



Comune di Corciano

Accesso

Qualità

Digitale

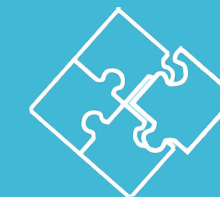
Utente



CUSTOMER SATISFACTION 2021

RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
SUI SERVIZI COMUNALI

5° edizione



Risultati per servizio

Contratti Servizi cimiteriali

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



Questionari raccolti 5



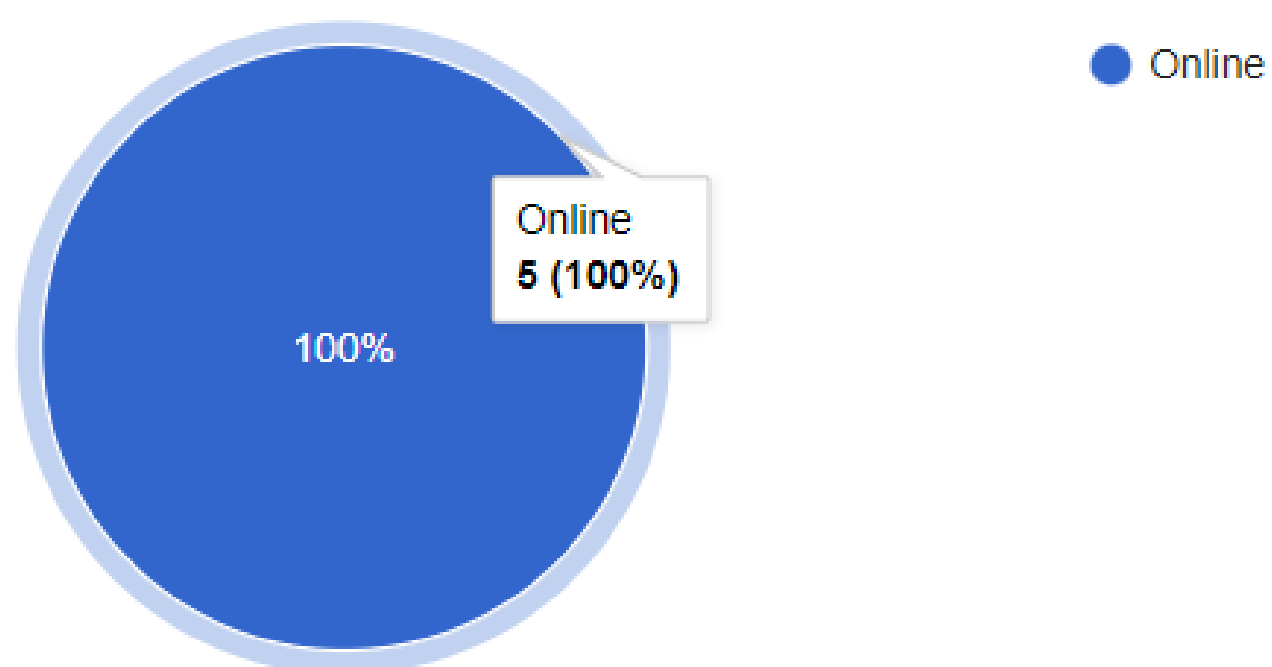
Accesso

Modalità di compilazione

Qualità

Digitale

Utente



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

Risultati dell'indagine

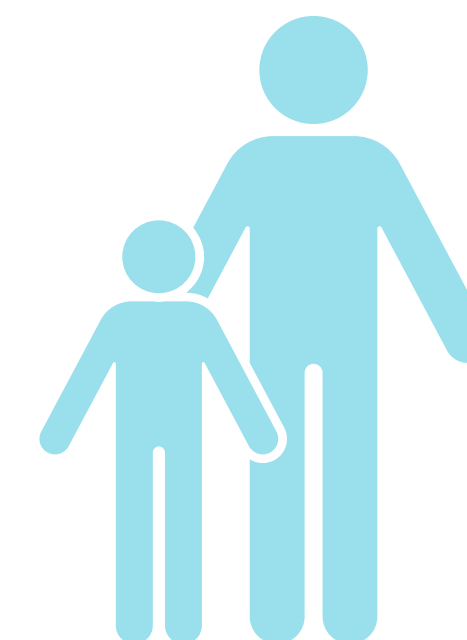
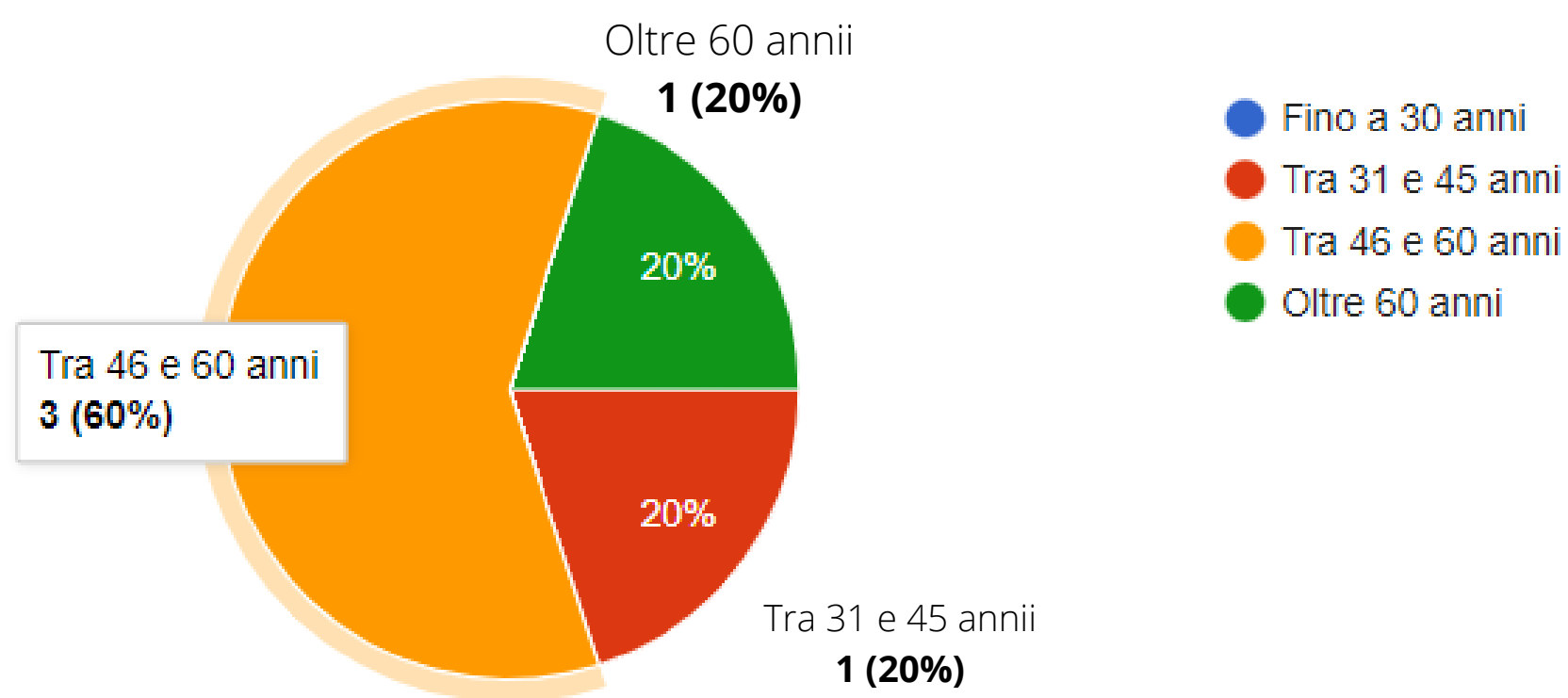
Contratti Servizi cimiteriali



