



Servizio
Protocollo-Urp

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

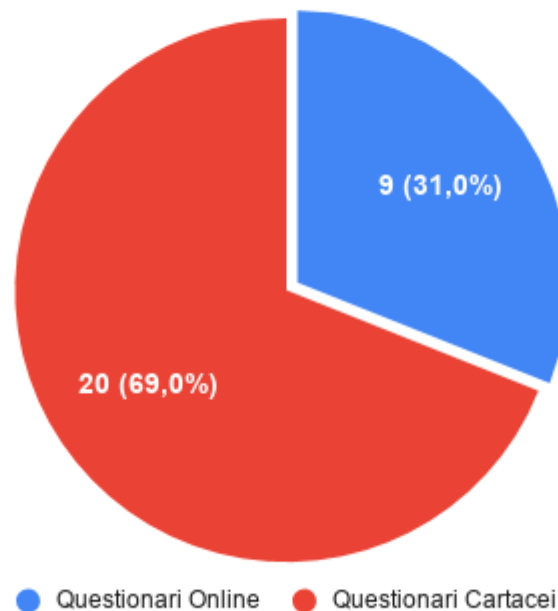
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Protocollo-Urp

Totale Questionari raccolti 29

Tipo Compilazione



Risultati dell'indagine

Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



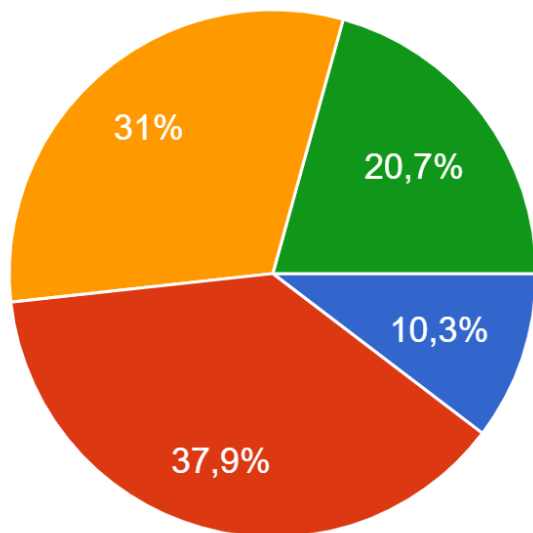
Servizio Protocollo-Urp

ETA'

Dati socio-biografici del campione analizzato

29 risposte

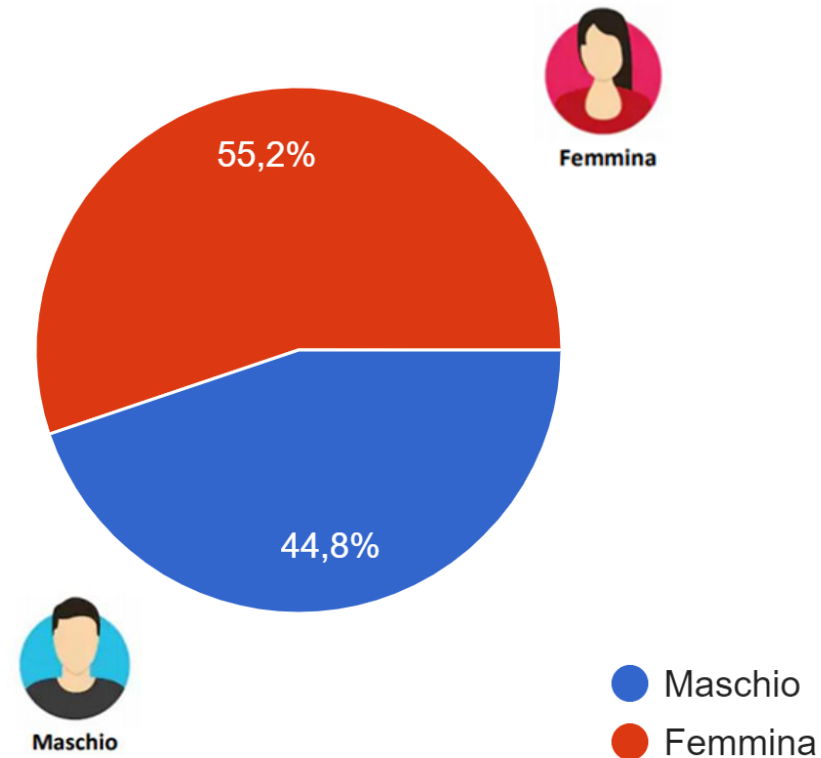
- Fino a 30 anni
- Tra 31 e 45 anni
- Tra 46 e 60 anni
- Oltre 60 anni



Il Servizio è il più vario in termini di età dell'utenza intervistata. Il 38 % è di età compresa tra i 31 e 45 anni, il 31% è di età compresa tra i 46 ed i 60 anni ed è in prevalenza di genere femminile con il 55,2%

