

COMUNE DI CORCIANO

Provincia di Perugia



Servizio
Contratti e Servizi
cimiteriali

Analisi per Servizio

Rilevazione del grado
di soddisfazione degli
utenti sui servizi comunali

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION Anno 2020

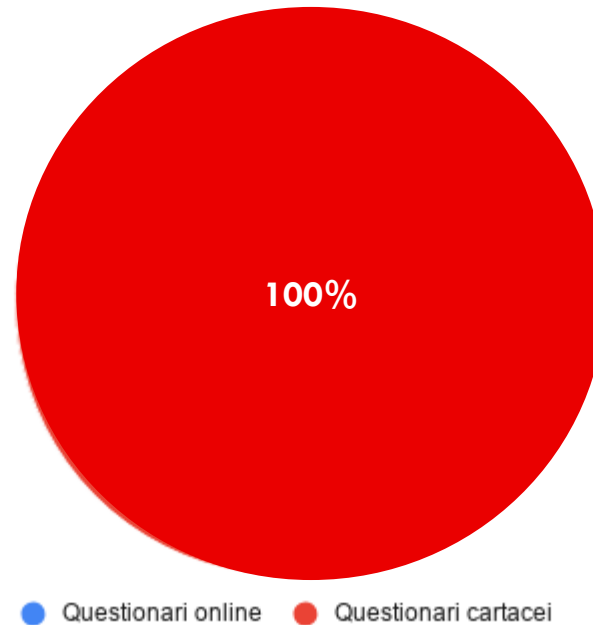
#urp.comunedicorciano

Risultati dell'indagine

Periodo di rilevazione 18 Novembre – 15 Dicembre 2020

Totale Questionari raccolti 4

Tipo Compilazione



COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

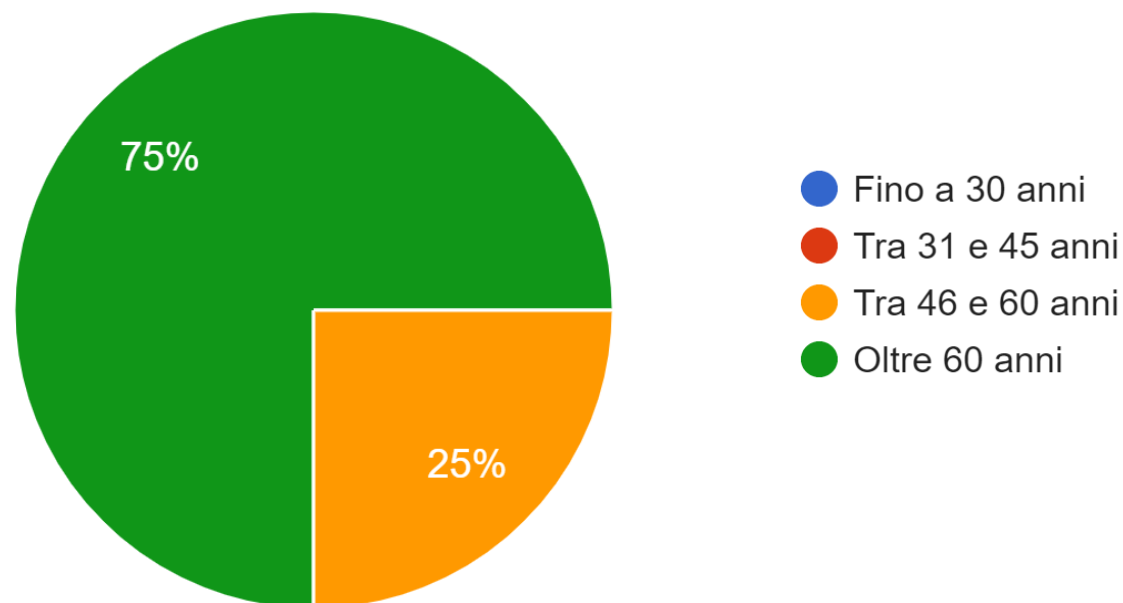


Servizio Contratti e
Servizi cimiteriali



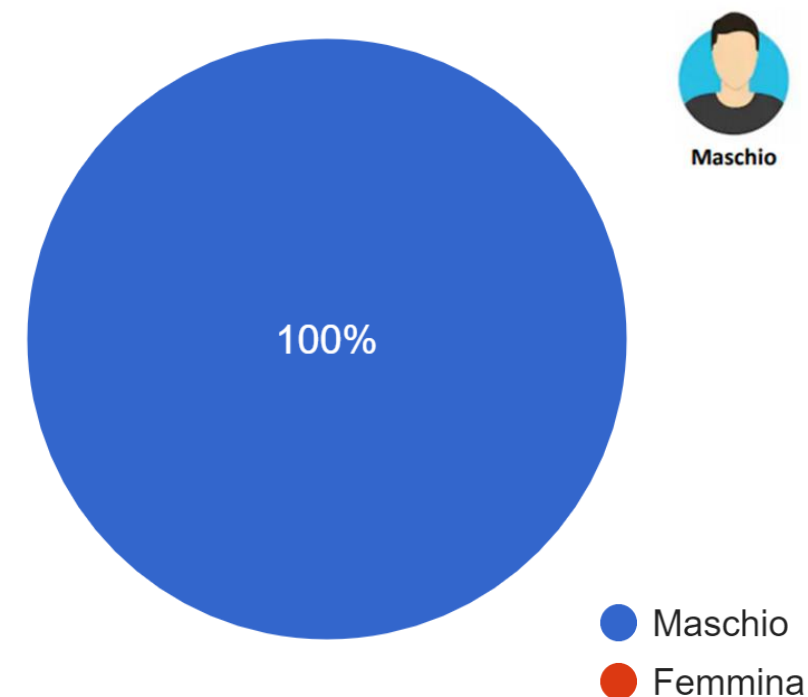
Dati socio-biografici del campione analizzato

ETA'



Il 75% dell'utenza intervistata è ultra 60enne ed è in prevalenza di genere maschile

