



Servizi
Socio-educativi

Analisi per Servizio

Rilevazione del grado
di soddisfazione degli
utenti sui servizi comunali

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION Anno 2020

Risultati dell'indagine

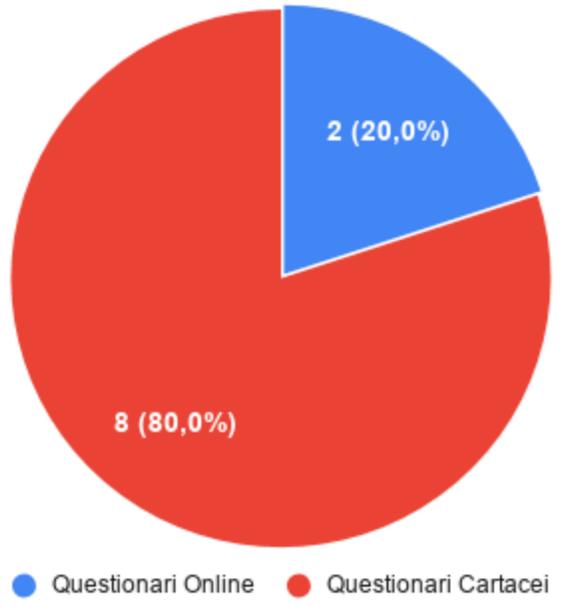
Periodo di rilevazione 18 Novembre – 15 Dicembre 2020



Servizi Socio-educativi

Totale Questionari raccolti 10

Tipo Compilazione

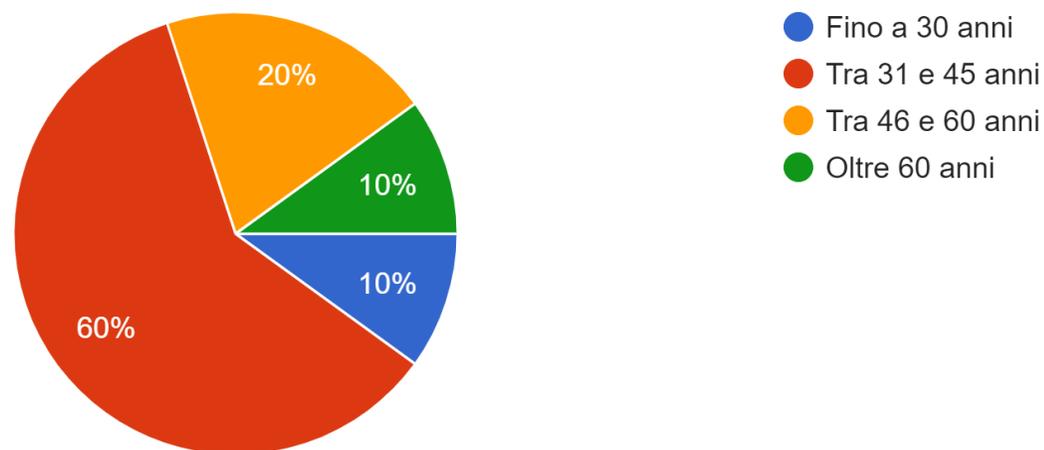




Dati socio-biografici del campione analizzato

ETA'

