



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

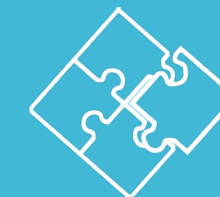
Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



Risultati per servizio

**Biblioteca
comunale**

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



Questionari raccolti 48



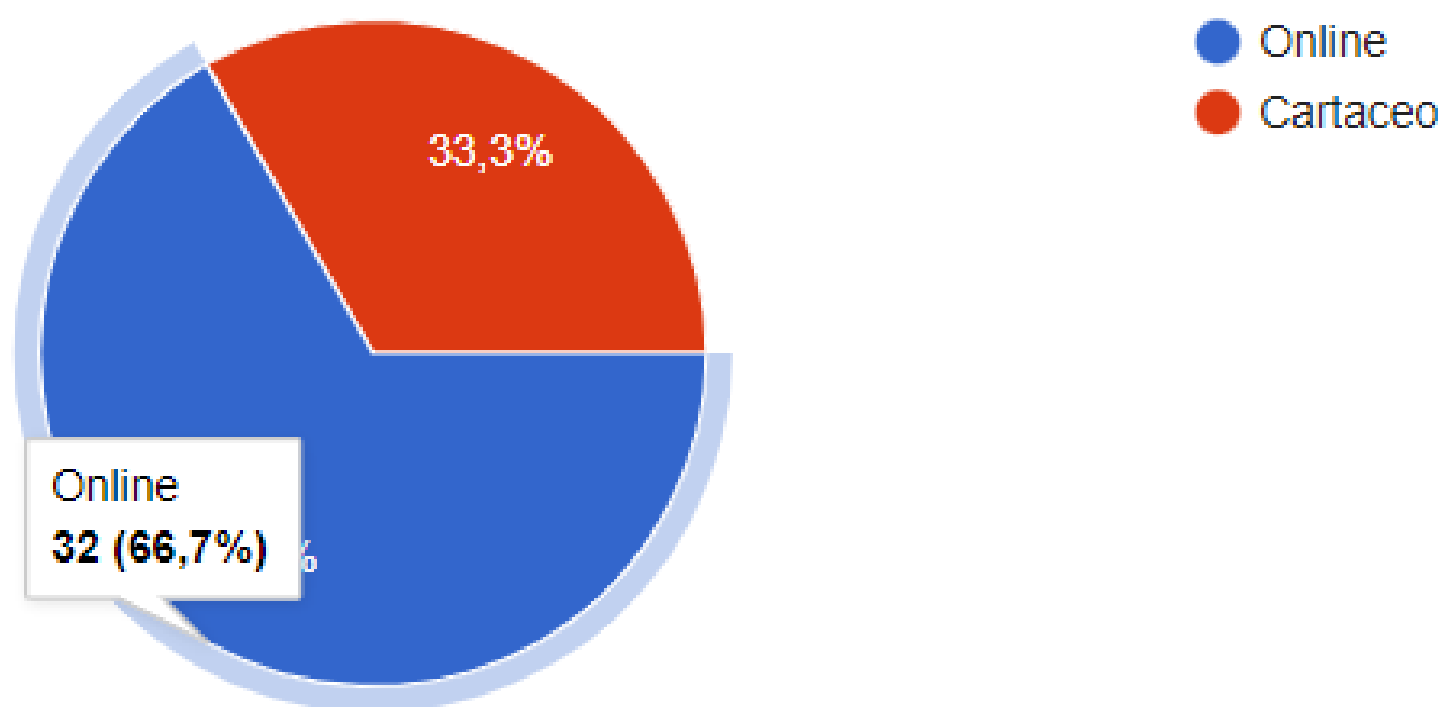
Accesso

Modalità di compilazione

Qualità

Digitale

Utente



Il 67% dell'utenza del servizio ha compilato il questionario online

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale

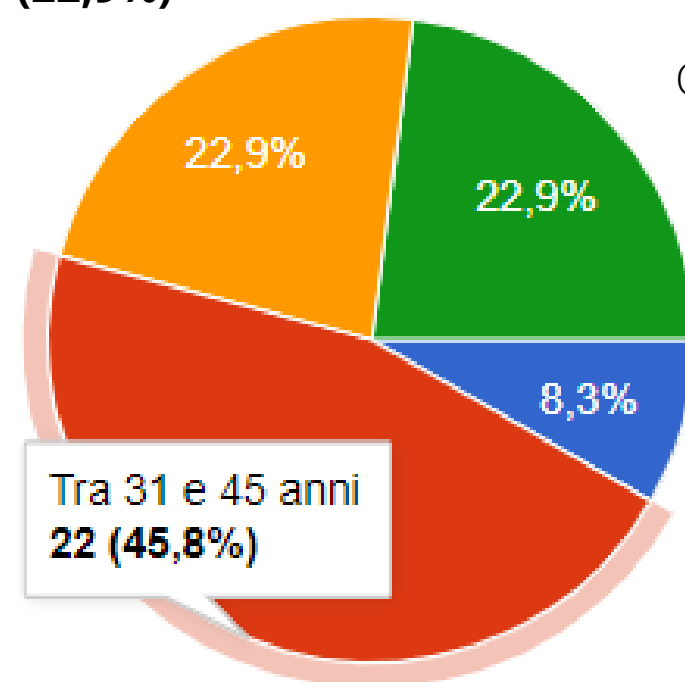


Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Età

Tra 46 e 60 anni
11 (22,9%)

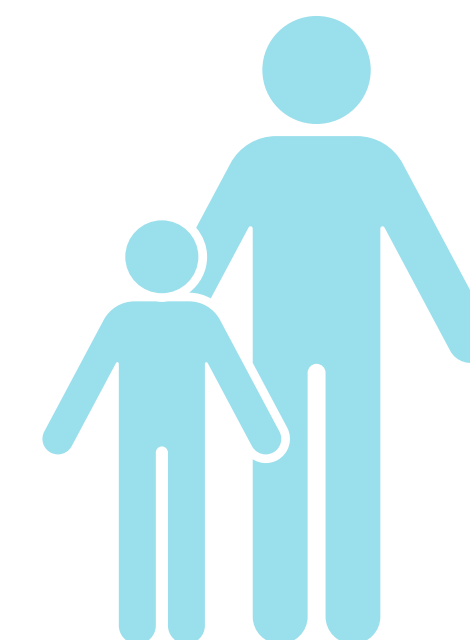


Oltre 60 anni
11 (22,9%)

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

Fino a 30 anni
4 (8,3%)

Tra 31 e 45 anni
22 (45,8%)



