



Servizio
Commercio e Sviluppo
del territorio

Analisi per Servizio

Rilevazione del grado
di soddisfazione degli
utenti sui servizi comunali

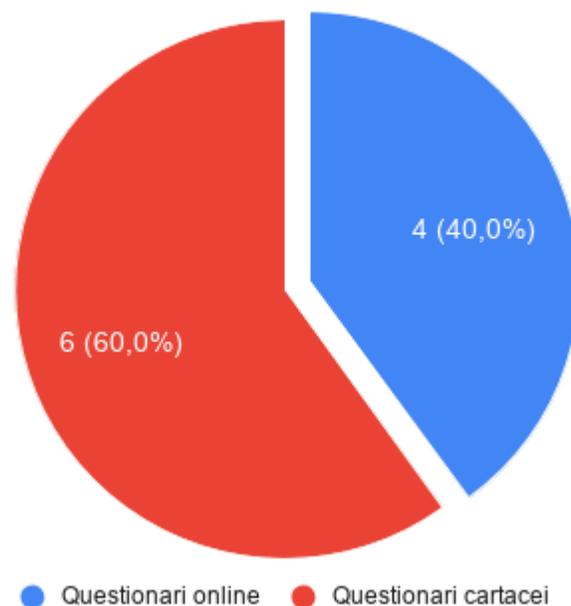
Indagine di CUSTOMER SATISFACTION Anno 2020

Risultati dell'indagine

Periodo di rilevazione 18 Novembre – 15 Dicembre 2020

Totale Questionari raccolti 10

Tipo Compilazione



COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

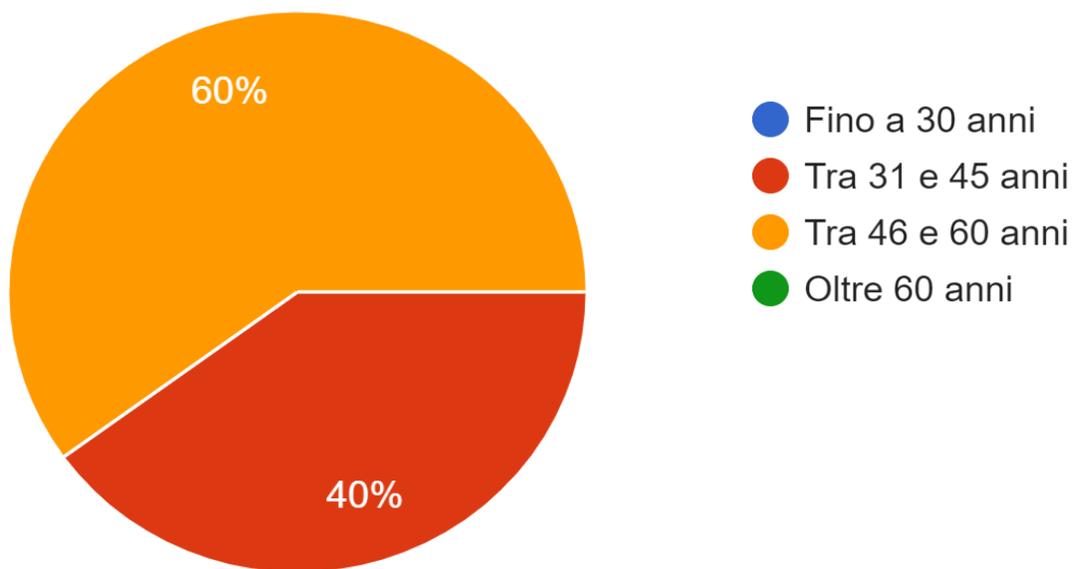


Servizio Commercio e
Sviluppo del territorio



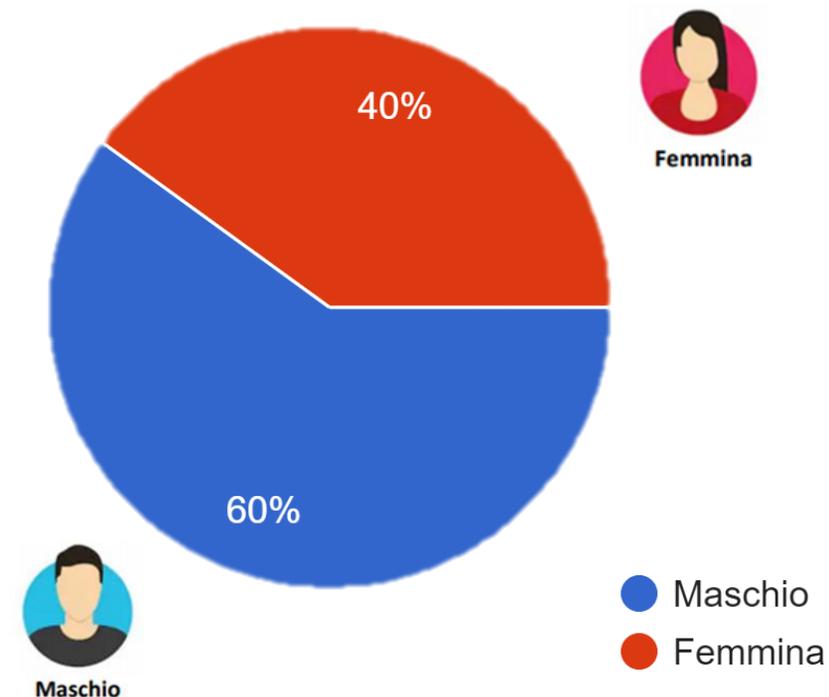
Dati socio-biografici del campione analizzato