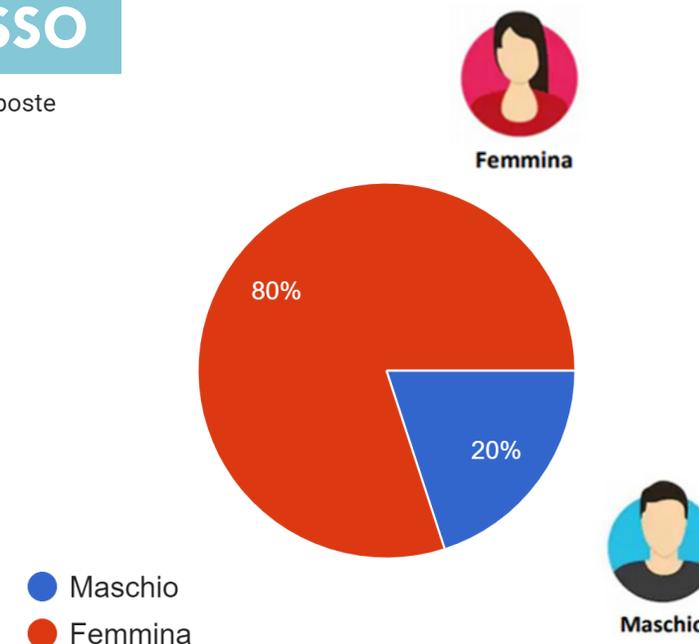
10 risposte



Il 60 % dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra i 31 ed i 45 anni ed è in prevalenza per l'80% di genere femminile

SESSO

10 risposte

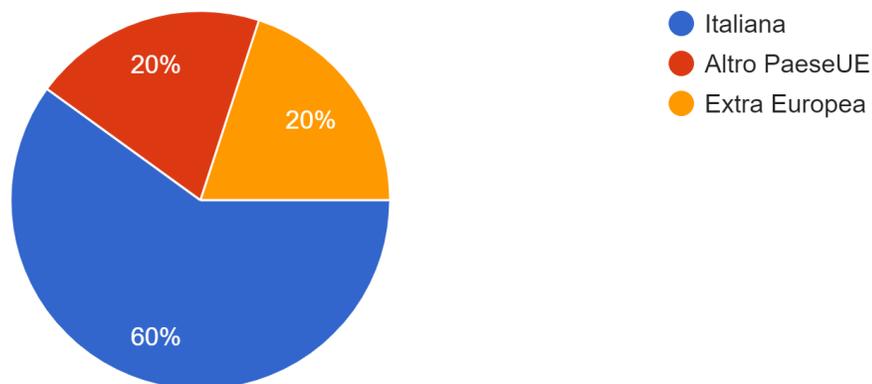




Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità

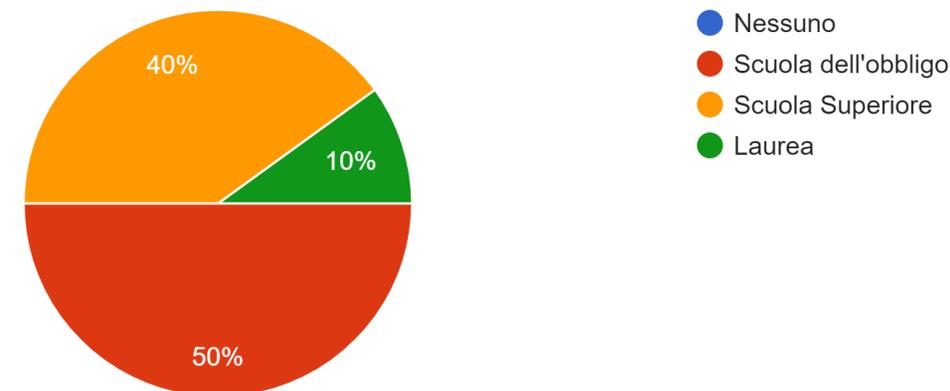
10 risposte



Il 60% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana, il 20% di Altro paese dell'UE, il 20% di nazionalità Extra Europea

Titolo di Studio

10 risposte



Il livello di scolarizzazione è nettamente diviso al 50% tra Scuola dell'obbligo e 50% medio-alta Laurea/Diploma superiore

