

**Risultati della somministrazione dei questionari  
per la misurazione della qualità attesa e percepita  
condotta nell'anno 2024**

**Servizio Prevenzione e Protezione - Obiettivo S1.B.1**

**Servizio Affari Generali "Portineria" - Obiettivo S1.B.3**

**Servizio Assistenza ai Comuni "CUC - Centrale di  
Committenza" - Obiettivo S2.B.2**

**Servizi Viabilità - Obiettivo S3.C.3**

**Servizio Trasporti "Autoscuole" - Obiettivo S3.C.4**



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nell'anno 2024 per il

# Servizio Prevenzione e Protezione

## Obiettivo S1.B.1

### Indice

	Premessa
Capitolo 1	Introduzione
Capitolo 2	Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato
Capitolo 3	I questionari raccolti
Capitolo 4	Risultati dell'indagine
Capitolo 5	I suggerimenti forniti dagli utenti per il miglioramento del servizio



## Premessa

La valutazione del grado di soddisfazione dei “clienti interni” rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione.

Questo aspetto è consolidato anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese.

Nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza la Provincia di Terni sta procedendo con fatica al riavvicinamento ad un sistema che permetta di controllare qualità dei processi e qualità percepita, dove si collocano anche l'adozione di strumenti di “customer satisfaction”.

## 1. Introduzione

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione dei questionari di misurazione del grado di soddisfazione per quanto riguarda le attività riferite al:

Servizio Prevenzione e Protezione.

Complessivamente la somministrazione si è protratta per circa 1 mese, ed ha comportato l'invio a tutti i dipendenti della Provincia di Terni. E' stato somministrato un questionario contenente una o più domande relative alle principali “dimensioni della qualità” dei servizi offerti.

I dati raccolti dalla somministrazione sono stati quindi analizzati e descritti in questa relazione, nella quale vengono fornite informazioni ed analisi relativamente ai seguenti aspetti:

- ✓ Contenuto e modalità di somministrazione dei questionari utilizzati;
- ✓ Dati più significativi della somministrazione;
- ✓ Analisi condotta sulla qualità percepita e su quella attesa degli utenti e relativa rappresentazione grafica;
- ✓ Analisi del grado di soddisfazione complessivamente espresso dalla popolazione intercettata;
- ✓ Analisi dei suggerimenti formulati nei questionari;

## 2. Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

a) Per poter valutare la qualità percepita e quella attesa da chi utilizza i servizi esterni è stato necessario determinare la “grandezza” (in termini numerici) dei fruitori degli stessi servizi.

Per calcolare il **numero dei fruitori dei servizi** si è proceduto in questo modo:

1. Sono stati servizi a rotazione rispetto alla selezione effettuata individuati (di seguito denominati “servizi interni”) sul complesso dei servizi esterni;
2. per ogni servizio offerto è stato calcolato il grado di soddisfazione avendo a riferimento un preciso arco temporale (anno svolgimento: 2024)

E' stata quindi determinata la popolazione complessiva di riferimento.

In questa ottica nel questionario da somministrare per i servizi interni sono state individuate 6 diverse aree (o **dimensioni della qualità**):

- 1) Qualità del servizio
- 2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- 3) Capacità di orientamento dell'utente
- 4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- 5) Qualità del servizio
- 6) Quale è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Delibera Presidente n.66 del 19/06/2025, documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi. Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.



Attraverso il seguente schema:

### **1) Qualità del servizio**

- a) Ritiene che i mezzi e gli strumenti utilizzati dal servizio per erogare le prestazioni a voi necessarie (modulistica, sito internet, supporto e contatti telefonici) siano adeguati?
- b) Ritiene soddisfacente la gestione complessiva delle criticità che si manifestano durante la VS attività in relazione alle competenze gestite dalla amministrazione provinciale?

### **2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto**

- a) Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?
- b) Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?
- c) Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenza professionali?

### **3) Capacità di orientamento dell'utente**

- a) E' soddisfatto delle capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problemi?

### **4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito**

- a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?
- b) Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe il riscontro o soluzione alle Sue istanze e richieste?
- c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.
- d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

### **5) Qualità degli ambienti delle sedi, confort e accessibilità all'Ufficio**

- a) Ritiene
- b) Ritiene

### **6) Qual'è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?**

**Commenti**

-----  
-----



### **3. I questionari raccolti**

Complessivamente, nel periodo Ottobre 2024 sono stati distribuiti i questionari. In rapporto invece ai questionari effettivamente compilati e raccolti sono stati rilevati i seguenti dati:

- Dipendenti che hanno risposto: n. 28.

### **4. Risultati dell'Indagine**

I risultati raggiunti dalla raccolta dei questionari somministrati sia con riferimento alla qualità attesa (espressa in termini di importanza) ed alla qualità percepita (espressa in termini di qualità del servizio) vengono illustrati con i grafici sotto riportati.



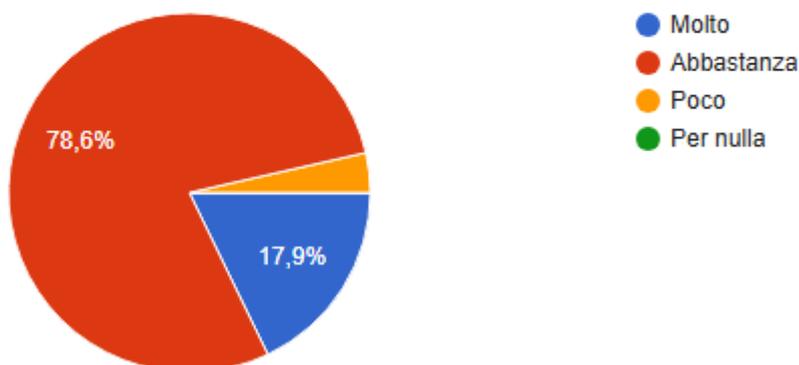
## SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFATION RELATIVA ALLE ATTIVITA' DEI SERVIZI Questionario (Edizione 2024)

### Risposte 28

#### 1) QUALITA' DEL SERVIZIO

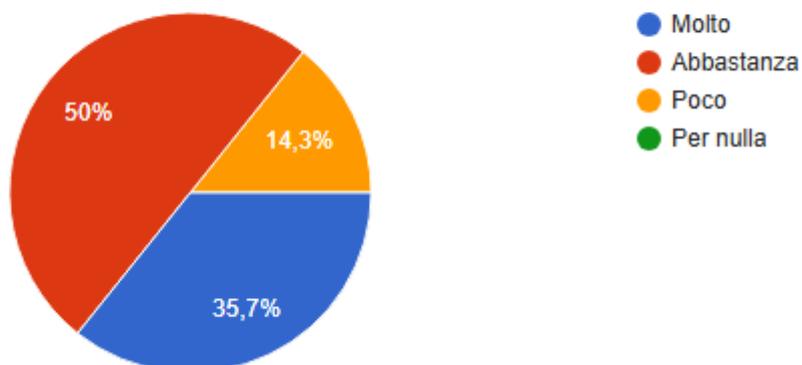
a) Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?

28 risposte



b) Ritiene soddisfacente la gestione complessiva delle criticità?

28 risposte

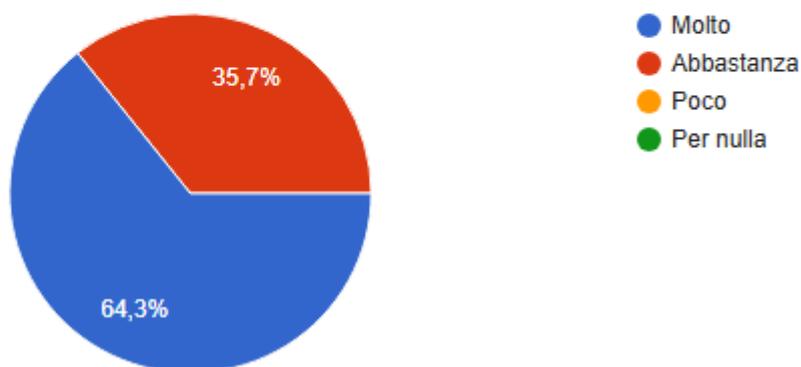




## 2) AFFIDABILITA', COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

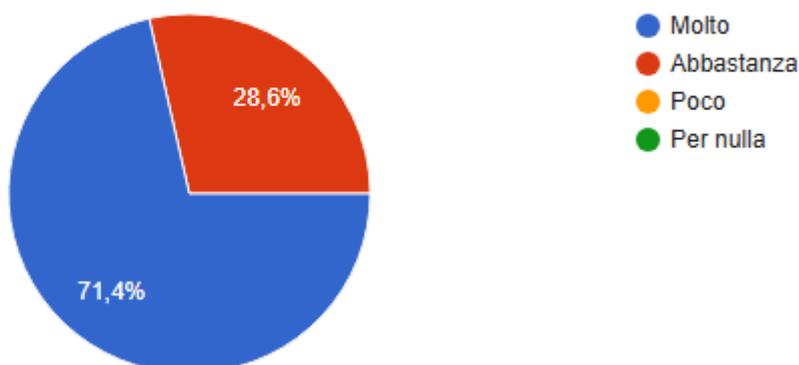
a) Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?

28 risposte



b) Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?

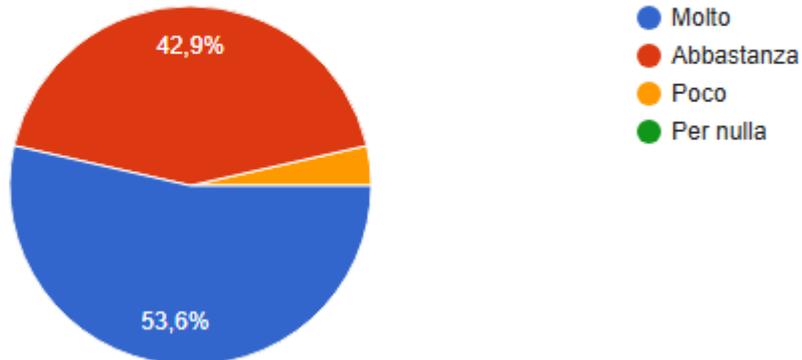
28 risposte





c) Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenza professionali?

