



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti



Rilevazione esterna sulla percezione della qualità dei servizi erogati dagli uffici Tributi, Edilizia, Biblioteca e Musei Comunali, ai cittadini

ANNO 2023

Periodo di rilevazione maggio - dicembre 2023



Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

I RISULTATI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

La rilevazione della customer satisfaction per il 2023 ha coinvolto l'Ufficio Tributi e la Biblioteca Comunale. Da maggio a dicembre sono stati somministrati, sia con compilazione presso gli sportelli che attraverso mailing list, i questionari per gli uffici sopra indicati.

Il presente documento, sintetizza e porta in evidenza, attraverso l'uso dei grafici, i risultati dell'indagine svolta, partendo dall'Ufficio Tributi, e successivamente la Biblioteca Comunale.

UFFICIO TRIBUTI

L'indagine di gradimento del servizio offerto dall'Ufficio Tributi si è svolta nel mese di maggio tramite somministrazione di persona e tramite l'invio alla mailing list dell'ufficio del link al questionario.

Hanno risposto al questionario 146 contribuenti, con i seguenti risultati:

- in media il 93,06% dei contribuenti valutano il servizio offerto dall'Ufficio Tributi in termini di comodità nel raggiungere l'ufficio, di comodità dell'orario e dei giorni di apertura, dei tempi di esecuzione del servizio richiesto, di chiarezza e precisione nelle risposte, di cortesia e disponibilità tra ottimo, buono o sufficiente e in particolare per quanto riguarda la chiarezza nelle risposte, la cortesia dei dipendenti e i tempi di esecuzione del servizio, la maggioranza dei partecipanti ha valutato come ottimo il servizio offerto;
- per il 93,1% dei contribuenti il servizio che hanno ricevuto è stato migliore di come se lo aspettavano (41,7%) o uguale a come se lo aspettavano (51,4%);
- nella sezione "Proposte e suggerimenti per migliorare il servizio" sono state lasciate 22 risposte di cui:
 - 7 riguardano la comunicazione della soddisfazione del servizio svolto dall'Ufficio Tributi;
 - 5 sono relative alla richiesta di maggiore chiarezza delle informazioni disponibili sui canali informativi (sito web, LinkMate, ecc.) e nelle risposte del personale di ufficio tributi;
 - 2 chiedono una maggiore digitalizzazione dei servizi offerti;
 - 4 contribuenti hanno chiesto di ampliare e migliorare gli orari di apertura al pubblico;
 - 4 sono relative a proposte di modifica di applicazione dei tributi locali e quindi esulano dall'effettivo oggetto della rilevazione

Dalle risposte date emerge dunque in maniera chiara una evidente soddisfazione da parte dell'utenza nei confronti del servizio offerto dall'Ufficio Tributi.

Di seguito vengono riportati i grafici che sintetizzano, per ciascun quesito i risultati ottenuti.

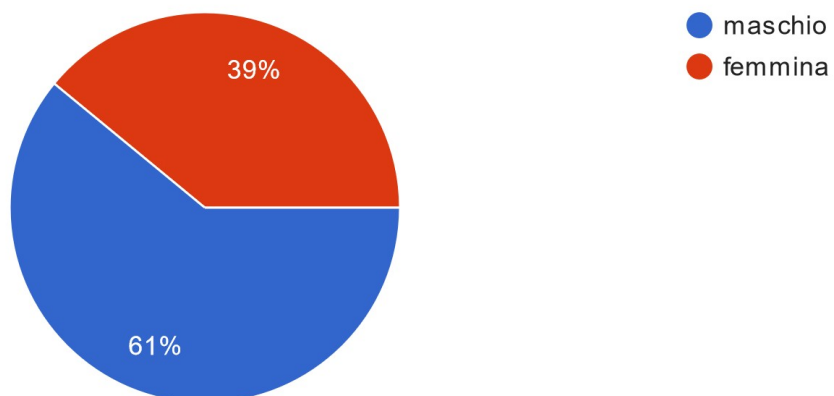


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

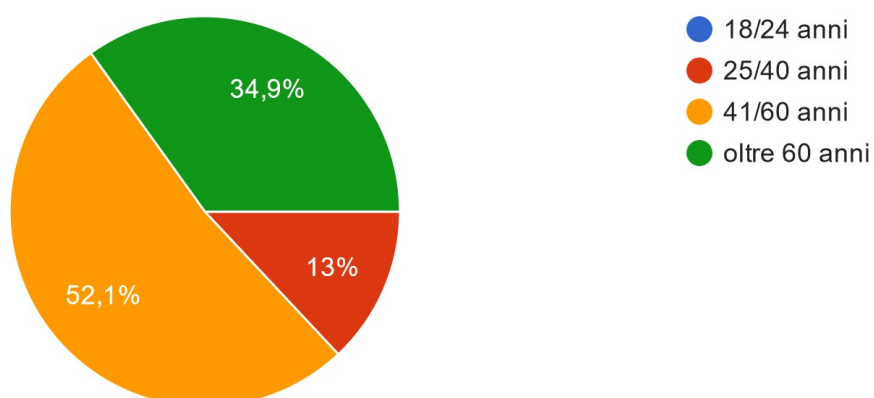
SESSO

146 risposte



ETA'

146 risposte



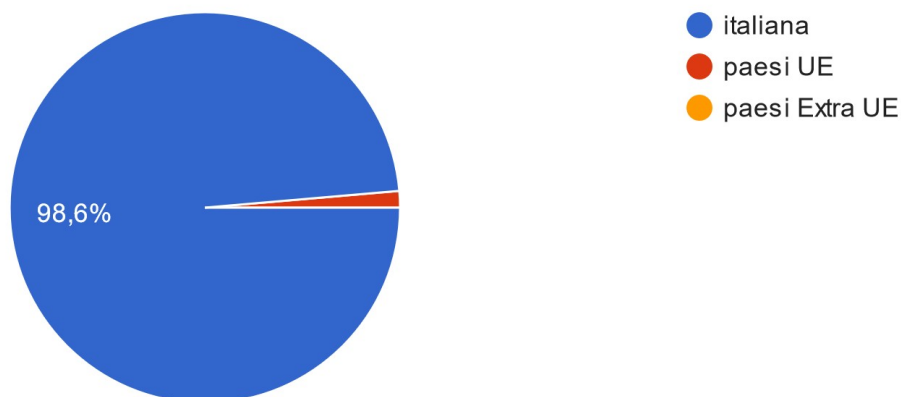


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

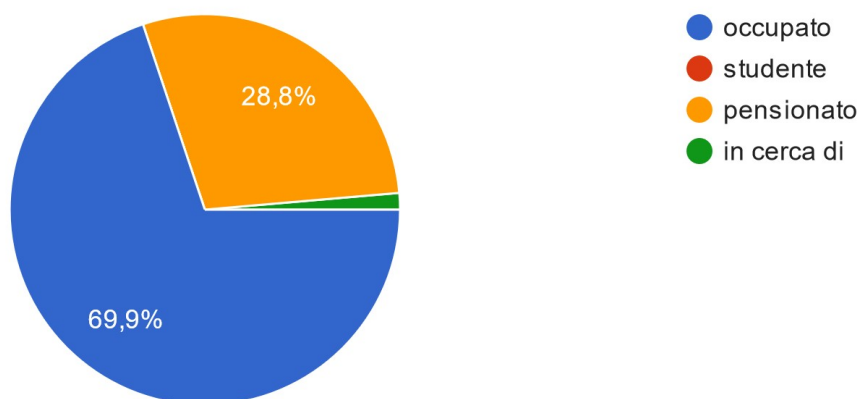
CITTADINANZA

146 risposte



CONDIZIONE PROFESSIONALE

146 risposte



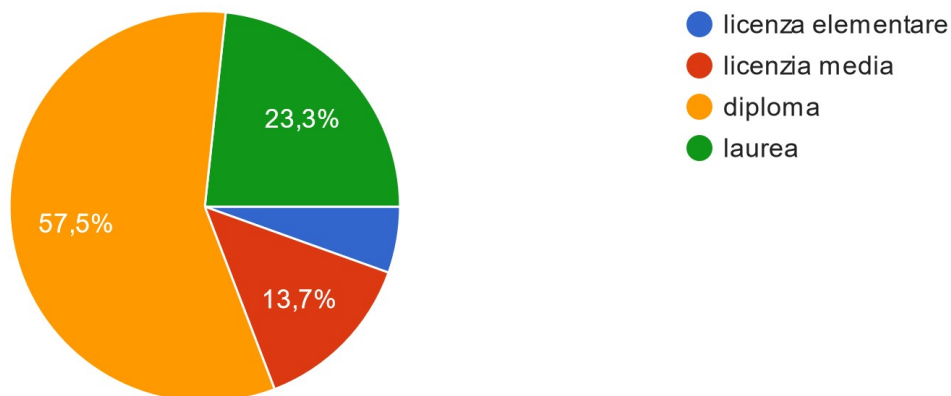


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

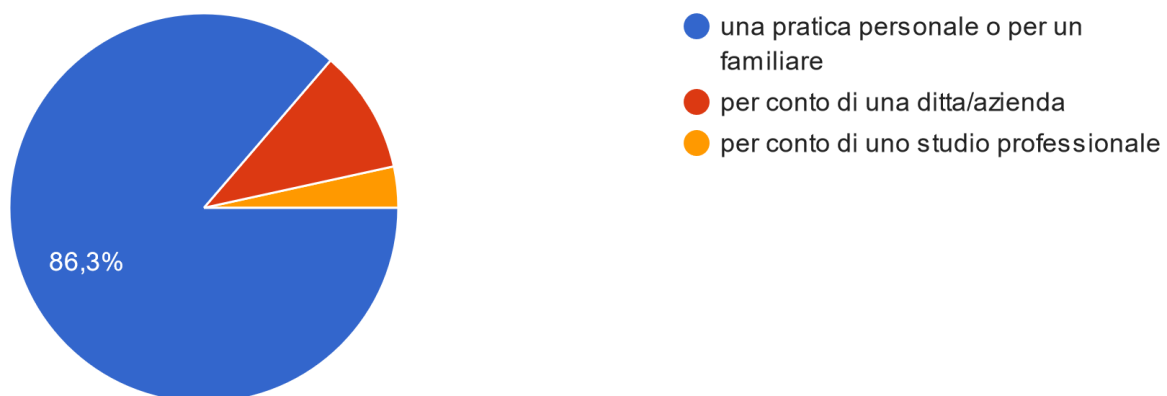
TITOLO DI STUDIO

146 risposte



NORMALMENTE SI RIVOLGE ALL'UFFICIO TRIBUTI PER:

146 risposte



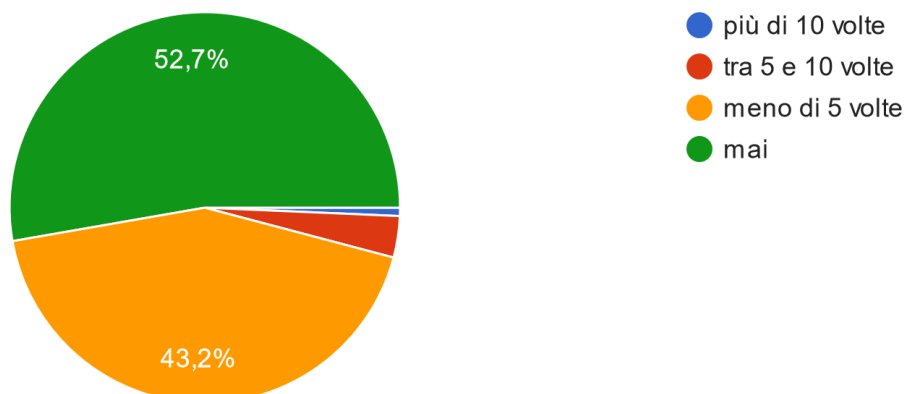
PER QUALE PRATICA O RICHIESTA INFORMAZIONE SI È RIVOLTO ALL'UFFICIO TRIBUTI:

146 risposte



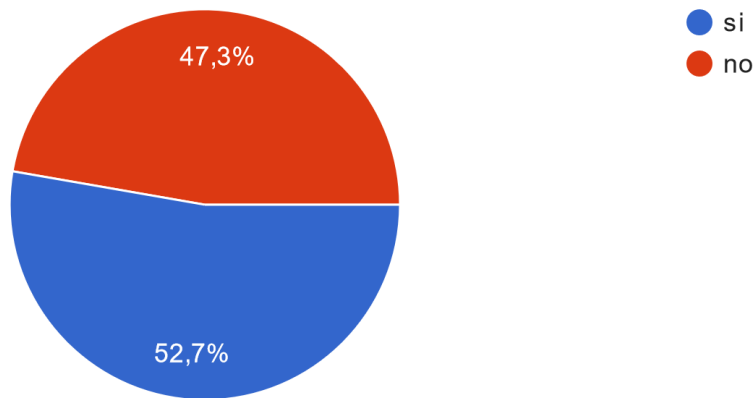
QUANTE VOLTE NELL'ULTIMO ANNO SI È RECATO ALL'UFFICIO TRIBUTI PRIMA DI ADESSO:

146 risposte



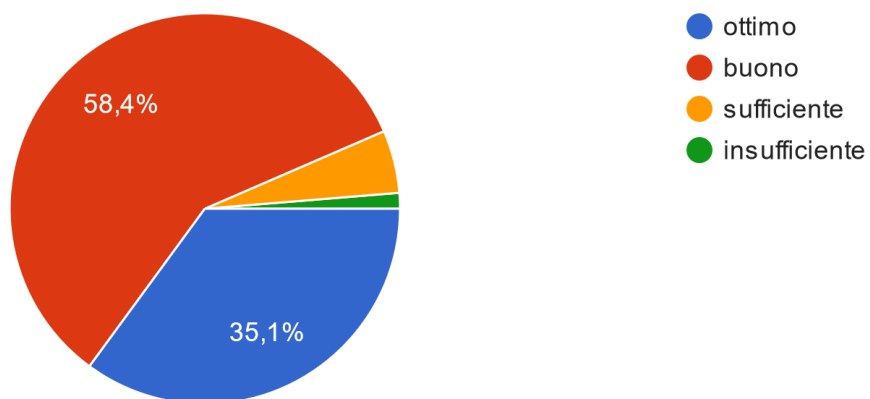
HA MAI UTILIZZATO LO SPORTELLO TELEMATICO TRIBUTI LOCALI "LINKMATE" ACCESSIBILE DAL SITO ISTITUZIONALE?

146 risposte



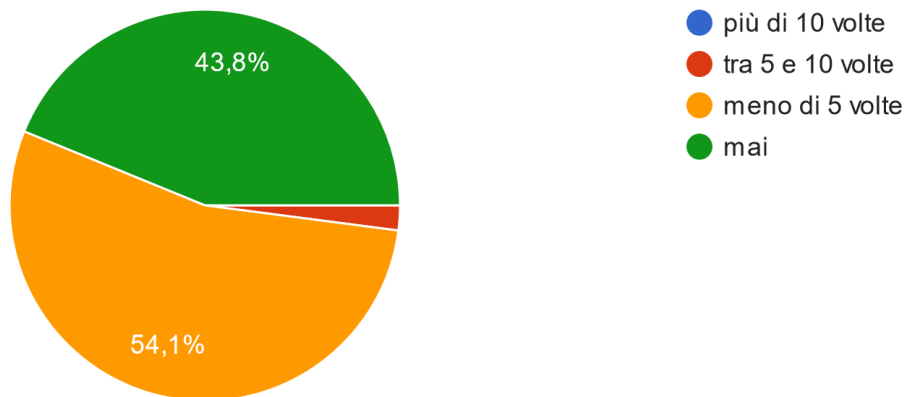
COME VALUTA IL SERVIZIO DELLO SPORTELLO TELEMATICO TRIBUTI LOCALI "LINKMATE" IN TERMINI DI UTILITÀ'?

77 risposte



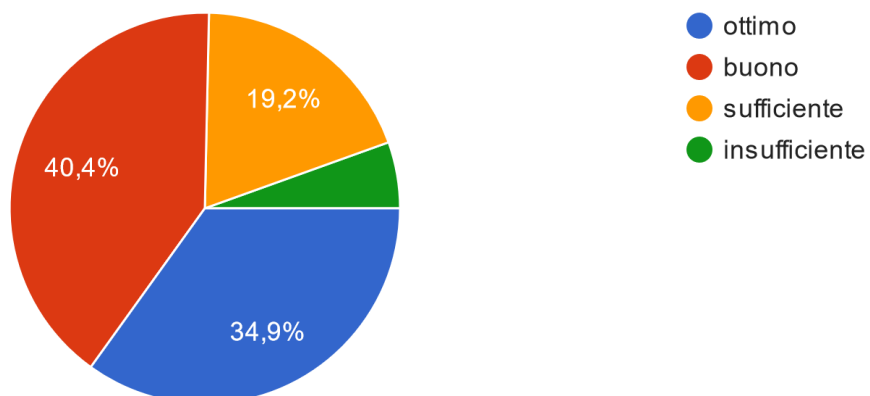
QUANTE VOLTE NELL'ULTIMO ANNO HA AVUTO UN COLLOQUIO TELEFONICO CON L'UFFICIO TRIBUTI PRIMA DI ADESSO:

146 risposte



COME VALUTA IL SERVIZIO RICEVUTO L'ULTIMA VOLTA CHE SI È RIVOLTO ALL'UFFICIO TRIBUTI IN TERMINI DI COMODITÀ NEL RAGGIUNGERE L'UFFICIO:

146 risposte



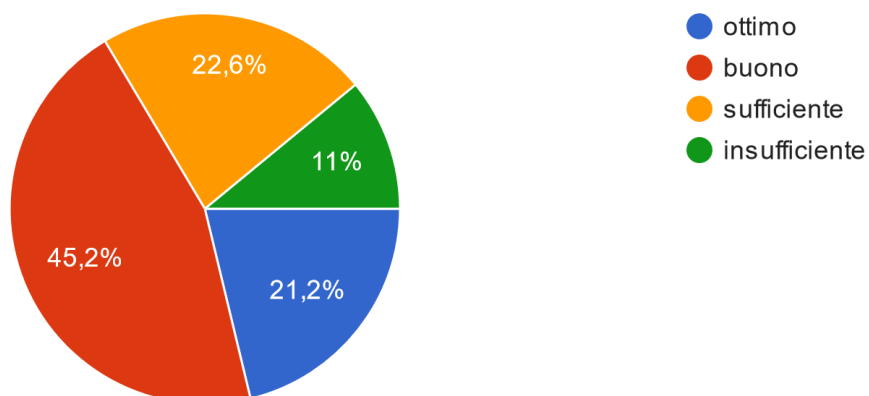


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

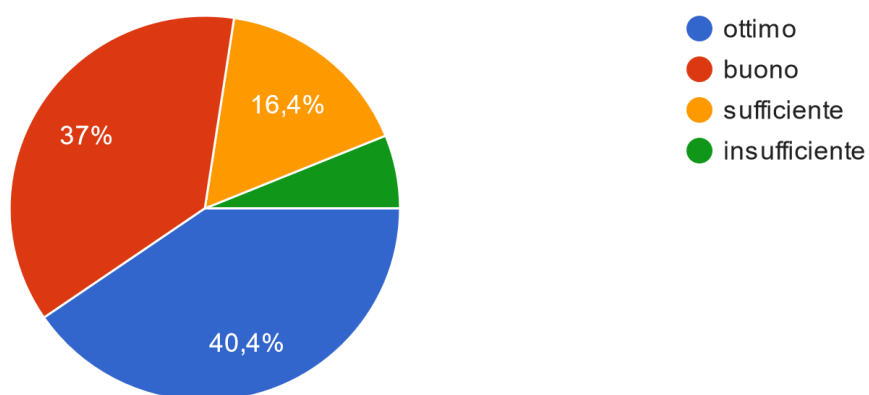
COME VALUTA IL SERVIZIO RICEVUTO L'ULTIMA VOLTA CHE SI È RIVOLTO ALL'UFFICIO TRIBUTI IN TERMINI DI COMODITÀ DELL'ORARIO E DEI GIORNI DI APERTURA:

146 risposte



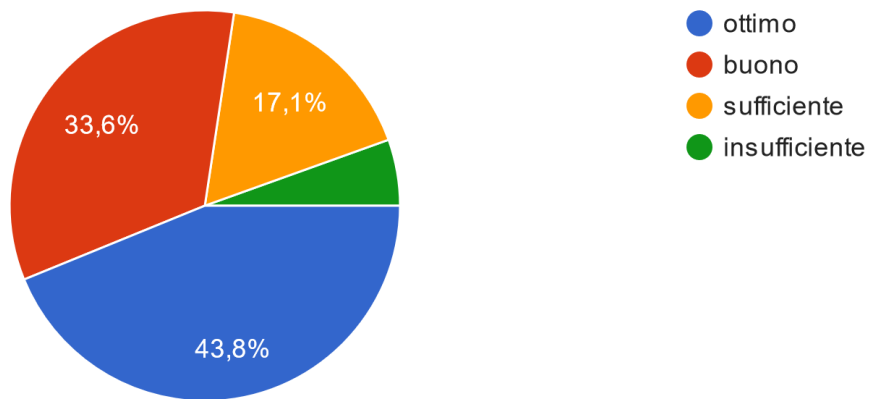
COME VALUTA IL SERVIZIO RICEVUTO L'ULTIMA VOLTA CHE SI È RIVOLTO ALL'UFFICIO TRIBUTI IN TERMINI DEI TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO:

146 risposte



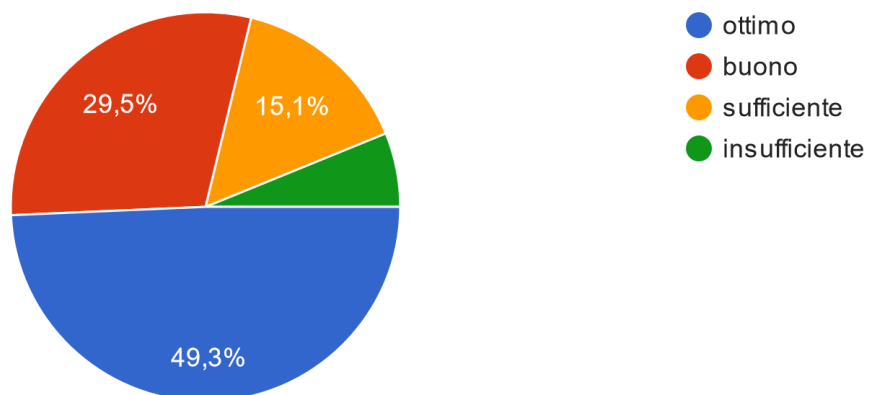
COME VALUTA LA COMPETENZA E CAPACITÀ DEL PERSONALE DELL'UFFICIO TRIBUTI IN TERMINI DI CHIAREZZA E PRECISIONE NELLE RISPOSTE:

146 risposte



COME VALUTA LA COMPETENZA E CAPACITÀ DEL PERSONALE DELL'UFFICIO TRIBUTI IN TERMINI DI CORTESIA E DISPONIBILITÀ:

146 risposte



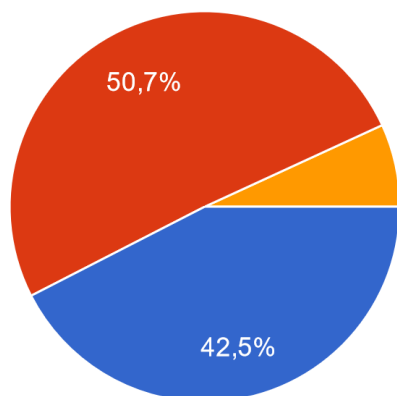


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE IL SERVIZIO CHE HA RICEVUTO È STATO:

146 risposte



- migliore di come me lo aspettavo
- uguale a come me lo aspettavo
- peggiore di come me lo aspettavo

BIBLIOTECA COMUNALE ERNESTO BALDUCCI

L'indagine di gradimento relativa alla Biblioteca Comunale si è svolta nei mesi da settembre a dicembre tramite tablet, con somministrazione del questionario agli utenti che vi si sono recati personalmente e attraverso invito alla compilazione alla mailing list. Hanno partecipato alla rilevazione 102 persone raggiungendo il target minimo che l'Amministrazione aveva indicato.

Come già avvenuto per la rilevazione svolta nel 2021, dal questionario emerge che l'utenza della biblioteca è eterogenea per età (25-40 anni 30%; 18-24 anni 20%; 41-60 anni 39%; oltre 60 anni 8%), per occupazione (studenti 28,4%; lavoratori 62,7%; pensionati 7,8%), per titolo di studio (laurea 47,1%; diploma 45,1%, licenza media 7,8%) e per frequenza (il 39,2% la frequenta saltuariamente, il 23,5% almeno una volta alla settimana, il 19,6,5% due o più volte alla settimana, il 11,8% raramente e il 5,9% tutti i giorni). La maggior parte delle persone che ha compilato il questionario è un utente storico della biblioteca (il 60% la frequenta da più di 3 anni), e anche nella rilevazione di quest'anno viene confermato che la maggior parte degli utenti non consulta il catalogo online (58,8%) e non prenota il materiale tramite esso (67,6%).

Vengono confermati i dati del 2021 anche per quanto riguarda i motivi principali per cui gli utenti si recano generalmente in biblioteca ovvero: prestito locale (63,7%), prestito interbibliotecario (43,1%) e studio su materiale proprio (32,4%). I materiali di cui fruiscono maggiormente sono romanzi (65,7%), saggistica (31,4%), libri per bambini (23,5%). Rispetto all'offerta attuale, gli utenti vorrebbero in particolare un maggior numero di volumi disponibili per il prestito (36,3%), avere più spazi per leggere e studiare (18,6%), più postazioni internet (17,6%) e l'organizzazione di un calendario di eventi che preveda in particolare incontri con autori, corsi di vario genere ed eventi ad hoc per tutte le fasce d'età (33,3%). Per quanto riguarda la valutazione del servizio offerto si può registrare una soddisfazione da parte dell'utenza che per il 56,9% ha dichiarato di aver ricevuto un servizio migliore di quello che si aspettava in particolare per quanto riguarda i tempi di esecuzione del servizio (il 75,5 % ha dato il punteggio più alto), e la cortesia e competenza del personale (il punteggio più alto è stato dato dal 73,5%). Queste ultime sono uno degli aspetti più apprezzati dall'utenza insieme all'accoglienza dei locali.

Le principali criticità riscontrate sono invece, ancora una volta, quelle relative alla connessione Wi-Fi, e all'attuale mancanza del distributore automatico di snack e bevande. Come proposta di miglioramento viene chiesto l'incremento del calendario degli eventi in particolare in materia di corsi di vario genere.

Di seguito vengono riportati i grafici che sintetizzano, per ciascun quesito i risultati ottenuti.

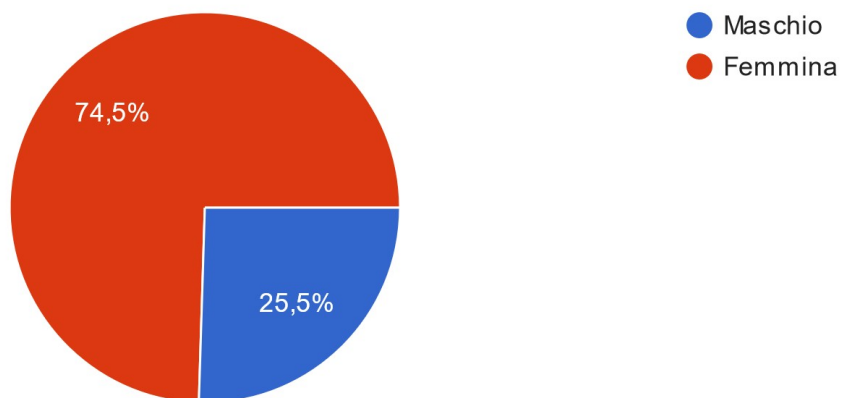


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

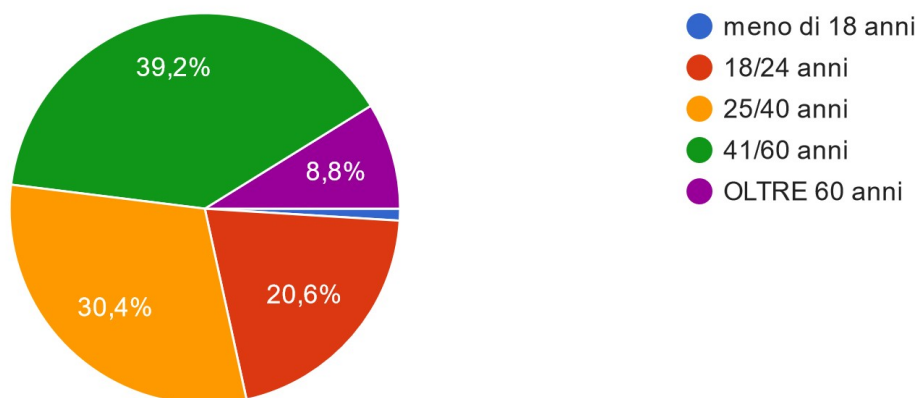
SESSO:

102 risposte



ETA':

