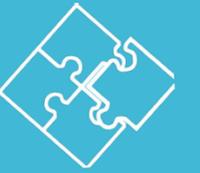




Comune di Corciano



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



→ Risultati per servizio

Servizi demografici

#urp.comunedicorciano

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Questionari raccolti 64



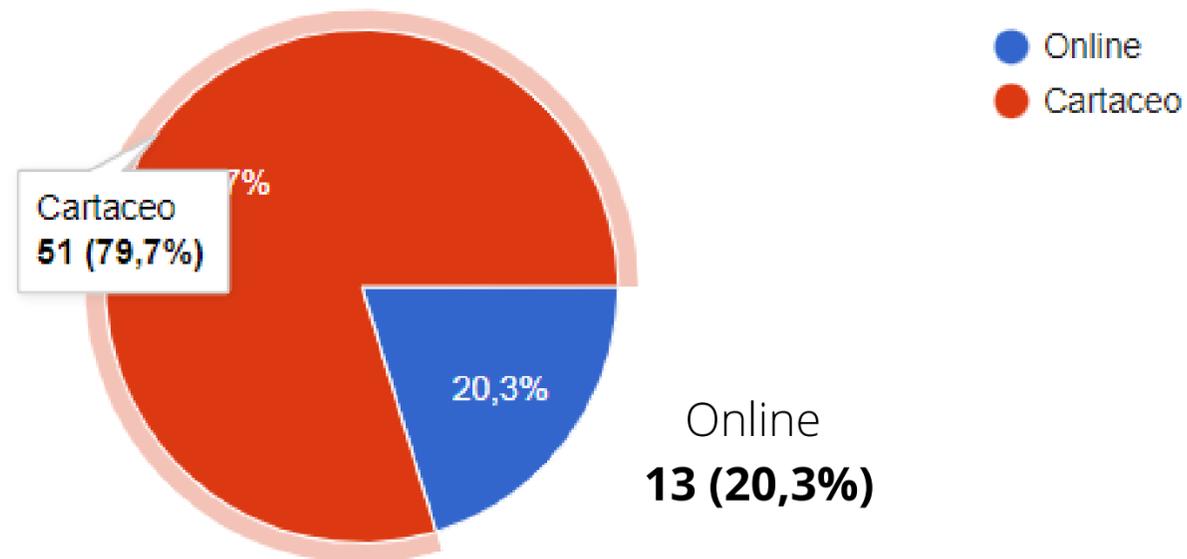
Accesso

Modalità di compilazione

Qualità

Digitale

Utente



L'80% dei questionari sono stati compilati in modalità cartacea dall'utenza che si è presentata allo sportello

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

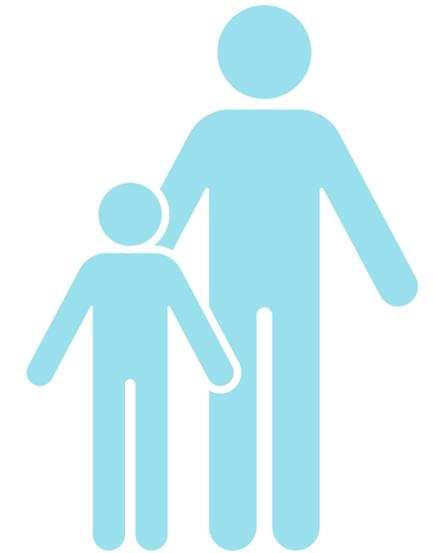
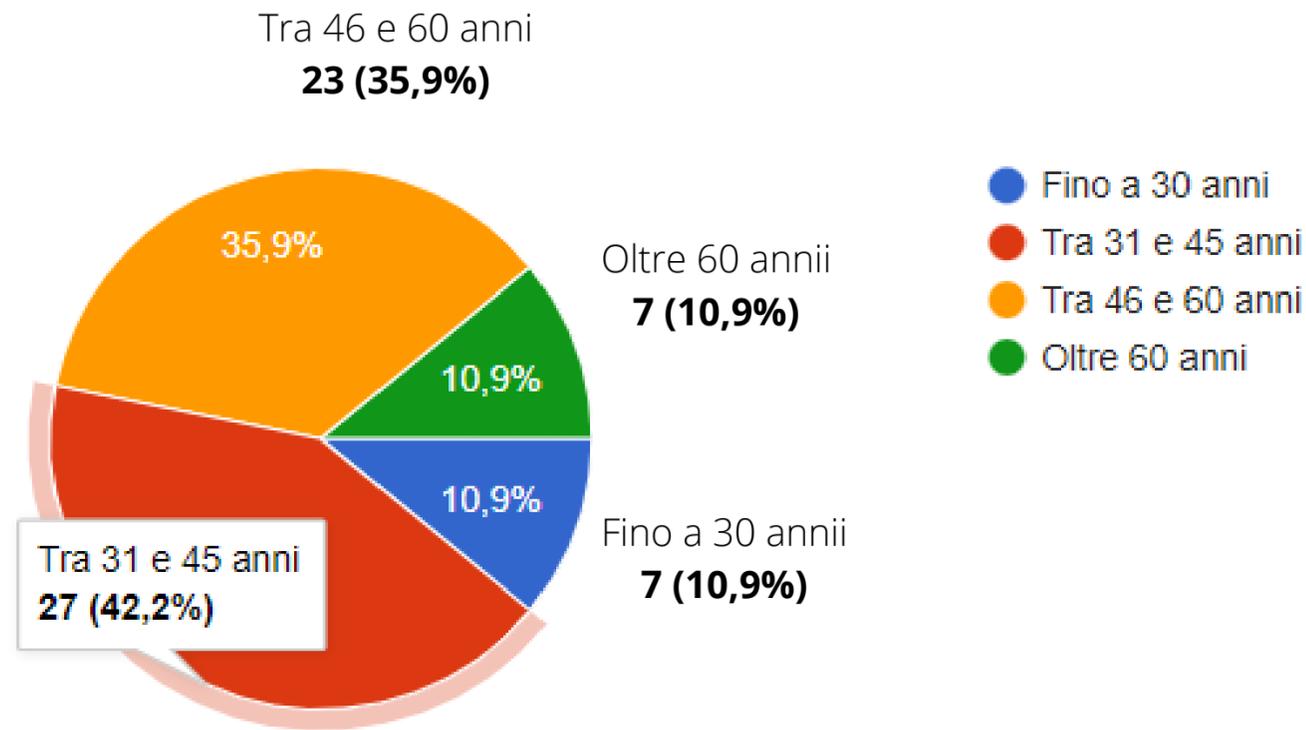
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

Età



Il 78% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra 31 e 60 anni con prevalenza di età entro i 45 anni

