



Comune di Noventa Vicentina

Provincia di Vicenza

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2023

Unità Operativa I – Ufficio Tributi

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dell'Ufficio Tributi di un questionario composto da 11 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- personale dell'Ufficio Tributi;
- qualità del servizio;
- ambiente, locali, arredi;
- servizi fruibili sul sito internet istituzionale.

Numero questionari pervenuti: 4 *

PERSONALE DELL'UFFICIO TRIBUTI					
Aspetto indagato	Negativo	Non del tutto sufficiente	Sufficiente	Positivo	Molto positivo
Cortesia e disponibilità degli impiegati				50% (2)	50% (2)
Chiarezza e completezza delle risposte				50% (2)	50% (2)
Tempo di attesa per parlare con l'impiegato				75% (3)	25% (1)

QUALITA' DEL SERVIZIO					
Aspetto indagato	Negativo	Non del tutto sufficiente	Sufficiente	Positivo	Molto positivo
Chiarezza di modulistica e atti adottati				50% (2)	50% (2)
Soddisfacente risoluzione delle proprie questioni				50% (2)	50% (2)
Tutela di riservatezza e privacy **				67% (2)	33% (1)
Valutazione complessiva del servizio **				67% (2)	33% (1)

AMBIENTE, LOCALI, ARREDI					
Aspetto indagato	Negativo	Non del tutto sufficiente	Sufficiente	Positivo	Molto positivo
Locali, loro distribuzione, arredamento				75% (3)	25% (1)
Facilità di accesso all'ufficio	-			50% (2)	50% (2)

SERVIZI FRUIBILI SUL SITO INTERNET ISTITUZIONALE **		
Aspetto indagato	Sì	No
Conoscenza dei servizi reperibili nel sito internet istituzionale		100% (2)

VALUTAZIONE SITO INTERNET**					
Aspetto indagato	Negativo	Non del tutto sufficiente	Sufficiente	Positivo	Molto positivo
Valutazione del sito internet nella sezione tributi					100% (1)

*percentuali arrotondate per eccesso oltre il mezzo punto percentuale e per difetto sotto il mezzo punto percentuale

** basato sulle risposte pervenute e non necessariamente corrispondente al numero dei questionari compilati

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata buona, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "positivo" oppure "molto positivo". Dall'esame delle risposte appare che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti riguardanti:

- la promozione della conoscenza del sito internet istituzionale e un miglioramento dei servizi disponibili.

Unità Operativa II – Ufficio Tecnico

Ufficio de Servizi Cimiteriali

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dell'Ufficio dei Servizi Cimiteriali di un questionario composto da 9 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- accesso ai servizi;
- personale dell'Ufficio edilizia privata;
- qualità del servizio;
- ambiente, locali, pulizia

Numero questionari pervenuti: 4

ACCESSO AI SERVIZI				
Aspetto indagato	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Orari di apertura al pubblico degli uffici			50% (2)	50% (2)
Grado di facilità di accesso ai servizi			50% (2)	50% (2)

PERSONALE DELL'UFFICIO EDILIZIA PRIVATA				
Aspetto indagato	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Cortesìa e disponibilità del personale				100% (4)
Competenza del personale				100% (4)

QUALITA' DEL SERVIZIO				
Aspetto indagato	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Tempi di attesa allo sportello			75% (3)	25% (1)
Facilità di compilazione della modulistica			75% (3)	25% (1)
Tempistica di completamento delle pratiche			75% (3)	25% (1)

AMBIENTE, LOCALI, PULIZIA				
Aspetto indagato	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Accoglienza e pulizia degli ambienti	25% (1)		75% (3)	
Tutela della riservatezza			25% (1)	75% (3)

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata molto positiva, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "soddisfatto" e "molto soddisfatto".

Dall'esame delle risposte appare che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti riguardanti:

- l'accoglienza e pulizia degli ambienti che non è stata giudicata adeguata da tutti.

Unità Operativa III

1) Servizi Demografici

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dei Servizi Demografici di un questionario composto da 10 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- accesso al servizio;
- sito istituzionale;
- contatto telefonico;
- sportello;
- modulistica;
- competenza personale;
- cortesia e disponibilità personale;
- caratteristiche strutturali ufficio;
- apertura sportello.

Numero questionari pervenuti: 33

SERVIZI DEMOGRAFICI						
Aspetto indagato	N. Risposte	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
ACCESSO AL SERVIZIO (indicazioni ubicazione, chiarezza avvisi esposti all'accesso)	32	3,13% (1)	9,38% (3)	9,38% (3)	46,88% (15)	31,25% (10)
SITO ISTITUZIONALE (chiarezza e completezza informazioni, utilità)	25		16% (4)	12% (3)	40% (10)	32% (8)
CONTATTO TELEFONICO (chiarezza e completezza delle informazioni, utilità)	19				57,89% (11)	42,11% (8)
SPORTELLLO (tempi di attesa)	33	21,21% (7)		12,12% (4)	27,27% (9)	39,39% (13)
MODULISTICA (adeguatezza, chiarezza, facilità di compilazione)	19			21,05% (4)	47,37% (9)	31,58% (6)
COMPETENZA PERSONALE	31		3,23% (1)	3,23% (1)	32,26% (10)	61,29% (19)
CORTESIA E DISPONIBILITA' PERSONALE	29	3,45% (1)		3,45% (1)	31,03% (9)	62,07% (18)

