

Dipartimento Ambiente e vigilanza ambientale



# Sportello Ambiente

**“1 MINUTO PER NOI...”**

L'opinione degli utenti dello *Sportello Ambiente* della Città metropolitana di Torino

Rilevazione 10 – 20 dicembre 2019

*A cura della struttura Audit – Controllo di gestione*

## 1. Il disegno della ricerca

Lo *Sportello Ambiente* della Città metropolitana di Torino è un ufficio aperto al pubblico che fa parte del *Dipartimento Ambiente e vigilanza ambientale*. L'Ufficio fornisce servizi e informazioni di interesse ambientale alle aziende, agli enti locali e ai singoli cittadini, svolgendo una funzione di interfaccia tra l'utenza e l'Amministrazione, che si basa su un complesso lavoro di tessitura di rapporti con le diverse Direzioni, ciascuna caratterizzata da specificità organizzative e di relazione. In particolare lo Sportello Ambiente fornisce consulenza in merito alle disposizioni normative, nazionali e regionali in campo ambientale oltre che gestire le richieste di accesso agli atti relative ai procedimenti di competenza del Dipartimento. Contribuisce, inoltre, a diffondere la conoscenza delle azioni programmate e/o realizzate dall'Amministrazione in tema di sostenibilità ambientale

Tutti gli utenti che si sono rivolti allo Sportello nel periodo 10 – 20 dicembre 2019 sono stati invitati a partecipare ad un'indagine che aveva l'obiettivo di conoscere la loro opinione sulla qualità del servizio di cui avevano appena usufruito. E' stato predisposto un breve questionario che, tenendo conto delle diverse modalità di accesso allo Sportello, è stato proposto attraverso tre canali:

- sportello: tutti coloro che si sono presentati personalmente presso lo Sportello Ambiente al piano terra di C.so Inghilterra 7 sono stati invitati a compilare un breve questionario dopo aver usufruito del servizio;
- telefono: chi ha contattato il personale dello Sportello via telefono è stato invitato a sottoporsi ad una breve intervista telefonica con l'operatore che somministrava le domande del questionario;
- e-mail: in calce alle risposte agli utenti fornite via e-mail è stato inserito un link che permetteva la compilazione telematica del questionario.

Un'analoga indagine era stata effettuata dal personale dello Sportello anche a fine 2018: i risultati emersi erano stati molto positivi, è parso quindi interessante ripetere la rilevazione con modalità pressoché analoghe per valutare se il giudizio rimane stabile nel tempo, anche tenendo conto che, per motivi organizzativi, è possibile raccogliere le opinioni di un campione limitato di utenti rispetto a quello che è il normale afflusso di utenza allo Sportello.

L'indagine 2019 che, tenendo conto del calendario di apertura al pubblico, si è svolta per 7 giorni lavorativi ha coinvolto 62 utenti disponibili a restituire la propria opinione sul servizio di cui avevano appena usufruito, di seguito i risultati emersi.

## 2. Gli utenti coinvolti nell'indagine

Più della metà degli utenti che hanno partecipato all'indagine si sono rivolti allo Sportello per il *ritiro di autorizzazioni o documenti* o per *richiedere informazioni sulla normativa ambientale*. In sei casi su dieci si tratta di soggetti che si erano già rivolti allo Sportello in precedenza.

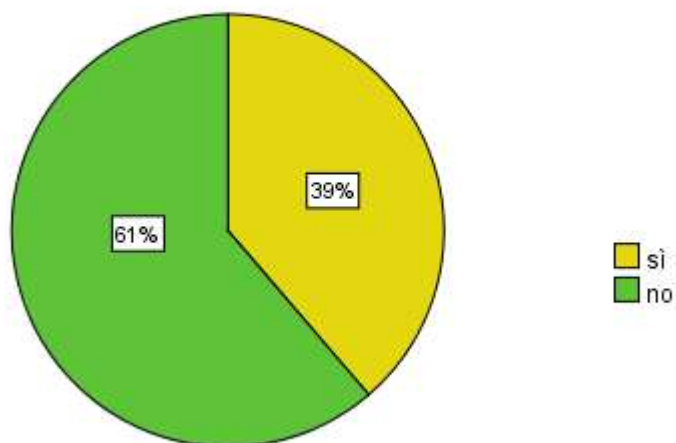
Sei utenti su dieci sono maschi, quasi l'80% ha un'età compresa tra i 35 e i 65 anni e poco più della metà risiede in Torino città.