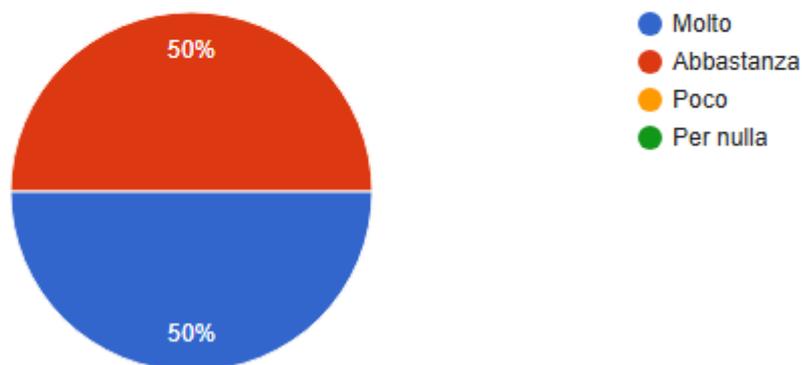
28 risposte



### 3) CAPACITA' DI ORIENTAMENTO ALL'UTENTE

a) E' soddisfatto delle capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problemi?

28 risposte

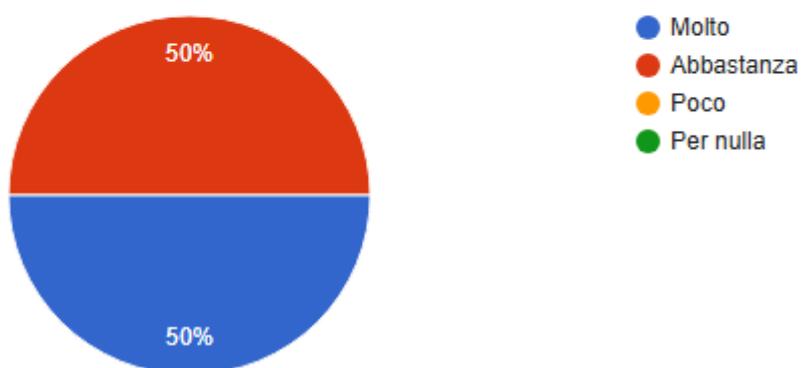




#### 4) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO FRUITO

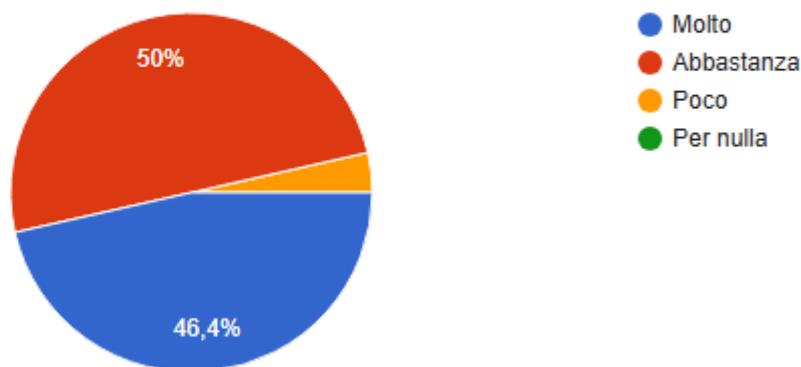
a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?

28 risposte



b) Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe il riscontro o soluzione alle Sue istanze e richieste?

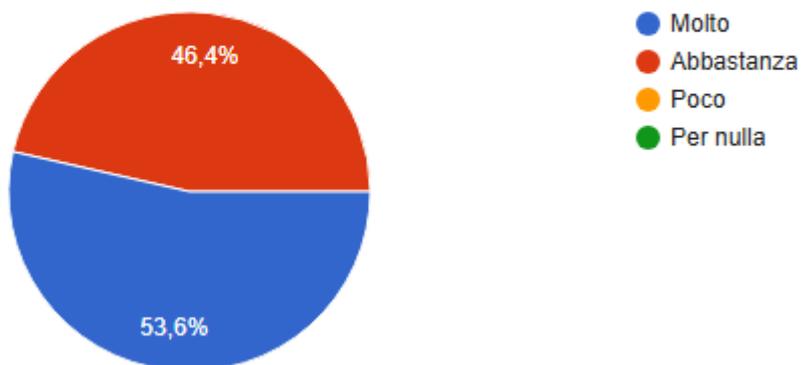
28 risposte





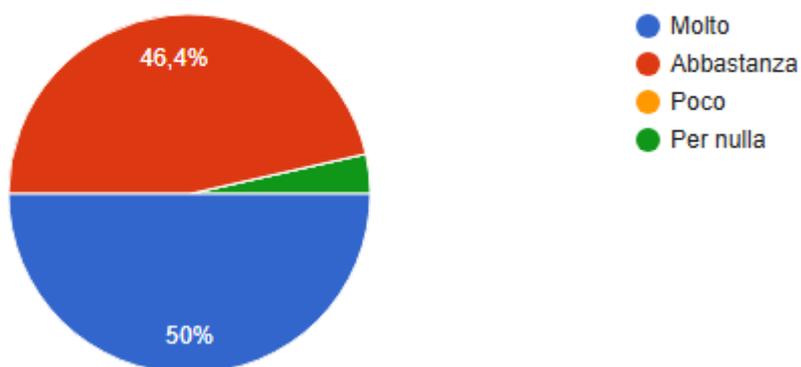
c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.

28 risposte



d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

28 risposte

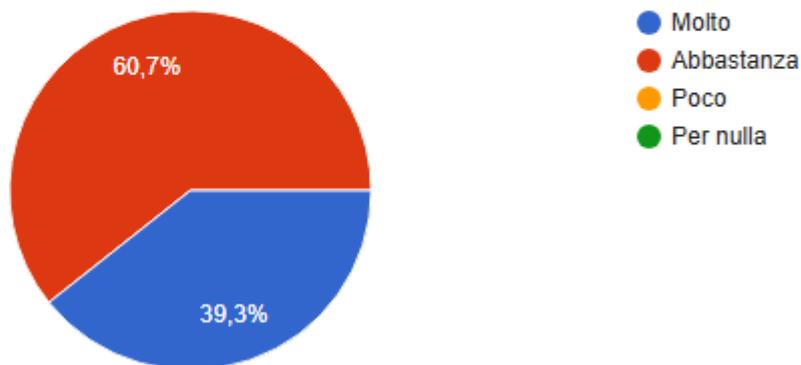




## 5) Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio

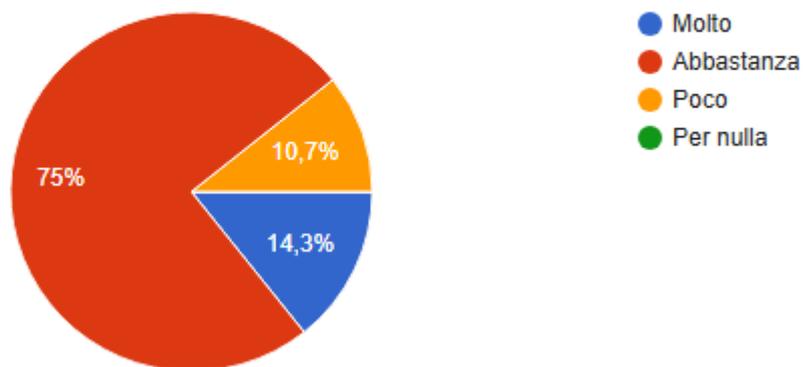
a) Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?

28 risposte



b) Ritiene soddisfacente la collocazione degli uffici e la loro identificabilità (ubicazione cartelli ecc.)?

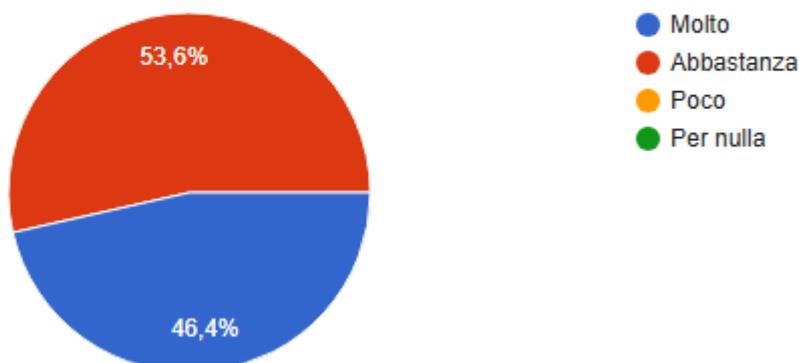
28 risposte





## 6) QUALE' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO IN QUESTIONE, LO RITIENE SODDISFACENTE?

28 risposte



## 7) COMMENTI E OSSERVAZIONI

2 risposte

soddisfatto

### Conclusioni.

Rispetto a quanto emerso dalla valutazione dobbiamo evidenziare che la valutazione positiva (giudizio complessivo per il **46,4%** “**molto soddisfacente**” e per il 53,6% “abbastanza soddisfacente”) risulta pertanto che la valutazione complessiva è per il 100% “molto o abbastanza soddisfacente” e ci pone come obiettivo il mantenimento di tale risultato, per il quale si ritiene opportuno ripetere anche nel prossimo anno tale indagine di customer satisfaction.



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nell'anno 2024 per il

# **Servizio Affari Generali**

## **“Portineria”**

### **Obiettivo S1.B.3**



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFATION Affari Generali 2024 (con riferimento al 31/12/2024)

### Risposte 10 visitatori

#### Conclusioni

Questo è il primo anno che viene svolta questa customer satisfaction relativamente alle attività della Portineria della sede centrale della Provincia di Terni.