Risultati dell'indagine

Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizi Socio-educativi

Dati socio biografici del campione analizzato

Professione

Artigiano

10,0%

Operaio

20,0%

Lavoratore autonomo

10,0%

Altra occupazione

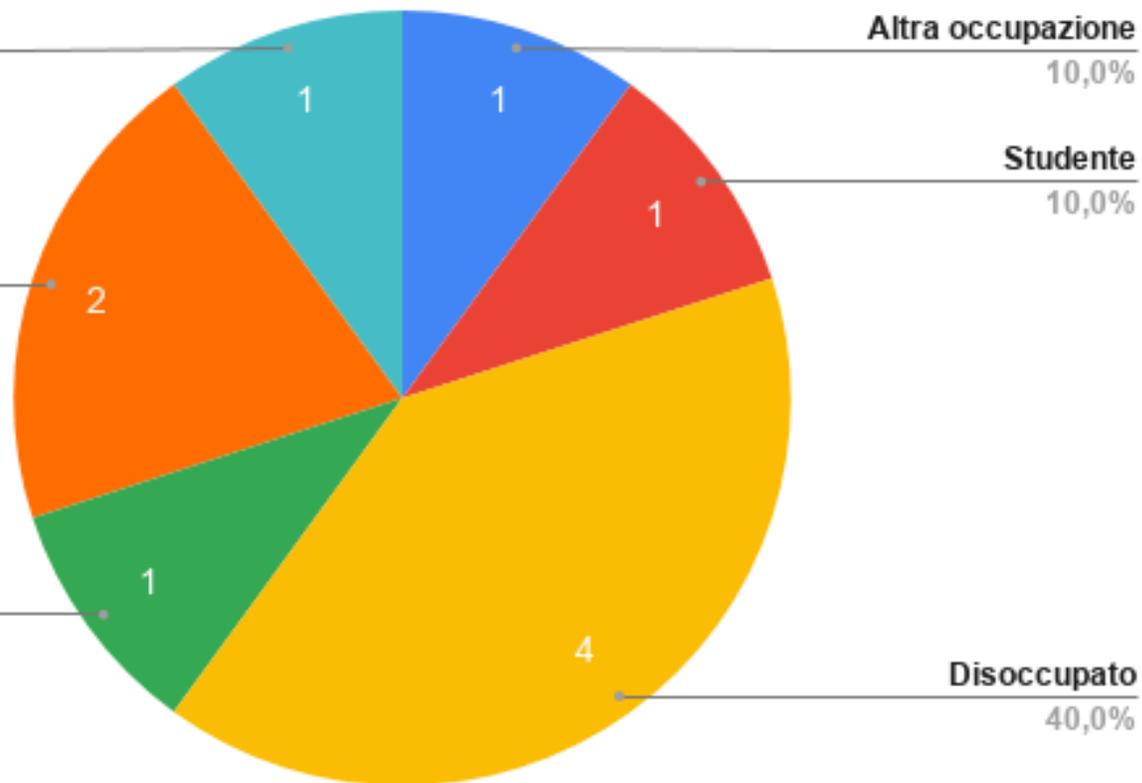
10,0%

Studente

10,0%

Disoccupato

40,0%



L'utenza intervistata ha una situazione professionale molto varia con una prevalenza del 40% di Disoccupato

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

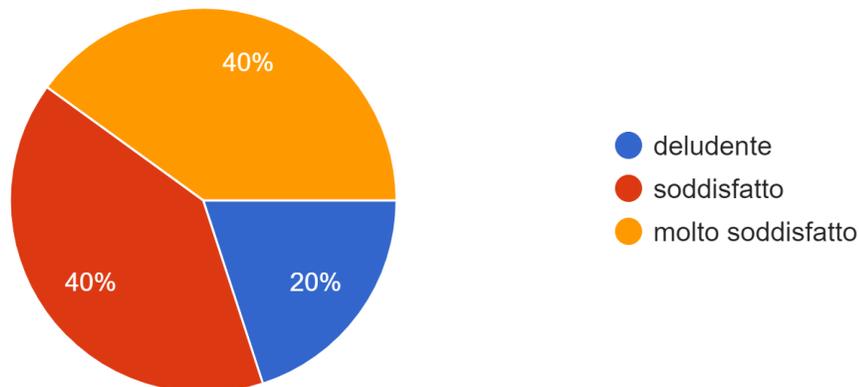
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizi Socio-educativi

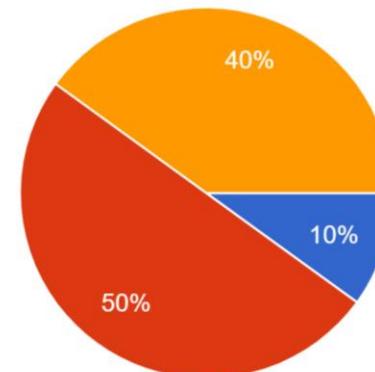
2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico ?