SESSO



Risultati dell'indagine

Analisi del campione

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

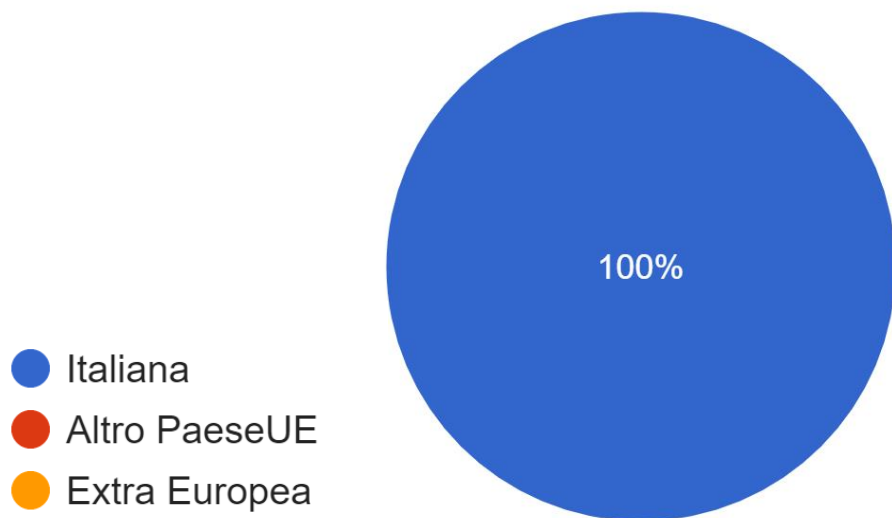


Servizio Contratti e
Servizi cimiteriali

Dati socio biografici del campione analizzato

Nazionalità

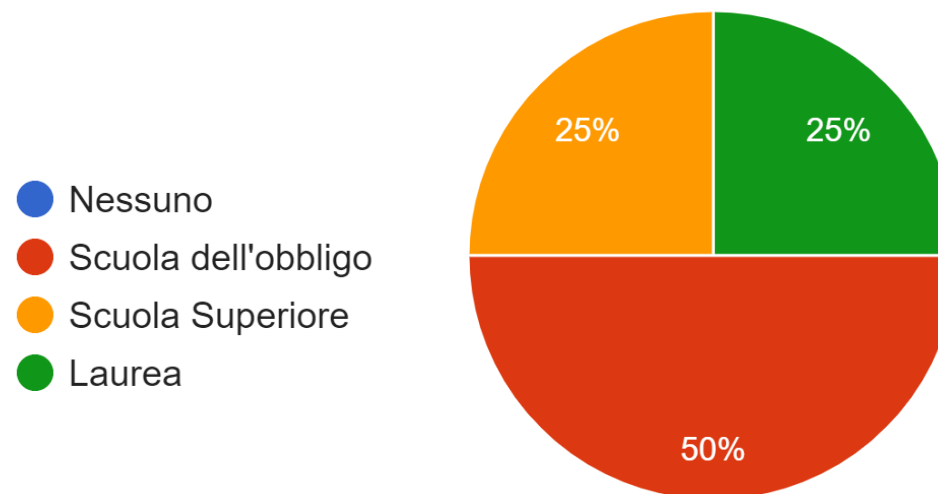
4 risposte



Il 100% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Titolo di Studio

4 risposte



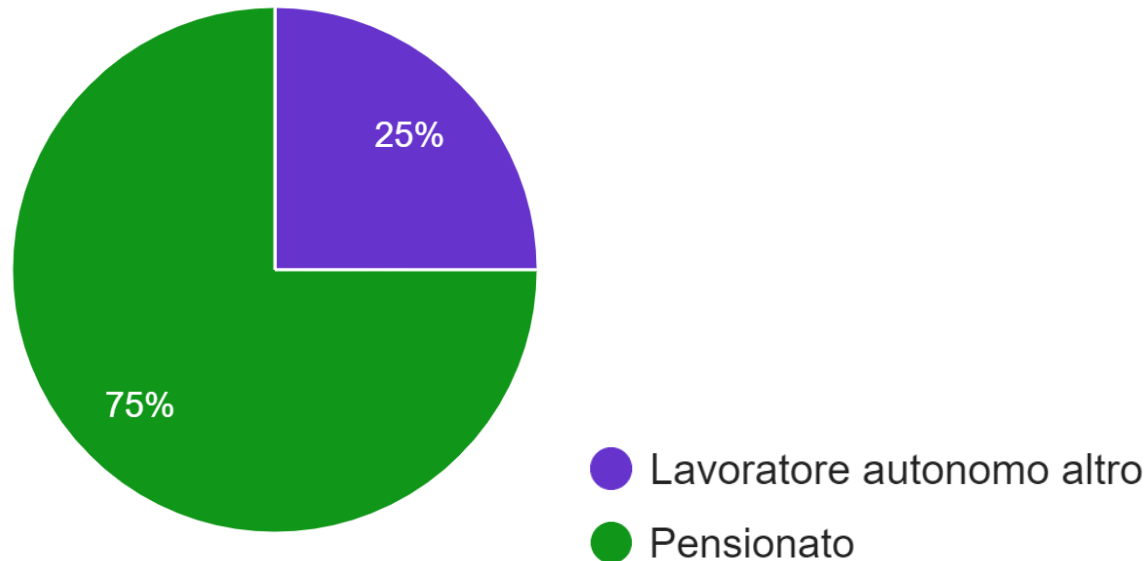
Il 50% dell'utenza intervistata ha un livello di scolarizzazione di Scuola dell'Obbligo



Dati socio biografici del campione analizzato

Professione

4 risposte



Il 75% degli utenti intervistati sono Pensionati, il rimanente 25% Lavoratori autonomi o altro

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

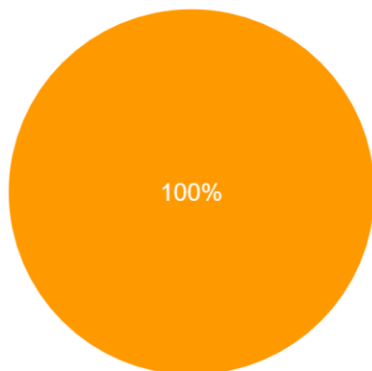
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Contratti e
Servizi cimiteriali

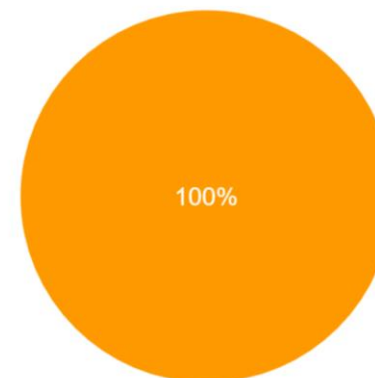
2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico ?

