

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE I

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

Nell'anno 2023 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 19 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 19 questionari compilati e restituiti, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

14 Abbastanza soddisfatto

5 Molto soddisfatto

0 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

1 Poco soddisfatto

9 Abbastanza soddisfatto

9 Molto soddisfatto

0 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
5 Abbastanza soddisfatto
14 Molto soddisfatto
0 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
2 Poco soddisfatto
14 Abbastanza soddisfatto
3 Molto soddisfatto
0 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
8 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
0 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
13 Molto soddisfatto
5 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
14 Abbastanza soddisfatto
5 Molto soddisfatto
0 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
13 Abbastanza soddisfatto
6 Molto soddisfatto
0 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 10 Abbastanza soddisfatto
- 9 Molto soddisfatto
- 0 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 98%, complessivamente tra “Abbastanza soddisfatto”, “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi riscontrati dal 2%, sono rappresentati da:

Facilità di accesso al servizio

Tempestività del servizio

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo e sono stati valutati con “Poco soddisfatto”

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