102 risposte



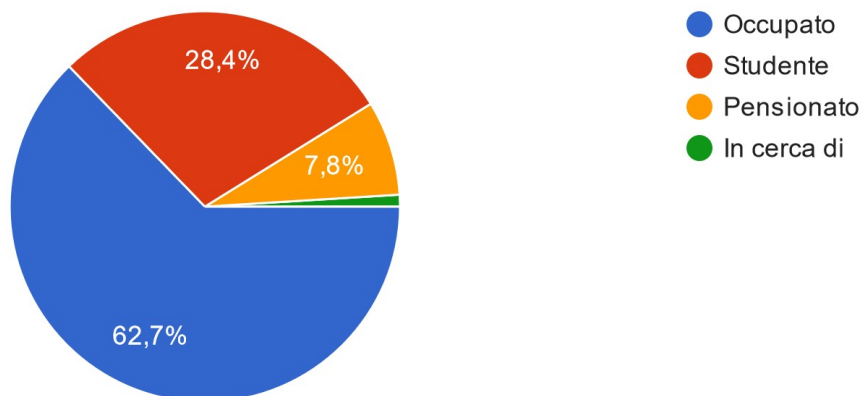


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

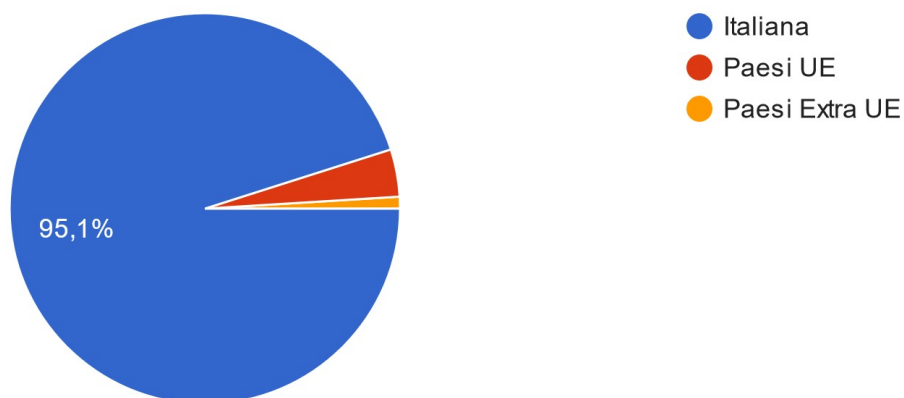
CONDIZIONE PROFESSIONALE:

102 risposte



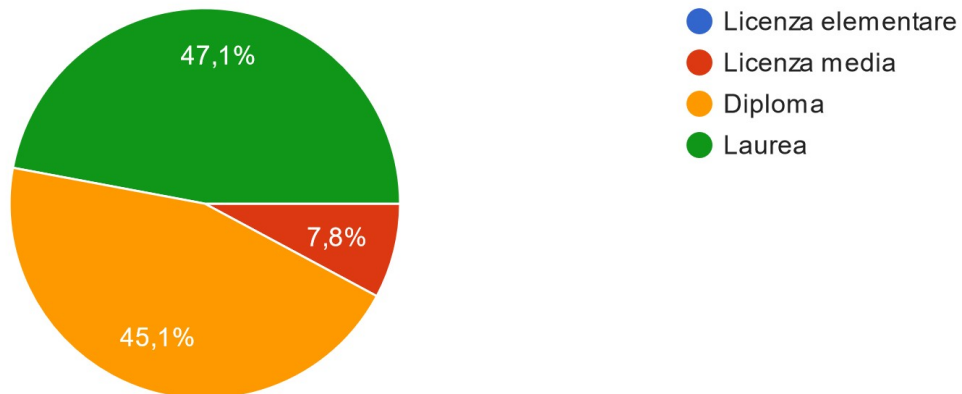
CITTADINANZA:

102 risposte



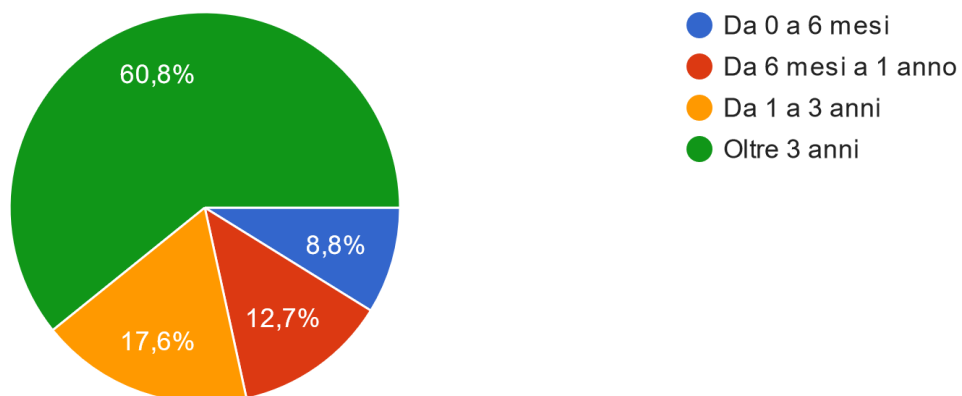
TITOLO DI STUDIO:

102 risposte



DA QUANTO TEMPO FREQUENTA LA BIBLIOTECA 'ERNESTO BALDUCCI'?

102 risposte



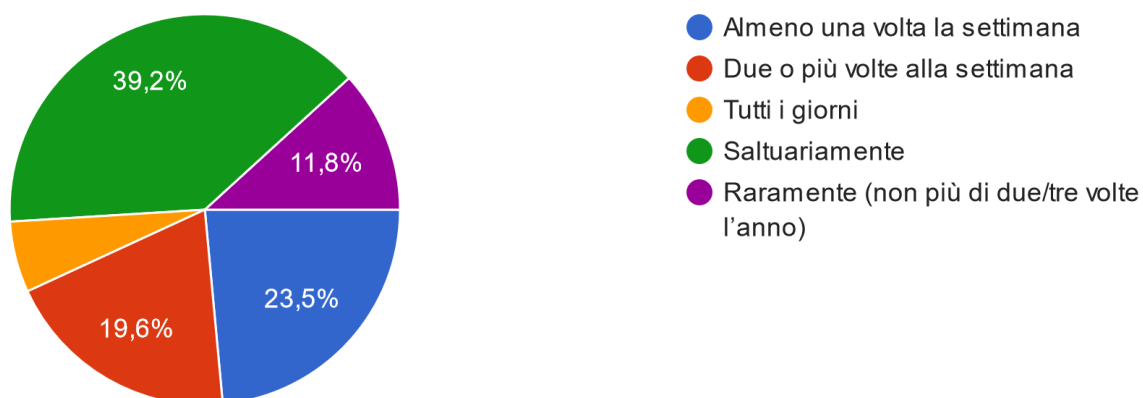


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

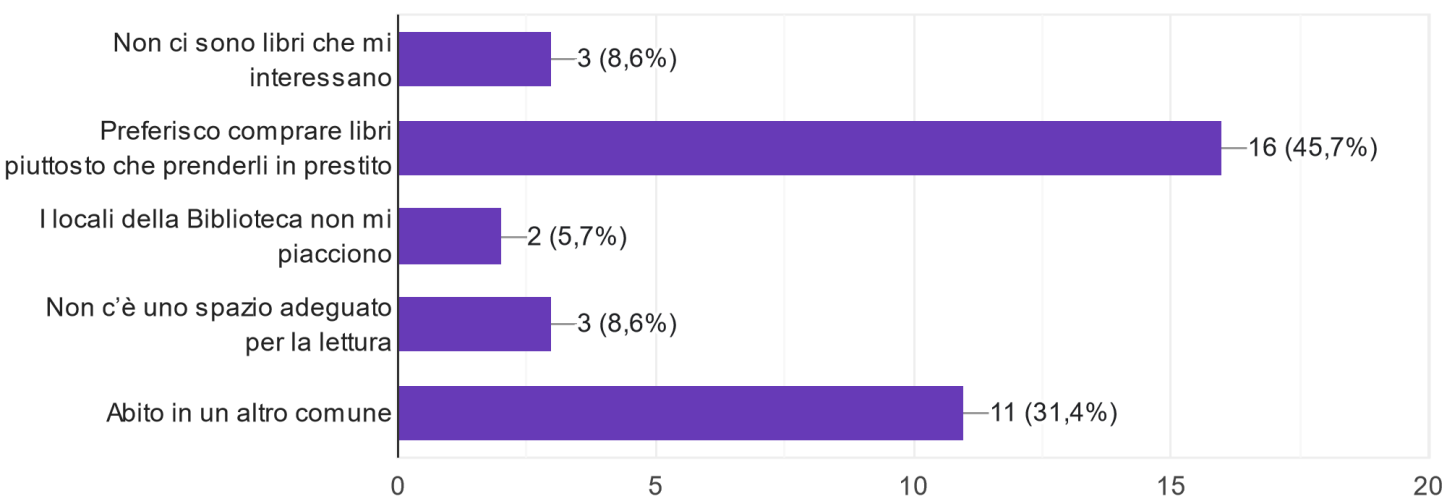
CON QUALE FREQUENZA SI RECA IN BIBLIOTECA?

102 risposte



SE NON È UN FREQUENTATORE ABITUALE, PERCHÉ NON FREQUENTA LA BIBLIOTECA? (anche più di 1 risposta)

