

COMUNE DI CORCIANO

Provincia di Perugia



Servizio Edilizia Urbanistica Suape

Analisi per Servizio

Rilevazione del grado
di soddisfazione degli
utenti sui servizi comunali

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION Anno 2020

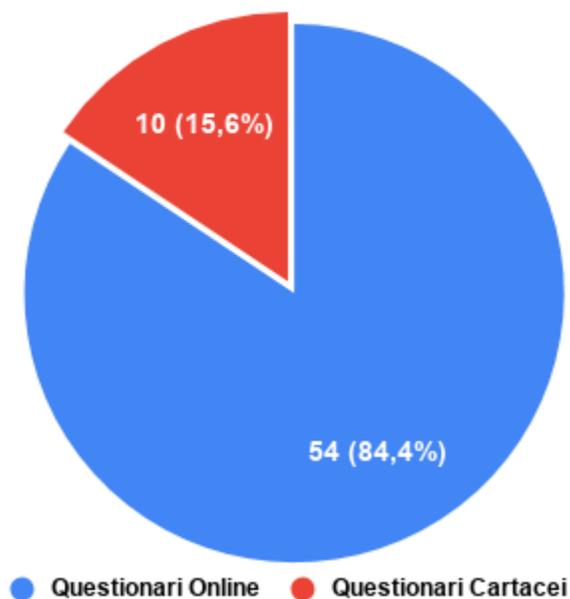
#urp.comunedicorciano

Risultati dell'indagine

Periodo di rilevazione 18 Novembre – 15 Dicembre 2020

Totale Questionari raccolti 64

Tipo Compilazione



COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Edilizia
Urbanistica Suape

Risultati dell'indagine

Analisi del campione

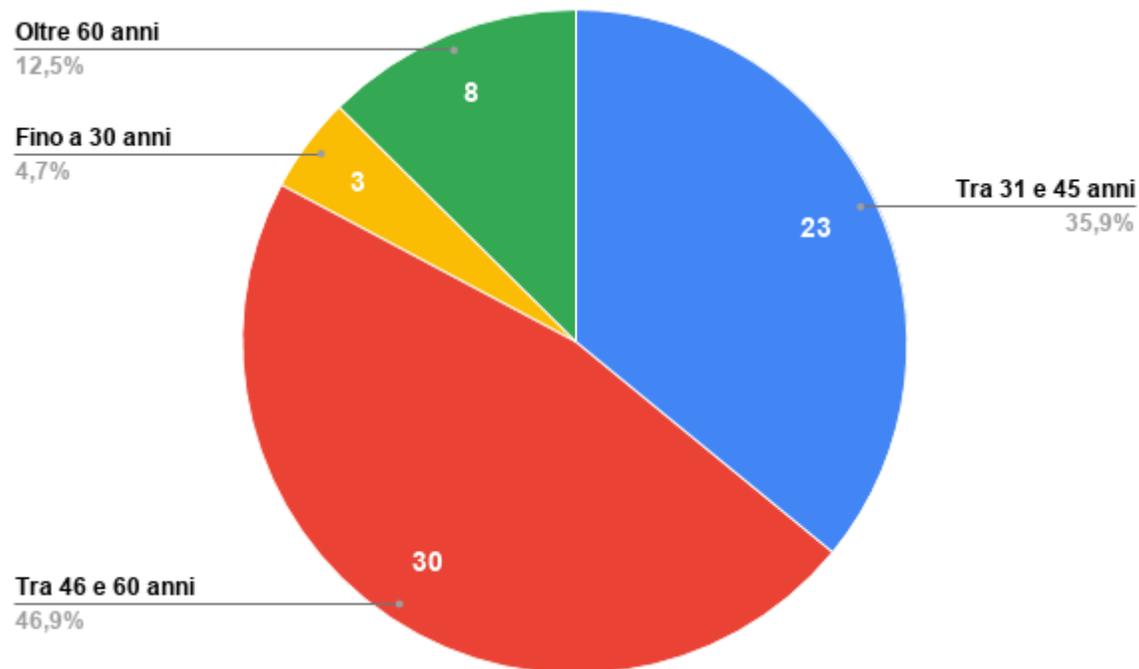
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Edilizia
Urbanistica Suape

Dati socio-biografici del campione analizzato

ETA'



L'82,8 % dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra i 31 ed i 60 anni ed è in prevalenza maschile

