

Settore: C.d.R. MOBIITA'

Referente: Alessandro Trapani

Gruppo di miglioramento: Alessandro Trapani, Gianluca Rinaldi

RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2015



CUSTOMER SATISFACTION 2015

Il C.d.R. Mobilità ha proceduto a somministrare il questionario di customer satisfaction inerente le procedure on line connesse al rilascio di autorizzazioni per Trasporti Eccezionali e per l'Occupazione di Suolo Pubblico per Cantieri e Traslochi.

Il questionario è stato pubblicato sulla home-page del programma utilizzato per il rilascio delle autorizzazioni al Trasporto Eccezionale e sulla home-page del programma utilizzato per il rilascio delle Autorizzazioni per Occupazione Suolo Pubblico per Cantieri e per Traslochi. Per promuovere una maggiore partecipazione alla compilazione del questionario è stata preventivamente inviata via mail una nota informativa ed esplicativa del questionario agli utenti accreditati ai programmi, circa 200 soggetti. La pubblicazione del questionario è avvenuta, come da piano di customer, nel periodo compreso tra i mesi di settembre e novembre. I risultati del questionario risultano essere ampiamente rappresentativi in considerazione del fatto che la compilazione dello stesso ha riguardato all'incirca il 25% della totalità degli utilizzatori dei programmi on line. In fase di progettazione della customer ci si era prefissati di raggiungere una media delle valutazioni uguale o superiore a buono in relazione a :

INTERFACCIA GRAFICA DEL SISTEMA

PROCEDURA

TEMPI DI RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI

SUPPORTO DEGLI OPERATORI

L'elaborazione informatica dei questionari compilati ha messo in evidenza risultati superiori alle aspettative registrando valori medi compresi tra buono ed eccellente.

In fase di progettazione della customer ci si era inoltre prefissati di raggiungere lo scopo di individuare i punti di forza ed eventuali punti di debolezza delle procedure on line allo scopo di migliorarle, nell'ottica di efficientamento ed informatizzazione della Pubblica Amministrazione.

Nell'ottica di perseguimento e mantenimento degli alti livelli di soddisfazione riscontrati con la customer il personale del C.d.R. Mobilità è costantemente impegnato nell'aggiornamento delle istruzioni utili per l'accreditamento e l'utilizzo delle procedure on line per il rilascio delle autorizzazioni connesse alla mobilità..

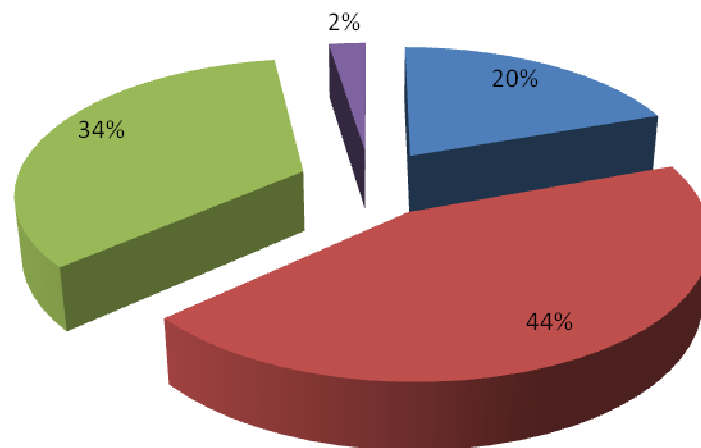
Non sono ad ogni modo state riscontrate particolari criticità.

A seguito il dettaglio dell'analisi dei dati:

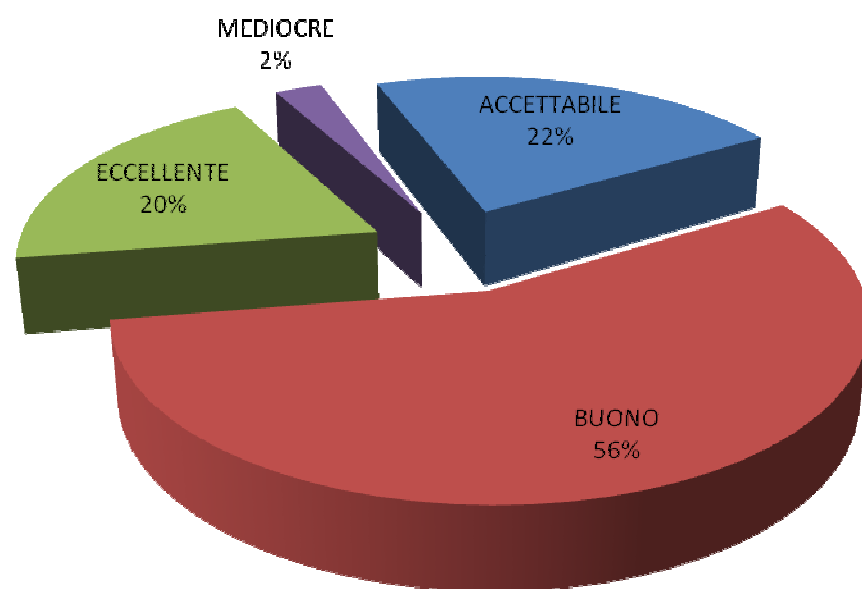


Come valuta le istruzioni per la compilazione dell'istanza on line?

■ ACCETTABILE ■ BUONO ■ ECCELLENTE ■ MEDIOCRE

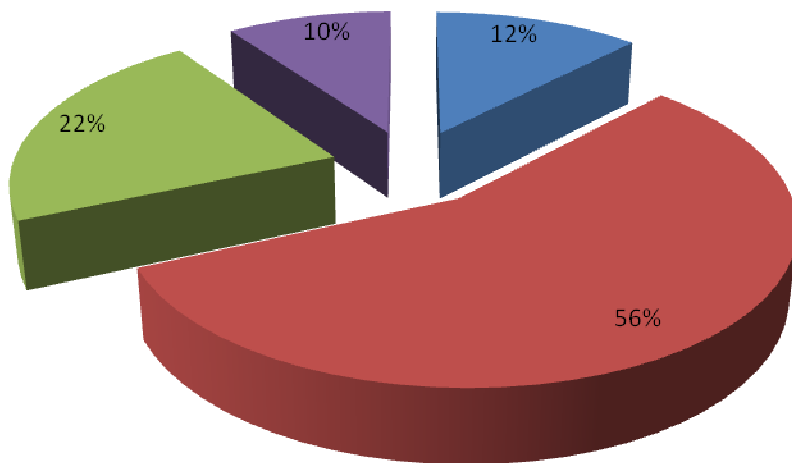


Come valuta l'interfaccia grafica del sistema?



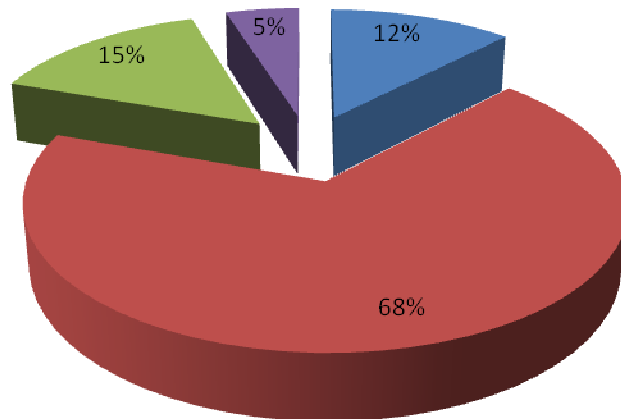
Come giudica la procedura?

■ ACCETTABILE ■ BUONO ■ ECCELLENTE ■ MEDIOCRE

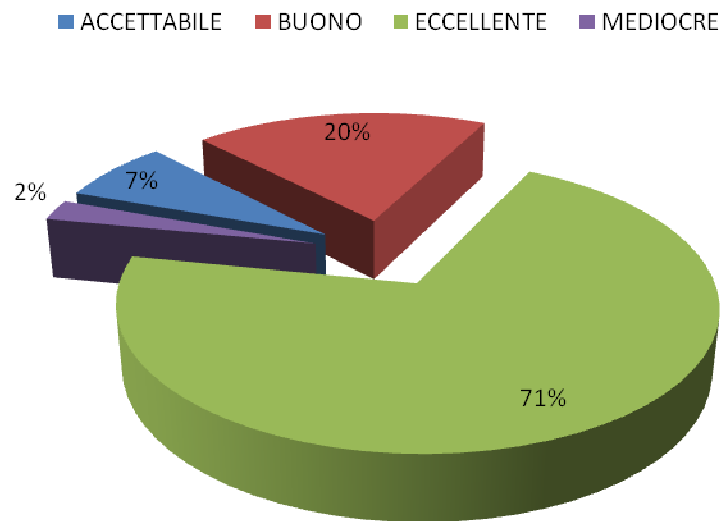


Come giudica la facilità di navigazione sul sito web dedicato?