10 risposte



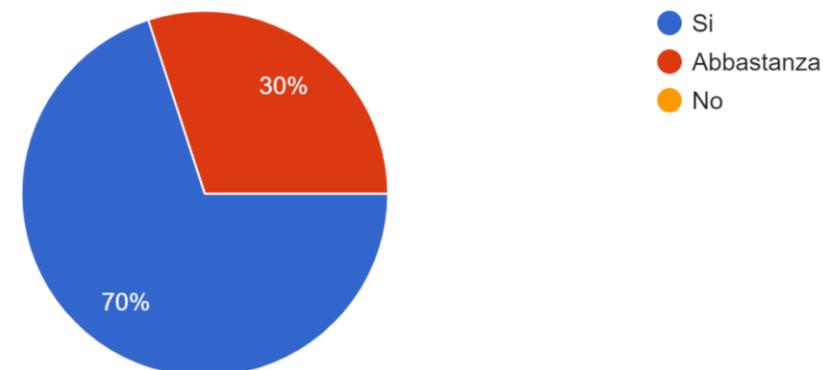
3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?

10 risposte



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

10 risposte



Nonostante le limitazioni di accesso ai servizi comunali, l' 80% degli intervistati è pienamente soddisfatta degli orari di apertura ed il 90% dei tempi di attesa.

