



Comune di Noventa Vicentina

Provincia di Vicenza

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2020

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.

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%

QUALITA' 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	-	-	-	33,3%	66,7%

AMBIENTE, LOCALI, ARREDI					
Aspetto indagato	Negativo	Non del tutto sufficiente	Sufficiente	Positivo	Molto positivo
Locali, loro distribuzione, arredamento	-	-	33,3%	33,3%	33,3%
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;
- la conoscenza dei servizi reperibili nel sito internet istituzionale.

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.

SERVIZI DEMOGRAFICI					
Aspetto indagato	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
ACCESSO AL SERVIZIO (indicazioni ubicazione, chiarezza avvisi esposti all'accesso)	14,3%	-	28,6%	14,3%	42,8%
SITO ISTITUZIONALE (chiarezza e completezza informazioni, utilità)	33,3%	-	16,7%	-	50%
CONTATTO TELEFONICO (chiarezza e completezza delle informazioni, utilità)	-	20%	-	-	80%
SPORTELLLO (tempi di attesa)	28,6%	28,6%	-	14,2%	28,6%
MODULISTICA (adeguatezza, chiarezza, facilità di compilazione)	25%	-	25%	25%	25%
COMPETENZA PERSONALE	16,7%	-	33,3%	16,7%	33,3%
CORTESIA E DISPONIBILITA' PERSONALE	33,3%	16,7%	16,7%	-	33,3%
CARATTERISTICHE STRUTTURALI UFFICI (arredo, spazi, tutela privacy)	33,3%	-	50%	-	16,7%
APERTURA SPORTELLLO (adeguatezza giorni e orari di apertura)	16,7%	16,7%	33,2%	16,7%	16,7%

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata buona, raggiungendo nella maggior parte delle domande la valutazione "sufficiente" 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);
- lo sportello (tempi di attesa);
- la cortesia e la disponibilità del personale;
- le caratteristiche strutturali degli uffici (arredo, spazi, tutela 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;
- sito istituzionale;
- contatto telefonico;
- sportello;
- modulistica;
- competenza del personale;
- cortesia e disponibilità del personale;
- caratteristiche strutturali dell'ufficio;
- apertura sportello.

SERVIZI SOCIALI					
Aspetto indagato	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
ACCESSO AL SERVIZIO (indicazioni ubicazione, chiarezza avvisi esposti all'accesso)	-	-	-	25%	75%
SITO ISTITUZIONALE (chiarezza e completezza informazioni, utilità)	-	-	25%	-	75%
CONTATTO TELEFONICO (chiarezza e completezza delle informazioni, utilità)	-	-	-	33,3%	66,7%
SPORTELLLO (tempi di attesa)	-	-	-	-	100%
MODULISTICA (adeguatezza, chiarezza, facilità di compilazione)	-	-	-	50%	50%
COMPETENZA PERSONALE	-	-	-	25%	75%

CORTESIA E DISPONIBILITA' PERSONALE	-	-	-	-	100%
CARATTERISTICHE STRUTTURALI UFFICI (arredo, spazi, tutela privacy)	-	-	-	50%	50%
APERTURA SPORTELLLO (adeguatezza giorni e orari di apertura)	-	-	-	-	100%

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata molto 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).

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.

PERSONALE DELLA BIBLIOTECA				
Aspetto indagato	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Competenza	-	-	60%	40%
Disponibilità nell'assistenza	-	-	87%	13%
Prontezza di risposta	-	-	60%	40%
Cortesie e gentilezza	-	-	27%	73%

PATRIMONIO LIBRARIO				
Aspetto indagato	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Quantità e varietà di riviste e quotidiani disponibili	-	22%	64%	14%
Quantità e varietà del patrimonio librario	-	-	80%	20%
Quantità e varietà del patrimonio multimediale (film, CD)	-	57%	43%	-
Aggiornamento del patrimonio librario (saggi e romanzi)	-	-	87%	13%

SERVIZI BIBLIOTECARI				
Aspetto indagato	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Orari di apertura	-	-	47%	53%
Facilità di ricerca dei libri e documenti a scaffale aperto	-	13%	87%	-
Servizi di prestito interno	-	-	80%	20%
Prestito interbibliotecario	-	-	47%	53%
Consultazione libri e quotidiani	-	23%	77%	-
Attività di studio	-	27%	73%	-

Utilizzo postazioni Internet	-	33%	67%	-
------------------------------	---	-----	-----	---

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:

- quantità e varietà del patrimonio multimediale (film, CD);
- attività di studio;
- utilizzo postazioni Internet.