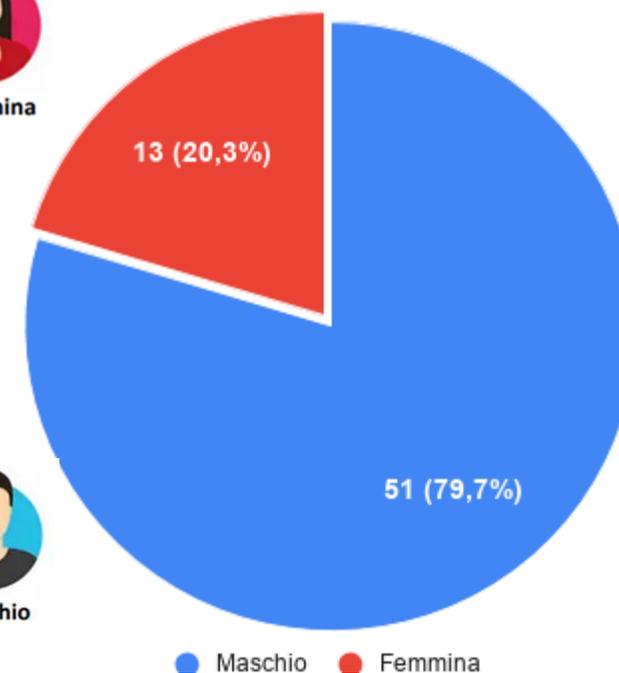
SESSO



Femmina



Maschio



Risultati dell'indagine

Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

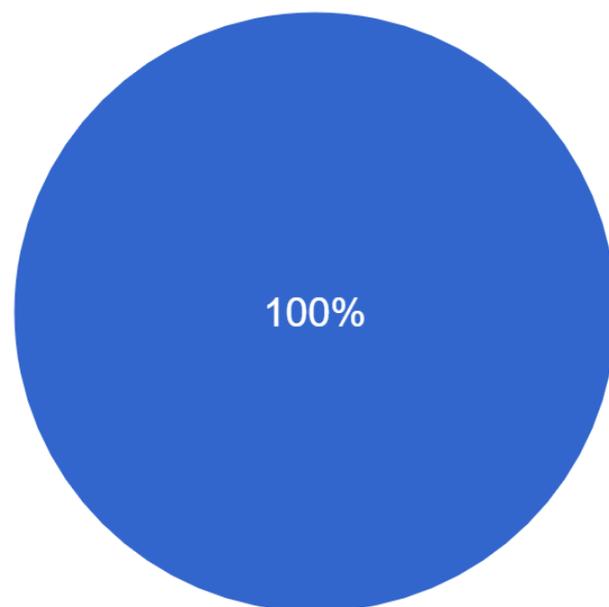


Servizio Edilizia
Urbanistica Suape

Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità

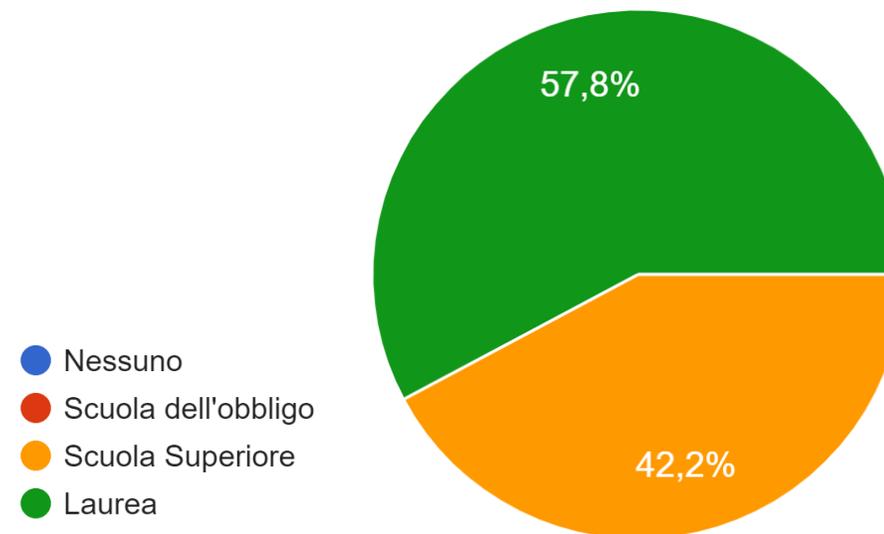
64 risposte



Il 100% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Titolo di Studio

64 risposte



L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alta Laurea e Diploma superiore

