



Servizio  
Lavori pubblici

Analisi per Servizio

Rilevazione del grado  
di soddisfazione degli  
utenti sui servizi comunali

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION Anno 2020

# Risultati dell'indagine

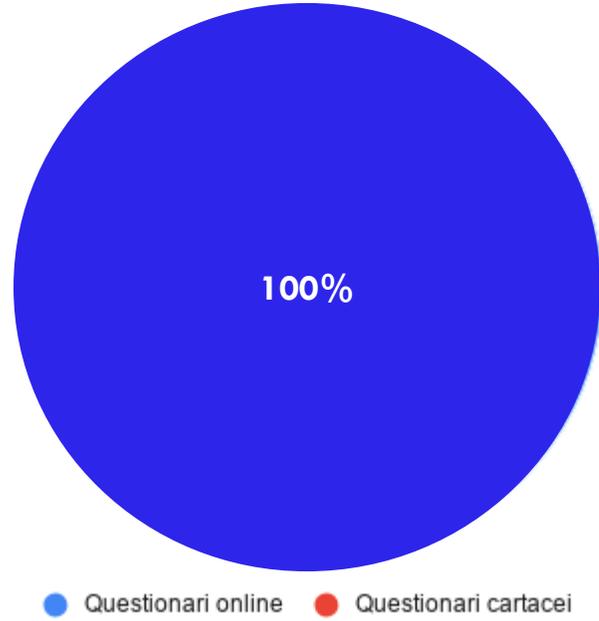
Periodo di rilevazione 18 Novembre – 15 Dicembre 2020