35 risposte



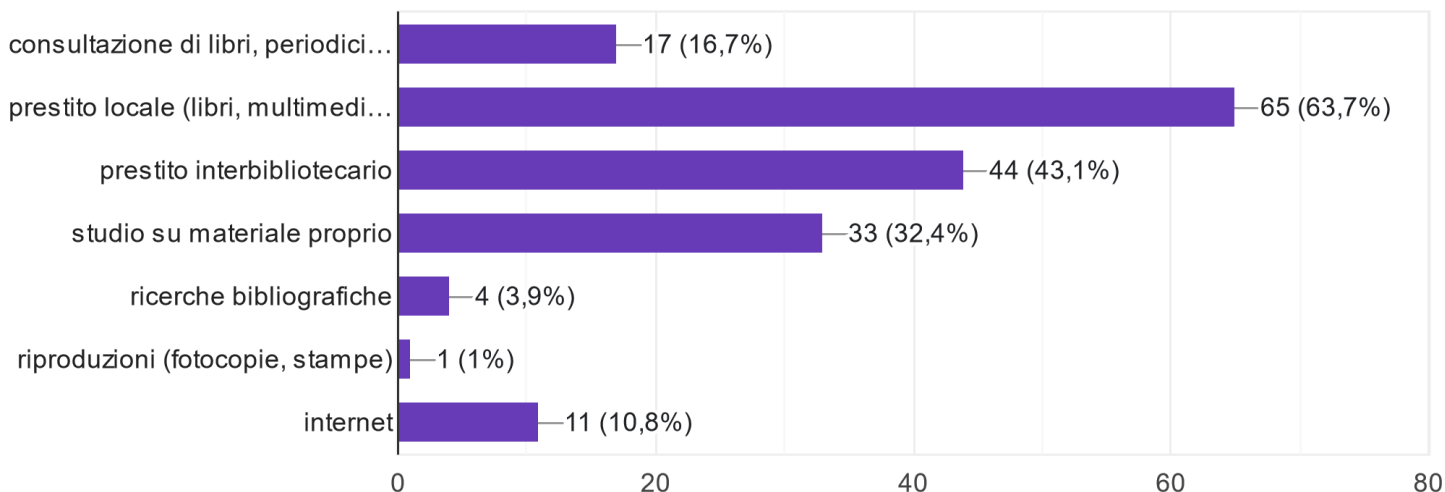


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

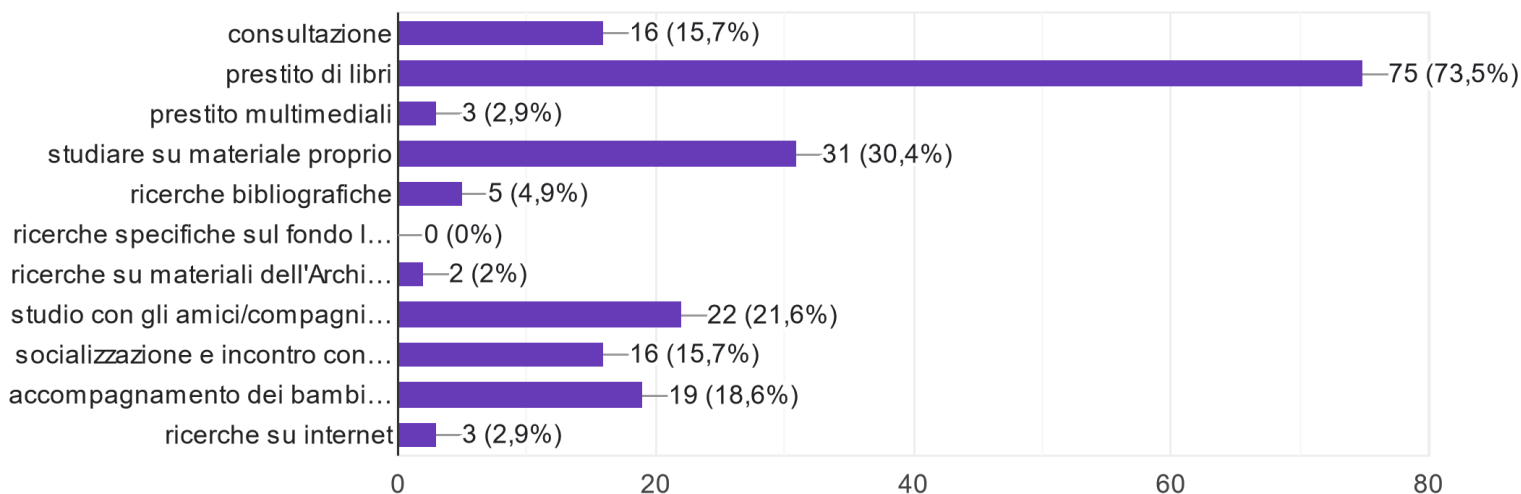
DI QUALE SERVIZIO SI AVVALE PREVALENTEMENTE? (anche più di 1 risposta)

102 risposte



MOTIVO PER IL QUALE GENERALMENTE SI RECA IN BIBLIOTECA: (anche più di 1 risposta)

102 risposte



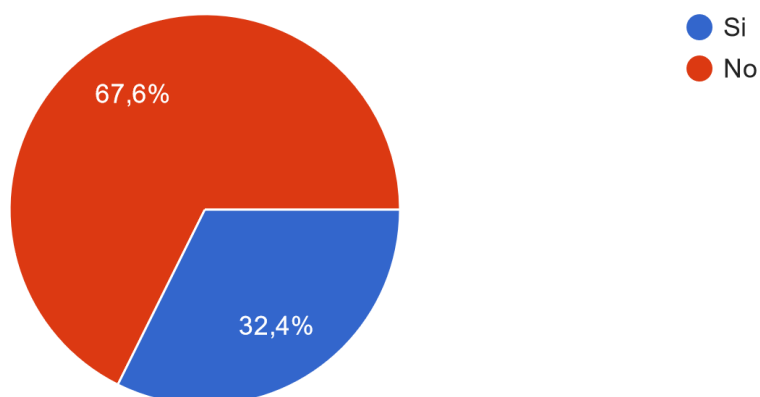


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

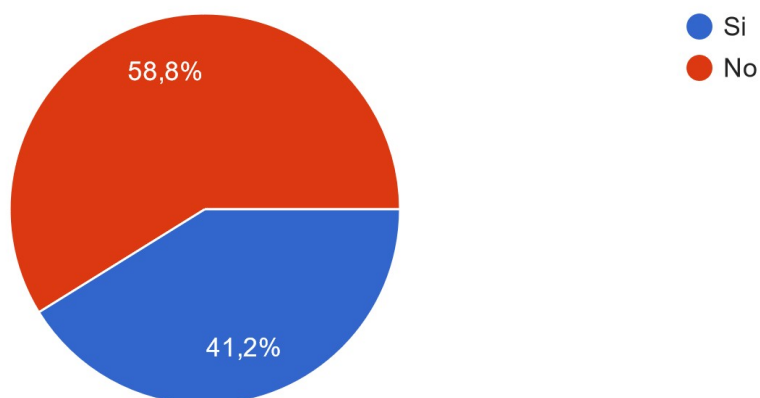
PRENOTA IL MATERIALE DELLA BIBLIOTECA TRAMITE IL CATALOGO ON LINE?

102 risposte



CONSULTA IL CATALOGO ON LINE DELLA BIBLIOTECA?

102 risposte



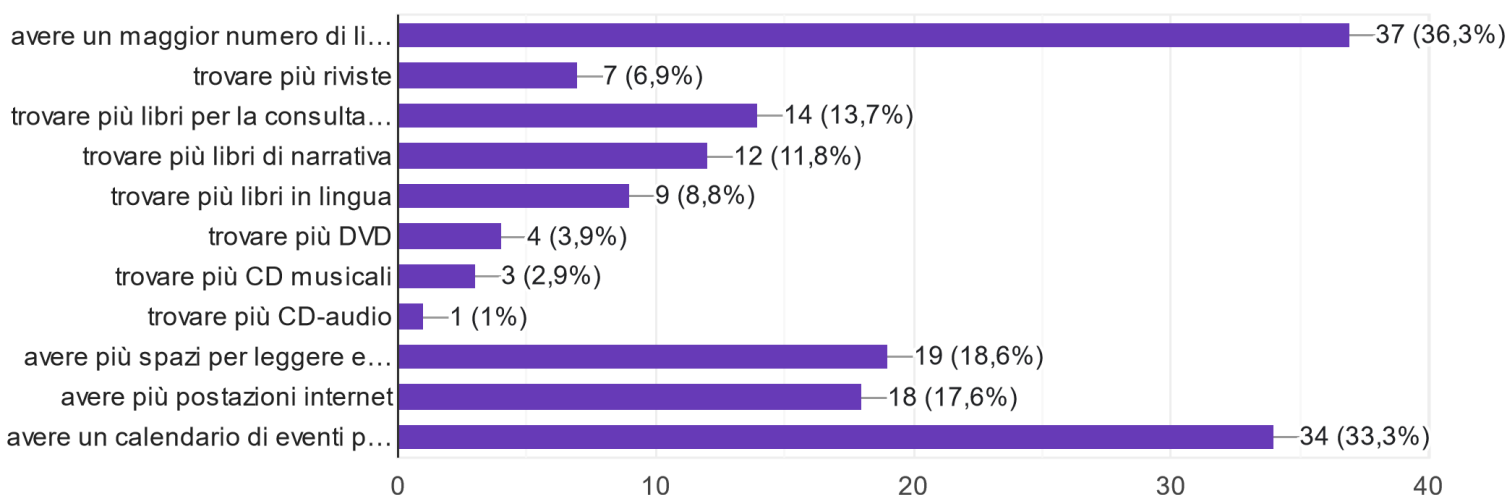


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

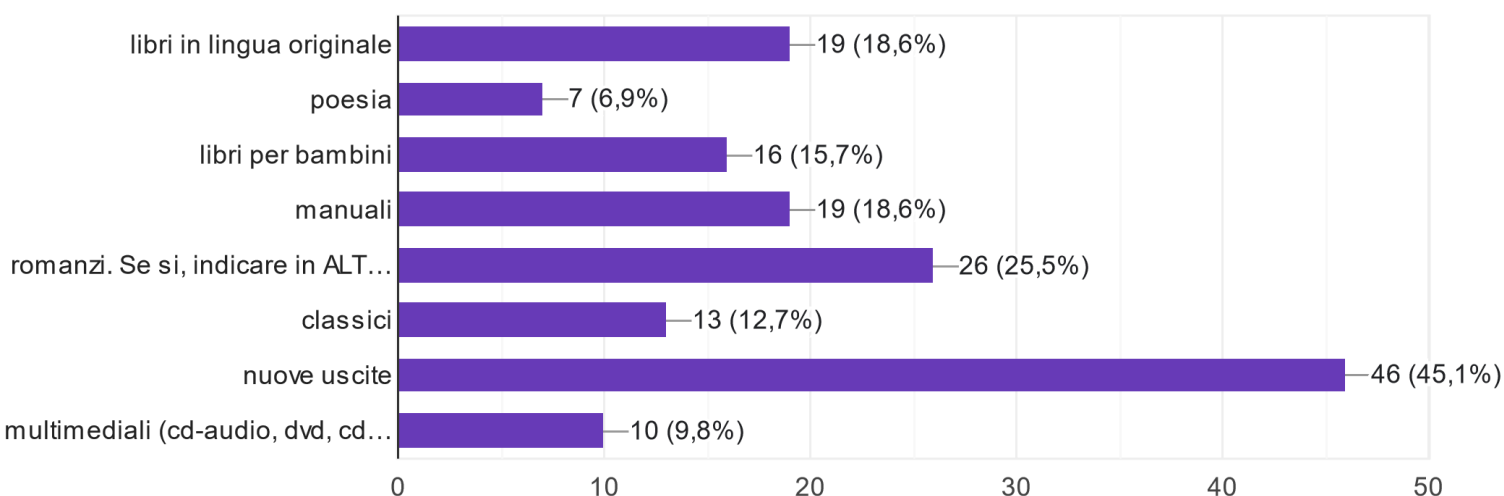
CHE COSA VORREBBE IN PIU' DALLA BIBLIOTECA RISPETTO A QUANTO OFFRE ATTUALMENTE? (massimo 3 risposte)