4 risposte



3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa ?

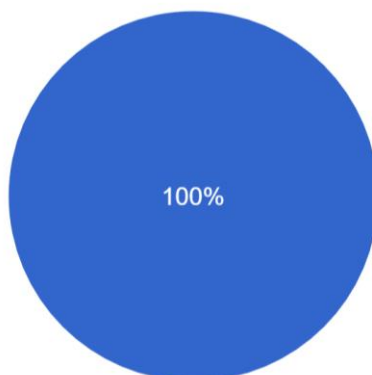
4 risposte



- deludente
- soddisfatto
- molto soddisfatto

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

4 risposte



- Si
- Abbastanza
- No

Nonostante le limitazioni di accesso ai servizi comunali, il 100% degli intervistati è pienamente soddisfatto degli orari di apertura e dei tempi di attesa ed ha individuato facilmente l'ufficio

Risultati dell'indagine

Qualità dei servizi

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia

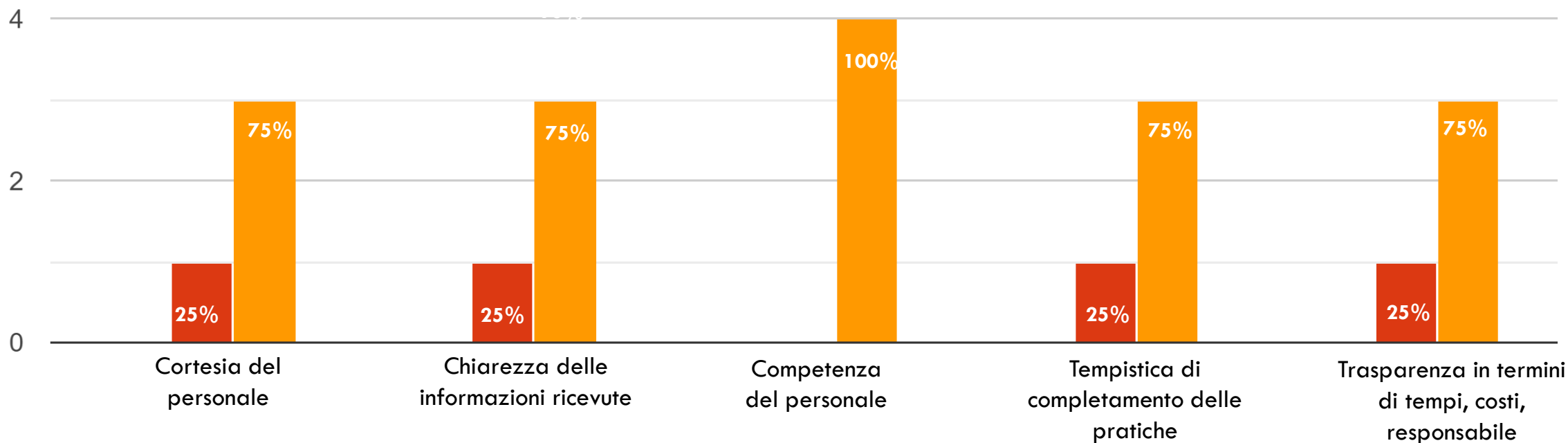


5. Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti

Servizio Contratti e
Servizi cimiteriali

4 risposte

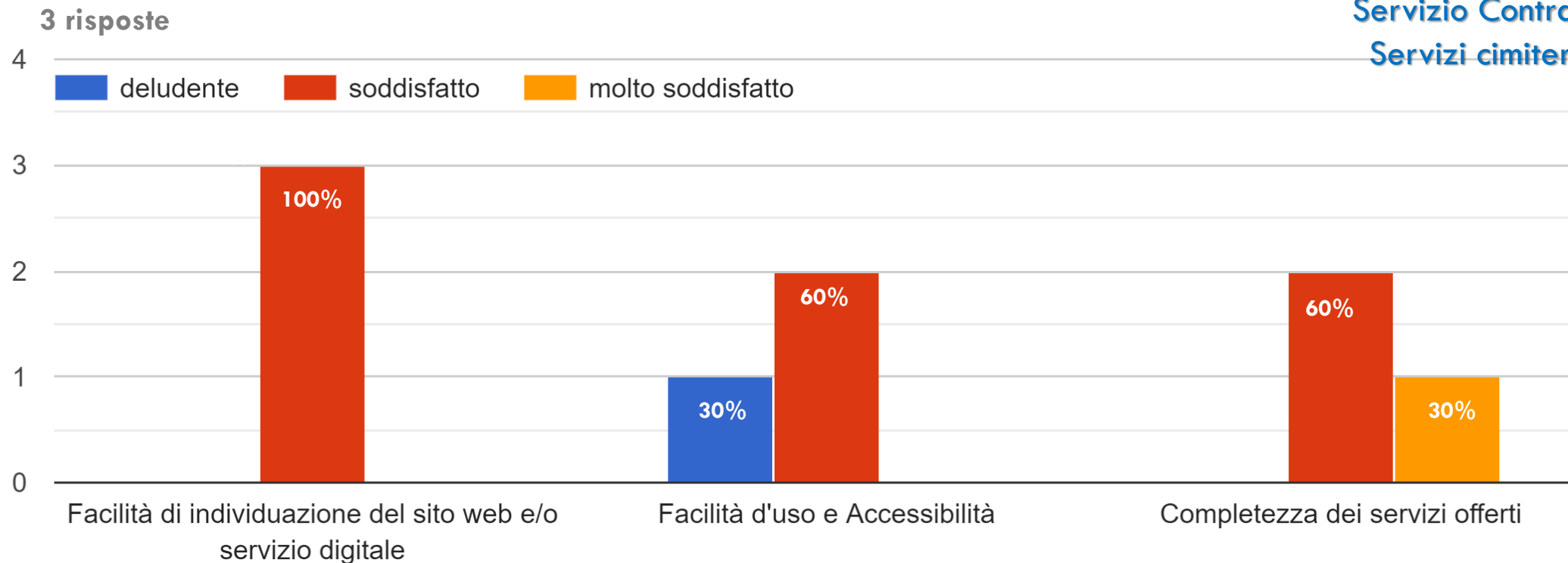