Il risultato della verifica al 31/12/2024 riporta una rilevazione su 10 visitatori dell'Ente.

Le domande erano:

- "L'orario di apertura al pubblico è adeguato?"
- "Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente?"
- "Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?"

**Le 10 risposte al questionario hanno avuto tutte esito positivo ai tre quesiti posti**, mentre non si registrano suggerimenti aggiuntivi

Si consiglia di continuare la rilevazione anche nei prossimi anni per il monitoraggio del mantenimento del risultato.



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nell'anno 2024 per il

# **Servizio Assistenza ai Comuni “CUC - Centrale di Committenza”**

## **Obiettivo S2.B.2**



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFATION CUC 2024 (con riferimento al 31/12/2024)

### Risposte 15 su 32 comuni (47%)

Per ogni domanda la risposta prevedeva un punteggio su una scala da "1" (minimo) a "4" (massimo).

- Facilita' di accesso al servizio	3,9
- Qualita' delle informazioni offerte	3,9
- Cortesia e disponibilita' del personale	4,0
- Competenza e preparazione del personale	3,9
- Chiarezza delle informazioni ricevute (linguaggio chiaro)	4,0
- Completezza delle informazioni ricevute (risposte esaurienti e dettagliate)	3,9
- Capacita' di ascolto e comprensione delle esigenze dell'utente	3,9
- Flessibilita' del personale	4,0
- Capacita' di gestire eventuali disservizi	3,9
- Tempi di erogazione del servizio	3,8
- Continuita' e costanza della prestazione	3,9
- Disponibilita' modulistica/documenti	3,9
- Chiarezza e semplicita' della modulistica/documenti	3,9
- Suggerimenti per migliorare il servizio offerto (nessuno)	

**Media Voti Comune**

**3,92**



## Conclusioni

Questo è il secondo anno che viene svolta questa customer satisfaction relativamente alle attività del servizio Assistenza ai Comuni “CUC – Centrale di Committenza” della Provincia di Terni.

Il risultato della verifica al 31/12/2024 riporta una media delle valutazioni di 3,92 (su una scala da minimo “1” a massimo “4”, su tre domande è stato raggiunto il punteggio massimo e non ci sono state risposte inferiori a “3”) rispetto al risultato dell’anno 2023 che era pari a 3,73 (sempre su una scala da 1 a 4, dove era presente anche una risposta finale di sintesi con “molto soddisfacente” pari a 3,84).

Si rileva pertanto un lieve miglioramento dei valori rilevati nel 2024 rispetto all’anno precedente, determinando il raggiungimento dell’obiettivo di mantenimento.

Si consiglia di continuare la rilevazione anche nei prossimi anni per il monitoraggio del mantenimento del risultato.



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nell'anno 2024 per i

## **Servizi Viabilità**

### **Obiettivo S3.C.3**



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFATION VIABILITA' 2024 (con riferimento allo stato delle strutture stradali al 31/12/2024)

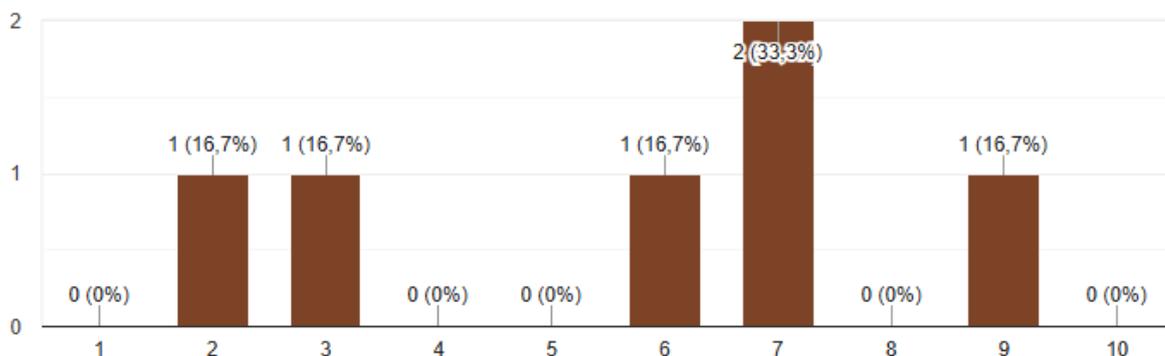
### Risposte 6 su 33 comuni (18%)

1) Come valuta, nello specifico, il servizio di manutenzione del verde pubblico (taglio erba, potature, taglio alberi) nelle aree fuori dal centro abitato, per:

[Copia grafico](#)

#### 1.1. Efficacia nell'esecuzione dell'intervento (voto da 1 a 10)

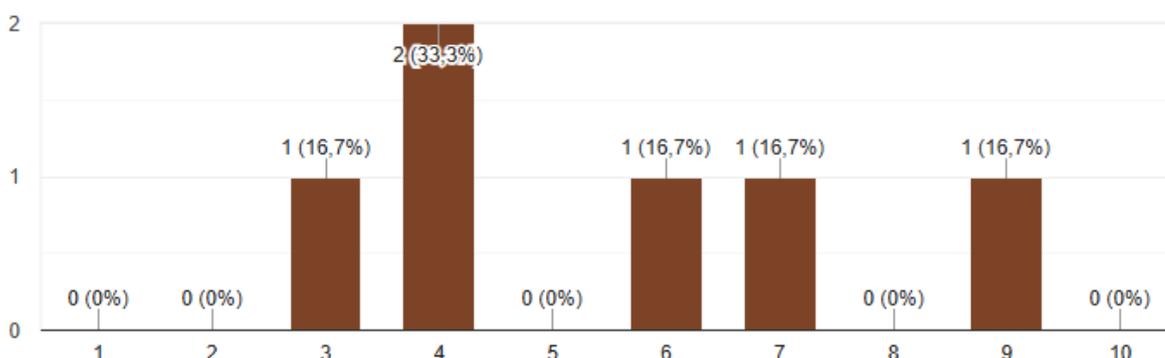
6 risposte



#### 1.2. Cadenza periodica di esecuzione dell'intervento (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

6 risposte



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

Delibera Presidente n.66 del 19/06/2025. documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi.

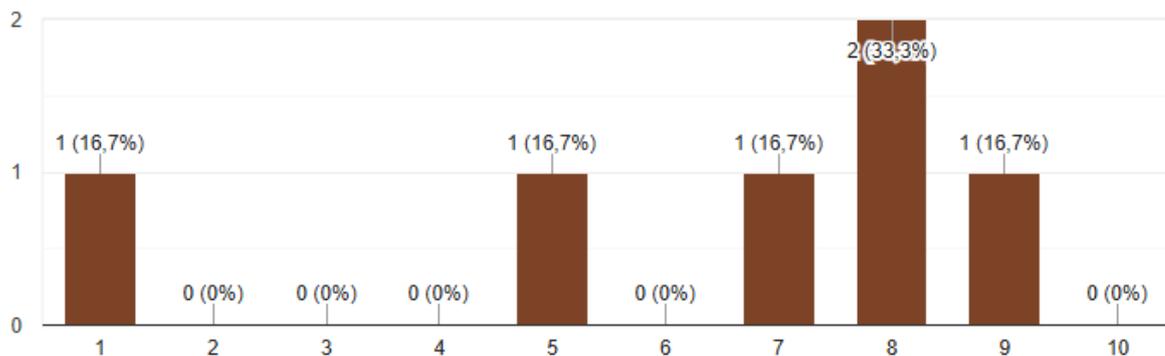
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.



2) Come valuta, nello specifico, la segnaletica verticale ed orizzontale fuori dal centro abitato per: [Copia grafico](#)

### 2.1. Stato manutentivo e leggibilità (voto da 1 a 10)

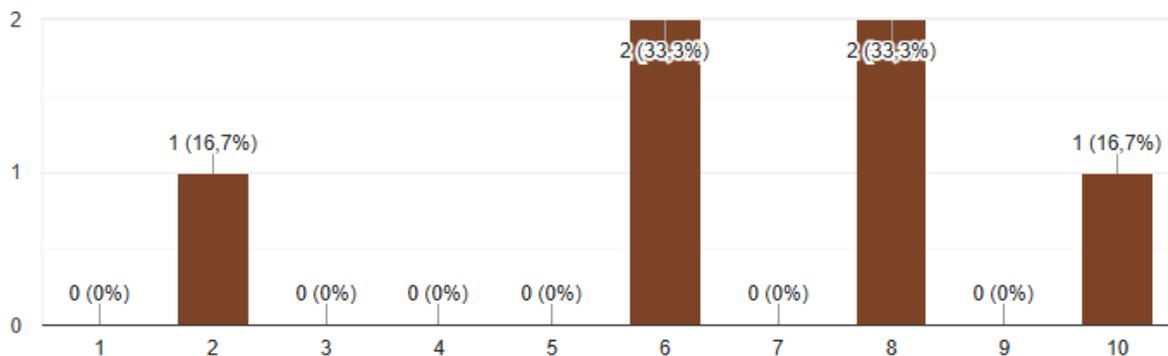
6 risposte



### 2.2. Completezza delle informazioni (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

6 risposte

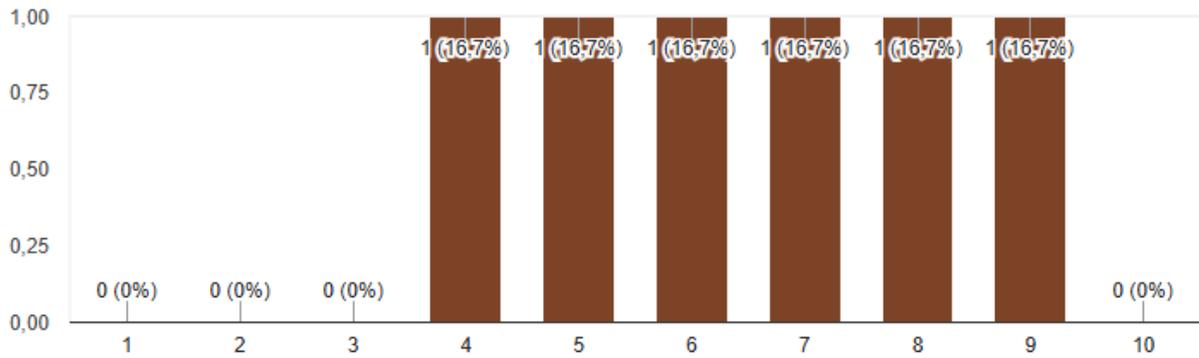




### 2.3. Adeguatezza della segnaletica rispetto alle condizioni della strada (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