Risultati dell'indagine

Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

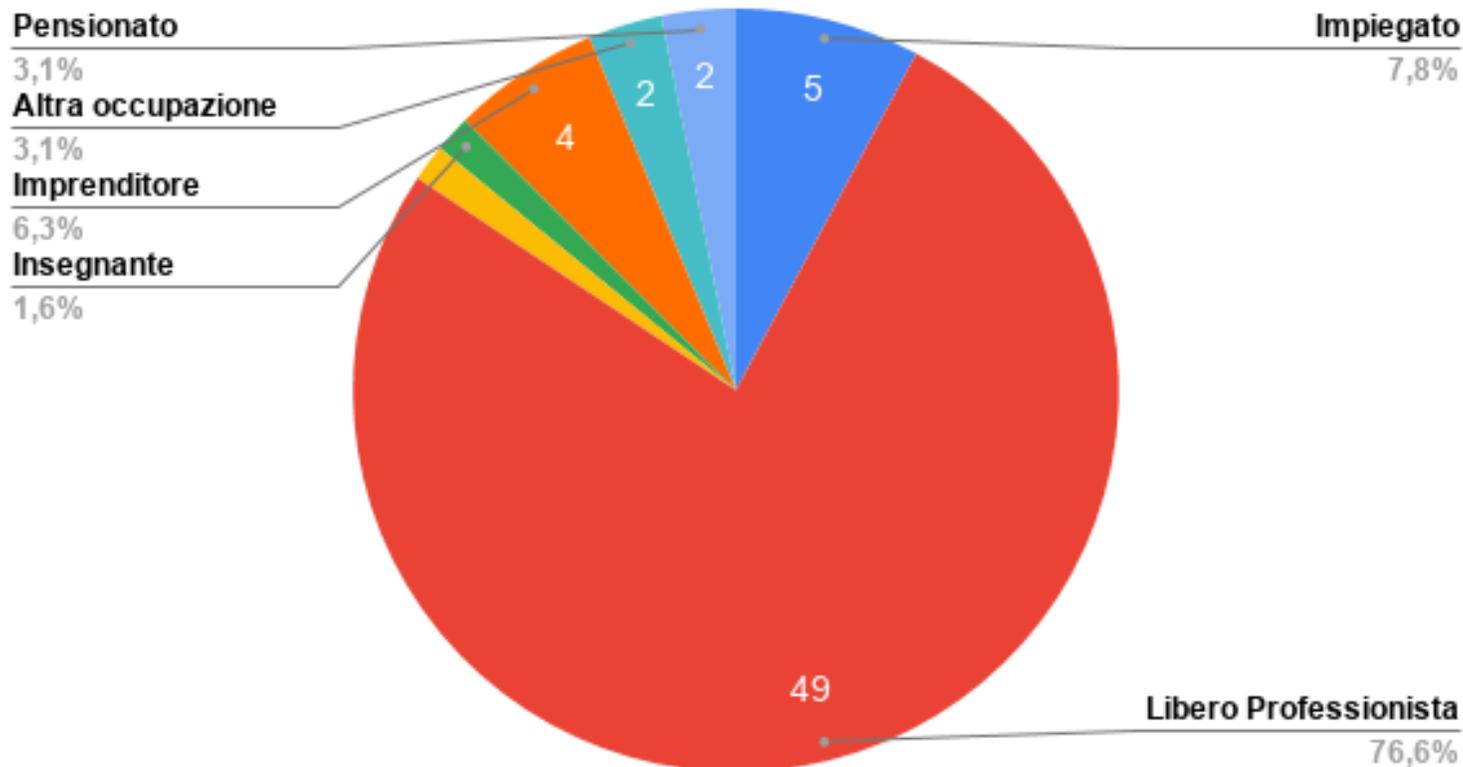


Servizio Edilizia
Urbanistica Suape

Dati socio biografici del campione analizzato

64 risposte

Professione



L'utenza intervistata è prevalentemente Libero professionista con il 76,6%

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

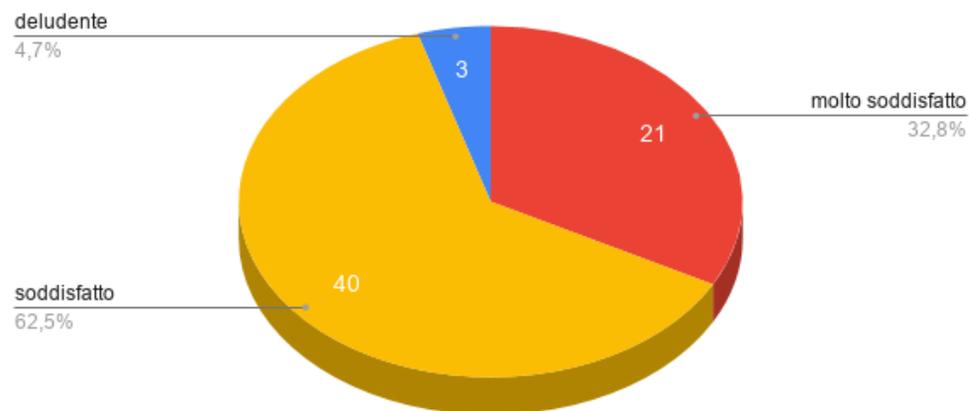
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