102 risposte



QUALI MATERIALI VORREBBE TROVARE IN MAGGIOR QUANTITA' IN BIBLIOTECA? (anche più di 1 risposta)

102 risposte



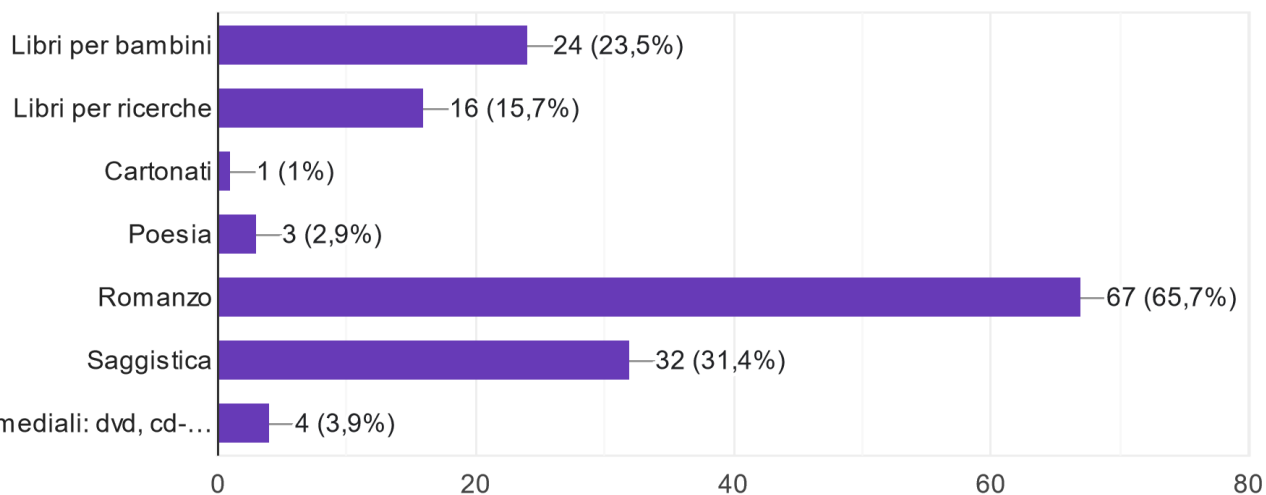


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

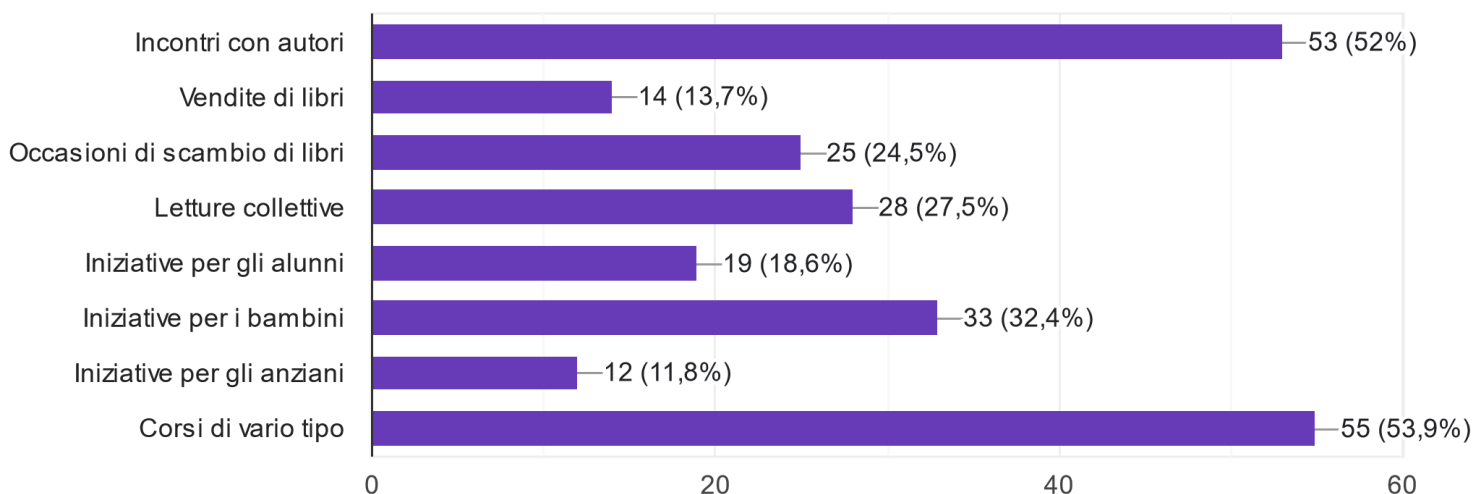
DI QUALI MATERIALI FRUISCE MAGGIORMENTE?

102 risposte



CHE TIPO DI INIZIATIVE SI ASPETTA CHE ORGANIZZI LA BIBLIOTECA? (anche più di una risposta)

102 risposte



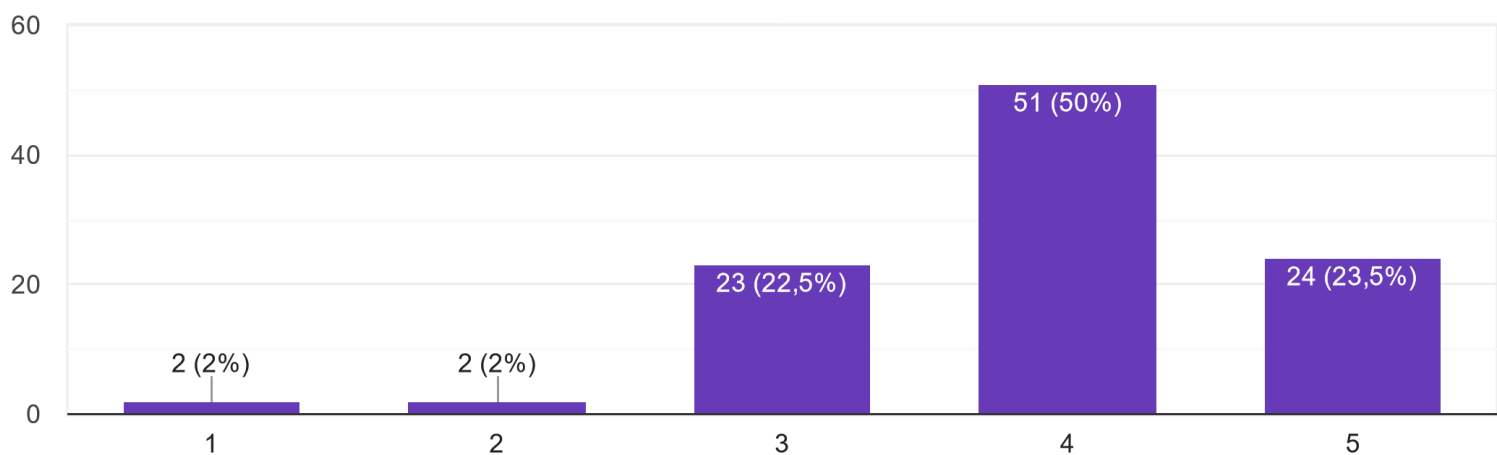


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

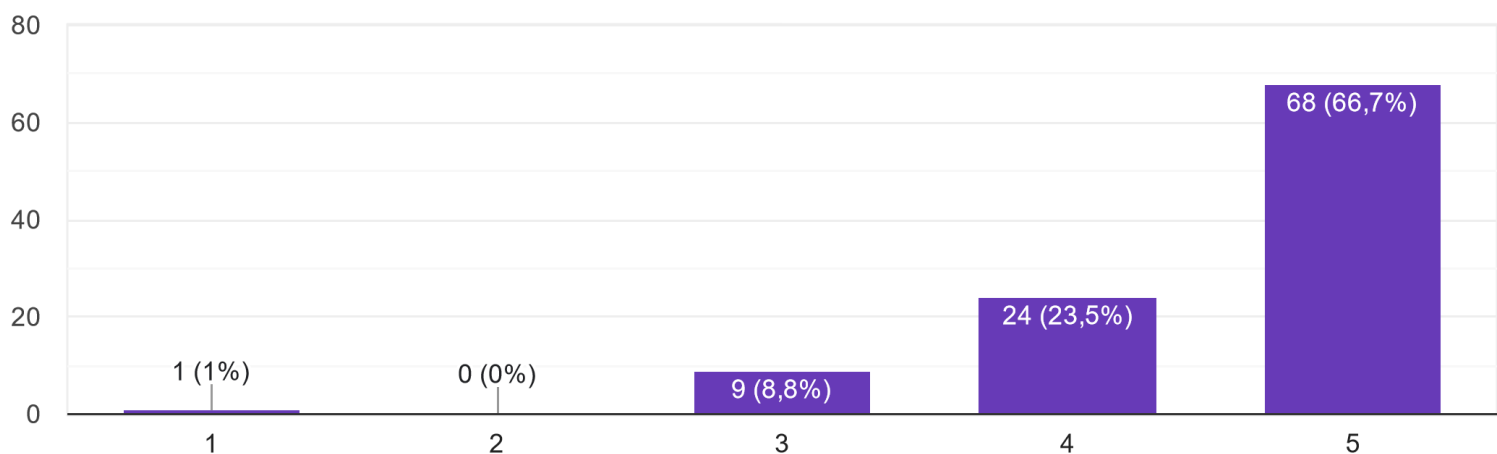
COME VALUTA IL PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA SU UNA SCALA DA 1 A 5?