6 risposte

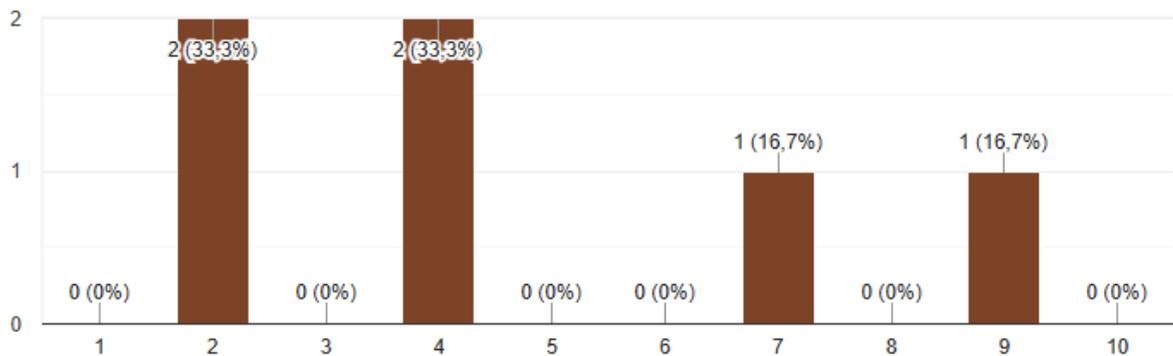


### 3) Come valuta, nello specifico, la manutenzione fuori dal centro abitato per quanto riguarda:

[Copia grafico](#)

#### 3.1. Pavimentazione stradale (voto da 1 a 10)

6 risposte

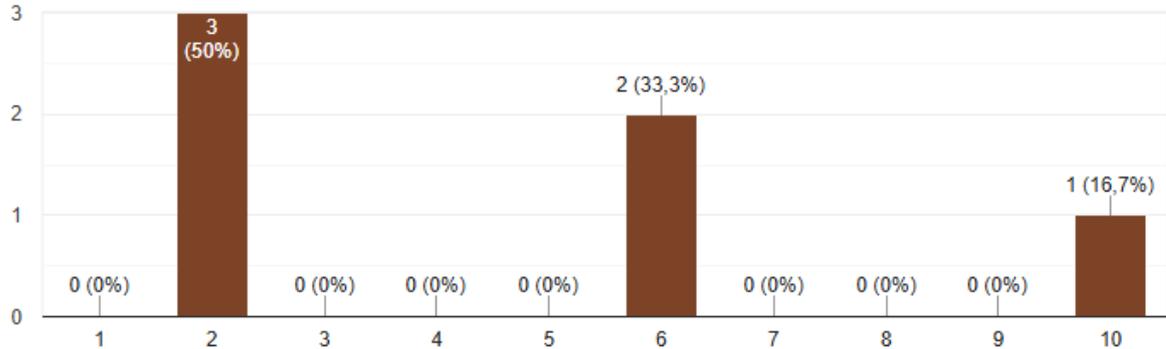




### 3.2. Pulizia di fossi e cunette (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

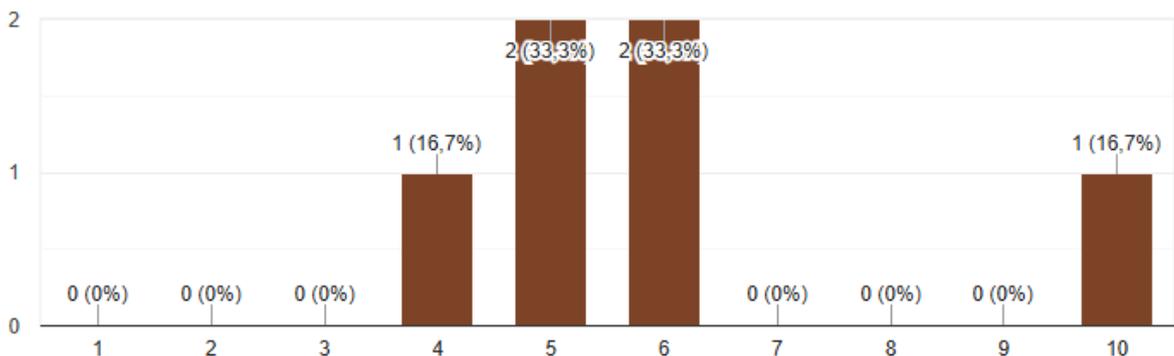
6 risposte



### 3.3. Efficacia delle opere di tenuta idraulica (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

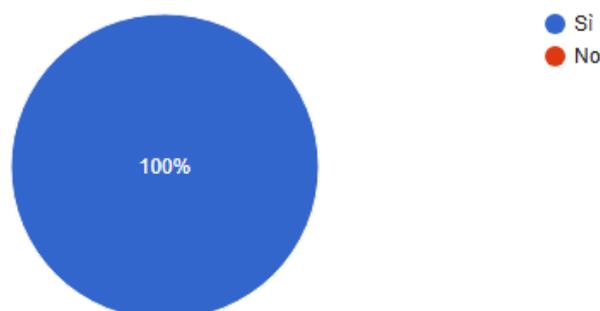
6 risposte



### 4) E' stato necessario, nell'anno 2024, confrontarsi con il personale tecnico dei Circoli Stradali della Provincia di Terni, per le zone di competenza? (Si/No)

[Copia grafico](#)

6 risposte



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

Delibera Presidente n.66 del 19/06/2025. documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi.

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

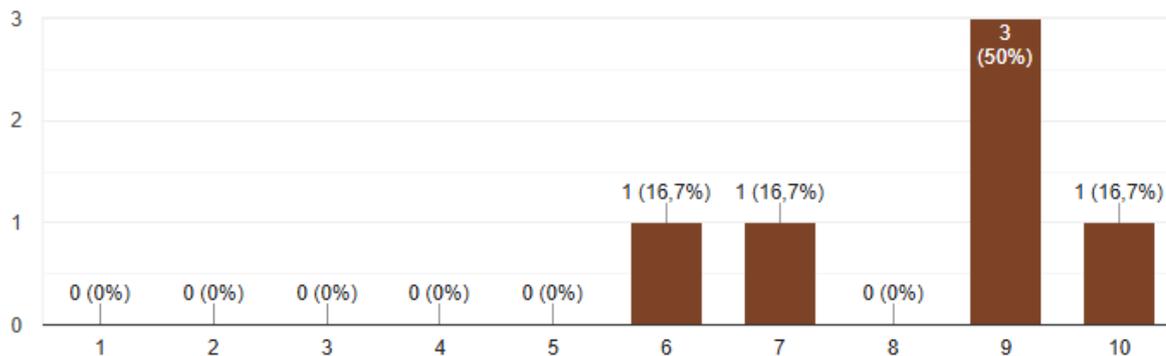


Se "SI", come valuta:

[Copia grafico](#)

#### 4.1. La chiarezza ed adeguatezza della risposta e delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative (voto da 1 a 10)

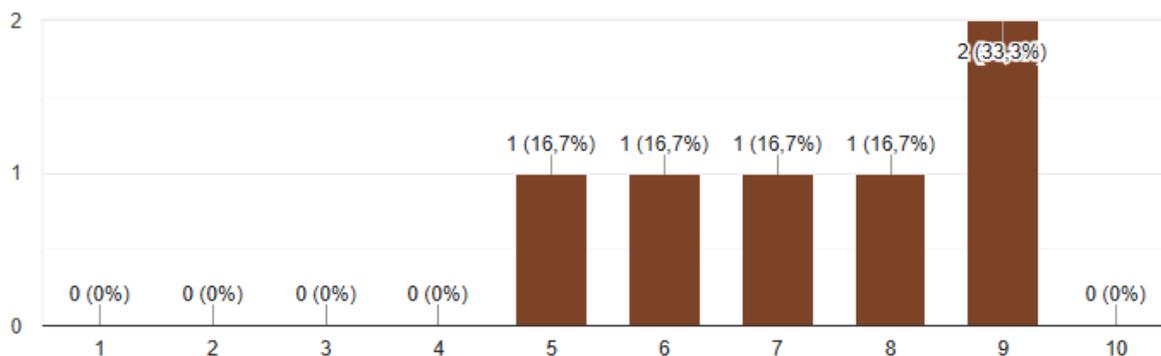
6 risposte



#### 4.2. il servizio per rapidità nei tempi di risoluzione delle problematiche (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