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Età



Il 60% dell'utenza intervistata ha un'età compresa tra 46 e 60 anni

Risultati dell'indagine

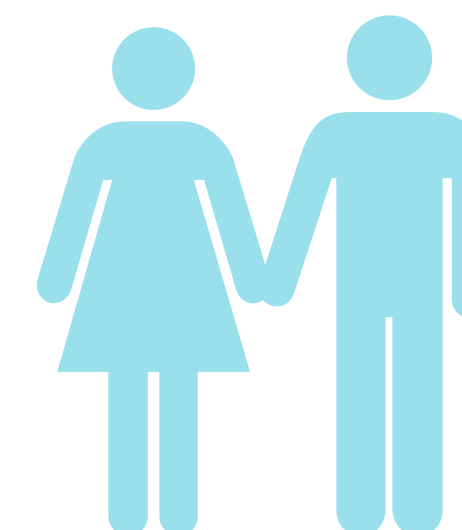
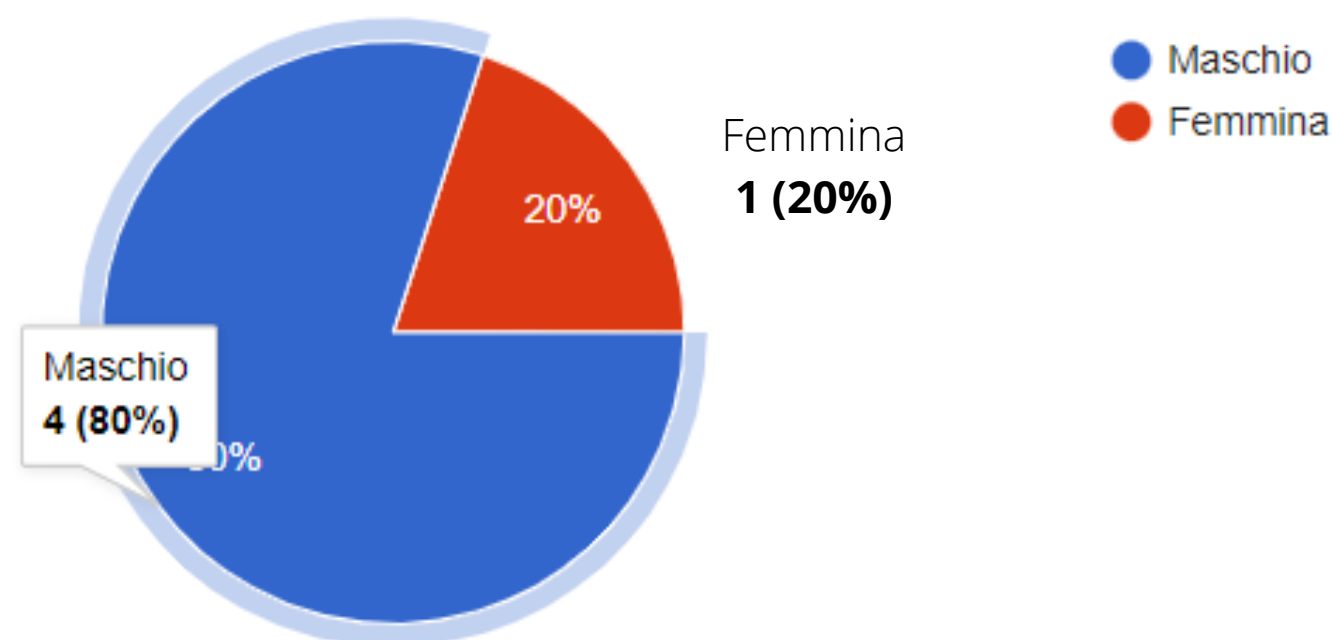
**Contratti
Servizi cimiteriali**



