

SERVIZIO PROVINCIALE MOTORIZZAZIONE CIVILE MESSINA

Questionari Customer Satisfaction

Conteggio analitico e percentuale

3° Trim. 2015

luglio	57
agosto	18
settembre	31
Totale	106

6. Cosa utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento

	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		% relativa tot. schede
6.1 Telefono	27	11	4	42	40,00%	
6.2 Posta	1	1	6	8	7,62%	
6.3 Posta elettronica	9	1	4	14	13,33%	
6.4 di persona	20	4	17	41	39,05%	
6.5 altro	0	0	0	0	0,00%	
				105	100,00%	99,06%

7. Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione dei seguenti aspetti

7.1 Adeguatezza dei locali

	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Molto	3	2	7	12	13,64%	
Abbastanza	49	14	11	74	84,09%	
Poco	0	0	2	2	2,27%	
Nulla	0	0	0	0	0,00%	
				88	100,00%	83,02%

7.2 Servizi di portineria

	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Molto	2	2	10	14	15,56%	
Abbastanza	49	13	7	69	76,67%	
Poco	2	2	3	7	7,78%	
Nulla	0	0	0	0	0,00%	
				90	100,00%	84,91%

7.3 Chiarezza segnaletica interna

	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Molto	2	0	2	4	4,40%	
Abbastanza	49	16	2	67	73,63%	
Poco	3	1	12	16	17,58%	
Nulla	0	0	4	4	4,40%	
				91	100,00%	85,85%

8. Principalmente per quale motivo si è recato e rivolto all'Ufficio

	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Informazioni	40	14	6	60	57,69%	
Nuova pratica	10	2	13	25	24,04%	
Prat in corso	3	1	4	8	7,69%	
Definizione	3	0	4	7	6,73%	
Accesso atti	1	1	2	4	3,85%	
Altro *	0	0	0	0	0,00%	
				104	100,00%	98,11%

* esami/patente

9. Quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto ?

9.1		Cortesìa del personale						
	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.				
Molto	7	4	7	18	17,82%			
Abbastanza	49	14	15	78	77,23%			
Poco	0	0	5	5	4,95%			
Nulla	0	0	0	0	0,00%			
				101	100,00%			95,28%

9.2		Competenza del personale						
	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.				
Molto	3	2	8	13	12,62%			
Abbastanza	53	15	17	85	82,52%			
Poco	1	1	3	5	4,85%			
Nulla	0	0	0	0	0,00%			
				103	100,00%			97,17%

9.3		Chiarezza nel fornire spiegazioni						
	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.				
Molto	1	1	2	4	4,00%			
Abbastanza	52	16	17	85	85,00%			
Poco	3	1	7	11	11,00%			
Nulla	0	0	0	0	0,00%			
				100	100,00%			94,34%

9.4		Tempestività nella risposta						
	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.				
Molto	1	0	3	4	3,96%			
Abbastanza	47	16	11	74	73,27%			
Poco	8	2	10	20	19,80%			
Nulla	0	0	3	3	2,97%			
				101	100,00%			95,28%

11. Quanto ritieni adeguati gli orari di ricevimento ?

	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.				
Molto	1	1	2	4	4,17%			
Abbastanza	40	11	18	69	71,88%			
Poco	11	5	7	23	23,96%			
Nulla	0	0	0	0	0,00%			
				96	100,00%			90,57%

13. Potrebbe indicare i motivi per cui si è rivolto all'Ufficio ?

	luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.				
13.1 Personali	45	16	7	68	72,34%			
13.2 Professionisti	11	0	4	15	15,96%			
13.3 Conto terzi	0	2	9	11	11,70%			
13.4 Altro *	0	0	0	0	0,00%			
* esami/patente				94	100,00%			88,68%

DATI AI SOLI FINI STATISTICI

Eta'		luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Fino a 29 anni		40	12	9	61	61,62%	
Da 30 a 60 anni		15	6	11	32	32,32%	
> 60 anni		2	0	4	6	6,06%	
					99	100,00%	93,40%

Nazionalità		luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Italiana		56	18	10	84	100,00%	
Straniera		0	0	0	0	0,00%	
					84	100,00%	79,25%

Sesso		luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
M		44	14	5	63	75,90%	
F		13	4	3	20	24,10%	
					83	100,00%	78,30%

Titolo di studio		luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Nessun titolo		1	0	2	3	3,41%	
Licenza elem.		2	0	1	3	3,41%	
Lic. Media Inf.		24	3	5	32	36,36%	
Lic. Media sup.		21	11	8	40	45,45%	
Laurea		6	1	3	10	11,36%	
					88	100,00%	83,02%

Attività professionale		luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Disoccupato		30	10	3	43	45,74%	
Occupato		12	4	4	20	21,28%	
Pensionato		2	0	3	5	5,32%	
Casalinga		0	2	2	4	4,26%	
Imprenditore		1	0	2	3	3,19%	
Dipend. Pubbl.		2	1	2	5	5,32%	
Libero profess.		10	1	2	13	13,83%	
Rappr Ass Ctg		0	0	1	1	1,06%	
Studente		0	0	0	0	0,00%	
					94	100,00%	88,68%

Residenza		luglio	agosto	settembre	Tot. Trim.		
Messina		57	18	18	93	97,89%	
Altra Provincia		0	0	2	2	2,11%	
Altro paese		0	0	0	0	0,00%	
					95	100,00%	89,62%