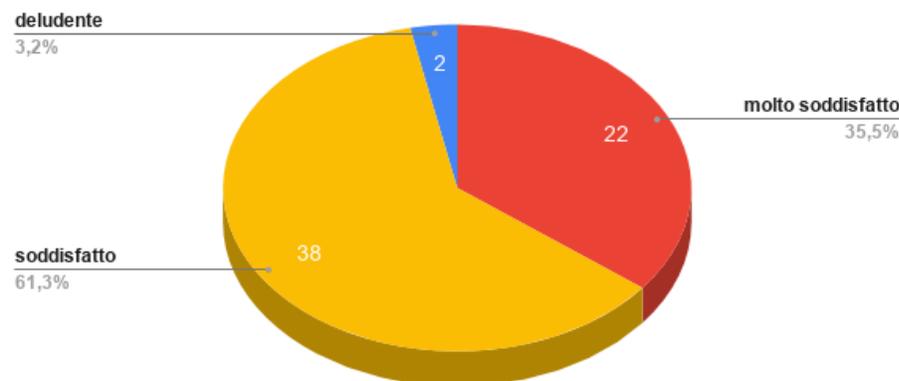
Servizio Edilizia
Urbanistica Suape

64 risposte

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



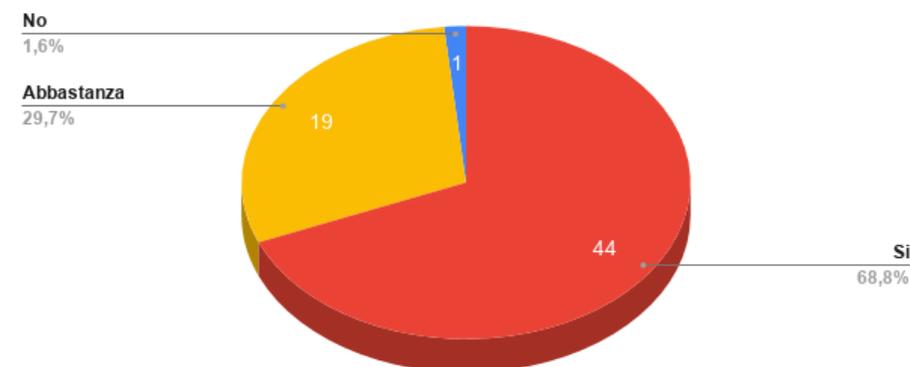
3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?



Nonostante le limitazioni di accesso ai servizi comunali, oltre il 95% degli intervistati è pienamente soddisfatto degli orari di apertura e dei tempi di attesa.

Il 98,5% dell'utenza non ha avuto difficoltà a trovare l'Ufficio giusto per le proprie esigenze

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



Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

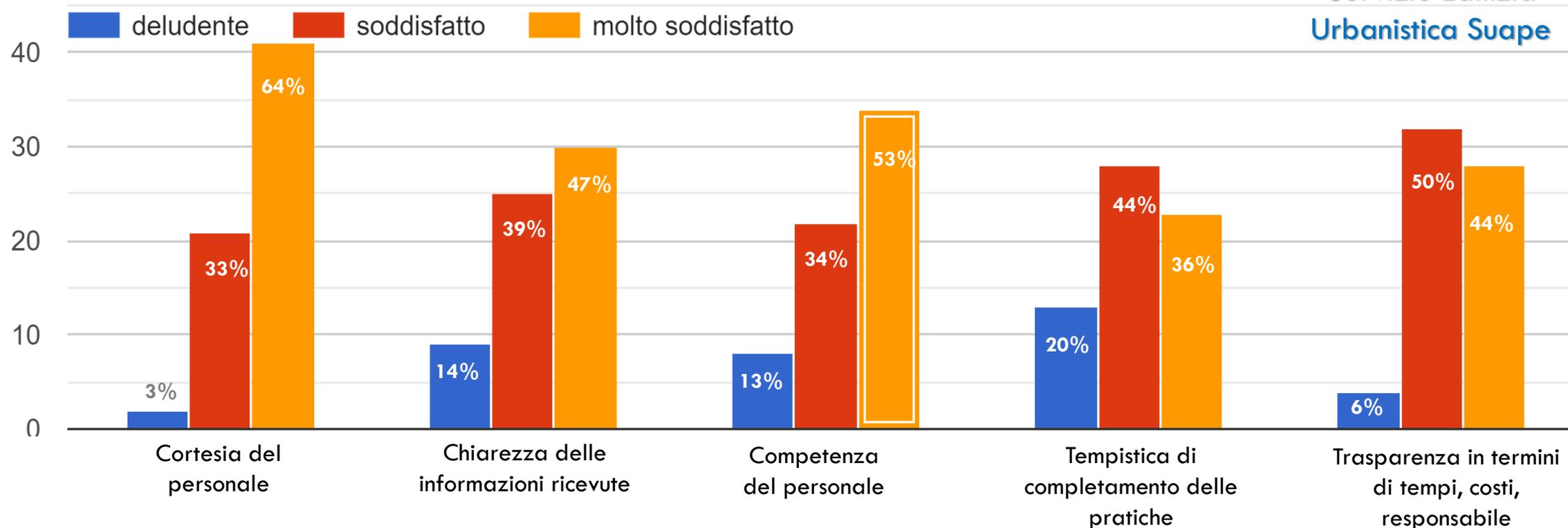
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