L'Ufficio è stato individuato con facilità dal 70% dell'utenza intervistata

Risultati dell'indagine

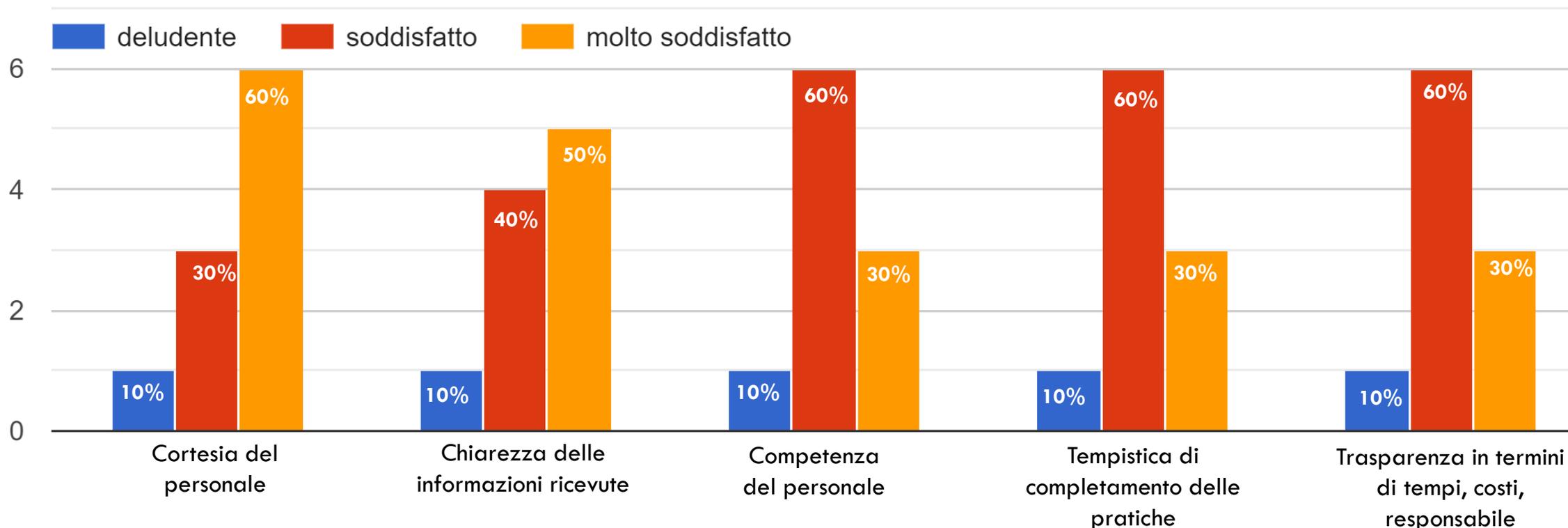
Qualità dei servizi

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



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

Servizi Socio-educativi

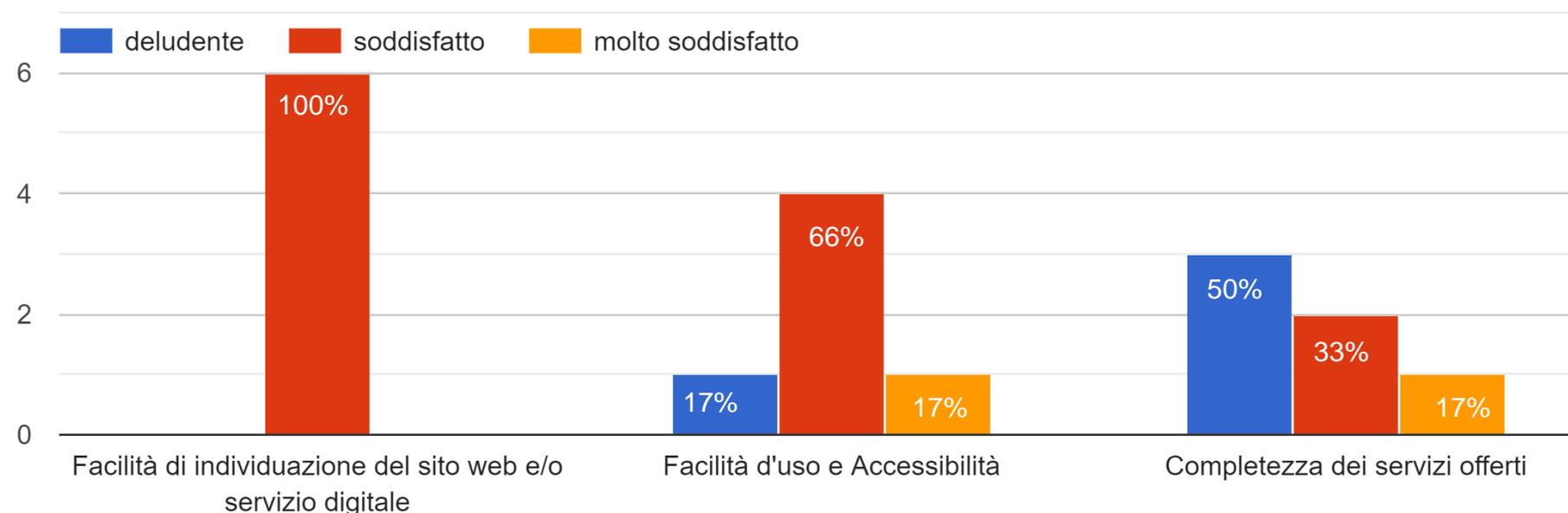


Il 90% degli intervistati giudica molto positivamente il personale del servizio in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza nel rendere le informazioni. Il 90% è soddisfatto della Tempistica e Trasparenza dei servizi.



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

6 risposte



Per il 60% degli intervistati che hanno risposto alle domande sui servizi digitali, il livello di soddisfazione sulla facilità d'individuazione è al 100%, l'83% è soddisfatto della facilità d'uso. Il 50% dell'utenza intervistata ritiene di dover implementare l'aspetto della digitalizzazione

Risultati dell'indagine

Servizi Digitali

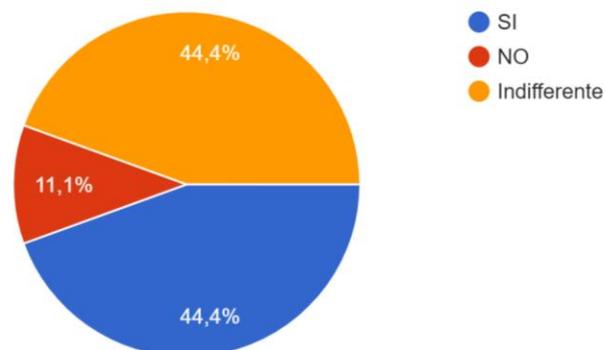
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizi Socio-educativi

