



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

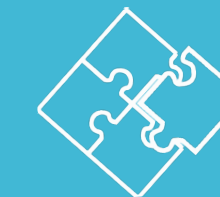
Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



Risultati per servizio

Tributi

[#urp.comunedicorciano](https://www.urp.comunedicorciano.it)

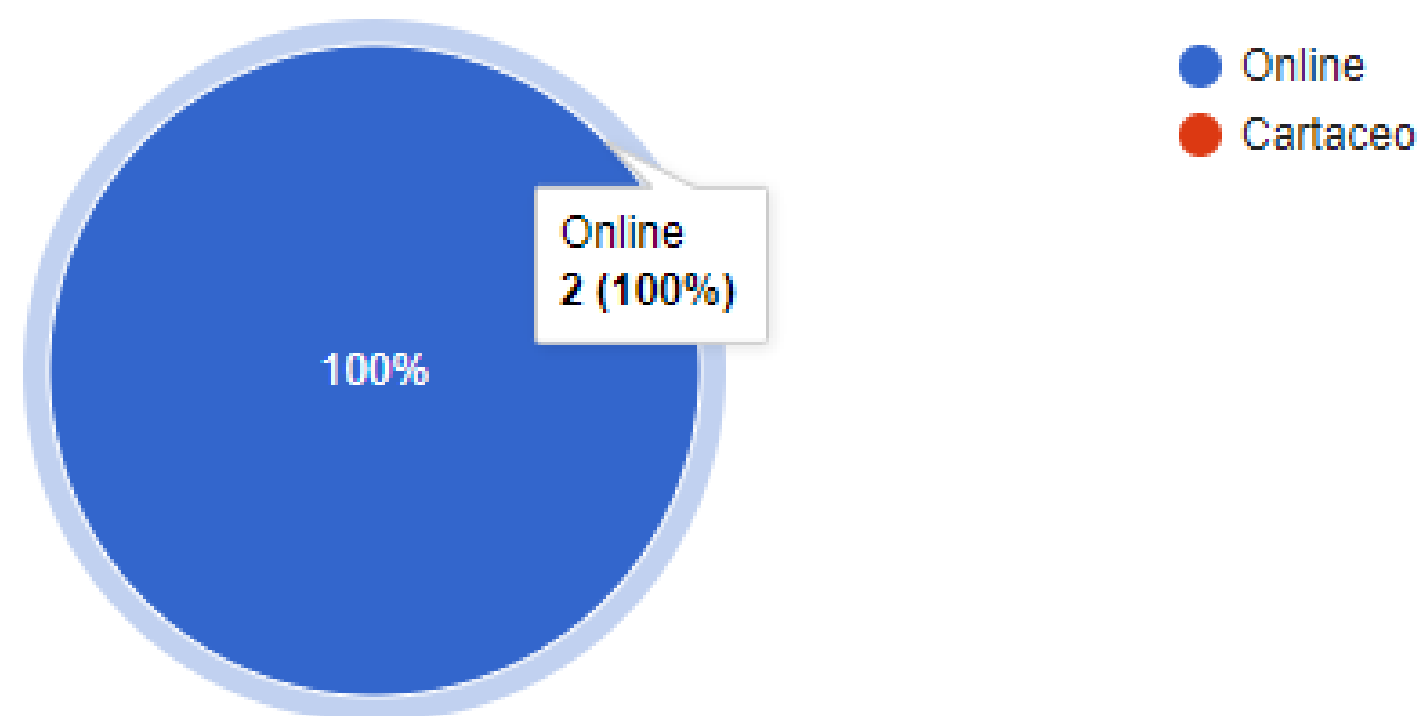


Questionari raccolti 2



Accesso

Modalità di compilazione



Qualità

Digitale



Il 100% dell'utenza del servizio ha compilato il questionario online

Utente

Risultati dell'indagine

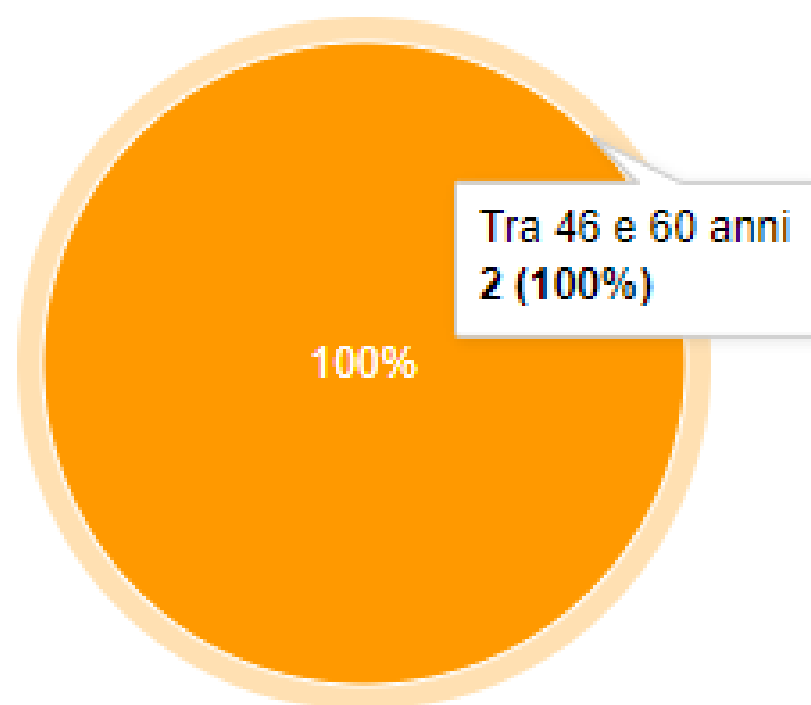
Tributi



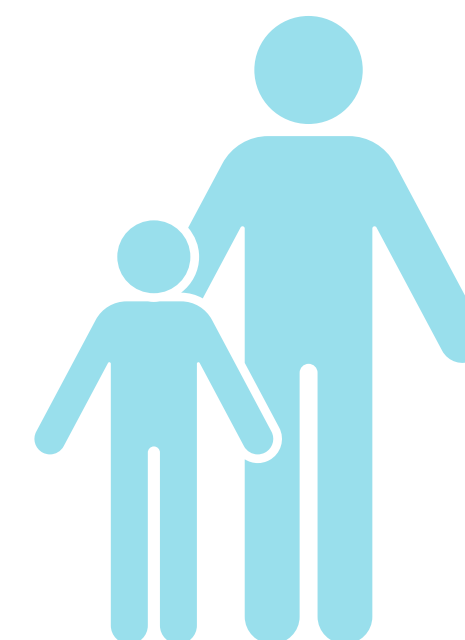
Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Età



