

# Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno – sesta edizione –

Febbraio 2005



Ricerca effettuata dal Servizio Organizzazione e Qualità e  
dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico

# Indice

<b>1. Il disegno della ricerca .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Motivo, titolarità e frequenza di utilizzo dei Servizi provinciali .....</b>	<b>5</b>
<b>3. La conoscenza e l'utilizzo del sito Internet della Provincia .....</b>	<b>7</b>
<b>4. La qualità percepita dagli utenti.....</b>	<b>9</b>
4.1 L'Ente provinciale nel suo complesso.....	11
4.2 Le sedi di Torino e i Circondari .....	13
4.3 I Servizi dell'Ente: criticità e situazioni di eccellenza .....	15
<b>5. La qualità percepita nel tempo .....</b>	<b>18</b>
<b>6. La qualità attesa.....</b>	<b>18</b>
<b>7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine .....</b>	<b>20</b>
<b>8. Le opinioni degli utenti diretti della Provincia: uno sguardo d'insieme .....</b>	<b>23</b>
<b>9. Considerazioni finali e proposte per il miglioramento organizzativo .....</b>	<b>24</b>
<b>10. Appendice A</b>	
<b>La qualità percepita dagli utenti: tavole di frequenza relative alle precedenti edizioni dell'indagine .....</b>	<b>25</b>
<b>11. Appendice B</b>	
<b>Il questionario proposto agli utenti.....</b>	<b>26</b>
<b>12. Indice delle figure e delle tabelle.....</b>	<b>29</b>

# 1. Il disegno della ricerca

L'indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno è un'attività di rilevazione della *customer satisfaction* che, per gli elementi costitutivi e metodologici che la caratterizzano, non è finalizzata ad indagare nel dettaglio le specifiche caratteristiche dei Servizi in quanto riguarda tutte le attività dell'Ente caratterizzate dall'essere utilizzate direttamente dagli utenti presso le varie sedi: rappresenta quindi una fotografia della Provincia nel suo complesso e non, al contrario, lo spaccato di tutti i Servizi singolarmente considerati.

La ricerca viene condotta annualmente presso tutti gli uffici della Provincia aperti al pubblico<sup>1</sup>, ad eccezione dei Centri per l'Impiego che, dal 2002, sono oggetto di un'indagine specifica.

Questa analisi, avviata a partire dal 1999, è giunta nel 2004 alla sesta edizione; in questo senso rappresenta, quindi, uno strumento permanente di verifica dell'attività svolta e consente di monitorare il miglioramento del livello di qualità dei servizi offerti così come percepito dai destinatari ed utilizzatori.

Tuttavia, nel corso degli ultimi anni si è assistito ad un progressivo cristallizzarsi delle valutazioni espresse dagli utenti, probabilmente a seguito di un non significativo cambiamento dei servizi offerti. Per tale motivo si è ritenuto opportuno dilatare la frequenza delle rilevazioni, da annuale a biennale, in modo da garantire comunque continuità nella raccolta dei dati per l'analisi del *trend*.

L'indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno 2004 si è svolta nel periodo compreso tra l'8 e il 19 novembre: a tutti gli utenti che si sono recati presso uno sportello della Provincia durante il periodo di rilevazione è stato consegnato un *questionario semi-strutturato*<sup>2</sup> da compilare dopo aver usufruito del servizio. Come di consueto, la rilevazione è stata coadiuvata da collaboratori esterni che si sono occupati della distribuzione dei questionari e hanno fornito assistenza per la compilazione. Per garantire la comparabilità dei risultati nel tempo si è deciso di riproporre quasi integralmente il questionario utilizzato nelle precedenti edizioni; sono state apportate, tuttavia, alcune modifiche la cui opportunità è derivata anche dall'analisi dei risultati delle precedenti indagini.

In particolare, tra le modifiche più significative, si segnala un maggiore approfondimento nelle domande riferite al sito Internet della Provincia. Questa scelta garantisce un utile riscontro ai massicci investimenti sostenuti dall'amministrazione per potenziare tale strumento, che appare peraltro supportata dalle stesse richieste degli utenti, emerse già nel 2003, di un sempre maggiore ricorso alla telematica per il disbrigo delle pratiche.