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

64 risposte

Servizio Edilizia
Urbanistica Suape

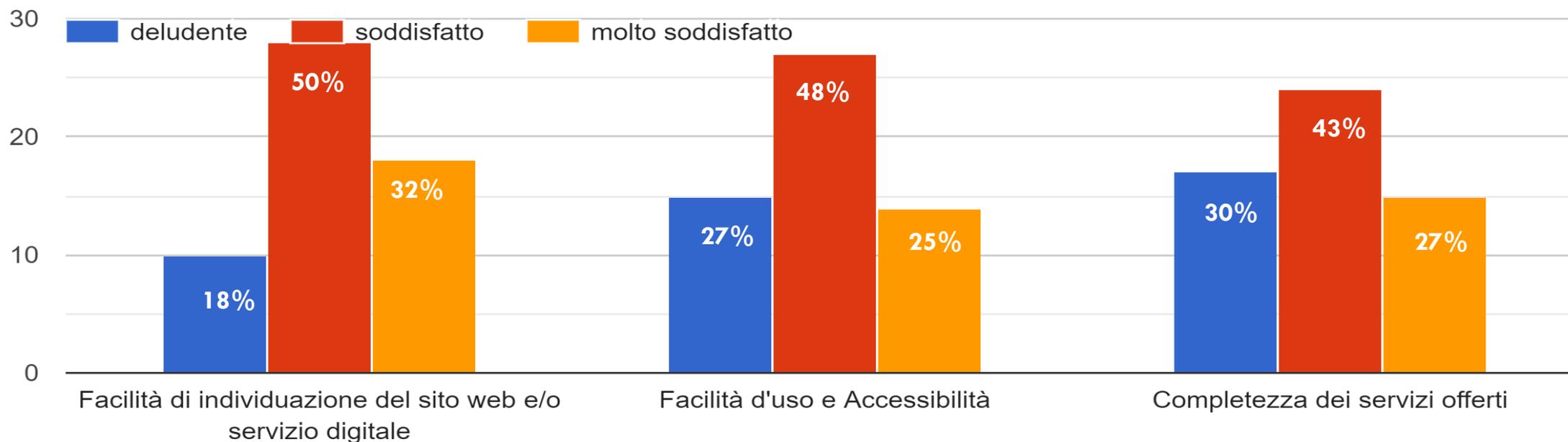


L'utenza intervistata giudica molto positivamente il personale del servizio in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza nel rendere le informazioni. Deludente al 20% la Tempistica e soddisfazione al 94% sulla Trasparenza



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

64 risposte



L'accesso ai servizi digitali è giudicato molto positivamente dagli utenti intervistati, anche se il 18% dell'utenza ha difficoltà nell'individuazione del sito web e/o del servizio digitale, il 27% non lo ritiene Facile all'uso, il 30% critica la Completezza dei servizi offerti.

Risultati dell'indagine

Servizi Digitali

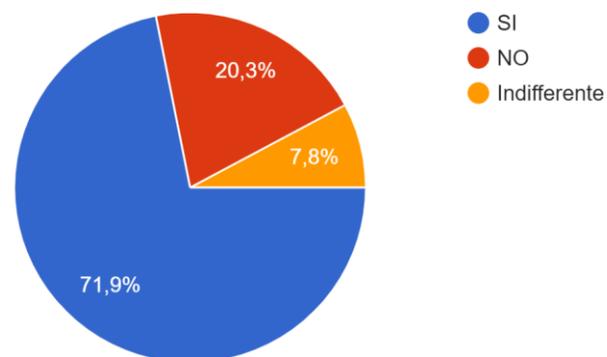
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Edilizia
Urbanistica Suape

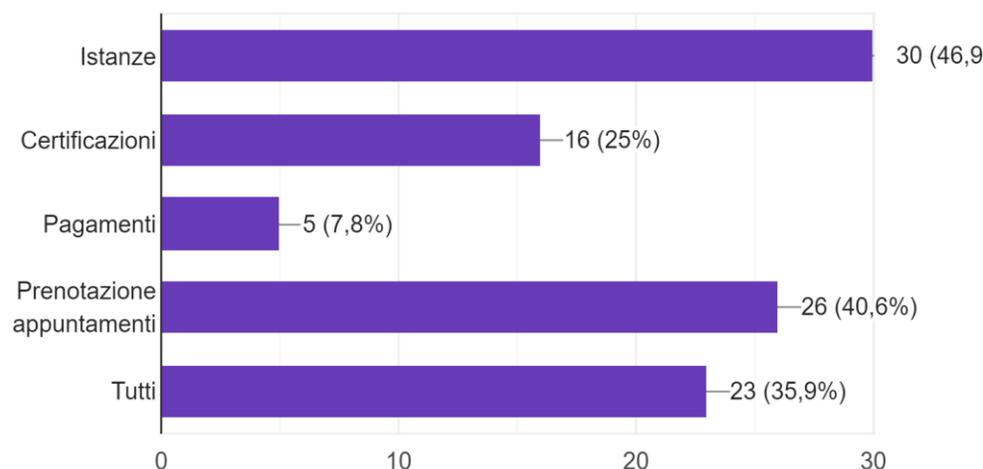
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?

64 risposte

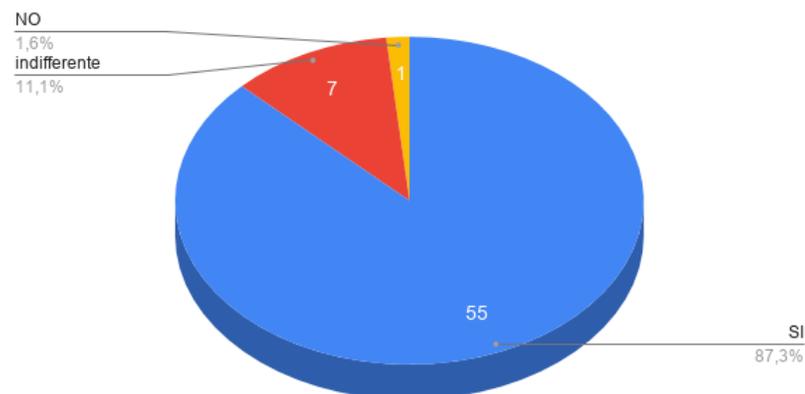


8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?