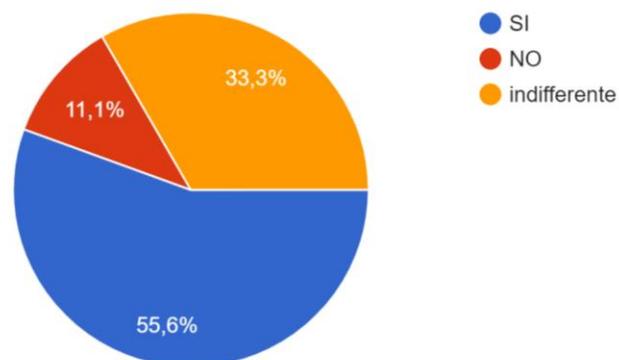
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?

9 risposte



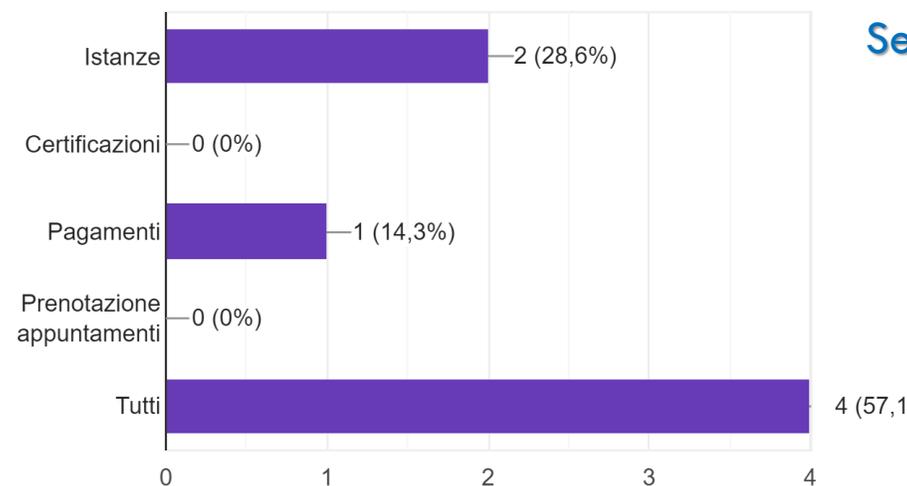
9. Trovi utile che il Comune di Corciano incrementi i servizi digitali ?

9 risposte



8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?

7 risposte



Il 44,4% degli intervistati trova utile la disponibilità di informazioni e modulistica sul sito web istituzionale ed al 56,6% 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

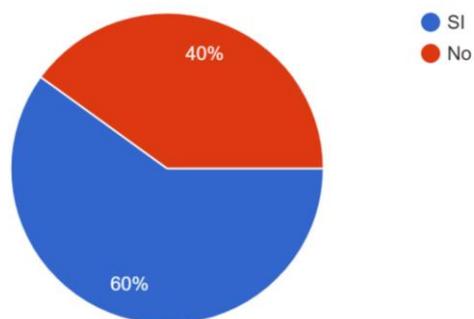


Servizi Socio-educativi

Si è voluto interrogare il campione sulla qualità dei servizi in periodo di emergenza Covid-19

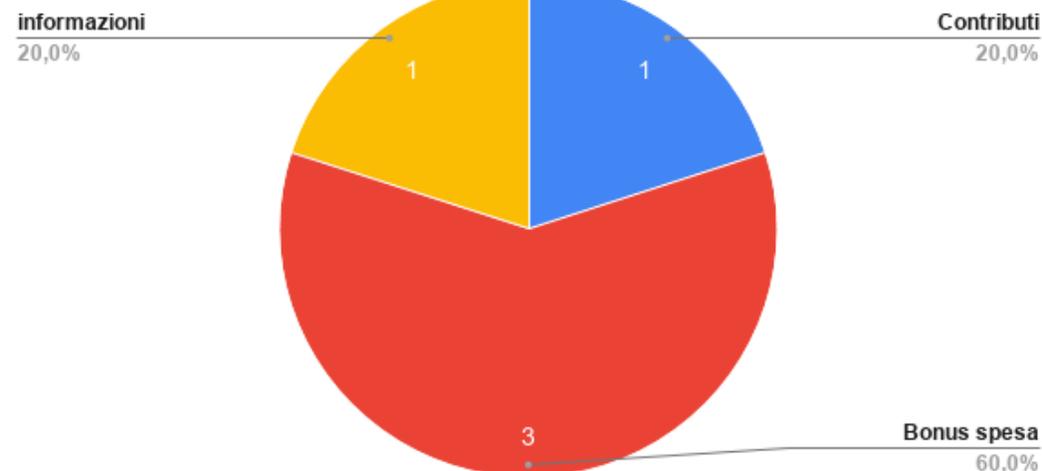
11. Durante il lock-down a causa dell'emergenza COVID-19
hai avuto necessità dei servizi comunali ?