SESSO

29 risposte

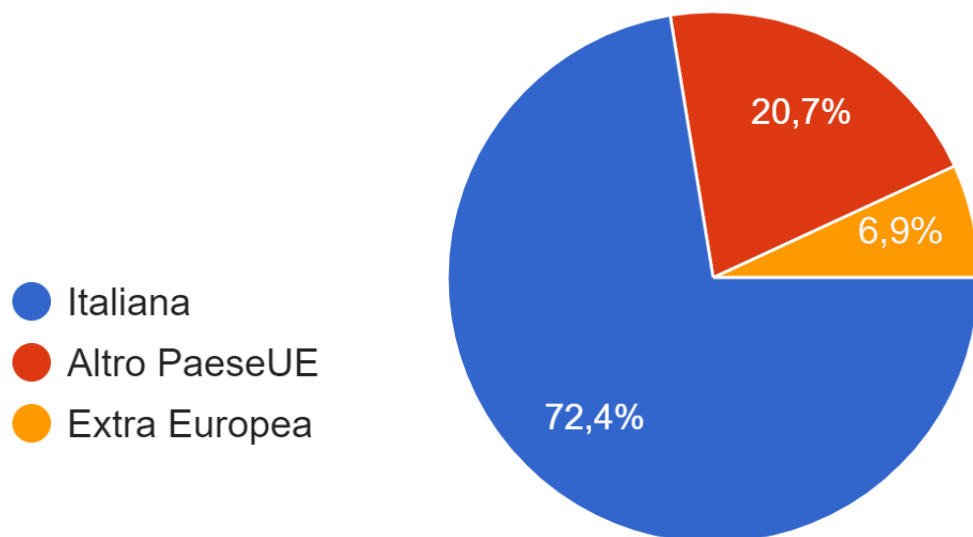




Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità

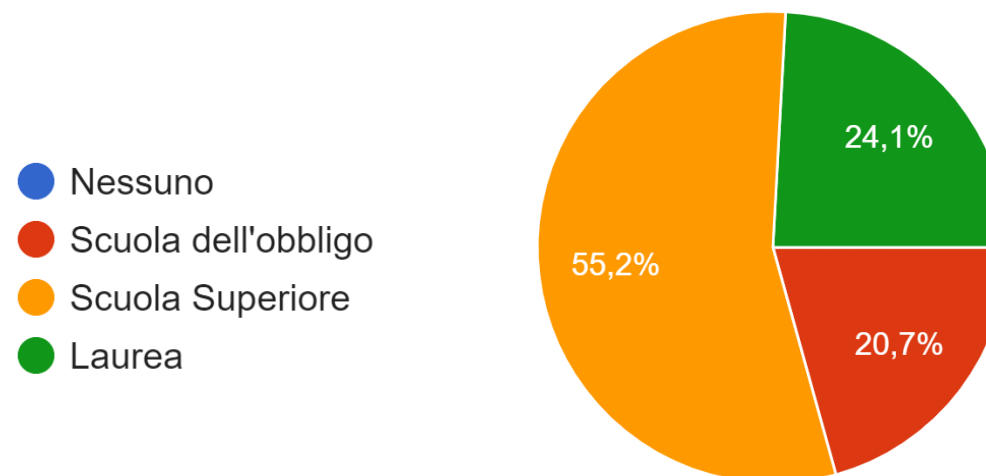
29 risposte



Il 72% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana, il restante 20,7 % è di provenienza europea ed il 6,9 Extraeuropea

Titolo di Studio

29 risposte



Il 79,3 % dell'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alta Laurea/Diploma superiore

