



Provincia di Cremona

PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION TRASPORTI ECCEZIONALI - ANNO 2021 ANALISI DATI

PREMESSA

L'Ufficio Trasporto Eccezionali della Provincia di Cremona opera all'interno del Settore Infrastrutture Stradali e rilascia le autorizzazioni per trasporti eccezionali che si suddividono in autorizzazioni di tipo periodico (ovvero con scadenza temporale ma senza limiti di viaggi) o a viaggio (con scadenza temporale e numero di viaggi prestabilito). A loro volta, le periodiche si dividono in agricole (trattori, mietitrebbie, ecc... della durata di massimo 2 anni) e non agricole (coils e laminati grezzi, pali ecc... e tutti quei trasporti che possono essere "standardizzati" in dimensioni predefinite, della durata massima di un anno); mentre quelle a viaggio si dividono in singole (un solo viaggio, durata massima 3 mesi) e multiple (durata massima 6 mesi) e riguardano trasporti di dimensioni non standardizzabili.

Da circa due anni è attiva una piattaforma "TE ONLINE" di Aria S.p.A. - Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti - che supporta digitalmente il procedimento di richiesta di autorizzazione e che nei prossimi anni sarà l'unica modalità utilizzabile.

I parametri di riferimento per la misurazione dell'efficienza del servizio sono:

- la disponibilità di canali di comunicazione diretti
- la competenza tecnica
- la capacità comunicativa
- la professionalità
- i tempi di rilascio dell'autorizzazione

Il questionario articolato in 5 sezioni con domande chiuse e una sezione aperta per i suggerimenti:

1. individuazione della tipologia di autorizzazione
2. giudizio di importanza dei fattori monitorati con una scala da 1 a 4
3. valutazione della qualità percepita (stessa scala da 1 a 4)
4. valutazione della lealtà (scala da 1 a 10)
5. domanda a risposta aperta per i suggerimenti.

Il questionario è stato messo a disposizione on line su internet dal 15 marzo al 16 aprile 2021.

ANALISI GENERALE

Sono stati raccolti 49 questionari:

- in 26 dichiarano di aver richiesto l'autorizzazione a viaggio singola/multipla

- in 4 dichiarano di aver richiesto l'autorizzazione periodica agricola
- in 7 dichiarano di aver richiesto l'autorizzazione periodica non agricola
- in 2 di aver richiesto sia a l'autorizzazione periodica agricola, sia l'autorizzazione periodica non agricola
- in 9 di aver richiesto sia l'autorizzazione periodica non agricola sia l'autorizzazione a viaggio singola/multipla
- 1 ha dichiarato di aver richiesto l'autorizzazione periodica agricola, l'autorizzazione periodica non agricola e l'autorizzazione a viaggio singola/multipla

Il questionario gradua le risposte mettendo prima quelle di minor valore. Parimenti la legenda dei grafici fa riferimento a una scala da 1 a 4 che equivale dal minimo al massimo.

Suggerimenti pervenuti:

- per la gestione dell'ufficio provinciale di Cremona nessun suggerimento in quanto sia competenza che funzionalità è al massimo delle aspettative. Mi permetto di suggerire solo un paio di modifiche a TEONLINE. 1° elenco strade. aggiungere tasto per sezione multipla contemporanea. 2° togliere l'obbligo di decorrenza delle autorizzazione a 15 gg dal programma con valutazione da parte degli uffici rilascianti in base ad arretrati il rilascio. per il resto tutto OK
- COMINCIARE AD ORGANIZZARE UN GRADUALE PASSAGGIO SULLA PIATTAFORMA TELEMATICA, CON UN ADEGUATO SUPPORTO INFORMATIVO DEGLI UFFICI PROVINCIALI.
- Nessun suggerimento , ufficio competente e presente .
- MI SONO SEMPRE TROVATA MOLTO BENE RAGAZZI COMPETENTI, GENTILI E PAZIENTI, GRAZIE.
- premesso che principalmente, direi per la quasi totalità, chiediamo i permessi alla ns. provincia di Lecco, i servizi svolti e le risposte fornite sono ampiamente soddisfatte. grazie
- Continuate così ! ' Congratulazioni , il V/s personale è da ELOGI ! Grazie!
- sono sempre stata contenta del Vs. servizio
- rendere i portali di riferimento più intuitivi e più chiari riguardo le spiegazioni delle procedure, dettagliando meglio i passaggi da fare per poter usufruire del servizio in maniera più accessibile
- Suggerisco di ascoltare le problematiche delle aziende e cercare di risolverle
- utilizzare un portale comune con altre realtà/province
- nessun suggerimento. servizio al TOP

Nelle pagine successive le analisi riguarderanno:

- la rappresentazione grafica delle risposte per i singoli ambiti indagati, per visualizzare la frequenza delle risposte sia per l'importanza sia per la soddisfazione;
- la rappresentazione grafica del confronto fra la media dell'importanza e della soddisfazione per ogni singolo ambito che visualizza il relativo scostamento;
- l'individuazione delle priorità di intervento per consentire all'ente di indirizzare le proprie risorse (finanziarie e/o di personale) verso l'ambito che risulterà avere un alto livello di importanza e contemporaneamente un basso livello di soddisfazione;
- l'individuazione della percezione generale da parte degli utenti per ogni aspetto, utilizzando lo scostamento tra giudizi medi d'importanza e di soddisfazione;
- l'individuazione dell'indice di gradimento che racconta se il servizio offerto dall'ufficio è gradito o meno.
- l'indice di NPS Net Promoter Score o indice di fedeltà

Si ripropone in allegato il questionario per una migliore comprensione delle analisi.