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

Genere



L'utenza del servizio è in prevalenza di genere maschile

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

5



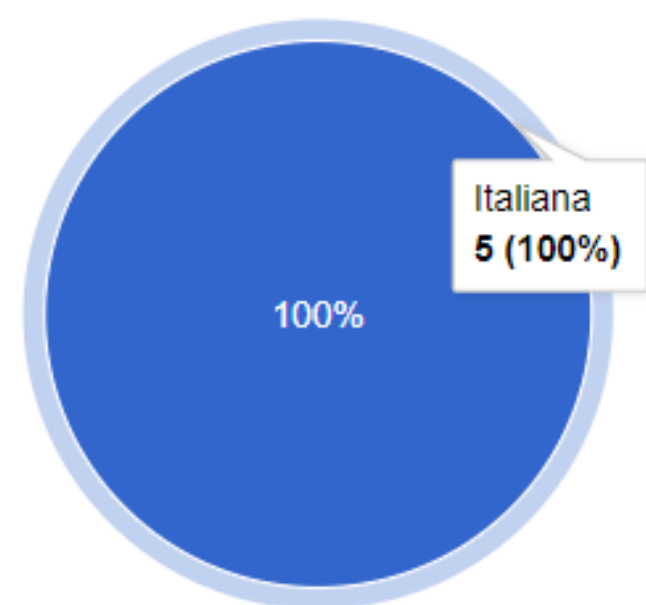
Accesso

Qualità

Digitale

Utente

Nazionalità



- Italiana
- Altro PaeseUE
- Extra Europea



Il 100% dell'utenza intervistata è di nazionalità italiana

Risultati dell'indagine

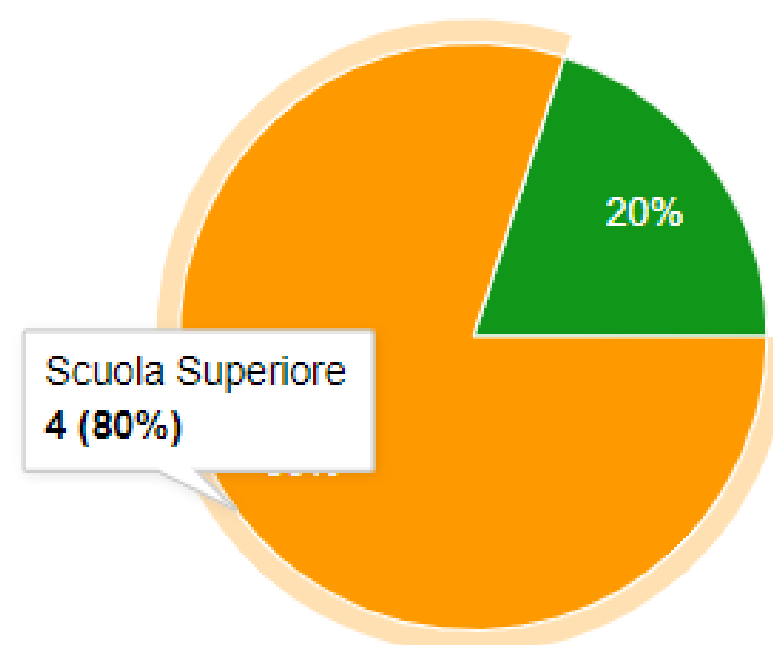
Contratti Servizi cimiteriali



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 medio-alto di scolarizzazione con l'80% di diplomati ed il 20% laureati

Risultati dell'indagine

Contratti Servizi cimiteriali



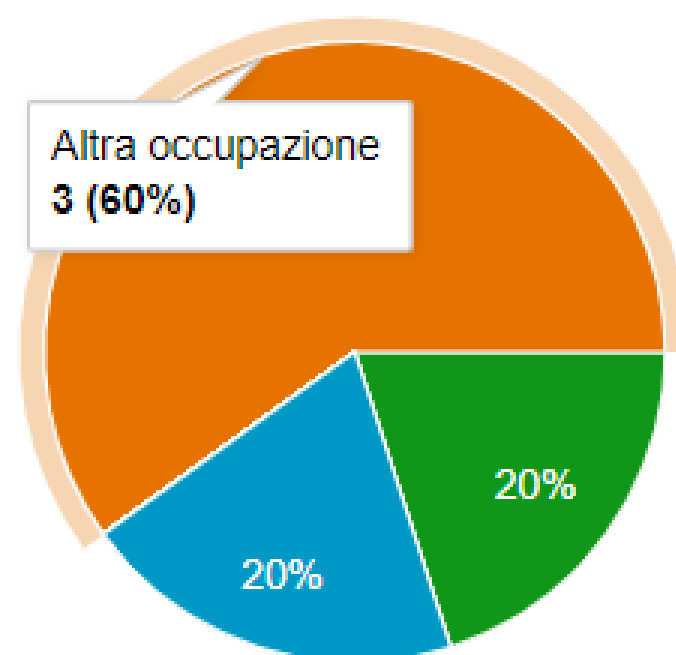
Comune di Corciano

Professione

Analisi del campione

Dati socio-biografici del campione analizzato

5



- Studente 12 %
- Disoccupato
- Casalinga 12 %
- Pensionato
- Operaio 12 %
- Impiegato
- Insegnante
- Dirigente
- Imprenditore
- Libero Professionista
- Commerciante
- Artigiano
- Agricoltore
- Lavoratore autonomo altro
- Altra occupazione

20 %

20 %



Il 60% dell'utenza intervistata dal servizio non ha specificato la professione. Il 20% è pensionato ed il 20% Impiegato