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Analisi del campione

64



Dati socio-biografici del campione analizzato

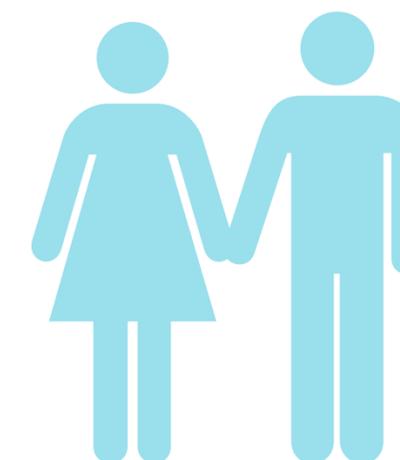
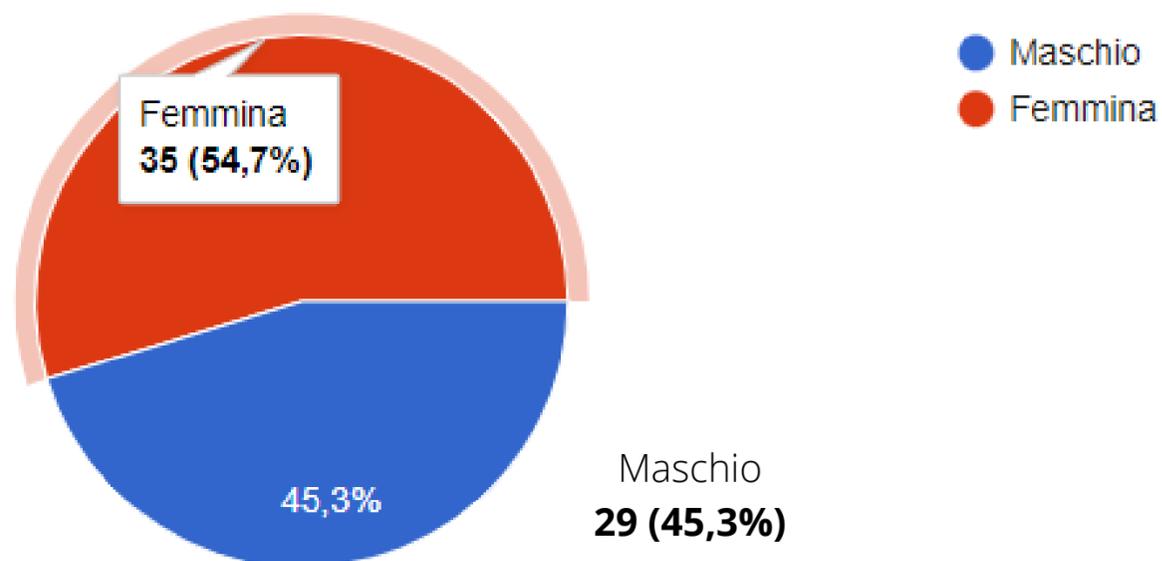
Accesso

Genere

Qualità

Digitale

Utente



Il 55% circa dell'utenza è di genere femminile

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Analisi del campione

64



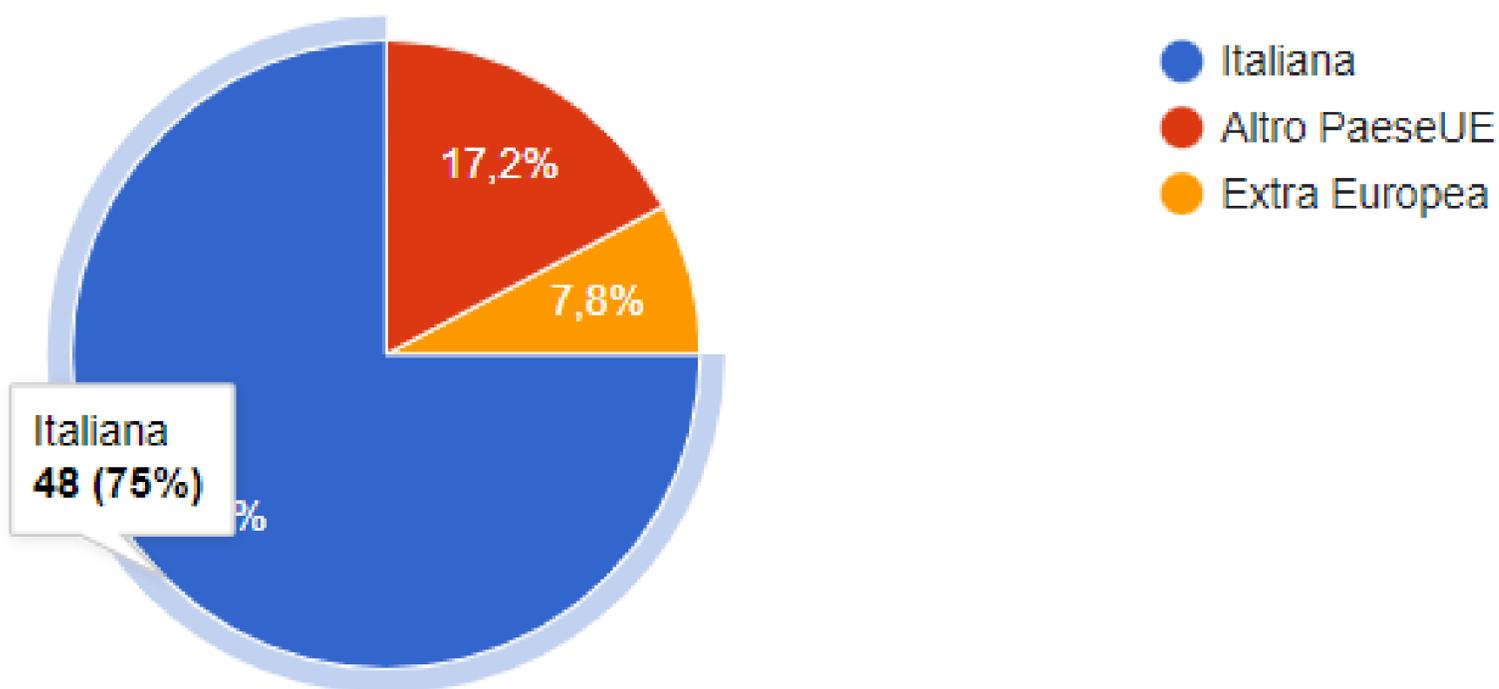
Dati socio-biografici del campione analizzato

Accesso

Nazionalità

Qualità

Digitale



L'utenza intervistata è prevalentemente di nazionalità italiana

Utente

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Analisi del campione

64



Dati socio-biografici del campione analizzato

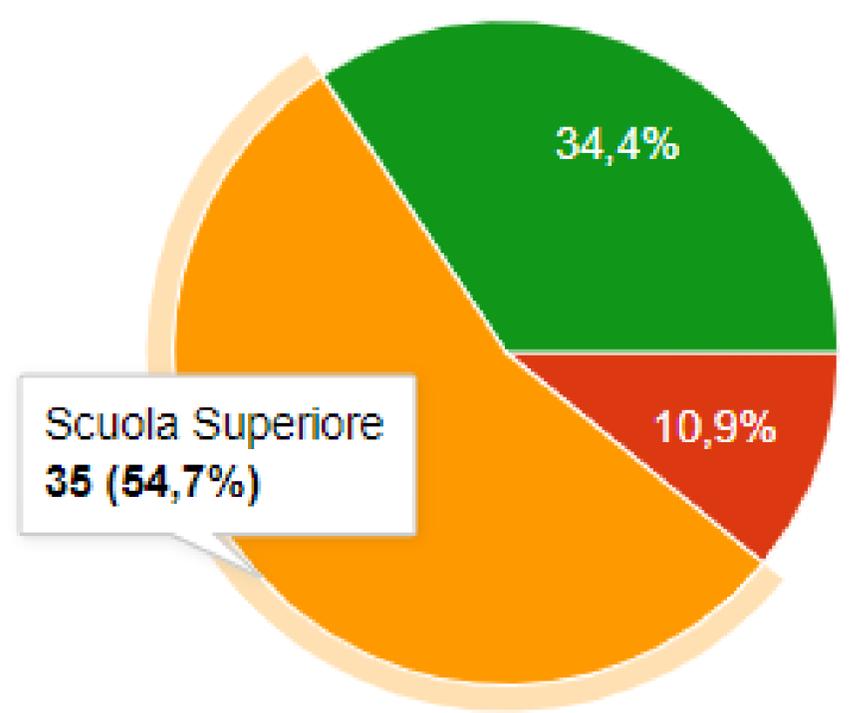
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