Stiamo conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione relativamente a questo servizio al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere a domande del seguente questionario, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

Il questionario è anonimo: le risposte fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

Sarà nostra cura rendere pubblici i risultati della rilevazione: in ogni caso, tutte le informazioni saranno comunicate in forma aggregata.

Grazie per la collaborazione e la disponibilità.

Cremona, marzo 2021

Ufficio Trasporti Eccezionali
Provincia di Cremona

L'indice di gradimento segue la scala da 1 a 4: 1 per il minimo, 4 per il massimo.
È possibile cliccare una sola risposta

Qual è la motivazione per cui si è rivolto al servizio?

Autorizzazione periodica agricola

Autorizzazione periodica non agricola

Autorizzazione a viaggio singola/multipla

(scelta multipla)

Importanza del servizio

In questa sezione viene richiesto di giudicare su una scala che va da 1 a 4 il grado di importanza per una serie di caratteristiche rilevanti del servizio

1. Quanto è importante poter contattare direttamente un operatore competente?
2. Quanto è importante la capacità di comprensione delle problematiche tecniche presso gli uffici?
3. Quanto è importante la capacità di valutare le urgenze presso gli uffici?
4. Quanto è importante ricevere delle risposte adeguate dagli uffici?
5. Quanto è importante la tempestività nell'avere l'autorizzazione richiesta?

Qualità del servizio

In questa sezione viene richiesto di giudicare su una scala che va da 1 a 4 il grado di soddisfazione delle caratteristiche del servizio viste nella sezione precedente.

6. Quanto valuta la possibilità di contattare direttamente il personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?
7. Quanto valuta la capacità di comprensione da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali delle problematiche tecniche relative alla richiesta di autorizzazione?
8. Quanto valuta la capacità di stimare le urgenze da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?
9. Quanto valuta l'adeguatezza delle risposte ricevute dal personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?
10. Quanto valuta la tempestività con cui vengono rilasciate le autorizzazioni da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?

11. Con quale probabilità raccomanderebbe di rivolgersi a questo ufficio a un altro imprenditore?

Per niente 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Altissima

Suggerimenti

Il questionario è finito. Grazie per la collaborazione.

ANALISI DATI

Per analizzare le risposte sono state realizzate le tabelle che riportano la frequenza delle risposte (quante persone alla prima domanda hanno dato la prima risposta, o la seconda o la terza o la quarta e così per ciascuna domanda).

Gli ambiti da analizzare riguardano la possibilità di contatto diretto con l'ufficio (domande 1 e 6), la capacità di comprensione (domande 2 e 7), la capacità di gestione delle urgenze (domande 3 e 8), il grado di adeguatezza delle risposte (domande 4 e 9), la tempestività con cui si ottiene l'autorizzazione (domande 5 e 10).

Per ciascun ambito sono state indagate sia la dimensione dell'attesa (IMPORTANZA) che quella del percepito (SODDISFAZIONE).

Di seguito si riportano 10 le domande poste agli utenti ed il relativo ambito di indagine

Numero domanda	Domanda	Ambito
1	Quanto è importante poter contattare direttamente un operatore competente?	la disponibilità di canali di comunicazione diretti
2	Quanto è importante la capacità di comprensione delle problematiche tecniche presso gli uffici?	la competenza tecnica
3	Quanto è importante la capacità di valutare le urgenze presso gli uffici?	la capacità comunicativa
4	Quanto è importante ricevere delle risposte adeguate dagli uffici?	la professionalità
5	Quanto è importante la tempestività nell'avere l'autorizzazione richiesta?	i tempi di rilascio dell'autorizzazione
6	Quanto valuta la possibilità di contattare direttamente il personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?	la disponibilità di canali di comunicazione diretti
7	Quanto valuta la capacità di comprensione da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali delle problematiche tecniche relative alla richiesta di autorizzazione?	la competenza tecnica
8	Quanto valuta la capacità di stimare le urgenze da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?	la capacità comunicativa
9	Quanto valuta l'adeguatezza delle risposte ricevute dal personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?	la professionalità
10	Quanto valuta la tempestività con cui vengono rilasciate le autorizzazioni da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?	i tempi di rilascio dell'autorizzazione

Risposte relative all'importanza in valori assoluti

domanda	Frequenza importanza risposta 1	Frequenza importanza risposta 2	Frequenza importanza risposta 3	Frequenza importanza risposta 4
	POCO	SUFFICIENTE	ABBASTANZA	MOLTO
1	0	0	3	46
2	0	0	2	47
3	0	0	4	45
4	0	0	2	47
5	0	0	3	46

Risposte relative alla soddisfazione in valori assoluti

domanda	Frequenza soddisfazione risposta 2	Frequenza soddisfazione risposta 3	Frequenza soddisfazione risposta 4	Frequenza soddisfazione risposta 5
	SCARSA	SUFFICIENTE	ADEGUATA	OTTIMA
6	1	0	7	41
7	0	1	4	44
8	0	1	9	39
9	0	1	6	42
10	0	0	14	35

Si è provveduto anche a “pesare” le risposte: la risposta POCO/SCARSA pesa 1, la risposta SUFFICIENTE pesa 2, la risposta ABBASTANZA/ADEGUATA pesa 3 e la risposta MOLTO/OTTIMA pesa 4.