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



L'utenza del servizio ha un'età compresa tra i 46 e 60 anni

Risultati dell'indagine

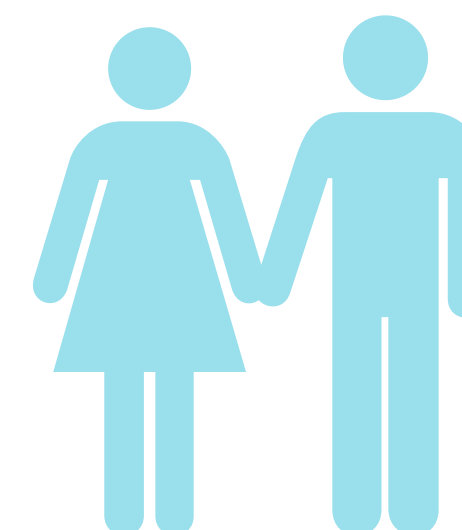
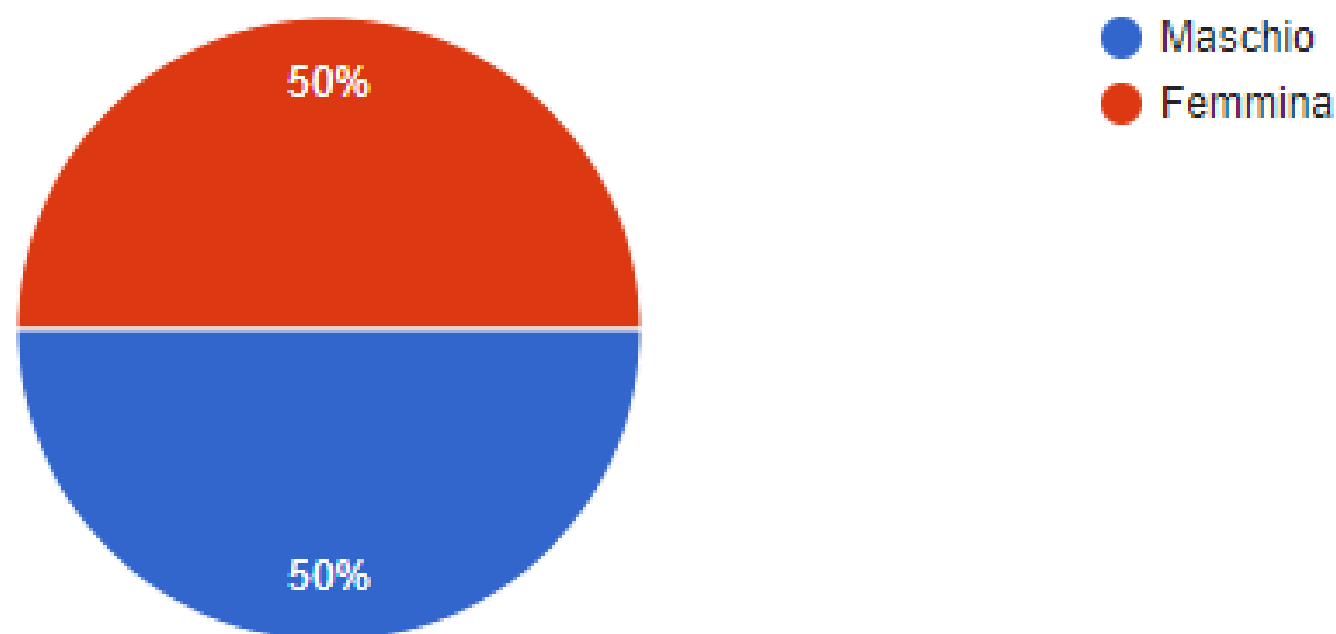
Tributi



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Genere



L'utenza intervistata del servizio è di pari genere

Risultati dell'indagine

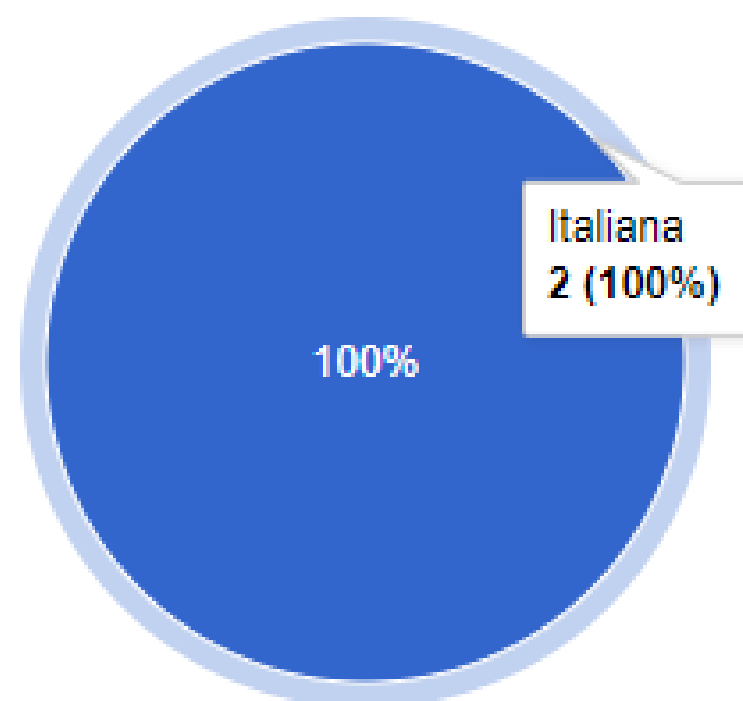
Tributi



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea



il 100% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Risultati dell'indagine