Il 46% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra 31 e 45 anni

Risultati dell'indagine

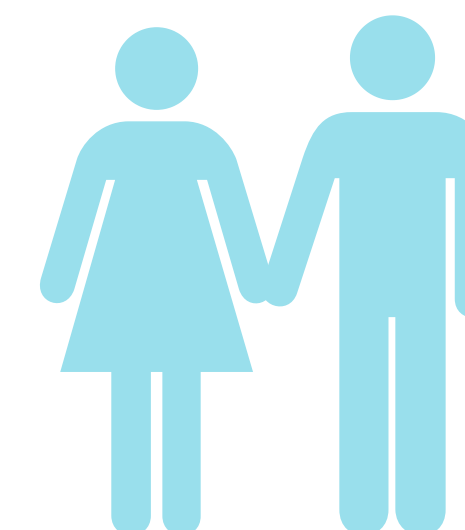
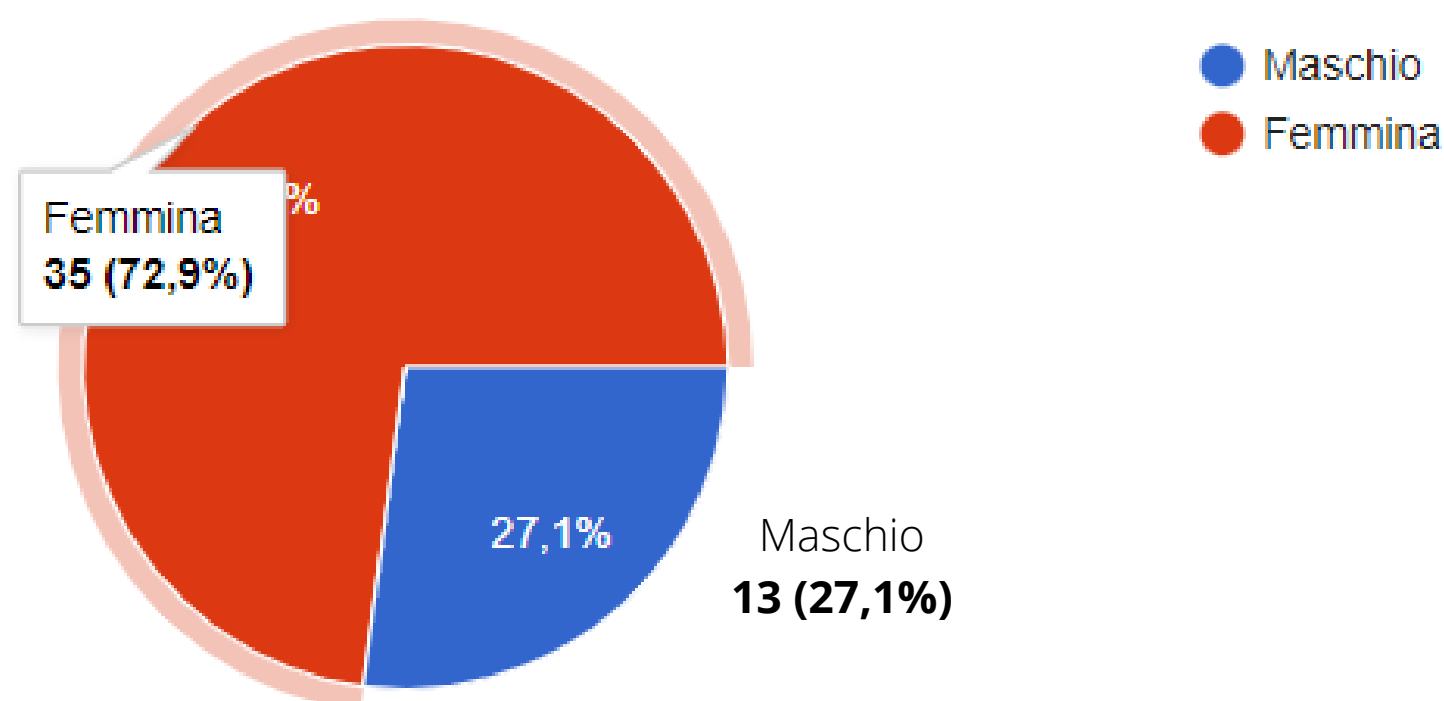
Biblioteca comunale



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Genere



L'utenza del servizio è in prevalenza di genere femminile

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale



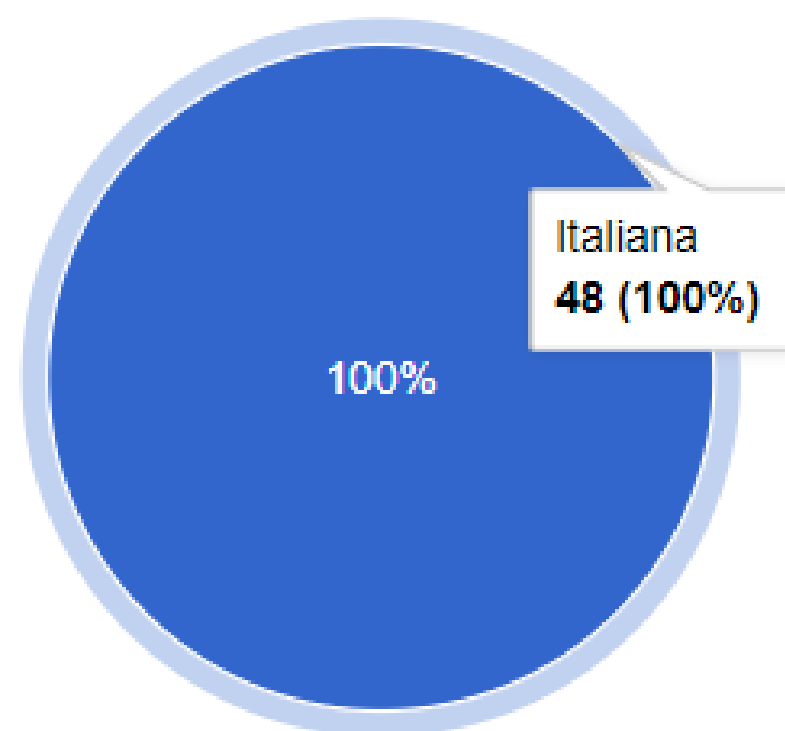
Analisi del campione

48



Dati socio-biografici del campione analizzato

Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea



il 100% dell'utenza
intervistata è di nazionalità
italiana

Risultati dell'indagine

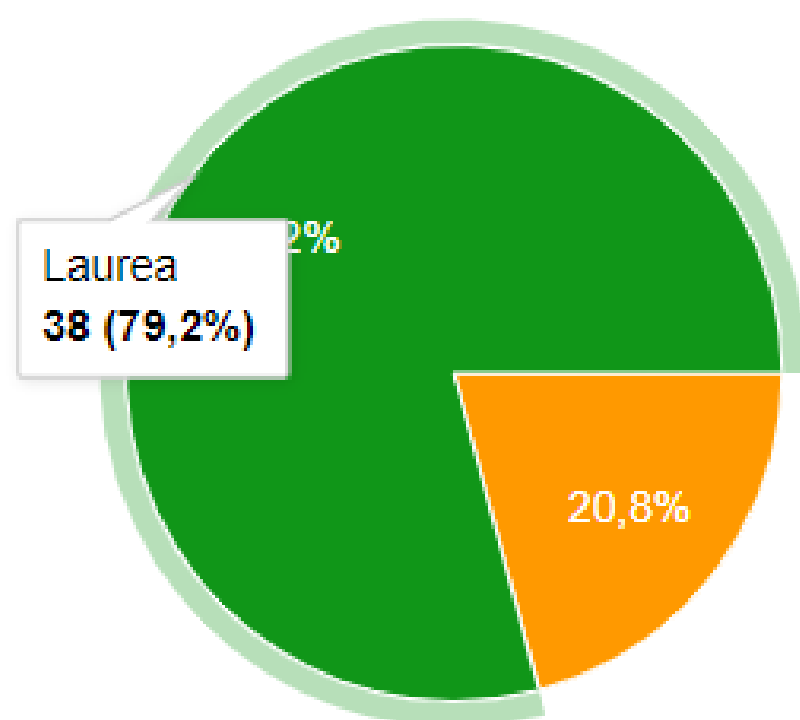
**Biblioteca
comunale**



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Titolo di studio



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



L'utenza del servizio ha un livello alto di scolarizzazione con il 79% di laureati ed il 21% diplomati