deludente soddisfatto molto soddisfatto



Il 100 % degli intervistati giudica molto positivamente il personale del servizio in termini di Cortesia, Competenza, Chiarezza. Altrettanto soddisfacenti la Tempistica e Trasparenza del servizio



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



Per il 100 % degli intervistati il livello di soddisfazione sui servizi digitali è soddisfacente, per il 60% la Facilità d'uso ed accessibilità è soddisfacente. Il 100 % giudica positivamente la Completezza dei servizi offerti.

Il 30% degli intervistati segnala difficoltà nell'uso

Risultati dell'indagine

Servizi Digitali

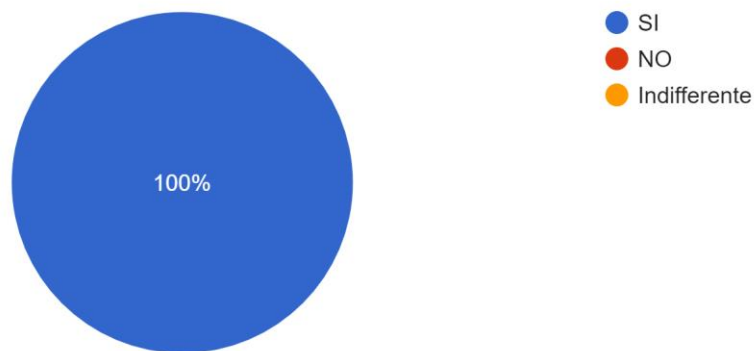
COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Contratti e Servizi cimiteriali