Titolo di studio



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



L'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione medio-alto con il 55% di diplomati ed il 34 % di laureati

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

64

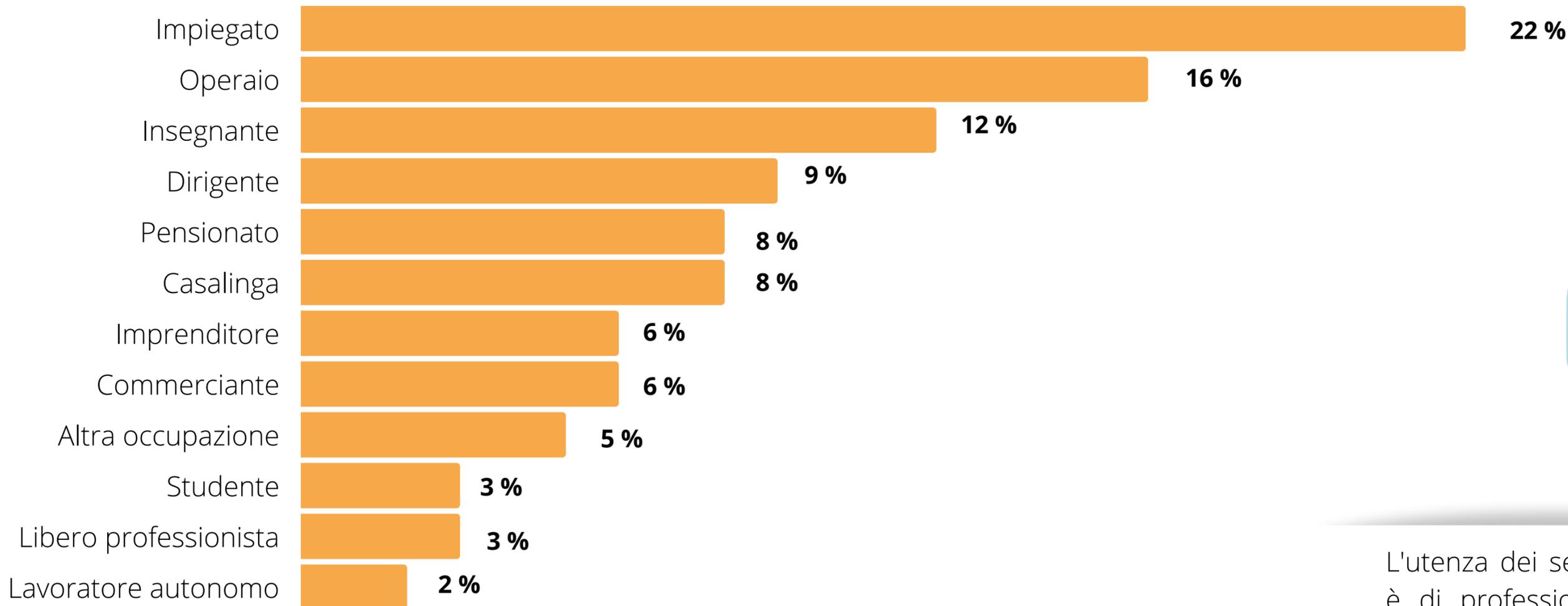


Accesso

Qualità

Digitale

Utente



L'utenza dei servizi demografici è di professionalità varia con una prevalenza di impiegato

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine

**Servizi
demografici**





Accesso

Accesso al servizio

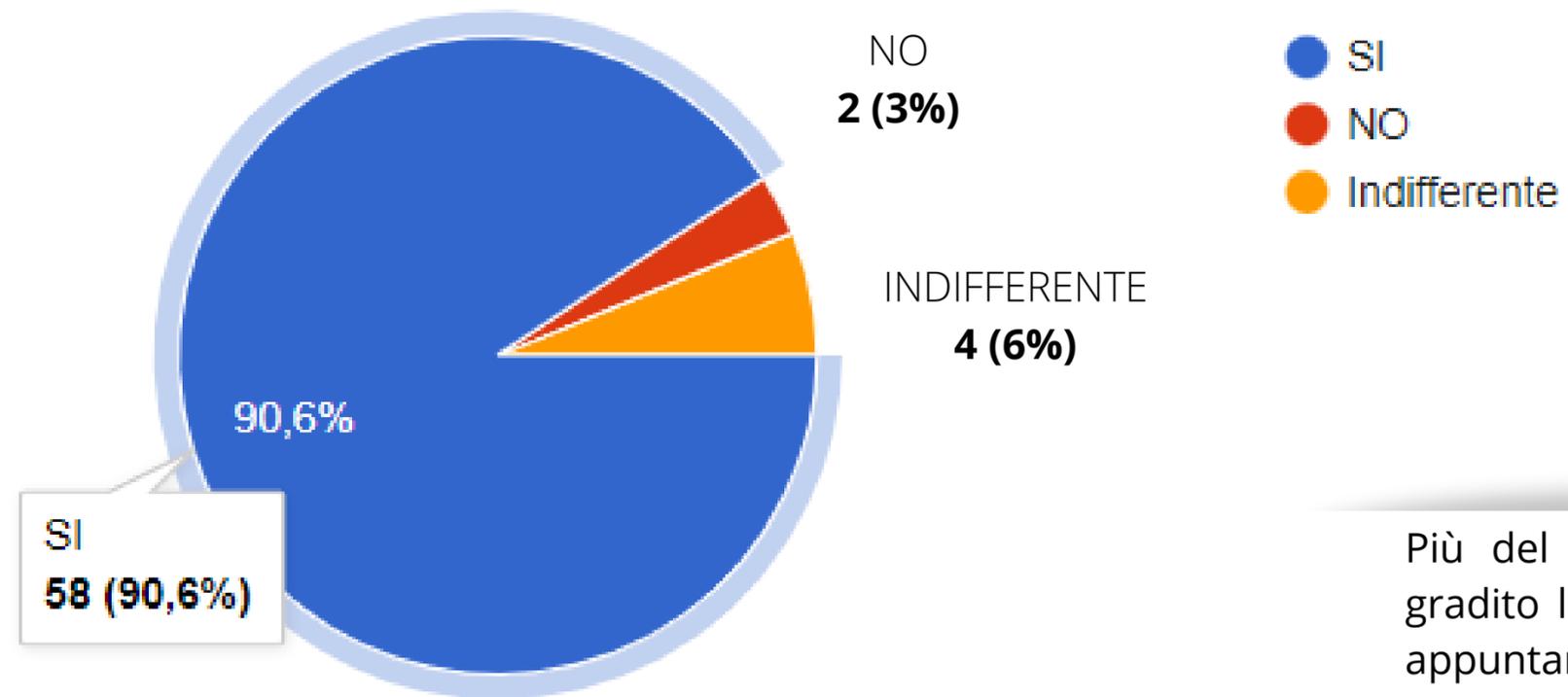
Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Qualità

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?

