

Risultati dell'indagine per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti

La Provincia di Chieti ha avviato una rilevazione per misurare la percezione della qualità di alcuni servizi, da parte dell'utenza. Il questionario è stato, tra gli altri, somministrato ai titolari delle Autoscuole e degli Studi di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto ai quali il Servizio Trasporti e Concessioni rilascia titoli di abilitazione all'esercizio dell'attività, nonché provvedimenti vari. I titolari di più attività (per es. uno studio di consulenza ed un'autoscuola) hanno compilato un questionario per ciascuna attività. È stato garantito l'anonimato, mediante la raccolta di tutti i questionari in un'apposita urna sigillata, posizionata nella sede del Servizio. Il questionario, trasmesso per posta elettronica, è stato restituito, opportunamente compilato, in occasione del rilascio del tesserino annuale.

Abbiamo chiesto agli utenti di comunicarci la percezione del rapporto con questo Ente: la loro impressione sui tempi di istruzione e conclusione dei procedimenti; la loro sensazione sulla competenza, la cortesia e l'educazione del personale, sulla sua capacità di andare incontro alle esigenze dell'utenza, sulla disponibilità a dare spiegazioni, ad illustrare i tempi e le modalità del procedimento. Abbiamo utilizzato una scala qualitativa con due giudizi negativi, uno neutro e due positivi. Abbiamo proposto anche una domanda aperta nella quale poter liberamente indicare eventuali suggerimenti e consigli.

Nei grafici che seguono, abbiamo riportato la frequenza delle risposte ricevute da ciascun giudizio, ritenendo più significativo, per rappresentare l'effettiva soddisfazione dell'utenza, l'indicazione della moda piuttosto che il calcolo della media.

Dei questionari trasmessi, ne sono stati restituiti 88. Dall'analisi dei dati raccolti, il Servizio risulta decisamente apprezzato dall'utenza, atteso che la massima frequenza delle risposte si registra sempre in corrispondenza del giudizio più positivo (n.r. indica le mancate risposte). Un risultato più che soddisfacente, anche in considerazione delle risorse umane esigue, ma evidentemente di ottima qualità, a disposizione dell'Ente.

Tempi di conclusione dei procedimenti

1	insufficiente	poco adeguata	sufficiente	adeguata	soddisfacente	n.r.	Totale
Come valuta i tempi di conclusione dei procedimenti presso il Servizio Trasporti della Provincia di Chieti?	0	1	19	33	33	2	88

Come valuta i tempi di conclusione dei procedimenti presso il Servizio Trasporti della Provincia di Chieti?



■ insufficiente
 ■ poco adeguata
 ■ sufficiente
 ■ adeguata
 ■ soddisfacente
 ■ n.r.

Competenza del personale

2.1	insufficiente	poco adeguata	sufficiente	adeguata	soddisfacente	n.r.	Totale
Come valuta la competenza del personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti con il quale si trova ad interagire?	0	2	5	20	59	2	88

Come valuta la competenza del personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti con il quale si trova ad interagire?



■ insufficiente
 ■ poco adeguata
 ■ sufficiente
 ■ adeguata
 ■ soddisfacente
 ■ n.r.

Cortesia del personale

2.2	insufficiente	poco adeguata	sufficiente	adeguata	soddisfacente	n.r.	Totale
Come valuta la cortesia del personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti con il quale si trova ad interagire?	0	2	2	6	75	3	88

Come valuta la cortesia del personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti con il quale si trova ad interagire?



- insufficiente
- poco adeguata
- sufficiente
- adeguata
- soddisfacente
- n.r.

Educazione del personale

2.3	insufficiente	poco adeguata	sufficiente	adeguata	soddisfacente	n.r.	Totale
Come valuta l' educazione del personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti con il quale si trova ad interagire?	0	2	3	6	75	2	88

Come valuta l'educazione del personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti con il quale si trova ad interagire?



■ insufficiente
 ■ poco adeguata
 ■ sufficiente
 ■ adeguata
 ■ soddisfacente
 ■ n.r.

Impegno del personale

3	insufficiente	poco adeguata	sufficiente	adeguata	soddisfacente	n.r.	Totale
In che misura ritiene che il Servizio Trasporti della Provincia di Chieti si adopera per venire incontro alle necessità dell'utenza?	1	2	8	27	49	1	88

In che misura ritiene che il Servizio Trasporti della Provincia di Chieti si adopera per venire incontro alle necessità dell'utenza?



■ insufficiente
 ■ poco adeguata
 ■ sufficiente
 ■ adeguata
 ■ soddisfacente
 ■ n.r.

Disponibilità del personale

4	insufficiente	poco adeguata	sufficiente	adeguata	soddisfacente	n.r.	Totale
Come valuta la disponibilità del personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti nel fornire spiegazioni in merito ai tempi ed allo stato di avanzamento dei procedimenti?	0	3	7	16	61	1	88

Come valuta la disponibilità del personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti nel fornire spiegazioni in merito ai tempi ed allo stato di avanzamento dei procedimenti?



- insufficiente
- poco adeguata
- sufficiente
- adeguata
- soddisfacente
- n.r.

Valutazione complessiva

5	pessimo	poco soddisfacente	discreto	soddisfacen te	ottimo	n.r.	Totale
Complessivamente come valuta il rapporto con il personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti?	0	3	5	18	61	1	88

Complessivamente come valuta il rapporto con il personale del Servizio Trasporti della Provincia di Chieti?



- pessimo
- poco soddisfacente
- discreto
- soddisfacente
- ottimo
- n.r.