Servizio Lavori pubblici

## Totale Questionari raccolti 5

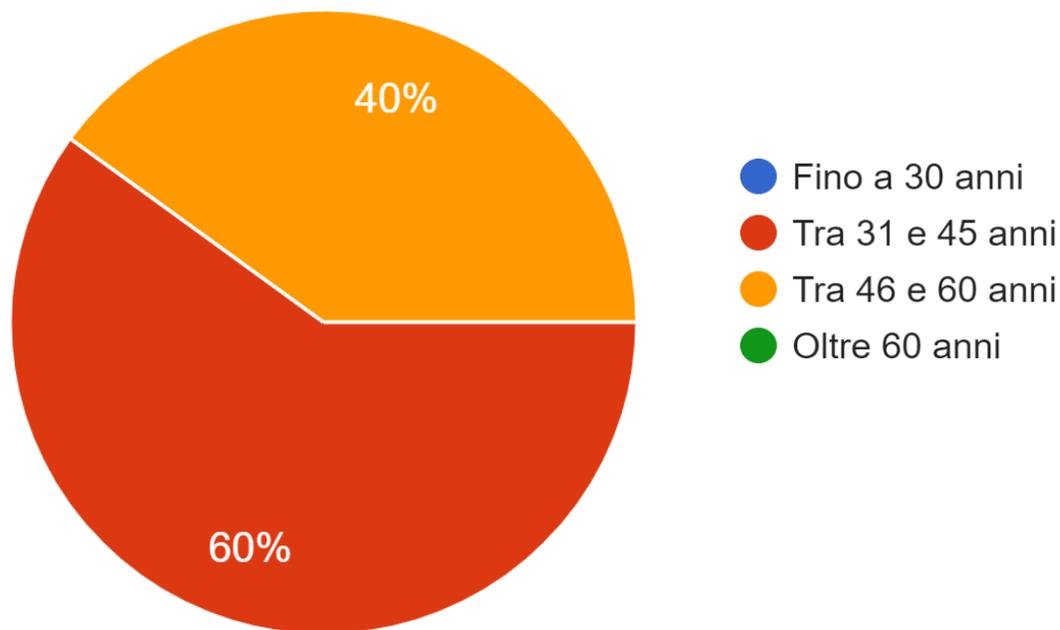
Tipo Compilazione





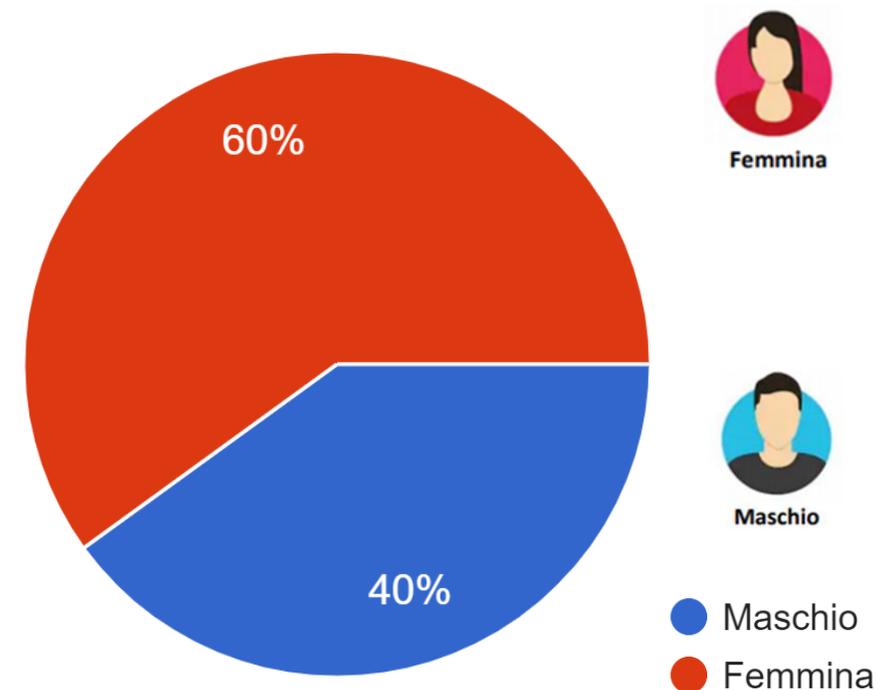
### Dati socio-biografici del campione analizzato

#### ETA'



Il 60 % dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra i 31 e 45 anni ed è in prevalenza di genere femminile