Digitale



Più del 90% dell' utenza ha gradito l'accesso ai servizi per appuntamento che ha consentito di limitare le attese e code agli sportelli

Utente

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

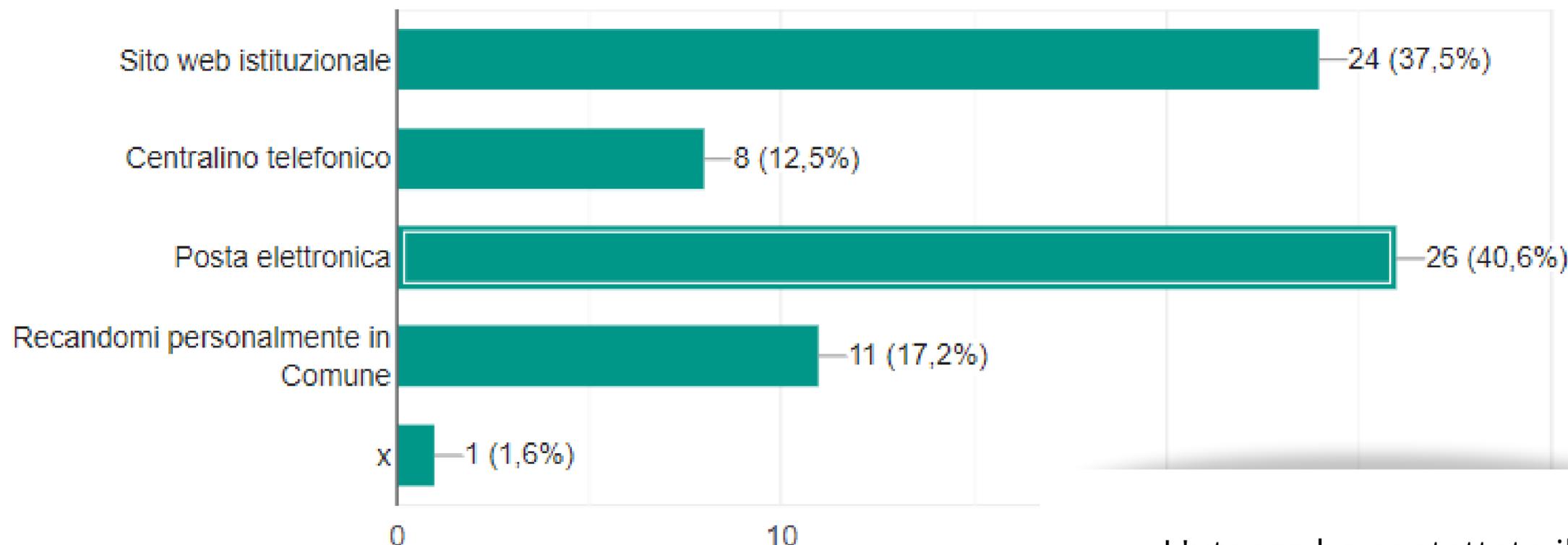
Qualità

Digitale

Utente

3.

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



L'utenza ha contattato il servizio prevalentemente per **posta elettronica**

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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



Risultati dell'indagine

**Servizi
demografici**



Qualità del servizio

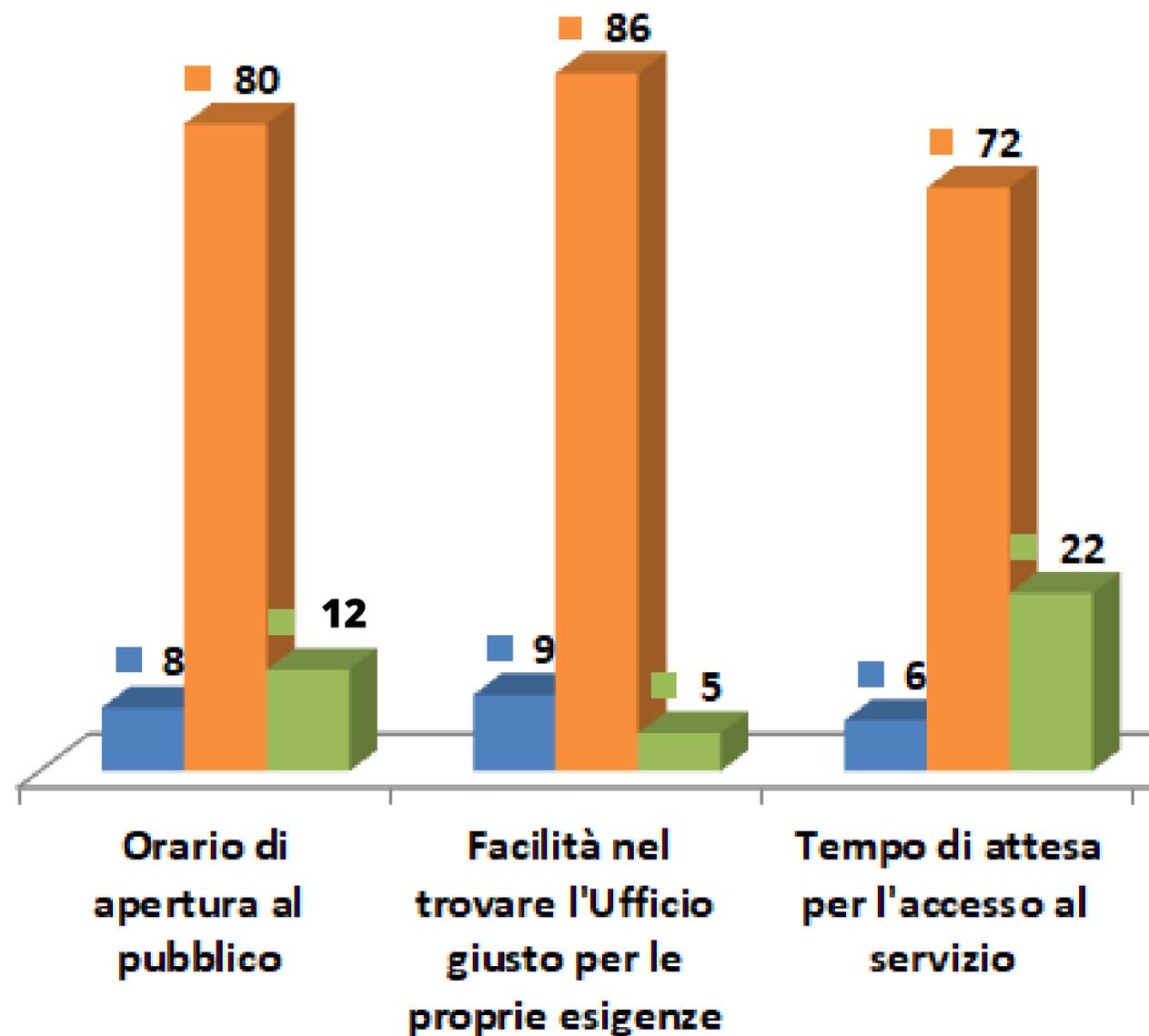
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