**Per quale motivo si è rivolto allo Sportello Ambiente?**

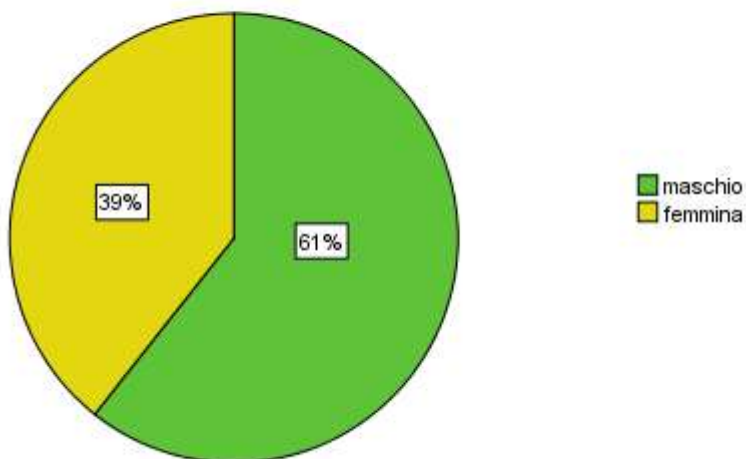


60 risposte

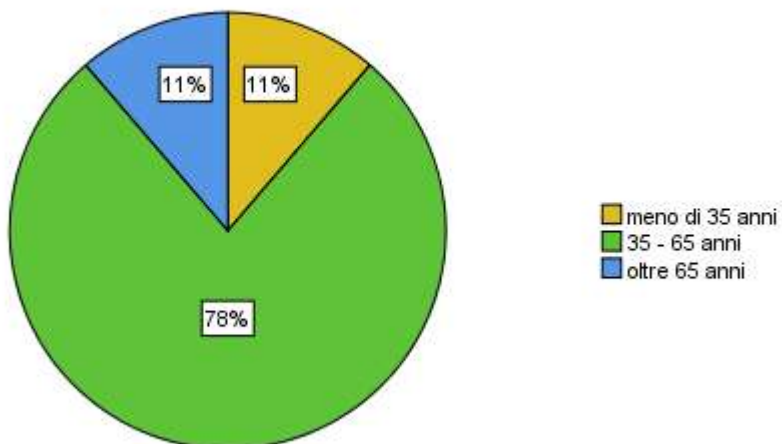
**E' la prima volta che contatta lo Sportello Ambiente?**



**Genere**

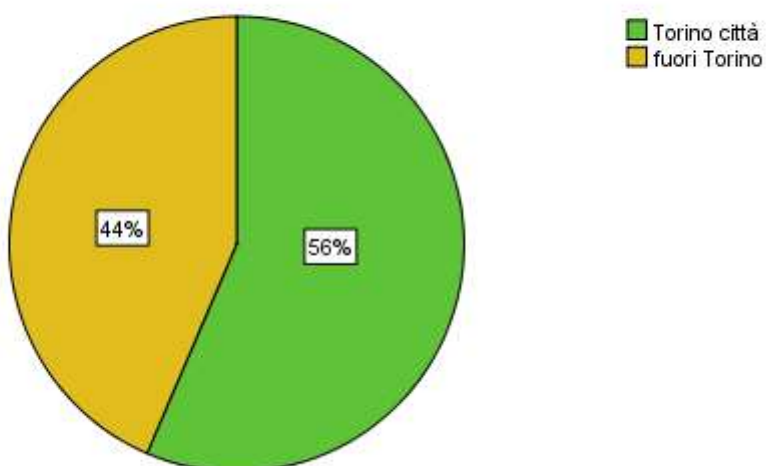


### Età



62 risposte

### Comune di residenza



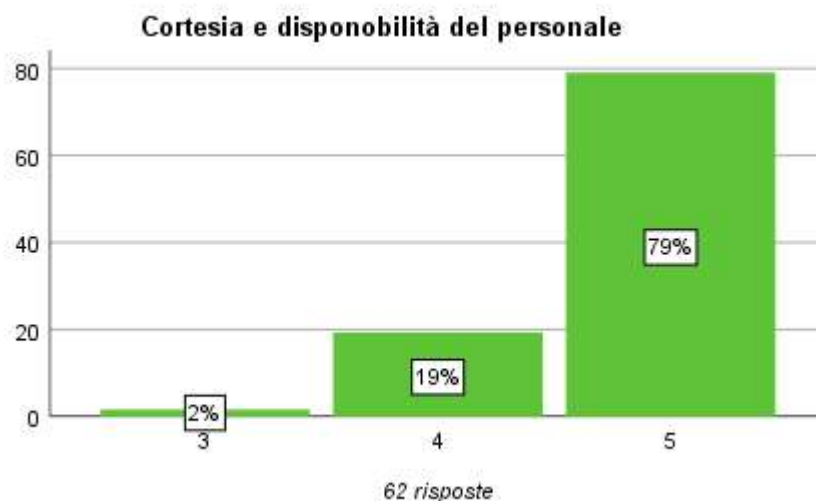
62 risposte

### 3. La qualità percepita del servizio offerto dallo Sportello Ambiente

Il questionario proposto agli utenti prevedeva alcune domande che hanno permesso di rilevare i loro giudizi in termini di soddisfazione per il servizio di cui avevano appena usufruito. Come modalità di risposta c'erano cinque caselle poste in sequenza come riportato nella figura di seguito: sulla prima casella a sinistra si potevano collocare coloro che ritenevano di dover esprimere un giudizio completamente negativo, all'estrema destra, al contrario, coloro che sceglievano di indicare un giudizio totalmente positivo.

1 2 3 4 5  
Per nulla soddisfatto ○ ○ ○ ○ ○ Molto soddisfatto

Le dimensioni valutate sono state la *chiarezza e precisione nella risposta* e la *cortesìa e disponibilità del personale* che lavora allo Sportello. In entrambi i casi sono emersi giudizi positivi, la maggior parte dei rispondenti ha scelto di indicare il punteggio 5, con cui era possibile esprimere il più alto grado di soddisfazione. Inoltre, sommando le percentuali registrate sui punteggi 4 e 5 si registra il 97% delle preferenze nel caso della chiarezza e precisione nella risposta ricevuta e il 98% in riferimento alla cortesia e disponibilità del personale.



Chiamati quindi ad esprimere una valutazione complessiva sul servizio il 74% dei rispondenti sceglie il punteggio più alto e il 24% quello immediatamente inferiore, quindi si ottiene un 98% di giudizi positivi.

