

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE IV

Servizio rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi alla cartellonistica lungo le strade provinciali

Nell'anno 2023 il servizio di rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi alla cartellonistica 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 30.

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 30 questionari compilati, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

12 Abbastanza soddisfatto

5 Molto soddisfatto

13 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

12 Abbastanza soddisfatto

4 Molto soddisfatto

14 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
15 Molto soddisfatto
2 Pienamente soddisfatto
13 Non ha risposto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
1 Poco soddisfatto
12 Abbastanza soddisfatto
3 Molto soddisfatto
14 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
12 Abbastanza soddisfatto
2 Molto soddisfatto
16 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
12 Abbastanza soddisfatto
0 Molto soddisfatto
18 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
11 Abbastanza soddisfatto
4 Molto soddisfatto
15 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
12 Abbastanza soddisfatto
1 Molto soddisfatto
17 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
12 Abbastanza soddisfatto
2 Molto soddisfatto
16 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 12 Abbastanza soddisfatto
- 2 Molto soddisfatto
- 15 Pienamente soddisfatto
- 1 Non ha risposto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 58% complessivamente tra “Pienamente soddisfatto” e “Molto soddisfatto” .

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 41% 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.

