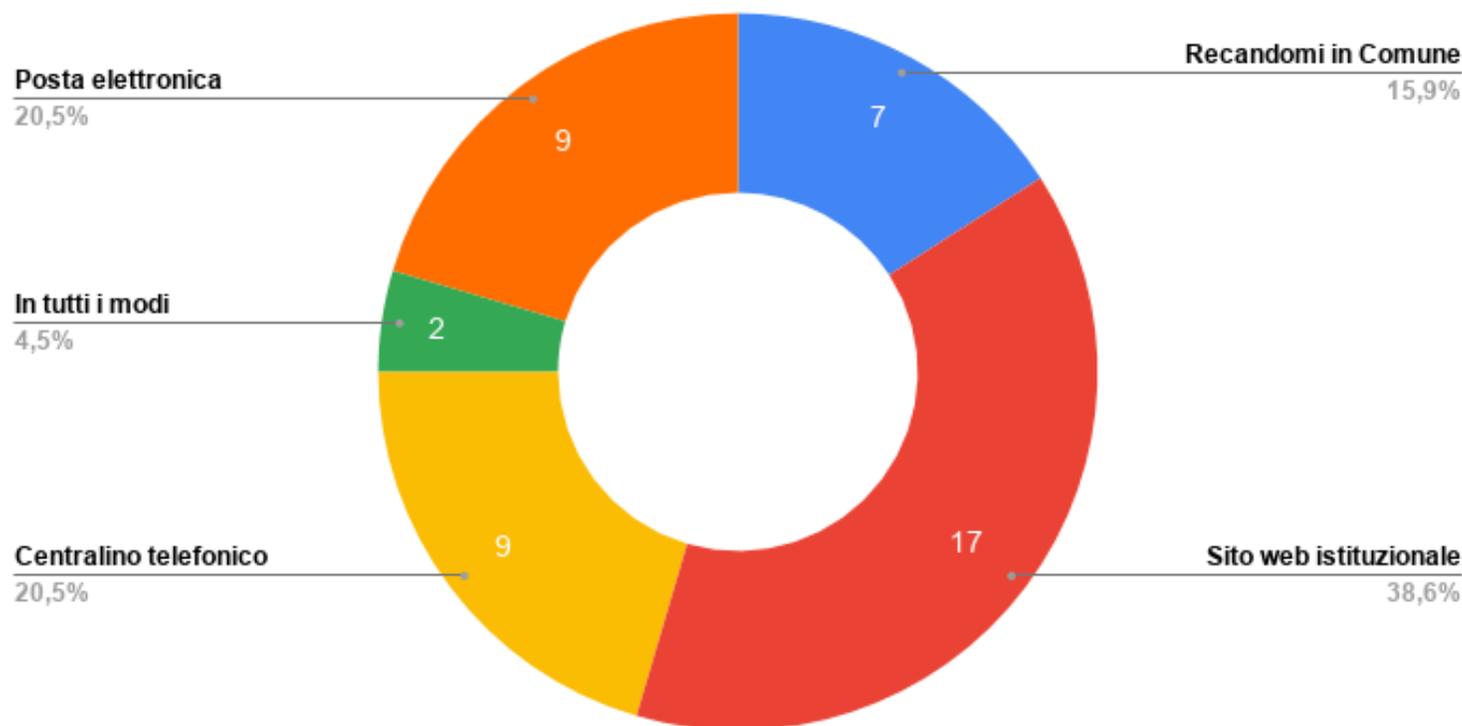
Il 70% non ha avuto difficoltà a reperire informazioni

Per i Servizi demografici, i Certificati anagrafici sono stati i più richiesti



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?



