

## **RISULTATI DELLE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ESTERNI E INTERNI**

Nel sistema di valutazione delle performance dirigenziali assumono un peso piuttosto rilevante le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, siano essi cittadini, associazioni o amministrazioni pubbliche. Tutti i dirigenti sono chiamati a effettuare le rilevazioni e un Servizio in particolare viene scelto annualmente dal NIV e dal Direttore generale per “misurare la customer satisfaction dell’Ente.”

Per il 2023 è stato individuato il Servizio Progettazione Viaria Espropri e Demanio relativamente alle attività che riguardano le cosiddette “funzioni trasporti”: autoscuole, idoneità per il trasporto merci, trasporto persone e studi di consulenza automobilistica.

Le modalità di somministrazione dei questionari sono avvenute tramite Pec o brevi manu in occasione dello svolgimento degli esami. Soprattutto per la seconda modalità si è riscontrato un alto numero (quasi totalità) di formulari compilati e un alto grado di soddisfazione degli utenti (Allegato A ).

Ugualmente positivi sono i dati riguardanti le attività della Stazione Appaltante che continua ad avere un indice di gradimento elevato oltre a continue richieste di adesione.

Contemporaneamente alle analisi rivolte all’esterno sono proseguite le rilevazioni “interne”, destinate ai dipendenti dell’Ente. Molto interessanti le risposte riguardanti i servizi economici: pulizia, sanificazione e il servizio di erogazione delle bevande tramite distributori automatici. L’indagine ha chiaramente evidenziato che necessitano interventi correttivi al fine di migliorarne la fruibilità da parte dell’utenza, a tal riguardo risultano utili i suggerimenti proposti dai partecipanti alla rilevazione che così conferma la sua opportunità e validità.

Come già ribadito in altre occasioni si può parlare di servizi diretti alla persona solo in pochissimi casi e molto marginali rispetto al complesso delle attività svolte che, soprattutto per quanto concerne l’edilizia scolastica e la viabilità, riguardano tutti gli abitanti della provincia. Le indagini di customer satisfaction si sono rivelate molto utili per ricevere suggerimenti e osservazioni mirati a migliorare lo standard delle prestazioni.

C’è la consapevolezza che questa attività di customer è in qualche maniera “artigianale”, nel senso che all’interno dell’Ente non ci sono profili professionali specializzati nella materia e che quindi, sia la strutturazione che la somministrazione dei questionari e l’analisi dei dati possono risentire di qualche inesattezza, tuttavia, bisogna rimarcare l’impegno con cui dirigenti e personale hanno affrontato la “sfida” e manifestato la volontà di migliorare per quanto possibile. D’altro canto, al momento, non ci sono risorse disponibili per rivolgersi ad aziende specializzate, c’è comunque la garanzia da parte dell’amministrazione in pieno accordo con il NIV di continuare nel percorso di indagine e di utilizzare i risultati per migliorare i servizi offerti alla comunità provinciale.

# ***ALLEGATO A***

## ***Servizio Progettazione Viaria Espropri e Demanio***

### **QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA QUALITA' NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI ANNO 2023**

Il Servizio Progettazione Viaria Espropri e Demanio nell'anno 2023 ha provveduto a somministrare i questionari sul grado di soddisfazione della qualità nell'erogazione dei servizi ai vari soggetti che costituiscono l'utenza alla quale sono dedicati i servizi medesimi. I questionari sono stati inviati:

**1- alle Aziende titolari dei 3 contratti di servizio (Bacino 1, Bacino 2, Lago Trasimeno), alle quali in riferimento ai servizi del Trasporto Pubblico Locale sono stati inviati 3 distinti questionari (con nota pec n. 39417 del 23/11/23), senza alcun riscontro da parte dell'utenza alla data della presente relazione;**

**2- agli Studi di consulenza automobilistica, ai quali sono stati inviati 94 questionari (con nota pec 39385 del 23/11/23), a cui hanno risposto solo 19 utenti, con valutazioni molto soddisfacenti, in particolare:**

a) efficienza e rapidità dei contratti ed informazioni telefoniche:

17 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti;

b) Rapidità ed efficacia delle modalità di presentazione delle richieste di partecipazione agli esami:

17 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti;

c) Professionalità e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza:

17 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti;

d) Disponibilità a fornire informazione sulle istanze con chiarezza, completezza e sintesi:

16 molto soddisfacenti, 3 abbastanza soddisfacenti;

e) Tempi di rilascio dell'atto amministrativo:

17 molto soddisfacenti, 1 abbastanza soddisfacenti, 1 poco soddisfacente;

**3- alle Autoscuole sono stati inviati 62 questionari (con pec 39381 del 23/11/23), a cui hanno risposto solo 6 utenti, con valutazioni molto soddisfacenti, in particolare:**

a) efficienza e rapidità dei contratti ed informazioni telefoniche:

5 molto soddisfacenti, 1 abbastanza soddisfacente;

b) Rapidità ed efficacia delle modalità di presentazione delle richieste di partecipazione agli esami:

4 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti;

c) Professionalità e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza:

6 molto soddisfacenti;

d) Disponibilità a fornire informazione sulle istanze con chiarezza, completezza e sintesi:

4 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti;

e) Tempi di rilascio dell'atto amministrativo:

4 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti;

Sono stati somministrati i questionari direttamente ai candidati durante gli esami espletati dal Servizio per l'acquisizione delle idoneità professionali che si elencano di seguito:

**1-Esami per il conseguimento dell'abilitazione alla professione di insegnante di teoria e istruttore di guida, svolti nel mese di settembre 2023:**

**Sono stati somministrati 93 questionari e ne sono stati compilati 92, con valutazioni quasi tutte molto soddisfacenti in particolare:**

a) efficienza e rapidità dei contratti ed informazioni telefoniche:

79 molto soddisfacenti, 11 abbastanza soddisfacenti, 2 poco soddisfacenti;

b) Rapidità ed efficacia delle modalità di presentazione delle richieste di partecipazione agli esami:

78 molto soddisfacenti, 13 abbastanza soddisfacenti, 1 poco soddisfacente;

c) Professionalità e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza:

84 molto soddisfacenti, 8 abbastanza soddisfacenti;

d) Disponibilità a fornire informazione sulle istanze con chiarezza, completezza e sintesi:

84 molto soddisfacenti, 8 abbastanza soddisfacenti;

**2-Esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale all'esercizio dell'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto svolti nel mese di ottobre 2023:**

**Sono stati somministrati 18 questionari e ne sono stati compilati 14, con valutazioni quasi tutte molto soddisfacenti, in particolare:**

a) efficienza e rapidità dei contratti ed informazioni telefoniche:

10 molto soddisfacenti, 3 abbastanza soddisfacenti, 1 non risponde;

b) Rapidità ed efficacia delle modalità di presentazione delle richieste di partecipazione agli esami:

10 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti, 1 poco soddisfacente, 1 non risponde;

c) Professionalità e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza:

10 molto soddisfacenti, 3 abbastanza soddisfacenti, 1 non risponde;

d) Disponibilità a fornire informazione sulle istanze con chiarezza, completezza e sintesi:

11 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti, 1 non risponde;

**3-Esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale per il trasporto su strada di merci per conto di terzi svolti nei mesi di marzo e novembre 2023:**

**Sono stati somministrati 77 questionari e ne sono stati compilati 67, con valutazioni quasi tutte molto soddisfacenti, in particolare:**

a) efficienza e rapidità dei contratti ed informazioni telefoniche:

55 molto soddisfacenti, 12 abbastanza soddisfacenti;

b) Rapidità ed efficacia delle modalità di presentazione delle richieste di partecipazione agli esami:

55 molto soddisfacenti, 12 abbastanza soddisfacenti;

c) Professionalità e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza:  
61 molto soddisfacenti, 6 abbastanza soddisfacenti;

d) Disponibilità a fornire informazione sulle istanze con chiarezza, completezza e sintesi:  
59 molto soddisfacenti, 7 abbastanza soddisfacenti, 1 poco soddisfacente;

#### **4-Esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale per il trasporto su strada di viaggiatori svolti nel mese di ottobre 2023:**

**Sono stati somministrati 9 questionari e ne sono stati compilati 9, con valutazioni quasi tutte molto soddisfacenti, in particolare:**

a) efficienza e rapidità dei contratti ed informazioni telefoniche:  
7 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti;

b) Rapidità ed efficacia delle modalità di presentazione delle richieste di partecipazione. agli esami:  
6 molto soddisfacenti, 3 abbastanza soddisfacenti;

c) Professionalità e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza:  
7 molto soddisfacenti, 2 abbastanza soddisfacenti;

d) Disponibilità a fornire informazione sulle istanze con chiarezza, completezza e sintesi  
5 molto soddisfacenti, 4 abbastanza soddisfacenti;

#### **5-Esami per il conseguimento dell'idoneità per l'iscrizione al ruolo dei conducenti svolti nei mesi di maggio e novembre 2023:**

**Sono stati somministrati 69 questionari e ne sono stati compilati 66, con valutazioni quasi tutte molto soddisfacenti, in particolare:**

a) efficienza e rapidità dei contratti ed informazioni telefoniche:  
52 molto soddisfacenti, 14 abbastanza soddisfacenti;

b) Rapidità ed efficacia delle modalità di presentazione delle richieste di partecipazione agli esami:  
54 molto soddisfacenti, 12 abbastanza soddisfacenti;

c) Professionalità e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza:  
63 molto soddisfacenti, 3 abbastanza soddisfacenti;

d) Disponibilità a fornire informazione sulle istanze con chiarezza, completezza e sintesi:  
50 molto soddisfacenti, 13 abbastanza soddisfacenti, 2 poco soddisfacente, 1 non risponde;

I questionari riconsegnati sono in totale n.273, compresi quelli compilati al momento degli esami e riconsegnati dai candidati. L'utenza a cui sono stati inviati i questionari ha risposto molto positivamente, esternando in alcuni casi, negli spazi in calce ai questionari, il plauso per il lavoro svolto dall'ufficio Trasporti del Servizio di Progettazione Viaria Espropri Demanio.

Il riepilogo delle valutazioni espresse è consultabile nella tabella allegata alla presente.

Tutta la documentazione sopra elencata è conservata presso il Servizio scrivente.