---

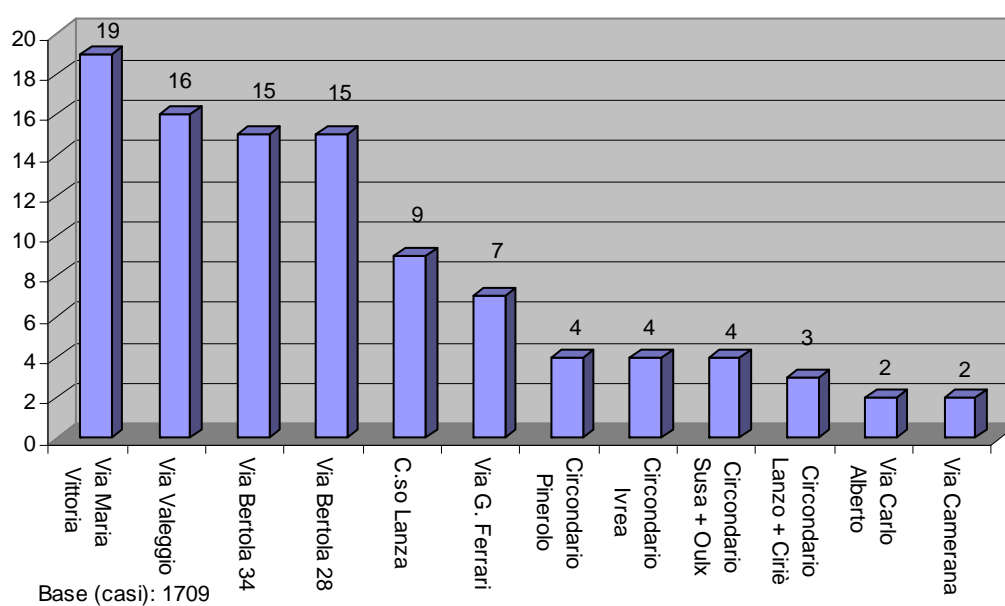
<sup>1</sup> Nell'indagine oggetto del presente rapporto non è stata coinvolta la sede di Via Cappelverde, in quanto erano in corso lavori di ristrutturazione.

<sup>2</sup> Il questionario semi-strutturato contiene domande sia a risposta chiusa sia aperta; nelle domande a *risposta chiusa* il rispondente indica la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite dal ricercatore; nel caso di quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può scrivere liberamente qualunque informazione ritenga opportuno segnalare.

L'ultima rilevazione ha coinvolto 1712 utenti: nella fig. 1 si illustra la distribuzione percentuale per ciascuna sede in cui è stata effettuata la rilevazione, mentre nella fig. 2 gli utenti sono stati raggruppati a seconda dell'Area a cui si sono rivolti<sup>3</sup>.

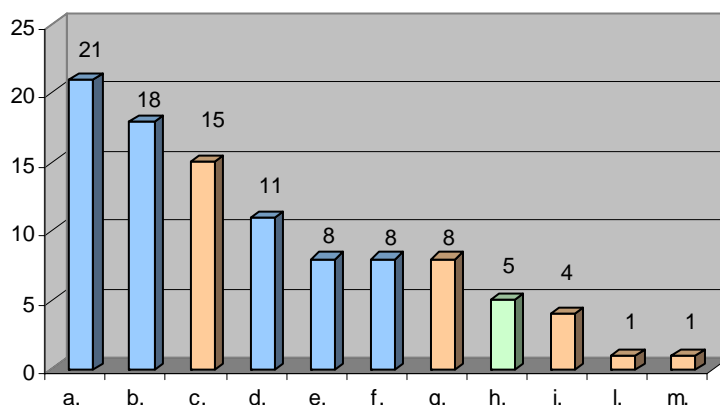
Per una **sintesi dei risultati**, si consiglia la lettura del capitolo 8; per **le considerazioni critiche e le proposte di miglioramento**, si veda invece il capitolo 9.