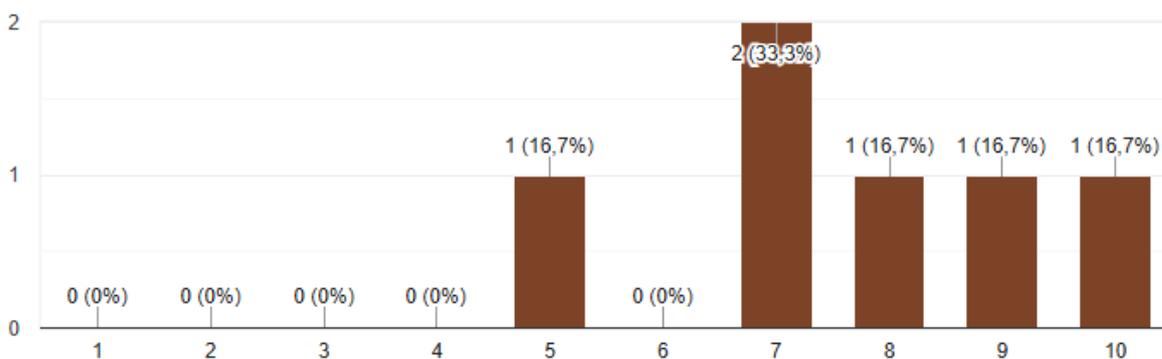
6 risposte





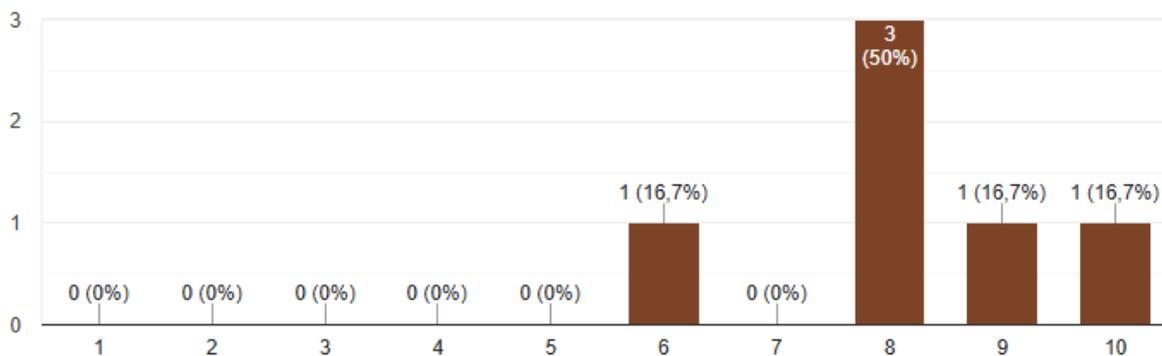
4.3. il servizio per efficacia nella risoluzione delle problematiche (voto da 1 a 10) [Copia grafico](#)

6 risposte



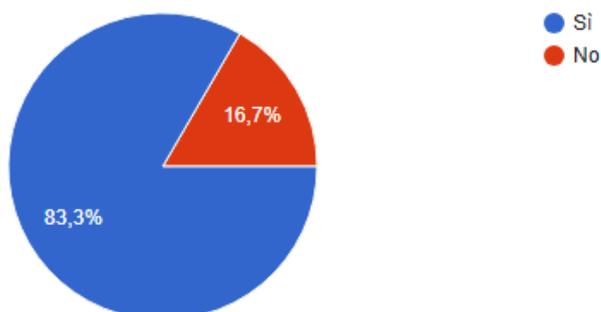
4.4. la professionalità del personale (voto da 1 a 10) [Copia grafico](#)

6 risposte



5) E' stato necessario, nell'anno 2024, confrontarsi con i funzionari tecnici della Provincia di Terni, per le zone di competenza? (Si/No) [Copia grafico](#)

6 risposte



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

Delibera Presidente n.66 del 19/06/2025. documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi.

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

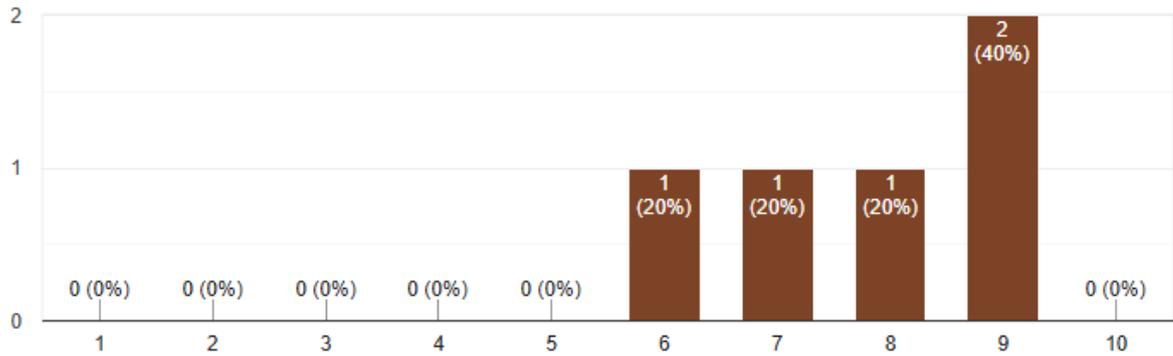


Se "SI", come valuta:

[Copia grafico](#)

### 5.1. La chiarezza ed adeguatezza della risposta e delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative (voto da 1 a 10)

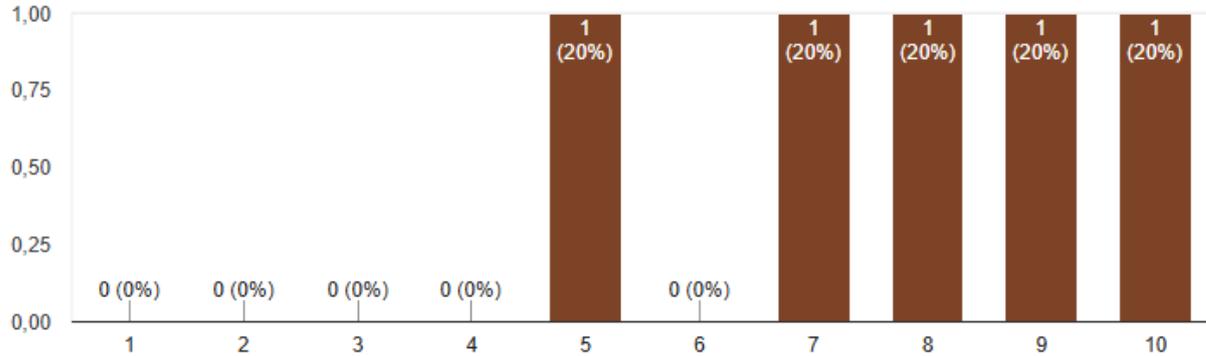
5 risposte



### 5.2. il servizio per rapidità nei tempi di risposta (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

5 risposte

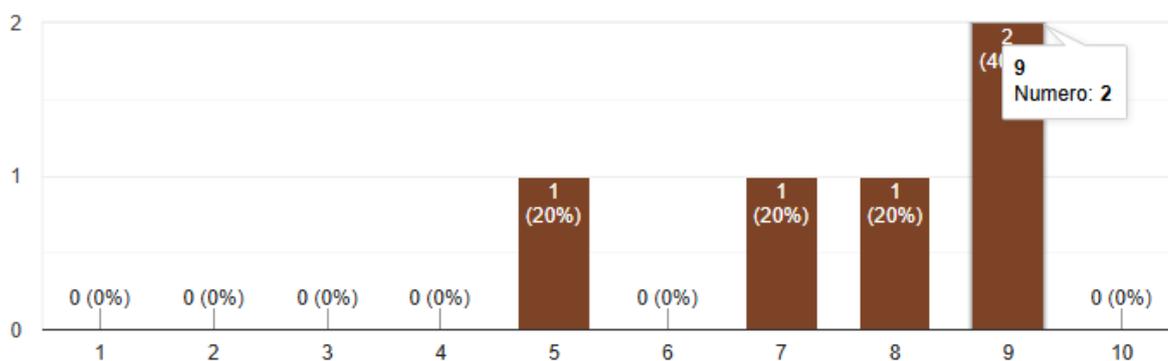




5.3. il servizio per efficacia nella programmazione degli interventi (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

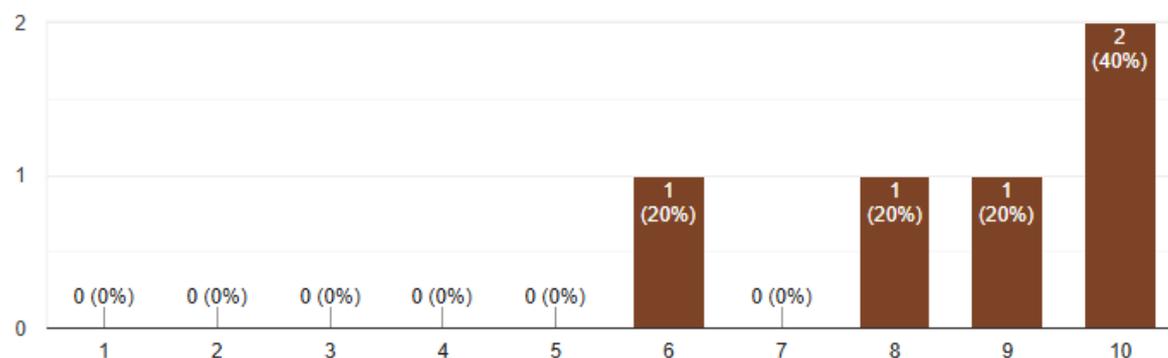
5 risposte



5.4. la professionalità del personale (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

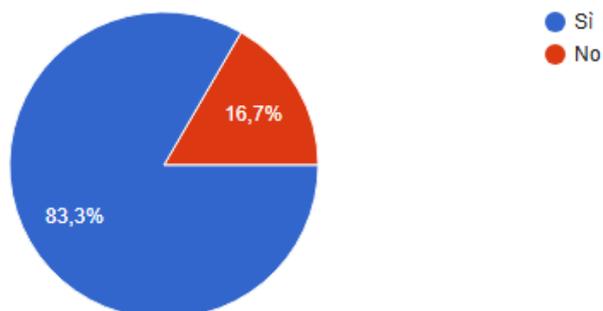
5 risposte



6) In caso di emergenza, è stato possibile contattare il servizio di reperibilità o comunque il personale tecnico dei Circoli Stradali di competenza? (Si/No)

[Copia grafico](#)

6 risposte



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

Delibera Presidente n.66 del 19/06/2025. documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi.