Risultati dell'indagine

Analisi del campione

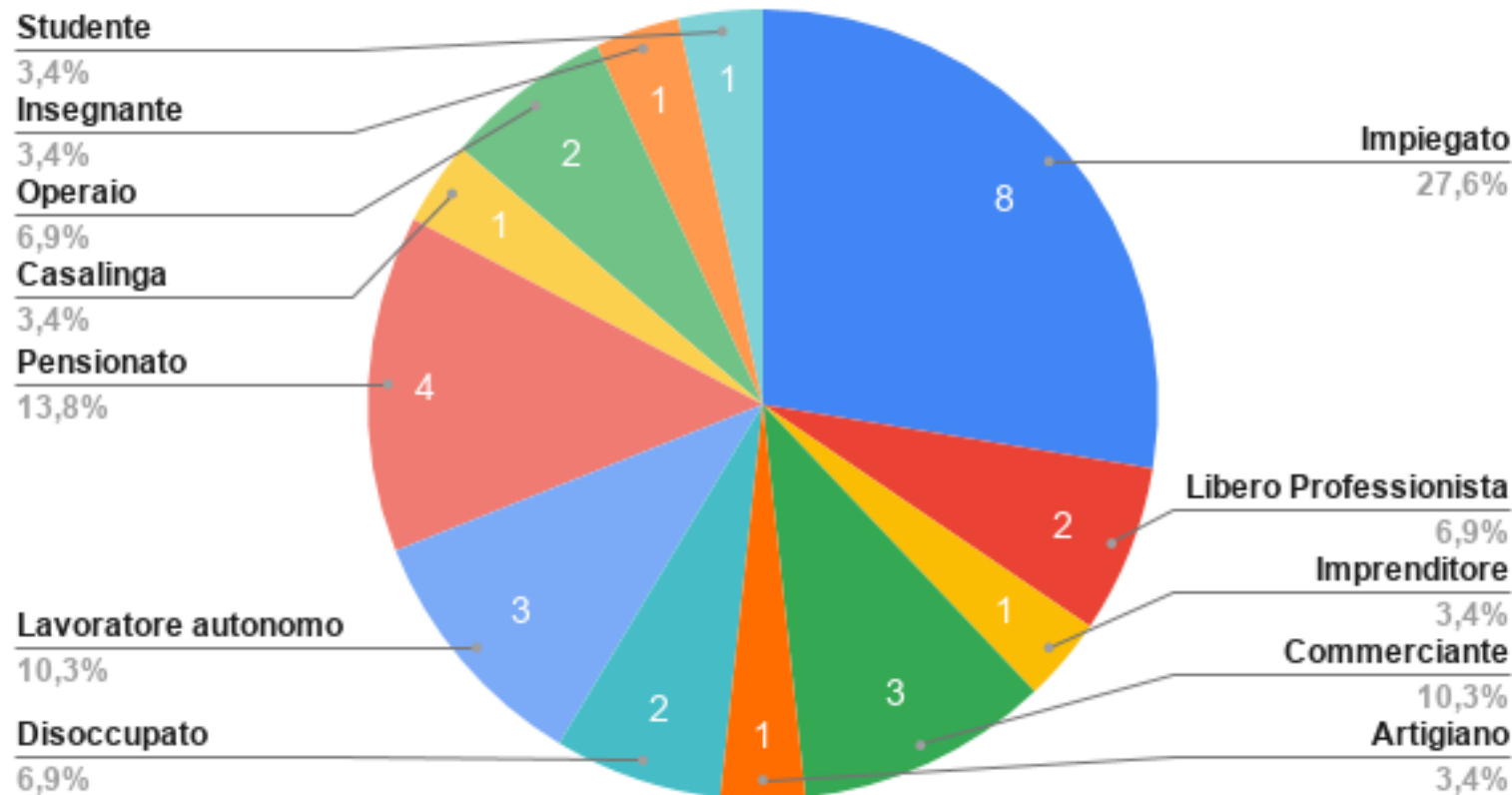
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Protocollo-Urp

Dati socio biografici del campione analizzato

Professione



L'utenza intervistata ha una situazione professionale varia con una prevalenza del 27,6% Impiegato

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

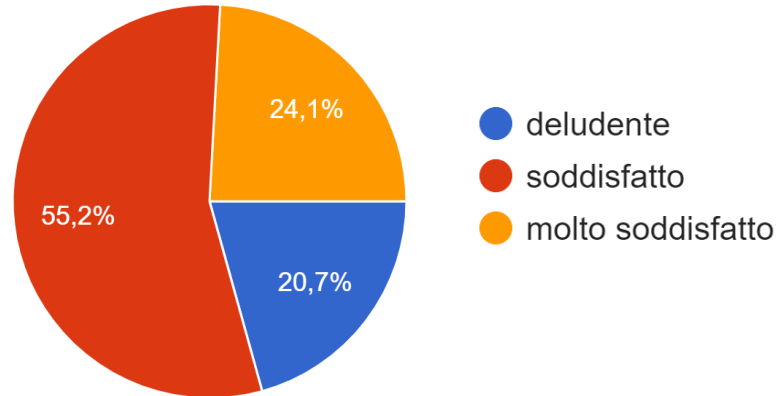
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Protocollo-Urp

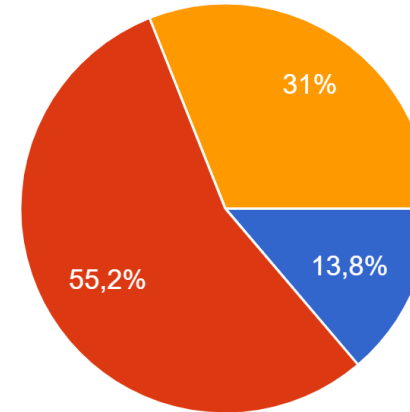
2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico ?

29 risposte



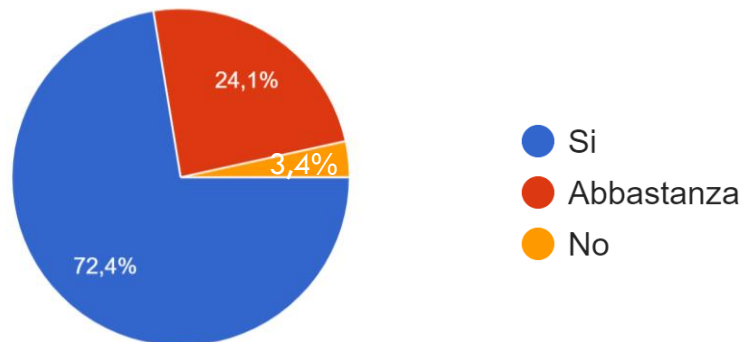
3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?