ETA'



Il 100 % dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra i 31 ed i 60 anni ed è in prevalenza di genere maschile

SESSO



Risultati dell'indagine

Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

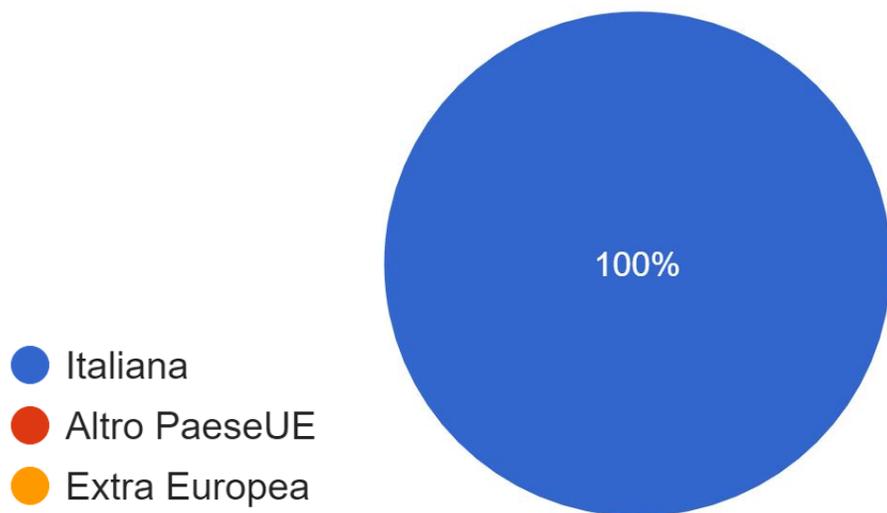


Servizio Commercio e
Sviluppo del territorio

Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità

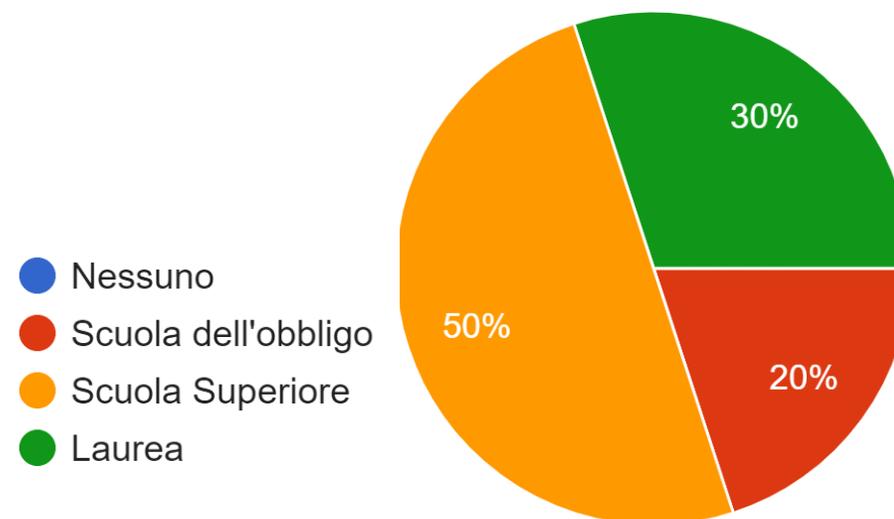
10 risposte



Il 100% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Titolo di Studio

10 risposte



L'80 % dell'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alta Laurea/Diploma superiore