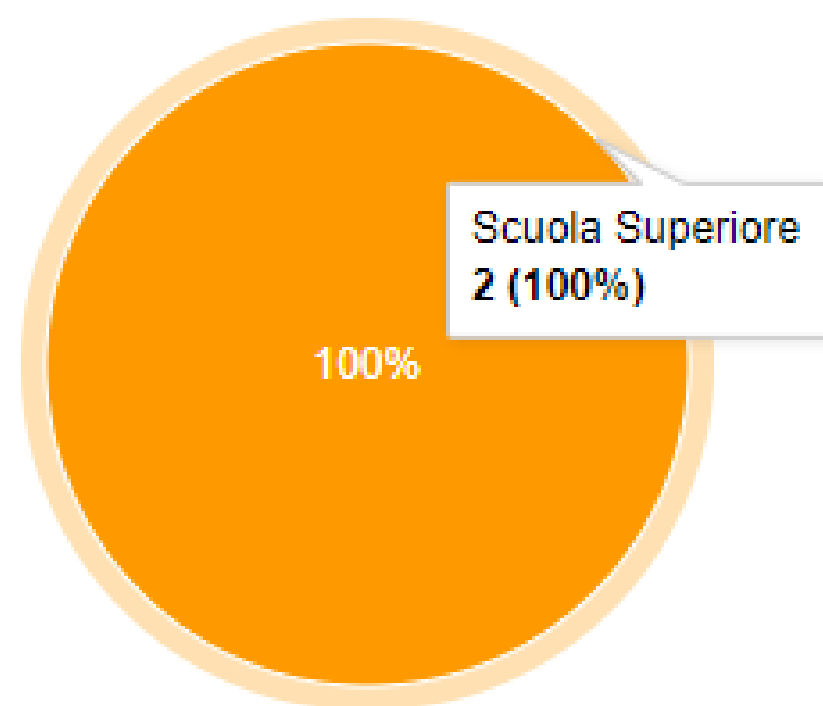
Tributi



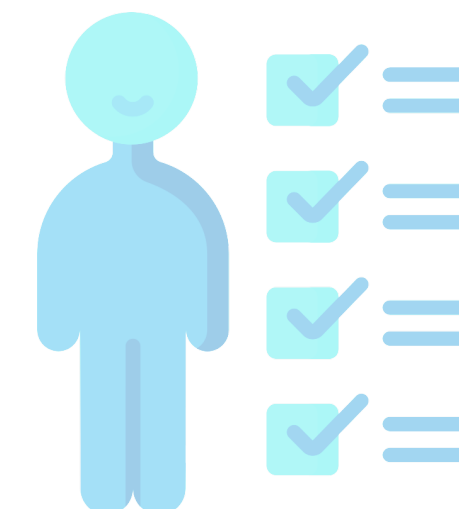
Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Titolo di studio



- Nessuno
- Scuola dell'obbligo
- Scuola Superiore
- Laurea



Il 100% dell'utenza intervistata dal servizio ha un diploma di scuola superiore

Risultati dell'indagine

Tributi



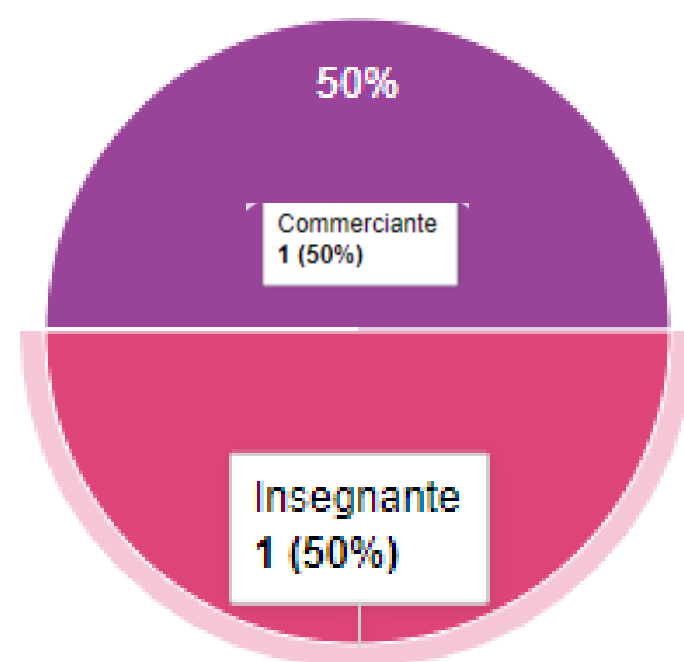
Comune di Corciano

Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

2



- Studente
- Disoccupato
- Casalinga
- Pensionato
- Operaio
- Impiegato
- Insegnante
- Dirigente
- Commerciante



L'utenza del servizio intervista è insegnante e commerciante

Risultati dell'indagine

Tributi



Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di
accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine



Tributi

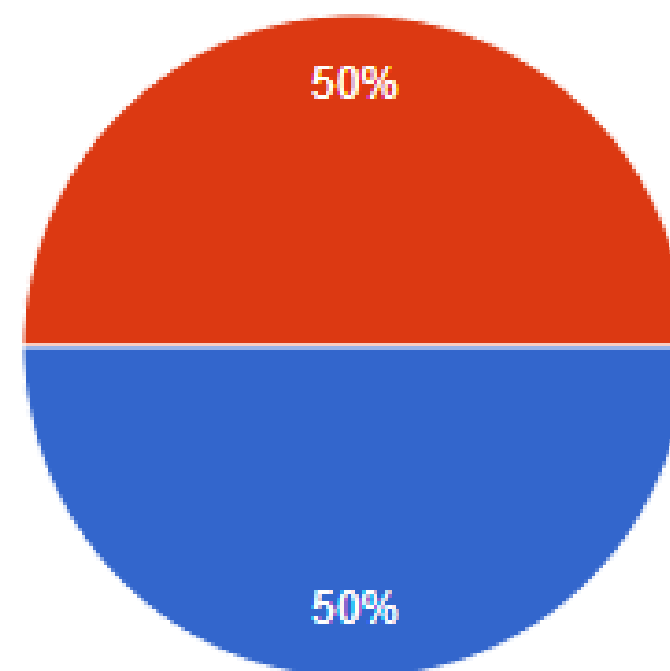


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



Il giudizio dell'utenza sull'accesso al servizio per appuntamento è diviso a metà tra i non favorevoli (50%) e favorevoli (50%)

Risultati dell'indagine

Tributi



Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

Qualità

Digitale

Utente

3.