Fig. 1: Le sedi coinvolte nell'indagine- valori %



<sup>3</sup> Alcune persone non hanno fornito la loro opinione in merito a tutte le domande proposte nel questionario. Nella elaborazione dei dati che segue si noterà quindi, che le tabelle e le figure riportano spesso una base dati differente, in quanto l'analisi è stata effettuata sulle sole risposte valide.

Fig. 2: Gli utenti che hanno partecipato all'indagine: disaggregazione per Area – valori %



Base (casi): 1624

Legenda:

- a. Area Istruzione, Formazione Professionale, Lavoro, Solidarietà Sociale
- b. Area Ambiente, Parchi, Risorse Idriche e Tutela della Fauna
- c. Area Decentramento, Sistema Informativo e Organizzazione
- d. Area Attività Produttive, Turismo e Cultura
- e. Area Viabilità ed Edilizia
- f. Area Territorio, Trasporti e Protezione Civile
- g. Area Relazioni e Comunicazione
- h. Progetto Trasversale Concertazione Territoriale
- i. Area Istituzionale
- l. Area Risorse Umane
- m. Area Patrimonio e Servizi Interni

In azzurro le aree finali

In arancione le aree strumentali o di supporto

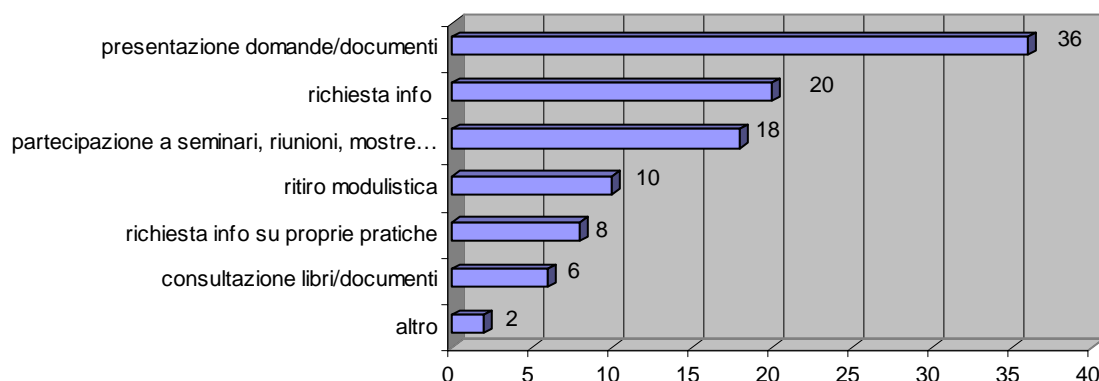
In verde il Progetto trasversale Concertazione Territoriale

## 2. Motivo, titolarità e frequenza di utilizzo dei Servizi provinciali

La maggior parte degli utenti che hanno partecipato all'indagine (36%) si è rivolta ad uno sportello della Provincia per *presentare domande o documenti*; un utente su cinque aveva bisogno di *chiedere informazioni* (20%), altri hanno partecipato a *incontri, seminari, riunioni o mostre* (18%) o si sono recati allo sportello per *ritirare della modulistica* (10%). Infine, una quota minore ha chiesto *informazioni sullo stato di avanzamento della propria pratica* (8%) o ha usufruito della possibilità di *consultare libri o documenti* (6%) (fig. 3).