Dati socio biografici del campione analizzato

Professione

Altra occupazione

10,0%

Operaio

20,0%

Lavoratore autonomo

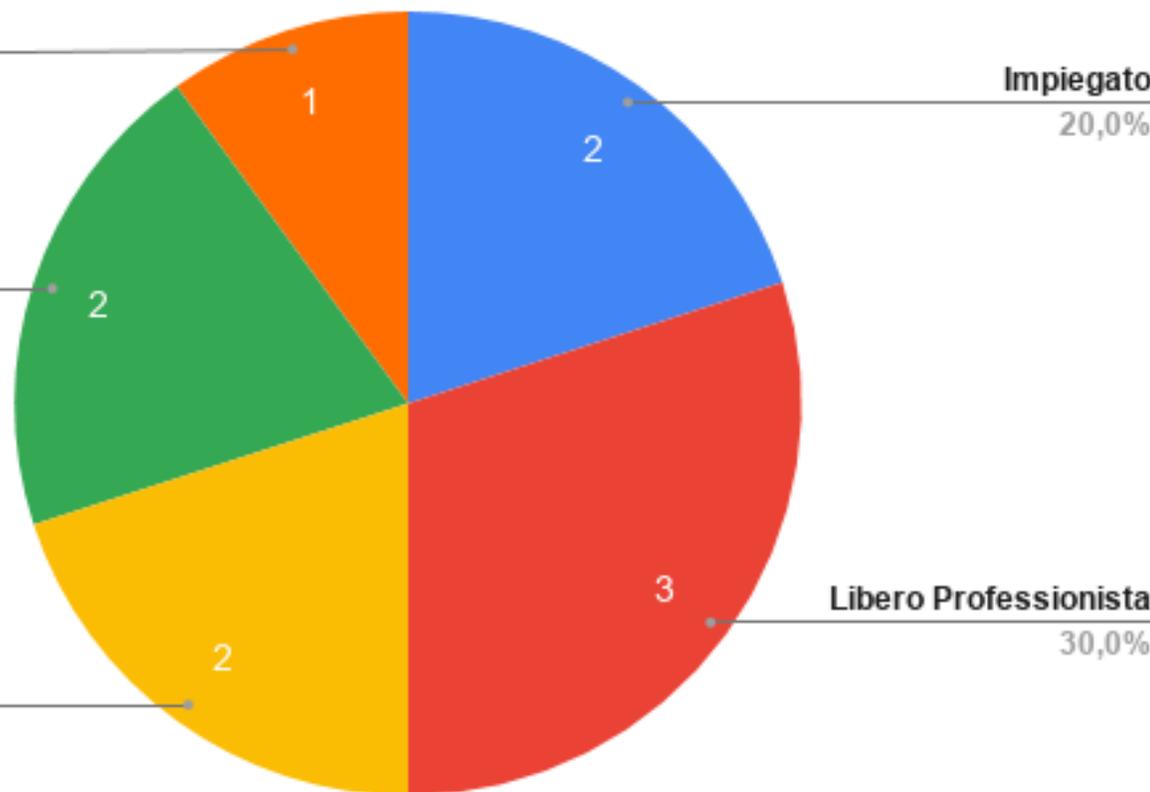
20,0%

Impiegato

20,0%

Libero Professionista

30,0%



L'utenza intervistata ha una situazione professionale varia con una lieve prevalenza del 30% Libero professionista

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

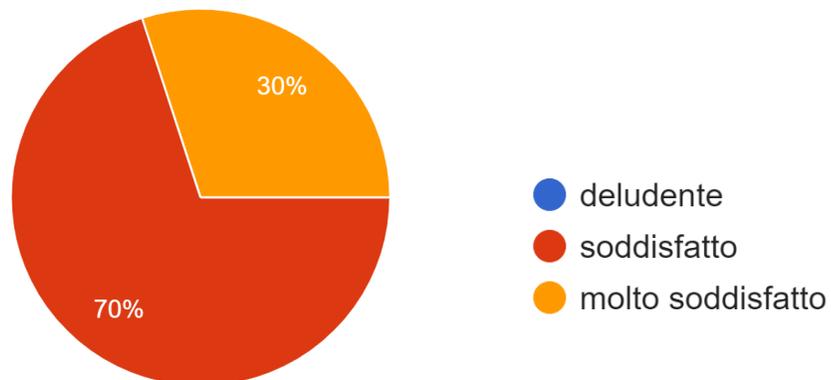
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Commercio e
Sviluppo del territorio

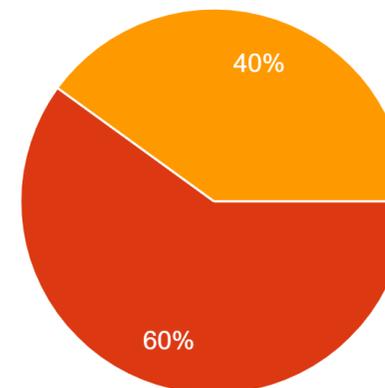
2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico ?

10 risposte



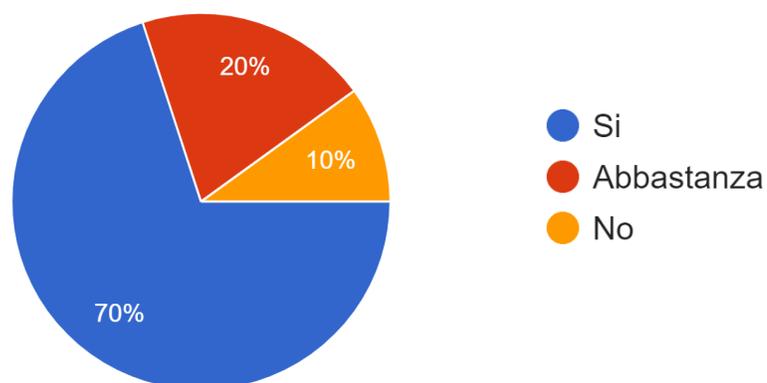
3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?