- Deludente
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

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

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Qualità del servizio

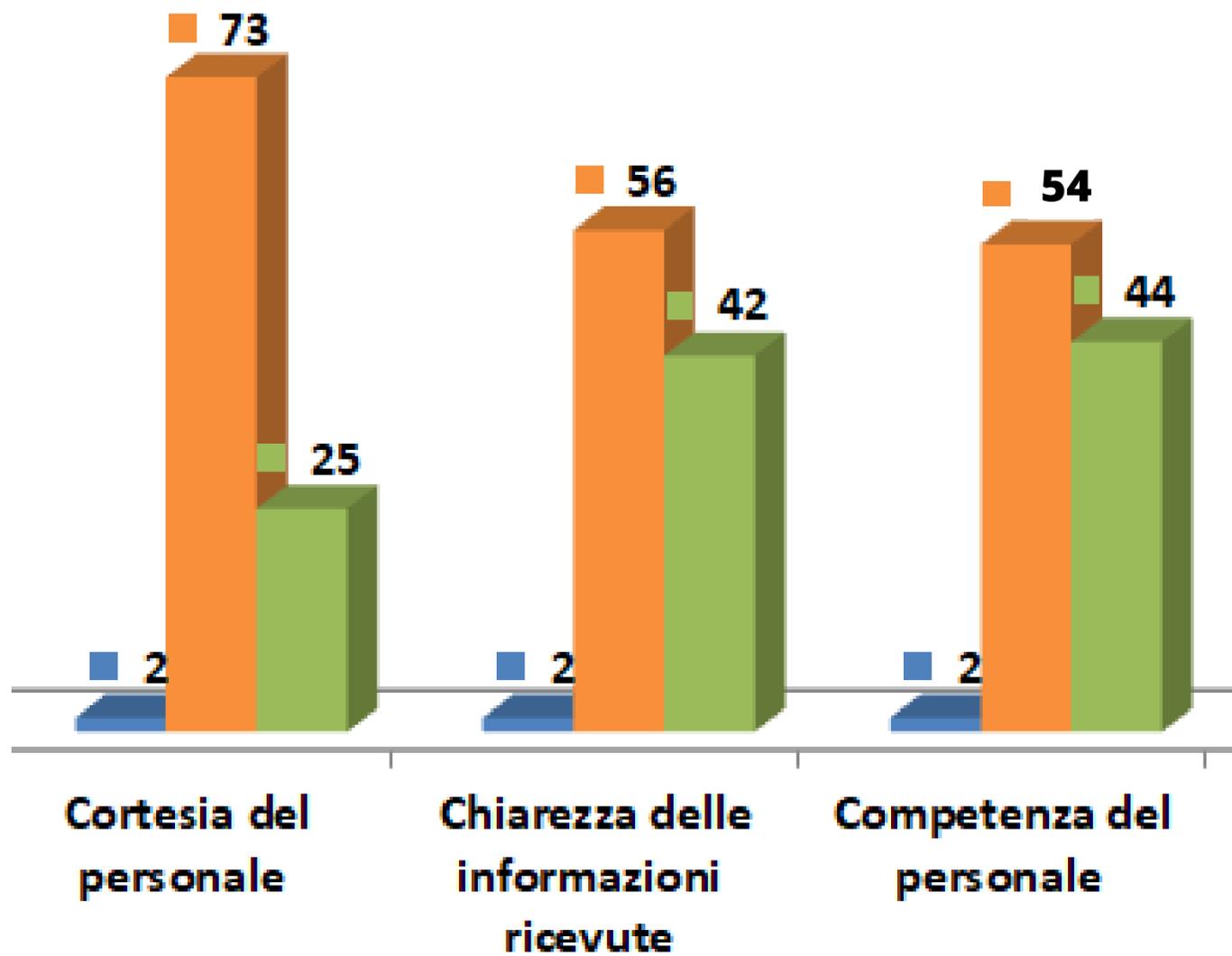
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

- Deludente
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

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

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Qualità del servizio

64



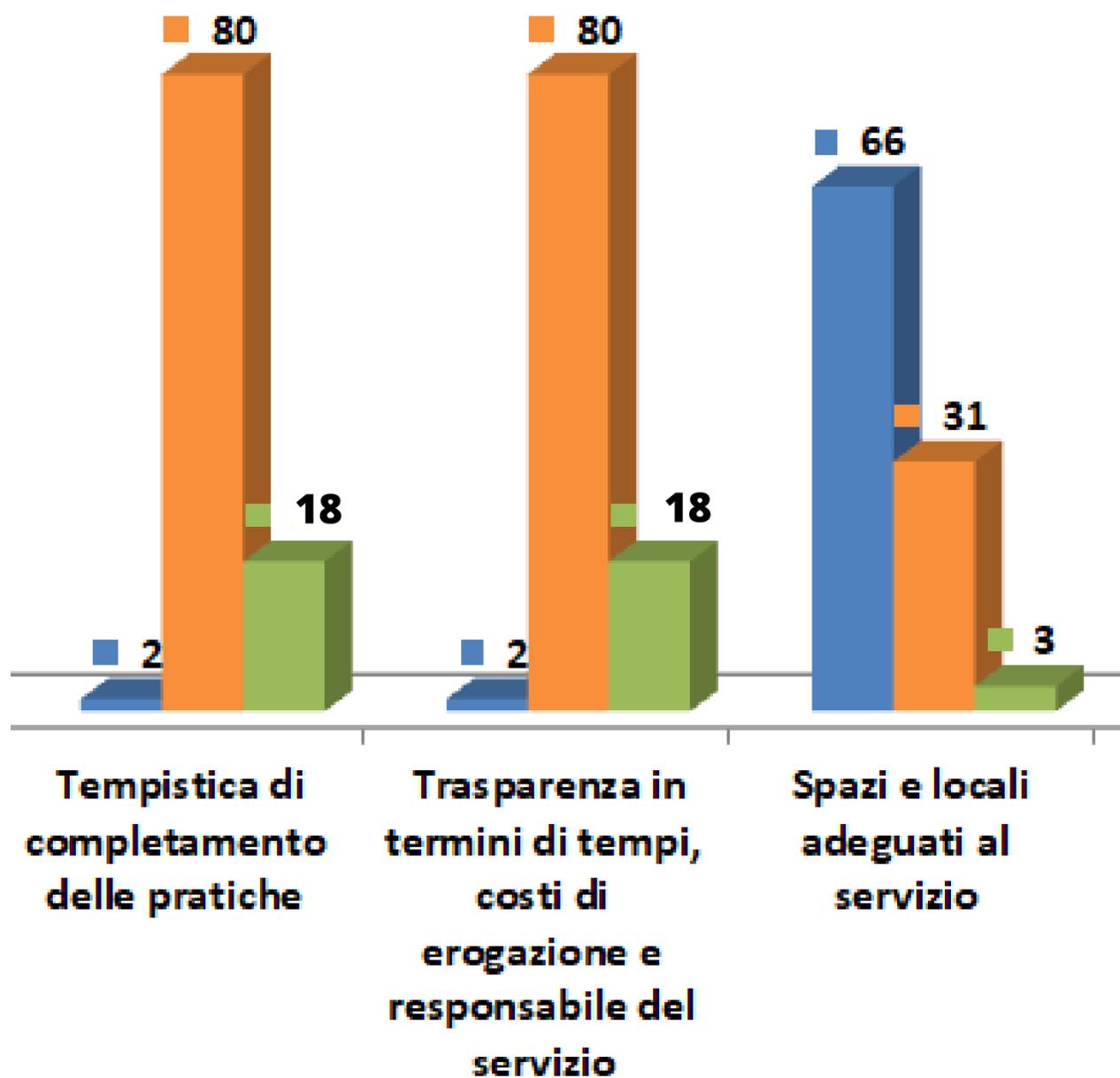
Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