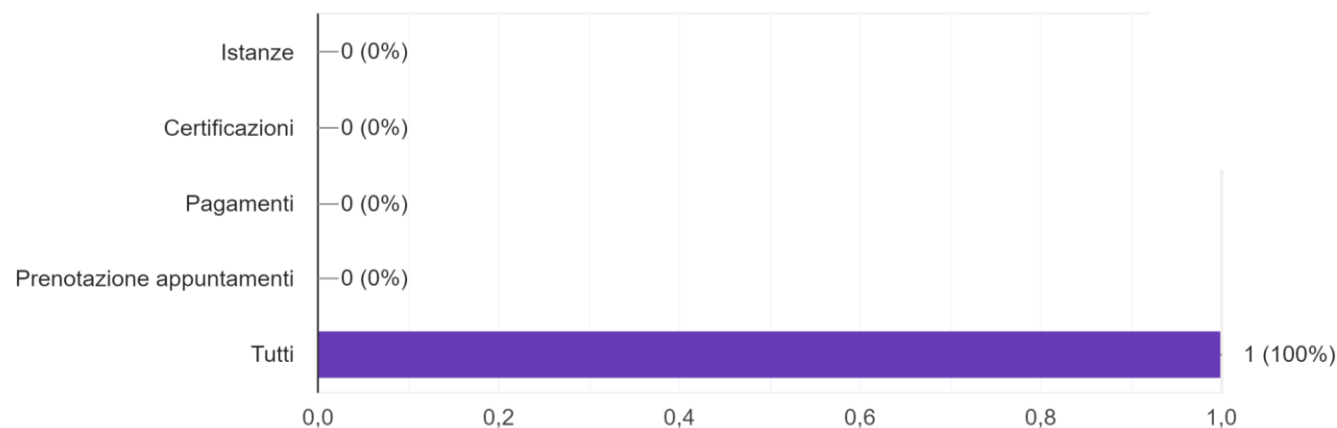
7. Trovi utile la disponibilità sul sito web istituzionale delle informazioni e della modulistica ?

2 risposte



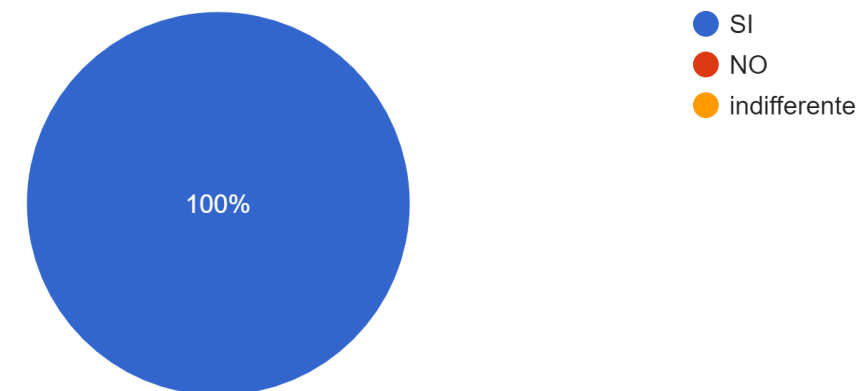
8. Quali servizi preferisci utilizzare on-line ?

1 risposta



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

2 risposte



Il 100% 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

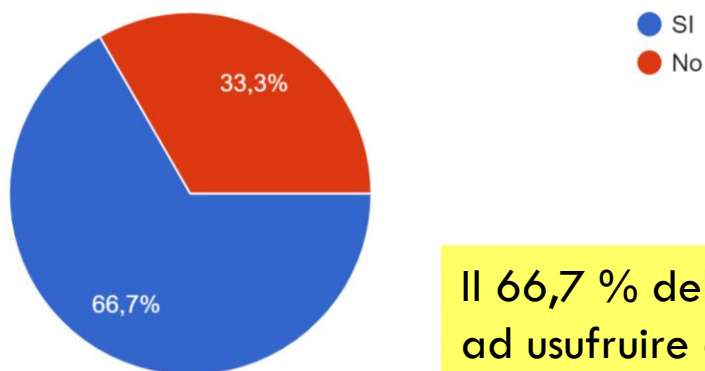


**Servizio Contratti e
Servizi cimiteriali**

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 ?