#### SESSO



# Risultati dell'indagine

## Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO  
Provincia di Perugia

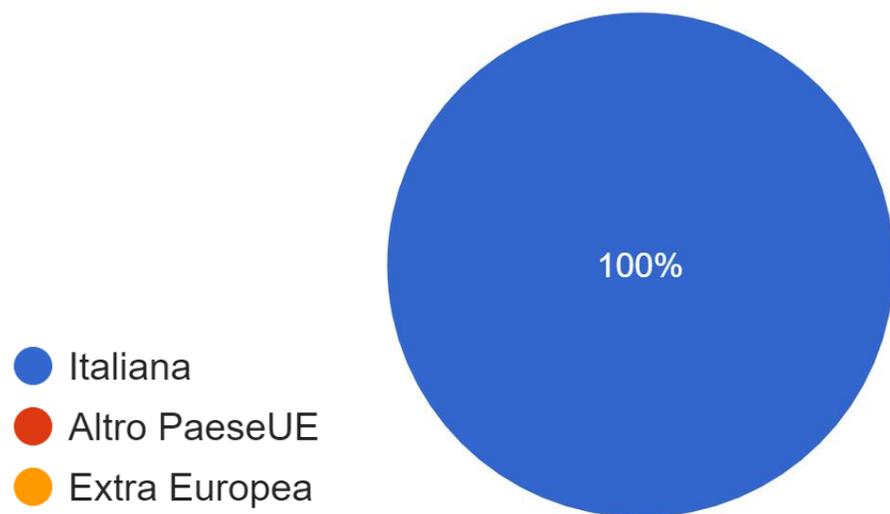


Servizio Lavori pubblici

Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità

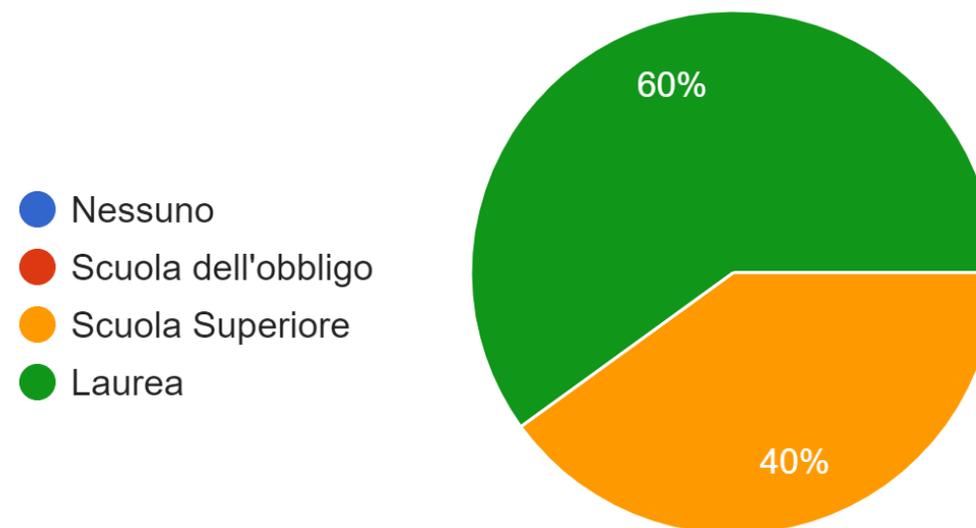
5 risposte



Il 100% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Titolo di Studio

5 risposte



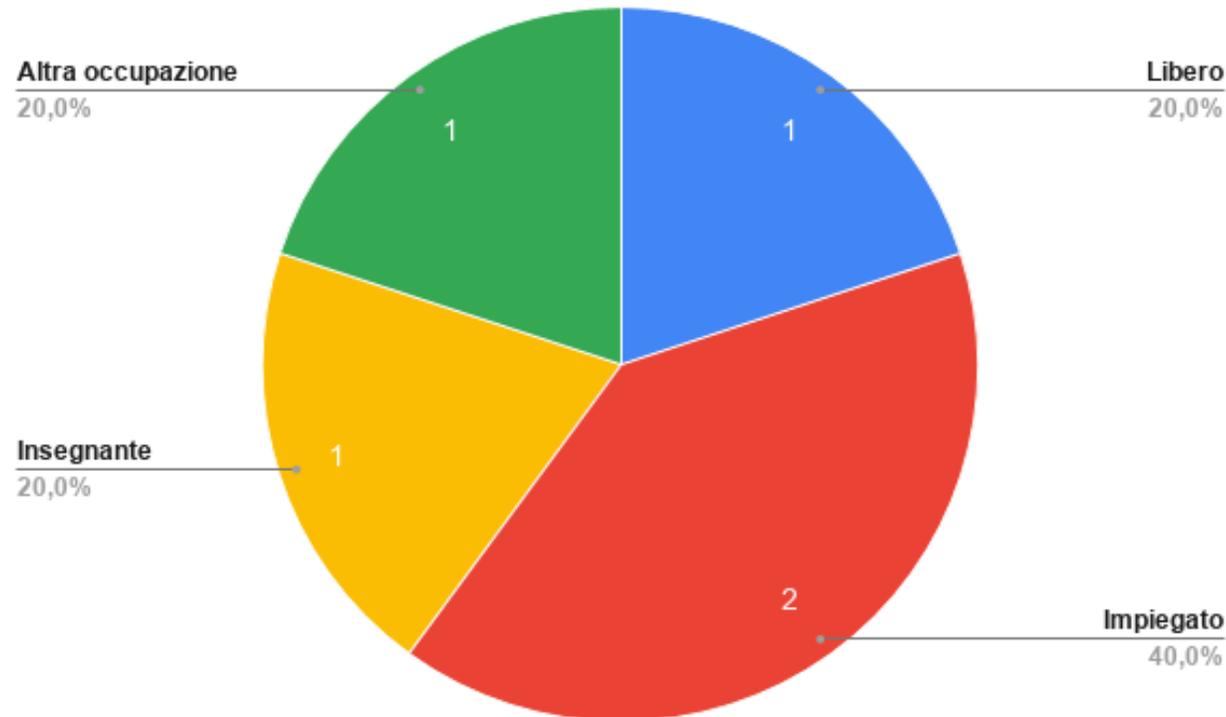
L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alto con il 60% di Laurea e 40% Diploma Sup.



#### Dati socio biografici del campione analizzato

#### Professione

5 risposte



Il 40% degli utenti intervistati sono Impiegati, il rimanente è ripartito equamente al 20% tra Insegnante, Libero professionista, Altra occupazione

# Risultati dell'indagine

## Qualità dei servizi

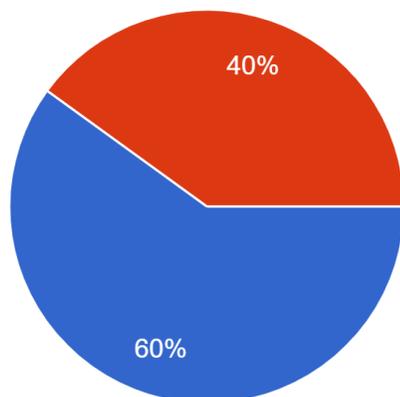
COMUNE DI CORCIANO  
Provincia di Perugia