Per esempio: se alla domanda 1 tutti e 49 gli utenti avessero risposto MOLTO, il valore ottenuto sarebbe stato 4, cioè 49 (n. risposte MOLTO) x 4 (peso della risposta) / 49 (totale delle risposte). E ancora, (n.46 risposte MOLTO alla domanda 1) x 4 (peso della risposta) / 49 (totale delle risposte) =3,76

Nell’ultima colonna della tabella sono state inserite le medie dei valori per ciascuna risposta che serviranno per la successiva rappresentazione sul piano cartesiano.

Risposte relative all’importanza e valori medi

domanda	IMPORTANZA resp1 peso1	IMPORTANZA resp2 peso2	IMPORTANZA resp3 peso3	IMPORTANZA resp4 peso4	MEDIA
	POCO	SUFFICIENTE	ABBASTANZA	MOLTO	
1	0	0	0,18	3,76	0,98
2	0	0	0,12	3,84	0,99
3	0	0	0,24	3,67	0,98
4	0	0	0,12	3,84	0,99
5	0	0	0,18	3,76	0,98

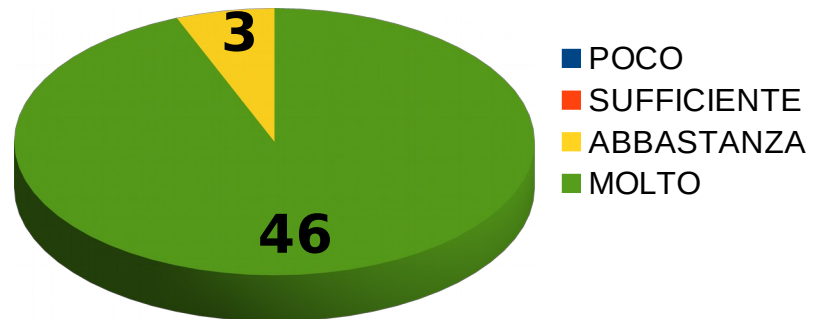
Risposte relative alla soddisfazione e valori medi

domanda	SODDISFAZIONE resp1 peso1	SODDISFAZIONE resp2 peso2	SODDISFAZIONE resp3 peso3	SODDISFAZIONE resp4 peso4	MEDIA
	SCARSA	SUFFICIENTE	ADEGUATA	OTTIMA	
6	0,02	0,00	0,88	6,41	1,83
7	0,00	0,09	0,50	6,88	1,87
8	0,00	0,09	1,13	6,09	1,83
9	0,00	0,09	0,75	6,56	1,85
10	0,00	0,00	1,75	5,47	1,80

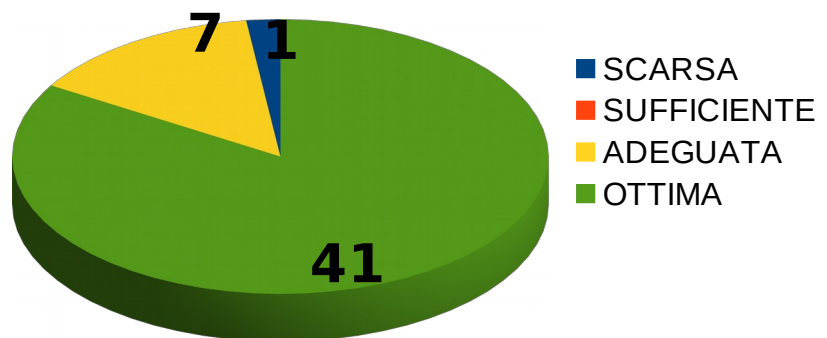
RAPPRESENTAZIONE DELLE RISPOSTE RELATIVE A CIASCUN AMBITO INDAGATO E CONFRONTO IMPORTANZA E SODDISFAZIONE