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale



Comune di Corciano

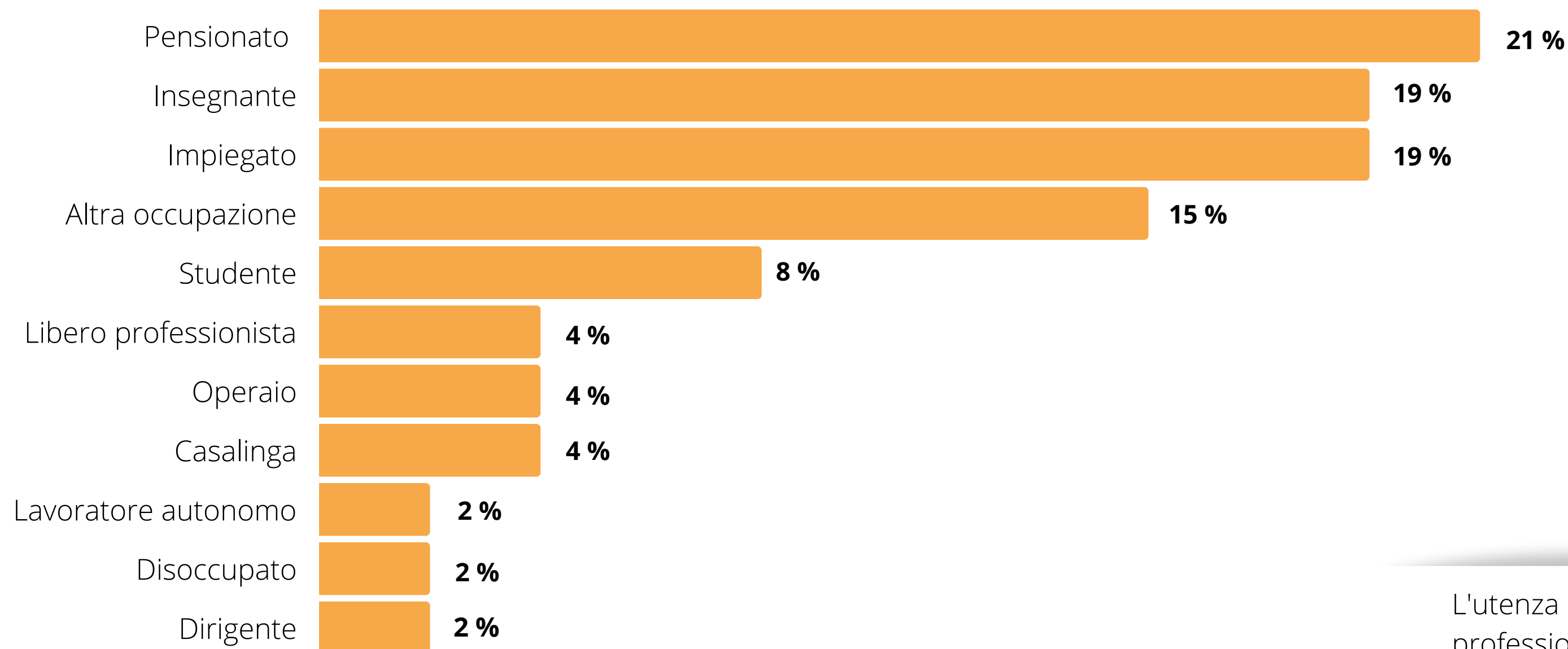
48



Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato



L'utenza del servizio è di professionalità varia con una lieve prevalenza di pensionato

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Comune di Corciano



Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di
accesso ai servizi comunali



Risultati dell'indagine

**Biblioteca
comunale**

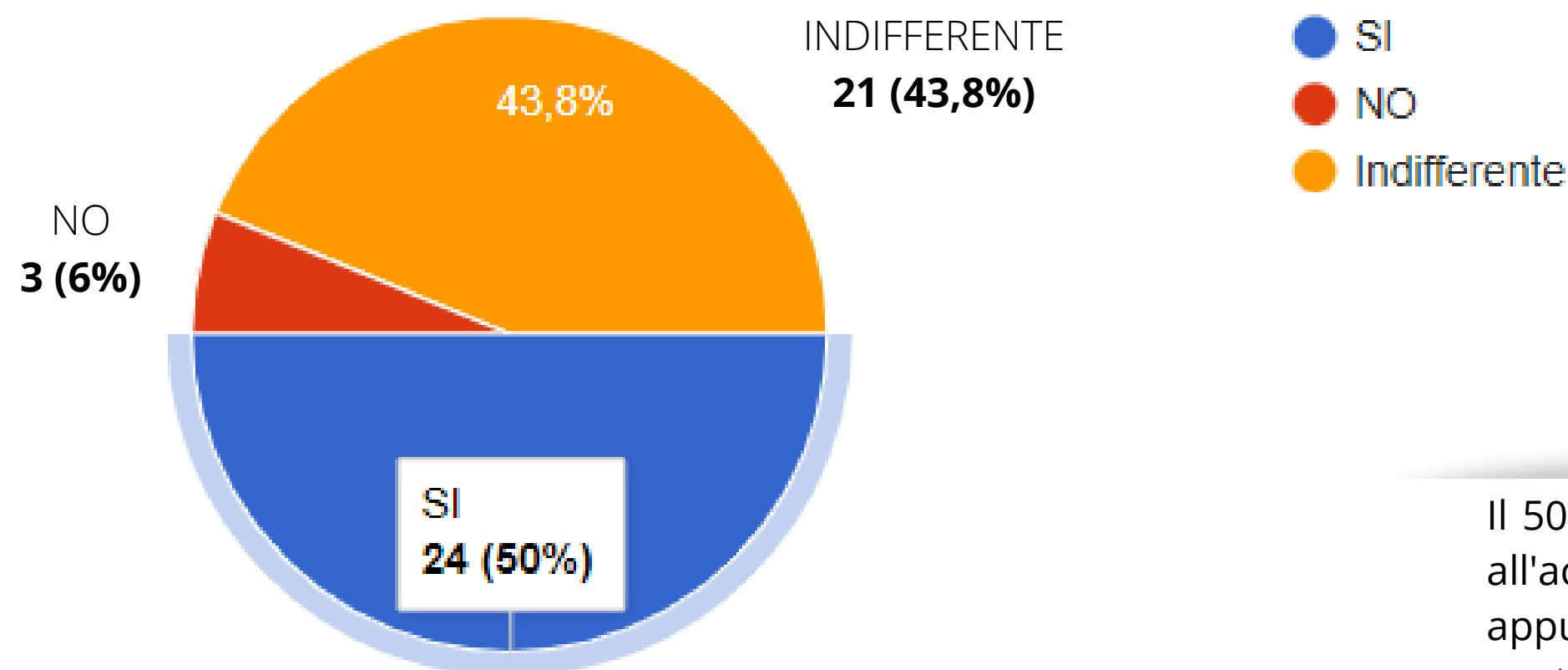


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



Il 50% dell'utenza è favorevole all'accesso al servizio per appuntamento, solo il 6% è contraria, per il resto è indifferente

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale



Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

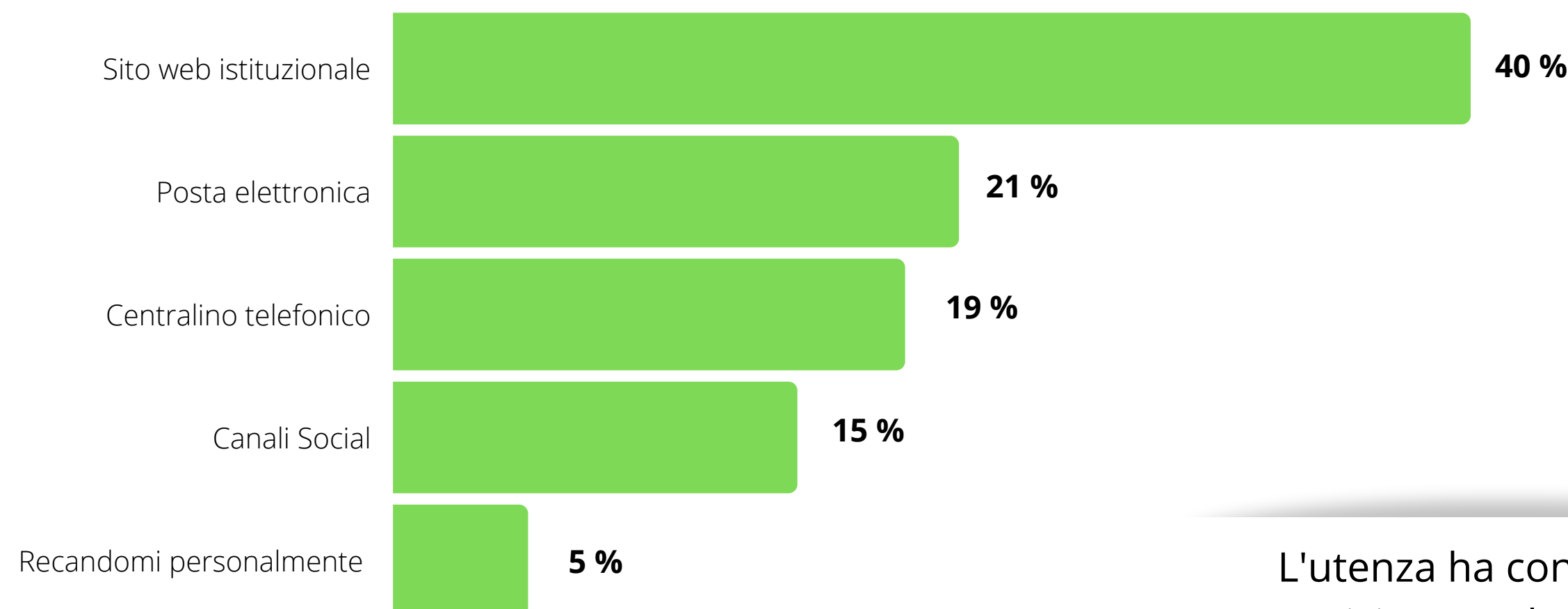
Qualità

Digitale

Utente

3.

