

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE IV

Servizio rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi agli accessi lungo le Strade Provinciali

Nell'anno 2023 il servizio di rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi agli accessi lungo le Strade Provinciali erogato dal Settore IV, 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

Agli utenti esterni che hanno fatto richiesta di autorizzazione, è stato consegnato il questionario e di questi ne sono stati compilati 49.

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

Cortesie 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 49 questionari compilati e restituiti, hanno dato i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

5 Abbastanza soddisfatto

15 Molto soddisfatto

28 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

6 Abbastanza soddisfatto

14 Molto soddisfatto

28 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
1 Poco soddisfatto
7 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
30 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
8 Abbastanza soddisfatto
7 Molto soddisfatto
34 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
5 Abbastanza soddisfatto
9 Molto soddisfatto
35 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
10 Molto soddisfatto
36 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
4 Abbastanza soddisfatto
14 Molto soddisfatto
31 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
4 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
31 Pienamente soddisfatto
3 Non hanno risposto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
5 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
32 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
35 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 90% complessivamente tra “Pienamente soddisfatto” e “Molto soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 10% e risultano essere:

Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

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

Valutazione complessiva del servizio,

ma che comunque sono valutati con “Abbastanza soddisfatto”

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