Disponibilità di canali di comunicazione diretti

IMPORTANZA

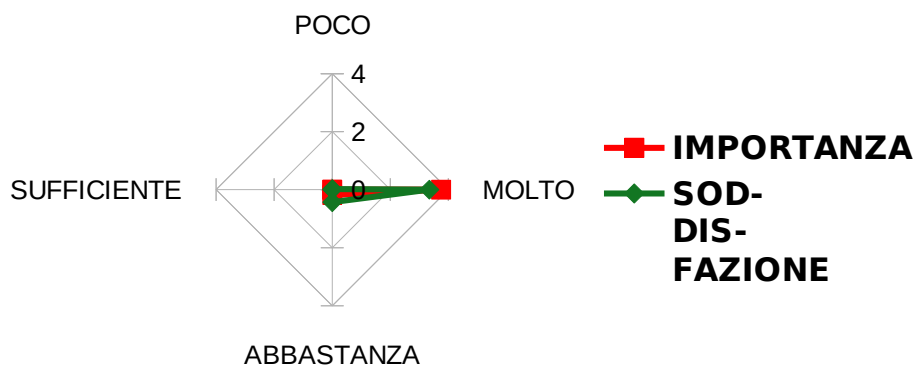


SODDISFAZIONE



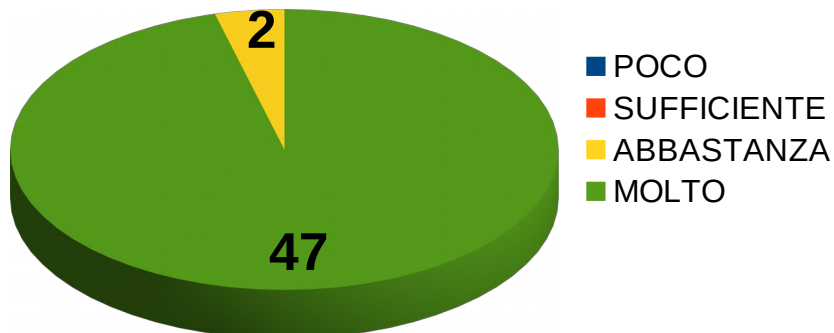
Le “risposte pesate” permettono di comparare nel **grafico a rete** l’importanza e la soddisfazione per ogni singolo ambito. Gli spigoli coincidono con la legenda (da 1 a 4, dal minimo al massimo); le diagonali rappresentano la scala dei valori medi; le linee rappresentano le medie delle risposte per importanza e soddisfazione. Se le linee coincidessero il percepito combacerebbe con l’aspettativa.