29 risposte



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

29 risposte



Nonostante le limitazioni di accesso ai servizi comunali, il 79,3% degli intervistati è pienamente soddisfatta degli orari di apertura ed l'86,2% dei tempi di attesa.

Il 72,4 % ha individuato facilmente l'ufficio

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

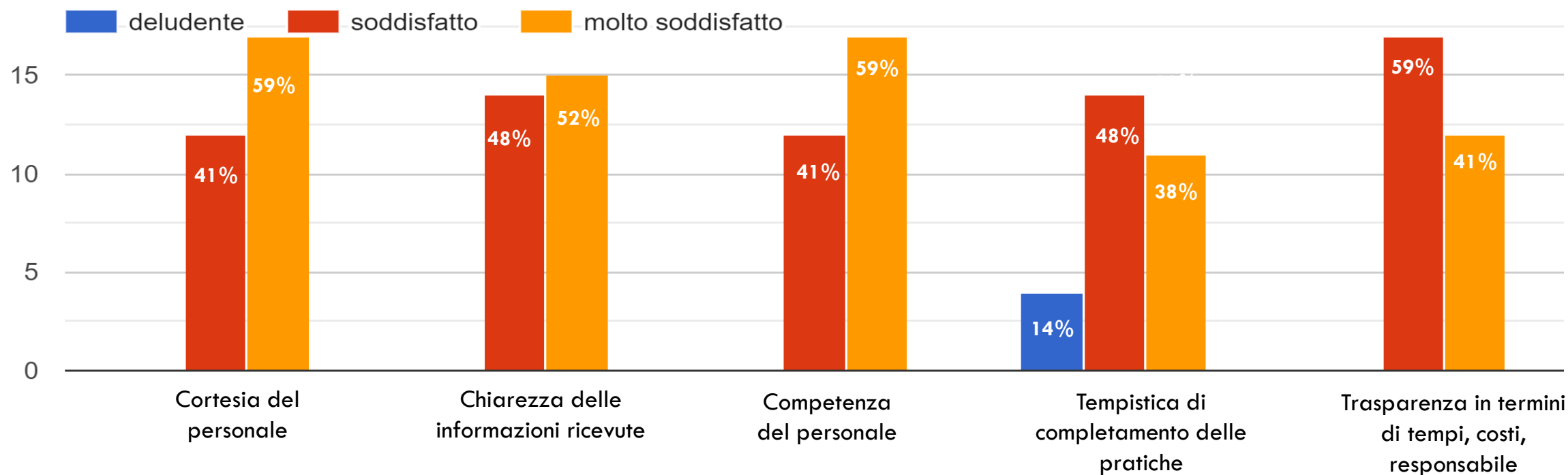
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