102 risposte



COME VALUTA L'ORARIO DI APERTURA DELLA BIBLIOTECA SU UNA SCALA DA 1 A 5?

102 risposte



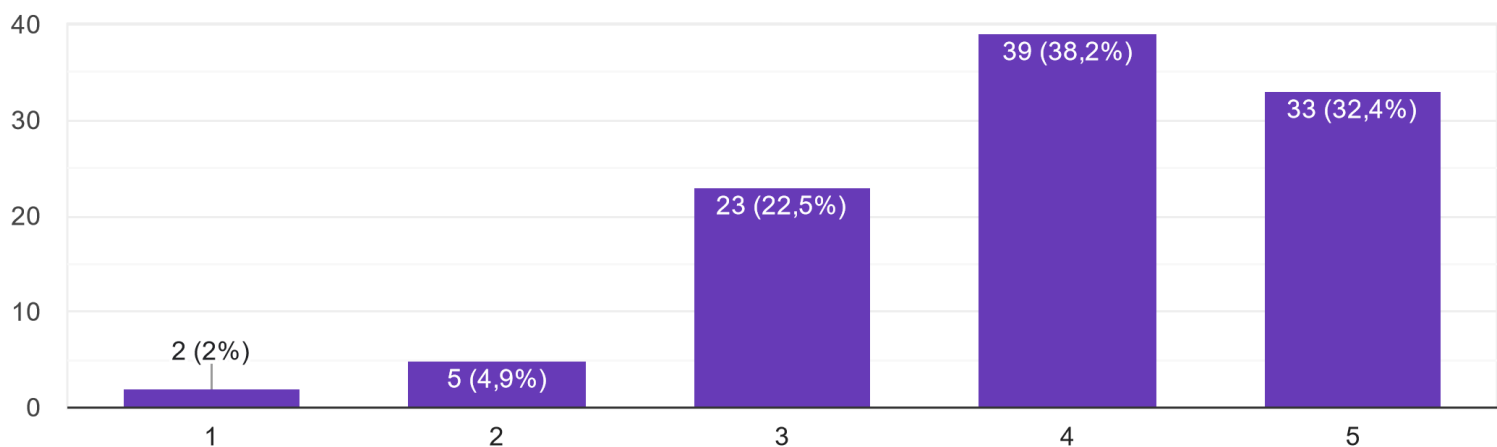


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

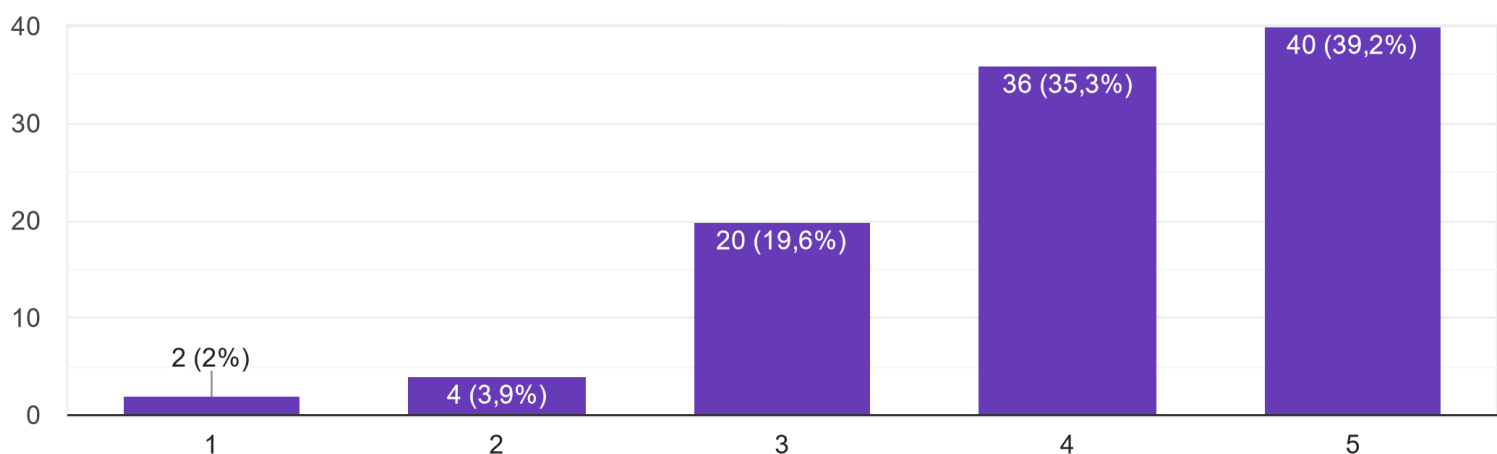
COME VALUTA IL NUMERO DI POSTI A SEDERE DELLA BIBLIOTECA E IL LORO COMFORT SU UNA SCALA DA 1 A 5?

102 risposte



COME VALUTA L'ILLUMINAZIONE DEGLI AMBIENTI DELLA BIBLIOTECA SU UNA SCALA DA 1 A 5?

102 risposte



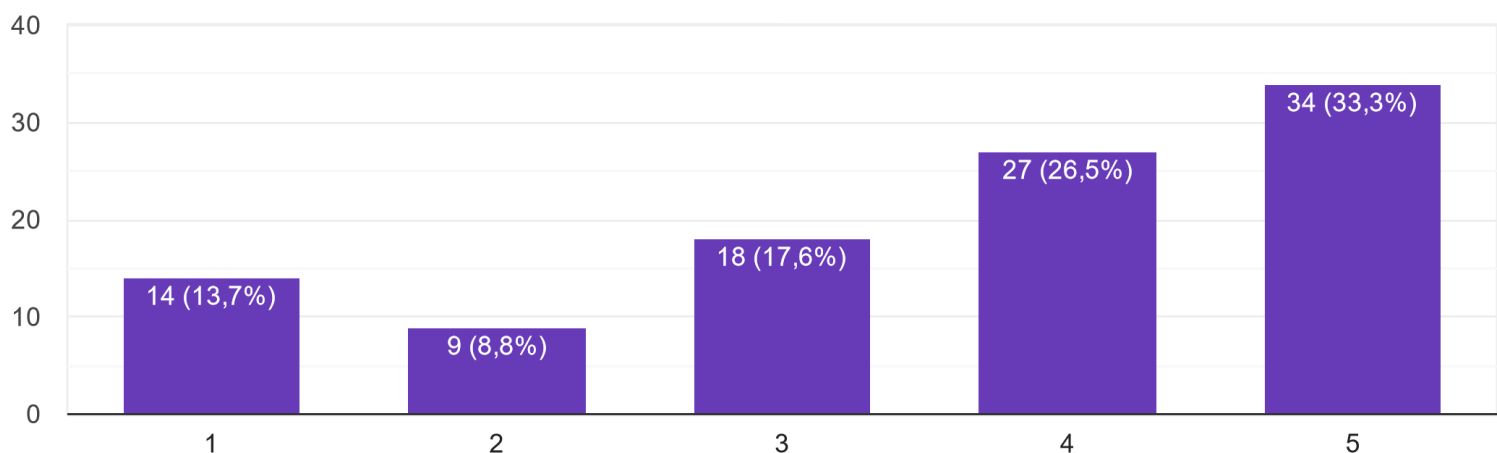


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

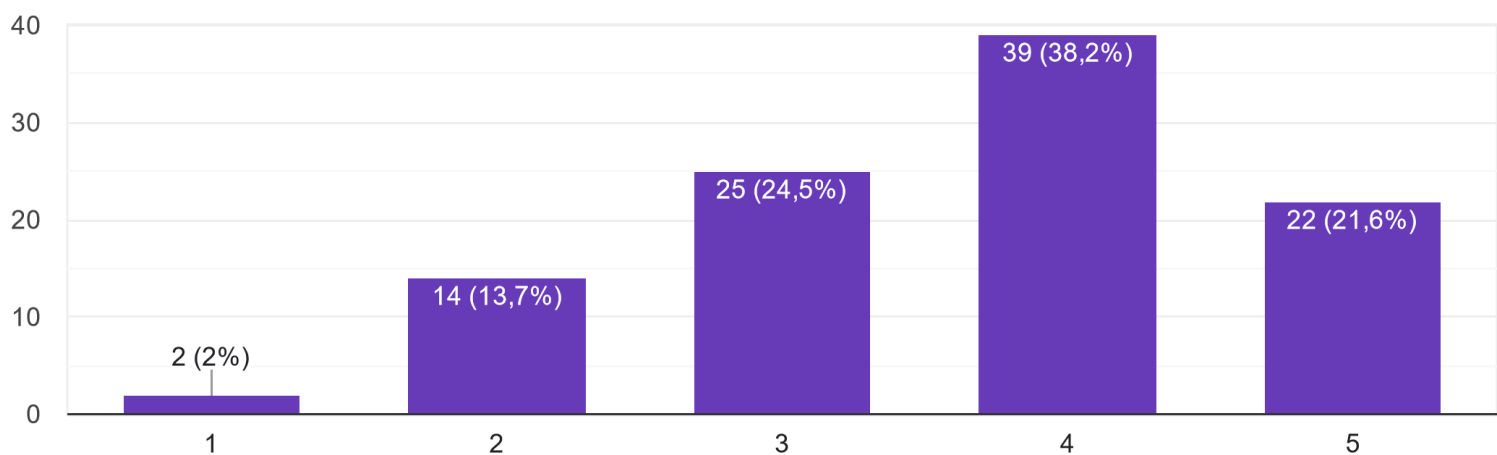
COME VALUTA LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI DELLA BIBLIOTECA SU UNA SCALA DA 1 A 5?

102 risposte



COME VALUTA LA DISPONIBILITA' DI PRESE DI CORRENTE ELETTRICA IN BIBLIOTECA SU UNA SCALA DA 1 A 5?