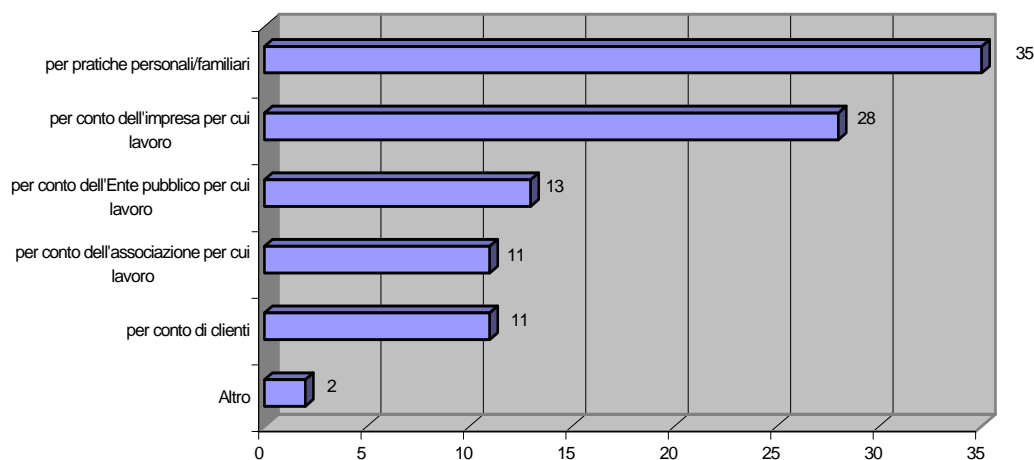
Oltre la metà degli utenti si è recata in Provincia per motivi di tipo professionale e di lavoro: circa un quarto per conto di un'*azienda privata* (28%), il 13% di un *ente pubblico*, l'11% di un'*associazione* o dei *propri clienti* nel caso dei lavoratori autonomi. Coloro che, al contrario, hanno sbrigato *pratiche personali/familiari* rappresentano poco più di un terzo del totale (35%) (fig. 4).

Fig. 3: Per quale motivo prevalente si è rivolto al servizio oggi? – valori %



Base (casi): 1397

Fig.4: Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? – valori %

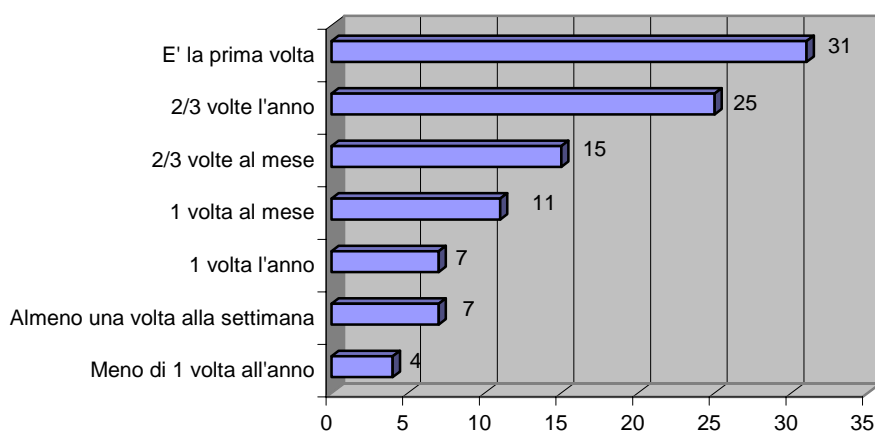


Base (casi): 1412

Per il 31% dei rispondenti si è trattato della *prima visita* ad un ufficio provinciale (fig. 5), mentre il 33% di loro si reca in Provincia *almeno una volta al mese* (l'11% una volta al mese, il 15% 2 o 3 volte al mese e il 7% almeno una volta alla settimana). Tra coloro che dichiarano visite meno frequenti, il 36% viene in Provincia *meno di una volta al mese* e, di questi, il 25% 2 o 3 volte l'anno, il 7% una volta sola all'anno e il 4% meno di una volta all'anno.