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

29 risposte

Servizio Protocollo-Urp

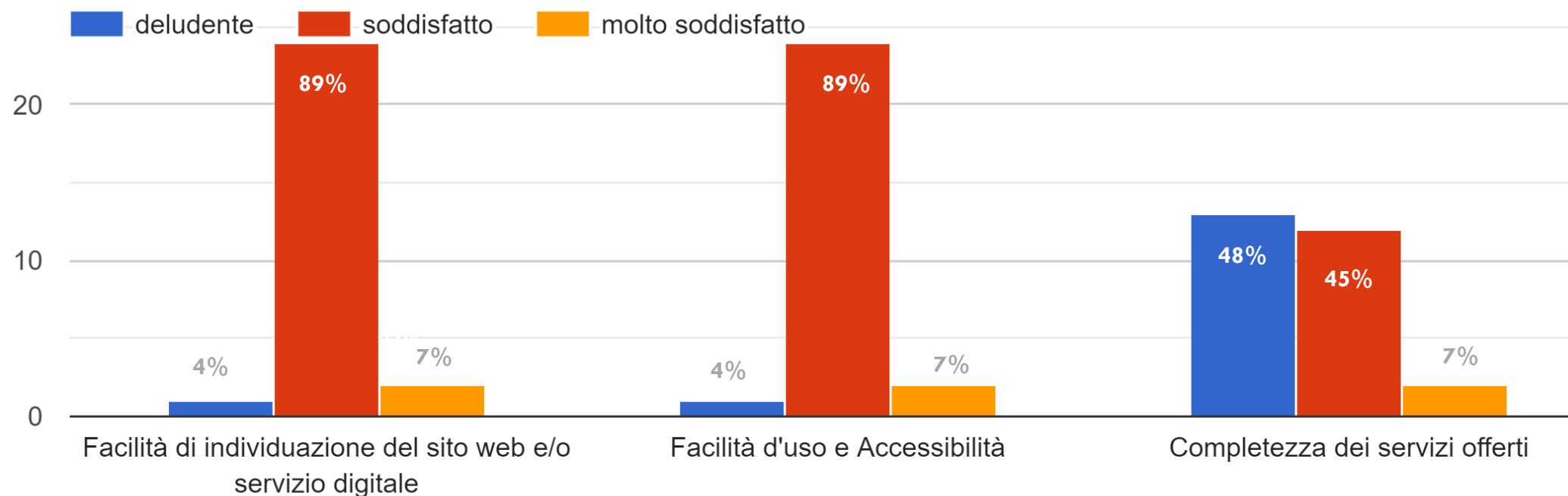


Il 100 % degli intervistati giudica molto positivamente il personale del servizio in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza. Altrettanto soddisfacenti la Tempistica (con solo il 14% dei delusi) e la Trasparenza



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

27 risposte



Il 96% degli intervistati è pienamente soddisfatto dei servizi digitali, in merito alla facilità di individuazione, d'uso e accessibilità. Il 48% degli utenti ritiene che i servizi digitali offerti non siano sufficientemente completi

Risultati dell'indagine

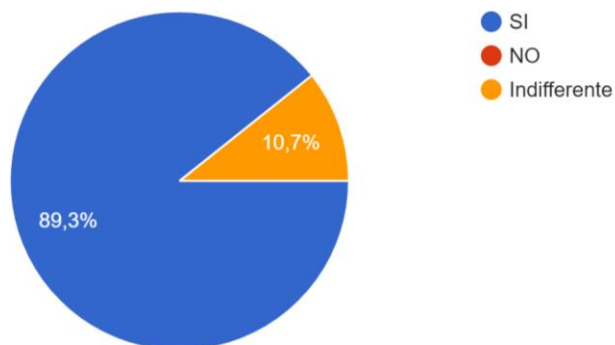
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Protocollo-Urp

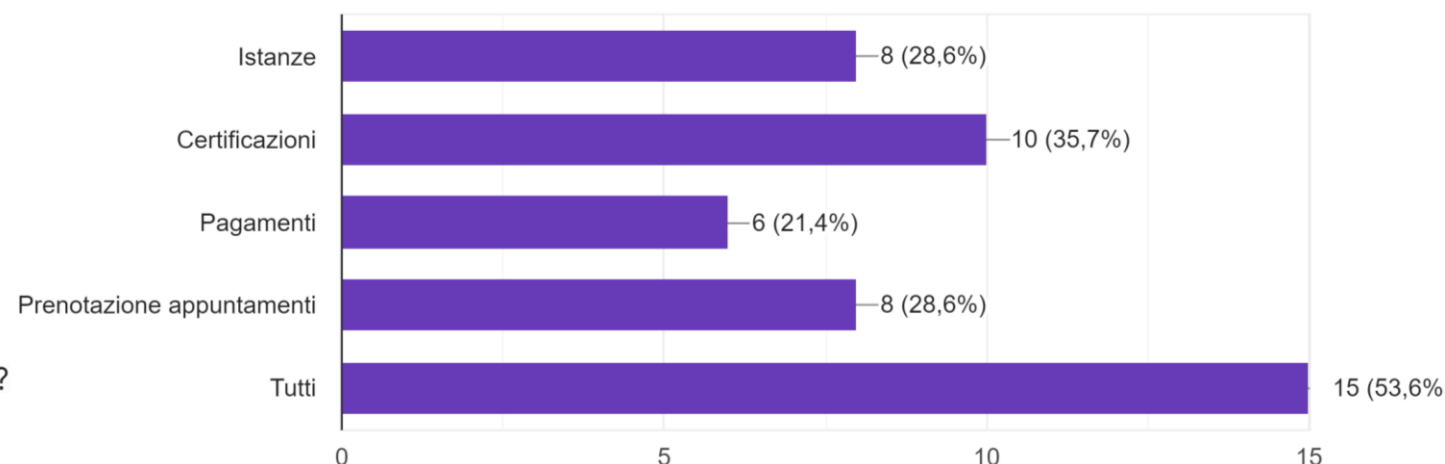
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?

28 risposte



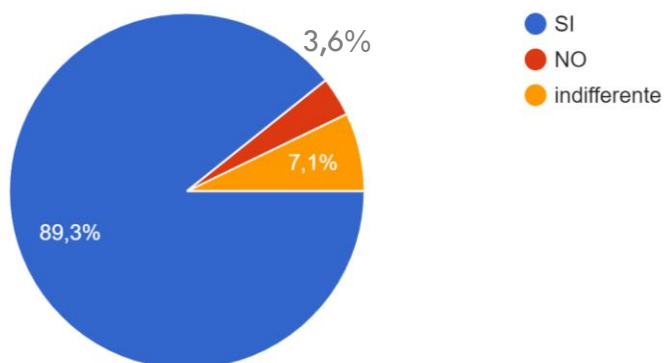
8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?