- Deludente
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

L'utenza è soddisfatta della tempistica e trasparenza ma trova inadeguati gli spazi e locali del servizio

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Comune di Corciano

Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

64

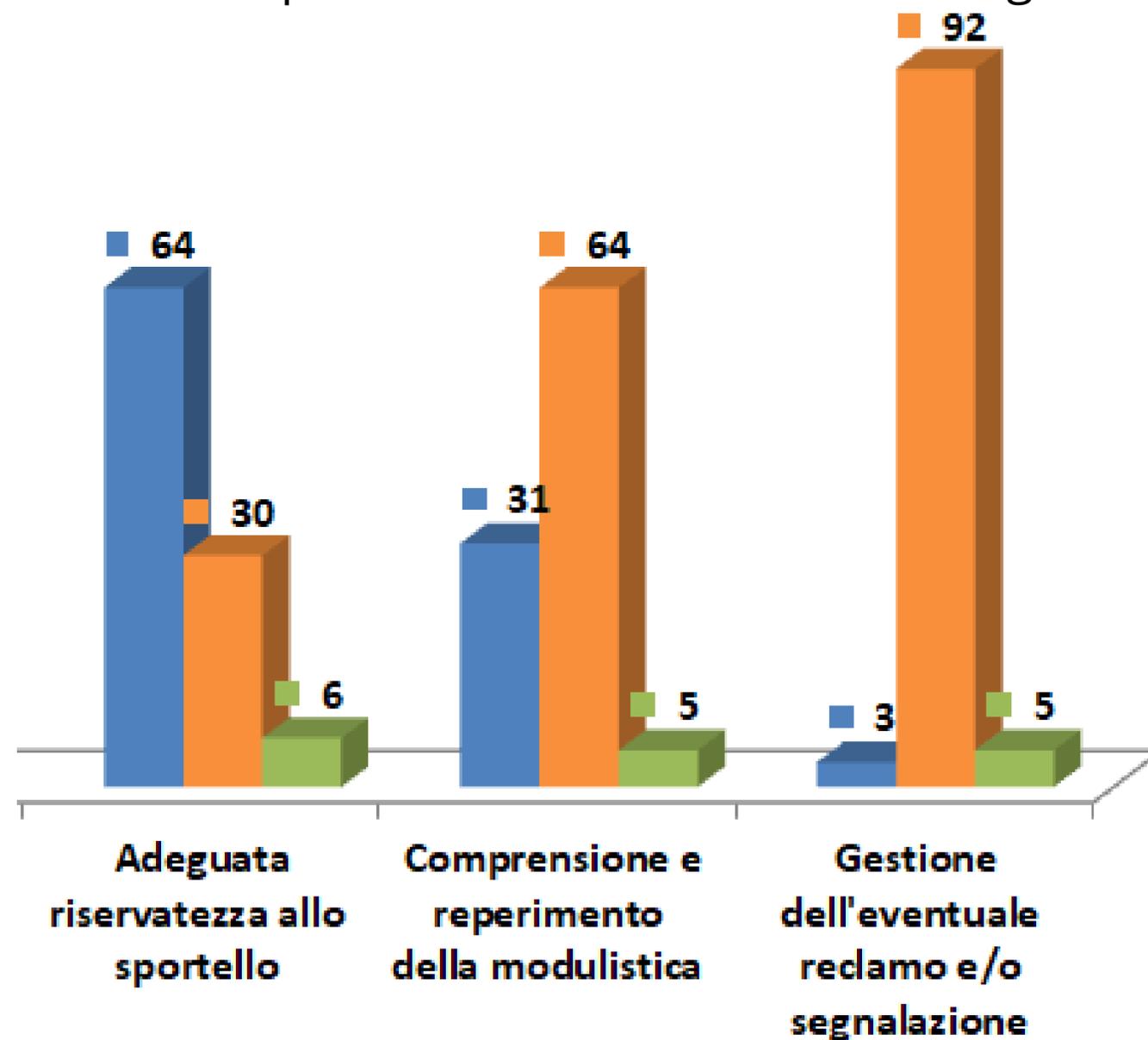


Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

Il livello di insoddisfazione sale relativamente alla riservatezza allo sportello

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Servizi digitali



Analisi della qualità dei servizi digitali



Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Servizi digitali

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

Accesso

Qualità

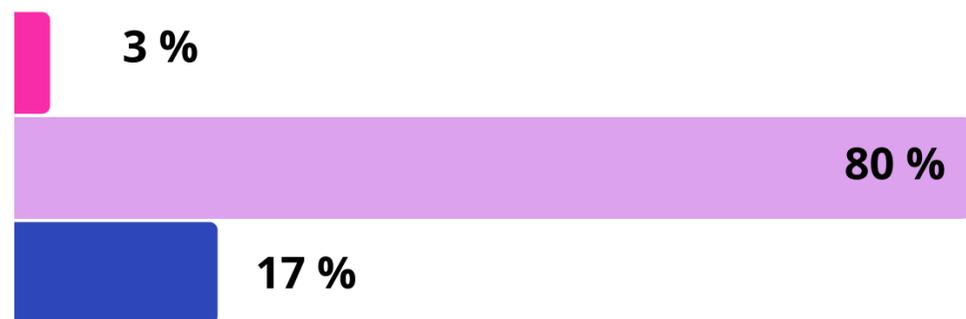
Digitale

Utente

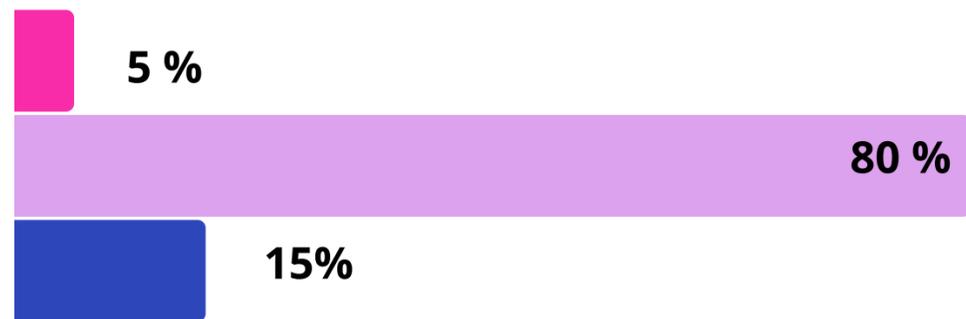
5.
Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Deludente