Risultati dell'indagine

Contratti Servizi cimiteriali

Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Accesso ai servizi



Analisi della tipologia di
accesso ai servizi comunali

Risultati dell'indagine



**Contratti
Servizi cimiteriali**

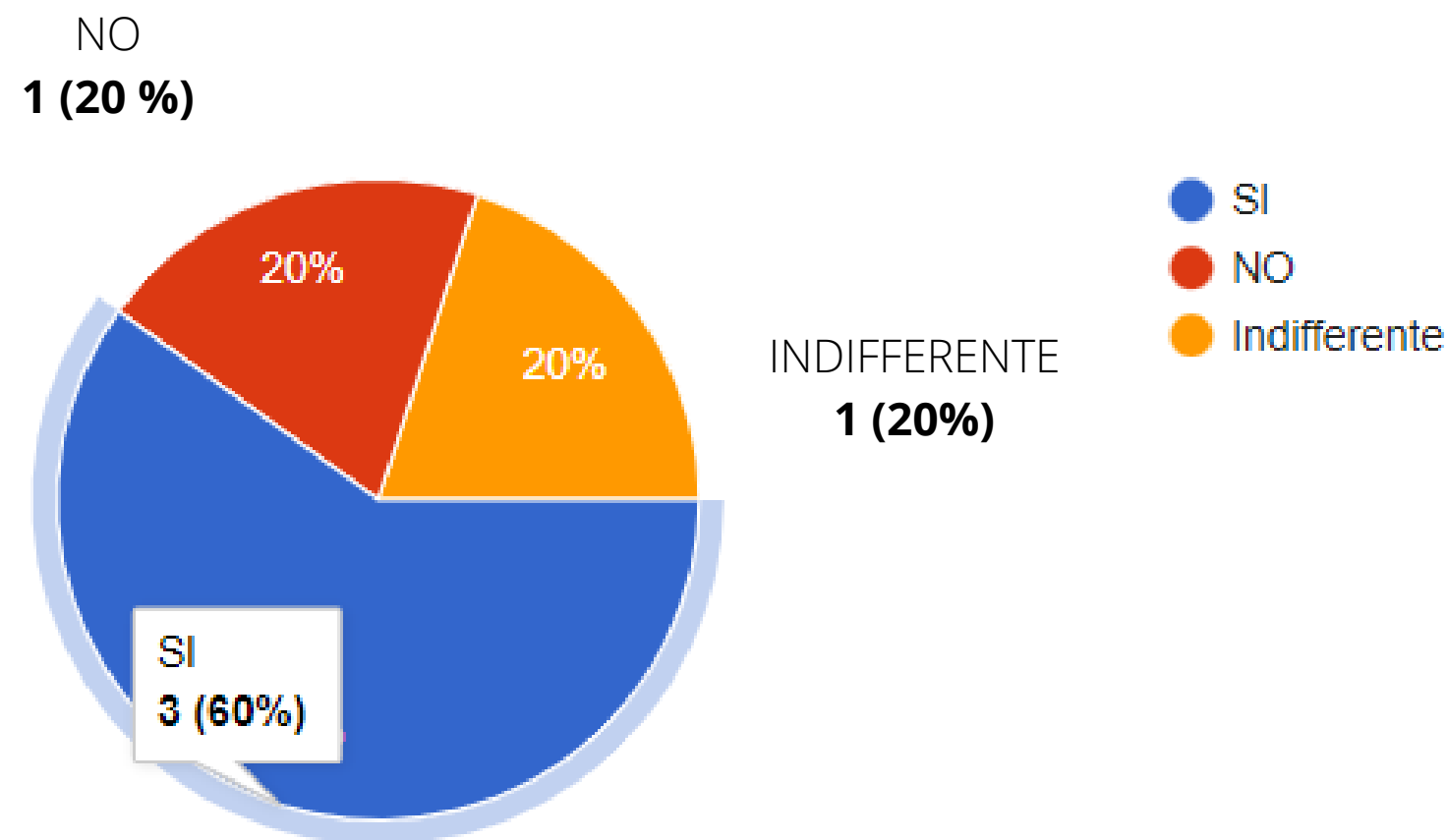


Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

2.

Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento ?



Il 60% dell'utenza è favorevole all'accesso al servizio per appuntamento, il rimanente 40% è contrario o indifferente

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



Accesso al servizio

Richiesta modalità di accesso al servizio e giudizio

Accesso

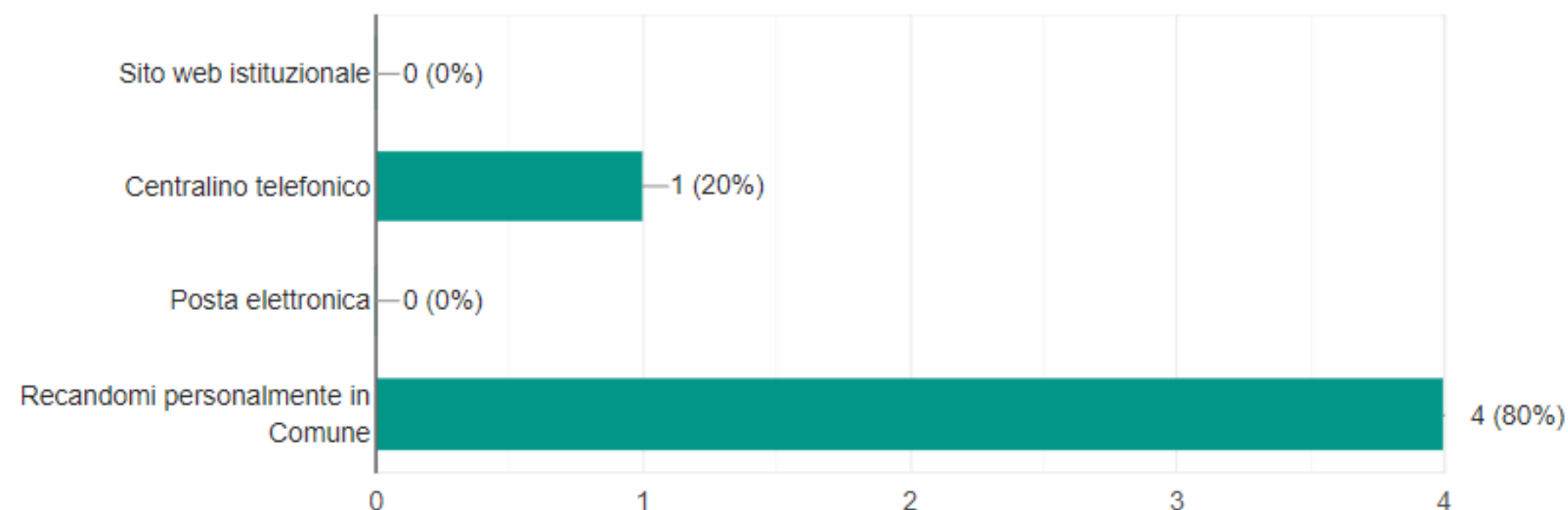
Qualità

Digitale

Utente

3.

