



Comune di Noventa Vicentina

Provincia di Vicenza

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2021

Unità Operativa I – Ufficio Tributi

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dell'Ufficio Tributi 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:

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

Numero questionari pervenuti: 2

PERSONALE DELL'UFFICIO TRIBUTI					
Aspetto indagato	Negativo	Non del tutto sufficiente	Sufficiente	Positivo	Molto positivo
Cortesìa e disponibilità degli impiegati	-	-	-	-	100%
Chiarezza e completezza delle risposte	-	-	-	-	100%
Tempo di attesa per parlare con l'impiegato	-	-	-	-	100%

QUALITÀ DEL SERVIZIO					
Aspetto indagato	Negativo	Non del tutto sufficiente	Sufficiente	Positivo	Molto positivo
Chiarezza di modulistica e atti adottati	-	-	-	-	100%
Soddisfacente risoluzione delle proprie questioni	-	-	-	-	100%
Tutela di riservatezza e privacy	-	-	-	-	100%
Valutazione complessiva del servizio	-	-	-	-	100%

AMBIENTE, LOCALI, ARREDI					
Aspetto indagato	Negativo	Non del tutto sufficiente	Sufficiente	Positivo	Molto positivo
Locali, loro distribuzione, arredamento	-	-	50%		50%
Facilità di accesso all'ufficio	-	-	-	-	100%

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

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:

- i locali, la distribuzione e l'arredamento;

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: 15

SERVIZI DEMOGRAFICI						
Aspetto indagato	N. Risposte	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
ACCESSO AL SERVIZIO (indicazioni ubicazione, chiarezza avvisi esposti all'accesso)	15	13,3% (2)	6,66% (1)	-	26,66% (4)	53,33% (8)
SITO ISTITUZIONALE (chiarezza e completezza informazioni, utilità)	15	6,66% (1)	26,66% (4)	6,66% (1)	40% (6)	20% (3)
CONTATTO TELEFONICO (chiarezza e completezza delle informazioni, utilità)	11	9,09% (1)	-	18,18% (2)	18,18% (2)	54,54% (6)
SPORTELLO (tempi di attesa)	15	-	13,33% (2)	13,33% (2)	33,33% (5)	40% (6)
MODULISTICA (adeguatezza, chiarezza, facilità di compilazione)	10	-	10% (1)	20% (2)	20% (2)	50% (5)
COMPETENZA PERSONALE	15	6,66% (1)	6,66% (1)	6,66% (1)	20% (3)	60% (9)
CORTESIA E DISPONIBILITA' PERSONALE	15	-	6,66% (1)	6,66% (1)	33,33% (5)	53,33% (8)
CARATTERISTICHE STRUTTURALI		6,66% (1)	6,66% (1)	6,66% (1)	40% (6)	40% (6)

UFFICI (arredo, spazi, tutela privacy)	15					
APERTURA SPORTELLO (adeguatezza giorni e orari di apertura)	15	6,66% (1)	13,33% (2)	33,33% (5)	6,66% (1)	40% (6)
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	15	6,66% (1)	6,66% (1)	6,66% (1)	20% (3)	60% (9)

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata 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:

- il sito istituzionale (chiarezza e completezza informazioni, utilità);
- l'apertura dello sportello (adeguatezza giorni e orari di apertura);
- l'accesso al servizio (indicazione, ubicazione, chiarezza avvisi esposti all'accesso).

2) Servizio SPID

L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione agli utenti dei Servizi Sociali di un questionario composto da 8 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;
- tempi di attesa;
- tempestività di risoluzione;
- competenza del personale;
- cortesia e disponibilità del personale;
- apertura e chiusura sportello
- contatto telefonico / e-mail

Numero questionari pervenuti: 14

Aspetto indagato	N.	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
GIORNI DI APERTURA	14	-	-	21% (3)	79% (11)
ORARI DI APERTURA E CHIUSURA	14	-	-	21% (3)	79% (11)
CONTATTO TELEFONICO / E-MAIL (tempo d'attesa)	14	-	-	14% (2)	86% (12)
SPORTELLO (tempi di attesa)	14	-	-	14% (2)	86% (12)
DISBRIGO DELLA RICHIESTA (tempestività)	14	-	-	14% (2)	86% (12)

COMPETENZA PERSONALE	14	-	-	14% (2)	86% (12)
CORTESIA E DISPONIBILITA' PERSONALE	14	-	-	14% (2)	86% (12)

VALUTAZIONE COMPLESSIVA				
N. Questionari	Scarsa	Sufficiente	Discreta	Elevata
14			14% (2)	86% (12)

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata molto buona, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "ottimo".
Dalle risposte risulta una generale soddisfazione del servizio SPID offerto dall'Ente.

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: 28

PERSONALE DELLA BIBLIOTECA					
Aspetto indagato	N. questionari	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Competenza	28	-	-	25% (7)	75% (21)
Disponibilità nell'assistenza	28	-	-	14% (4)	86% (24)
Prontezza di risposta	28	-	-	21% (6)	79% (22)
Cortesia e gentilezza	28	-	-	7% (2)	26% (93)

PATRIMONIO LIBRARIO					
Aspetto indagato	N. risposte	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Quantità e varietà di riviste e quotidiani disponibili	19	-	21% (4)	47% (9)	32% 6
Quantità e varietà del patrimonio librario	25	-	24% (6)	44% (11)	32% (8)
Quantità e varietà del patrimonio multimediale (film, CD)	17	12% (2)	30% (5)	36% (6)	22% (4)
Aggiornamento del patrimonio librario (saggi e romanzi)	23	-	22% (5)	39% (9)	39% (9)

SERVIZI BIBLIOTECARI					
Aspetto indagato	N. risposte	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Orari di apertura	26	8% (2)	19% (5)	31% (8)	42% (11)
Facilità di ricerca dei libri e documenti a scaffale aperto	23	-	25% (5)	55% (11)	35% (7)
Servizi di prestito interno		-	8%	40% (2)	52% (13)

	25		(2)		
Prestito interbibliotecario	26	-	8% (2)	31% (8)	61% (16)
Consultazione libri e quotidiani	16	-	12% (2)	44% (7)	44% (7)
Attività di studio	12	-	16% (2)	42% (5)	42% (5)
Utilizzo postazioni Internet	12	-	8% (1)	58% (7)	34% (4)

VALUTAZIONE COMPLESSIVA				
N. Questionari	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
28		3% (1)	50% (14)	47% (13)

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata tra il buono e l'ottimo, raggiungendo nella maggior parte delle domande queste valutazioni.

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

- quantità e varietà del patrimonio multimediale (film, CD);
- orari di apertura;
- quantità e aggiornamento del patrimonio librario e dei periodici.