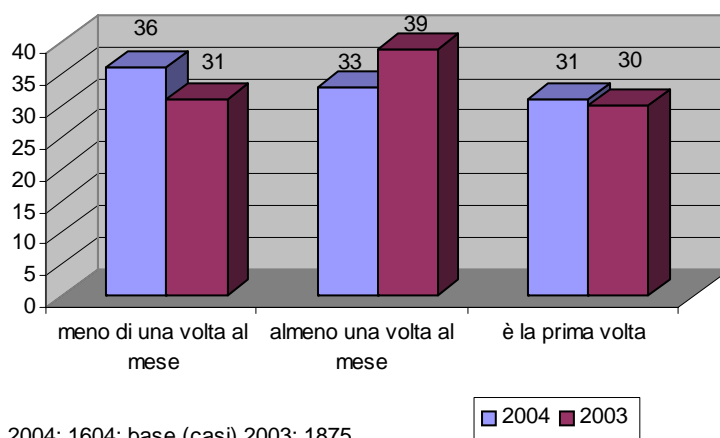
Confrontando i risultati con quelli dell'indagine del 2003 si nota una diminuzione, seppur leggera, degli utenti che si possono definire *abituali* della Provincia, ovvero coloro che si recano presso uno degli uffici almeno una volta al mese; questa quota passa, infatti, dal 39% al 33%. Rimane pressoché invariata, invece, la percentuale di coloro che si rivolgono ad uno sportello provinciale per la prima volta (fig. 6).

Fig.5: Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia – valori %



Base (casi): 1604

Fig. 6: Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia – un confronto con il dato 2003 - valori %



Base (casi) 2004: 1604; base (casi) 2003: 1875

### 3. La conoscenza e l'utilizzo del sito Internet della Provincia

Il sito Internet della Provincia di Torino è noto alla maggior parte degli utenti che hanno partecipato all'indagine: il 60% di questi, infatti, dice di averlo *visitato almeno una volta*. Da un confronto con quanto emerso nell'indagine 2003 si rileva come il grado di notorietà delle pagine Internet provinciali sia cresciuto di sei punti percentuali (fig. 7).

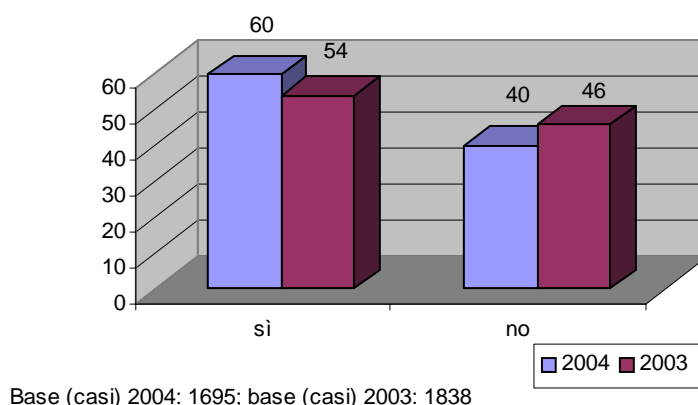
Tuttavia tale crescita non è in linea con i dati raccolti tramite il conteggio degli accessi al sito Internet: nel 2004, infatti, il numero di "navigatori" è aumentato del 40% rispetto al 2003 (oltre 14 milioni nel 2004 a fronte dei 10 milioni del 2003). Le pagine web che nell'ultimo anno hanno fatto registrare il maggior aumento di accessi sono quelle del *servizio lavoro* (che non è stato preso in considerazione da questa ricerca), dell'*ambiente* e della *solidarietà sociale*. Ma anche dall'indagine, seppur in modo meno marcato, emerge la stessa linea di tendenza: gli utenti che si sono recati presso i servizi dell'Area Ambiente (in Via Valeggio) hanno effettivamente una maggiore conoscenza del sito web rispetto alla media generale dell'Ente (73% dell'Ambiente a fronte del 60% complessivo dell'Ente); inoltre il servizio che ha il maggior numero di navigatori tra i propri utenti è la *Formazione Professionale* (ben l'83% per un totale di 129 persone), seguito dagli utenti dello *Sportello Ambiente* (conosce il sito web il 79%) e dello *sportello Mettersi in Proprio* (74%).