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

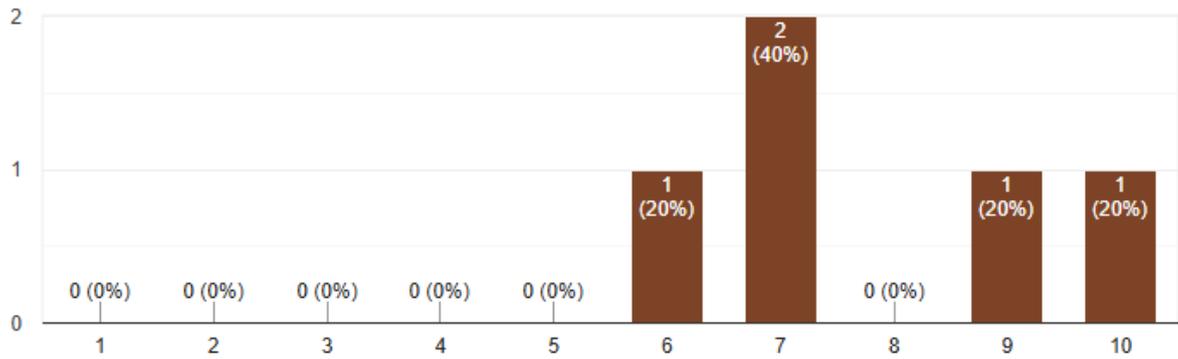


Se "Sì", come valuta:

[Copia grafico](#)

### 6.1. Il servizio per rapidità nei tempi di risoluzione delle problematiche (voto da 1 a 10)

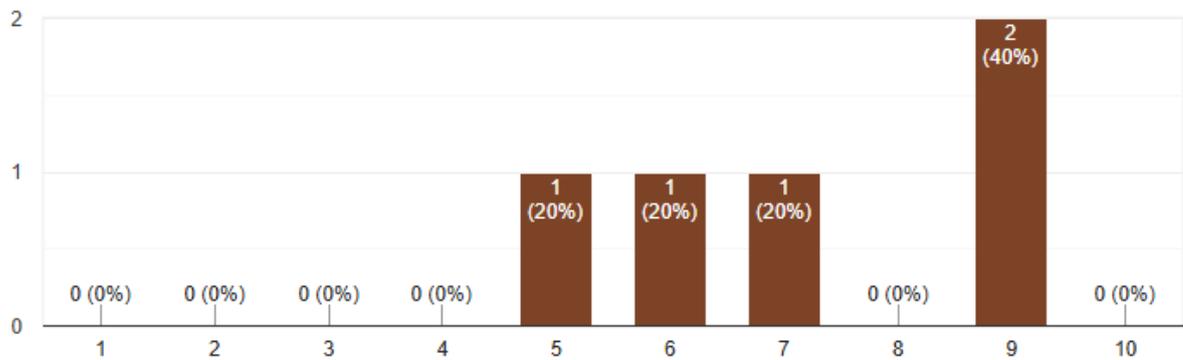
5 risposte



### 6.2. Il servizio per efficacia nella risoluzione delle problematiche (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

5 risposte

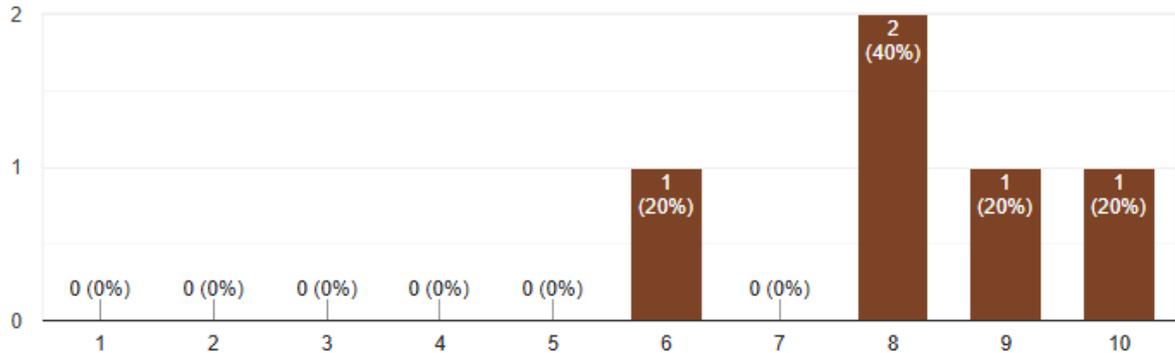




### 6.3. La professionalità del personale (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

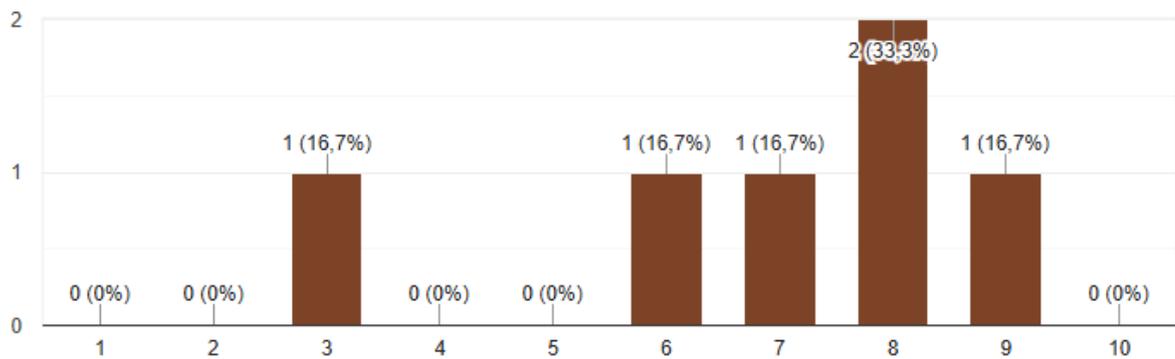
5 risposte



### 7) Come valuta, in generale, il servizio di rilascio delle Autorizzazioni e Concessioni per l'esecuzione di opere sulla sede stradale e fasce di rispetto delle strade Provinciali e Regionali in gestione? (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

6 risposte



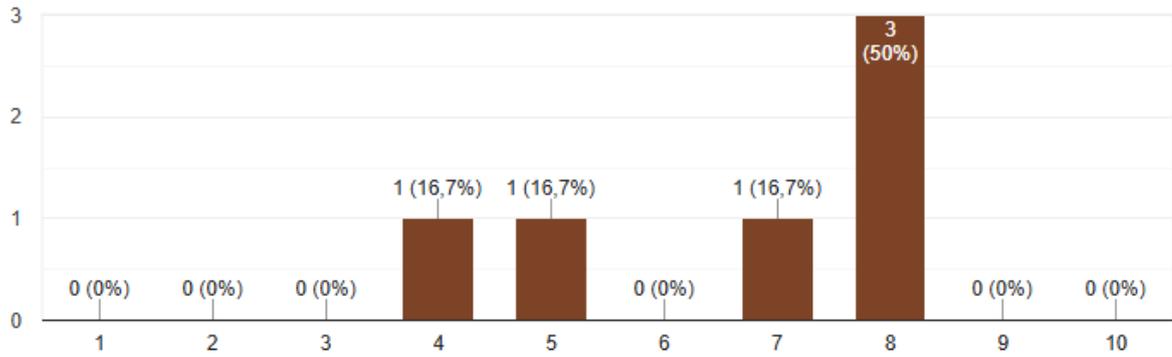


Nello specifico, come valuta il servizio per:

[Copia grafico](#)

### 7.1. Rapidità nei tempi di risoluzione delle pratiche (voto da 1 a 10)

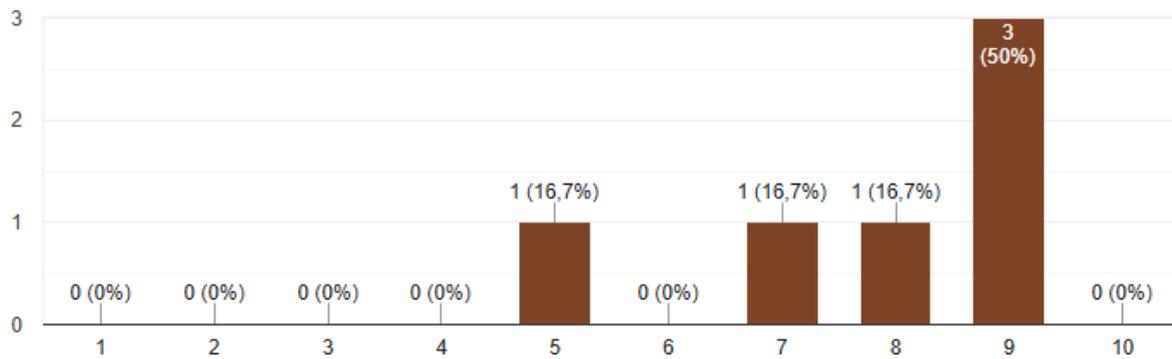
6 risposte



### 7.2. La professionalità del personale (voto da 1 a 10)

[Copia grafico](#)

6 risposte

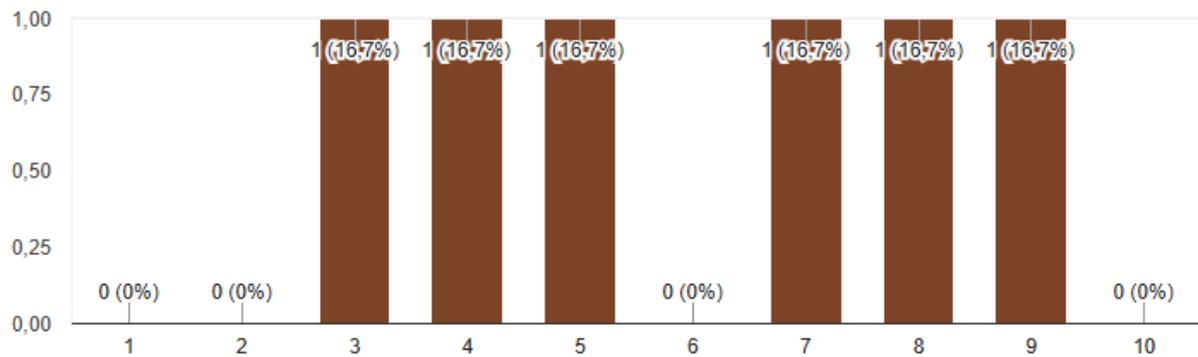




8) Come valuta, in generale, il servizio di manutenzione delle strade Provinciali e delle strade Regionali, fuori dai centri abitati, la cui manutenzione è affidata alla Provincia di Terni? (voto da 1 a 10)

 [Copia grafico](#)

6 risposte



9) Suggestimenti:

2 risposte

Sostituzione segnaletica deteriorata e ripristino di quella non verticale, Taglio erba almeno Maggio e Settembre, rifacimento manti maggiormente deteriorati.