10 risposte



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

10 risposte



Nonostante le limitazioni di accesso ai servizi comunali, il 100% degli intervistati è pienamente soddisfatta degli orari di apertura e dei tempi di attesa.

Il 70% ha individuato facilmente l'ufficio

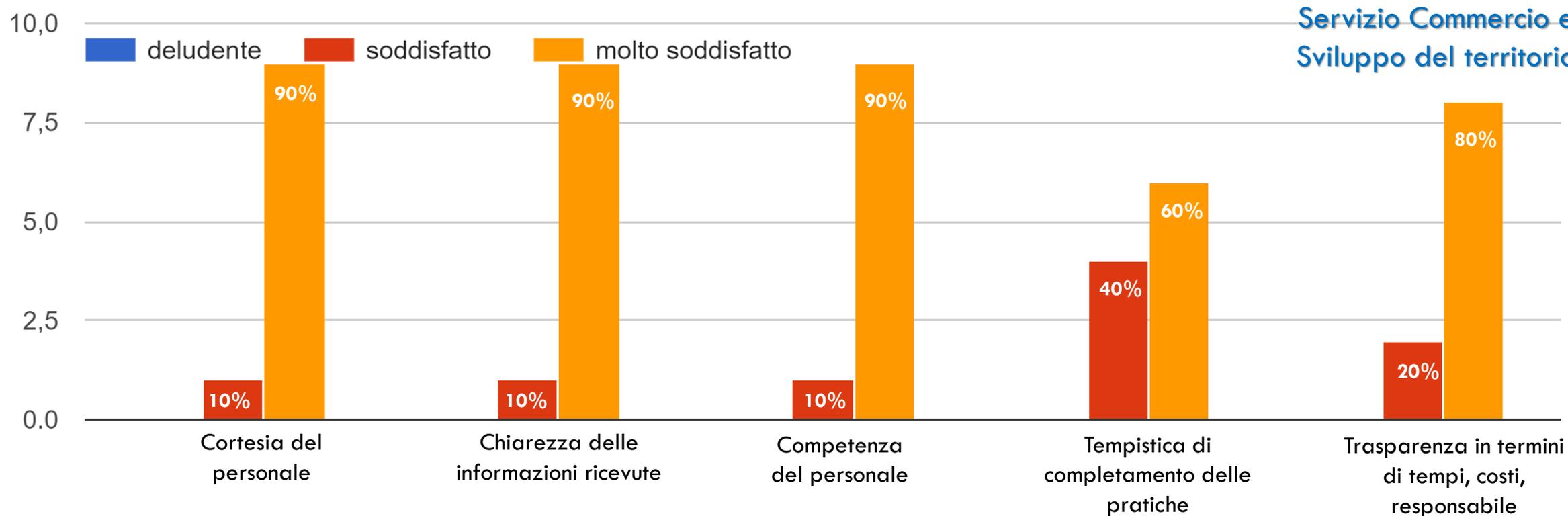
Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



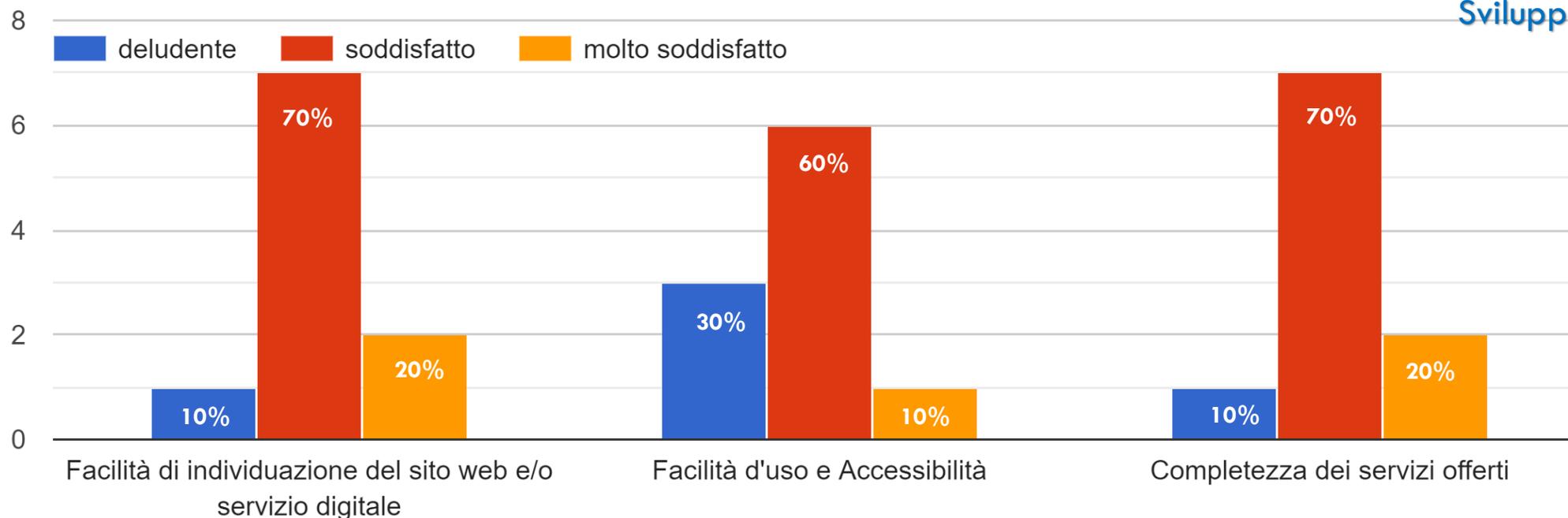
5. Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti



Il 100 % degli intervistati giudica molto positivamente il personale del servizio in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza. Altrettanto soddisfacenti la Tempistica e Trasparenza del servizio



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



Per il 70 % degli intervistati il livello di soddisfazione sui servizi digitali è piuttosto alto, in merito alla facilità di individuazione, d'uso e accessibilità dei servizi digitali e completezza dei servizi offerti.

il 30% degli intervistati segnala difficoltà nell'uso

Risultati dell'indagine

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Commercio e
Sviluppo del territorio

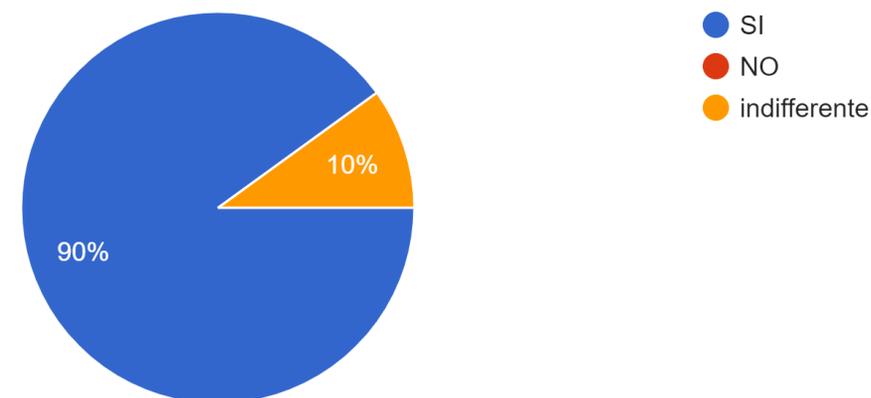
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?

10 risposte



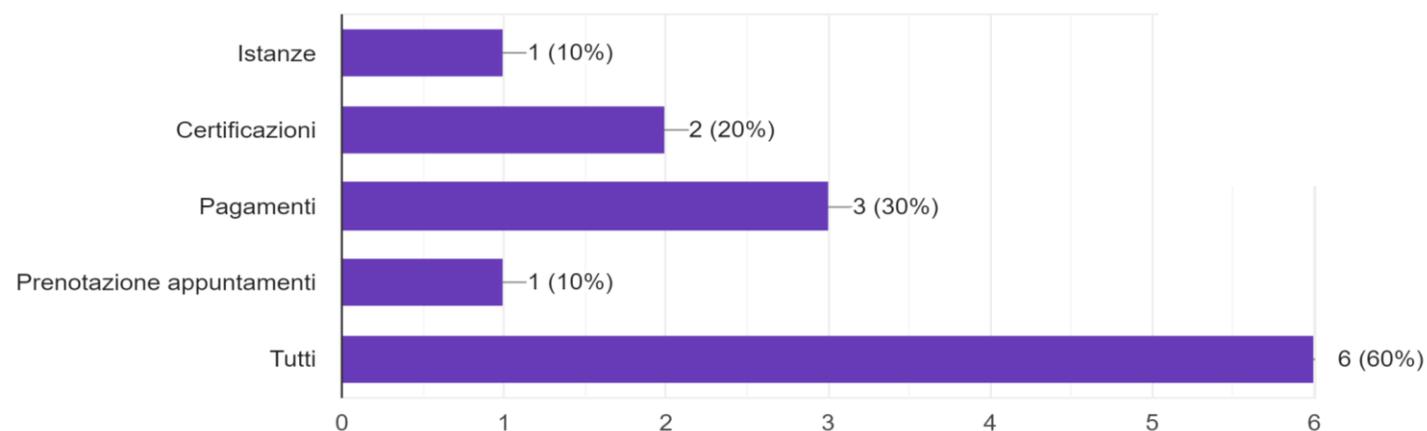
9. Trovi utile che il Comune di Corciano incrementi i servizi digitali ?