Confronto sulla disponibilità di canali di comunicazione diretti

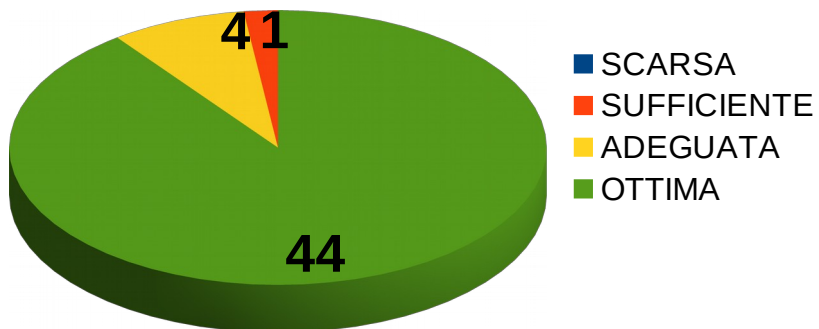


Competenza tecnica

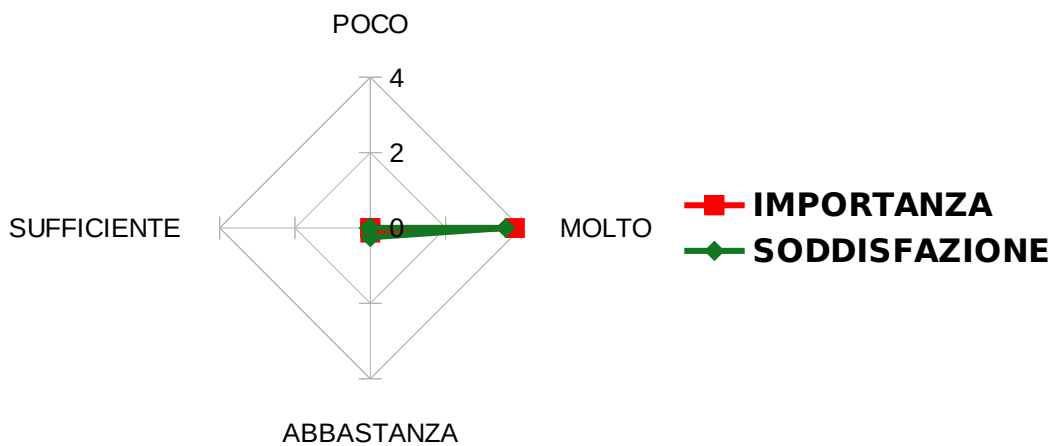
IMPORTANZA



SODDISFAZIONE

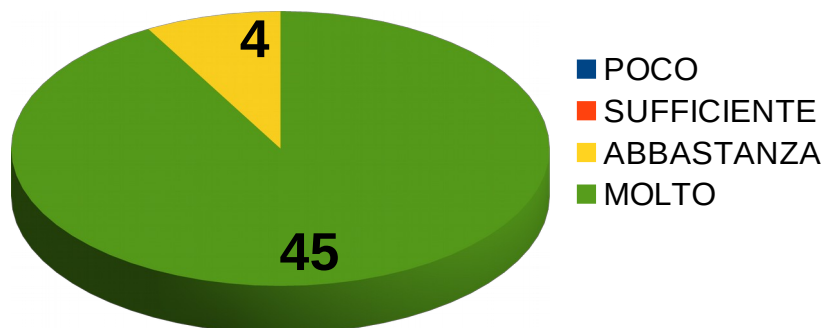


Confronto sulla competenza tecnica

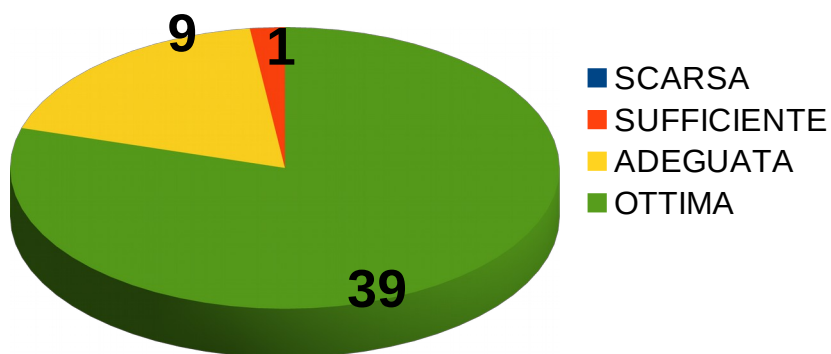


Capacità comunicativa

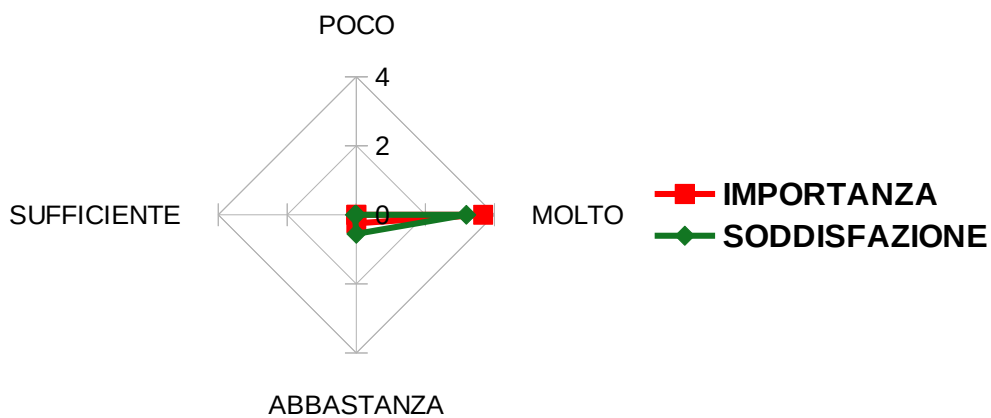
IMPORTANZA



SODDISFAZIONE

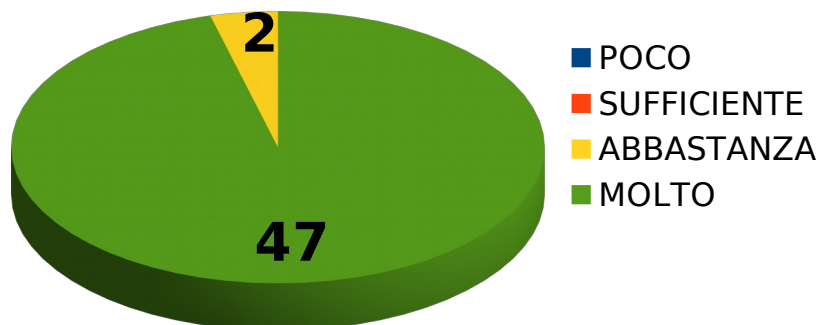


Confronto sulla capacità comunicativa

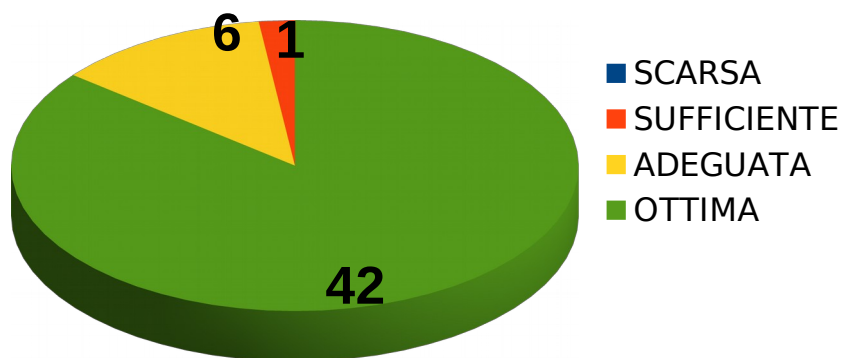


la professionalità

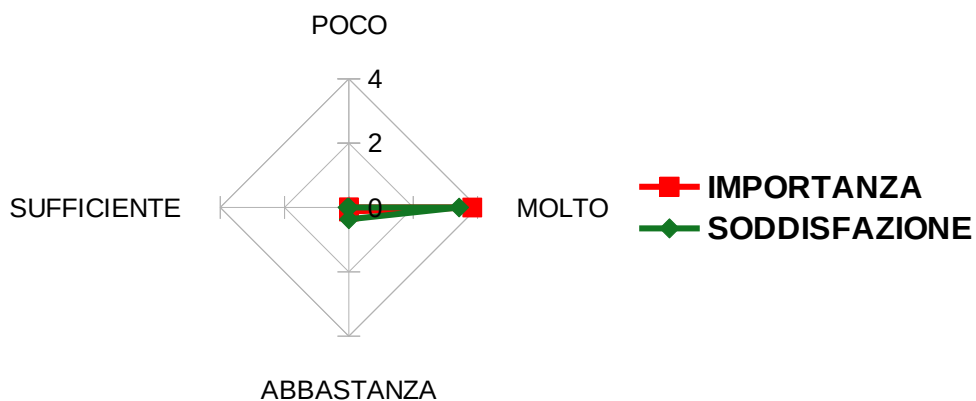
IMPORTANZA



SODDISFAZIONE

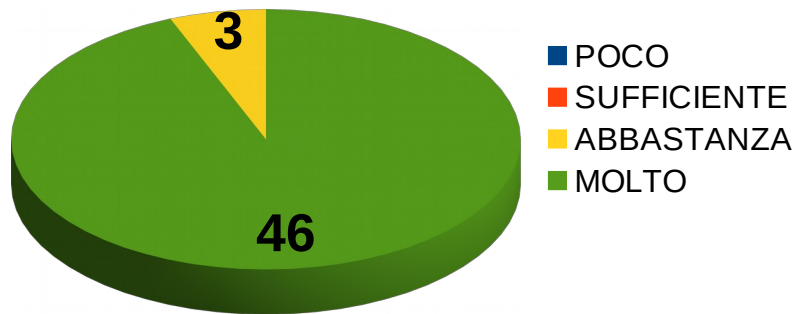


Confronto sulla professionalità

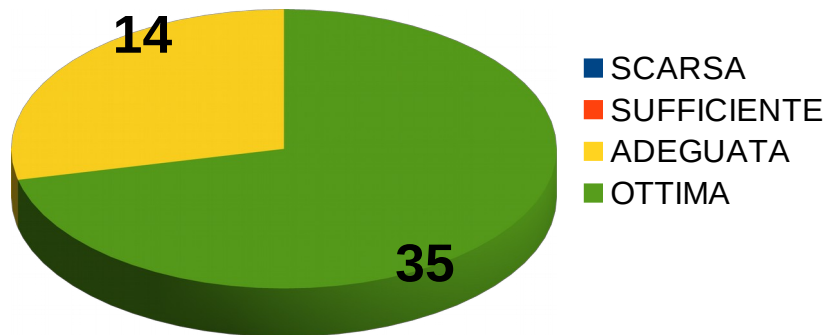


Tempi di rilascio dell'autorizzazione

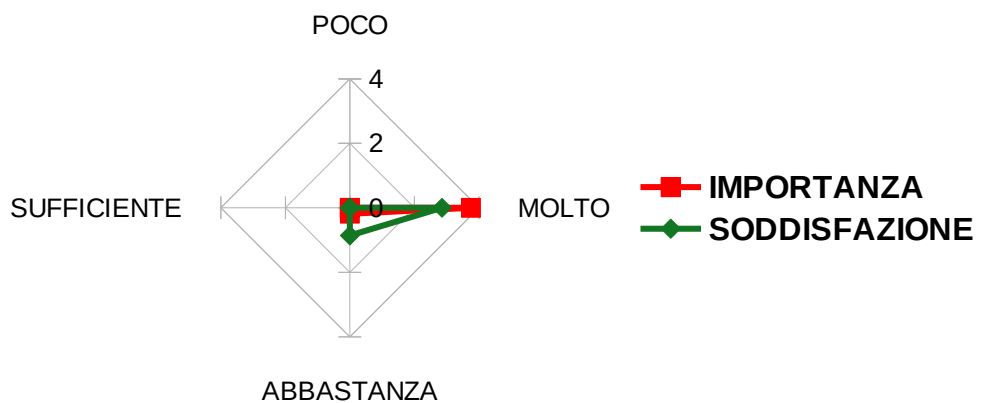
IMPORTANZA



SODDISFAZIONE



Confronto sui tempi di rilascio dell'autorizzazione



INDIVIDUAZIONE DELLE PRIORITÀ

Per favorire una lettura dei grafici precedenti si utilizza la rappresentazione su un piano cartesiano, ossia una rappresentazione dei dati che aiuta a “misurare” le risposte raccolte come entità complessiva e comparata, fornendo anche uno strumento di visualizzazione molto efficiente.

I valori della tabella rappresentano le coordinate su un piano cartesiano degli aspetti indagati dal questionario. L'origine del piano cartesiano coincide con il punteggio medio (le coordinate dell'ultima riga).

Tabella con i giudizi medi di importanza e di soddisfazione

AMBITI DI INDAGINE	GIUDIZIO MEDIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE	GIUDIZIO MEDIO RELATIVO ALL'IMPORTANZA
1 disponibilità di canali di comunicazione diretti	0,95	0,98
2 competenza tecnica	0,97	0,99
3 capacità comunicativa	0,94	0,98
4 professionalità	0,96	0,99
5 tempi di rilascio dell'autorizzazione	0,93	0,98
Punteggio medio	0,95	0,98

Il piano cartesiano si costruisce impostando un grafico a due dimensioni. Sull'asse (y) si misura l'importanza attribuita ad un determinato servizio (o aspetto) misurato. Sull'asse (x) si misura la soddisfazione espressa su quel servizio (o aspetto) misurato. Sostanzialmente si tratta di riportare su un grafico le relazioni tra i dati analizzati per evidenziare i punti di forza del servizio e i punti di debolezza sui quali intervenire prontamente.

