

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

Customer satisfaction anno 2019

Nel primo semestre dell'anno 2019 (gennaio-giugno) l'ufficio preposto al rilascio delle licenze per trasporto merci in conto proprio (C/P) e al rilascio delle autorizzazioni per l'esercizio dell'attività di noleggio di autobus con conducente (NCC) 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, agenzie di pratiche auto ed imprese (che non sono agenzie).

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. 32 questionari.

Si riporta di seguito il questionario consegnato:

SERVIZIO 6.5.2 SERVIZIO AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI - U.O CONCESSIONI



PROVINCIA DI MODENA - INDAGINE QUALITA'

Ge te,

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 ch

INFORMAZIONI. Il questionario è rivolto agli utenti dello Sportello trasporto merci in c/proprio e noleggio di autobus con conducente, è assolutamente anonimo e le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy

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 | <input type="text"/> |
| 2) Le informazioni fornite dal referente telefonicamente e per e-mail sono complete e aggiornate | <input type="text"/> |
| 3) Le informazioni sul sito internet www.provincia.modena.it sono complete e aggiornate | <input type="text"/> |
| 4) La modulistica fornita dallo Sportello è sufficientemente chiara | <input type="text"/> |

B) Disponibilità verso le richieste degli utenti

voto 1-5

- | | |
|---|----------------------|
| 1) Le fasce orarie di apertura dello Sportello sono sufficientemente ampie | <input type="text"/> |
| 2) I tempi di rilascio dei provvedimenti rispetto alla scadenza di legge sono soddisfacenti | <input type="text"/> |

C) Rassicurazione e qualificazione del servizio

voto 1-5

- | | |
|---|----------------------|
| 1) Il referente dell'Ufficio è cordiale ed educato | <input type="text"/> |
| 2) Il referente dell'Ufficio è competente nel fornire le informazioni richieste | <input type="text"/> |

D) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti

voto 1-5

- | | |
|---|----------------------|
| 1) Il linguaggio utilizzato dal referente dell'Ufficio è chiaro e comprensibile | <input type="text"/> |
| 2) Il referente dell'Ufficio è disponibile ad ascoltare le Sue richieste | <input type="text"/> |

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

ANALISI DELLE RISPOSTE

Il giorno 26 agosto il funzionario dell'Unità Operativa Concessioni e la referente dell'ufficio hanno raccolto i risultati dei 32 questionari consegnati per analizzarne insieme i contenuti.

Nel primo semestre dell'anno 2019 sono state rilasciate n. 198 licenze di trasporto merci in conto proprio e n. 72 provvedimenti inerenti il noleggio di autobus con conducente.

Questionari consegnati: n. 32

Privati = **n. 3** (9,37%)

Agenzia = **n. 26** (81,26%)

Imprese = **n. 3** (9,37%)

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 nell'arco del semestre anche se lo stesso si è presentato più volte allo sportello come le agenzie di pratiche auto.

2) Le agenzie di pratiche auto richiedono ogni volta un numero elevato di provvedimenti per i propri clienti

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)
26	5	81,25%
4	4	12,50%
2	3	6,25%
32	4,75 (media aritmetica ponderata)	100,00%

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

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
24	5	77,42%
6	4	19,35%
1	3	3,23%
31 (manca una risposta)	4,74 (media aritmetica ponderata)	100,00%

A3) *Le informazioni sul sito internet www.provincia.modena.it sono complete e aggiornate:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
21	5	67,74%
6	4	19,36%
4	3	12,90%
31 (manca una risposta)	4,55 (media aritmetica ponderata)	100,00%

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

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
26	5	83,87%
4	4	12,90%
1	3	3,23%
31 (manca una risposta)	4,81 (media aritmetica ponderata)	100,00%

Valutazione media complessiva della sezione A) 4,71

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)
16	5	50,00%
9	4	28,13%
5	3	15,63%
1	2	3,12%
1	1	3,12%
32	4,19 (media aritmetica ponderata)	100,00%

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

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
21	5	65,62%
8	4	25,00%
3	3	9,38%
32	4,56 (media aritmetica ponderata)	100,00%

Valutazione media complessiva della sezione B) 4,37

Sezione C) Rassicurazione e qualificazione del servizio

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

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
28	5	87,50%
3	4	9,38%
1	3	3,12%
32	4,84 (media aritmetica ponderata)	100,00%

C1) *Il referente dell'ufficio è competente nel fornire le informazioni richieste:*

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
28	5	87,50%
4	4	12,50%
32	4,87 (media aritmetica ponderata)	100,00%

Valutazione media complessiva della sezione C) 4,85

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)
29	5	90,63%
2	4	6,25%
1	3	3,12%
32	4,87 (media aritmetica ponderata)	100,00%

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

N. Risposte	Voto	% (n. risposte/n. risposte totaliX100)
29	5	90,63%
2	4	6,25%
1	3	3,12%
32	4,87 (media aritmetica ponderata)	100,00%

Valutazione media complessiva della sezione D) 4,87

La valutazione media complessiva riferita al questionario somministrato è pari a 4,70

Sezione E) Suggerimenti utili a migliorare il servizio

I suggerimenti sono stati due:

- 1) Aumentare la durata di apertura dello sportello (n. 1 utente)
- 2) Migliorare il sito della Provincia rendendolo più moderno e comprensibile (n. 1 utente)

CONCLUSIONI

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

La sezione che ha ottenuto il punteggio relativamente più basso è la sezione “B” con un punteggio medio di 4,37 perché “penalizzata” dalla domanda B1 relativa all'ampiezza delle fasce orarie di apertura dello sportello; solo tale domanda ha ricevuto n. 1 giudizio pari 1 e n. 1 giudizio pari a 2. Tuttavia il punteggio medio ottenuto dalla domanda B1 è pari a 4,19 corrispondente ad un giudizio “molto buono”.

Le altre sezioni hanno ottenuto un giudizio molto vicino all'ottimo, le cui domande erano tutte incentrate sulla qualità del servizio offerto, sezione “A2”, e sulle modalità di approccio del referente dell'ufficio nei confronti dell'utenza, sezioni “C” e “D”; preme evidenziare che queste ultime due hanno avuto il punteggio medio più alto, rispettivamente 4,85 e 4,87.

Per quanto riguarda la sezione “E” il suggerimento ricevuto relativo ad un ampliamento della durata di apertura dello sportello (un utente) non è al momento praticabile per carenze di personale; il suggerimento inerente un miglioramento del sito istituzionale (un utente) si riferisce ad un accesso più diretto alla pagina dell'unità Operativa Concessioni e non alla completezza e alla chiarezza delle informazioni riportate nella sezione corrispondente.

Considerato che la valutazione media complessiva è pari a **4,70** si ritiene che il risultato complessivamente ottenuto sia “**quasi ottimo**”.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A seguito del suggerimento di un utente riguardante il sito web, come sopra riportato, si verificherà con la responsabile del sito istituzionale dell'Ente, dott.ssa Zoda Gea un'eventuale modifica per rendere più accessibile ed immediata la visibilità della pagine relative all'Unità Operativa Concessioni.

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

Modena 26/8/2019

IL FUNZIONARIO DELL'U.O. CONCESSIONI
(Dott.ssa M. Teresa Pacchioni)