10 risposte



8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?

10 risposte



Il 100% 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

Risultati dell'indagine

Emergenza COVID-19

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



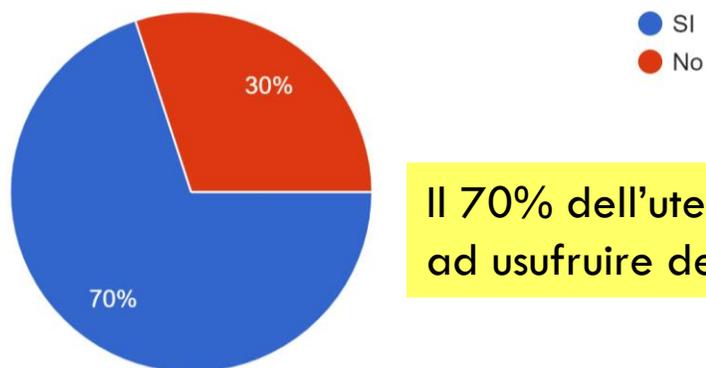
Servizio Commercio e Sviluppo del territorio

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

?

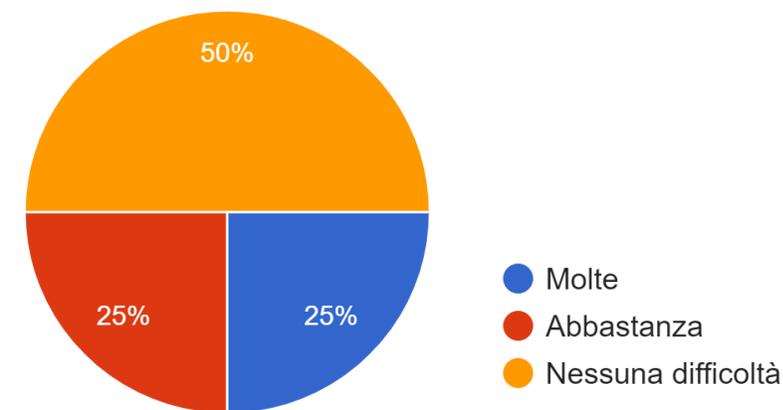
10 risposte



Il 70% dell'utenza ha continuato ad usufruire dei servizi comunali

13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio ?