10 risposte



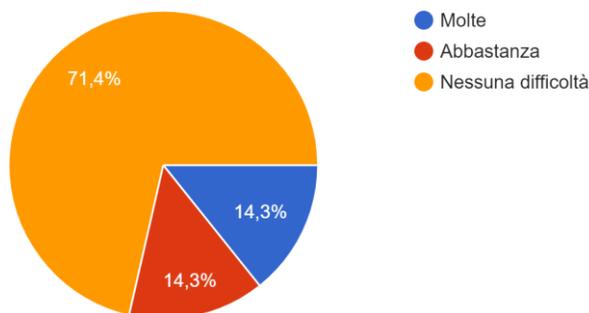
**Il 60% dell'utenza
ha continuato ad
usufruire dei servizi**

12. Se hai risposto SI, di quale servizio hai avuto
necessità ? 5 risposte



13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio ?

7 risposte



Il 71% non ha avuto difficoltà a reperire informazioni

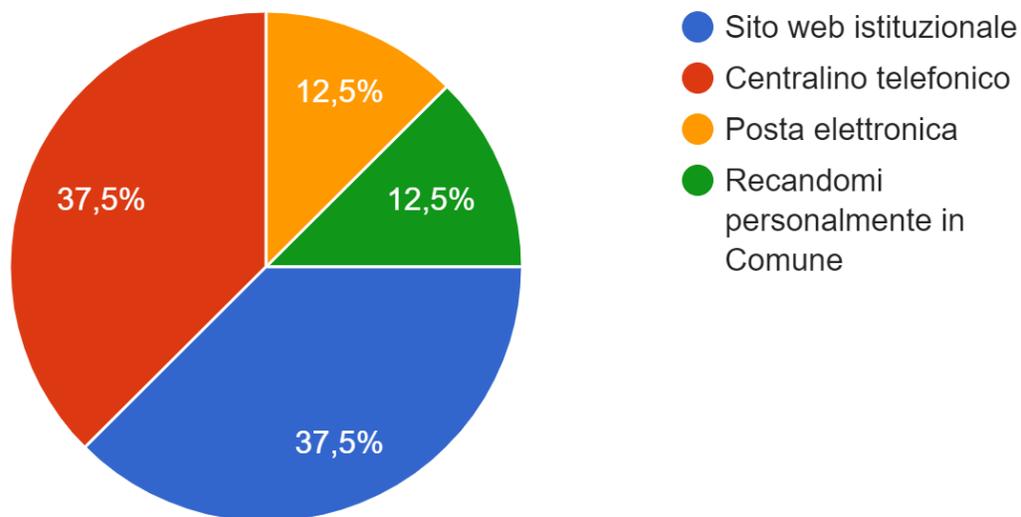
Per i Servizi Socio educativi, I bonus spesa sono stati i più richiesti



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?

8 risposte



Durante l'emergenza Covid-19 i cittadini intervistati hanno dichiarato di reperire le informazioni necessarie in egual misura al 37,5% attraverso il Sito web ed il Centralino telefonico.