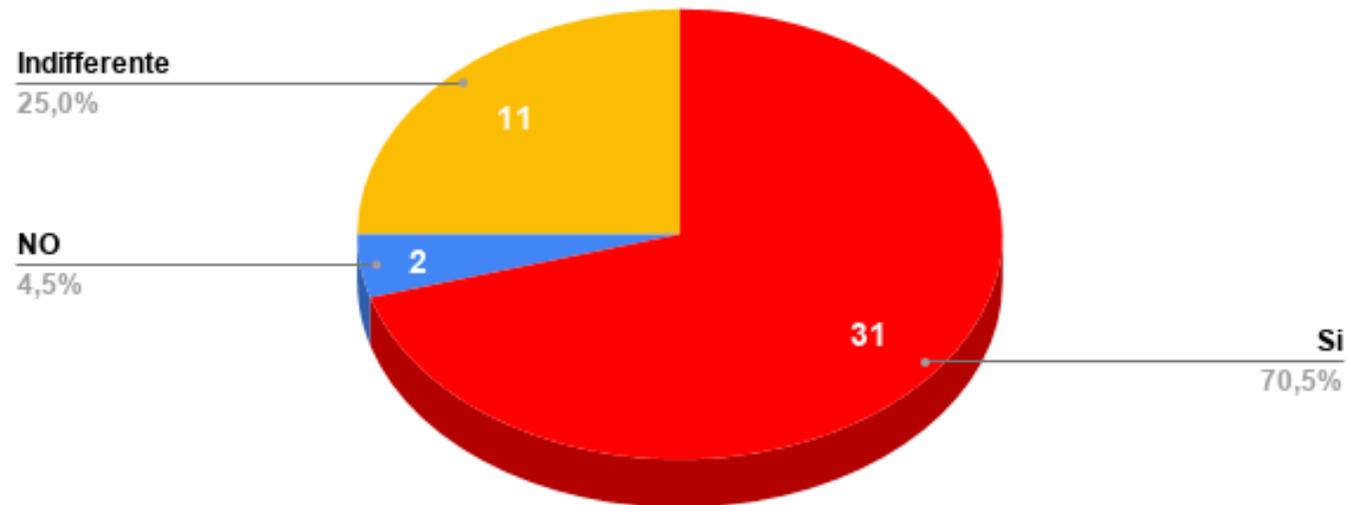
Durante l'emergenza Covid-19 i cittadini intervistati hanno dichiarato di reperire le informazioni necessarie soprattutto dal sito web istituzionale 38,6%, che diventa quindi il principale strumento di dialogo e partecipazione, nonché incontro e front tra Comune e cittadinanza. Di seguito attraverso Il Centralino telefonico e la Posta elettronica 20,5%.

Il 16% si è recato direttamente in Comune



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

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

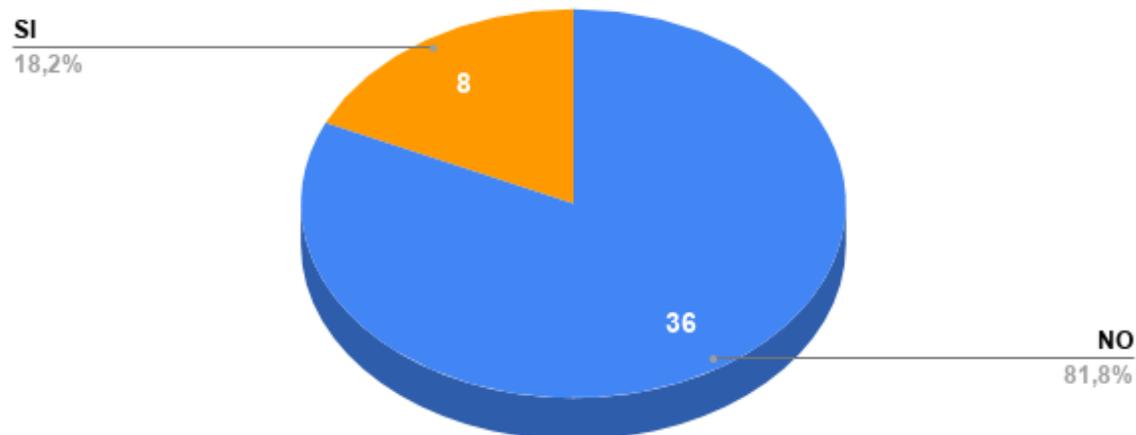


Oltre il 70% degli intervistati è pressoché soddisfatto della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19