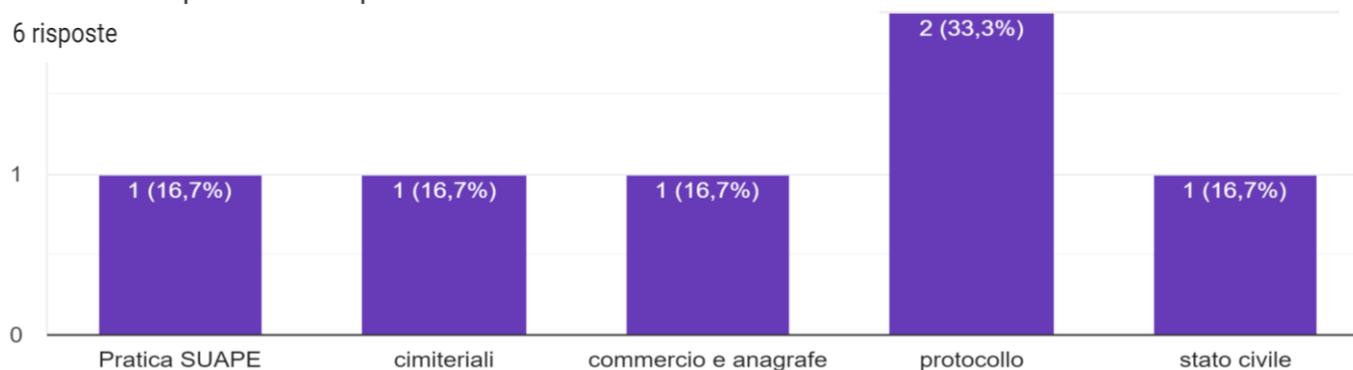
8 risposte



Il 50% non ha avuto difficoltà a reperire informazioni

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

6 risposte

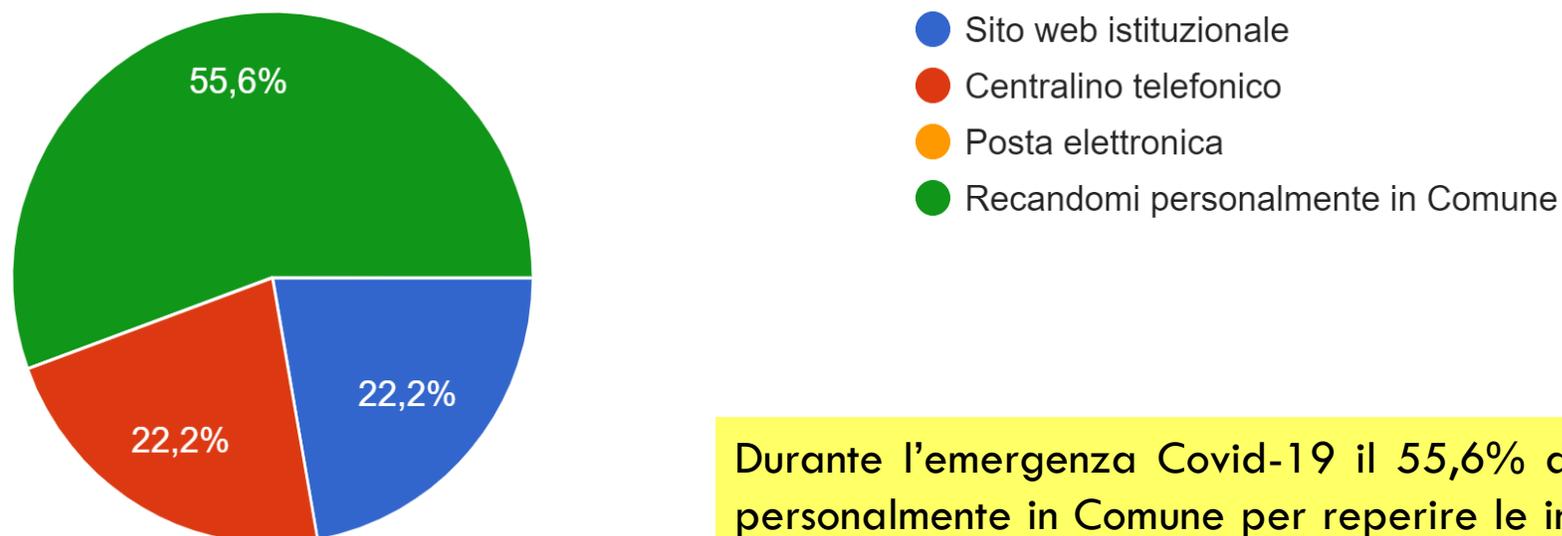




Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?

9 risposte



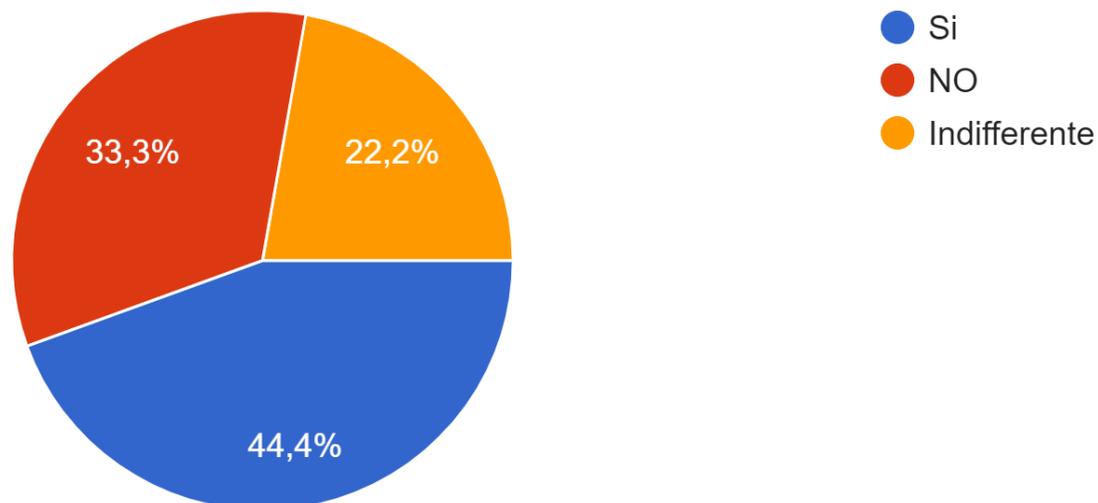
Durante l'emergenza Covid-19 il 55,6% degli utenti si è recato personalmente in Comune per reperire le informazioni necessarie, Il rimanente 44,4 % ha invece utilizzato il telefono ed il sito web in egual misura



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

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

9 risposte



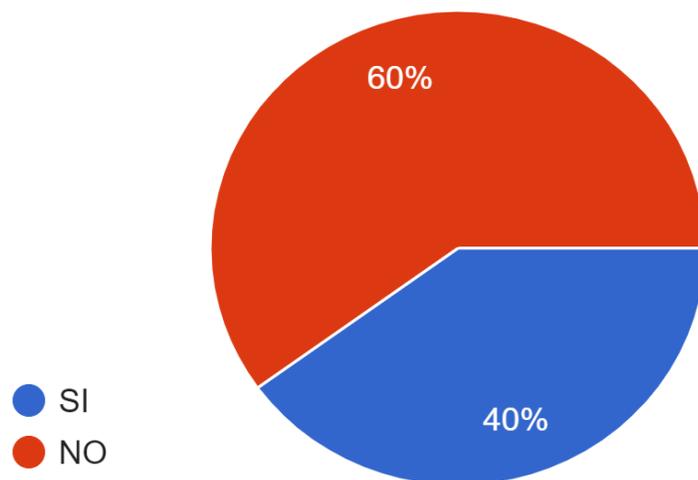
Il 44% degli intervistati è pressoché soddisfatto della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19, il 33% non è soddisfatto.