28 risposte



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

28 risposte



L' 89,3 % 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

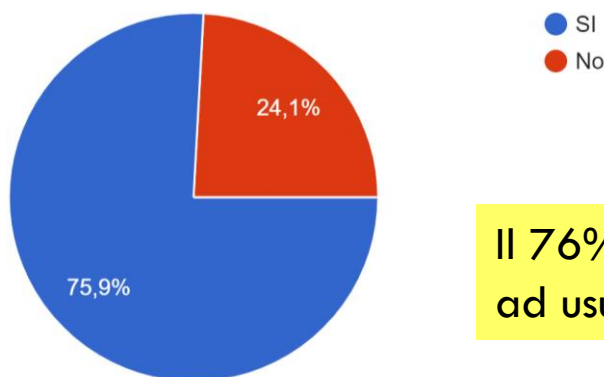


Servizio Protocollo-Urp

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 ?

29 risposte



Il 76% dell'utenza ha continuato ad usufruire dei servizi comunali

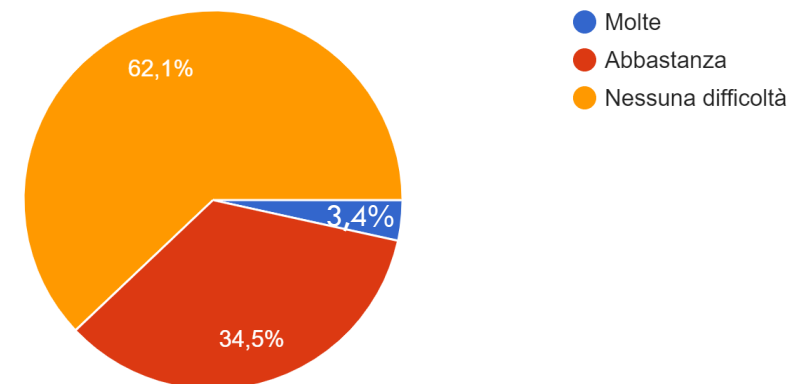
12. Se hai risposto SI, di quale servizio hai avuto necessità ?

22 risposte



13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio ?

29 risposte

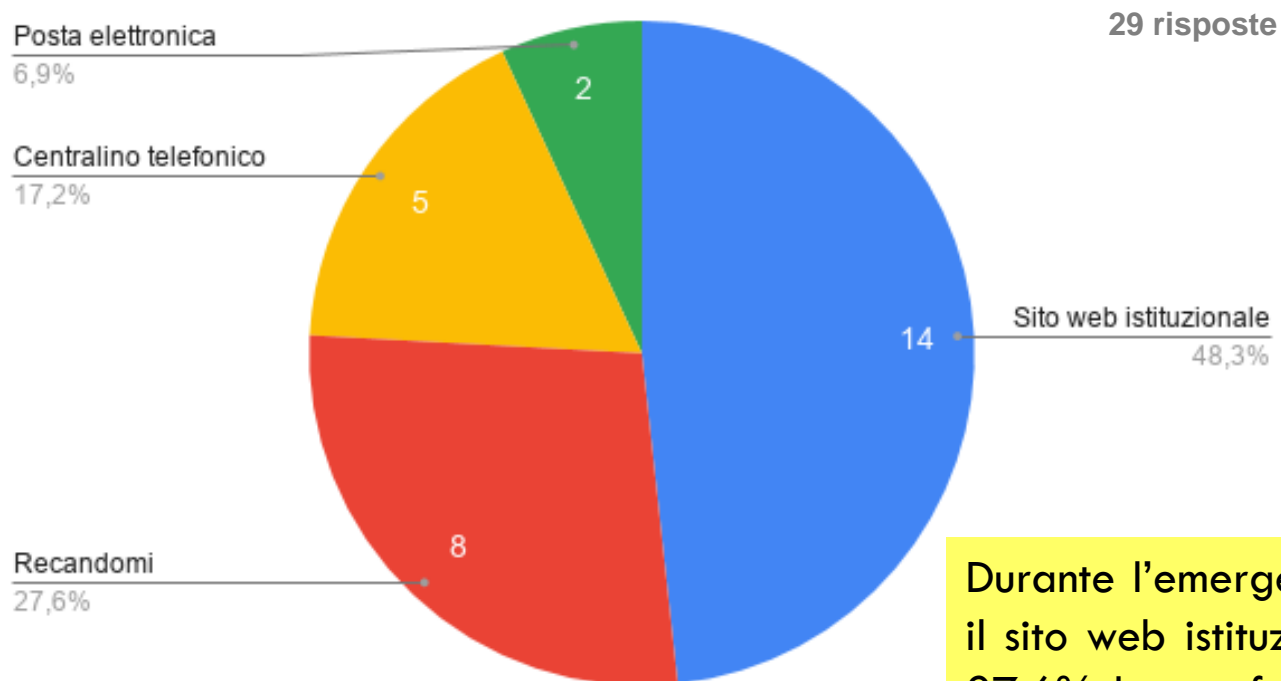


Il 62% non ha avuto difficoltà a reperire informazioni



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?