Prima di accedere al servizio, come hai cercato le informazioni che ti servivano ?



L'utenza intervistata ha utilizzato ogni strumento per accedere al servizio

Risultati dell'indagine

Tributi



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

- orari
- personale
- tempistica
- spazi e locali
- trasparenza



Risultati dell'indagine

Tributi



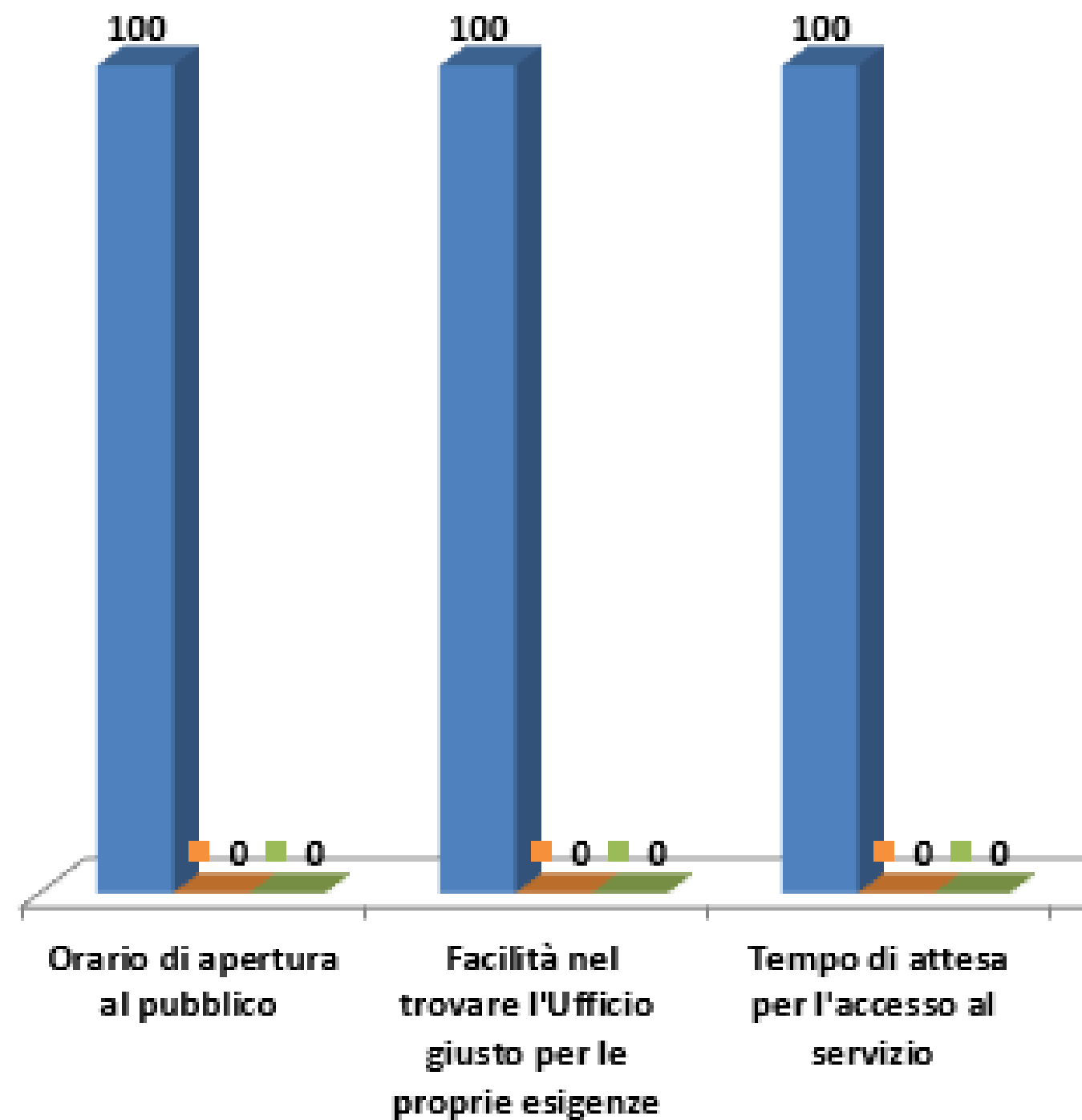
Comune di Corciano

2



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza intervistata ha giudicato negativamente ogni aspetto del servizio