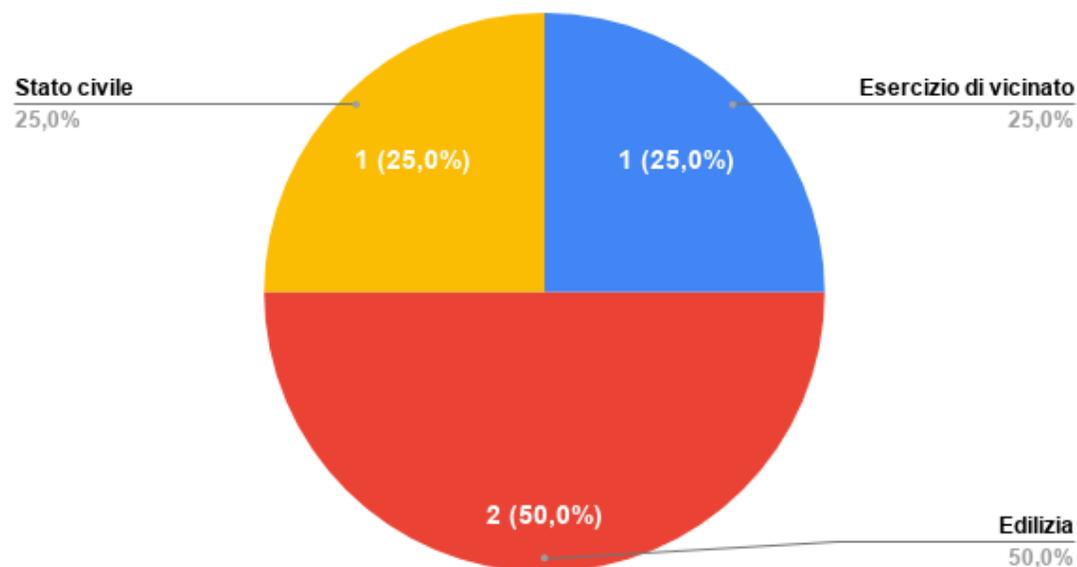
Confronto tra Servizi di enti diversi (Un po' di Benchmarking)

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

10 risposte



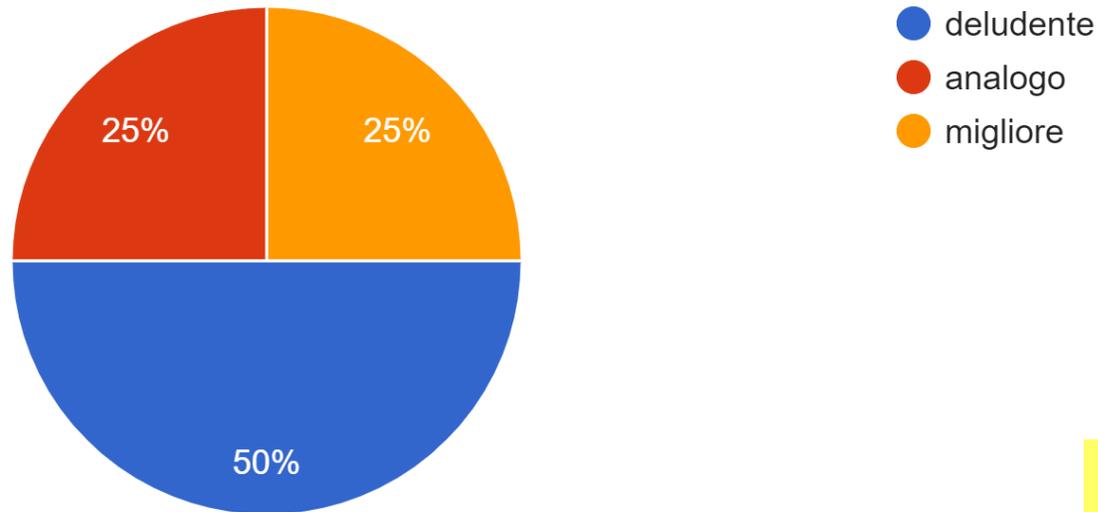
Se hai risposto SI, a quale servizio in particolare ti riferisci ?





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

4 risposte



Il 50% degli intervistati giudica deludente il servizio ricevuto a Corciano rispetto ad altri comuni. Per il 25% è analogo ed il 25% ritiene migliore quello offerto dal Comune di Corciano

Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Commercio e
Sviluppo del territorio



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