### Servizio Lavori pubblici

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

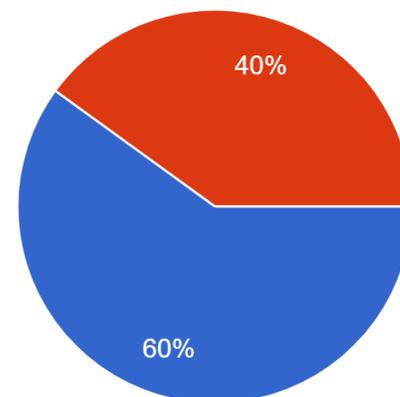
5 risposte



● deludente  
● soddisfatto  
● molto soddisfatto

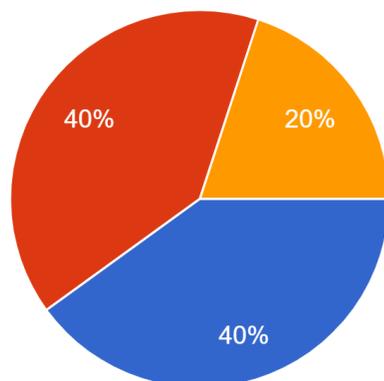
3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?

5 risposte



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

5 risposte



● Si  
● Abbastanza  
● No

Il 60% dell'utenza intervistata è delusa dagli orari di apertura e dai tempi di attesa. Il 40% ha individuato facilmente l'ufficio.

