

**AREA LAVORI PUBBLICI**  
**SERVIZIO AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI**  
**U.O. Concessioni**

**Customer satisfaction periodo anno 2019-2020**

Nel periodo settembre 2019 settembre 2020 l'ufficio preposto al rilascio delle autorizzazioni per l'esercizio dell'attività di officina di revisione, autoscuola e agenzia di pratiche auto ha somministrato agli utenti, che si sono presentati allo sportello durante gli orari di apertura, un breve questionario per valutarne il grado di soddisfazione.

L'utenza è composta da privati e imprese.

Il questionario è stato compilato in modo anonimo, ripiegato e posto, dallo stesso utente, in un'urna chiusa, per garantire la massima riservatezza.

Nel periodo considerato sono stati consegnati n. 4 questionari.

Si riporta alla pagina successiva il questionario consegnato:



Gentile Utente,

Le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario. Potrà così esprimere le sue opinioni sul servizio che attualmente Le stiamo offrendo, aiutandoci a migliorarlo ed a risolvere gli inevitabili problemi che talvolta possono accadere.

Il Direttore d'Area .....

Il Responsabile dell'U.O. ....

**INFORMAZIONI.** Il questionario è rivolto agli utenti dello Sportello autoscuole, scuole nautiche, agenzie di pratiche auto, officine di revisione, è assolutamente anonimo e le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy e secondo la legislazione vigente. Le chiediamo cortesemente di indicare sulla base della sua esperienza, un punteggio da 1 a 5 nelle affermazioni qui sotto elencate. Le chiediamo infine di riconsegnare la scheda inserendola nell'apposita urna.

voto 1 = per niente

voto 2 = poco

voto 3 = abbastanza

voto 4 = molto

voto 5 = del tutto / completamente

L'utente è: privati

agenzie

imprese

**A) Affidabilità del servizio prestato**

voto 1-5

- 1 ) Le informazioni fornite dal referente durante le giornate di apertura sono complete e aggiornate
- 2 ) Le informazioni fornite dal referente telefonicamente e per e-mail sono complete e aggiornate
- 3 ) Le informazioni sul sito internet www.provincia.modena.it sono complete e aggiornate
- 4 ) La modulistica fornita dallo Sportello è sufficientemente chiara


**B) Disponibilità verso le richieste degli utenti**

voto 1-5

- 1 ) Le fasce orarie di apertura dello Sportello sono sufficientemente ampie
- 2 ) I tempi di rilascio dei provvedimenti rispetto alla scadenza di legge sono soddisfacenti


**C) Rassicurazione e qualificazione del servizio**

voto 1-5

- 1 ) Il referente dell'Ufficio è cordiale ed educato
- 2 ) Il referente dell'Ufficio è competente nel fornire le informazioni richieste


**D) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti**

voto 1-5

- 1 ) Il linguaggio utilizzato dal referente dell'Ufficio è chiaro e comprensibile
- 2 ) Il referente dell'Ufficio è disponibile ad ascoltare le Sue richieste


**E) Indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio**

Grazie per la collaborazione

Modena, .....

## ANALISI DELLE RISPOSTE

Il giorno 23 ottobre 2020 il funzionario dell'Unità Operativa Concessioni ha effettuato lo spoglio delle 4 schede per analizzarne i risultati.

Nel periodo settembre 2019 – settembre 2020 sono state rilasciate n. 107 provvedimenti inerenti le autoscuole, n. 34 provvedimenti inerenti le agenzie di pratiche auto e n. 25 provvedimenti inerenti le officine di revisione.

Questionari consegnati: n. 4

Imprese = n. 4

Privati = //

Come si può notare il numero dei provvedimenti rilasciati è molto elevato rispetto al numero dei questionari raccolti, questo per due motivi:

- 1) Il questionario è stato consegnato a ciascun utente una volta sola del periodo sopra indicato anche se lo stesso si è presentato più volte allo sportello;
- 2) Il rapporto con l'utenza avviene soprattutto per e-mail o per telefono e le istanze sono presentate tramite PEC.