102 risposte



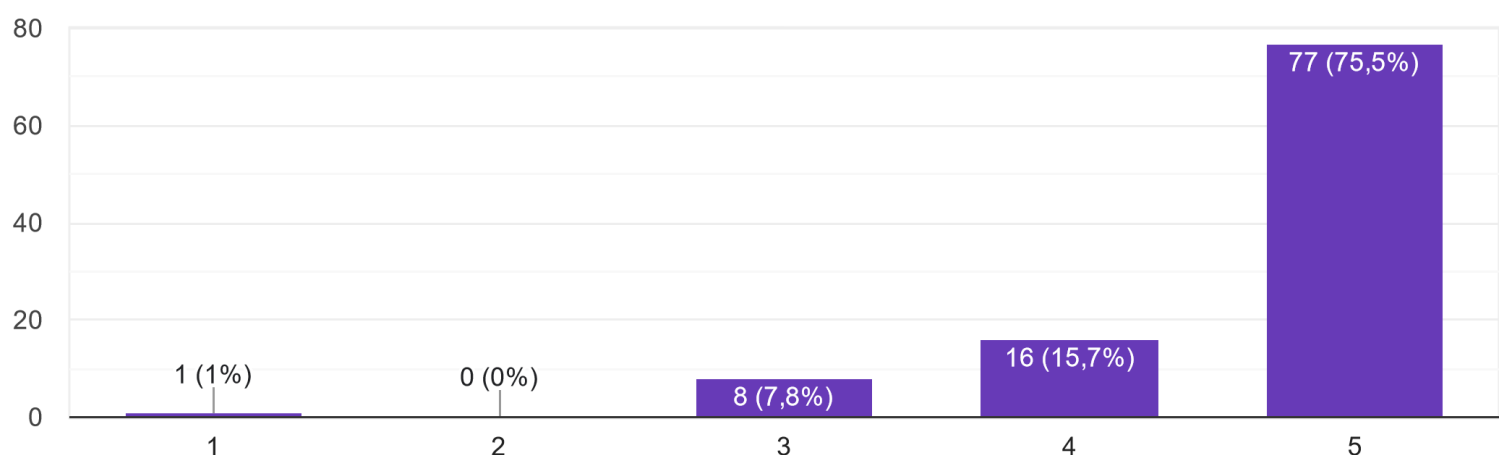


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

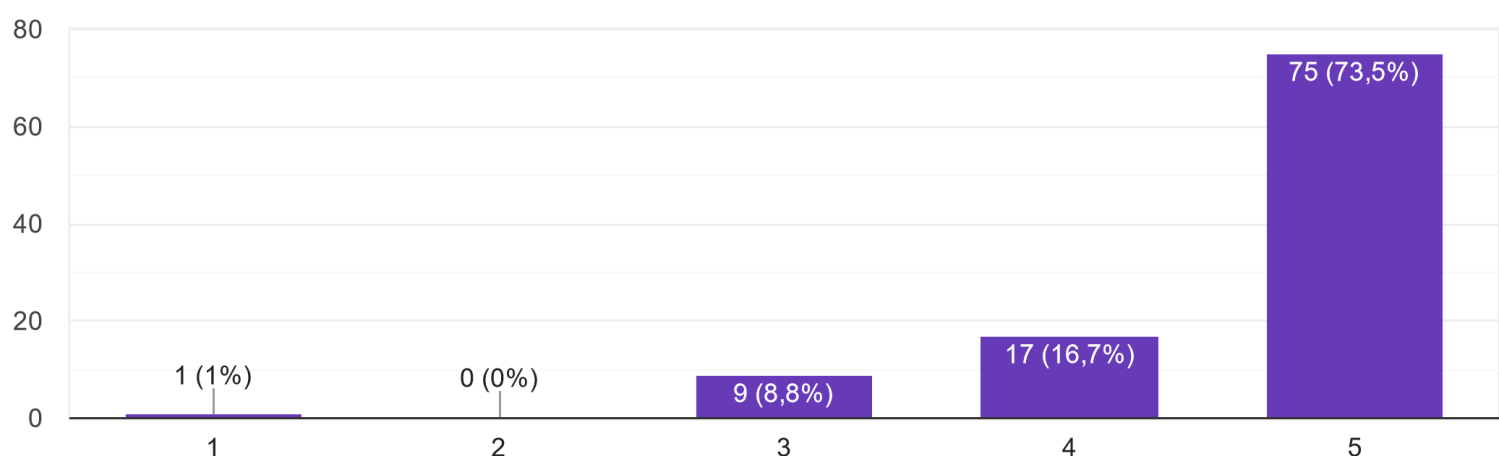
COME VALUTA IL SERVIZIO RICEVUTO L'ULTIMA VOLTA CHE SI E' RIVOLTO IN BIBLIOTECA IN TERMINI DI TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO?

102 risposte



COME VALUTA LA COMPETENZA E LA CAPACITA' DEL PERSONALE DELLA BIBLIOTECA IN TERMINI DI CHIAREZZA E PRECISIONE NELLE RISPOSTE?

102 risposte



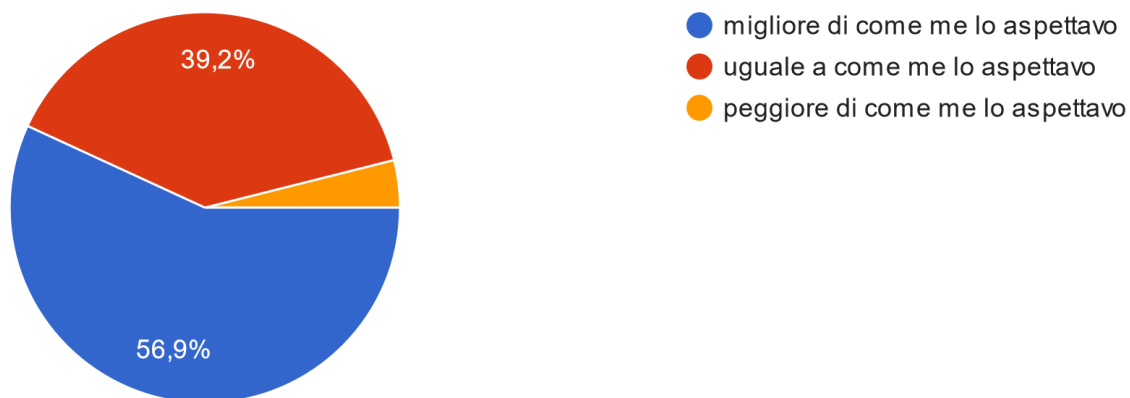


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

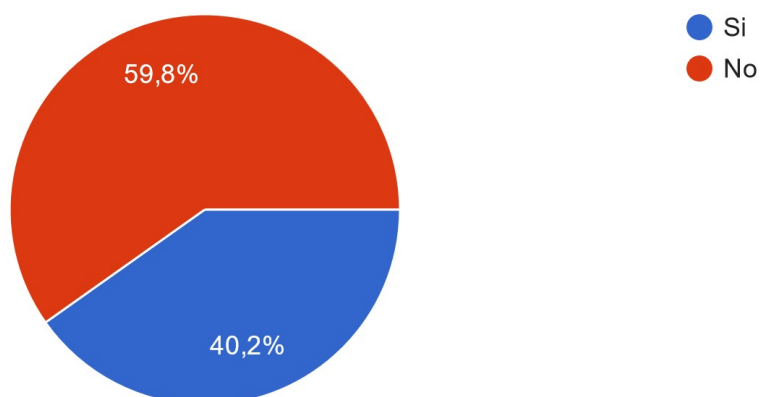
RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE IL SERVIZIO CHE HA RICEVUTO E' STATO:

102 risposte



È A CONOSCENZA DEL PUNTO STELLARE PRESSO SAN QUIRICO?

102 risposte



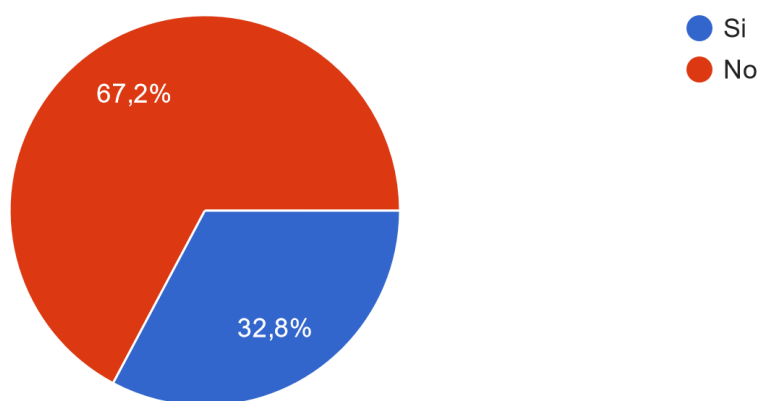


Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

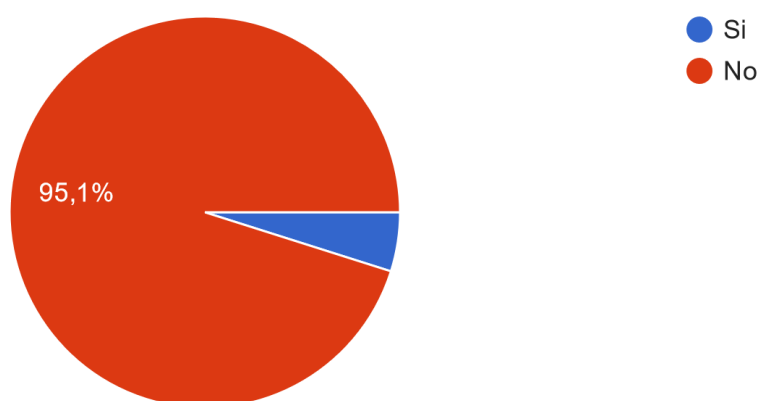
VORREBBE AVERE INFORMAZIONI SUL PUNTO STELLARE PRESSO SAN QUIRICO?

61 risposte



HA MAI UTILIZZATO IL SERVIZIO EROGATO DAL PUNTO STELLARE PRESSO SAN QUIRICO?

41 risposte





Comune di
Montespertoli

Servizio Affari Generali

INDICHI CON UN VOTO DA 1 (=MOLTO INSODDISFATTO) A 5 (=MOLTO SODDISFATTO) IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO PER IL ...TO DAL PUNTO STELLARE PRESSO SAN QUIRICO?

29 risposte