# Risultati dell'indagine

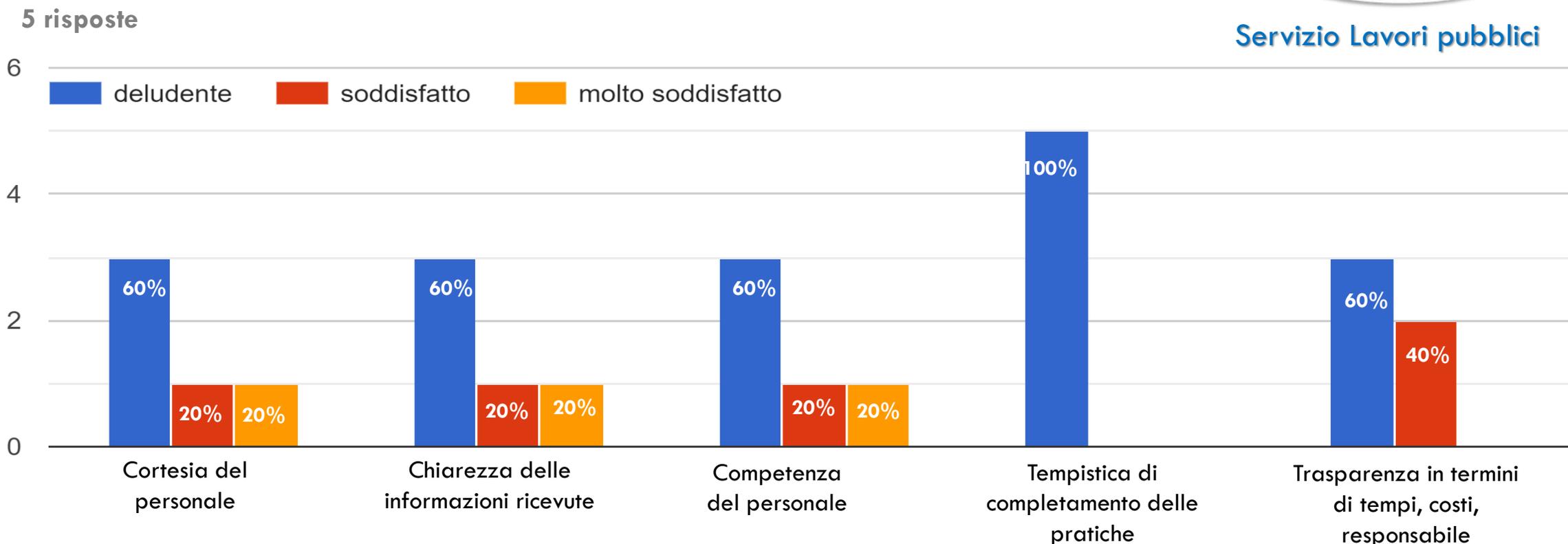
Qualità dei servizi

COMUNE DI CORCIANO  
Provincia di Perugia



Servizio Lavori pubblici

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

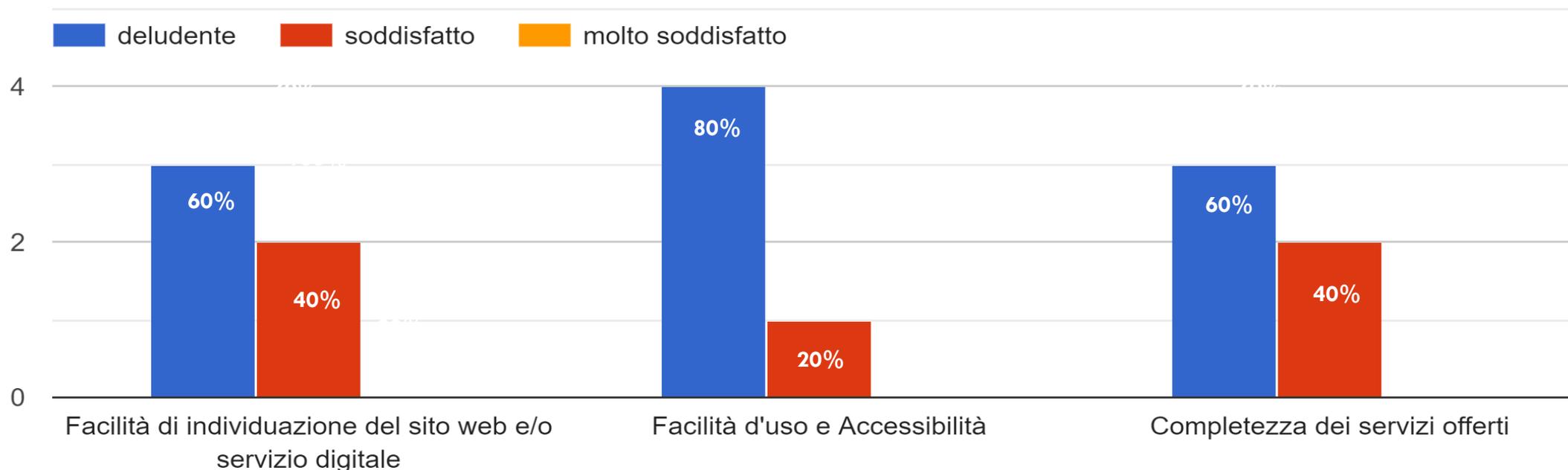


Il 60 % degli intervistati giudica deludente il personale del servizio in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza. Il restante 40% è soddisfatto e molto soddisfatto. Deludente al 100% la Tempistica ed al 60% la Trasparenza del servizio, che invece soddisfa per il 40% l'utenza.



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

5 risposte



Per il 40 % degli intervistati il livello di soddisfazione sui servizi digitali è soddisfacente, mentre il 60% è deluso. L'80% giudica deludente la Facilità d'uso ed accessibilità

# Risultati dell'indagine

## Servizi Digitali

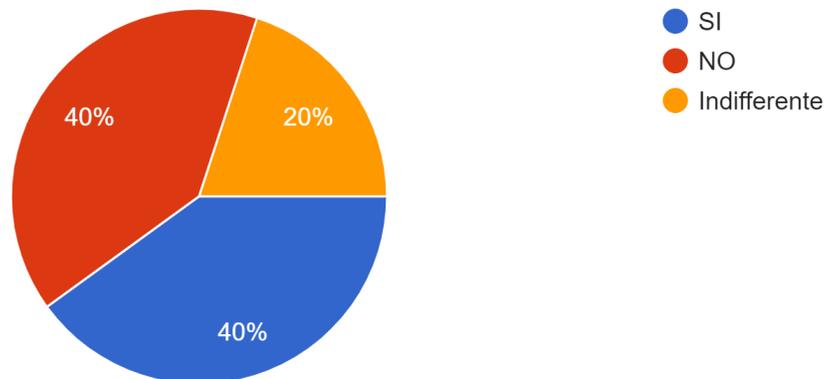
COMUNE DI CORCIANO  
Provincia di Perugia