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



L'utenza ha contattato il servizio recandosi direttamente in Comune

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



Qualità dei servizi



Analisi della qualità dei servizi comunali in termini di

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



Risultati dell'indagine

Contratti Servizi cimiteriali



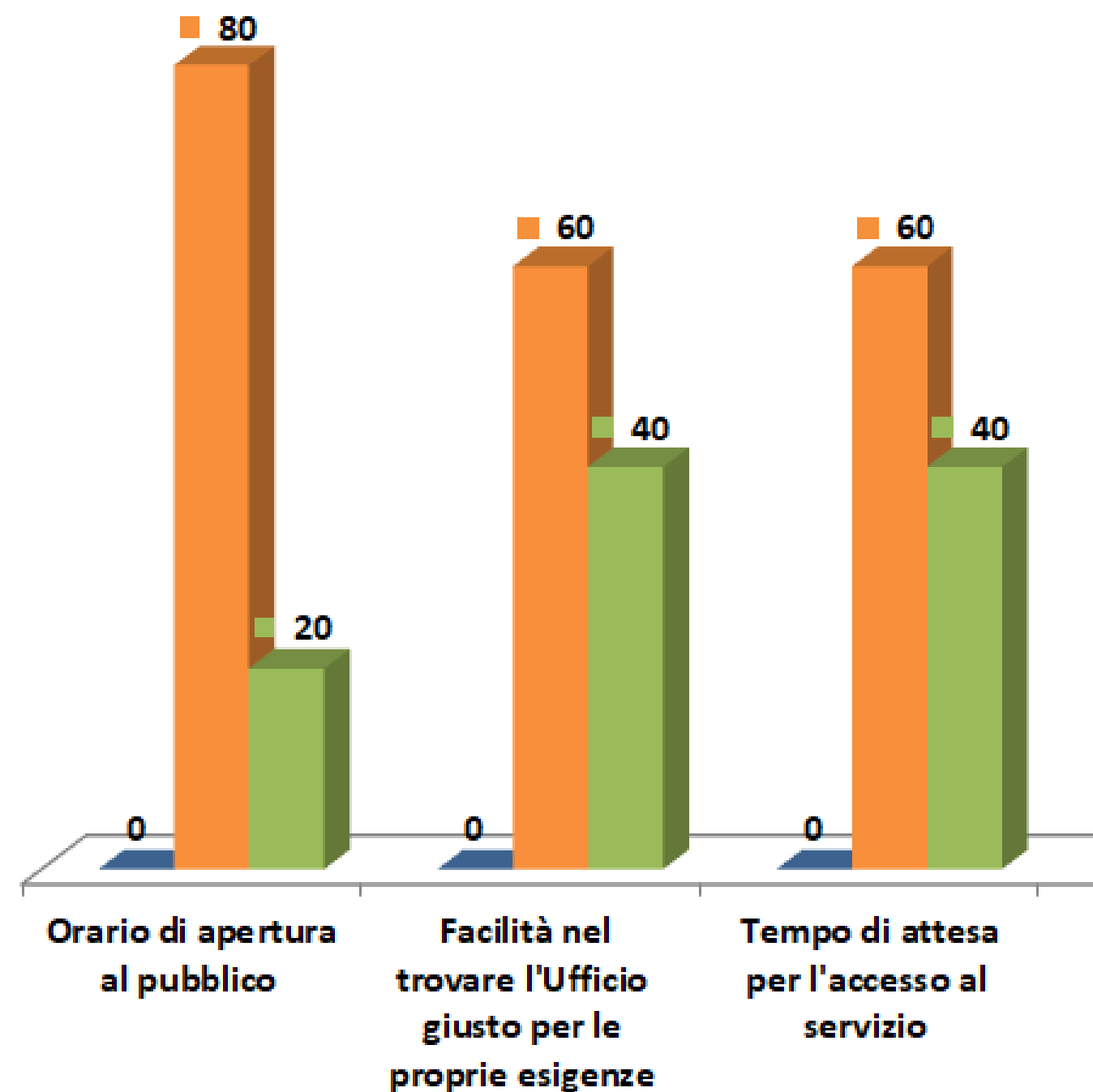
Comune di Corciano

5



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

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

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