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



L'utenza ha contattato il servizio prevalentemente passando per il sito web istituzionale

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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



Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale



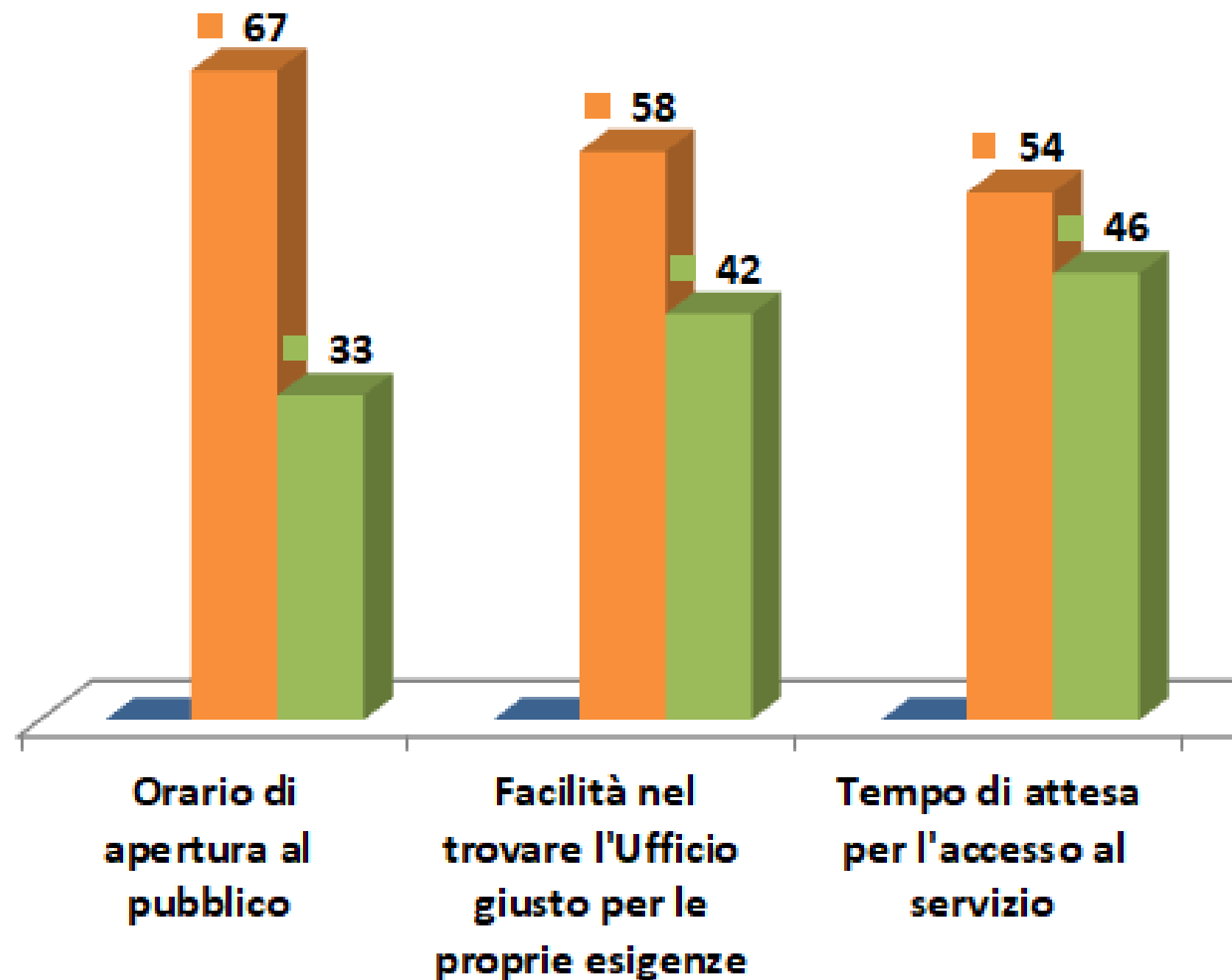
Comune di Corciano

48



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale

L'utenza è pienamente soddisfatta degli orari, della facilità nel trovare l'ufficio e dei tempi di attesa



Comune di Corciano

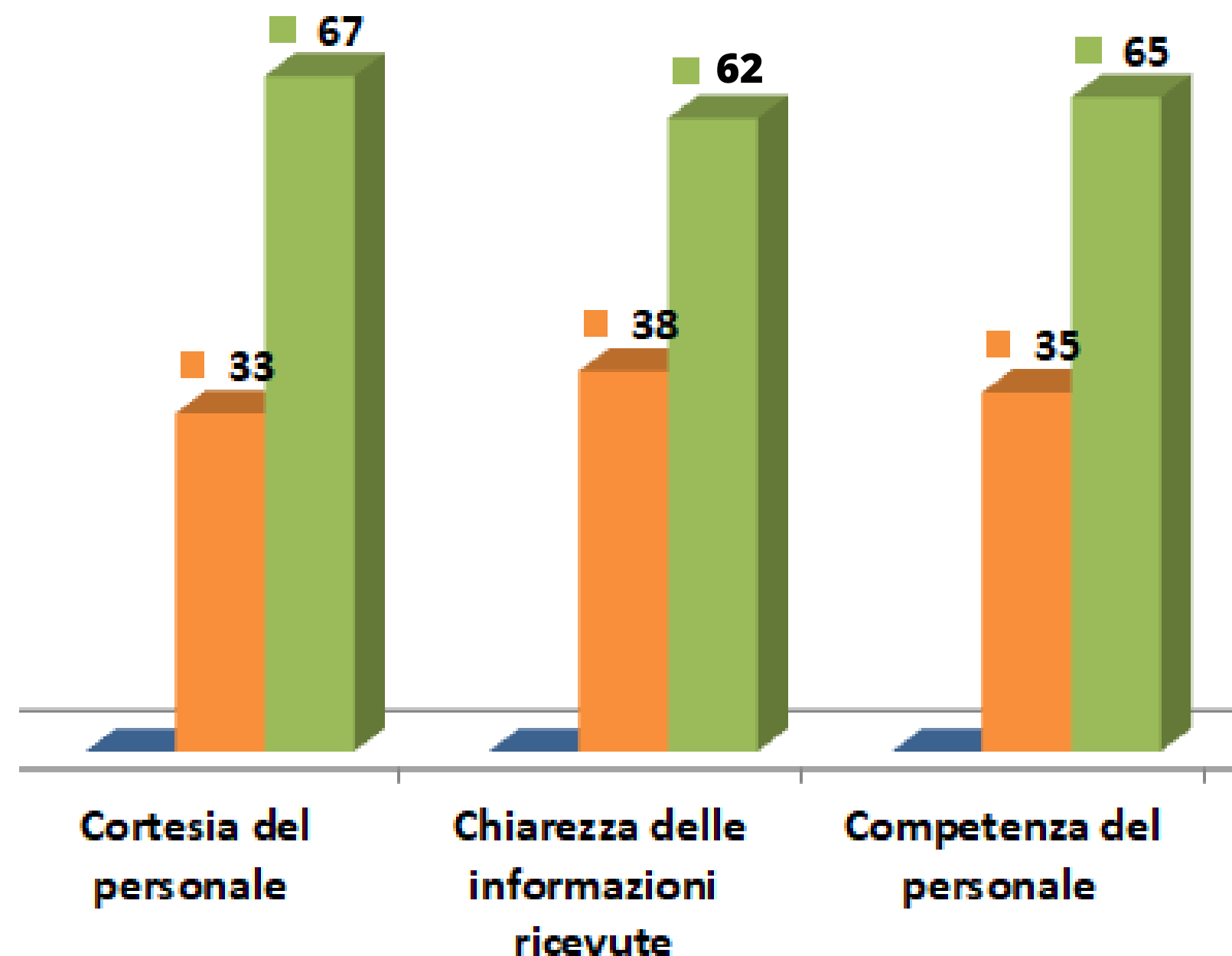
48



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Valori in percentuale



Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale

L'utenza è pienamente soddisfatta della cortesia, competenza e chiarezza del personale