Rifare urgentemente S.P. 95 ed alcuni tratti S.P. 45 più segnaletica orizzontale eventuale.

## Conclusioni

Questo è il primo anno che viene svolta questa customer satisfaction relativamente alle attività dei servizi viabilità della Provincia di Terni.

La formula del questionario mira a rilevare gli aspetti critici che contribuiranno a pianificare le attività dei servizi di gestione delle strade provinciali.

Si ritiene opportuno ripetere la somministrazione del questionario anche con il supporto di una campagna di sensibilizzazione dei comuni del territorio provinciale per aumentare il grado di copertura delle risposte.

L'utilizzo di una scala da 1 a 10 con un limitato numero di risposte consente in modo limitato di ricavare un giudizio complessivo, tuttavia pur con differenza si rileva che i giudizi si posizionano nella parte alta della scala e questo costituisce un base per le prossime rilevazioni.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

Delibera Presidente n.66 del 19/06/2025. documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi.

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nell'anno 2024 per il

# Servizio Trasporti

## “Autoscuole”

### Obiettivo S3.C.4

#### Indice

	Premessa
Capitolo 1	Introduzione
Capitolo 2	Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato
Capitolo 3	I questionari raccolti
Capitolo 4	Risultati dell'indagine
Capitolo 5	I suggerimenti forniti dagli utenti per il miglioramento del servizio



## Premessa

La valutazione del grado di soddisfazione dei “clienti” rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente di rapporti con i propri clienti.

Questo aspetto è consolidato anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese del proprio territorio di riferimento e di quanti impiegano i servizi offerti.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è del resto mossa gran parte della legislazione degli ultimi anni, orientata non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi “inutili” e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi, del Cittadino e degli utenti in generale, siano essi soggetti pubblici o privati, singoli od imprese.

Nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza la Provincia di Terni sta procedendo con fatica al riavvicinamento ad un sistema che permetta di controllare qualità dei processi e qualità percepita, dove si collocano anche l'adozione di strumenti di “customer satisfaction”.

## 1. Introduzione

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione dei questionari di misurazione del grado di soddisfazione per quanto riguarda le attività riferite al:

Servizio Trasporti.

Complessivamente la somministrazione si è protratta per circa 1 mese, ed ha comportato l'invio a tutte le Autoscuole della Provincia di Terni. E' stato somministrato un questionario contenente una o più domande relative alle principali “dimensioni della qualità” dei servizi offerti.

I dati raccolti dalla somministrazione sono stati quindi analizzati e descritti in questa relazione, nella quale vengono fornite informazioni ed analisi relativamente ai seguenti aspetti:

- ✓ Contenuto e modalità di somministrazione dei questionari utilizzati;
- ✓ Dati più significativi della somministrazione;
- ✓ Analisi condotta sulla qualità percepita e su quella attesa degli utenti e relativa rappresentazione grafica;
- ✓ Analisi del grado di soddisfazione complessivamente espresso dalla popolazione intercettata;
- ✓ Analisi dei suggerimenti formulati nei questionari;

## 2. Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

a) Per poter valutare la qualità percepita e quella attesa da chi utilizza i servizi esterni è stato necessario determinare la “grandezza” (in termini numerici) dei fruitori degli stessi servizi.

Per calcolare il **numero dei fruitori dei servizi** si è proceduto in questo modo:

1. Sono stati servizi a rotazione rispetto alla selezione effettuata individuati (di seguito denominati “servizi esterni”) sul complesso dei servizi esterni;
2. per ogni servizio offerto è stato calcolato il grado di soddisfazione avendo a riferimento un preciso arco temporale (anno svolgimento 2024).

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.  
Documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi.  
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.



E' stata quindi determinata la popolazione complessiva di riferimento.

In questa ottica nel questionario da somministrare per i servizi interni sono state individuate 6 diverse aree (o **dimensioni della qualità**):

- 1) Qualità del servizio
- 2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- 3) Capacità di orientamento dell'utente
- 4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- 6) Quale è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Attraverso il seguente schema:

### **1) Qualità del servizio**

- a) Ritiene che i mezzi e gli strumenti utilizzati dal servizio per erogare le prestazioni a voi necessarie (modulistica, sito internet, supporto e contatti telefonici) siano adeguati?
- b) Ritiene soddisfacente la gestione complessiva delle criticità che si manifestano durante la VS attività in relazione alle competenze gestite dalla amministrazione provinciale?

### **2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto**

- a) Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?
- b) Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?
- c) Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenza professionali?

### **3) Capacità di orientamento dell'utente**

- a) E' soddisfatto delle capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problemi?

### **4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito**

- a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?
- b) Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe il riscontro o soluzione alle Sue istanze e richieste?
- c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.
- d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

### **5) Qual'è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?**

**Commenti**

---

---

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

Delibera Presidente n.66 del 19/06/2025. documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi.  
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.



### **3. I questionari raccolti**

Complessivamente, nel periodo Dicembre 2024 sono stati distribuiti i questionari. In rapporto invece ai questionari effettivamente compilati e raccolti sono stati rilevati i seguenti dati:

- Autoscuole che hanno risposto: n. 9 su 17.

### **4. Risultati dell'Indagine**

I risultati raggiunti dalla raccolta dei questionari somministrati sia con riferimento alla qualità attesa (espressa in termini di importanza) ed alla qualità percepita (espressa in termini di qualità del servizio) vengono illustrati con i grafici sotto riportati.



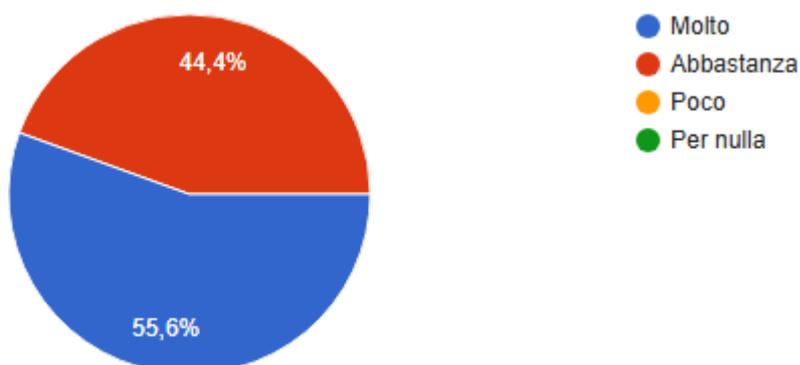
## SERVIZIO TRASPORTI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFATION RELATIVA ALLE ATTIVITA' DEI SERVIZI Questionario (Edizione 2024)

9 risposte / 17 Autoscuole (52,9% risposte)

### 1) QUALITA' DEL SERVIZIO

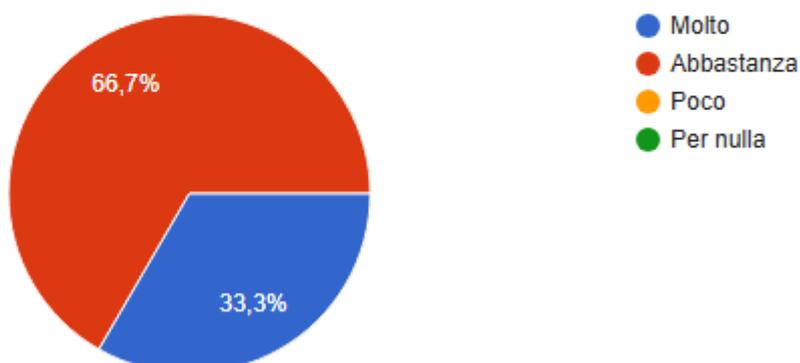
a) Ritiene che i mezzi e gli strumenti utilizzati dal servizio per erogare le prestazioni a voi necessarie (modulistica, sito internet, supporto e contatti telefonici) siano adeguati?

9 risposte



b) Ritiene soddisfacente la gestione complessiva delle criticità che si manifestano durante la VS attività in relazione alle competenze gestite dalla amministrazione provinciale?

9 risposte



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

Delibera Presidente n.66 del 19/06/2025. documento firmato digitalmente da Paolo Ricciarelli, Stefano Bandecchi.