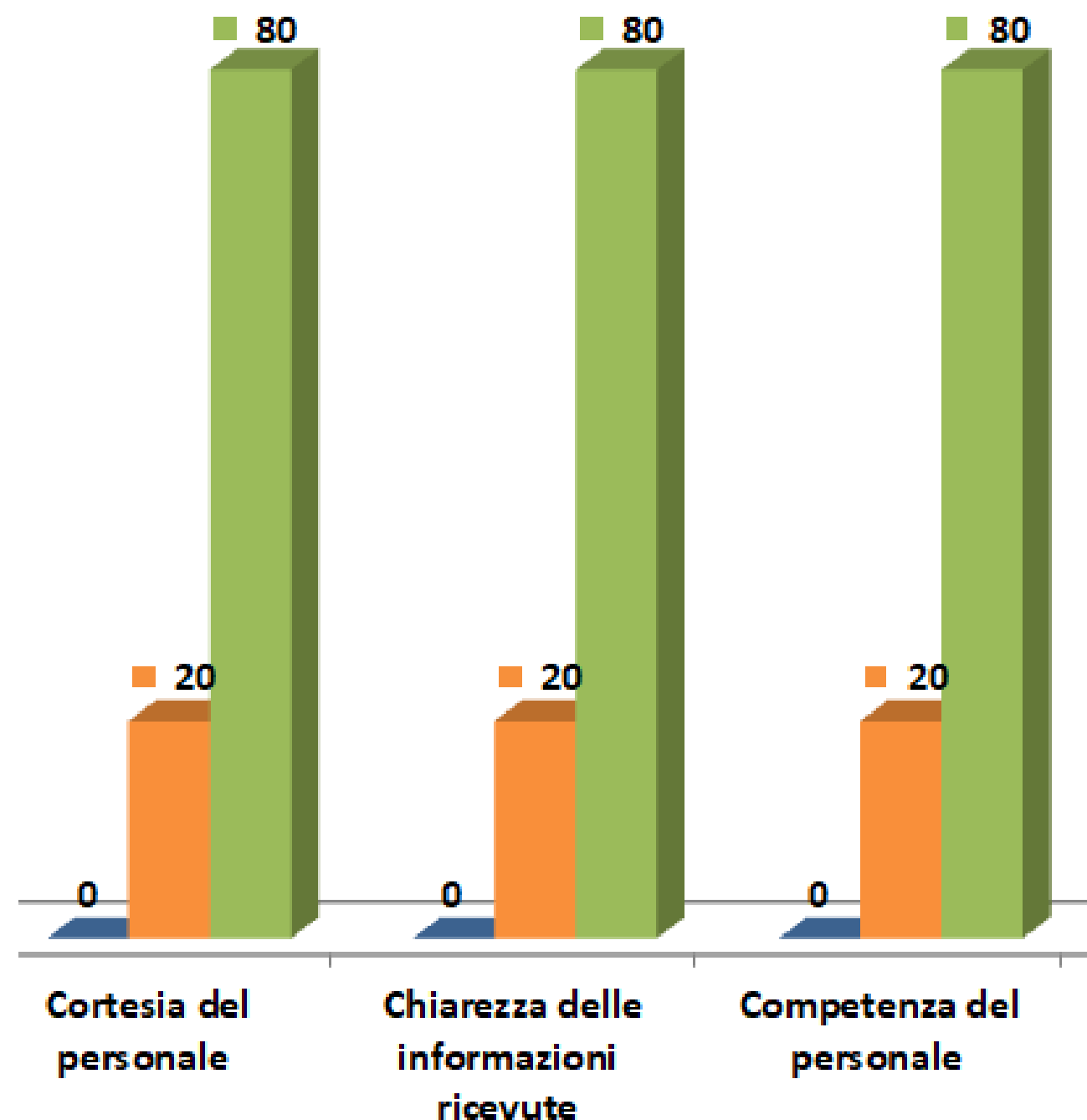
Comune di Corciano

5



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

Deludente

Soddisfatto

Molto soddisfatto

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

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



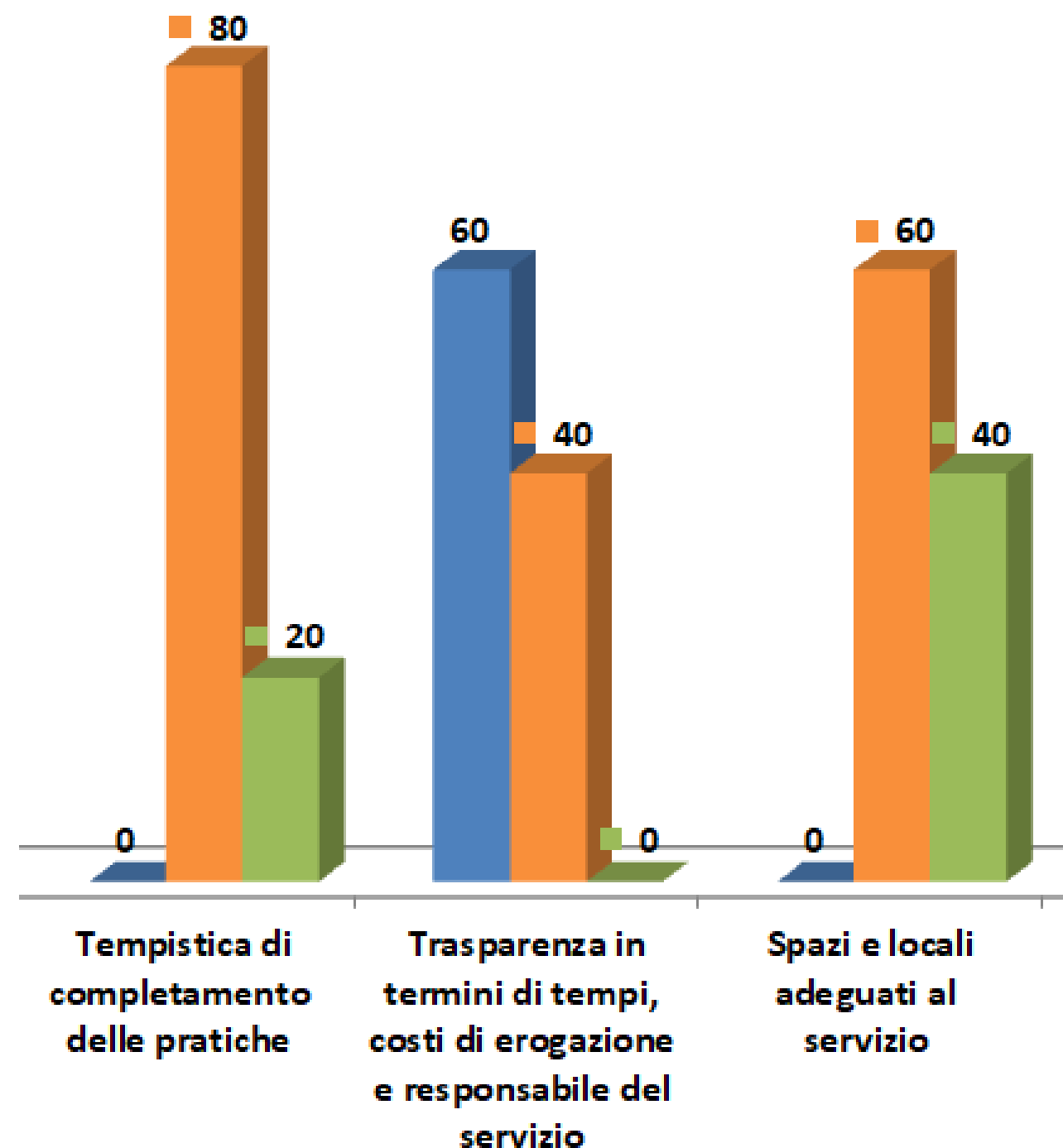
Comune di Corciano

5



Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti



Valori in percentuale

- Deludente
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

L'utenza non è soddisfatta in termini di trasparenza di tempi e costi del servizio