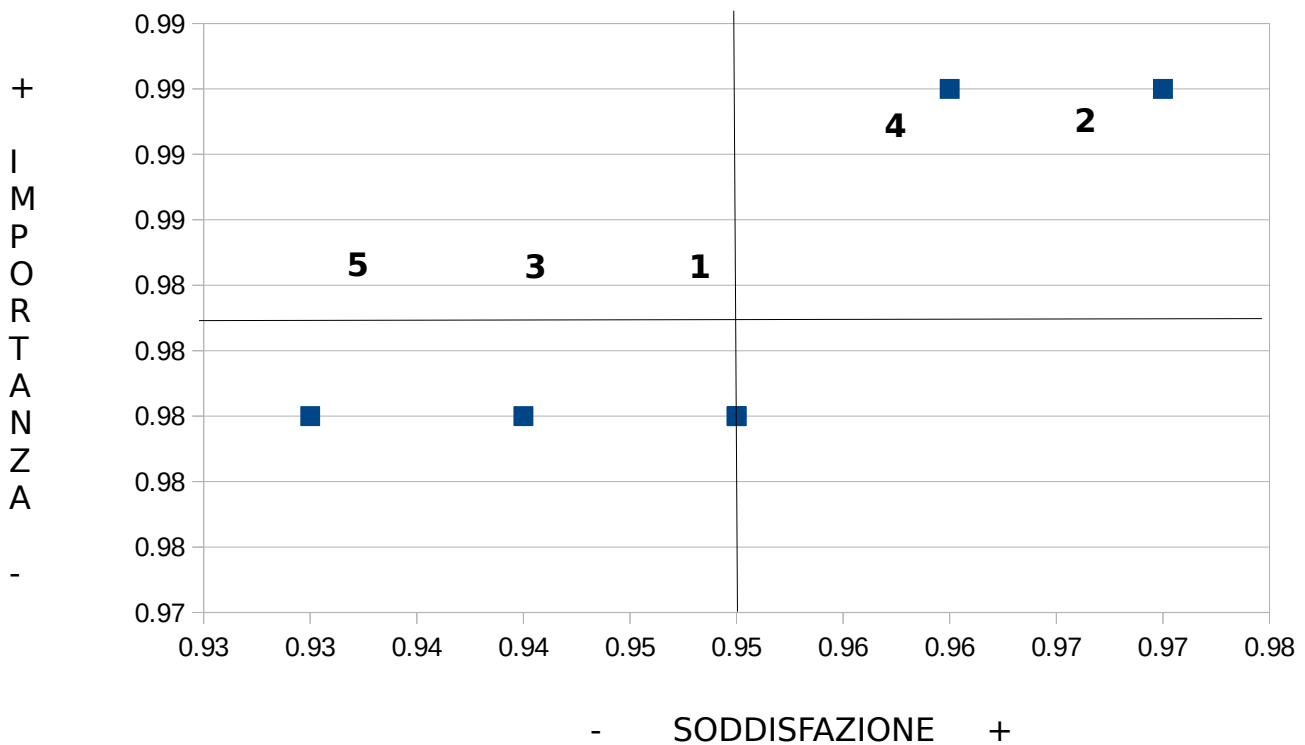
Ad ogni quadrante del grafico corrisponderà un'azione diversa da parte della amministrazione.

Il quadrante in basso a destra è caratterizzato da un elevato grado di soddisfazione, ma non da rilevante importanza; per questo, compito dell'amministrazione sarà quello di valorizzare l'ambito in questione per sensibilizzare gli utenti a ritenerlo di maggiore importanza.

Il requisito nel quadrante in alto a destra rappresenta il punto di forza dell'amministrazione ed è caratterizzato sia da un buon livello di soddisfazione, sia da una elevata importanza attribuitagli. In questo caso l'amministrazione procederà con azioni di presidio volte al mantenimento della situazione.

L'ambito posizionato nel quadrante in alto a sinistra, invece, prevede un basso grado di soddisfazione e un elevato grado di importanza. Compito del management sarà quello di intervenire attraverso azioni prioritarie.

Il quadrante in basso a sinistra è caratterizzato da soddisfazione inferiore alla media, ma non è ritenuto eccessivamente importante dall'utente, pertanto l'amministrazione agirà con azioni volte al miglioramento.



Gli aspetti relativi alla professionalità e alla competenza tecnica (punti 4 e 2) hanno ricevuto una valutazione che li colloca nel quadrante in alto a destra **“della competitività”** - alta soddisfazione e alta importanza - con **Priorità bassa** che comprende gli elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo come punto di forza dell’ufficio e devono essere presidiati e mantenuti.

Una posizione particolare occupano gli altri tre aspetti indagati: la disponibilità di un canale di comunicazione diretto (punto 1 coincidente con punto di origine), la capacità di comunicazione (punto 3) e i tempi di rilascio della autorizzazione (punto 5), perché rilevano tutti lo stesso grado di importanza ma un diverso livello di soddisfazione. Si trovano quindi tra il quadrante in alto a sinistra **“delle criticità”** - bassa soddisfazione e alta importanza - con **Priorità alta** e il quadrante in basso a sinistra **“del monitoraggio”** - bassa soddisfazione e bassa importanza - con **Priorità media**.

Questi ambiti sono da monitorare perché si potrebbero migliorare. Inoltre occorrerebbe controllare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano.