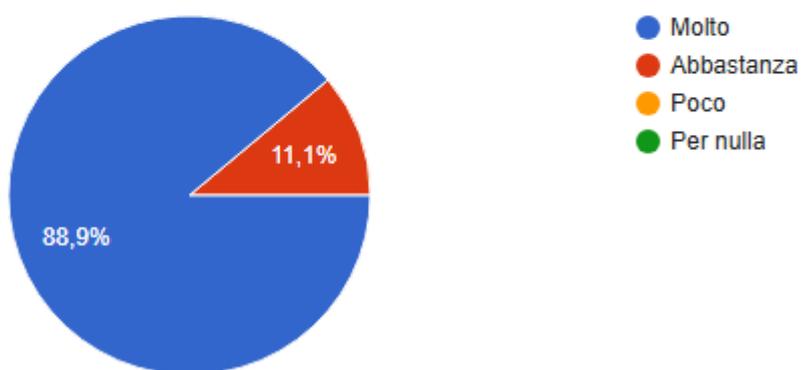
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.



## 2) AFFIDABILITA', COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

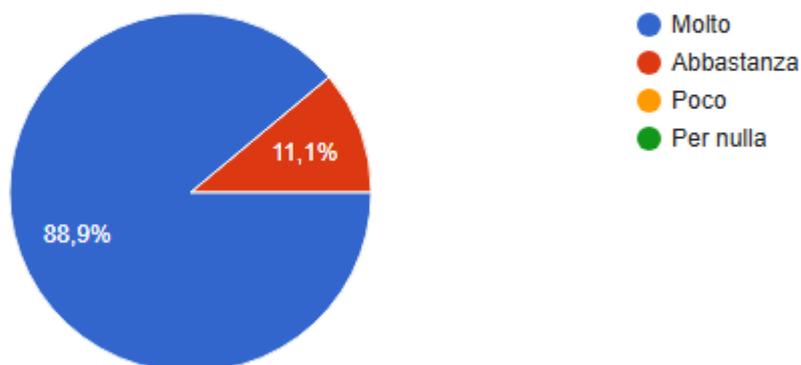
a) Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?

9 risposte



b) Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?

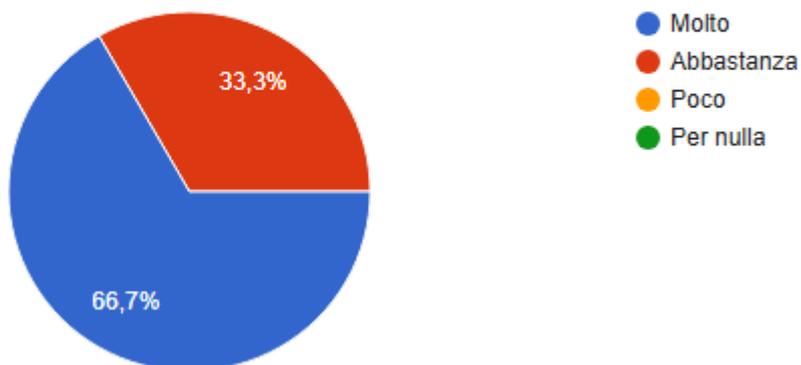
9 risposte





c) Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenza professionali?

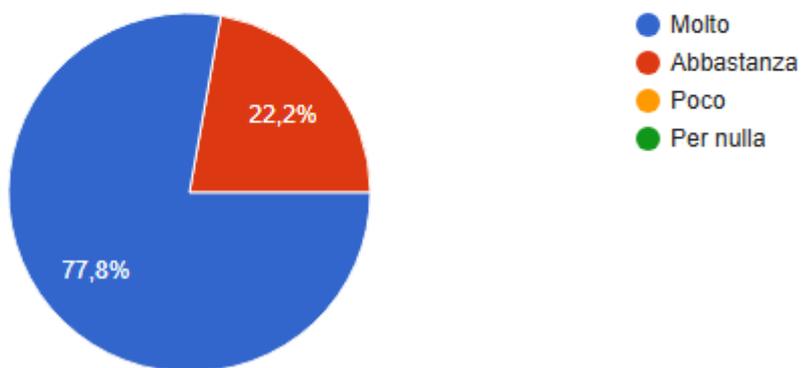
9 risposte



### 3) CAPACITA' DI ORIENTAMENTO ALL'UTENTE

a) E' soddisfatto delle capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problemi?

9 risposte

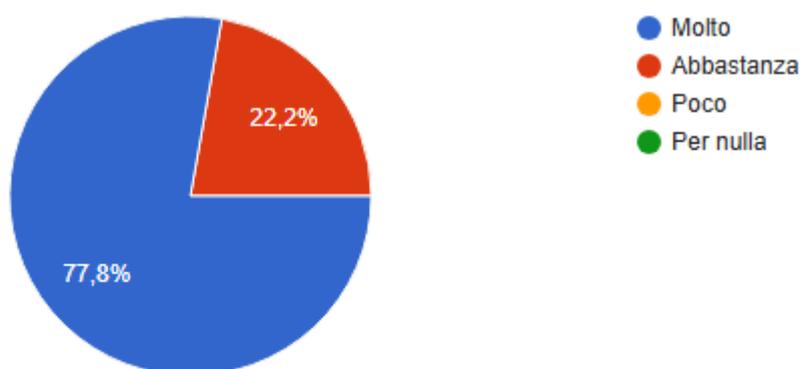




#### 4) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO FRUITO

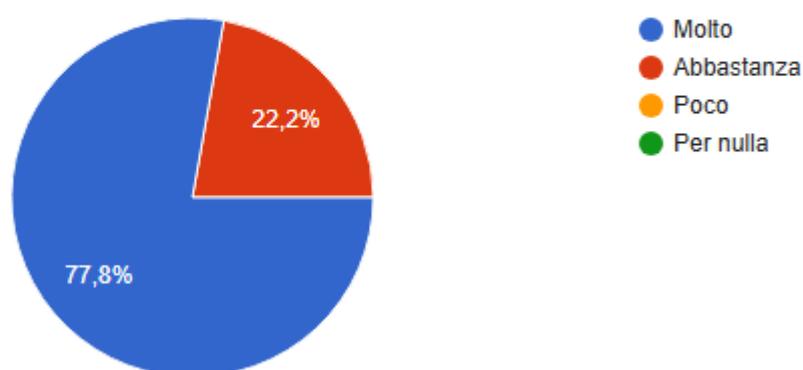
a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?

9 risposte



b) Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe riscontro o soluzione alle Sue istanze e richieste?

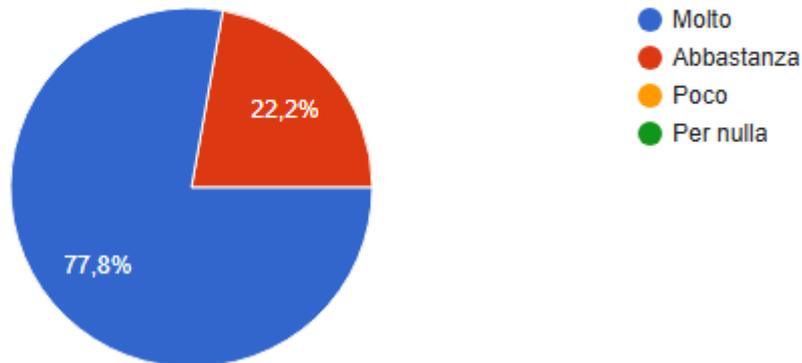
9 risposte





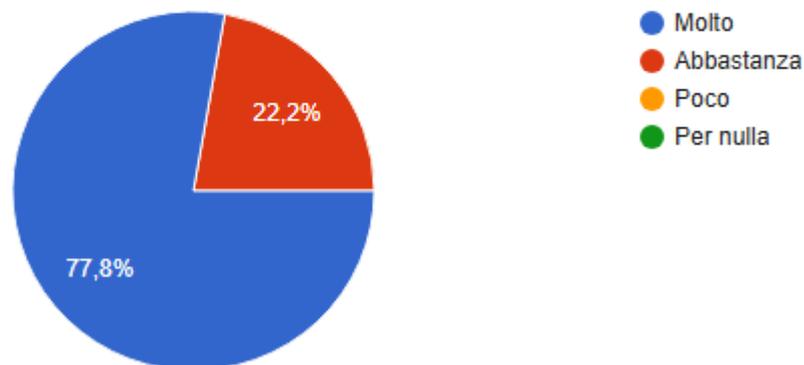
c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.

9 risposte



d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

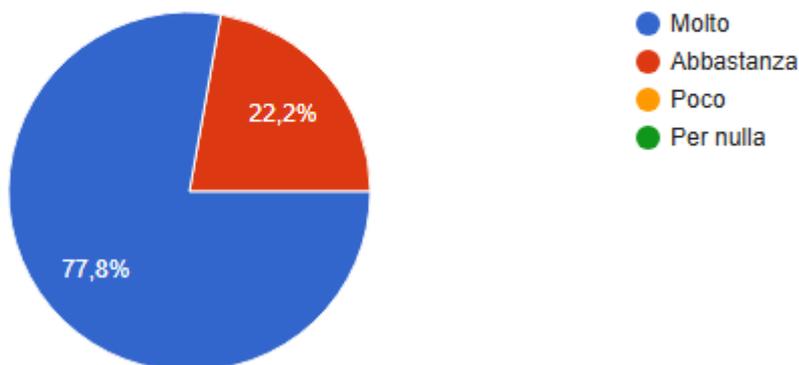
9 risposte





## 5) QUALE' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO IN QUESTIONE, LO RITIENE SODDISFACENTE?

9 risposte



## 6) COMMENTI E OSSERVAZIONI

0 risposte

### Conclusioni.

Rispetto a quanto emerso dalla valutazione dobbiamo evidenziare che la valutazione positiva (giudizio complessivo per il **77,8%** “**molto soddisfacente**” e per il 22,2% “abbastanza soddisfacente”) risulta migliore di quella dello scorso anno (57,1% “molto soddisfacente” e 42,9% “abbastanza soddisfacente”) e ci pone come obiettivo il mantenimento di tale risultato, per il quale si ritiene opportuno ripetere anche nel prossimo anno tale indagine di customer satisfaction.