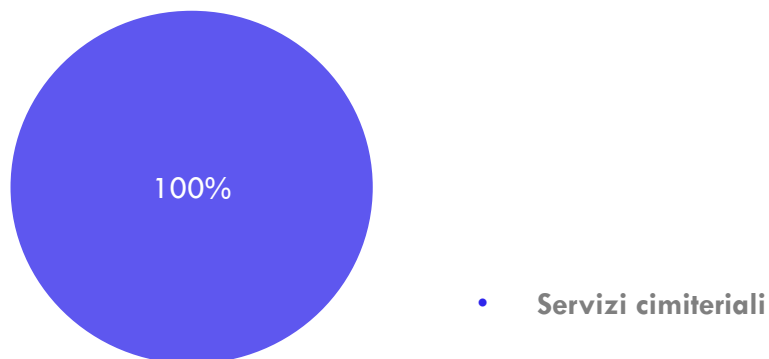
3 risposte



Il 66,7 % dell'utenza ha continuato ad usufruire dei servizi comunali

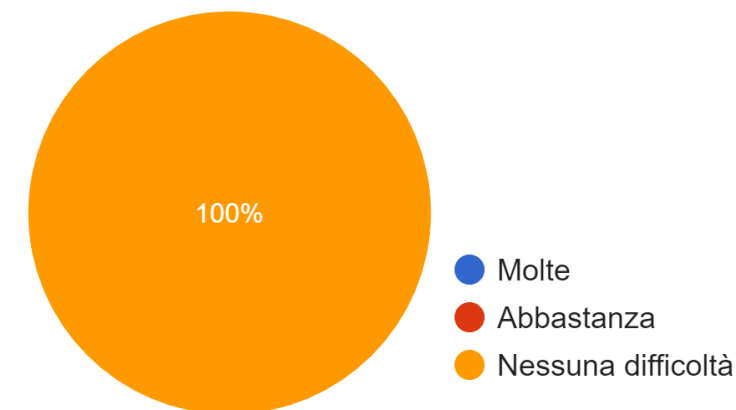
12. Se hai risposto SI, di quale servizio hai avuto necessità ?

1 risposta



13. Hai avuto difficoltà a reperire informazioni sul servizio ?

2 risposte



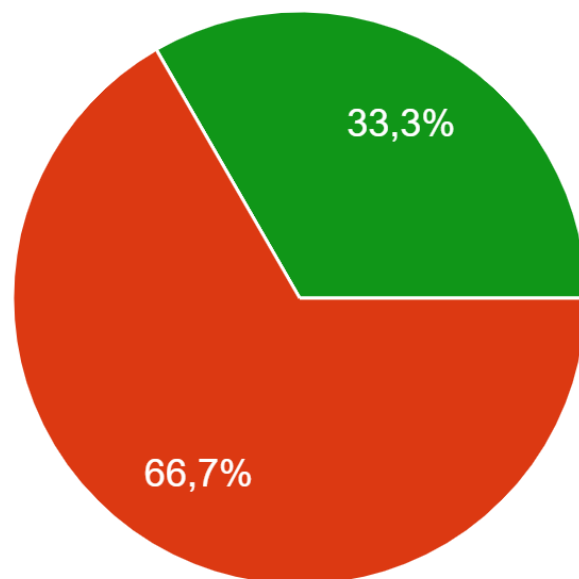
L'utenza che ha risposto alla domanda non ha avuto difficoltà a reperire informazioni



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

14. Come hai cercato le informazioni che ti servivano ?

3 risposte



- Sito web istituzionale
- Centralino telefonico
- Posta elettronica
- Recandomi personalmente in Comune