Risultati dell'indagine

Tributi



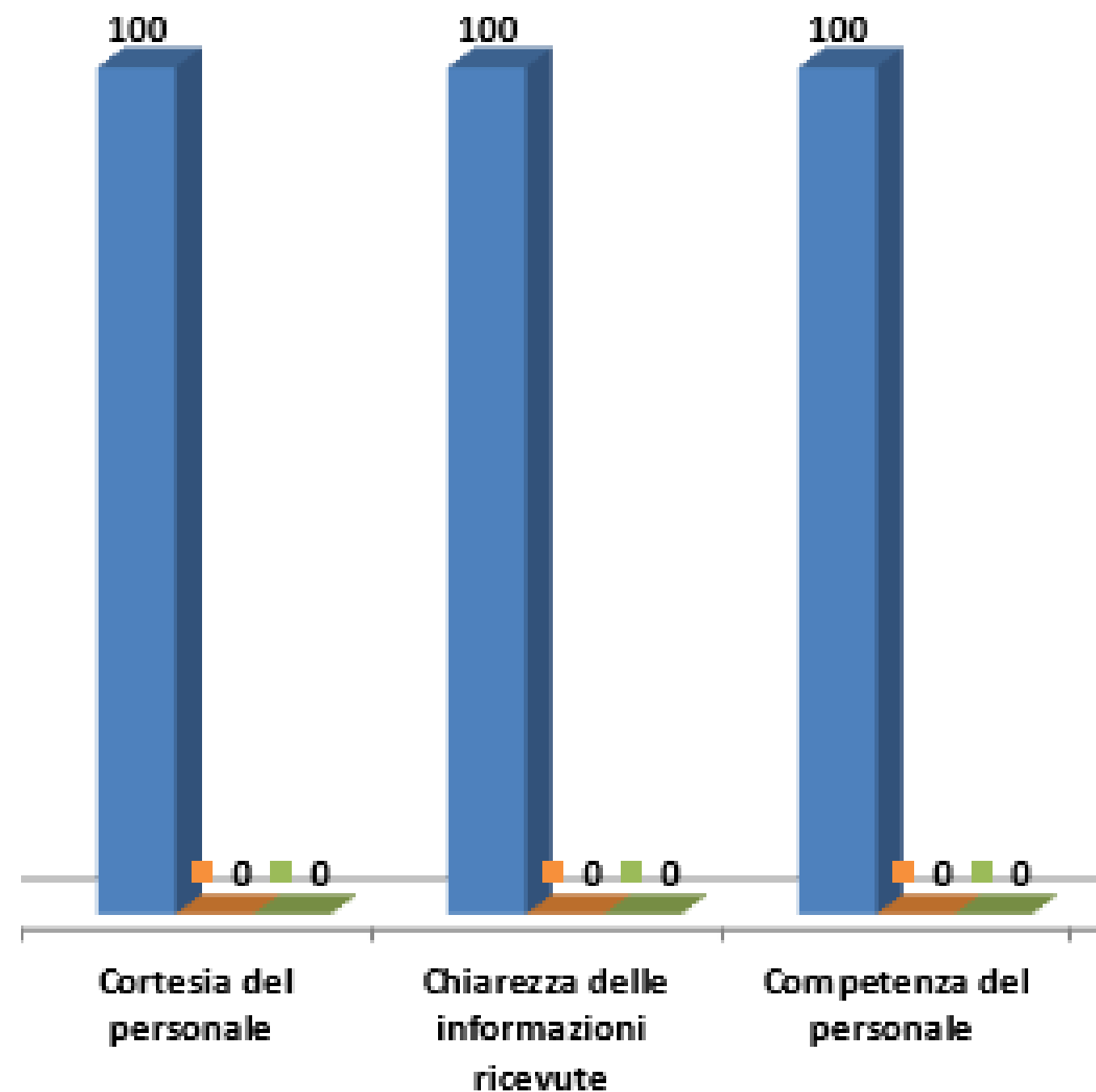
Comune di Corciano

2



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto
soddisfatto

L'utenza intervistata ha
giudicato negativamente ogni
aspetto del servizio

Risultati dell'indagine

Tributi



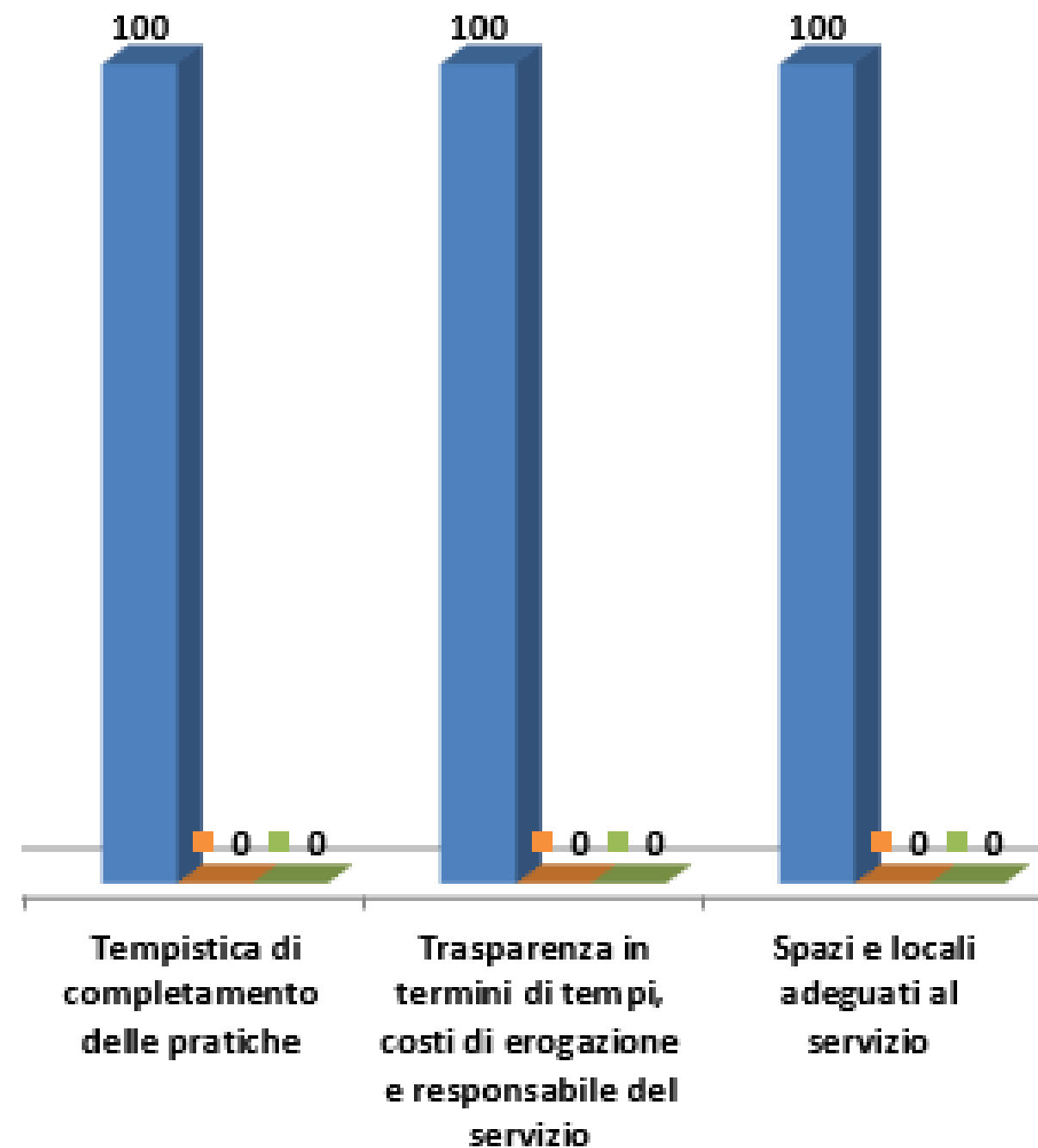
Comune di Corciano

2



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza intervistata ha giudicato negativamente ogni aspetto del servizio