## Servizio Lavori pubblici

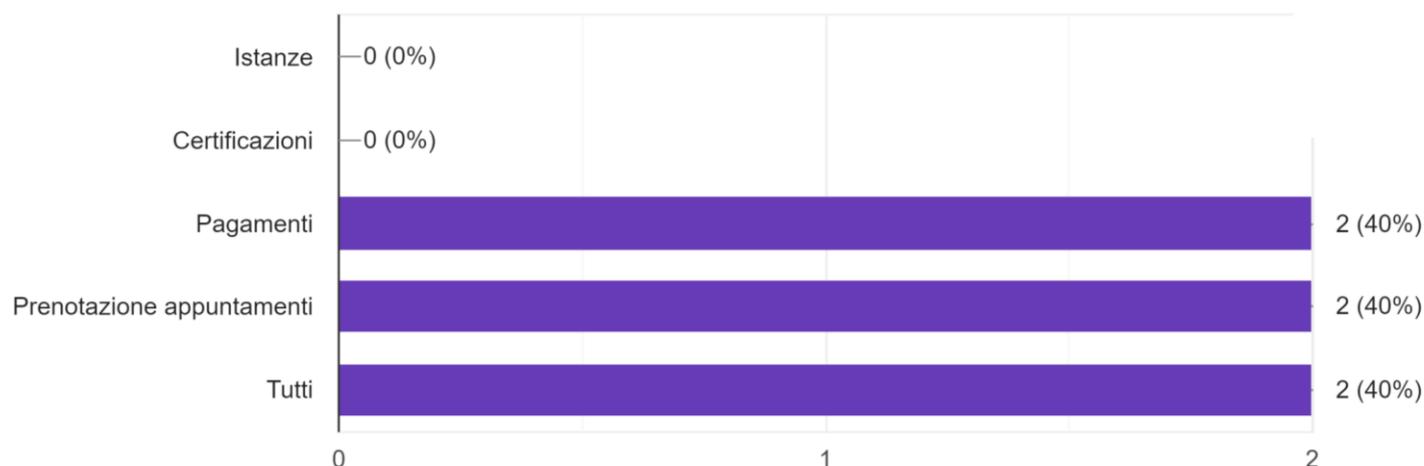
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?

5 risposte



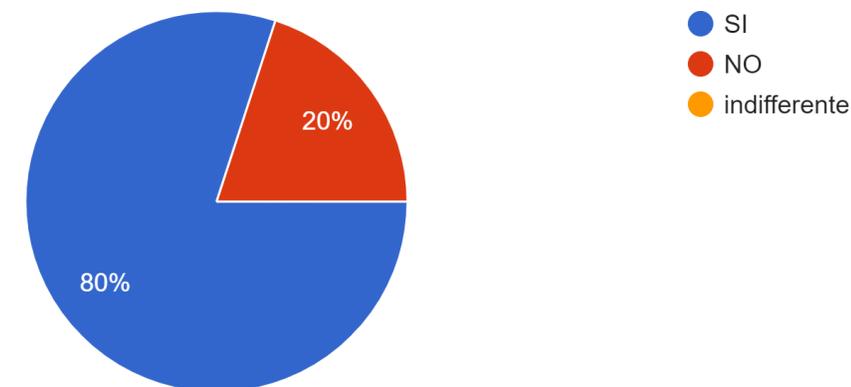
8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?

5 risposte



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

5 risposte



Il giudizio sull'utilità delle informazioni disponibili sul sito web si divide tra il 40% di favorevoli ed il 40% di contrari mentre l'80% dell'utenza trova utile l'incremento dei servizi digitali per dialogare con gli uffici dell'ente

# Risultati dell'indagine

**Emergenza COVID-19**

COMUNE DI CORCIANO  
Provincia di Perugia

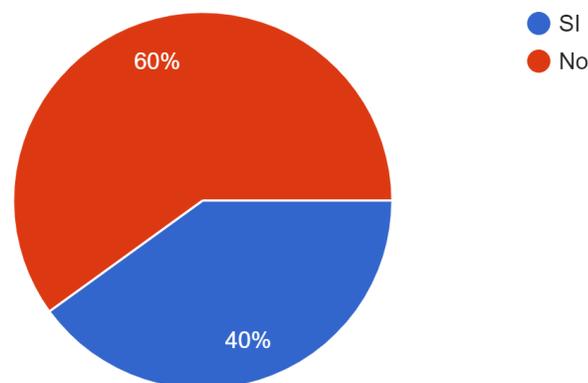


**Servizio Lavori pubblici**

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 ?