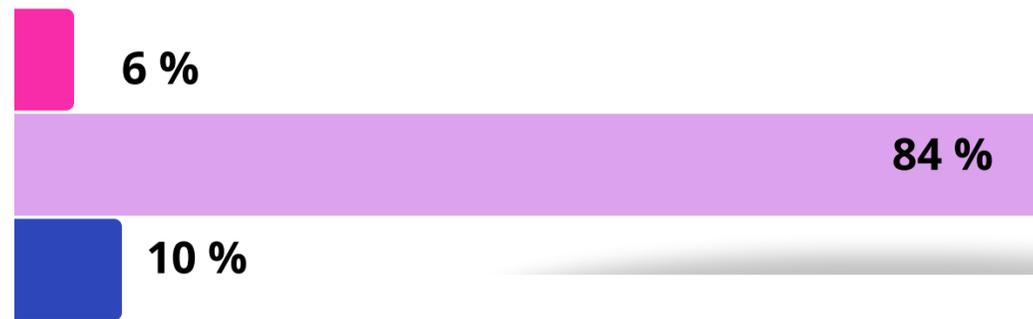
Facilità individuazione del sito web e/o servizio digitale



Facilità d'uso e accessibilità



Completezza dei servizi offerti



L'utenza è soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Servizi digitali

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

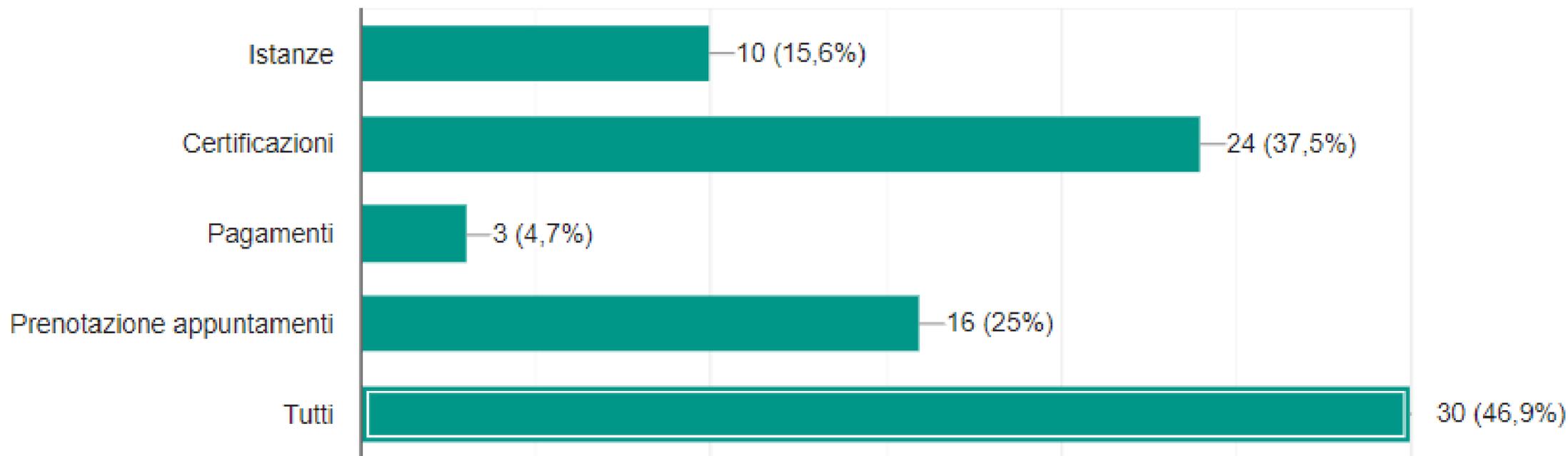
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

6.
Quali servizi preferisci utilizzare online ?



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

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Accesso

Qualità

Digitale

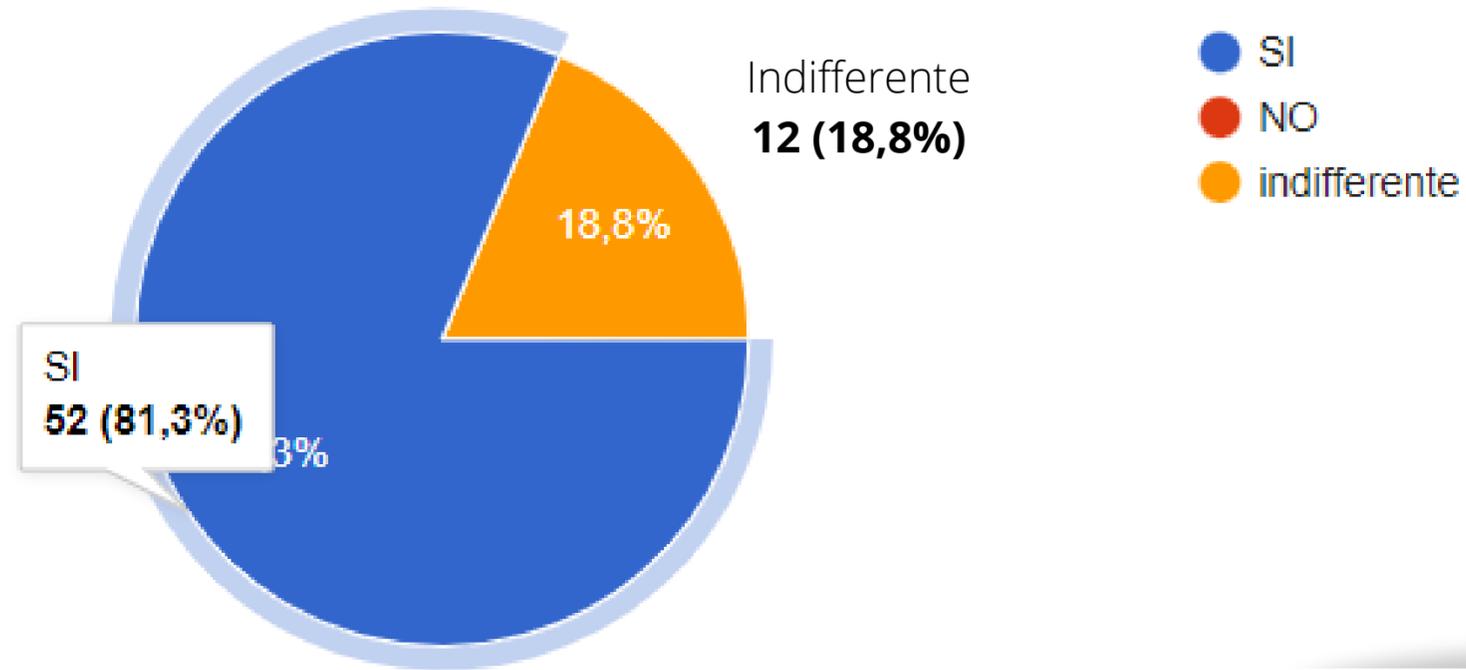
Utente

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 ?



