



Unione Europea  
REPUBBLICA ITALIANA  
**Regione Siciliana**  
Assessorato Infrastrutture e Mobilità  
Dipartimento Infrastrutture e Mobilità Trasporti  
Servizio Provinciale M.C. di Messina

Prot. n. 232 Del 08.01.2016

**Allegati:** n. 1 Conteggio analitico  
n. 9 Istogrammi

**comunicazione.infrastrutture@regione.sicilia.it** AI **Dipartimento delle Infrastrutture,  
della Mobilità e dei Trasporti  
Unità A1.01 - Comunicazione**

**urp.infrastrutture@regione.sicilia.it** AI **Dipartimento delle Infrastrutture,  
della Mobilità e dei Trasporti  
Area 4 - U.O. A4.02 – U.R.P.**

**OGGETTO: - Relazione Customer Satisfaction - 4° Trim. 2015**  
**- Conteggio analitico e percentuale - Istogrammi**

Nel **4° Trim. 2015** sono stati compilati complessivamente n. **131** questionari inerenti la rilevazione della *Customer Satisfaction*, ripartiti come segue:

- N° questionari	<b>Ottobre</b>	n. 51
- N° questionari	<b>Novembre</b>	n. 44
- N° questionari	<b>Dicembre</b>	n. 36

Rispetto al precedente trimestre (n. **106** questionari) si registra un **incremento** percentuale del numero di questionari compilati, pari al **24 %** .

Di seguito si analizzano le risposte ai quesiti più significativi del “*nuovo questionario*”, contraddistinti dai nn. 1, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, che prendono rispettivamente in considerazione i seguenti aspetti:

- il n. **1**: *Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio ?*
- il n. **5**: *Quante volte Ti sei recato presso il nostro Ufficio nel corso degli ultimi 12 mesi ?*
- il n. **7**: *Potresti indicare il Tuo grado di soddisfazione riguardo l' adeguatezza dei locali, dei servizi di portineria e la chiarezza della segnaletica ?*
- il n. **8**: *Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?*
- il n. **9** *Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all' Ufficio ?*
- il n. **10** *A titolo personale, professionale, conto terzi, altro ....?*
- il n. **11** *Quanto Ti ritieni soddisfatto del servizio ricevuto ?*
- il n. **12** *Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?*
- il n. **13** *Quanto ritieni chiara la modulistica che ti è stato chiesto di compilare ?*

Nel “*Conteggio*” allegato (analitico e percentuale), sono riportati i dati trimestrali, relativi al **4° Trim. 2015**.

In particolare, negli “*Istogrammi*” allegati, vengono posti a confronto i dati relativi al **4° Trim. 2015** con i dati relativi al trimestre precedente.

