

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

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

Nell'anno 2024 il servizio commissione d'esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale di autotrasportatore di merci conto terzi, 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 prestatato, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne e migliorarne le eventuali carenze.

LA RACCOLTA DEI DATI

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di gestione e strategico Integrato, con nota protocollo n. 0020113 del 02/10/2024, sono stati trasmessi all'Urp i questionari di gradimento compilati dagli utenti esterni che hanno partecipato all'esame per il conseguimento dell'idoneità nell'anno 2024.

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 24 questionari compilati e restituiti, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

1 Insoddisfatto

1 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

9 Molto soddisfatto

10 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

1 Insoddisfatto

1 Poco soddisfatto

6 Abbastanza soddisfatto

3 Molto soddisfatto

12 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
1 Poco soddisfatto
5 Abbastanza soddisfatto
8 Molto soddisfatto
10 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

1 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
5 Molto soddisfatto
16 Pienamente soddisfatto

“Cortesie del personale”

1 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
5 Molto soddisfatto
15 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

2 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
8 Molto soddisfatto
13 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

1 Insoddisfatto
2 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
10 Molto soddisfatto
9 Pienamente soddisfatto

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

1 Insoddisfatto
2 Poco soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
6 Molto soddisfatto
12 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 1 Insoddisfatto
- 1 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto
- 5 Molto soddisfatto
- 16 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 93%, complessivamente tra “Abbastanza soddisfatto”, “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono ripartiti tra il 3% di “Poco soddisfatto” e il 4% di “Insoddisfatto”, e rappresentati da:

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

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