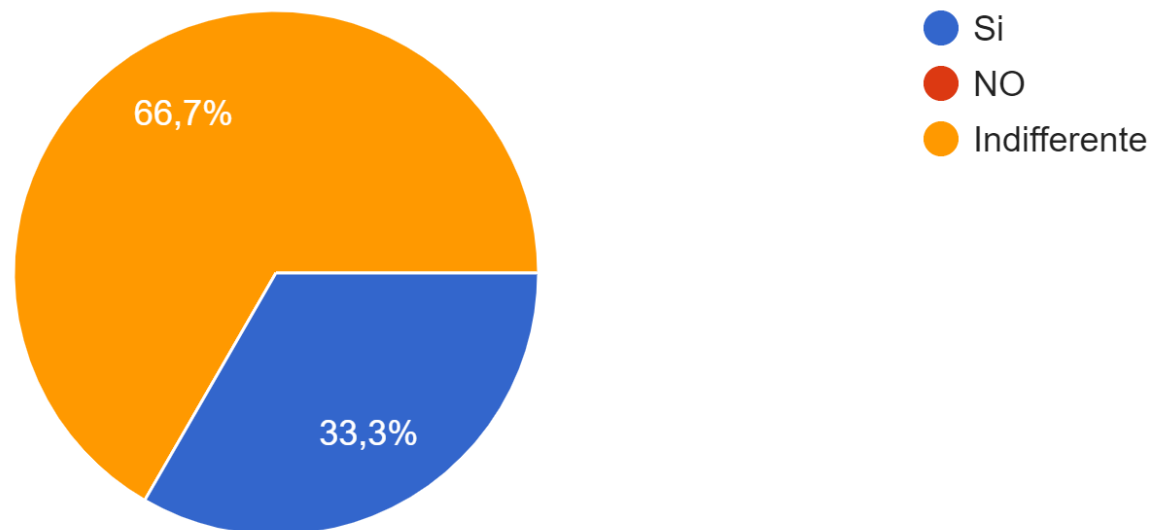
Durante l'emergenza Covid-19 il 33,3 % degli utenti si è recato personalmente in Comune per reperire le informazioni necessarie, Il rimanente 66,7 % ha invece utilizzato il telefono. Non sono stati utilizzati i servizi digitali per l'accesso alle informazioni.



Fruizione dei Servizi durante l'emergenza COVID-19

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

3 risposte



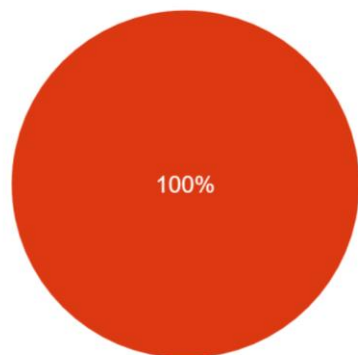
Il 33,3 % degli intervistati è pressoché soddisfatto della fruizione dei servizi durante la fase di Emergenza COVID-19, il 66,7 % è indifferente.



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 ?

4 risposte



● SI
● NO

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 ?

0 risposte

Nessuna risposta

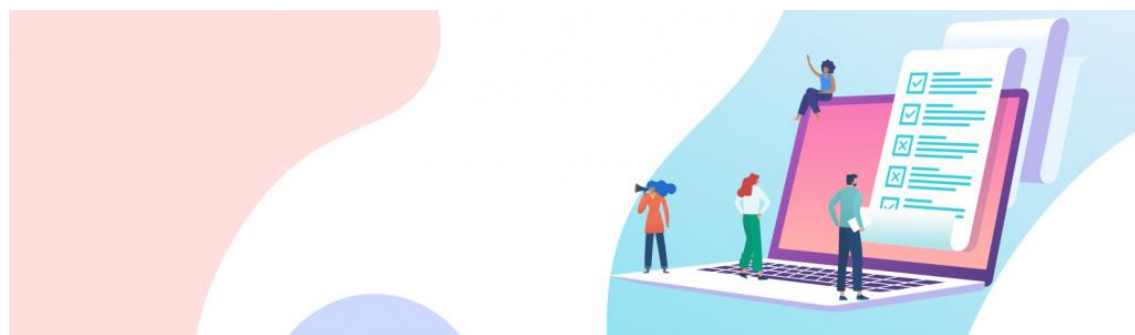
L'utenza intervistata non ha avuto modo di usufruire del servizio in altri comuni, quindi non è possibile alcun confronto

Indagine di Customer Satisfaction

COMUNE DI CORCIANO
Provincia di Perugia



Servizio Contratti e
Servizi cimiteriali



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