Relativamente al **punto 1**: “**Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **128** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **51,56 %**, di utenti che si recano **di persona** presso questo Ufficio, contro il **39,05 %** del trimestre precedente. Di contro, diminuisce il numero di utenti, pari al **28,13 %**, che contattano questo Ufficio per **telefono**, contro il **40,00 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 5**: “**Quante volte Ti sei recato presso il nostro Ufficio nel corso degli ultimi 12 mesi**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **125** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **60,80 %**, di utenti che si recano **meno di 6 volte** presso questo Ufficio, contro il ..... % del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 7/1**: “**Grado di soddisfazione sull' adeguatezza dei locali**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **126** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **49,21 %**, di utenti che ritengono **abbastanza adeguati** i locali di questo Ufficio, contro il **84,09 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **28,57 %**, che si ritengono **molto soddisfatti**, contro il **13,64 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 7/2**: “**Grado di soddisfazione sull' adeguatezza dei servizi di portineria**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **124** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **58,60 %**, di utenti che ritengono **abbastanza adeguati** i servizi di portineria, contro il **76,67 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **25,81 %**, che si ritengono **molto soddisfatti**, contro il **15,56 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 7/3**: “**Grado di soddisfazione sulla chiarezza della segnaletica interna**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **123** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **43,09 %**, di utenti che ritengono **abbastanza adeguata** la segnaletica interna, contro il **73,63 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **26,83 %**, che si ritengono **molto soddisfatti**, contro il **4,40 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 8**: “**Adeguatezza degli orari di ricevimento al pubblico**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **130** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **52,31 %**, di utenti che ritengono **abbastanza adeguati** gli orari di ricevimento, contro il **71,88 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **28,46 %**, che si ritengono **molto soddisfatti**, contro il **4,17 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 9**: “**Principalmente per quale motivo ti sei recato e rivolto all' Ufficio**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **128** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **35,16 %**, di utenti che si recano presso questo Ufficio per **chiedere informazioni**, contro il **57,69 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **25,00 %**, che si recano presso questo Ufficio per per seguire l' **iter di una pratica**, contro il **7,69 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 10**: “**A titolo personale, professionale, conto terzi, altro ....**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **128** risposte, si evidenzia una sostanziale stabilità del dato, con un numero di utenti, pari al **67,97 %**, che si recano presso questo Ufficio a **titolo personale**, contro il **72,34 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 11/1**: “**quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto relativamente alla cortesia del personale**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **131** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **51,15 %**, di utenti che si ritengono **abbastanza soddisfatti** per la cortesia del personale, contro il **77,23 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **42,75 %**, che si ritengono **molto soddisfatti**, contro il **17,82 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 11/2**: “**quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto relativamente alla competenza del personale**”, nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **128** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **60,16 %**, di utenti che si ritengono **abbastanza soddisfatti** per la competenza del personale, contro il **82,52 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **31,25 %**, che si ritengono **molto soddisfatti**, contro il **12,62 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 11/3**: "quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto per la **chiarezza** nel fornire **spiegazioni**", nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **131** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **54,20 %**, di utenti che si ritengono **abbastanza soddisfatti** per la chiarezza delle spiegazioni, contro il **85,00 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **27,48 %**, che si ritengono **molto soddisfatti**, contro il **4,00 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 11/4**: "quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto relativamente alla **tempestività nella risposta**", nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **128** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **50,78 %**, di utenti che si ritengono **abbastanza soddisfatti** per la tempestività nelle risposte, contro il **73,27 %** del trimestre precedente. Di contro, cresce il numero di utenti, pari al **31,25 %**, che si ritengono **molto soddisfatti**, contro il **3,96 %** del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 12**: "Ti è stato chiesto di compilare dei **moduli**", nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **128** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **75,00 %**, di utenti cui è stato chiesto di compilare dei moduli, contro il ..... % del trimestre precedente.

Relativamente al **punto 13**: "Quanto ritieni **chiara la modulistica** che ti è stato chiesto di compilare ", nel trimestre in esame, a fronte di un totale di **130** risposte, si evidenzia una prevalenza, pari al **58,46 %**, di utenti che ritengono abbastanza chiara la modulistica, contro il ..... % del trimestre precedente.

In sintesi, da quanto rilevato nel trimestre in esame, l' **Utenza** appare **abbastanza soddisfatta** dal servizio prestato da questo Ufficio ed in buona percentuale anche **molto soddisfatta**; in ogni caso, i risultati rilevati saranno oggetto di maggiore attenzione e di un'analisi più approfondita da parte di questo Ufficio, al fine di rendere un servizio all'Utenza sempre più efficiente.

**Il Dirigente della U.O. 01**  
(Ing. Domenico Giliberto)  
firmato

**SERVIZIO PROVINCIALE MOTORIZZAZIONE CIVILE MESSINA**

**Questionari Customer Satisfaction**

Conteggio analitico e percentuale

**4° Trim. 2015**

N° questionari	ottobre	51
“	novembre	44
“	dicembre	36
	<b>Totale</b>	<b>131</b>

**1. Cosa utilizzi più frequentemente per contattare questo Ufficio ?**

% relativa a  
tot. question.