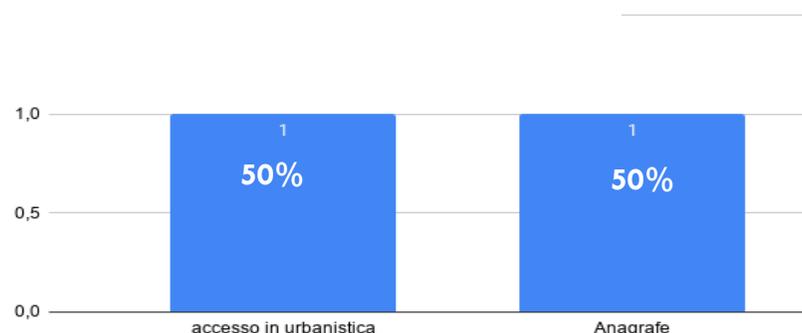
5 risposte



**Il 40 % dell'utenza ha continuato ad usufruire dei servizi comunali**

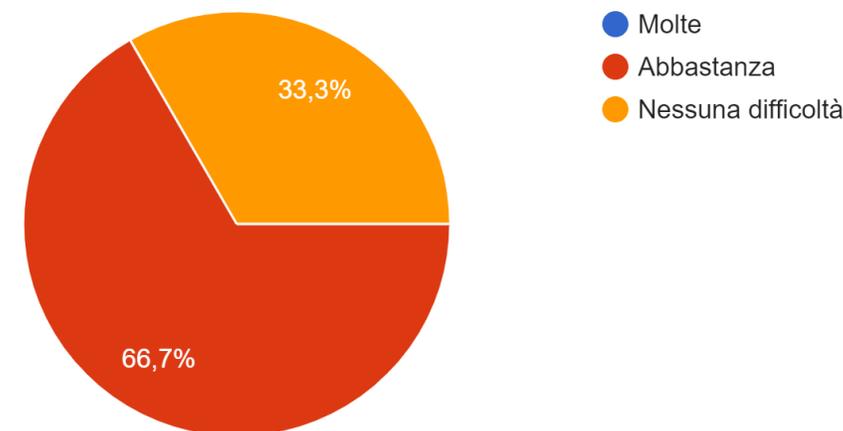
12. Se hai risposto SI, di quale servizio hai avuto necessità ?

2 risposte



13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio ?

3 risposte



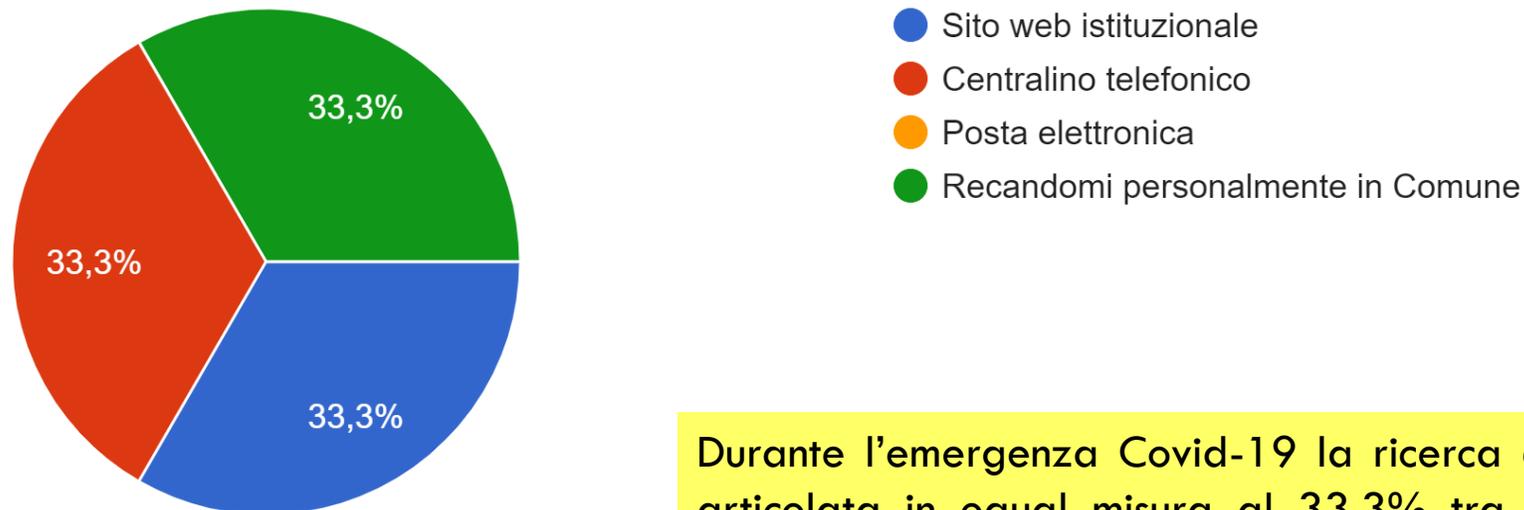
**Il 32,3% dell'utenza che ha risposto alla domanda non ha avuto difficoltà a reperire informazioni mentre il 66,7% ha avuto qualche difficoltà**



### Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?

3 risposte



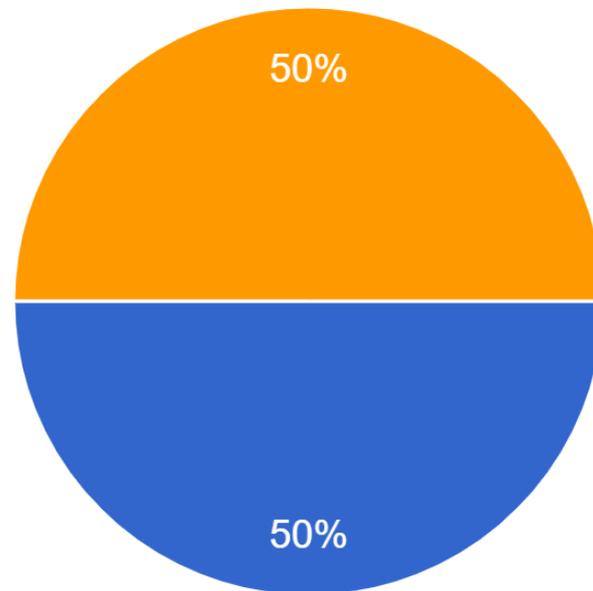
Durante l'emergenza Covid-19 la ricerca delle informazioni si è articolata in egual misura al 33,3% tra Sito web istituzionale, Centralino telefonico e presenza allo sportello.



### Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

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

4 risposte



- Si
- NO
- Indifferente

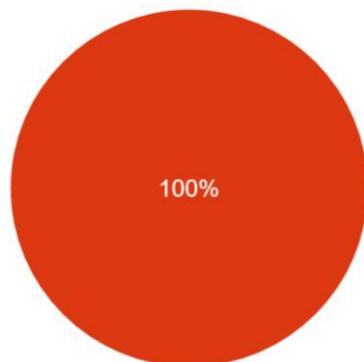
Il 50 % degli intervistati è pressoché soddisfatto della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19, il 50 % è indifferente.



## 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 ?

5 risposte



● SI  
● NO

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

0 risposte

Nessuna risposta

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

0 risposte

Nessuna risposta

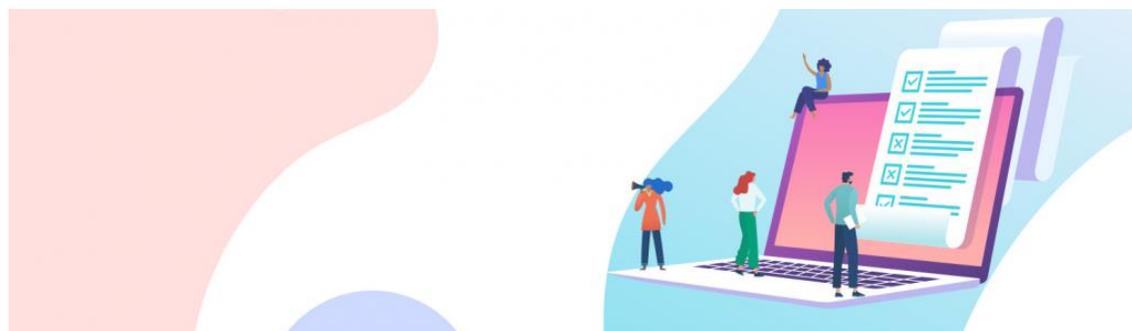
L'utenza intervistata non ha avuto modo di usufruire del servizio in altri comuni, quindi non è possibile alcun confronto

# Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO  
Provincia di Perugia



Servizio Lavori pubblici



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](mailto:urp.comunedicorciano@gmail.com)