CARATTERISTICHE STRUTTURALI UFFICI (arredo, spazi, tutela privacy)	29	6,9% (2)	10,3% (3)	13,79% (4)	41,38% (12)	27,59% (8)
APERTURA SPORTELLI (adeguatezza giorni e orari di apertura)	30	10% (3)	3,33% (1)	20% (6)	50% (15)	16,67% (5)
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	30	3,33% (1)	6,67% (2)	3,33% (1)	53,33% (16)	33,33% (10)

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata generalmente buona, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "buono" oppure "ottimo". Dall'esame delle risposte e dai commenti liberi lasciati dall'utenza appare che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti riguardanti:

- tempi di attesa allo sportello (evidenziato come il punto di miglioramento più critico);
- apertura dello sportello (adeguatezza giorni e orari di apertura);
- caratteristiche strutturali degli uffici, come l'arredo, la disposizione degli spazi e la loro efficacia nel tutelare la privacy.

2) Servizi Sociali

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dei Servizi Sociali di un questionario composto da 10 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- accesso al servizio/ubicazione;
- sito istituzionale;
- contatto telefonico;
- sportello;
- modulistica;
- competenza personale;
- cortesia e disponibilità personale;
- caratteristiche strutturali ufficio;
- apertura sportello.

Numero questionari pervenuti: 9

SERVIZI DEMOGRAFICI						
Aspetto indagato	N. Risposte	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
ACCESSO AL SERVIZIO (indicazioni ubicazione, chiarezza avvisi esposti all'accesso)	9				66,67% (6)	33,33% (3)

SITO ISTITUZIONALE (chiarezza e completezza informazioni, utilità)	6			16,67% (1)	50% (3)	33,33% (2)
CONTATTO TELEFONICO (chiarezza e completezza delle informazioni, utilità)	8				37,5% (3)	62,50% (5)
SPORTELLO (tempi di attesa)	9				33,33% (3)	66,67% (13)
MODULISTICA (adeguatezza, chiarezza, facilità di compilazione)	9				77,78% (7)	22,22% (2)
COMPETENZA PERSONALE	9				33,33% (3)	66,67% (6)
CORTESIA E DISPONIBILITA' PERSONALE	9				44,44% (4)	55,56% (5)
CARATTERISTICHE STRUTTURALI UFFICI (arredo, spazi, tutela privacy)	9			44,44% (4)	33,33% (3)	22,22% (2)
APERTURA SPORTELLO (adeguatezza giorni e orari di apertura)	9			22,22% (2)	66,67% (6)	11,11% (1)
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	9				55,56% (5)	44,44% (4)

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata generalmente buona, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "buono" oppure "ottimo". Dall'esame delle risposte appare che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti riguardanti:

- caratteristiche strutturali degli uffici, come l'arredo, la disposizione degli spazi e la loro efficacia nel tutelare la privacy (evidenziato come il punto più critico d'intervento);
- apertura dello sportello (adeguatezza giorni e orari di apertura);
- promozione e miglioramento dei servizi nel sito istituzionale.

Unità Operativa IV – Biblioteca comunale

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti della Biblioteca comunale di un questionario composto da 15 domande a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazioni. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- personale della Biblioteca;
- patrimonio librario;
- servizi bibliotecari.

Numero questionari pervenuti: 31

PERSONALE DELLA BIBLIOTECA					
Aspetto indagato	N. risposte	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Competenza	31	-	-	39% (12)	61% (19)
Disponibilità nell'assistenza	31	-	-	23% (7)	77% (24)
Prontezza di risposta	31	-	3% (1)	23% (7)	74% (23)
Cortesia e gentilezza	31	-	-	6% (2)	94% (29)

PATRIMONIO LIBRARIO					
Aspetto indagato	N. risposte	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Quantità e varietà di riviste e quotidiani disponibili	22	-	13,5% (3)	67,5% (15)	18% (4)
Quantità e varietà del patrimonio librario	27	-	18,5% (5)	63% (17)	18,5% (5)
Quantità e varietà del patrimonio multimediale (film, CD)	21	-	10% (2)	76% (16)	14% (3)
Aggiornamento del patrimonio librario (saggi e romanzi)	25	-	16% (4)	52% (13)	32% (8)

SERVIZI BIBLIOTECARI					
Aspetto indagato	N. risposte	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Orari di apertura	30	3% (1)	20% (6)	50% (15)	27% (8)
Facilità di ricerca dei libri e documenti a scaffale aperto	26	-	4% (1)	65% (17)	31% (8)

Servizi di prestito interno	24	-	12% (3)	37% (9)	50% (12)
Prestito interbibliotecario	25	-		48% (12)	52% (13)
Consultazione libri e quotidiani	16	-		56% (9)	44% (7)
Attività di studio	14	-	14% (2)	43% (6)	43% (6)

VALUTAZIONE COMPLESSIVA				
N. Risposte	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
26			54% (14)	46% (12)

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata generalmente buona, raggiungendo nella maggior parte delle domande le valutazioni "buono" e "ottimo".

Dall'esame delle risposte e dei commenti liberi lasciati dagli utenti appare che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti riguardanti:

- quantità e varietà del patrimonio librario, periodico e multimediale;
- orari di apertura che possono essere migliorati;
- servizi di prestito interni;
- maggior spazio per le attività di studio.