ANALISI DELLO SCOSTAMENTO TRA IMPORTANZA E SODDISFAZIONE

Per analizzare lo scostamento tra importanza e soddisfazione si utilizza la tabella delle priorità e si aggiunge una colonna in cui viene calcolato il rapporto tra l'importanza e la soddisfazione, che rappresenta lo scostamento tra atteso e percepito.

Se il risultato è uguale a 1 significa che atteso e percepito coincidono, se è superiore a 1 significa che la percezione è inferiore all'atteso (insoddisfazione), se è inferiore a 1 significa che la percezione è superiore a quanto ci si aspettava (soddisfazione).

Nel nostro caso si registra una leggerissima delusione rispetto alle aspettative soprattutto per quanto riguarda i tempi di rilascio dell'autorizzazione.

AMBITI DI INDAGINE	GIUDIZIO MEDIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE	GIUDIZIO MEDIO RELATIVO ALL'IMPORTANZA	QUOZIENTE è lo scostamento tra l'importanza e la soddisfazione
1 disponibilità di canali di comunicazione diretti	0,95	0,98	1,03
2 competenza tecnica	0,97	0,99	1,02
3 capacità comunicativa	0,94	0,98	1,04
4 professionalità	0,96	0,99	1,03
5 tempi di rilascio dell'autorizzazione	0,93	0,98	1,05

INDICE DI GRADIMENTO

Per individuare il grado di soddisfazione si riprende la tabella con le frequenze delle risposte alle domande dalla 6 alla 10.

Il livello di soddisfazione utilizza una scala che va da 1 (scarsa) a 4 (ottima). Per cui si è ritenuto di valutare come positive le risposte che indicavano come grado di soddisfazione il 2 e superiore.

Dalla proporzione tra il punteggio massimo ottenibile (245) e il totale delle risposte positive (i totali delle righe 2, 3, 4 = 244) si ottiene **l'indice di soddisfazione che risulta pari al 99,59%**.

	Quanto valuta la possibilità di contattare direttamente il personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?	Quanto valuta la capacità di comprensione da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali delle problematiche tecniche relative alla richiesta di autorizzazione ?	Quanto valuta la capacità di stimare le urgenze da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?	Quanto valuta l'adeguatezza delle risposte ricevute dal personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?	Quanto valuta la tempestività con cui vengono rilasciate le autorizzazioni da parte del personale dell'Ufficio Trasporti Eccezionali?	T O T A L I
SCARSA	1	0	0	0	0	1
SUFFICIENTE	0	1	1	1	0	3
ADEGUATA	7	4	9	6	14	40
OTTIMA	41	44	39	42	35	201
soddisfazione percepita						244
soddisfazione max						245

INDICE DI NPS O INDICE DI FEDELTA'

L'indicatore NPS (Net Promoter Score) è uno strumento di gestione che consente di rappresentare il grado di soddisfazione dei clienti/utenti in maniera quantificabile.

Una indagine NPS viene effettuata partendo da un questionario soddisfazione al fine di raccogliere i feedback dei utenti e applicando successivamente la formula NPS.

Valutando le risposte alla domanda "Con quale probabilità raccomanderebbe di rivolgersi a questo ufficio a un altro imprenditore?", in base al valore assegnato dagli utenti (ricordiamo da 0 a 10), è possibile ricavare tre categorie:

- Da 0 a 6: **Detrattori**. Non solo questi utenti non raccomanderanno l'ufficio, ma potrebbero anche sconsigliare i suoi servizi ad amici e conoscenti. In breve, sono coloro i quali lasciano recensioni negative.
- Da 7 a 8: **Passivi**. Questi utenti, pur non avendo particolari reclami sul servizio usufruito, non raccomanderebbero l'ufficio. La loro posizione è estremamente neutrale ed è pertanto trascurabile nel calcolo NPS.
- Da 9 a 10: **Promotori**. Gli utenti in questo gruppo sono quelli più soddisfatti e più propensi a consigliare l'ufficio alla propria cerchia di conoscenti.

Sulla base di queste categorie, si procede calcolando la percentuale di Detrattori e Promotori. Il valore NPS non è altro che la sottrazione del totale della percentuale Detrattori dal totale della percentuale Promotori.

scala	n. risposte	% risposte	totali	
0	0	0,00		
1	0	0,00		
2	0	0,00		
3	0	0,00		
4	0	0,00		
5	0	0,00		
6	0	0,00	0,00	somma detrattori
7	3	6,12	///	
8	13	26,53	///	
9	16	32,65		
10	17	34,69	67,35	somma promotori
INDICE NPS			67,35	differenza tra promotori e detrattori

Questo indice agevola l'analisi comparativa fra aziende/enti che operano nello stesso settore in quanto è un sistema di misurazione standard.

Non risultano indagini di questo tipo nelle pubbliche amministrazioni italiane (si è trovato un riferimento alla rilevazione della qualità del servizio nell'Amministrazione della Città di Gand, in Belgio e un uso del Net Promoter Score in Olanda citati nella guida pratica per una Pubblica Amministrazione di qualità" della Commissione Europea), e al momento non è possibile effettuare

un confronto. Resta il valore della valutazione da parte degli utenti fotografato in questo momento.

I risultati sono complessivamente positivi e non si ritiene quindi necessario predisporre un piano di miglioramento.