Al termine della lettura i risultati sono stati sintetizzati nel seguente modo:

punteggio:

voto 1: per niente

voto 2: poco

voto 3: abbastanza

voto 4: molto

voto 5: del tutto/completamente

### Sezione A) Affidabilità del servizio prestato:

A1) *Le informazioni fornite dal referente durante le giornate di apertura sono complete e aggiornate:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
4	5	100,00%
<b>4</b>	<b>5</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

A2) *Le informazioni fornite dal referente telefonicamente e per e-mail sono complete e aggiornate:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
3	5	75,00%,
1	4	25,00%
<b>4</b>	<b>4,75</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

A3) *Le informazioni sul sito internet [www.provincia.modena.it](http://www.provincia.modena.it) sono complete e aggiornate:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
3	5	75,00%,
1	4	25,00%
<b>4</b>	<b>4,75</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

A4) *La modulistica fornita dallo Sportello è sufficientemente chiara:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
4	5	100,00%
<b>4</b>	<b>5</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

Valutazione media complessiva della sezione A) 4,875

### **Sezione B) Disponibilità verso le richieste degli utenti**

B1) *Le fasce orarie di apertura dello Sportello sono sufficientemente ampie:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
1	2	25,00%
2	4	50,00%
1	5	25,00%
<b>4</b>	<b>3,75</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

B2) *I tempi di rilascio dei provvedimenti rispetto alla scadenza di legge sono soddisfacenti:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
3	5	75,00%
1	4	25,00%
<b>4</b>	<b>4,75</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

Valutazione media complessiva della sezione B) 4,25

### Sezione C) Rassicurazione e qualificazione del servizio

C1) *Il referente dell'ufficio è cordiale ed educato:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
4	5	100,00%
<b>4</b>	<b>5</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

C2) *Il referente dell'ufficio è competente nel fornire le informazioni richieste:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
4	5	100,00%
<b>4</b>	<b>5</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

Valutazione media complessiva della sezione C) 5

### Sezione D) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti

D1) *Il linguaggio utilizzato dal referente dell'ufficio è chiaro e comprensibile:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
4	5	100,00%
<b>4</b>	<b>5</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

D2) *Il referente dell'ufficio è disponibile ad ascoltare le sue richieste*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
4	5	100,00%
<b>4</b>	<b>5</b> (media aritmetica ponderata)	<b>100,00%</b>

Valutazione media complessiva della sezione D) 5

**La valutazione media complessiva riferita al questionario somministrato è pari a 4,78**

### Sezione E) Suggerimenti utili a migliorare il servizio

Nessun suggerimento

## CONCLUSIONI

I risultati ottenuti in ciascuna sezione sono tutti molto vicini al punteggio massimo di cinque.

Come per la customer effettuata per l'ufficio conto proprio e noleggio di autobus con conducente la sezione che ha ottenuto il punteggio relativamente più basso è la sezione "B" con un punteggio medio di 4,25, "penalizzata" dalla domanda B1 relativa all'ampiezza delle fasce orarie di apertura dello sportello; per carenze di personale al momento non è possibile prevedere altre giornate di apertura al pubblico.

Le altre sezioni hanno ottenuto un giudizio molto vicino all'ottimo, le cui domande erano tutte incentrate sulla qualità del servizio offerto, sezione "A", e sulle modalità di approccio del referente dell'ufficio nei confronti dell'utenza, sezioni "C" e "D"; preme evidenziare che queste tre sezioni hanno avuto un punteggio altissimo: 4,875 la sezione "A" e 5 le sezioni "C" e "D".

Per quanto riguarda la sezione "E" non è stato ricevuto alcun suggerimento

Considerato che la valutazione media complessiva è pari a **4,78** si ritiene che il risultato complessivamente ottenuto sia **"ottimo"**.

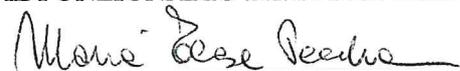
## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Nulla da segnalare

La presente relazione è stata condivisa con il Direttore dell'Area Lavori Pubblici Dottt. Ing. Alessandro Manni.

Modena, 23/10/2020

IL FUNZIONARIO DELL'U.O. CONCESSIONI



(Dott.ssa M. Teresa Pacchioni)