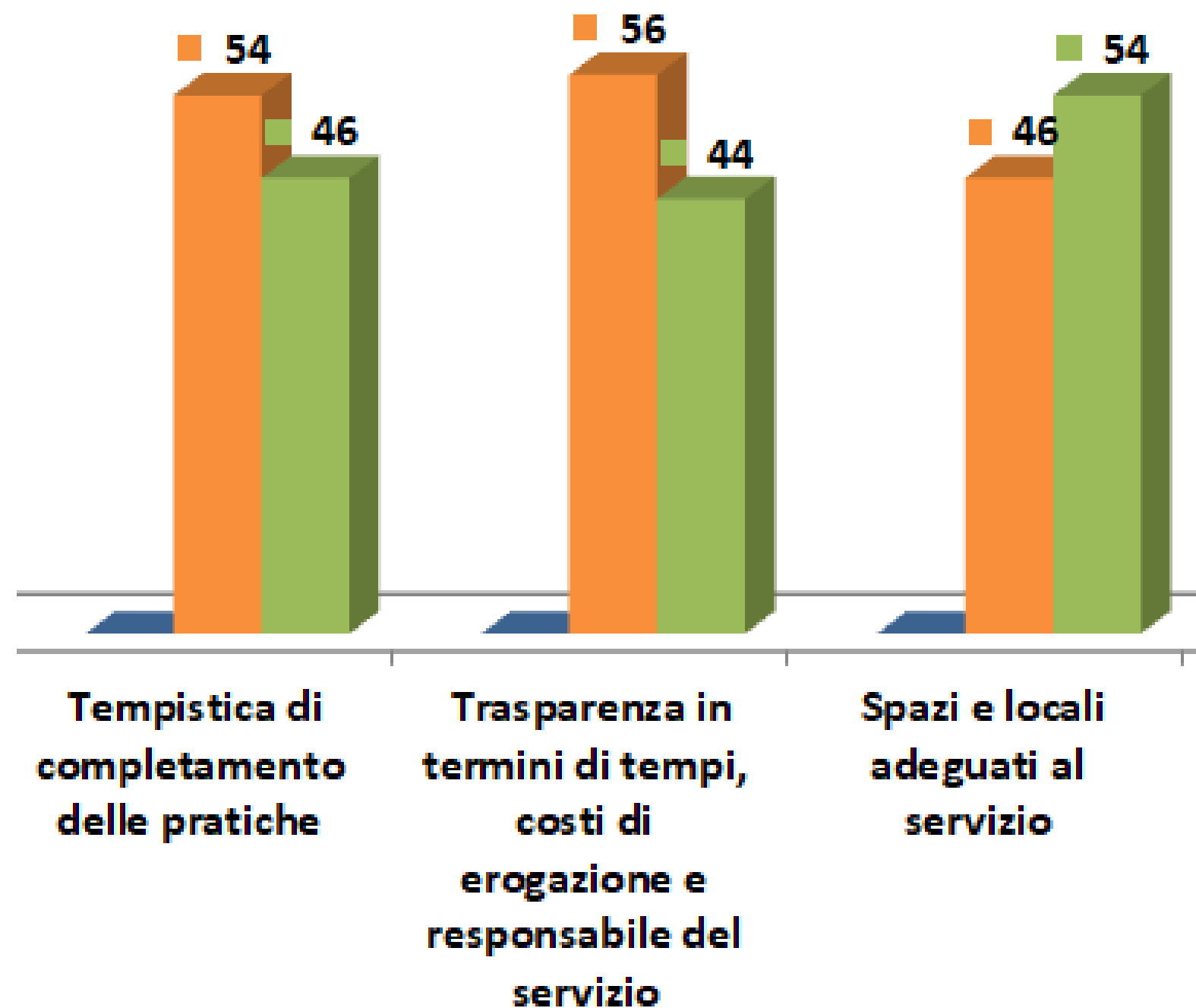
Comune di Corciano

48



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

- Deludente
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale

L'utenza è pienamente soddisfatta della tempistica, trasparenza e locali del servizio



Comune di Corciano

Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

48

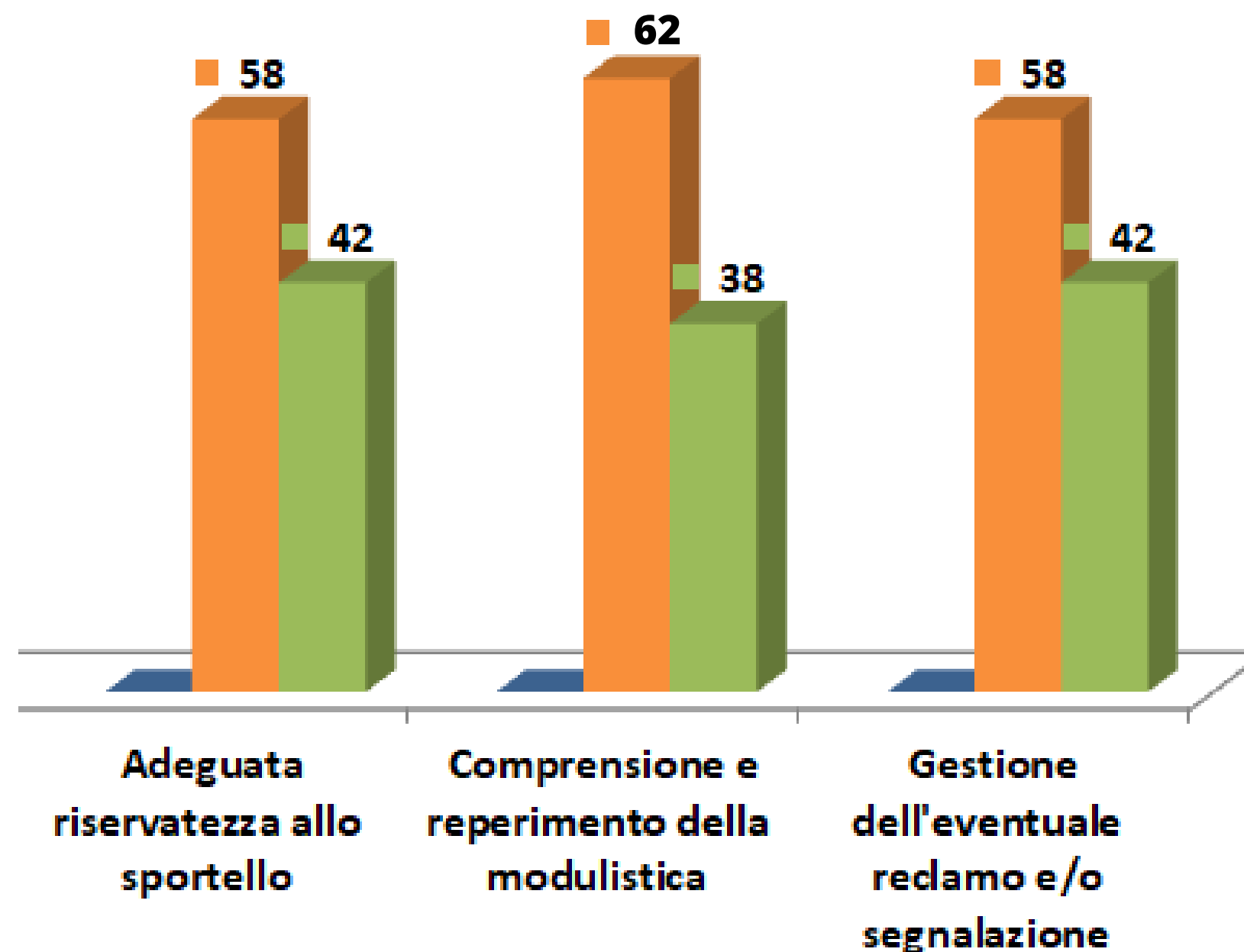


Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale

L'utenza è pienamente soddisfatta della riservatezza, della modulistica e della gestione del reclamo



