

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 – SETTORE I

### **Servizio commissione d'esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale di autotrasportatore di merci conto terzi**

Nell'anno 2022 il servizio commissione d'esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale di autotrasportatore di merci conto terzi, erogato dal Settore I, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti esterni, che utilizzano direttamente il servizio.

Tale verifica si è basata sulla rilevazione del grado di soddisfazione del servizio prestato, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne e migliorarne le eventuali carenze.

#### LA RACCOLTA DEI DATI

Sono stati consegnati a mano 13 questionari agli utenti esterni che hanno partecipato all'esame per il conseguimento dell'idoneità.

#### STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Sono state sottoposte 10 domande, le prime 4 strettamente legate al servizio:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

Le successive 5 riguardanti gli operatori:

Competenza e professionalità degli operatori

Cortesìa del personale

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo

Capacità di adeguarsi alle esigenze

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

Con la decima domanda è stato chiesto di giudicare il servizio in modo complessivo

Gli utenti hanno avuto 5 possibilità di risposta

Insoddisfatto

Poco soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Molto soddisfatto

Pienamente soddisfatto

#### I RISULTATI

I 13 questionari sono stati tutti compilati e restituiti e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

6 Abbastanza soddisfatto

4 Molto soddisfatto

3 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

4 Abbastanza soddisfatto

6 Molto soddisfatto

3 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

- 0 Insoddisfatto
- 1 Poco soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 4 Molto soddisfatto
- 5 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 5 Abbastanza soddisfatto
- 4 Molto soddisfatto
- 4 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 5 Abbastanza soddisfatto
- 4 Molto soddisfatto
- 4 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 3 Molto soddisfatto
- 7 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 4 Abbastanza soddisfatto
- 4 Molto soddisfatto
- 5 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 6 Abbastanza soddisfatto
- 4 Molto soddisfatto
- 3 Pienamente soddisfatto

“Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 4 Abbastanza soddisfatto
- 4 Molto soddisfatto
- 5 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 2 Abbastanza soddisfatto
- 6 Molto soddisfatto
- 5 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 99% e, pertanto, complessivamente tra “Abbastanza soddisfatto”, “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati da:

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”  
che sono stati valutati con “Poco soddisfatto”

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