Il 12,5% mediante Posta elettronica

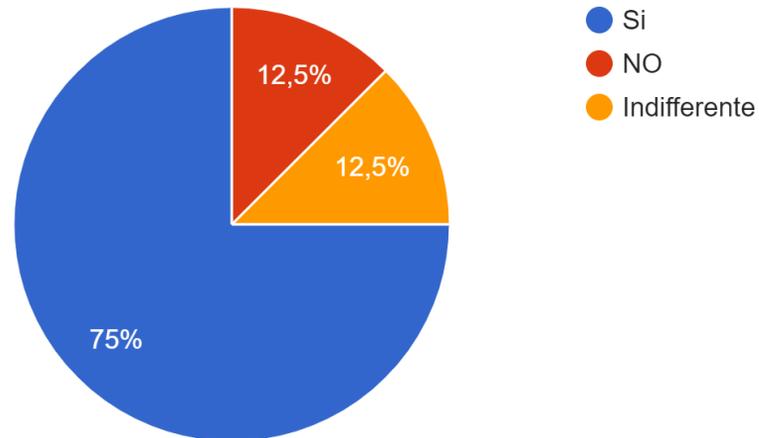
Il 12,5% si è recato direttamente in Comune



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

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

8 risposte



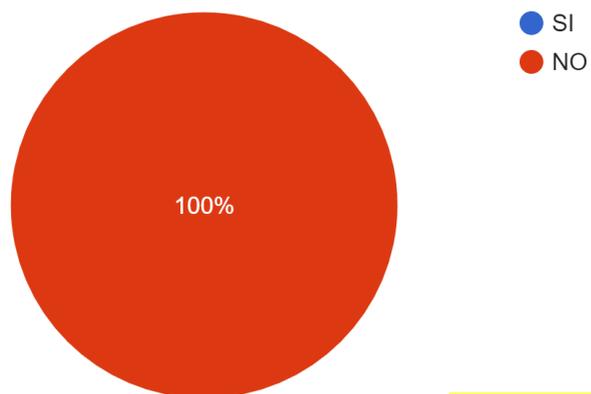
Il 75% degli intervistati è soddisfatto della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19



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 ?

9 risposte



Nonostante nessuno abbia dichiarato di aver usufruito del servizio in altro comune, sono comunque pervenuti giudizi circa il confronto

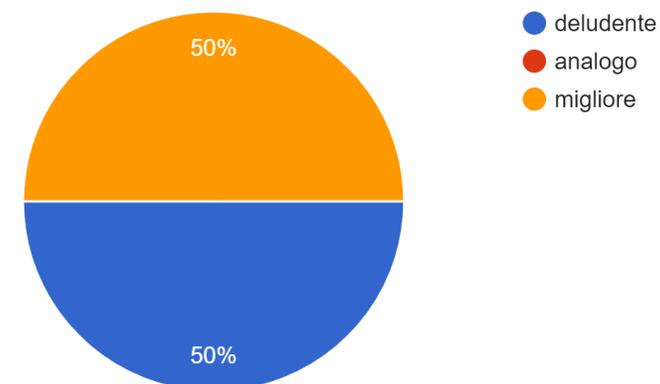
18. Se hai risposto SI, a quale servizio in particolare ti riferisci ?

0 risposte

Nessuna risposta

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

2 risposte

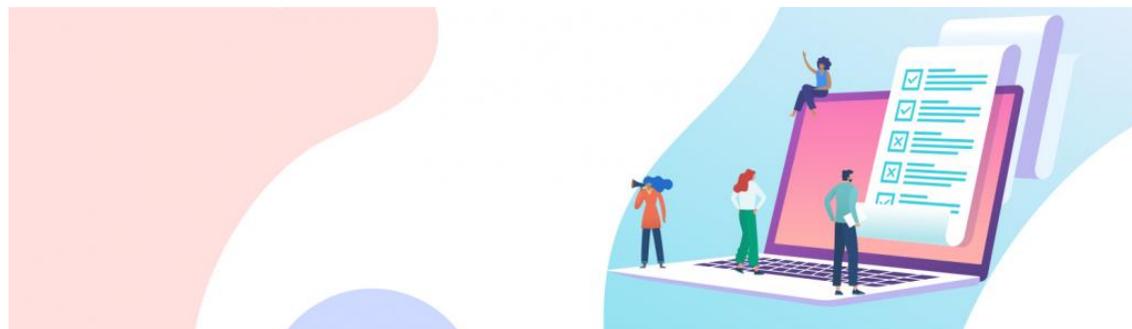


Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizi Socio-educativi



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