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



Comune di Corciano

Qualità del servizio

Giudizio sulla qualità dei servizi in merito ai seguenti aspetti

5

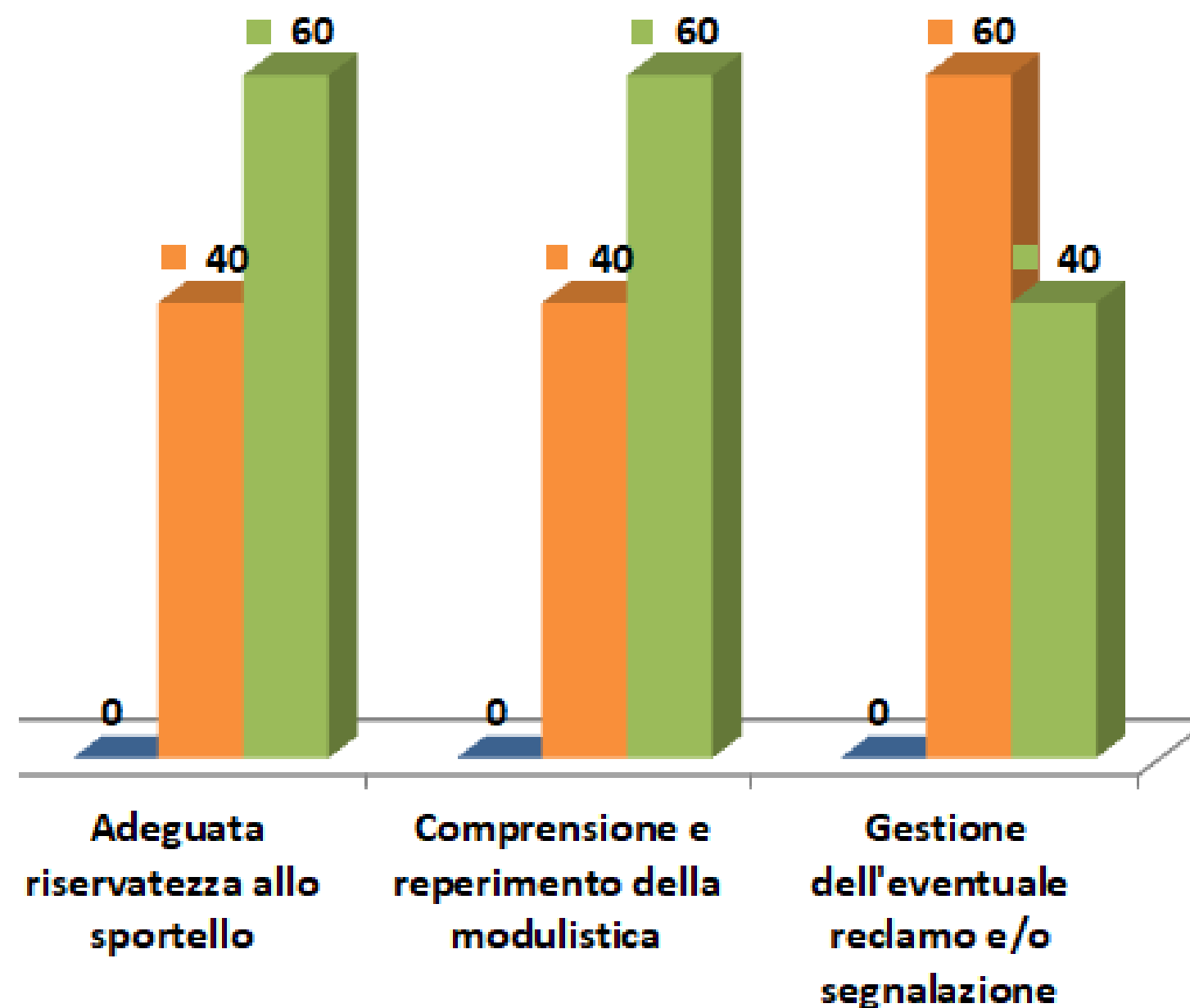


Accesso

Qualità

Digitale

Utente



Valori in percentuale

■ Deludente

■ Soddisfatto

■ Molto soddisfatto

L'utenza è pienamente soddisfatta di ogni aspetto del servizio

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



Servizi digitali



Analisi della qualità dei
servizi digitali



Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**

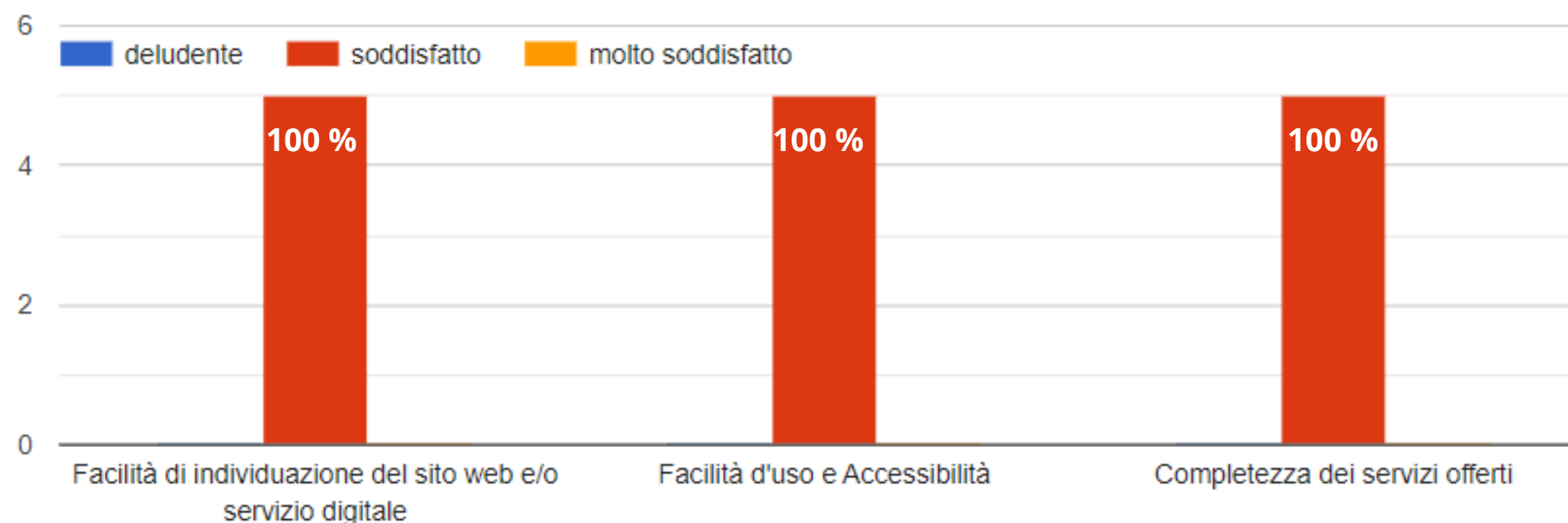


Servizi digitali

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 è pienamente soddisfatta della fruibilità dei servizi digitali offerti

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



Servizi digitali

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

Valori in percentuale

6.

Quali servizi preferisci utilizzare online ?

Nessuno/indifferente

Tutti

Prenotazione appuntamenti

Istanze

40

20

20

20

Il 60% dell'utenza è ben disposta all'utilizzo dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**