Comune di Corciano



Servizi digitali



Analisi della qualità dei
servizi digitali



Risultati dell'indagine

**Biblioteca
comunale**

Accesso

Qualità

Digitale

Utente

www.comune.corciano.pg.it



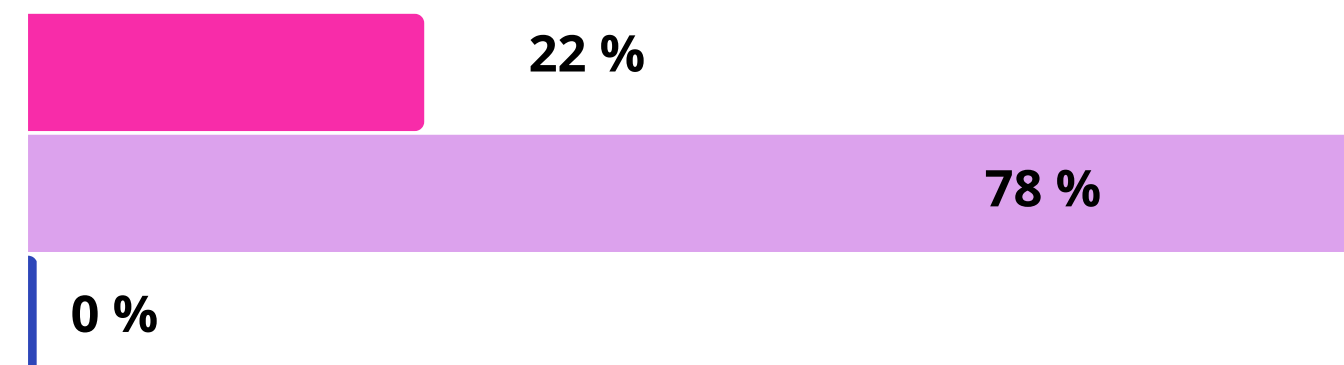
Servizi digitali

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

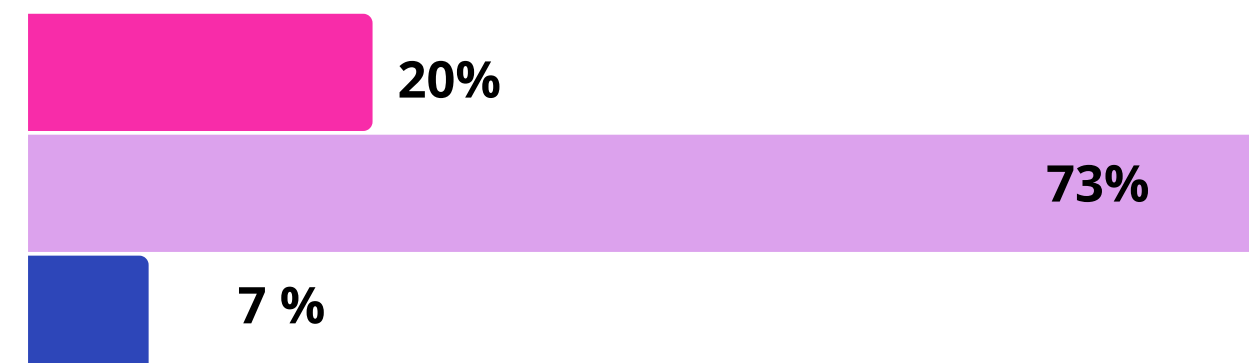
5.

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

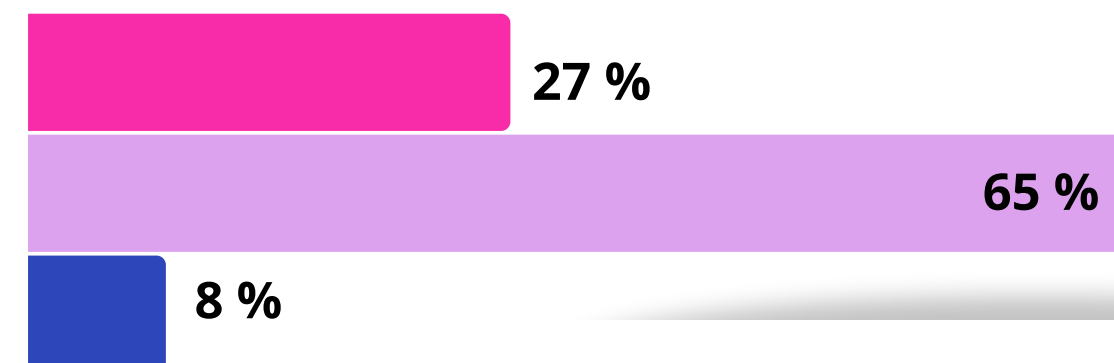
Facilità individuazione del sito web e/o servizio digitale



Facilità d'uso e accessibilità



Completezza dei servizi offerti



L'utenza è soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale



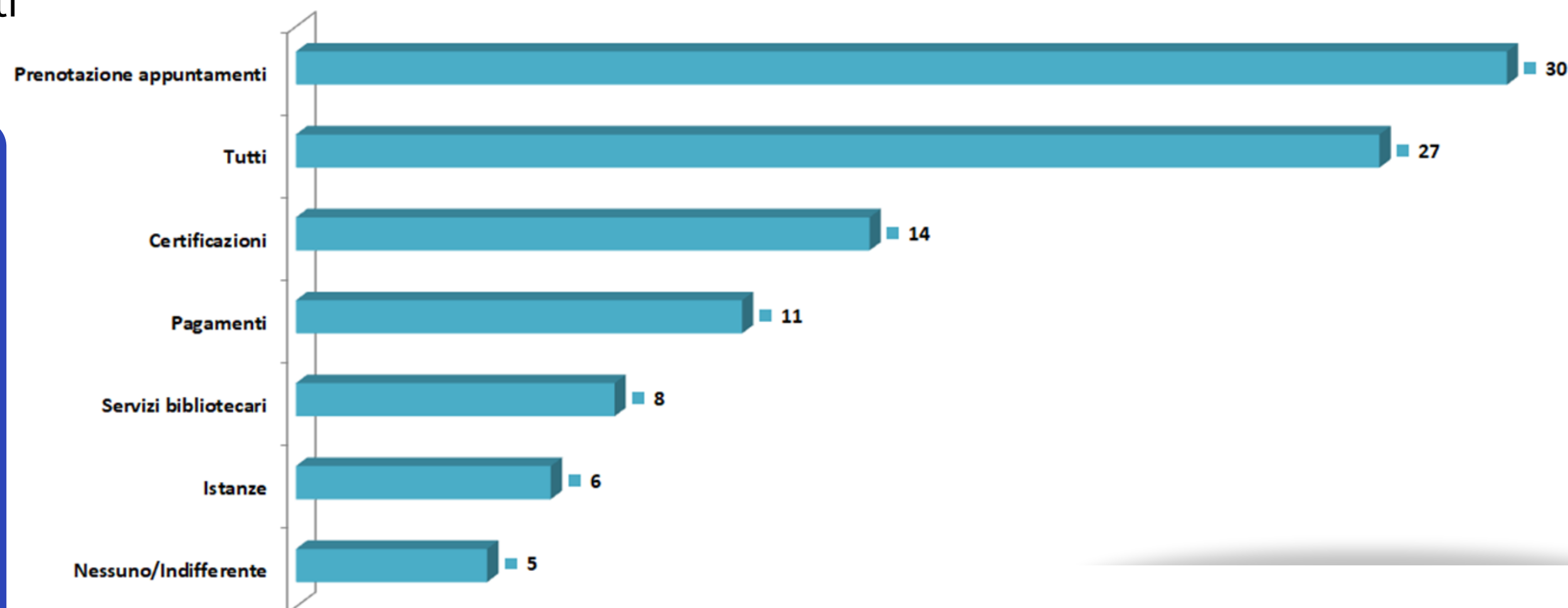
Servizi digitali

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

Valori in percentuale

6.