Risultati dell'indagine

Tributi

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



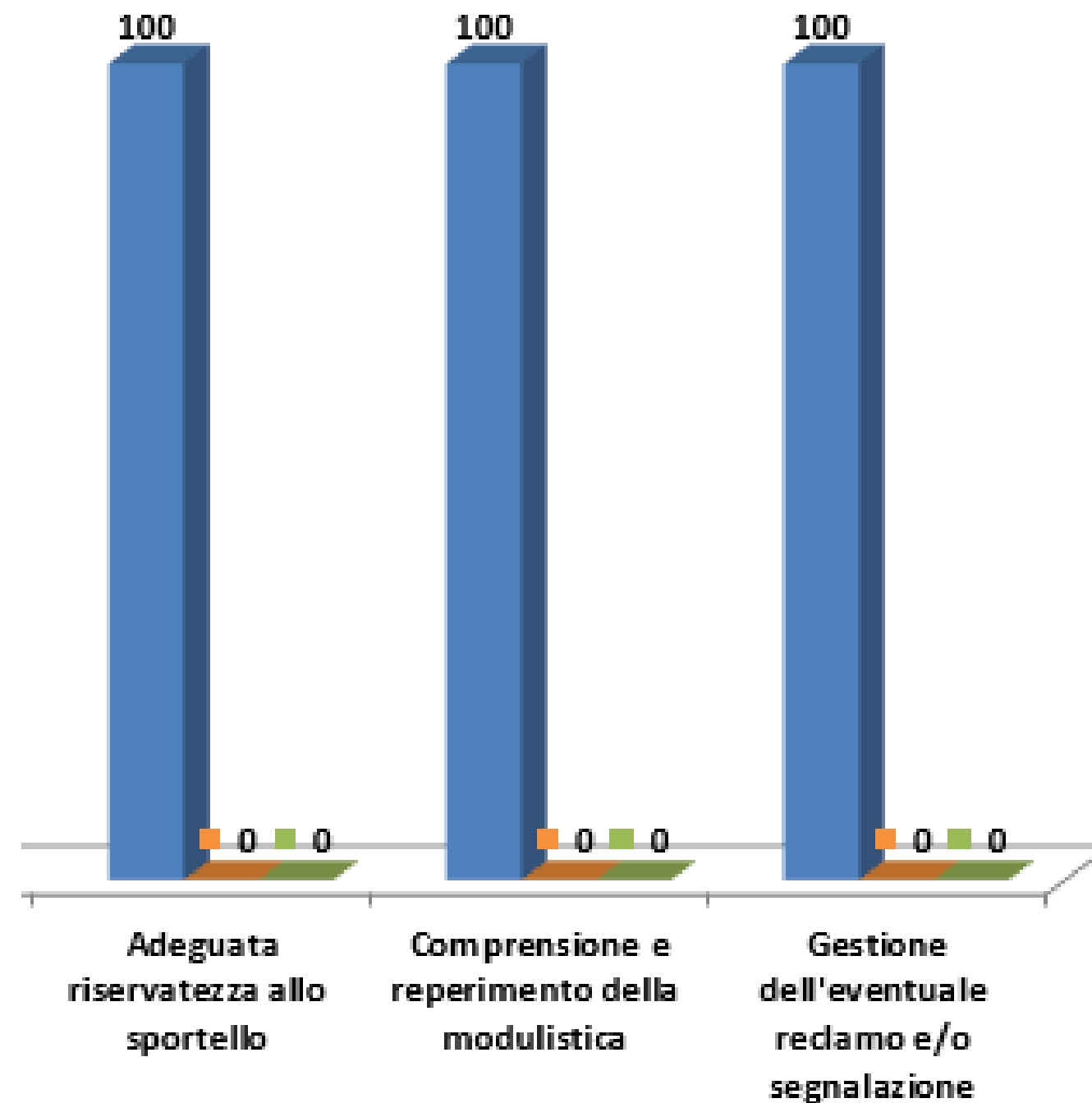
Comune di Corciano

2



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto
soddisfatto

L'utenza intervistata ha giudicato negativamente ogni aspetto del servizio

Risultati dell'indagine

Tributi



Servizi digitali



Analisi della qualità dei
servizi digitali



Risultati dell'indagine

Tributi

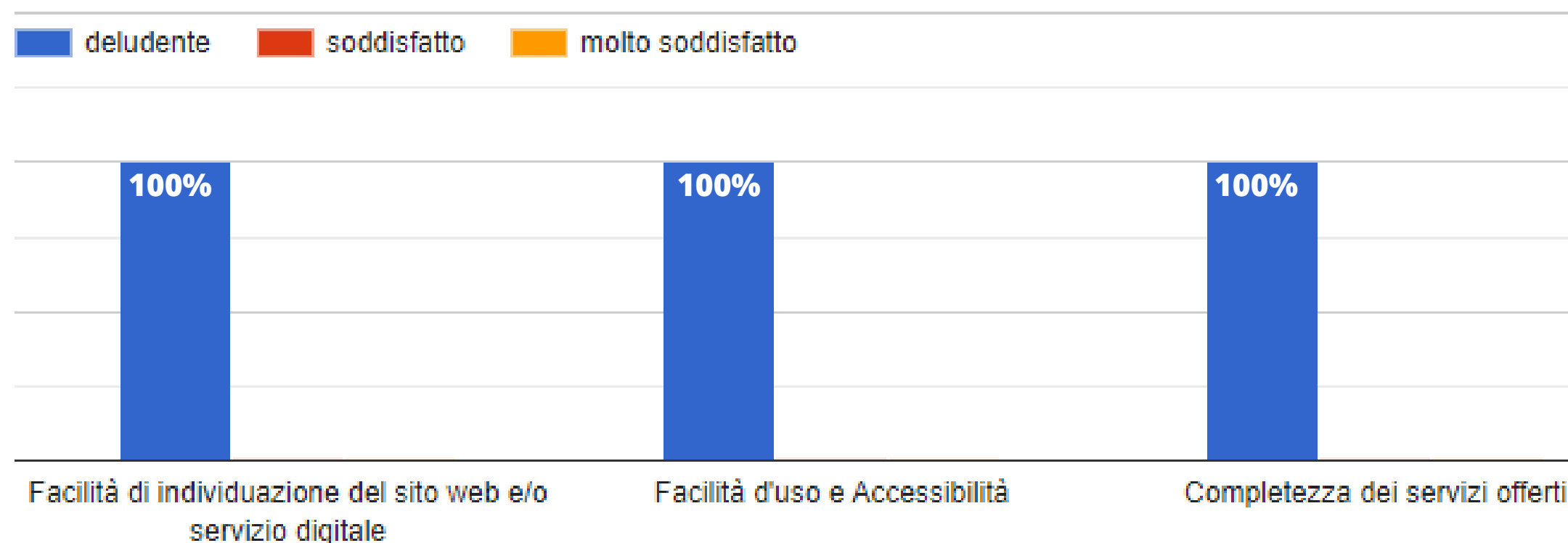


Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

5.