L'81% dell'utenza è ben disposta all'incremento dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Accesso

Qualità

Digitale

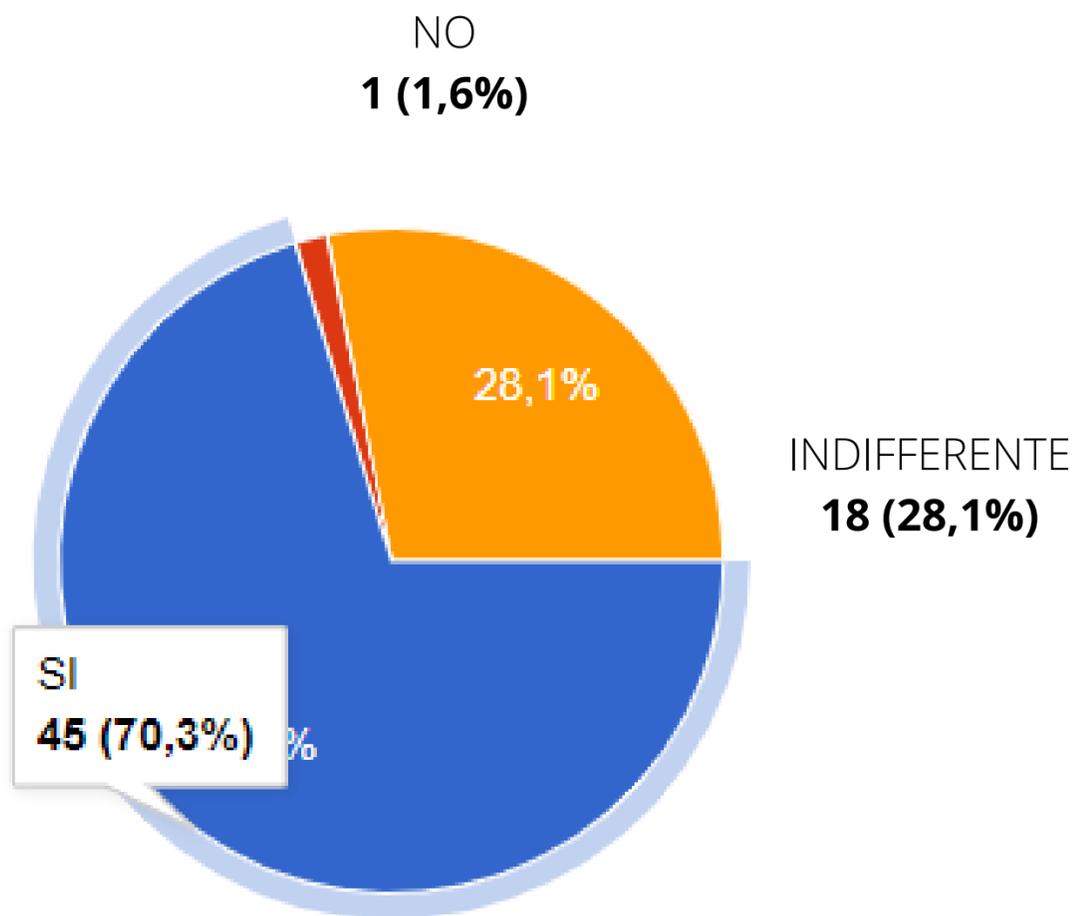
Utente

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

Risultati dell'indagine

Servizi demografici

Il 70% dell'utenza trova utile la realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali



Confronto tra servizi

Benchmarking



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



Risultati dell'indagine

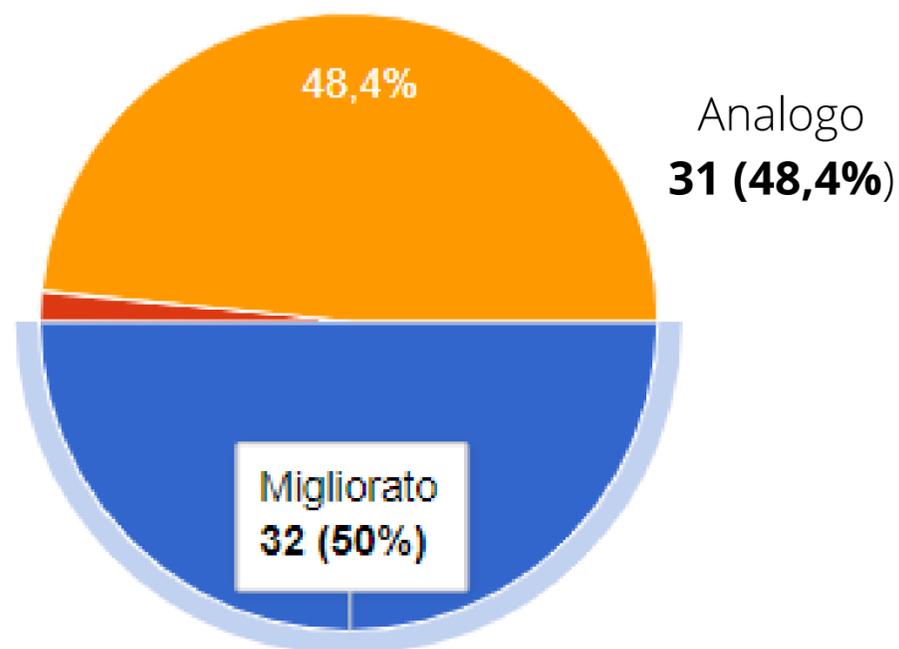
**Servizi
demografici**



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 50% dell'utenza trova il servizio migliorato rispetto al precedente utilizzo

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



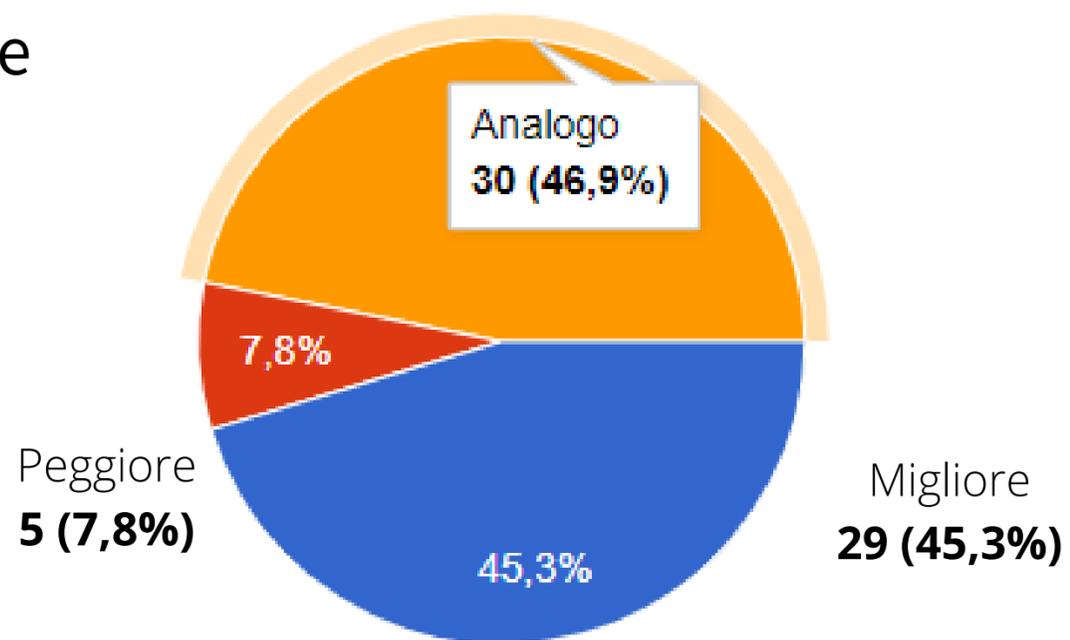
Accesso

Confronto tra servizi

Benchmarking confronto del servizio analogo in altro comune

Qualità

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



- Migliore
- Peggiora
- Analogo

Digitale

Il 45% dell'utenza trova migliore il servizio rispetto all'analogo in altro comune

Utente

Risultati dell'indagine

Servizi demografici



Accesso

Qualità

Digitale

Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

5° edizione



Servizi demografici

Fine