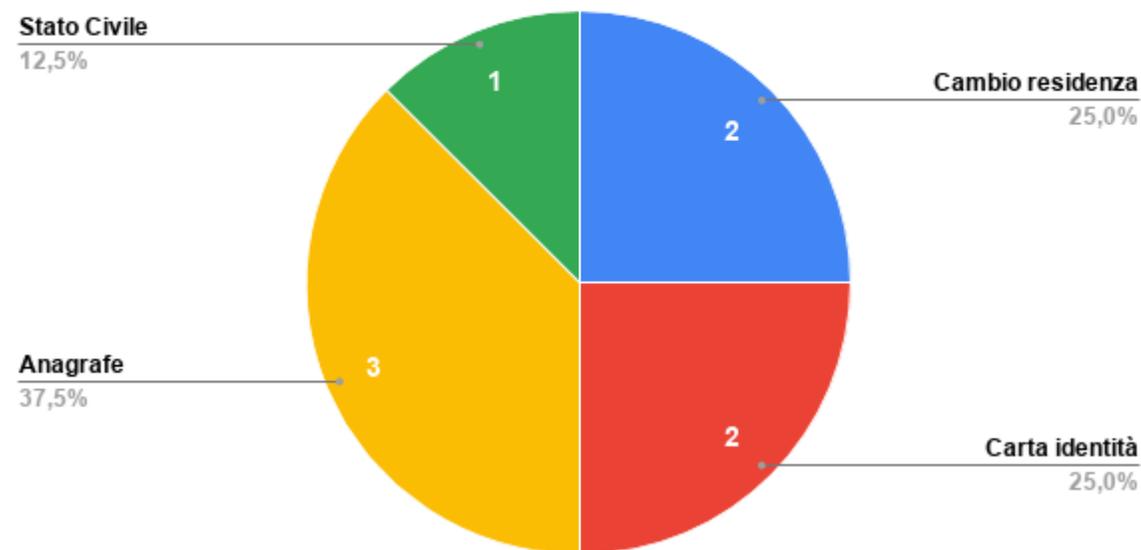


Confronto tra Servizi di enti diversi (Un po' di Benchmarking)

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

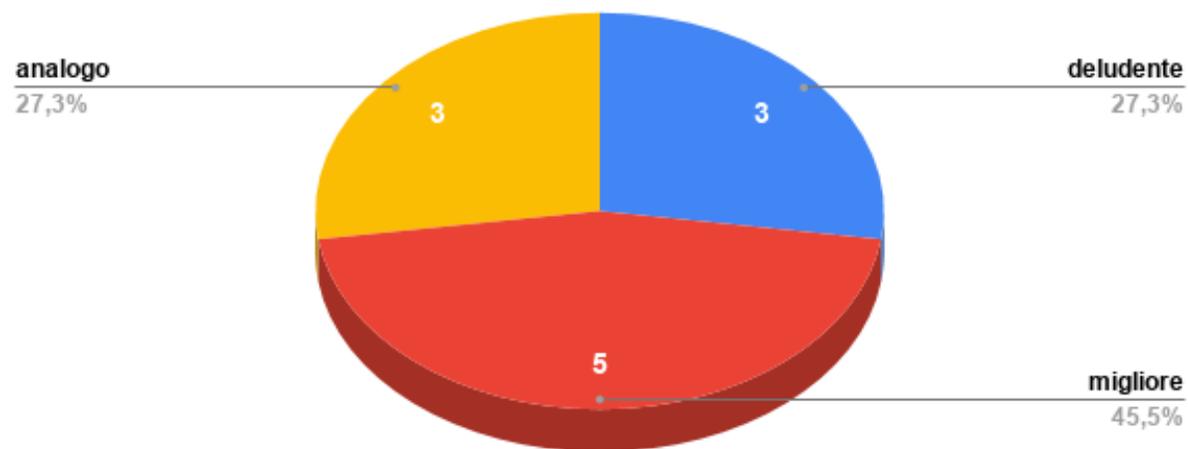


18. Se hai risposto SI, a quale servizio in particolare ti riferisci ?





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



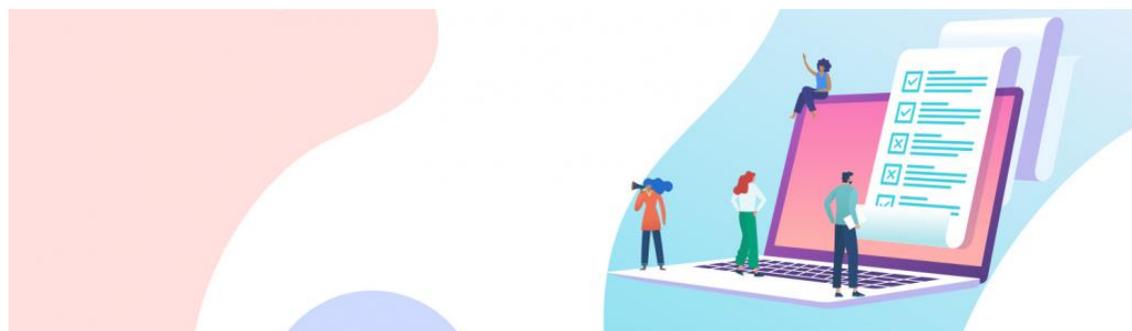
Del 18 % degli intervistati che ha usufruito dello stesso servizio oggetto di rilevazione, anche in altri comuni, il 45,5% ha dichiarato **migliore** quello offerto dal Comune di Corciano

Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizi Demografici
Anagrafe e Stato civile



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