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Telefono	14	10	12	36	28,13%	
Posta	4	2	1	7	5,47%	
Posta elettronica	9	8	2	19	14,84%	
Di persona	23	24	19	66	51,56%	
Altro	0	0		0	0,00%	
				<b>128</b>	<b>100,00%</b>	<b>97,71%</b>

**5. Quante volte ti sei recato presso il nostro Ufficio negli ultimi 12 mesi ?**

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
1 – 5 volte	26	28	22	76	60,80%	
6 – 10 volte	13	14	7	34	27,20%	
> 10 volte	9	2	4	15	12,00%	
				<b>125</b>	<b>100,00%</b>	<b>95,42%</b>

**7. Potresti indicare il Tuo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti ?**

**7.1 Adeguatezza dei locali**

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Molto	9	8	19	36	28,57%	
Abbastanza	21	28	13	62	49,21%	
Poco	13	7	4	24	19,05%	
Nulla	3	1	0	4	3,17%	
				<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>96,18%</b>

**7.2 Servizi di portineria**

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Molto	8	7	17	32	25,81%	
Abbastanza	28	29	15	72	58,06%	
Poco	5	8	2	15	12,10%	
Nulla	3	1	1	5	4,03%	
				<b>124</b>	<b>100,00%</b>	<b>94,66%</b>

**7.3 Chiarezza segnaletica interna**

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Molto	10	6	17	33	26,83%	
Abbastanza	19	21	13	53	43,09%	
Poco	8	14	5	27	21,95%	
Nulla	7	3	0	10	8,13%	
				<b>123</b>	<b>100,00%</b>	<b>93,89%</b>

## 8. Ritieni adeguati gli orari di ricevimento al pubblico ?

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Molto	13	5	19	37	28,46%	
Abbastanza	23	30	15	68	52,31%	
Poco	11	9	1	21	16,15%	
Nulla	4	0	0	4	3,08%	
				<b>130</b>	100,00%	<b>99,24%</b>

## 9. Principalmente per quale motivo Ti sei recato e rivolto all'Ufficio ?

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Informazioni	18	14	13	45	35,16%	
Nuova pratica	11	15	9	35	27,34%	
Seguire iter	10	9	13	32	25,00%	
Definire proc.	4	2	1	7	5,47%	
Accesso atti	2	3	0	5	3,91%	
Altro *	4	0	0	4	3,13%	
* esami/patente				<b>128</b>	100,00%	<b>97,71%</b>

## 10. Sono motivi :

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Personali	30	33	24	87	67,97%	
Professionali	13	5	5	23	17,97%	
Conto terzi	6	6	5	17	13,28%	
Altro *	0	0	1	1	0,78%	
* esami/patente				<b>128</b>	100,00%	<b>97,71%</b>

## 11. Quanto Ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto ?

### 11.1 Cortesia del personale

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Molto	21	15	20	56	42,75%	
Abbastanza	27	28	12	67	51,15%	
Poco	3	1	2	6	4,58%	
Nulla	0	0	2	2	1,53%	
				<b>131</b>	100,00%	<b>100,00%</b>

### 11.2 Competenza del personale

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Molto	14	11	15	40	31,25%	
Abbastanza	29	30	18	77	60,16%	
Poco	7	1	1	9	7,03%	
Nulla	0	0	2	2	1,56%	
				<b>128</b>	100,00%	<b>97,71%</b>

### 11.3 Chiarezza nel fornire spiegazioni

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Molto	11	10	15	36	27,48%	
Abbastanza	30	24	17	71	54,20%	
Poco	10	9	2	21	16,03%	
Nulla	0	1	2	3	2,29%	
				<b>131</b>	100,00%	<b>100,00%</b>