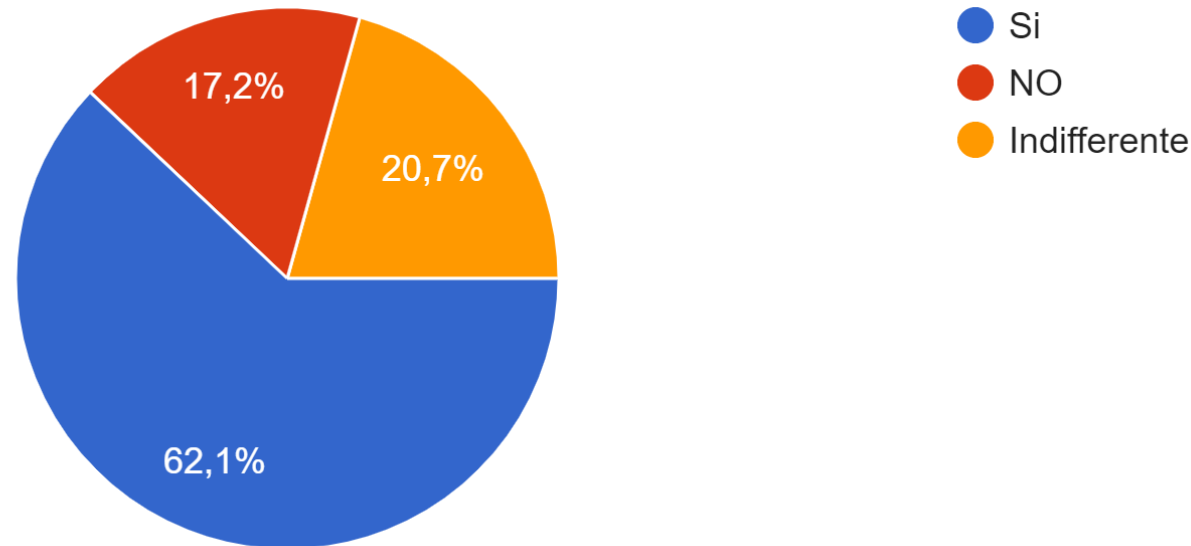
Durante l'emergenza Covid-19 il 48,3% degli utenti ha utilizzato il sito web istituzionale per reperire le informazioni necessarie, il 27,6% ha preferito recarsi in comune, il 17,2% ha telefonato e solo il 7% ha utilizzato la posta elettronica.



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

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

29 risposte



Il 62 % degli intervistati è pressoché soddisfatto della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19