64 risposte



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



Il 71,9% degli intervistati trova utile la disponibilità di informazioni e modulistica sul sito web istituzionale e l' 87,3% è 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

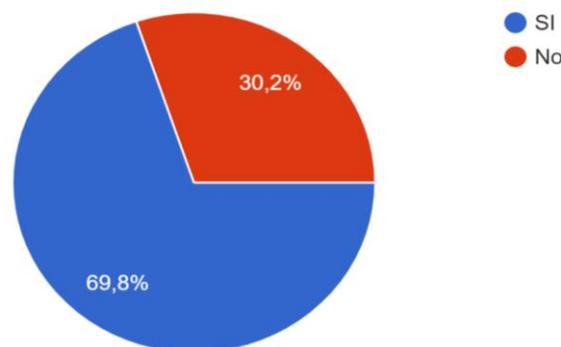


**Servizio Edilizia
Urbanistica Suape**

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 ?

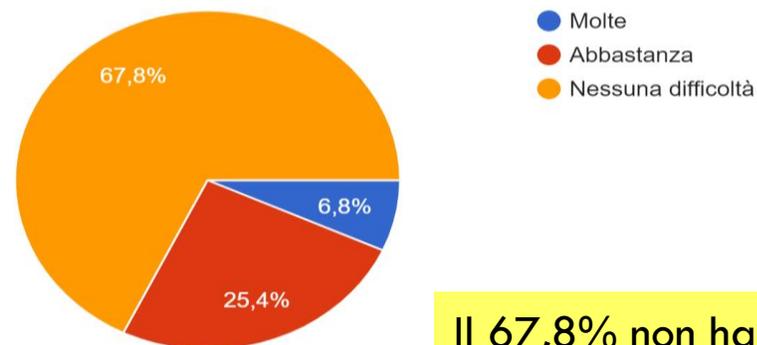
63 risposte



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

13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio ?

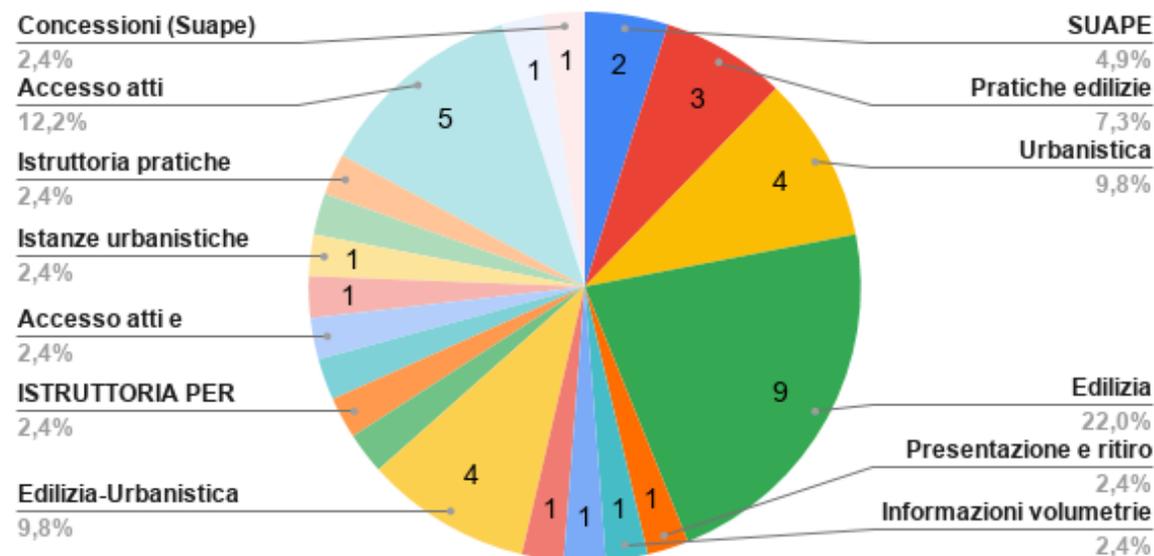
59 risposte



Il 67,8% non ha avuto difficoltà a reperire informazioni

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

41 risposte





Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?