#### 11.4 Tempestività nella risposta

	ottobre	novembre		Tot. Trim.		
Molto	13	10	17	40	31,25%	
Abbastanza	26	25	14	65	50,78%	
Poco	11	5	2	18	14,06%	
Nulla	1	2	2	5	3,91%	
				<b>128</b>	100,00%	<b>97,71%</b>

#### 12. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli ?

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
SI	39	30	27	96	75,00%	
NO	12	14	6	32	25,00%	
				<b>128</b>	100,00%	<b>97,71%</b>

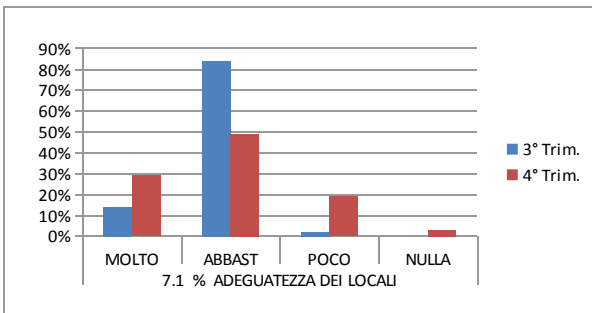
#### 13. Quanto ritieni chiara la modulistica che Ti è stato chiesto di compilare ?

	ottobre	novembre	dicembre	Tot. Trim.		
Molto	12	6	10	28	21,54%	
Abbastanza	27	31	18	76	58,46%	
Poco	10	7	4	21	16,15%	
Nulla	2	0	3	5	3,85%	
				<b>130</b>	100,00%	<b>99,24%</b>

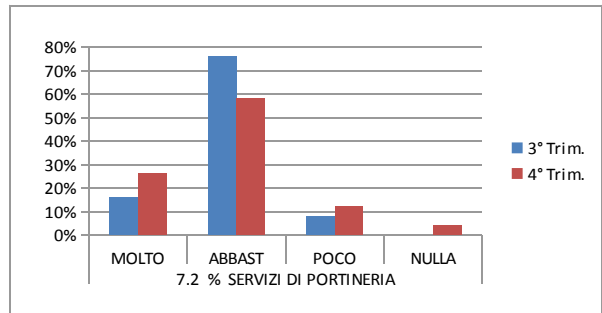
# I S T O G R A M M I

3° - 4° Trimestre 2015

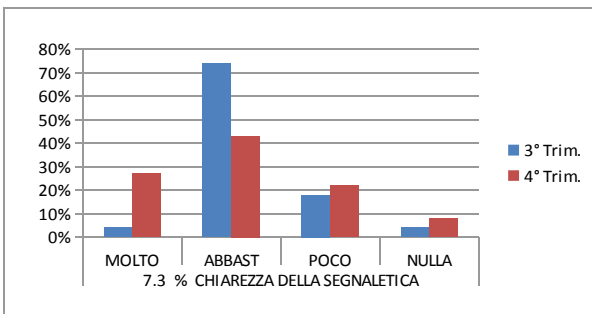
SERIE	7.1 % ADEGUATEZZA DEI LOCALI				TOTALE
	MOLTO	ABBAST	POCO	NULLA	
3° Trim.	14%	84%	2%	0%	100%
4° Trim.	29%	49%	19%	3%	100%



SERIE	7.2 % SERVIZI DI PORTINERIA				TOTALE
	MOLTO	ABBAST	POCO	NULLA	
3° Trim.	16%	76%	8%	0%	100%
4° Trim.	26%	58%	12%	4%	100%



SERIE	7.3 % CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA				TOTALE
	MOLTO	ABBAST	POCO	NULLA	
3° Trim.	4%	74%	18%	4%	100%
4° Trim.	27%	43%	22%	8%	100%



SERIE	8.1 % ADEGUATEZZA ORARI RICEVIMENTO				TOTALE
	MOLTO	ABBAST	POCO	NULLA	
3° Trim.	4%	72%	24%	0%	100%
4° Trim.	29%	52%	16%	3%	100%