Quali servizi preferisci utilizzare online ?



L'utenza è ben disposta all'utilizzo dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale

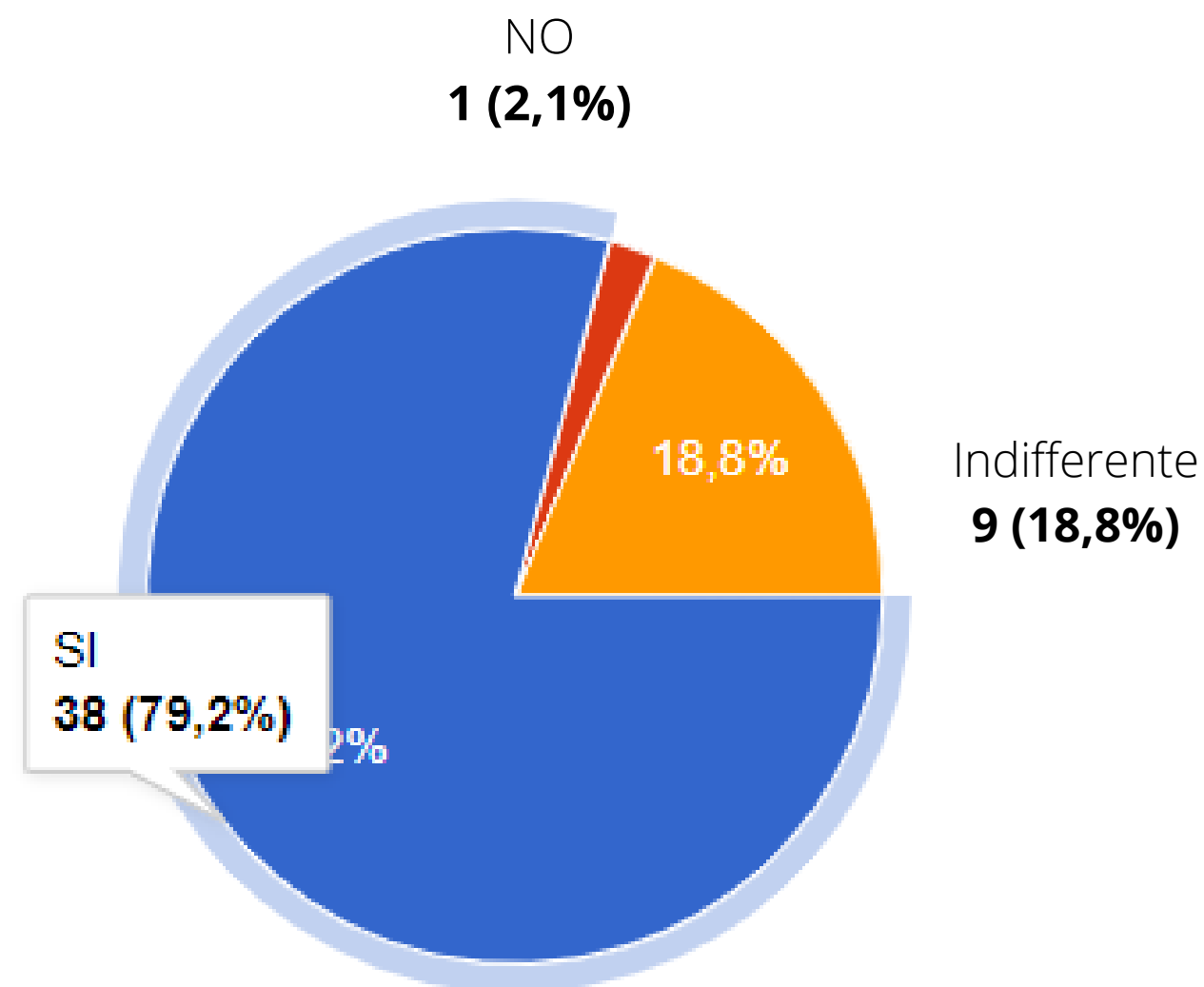


Servizi digitali

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 79% dell'utenza è ben disposta all'incremento dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale

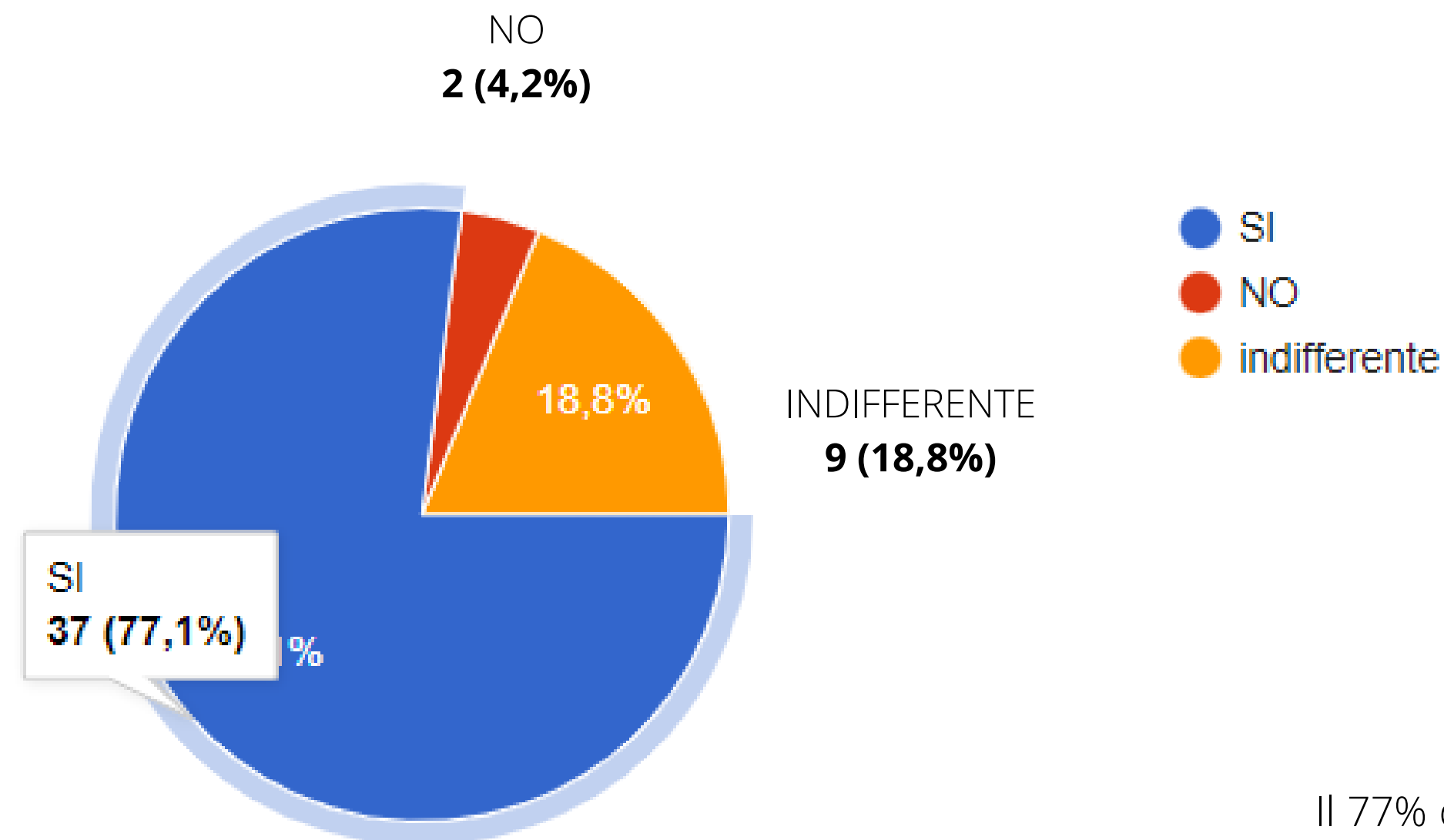


Servizi digitali

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 ?