60 risposte

Recandomi in Comune

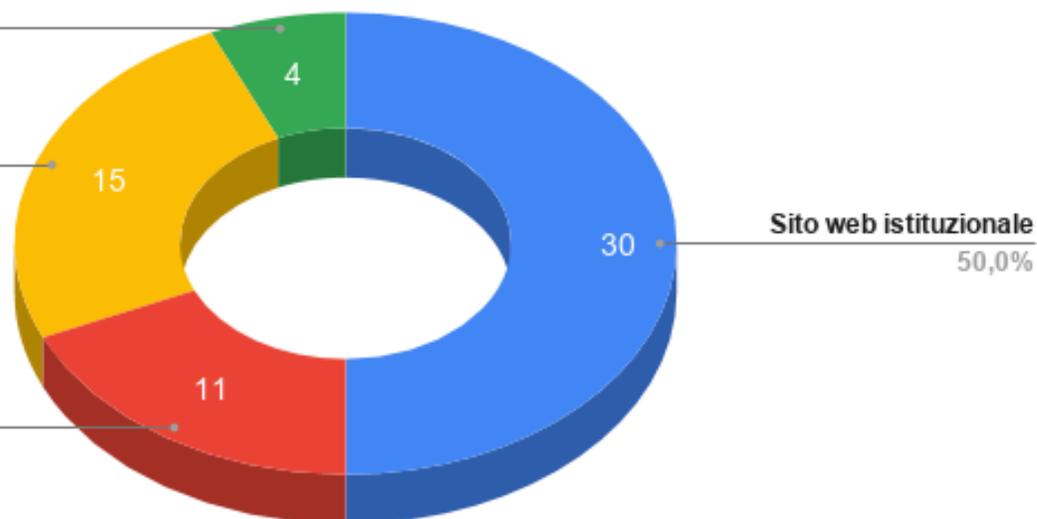
6,7%

Centralino telefonico

25,0%

Posta elettronica

18,3%



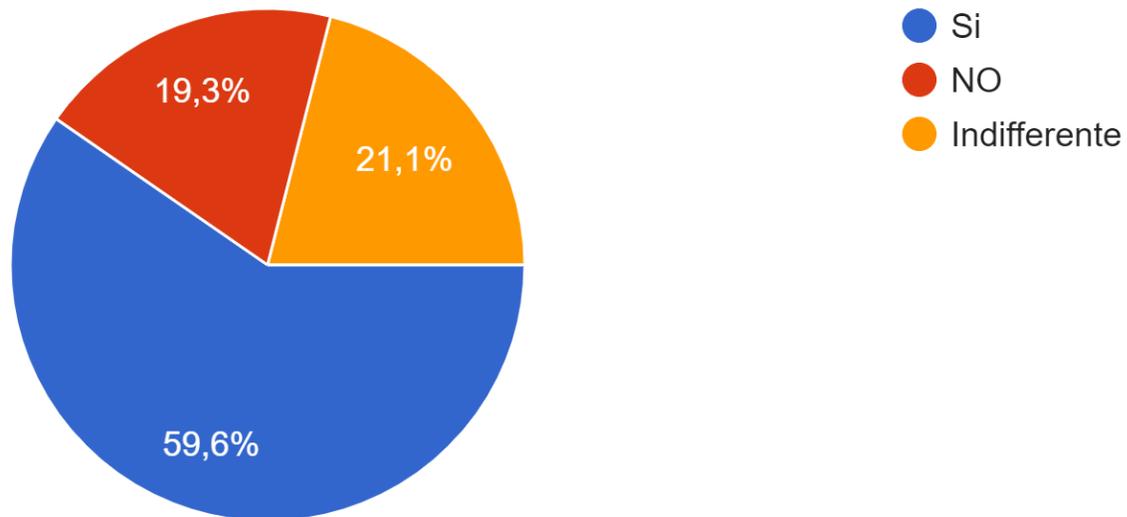
Durante l'emergenza Covid-19 l'utenza intervistata ha dichiarato di reperire le informazioni necessarie soprattutto dal sito web istituzionale 50 %, di seguito attraverso il Centralino telefonico 25%, la Posta elettronica 18,3%. Solo il 6,7% si è recato direttamente in Comune



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

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

57 risposte



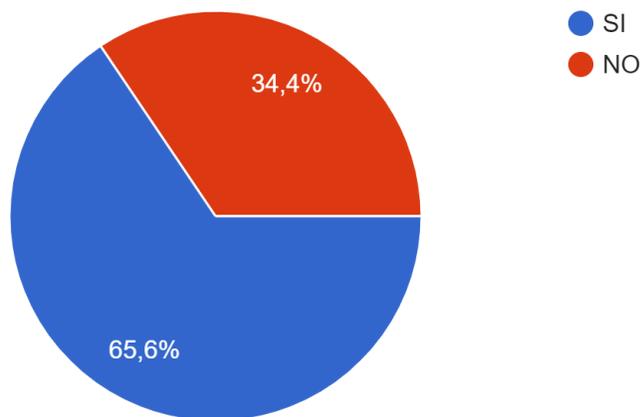
Circa il 60% dell'utenza intervistata è pressoché soddisfatta della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19



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 ?