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



L'utenza ha giudicato negativamente tutti gli aspetti dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

Tributi

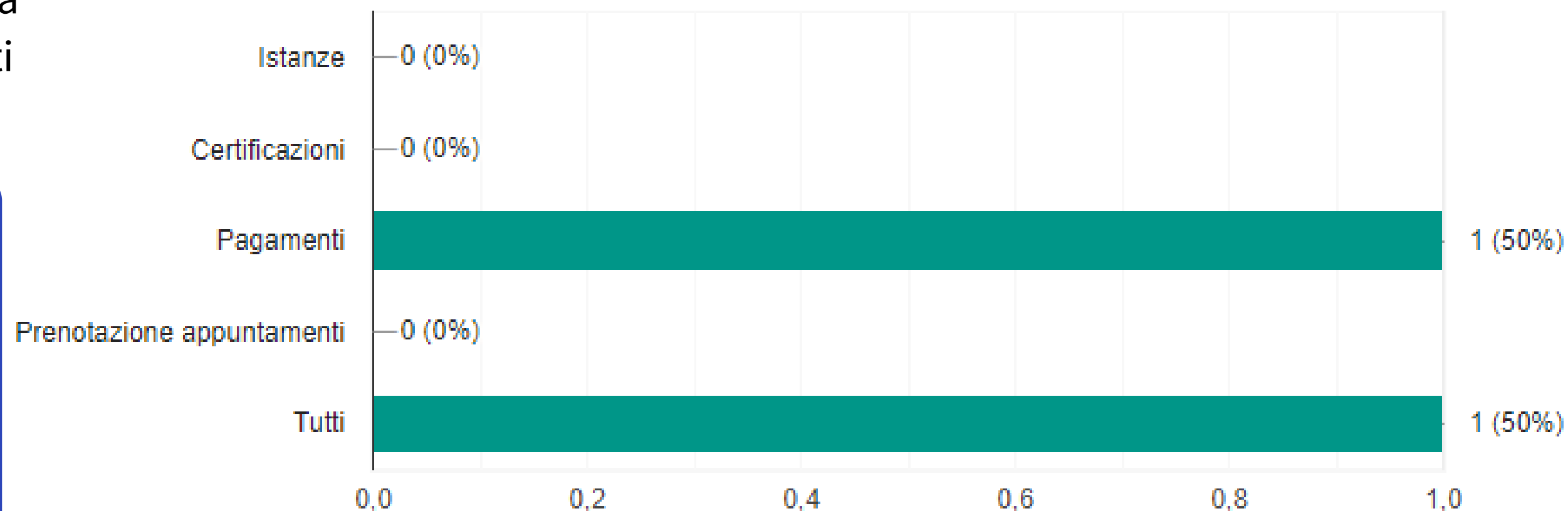


Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

6.

Quali servizi preferisci utilizzare online ?



L'utenza è ben disposta all'utilizzo di tutti i servizi digitali, in particolare per i pagamenti

Risultati dell'indagine

Tributi

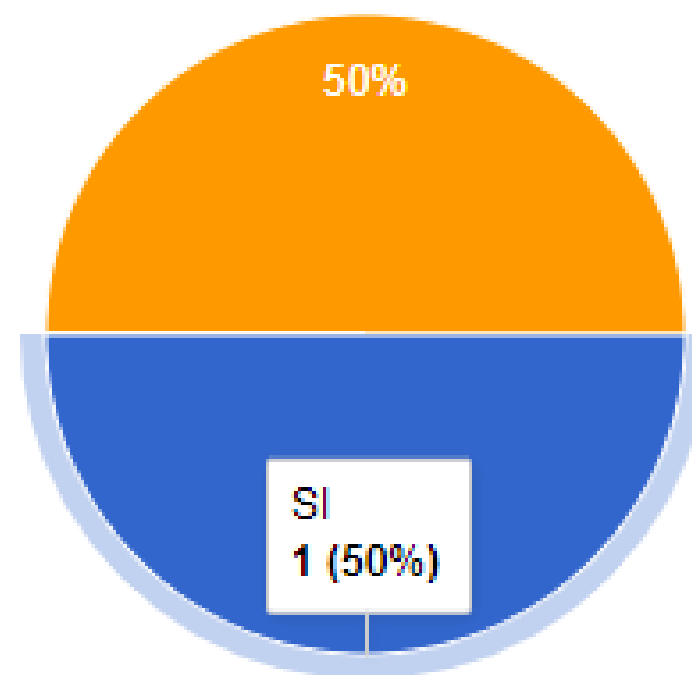


Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

7.