Il 77% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale



Confronto tra servizi

Benchmarking

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



Risultati dell'indagine

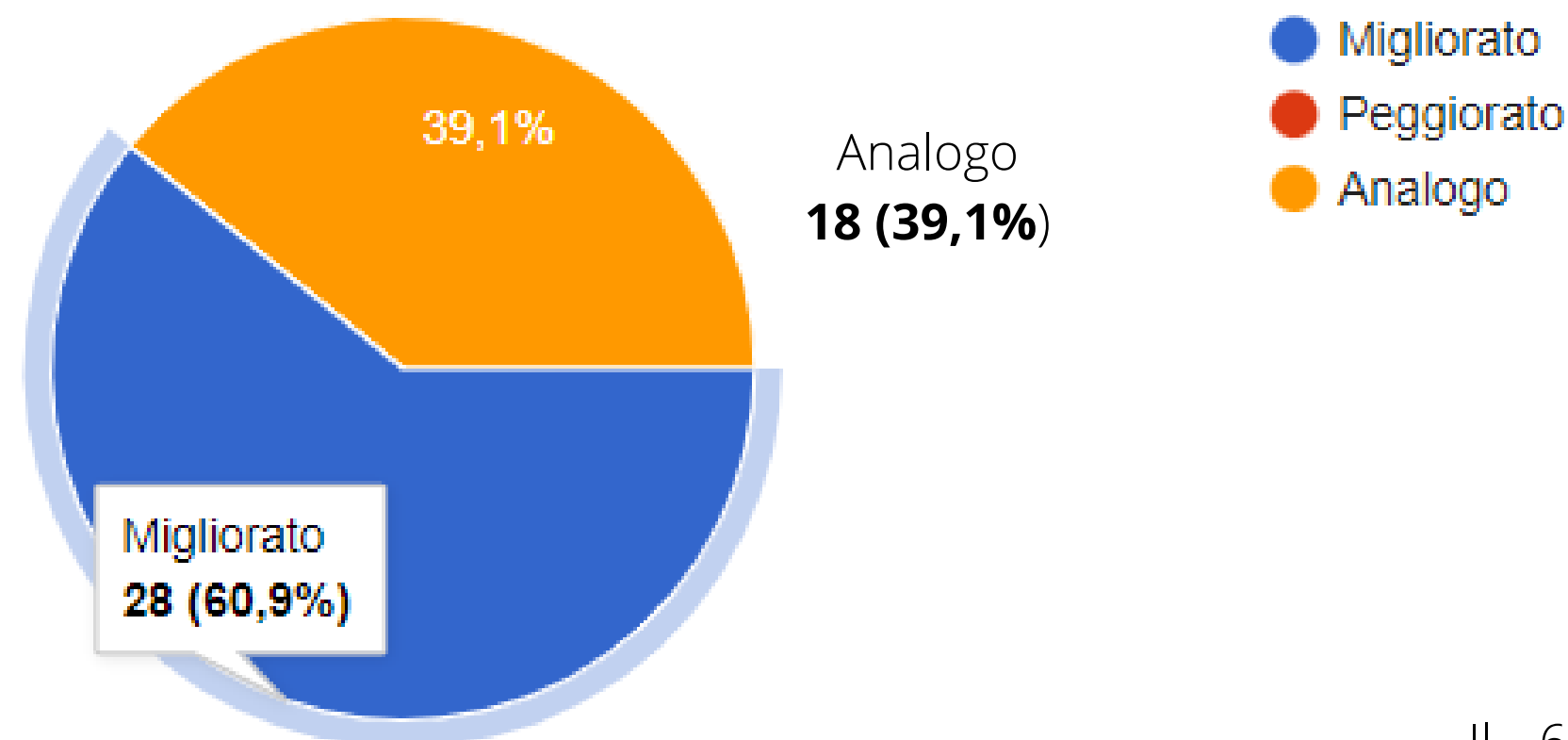
Biblioteca comunale



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:



Il 61% dell'utenza trova il servizio migliorato nel tempo

Risultati dell'indagine

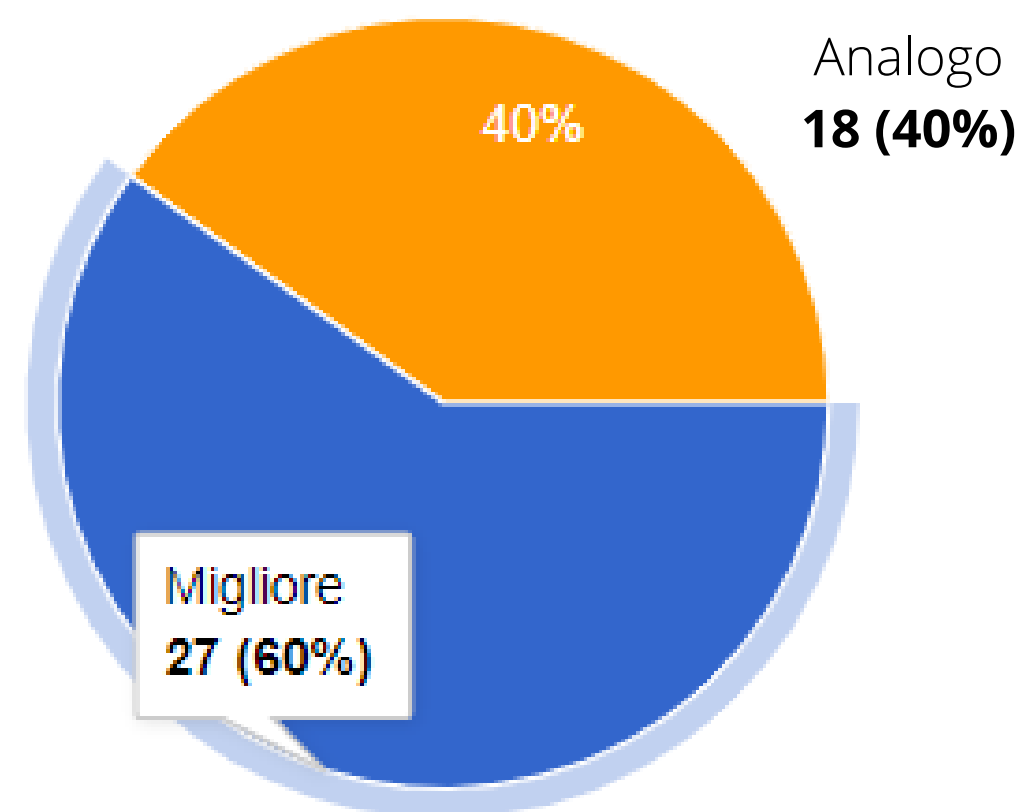
Biblioteca comunale



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
● Peggior
● Analogo

Il 60% dell'utenza trova migliore il servizio rispetto all'analogo in altro comune

Risultati dell'indagine

Biblioteca comunale



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



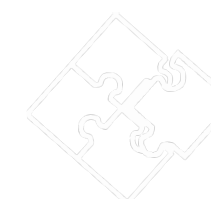
**CUSTOMER SATISFACTION
2021**

5° edizione



**Biblioteca
comunale**

Fine



Elaborazione e grafica Urp Comune di Corciano