■ ACCETTABILE ■ BUONO ■ ECCELLENTE ■ MEDIOCRE

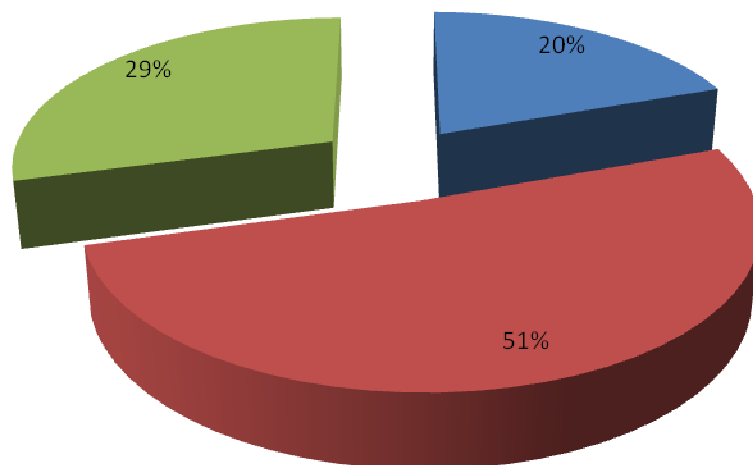


Come valuta i tempi di rilascio delle autorizzazioni?

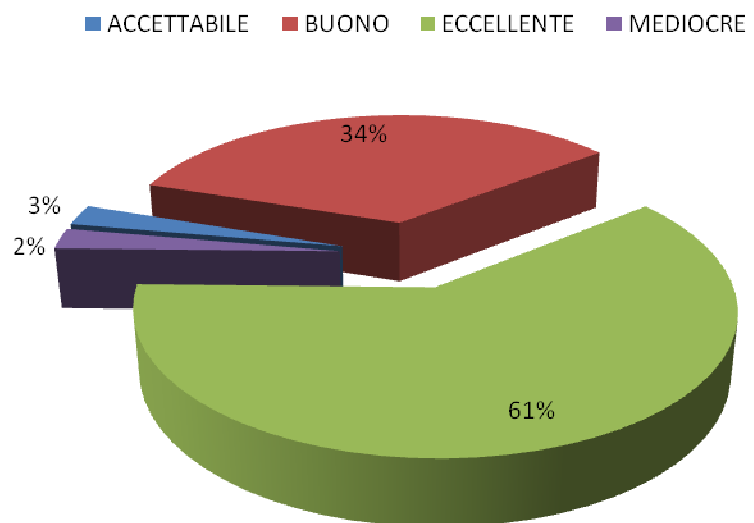


Come valuta i sistemi di pagamento?

■ ACCETTABILE ■ BUONO ■ ECCELLENTE

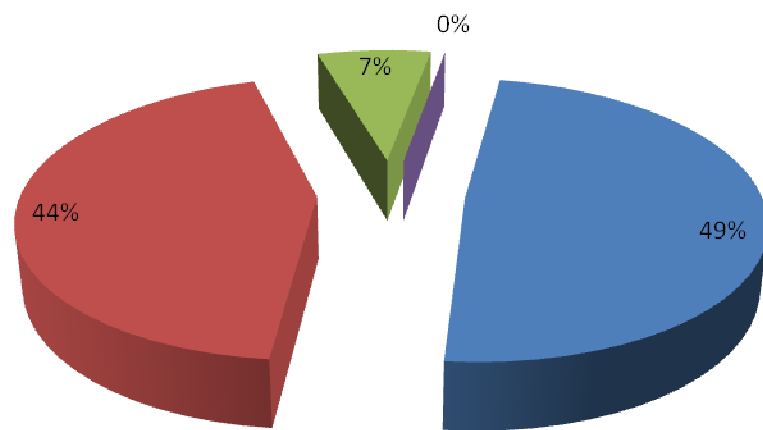


Come giudica il supporto degli operatori comunali all'utilizzo dei programmi on line?



Compressivamente si ritiene

■ ABBASTANZA SODDISFATTO ■ COMPLETAMENTE SODDISFATTO
■ POCO SODDISFATTO ■ PER NULLA SODDISFATTO



Voto medio sulla qualità del servizio erogato

■ QUATTRO ■ CINQUE ■ SEI ■ SETTE ■ OTTO ■ NOVE ■ DIECI