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



● SI
● NO
● indifferente

Il 50% dell'utenza è ben disposta all'incremento dei servizi digitali, il 50% è indifferente

Risultati dell'indagine

Tributi

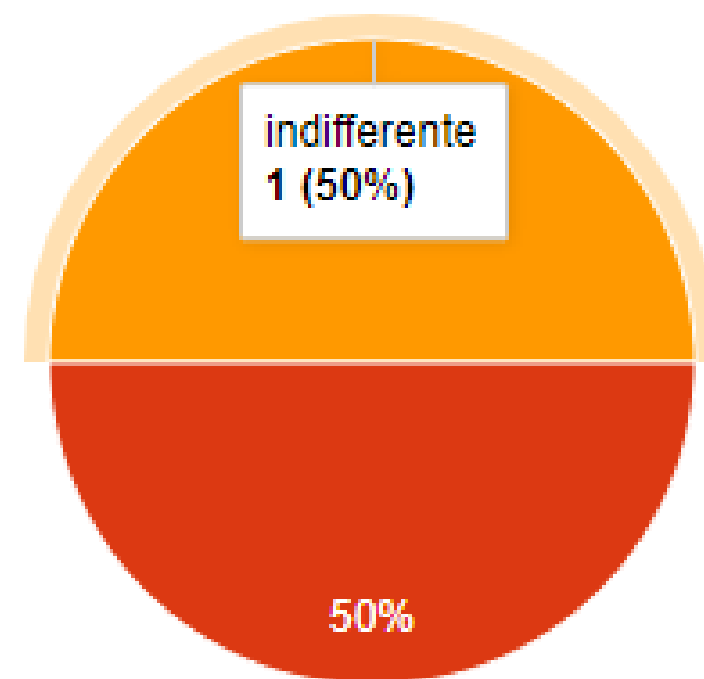


Servizi digitali

Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati

8.

Trovi utile che il Comune di Corciano realizzi guide grafiche e tutorial per facilitare l'uso dei servizi digitali ?



● SI
● NO
● indifferente

L'utenza del servizio intervistata non ritiene utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Tributi



Confronto tra servizi

Benchmarking



- Confronto dello stesso servizio **nel tempo**
- Confronto del servizio **tra comuni**



Risultati dell'indagine

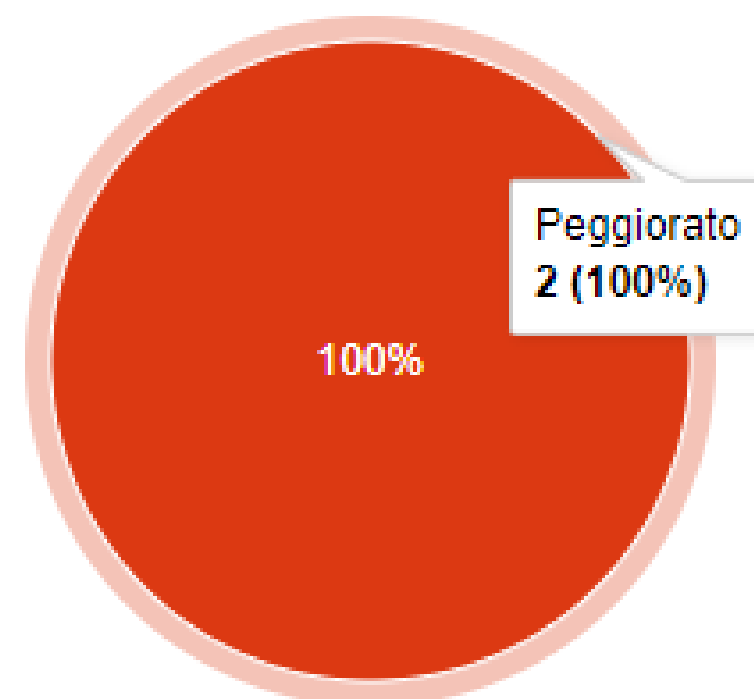
Tributi



Confronto tra servizi

Stesso comune nel tempo

9.
Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente esso sia:



- Migliorato
- Peggiorato
- Analogo

Il 100% dell'utenza intervistata trova il servizio sia peggiorato nel tempo

Risultati dell'indagine

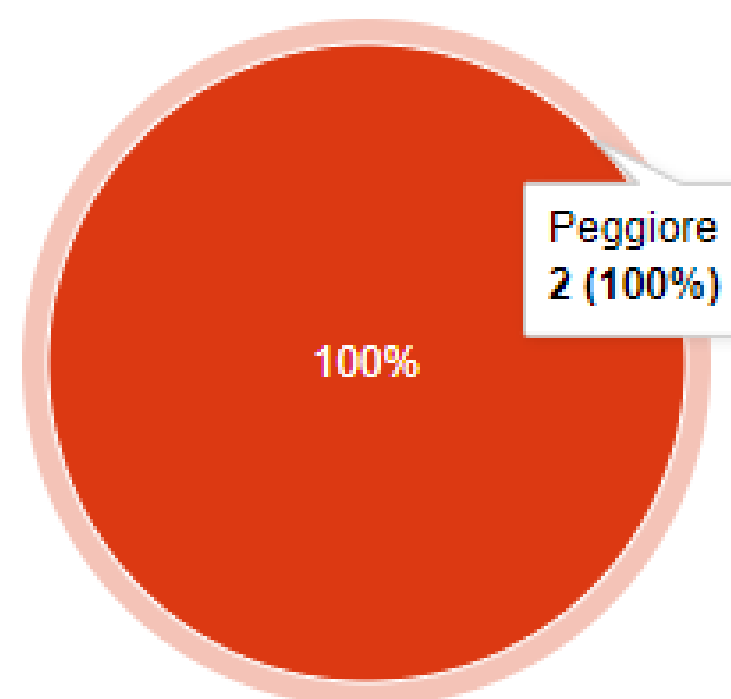
Tributi



Confronto tra servizi

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

9. Avendo già fruito in passato dello stesso servizio presso altro Comune, ritieni che rispetto ad esso sia:



- Migliore
- Peggioro
- Analogo

L'utenza intervistata trova peggioro il servizio rispetto all'analogo in altro comune

Risultati dell'indagine

Tributi



**CUSTOMER SATISFACTION
2021**

5° edizione



Tributi

Fine