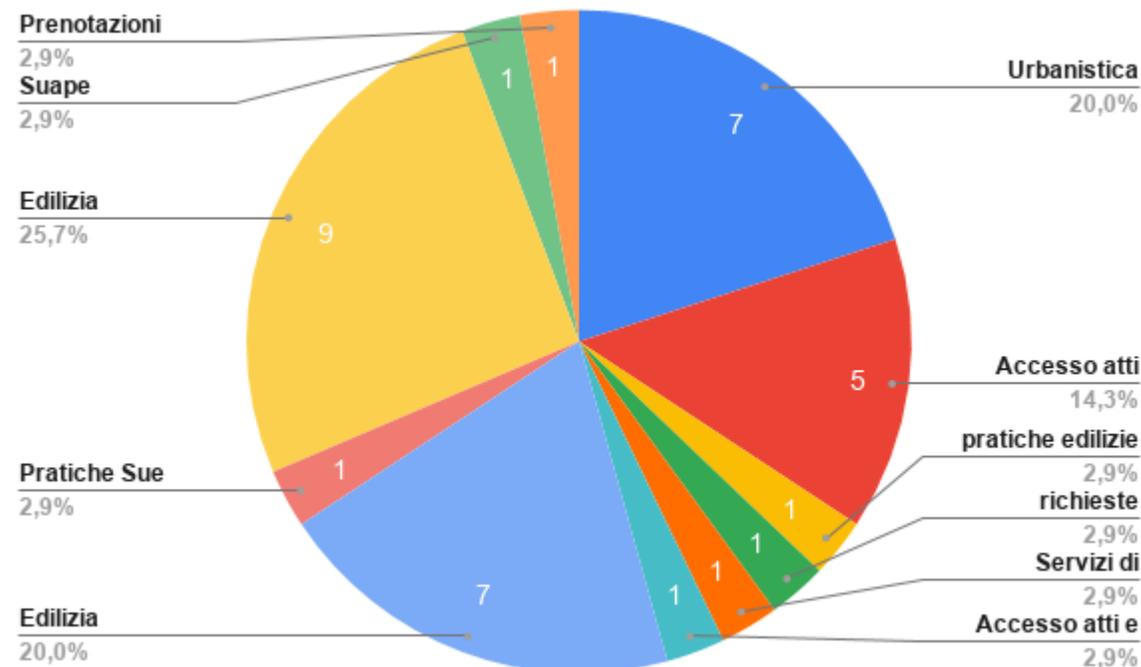
61 risposte



Circa il 65% dell'utenza intervistata ha avuto modo di usufruire dello stesso servizio presso altri comuni

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

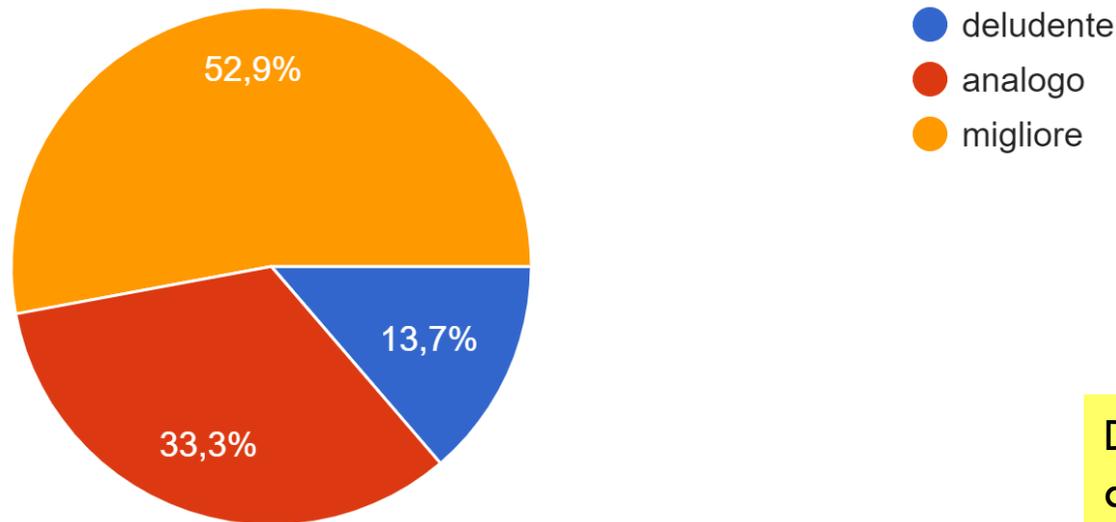
35 risposte





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

51 risposte



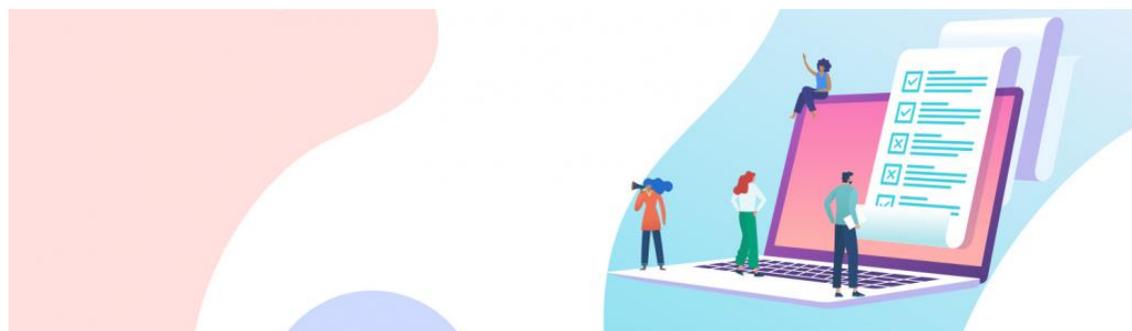
Del 65 % degli intervistati che ha usufruito dello stesso servizio oggetto di rilevazione, anche in altri comuni, il 53% ha dichiarato **migliore** quello offerto dal Comune di Corciano

Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Edilizia
Urbanistica Suape



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