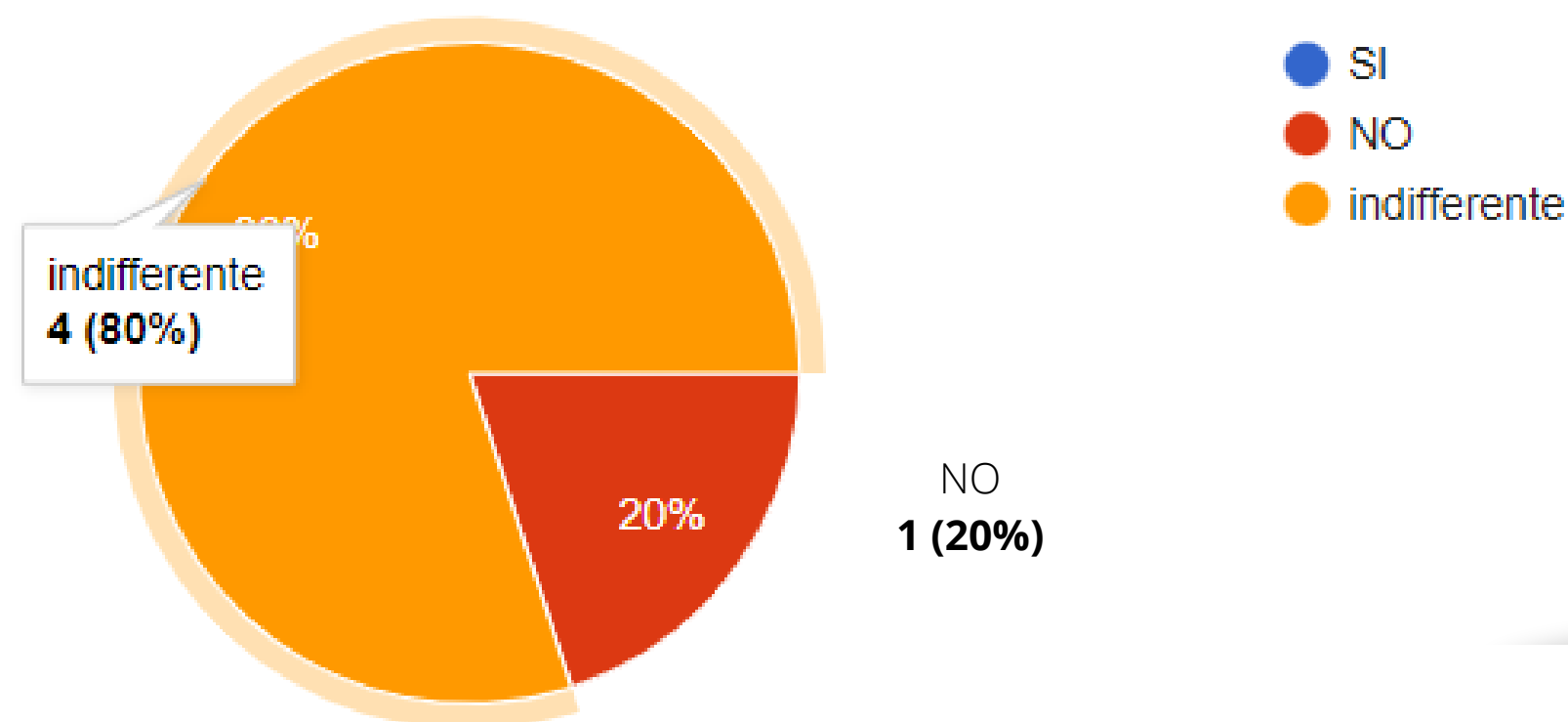


Servizi digitali

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'80% dell'utenza del servizio è indifferente all'incremento dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**

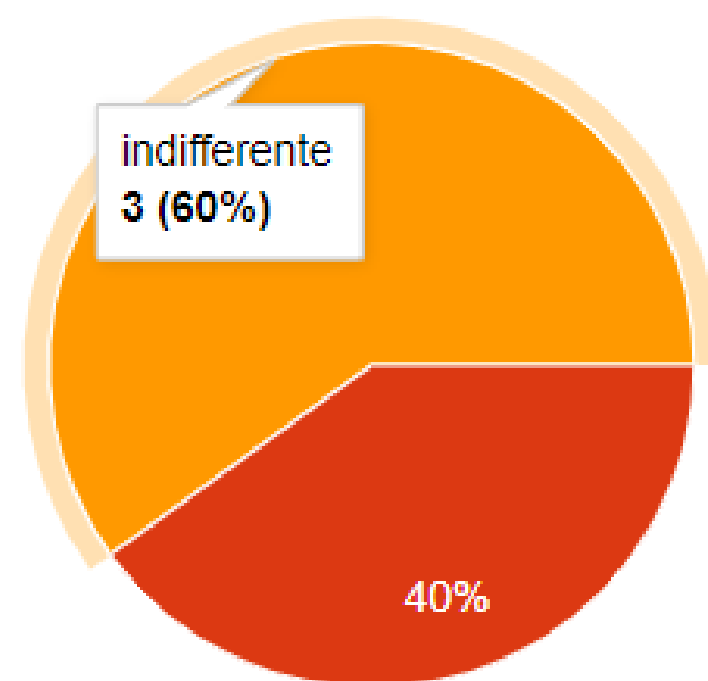


Servizi digitali

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

NO
2 (40%)

Il 60% dell'utenza è indifferente alla realizzazione di guide per facilitare l'uso dei servizi digitali

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



Confronto tra servizi

Benchmarking

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



Risultati dell'indagine

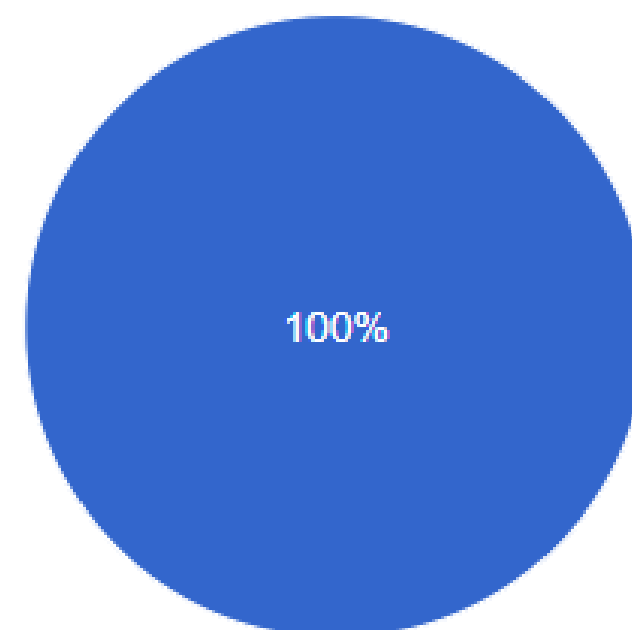
**Contratti
Servizi cimiteriali**



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 trova il servizio migliorato nel tempo

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



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

Il 100% dell'utenza trova migliore il servizio rispetto all'analogo in altro comune

Risultati dell'indagine

**Contratti
Servizi cimiteriali**



**CUSTOMER SATISFACTION
2021**

5° edizione



**Contratti
Servizi cimiteriali**

Fine