Risultati dell'indagine

Benchmarking

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

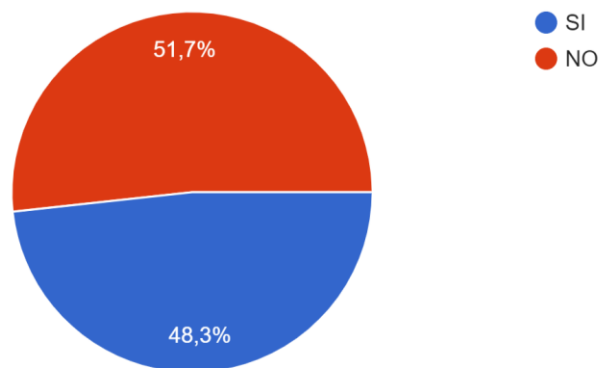


Servizio Protocollo-Urp

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

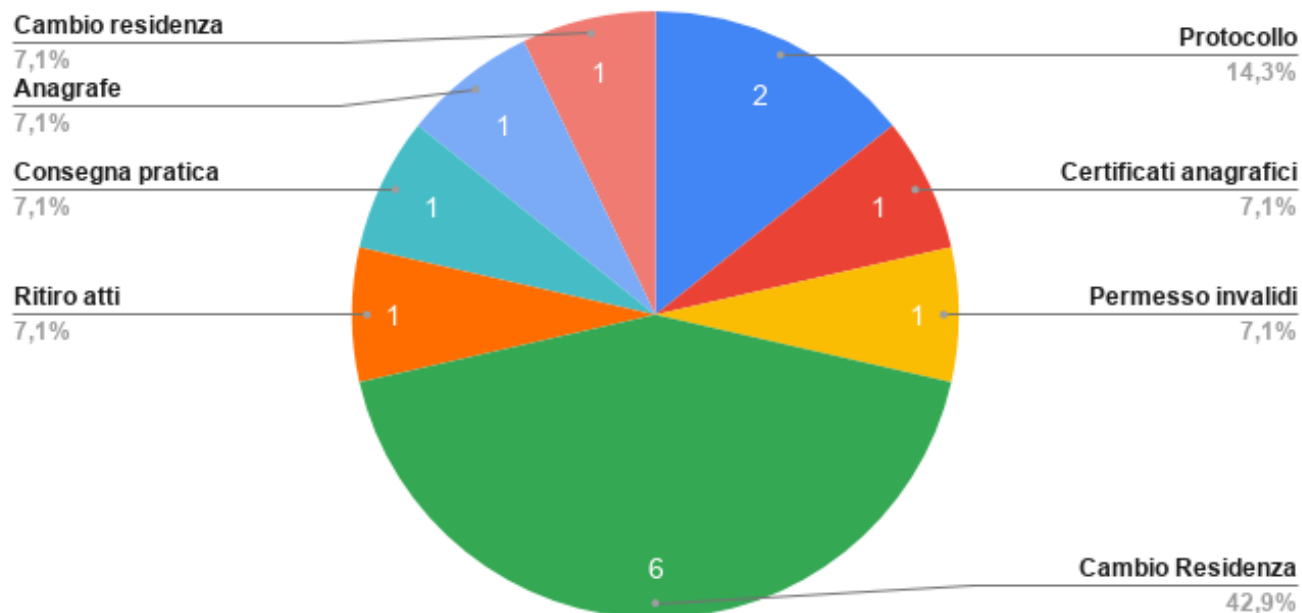
17. Hai avuto modo di usufruire del servizio ricevuto dal Comune di Corciano, presso altri comuni ?

29 risposte



Il 48,3 % dell'utenza ha usufruito dello stesso servizio
Presso un altro comune

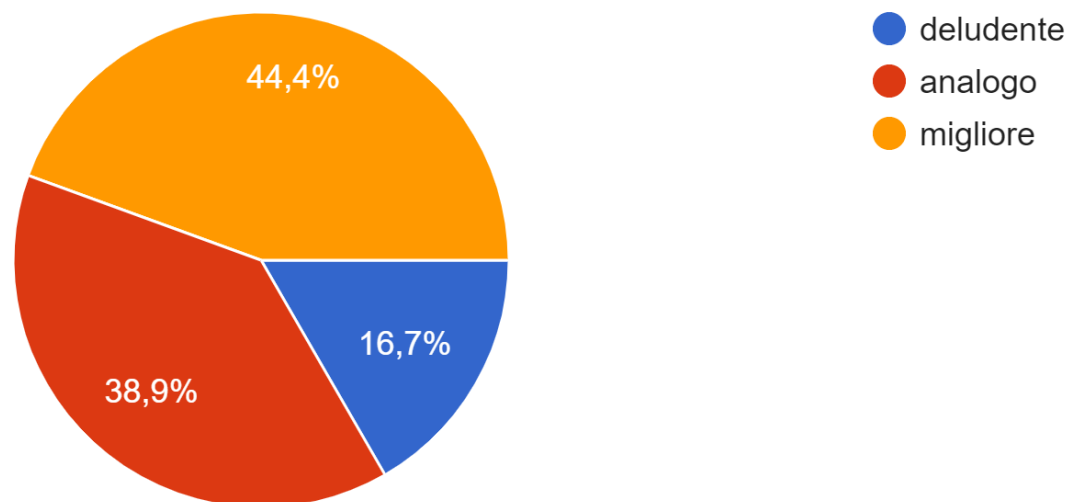
18. Se hai risposto SI, a quale servizio in particolare ti riferisci ?





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

18 risposte



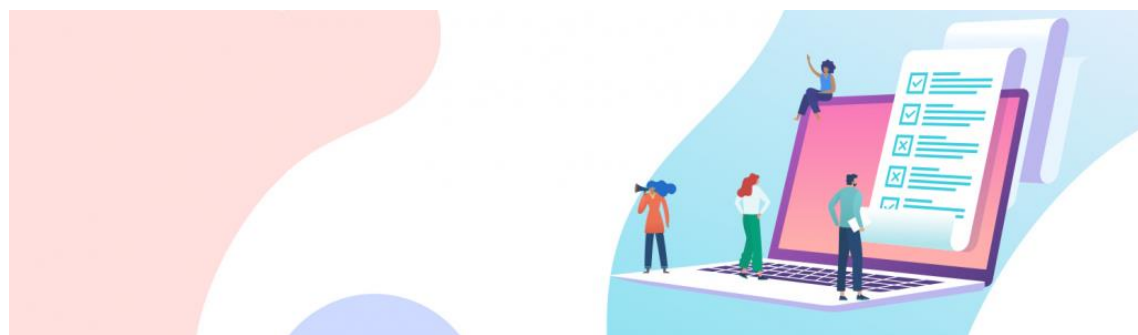
Il 44,4% degli intervistati giudica migliore il servizio ricevuto a Corciano rispetto ad altri comuni. Per il 39 % è analogo

Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Protocollo-Urp



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