A coloro che avevano dichiarato di aver visitato il sito almeno una volta, è stato quindi chiesto di esprimere una valutazione in merito ad alcuni aspetti: *aspetto grafico, facilità nel trovare le informazioni cercate, chiarezza, completezza e aggiornamento dei contenuti*. Gli utenti hanno espresso un giudizio piuttosto omogeneo su tutti gli aspetti presi in esame: la maggior parte, infatti, ha indicato per tutte le dimensioni la modalità *abbastanza soddisfatto*, con un minimo del 58% a proposito dell'*aggiornamento dei contenuti* e un massimo di 65% in riferimento alla *chiarezza dei contenuti* (tab. 1).

A fronte di tale valutazione "abbastanza positiva", va segnalato tuttavia che in sezioni successive del questionario, relative alla valutazione di altri fattori di qualità dei servizi (es. cortesia e competenza del personale, ecc...), gli utenti hanno indicato più spesso la modalità "molto soddisfacente", dimostrandosi piuttosto generosi nelle valutazioni. Il fatto che, invece, nella sezione relativa alla valutazione del sito web giudizi siano sì positivi, ma più trattenuti, conferma che il lavoro da fare è ancora molto, ma che gli sforzi fatti finora sono stati apprezzati dagli utenti.

Utilizzando quale base di calcolo le risposte fornite dagli utenti è stato possibile ricavare un *indice sintetico di soddisfazione*<sup>4</sup> per ciascun aspetto; esso varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. I risultati, illustrati in fig. 8, mostrano che la problematica avvertita come più grave dagli utenti è la scarsa attenzione che alcuni Servizi sembrano prestare all'aggiornamento dei contenuti delle proprie pagine web.

Fig. 7: Ha mai visitato il sito [www.provincia.torino.it](http://www.provincia.torino.it) ? – confronto edizioni 2004 e 2003 – valori %



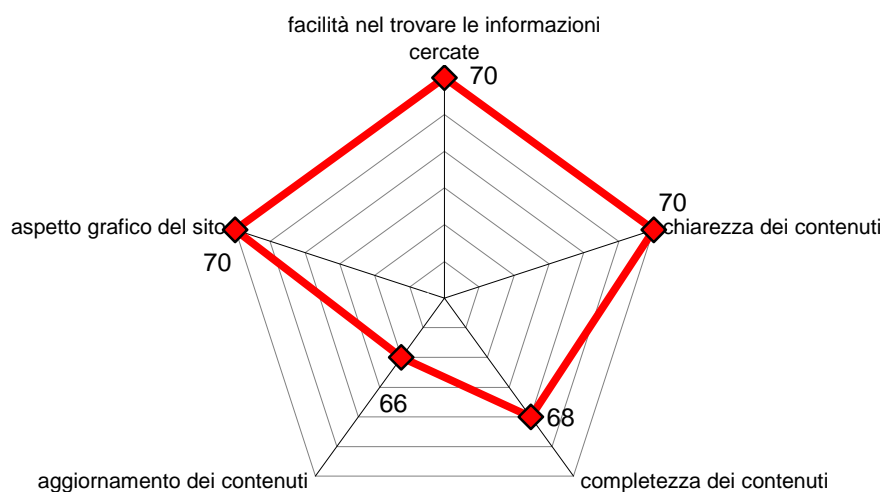
<sup>4</sup> L'indice di soddisfazione è calcolato effettuando una media dei giudizi degli utenti. Il valore ottenuto (che non tiene conto delle mancate risposte) è poi trasformato su scala 0-100.



Tab. 1: I giudizi dei visitatori del sito Internet della Provincia di Torino – valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Base (casi)
	%	%	%	%	
<i>Aspetto grafico del sito</i>	25	62	12	1	963
<i>Facilità nel trovare le informazioni cercate</i>	24	63	12	1	994
<i>Chiarezza dei contenuti</i>	23	65	11	1	972
<i>Completezza dei contenuti</i>	22	61	16	1	965
<i>Aggiornamento dei contenuti</i>	21	58	19	2	954

Fig. 8: Le opinioni degli utenti sul sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione



## 4. La qualità percepita dagli utenti

Un'ampia sezione del questionario prevedeva che i rispondenti esprimessero il proprio giudizio relativamente ad una serie di indicatori della qualità del servizio di cui avevano appena usufruito.

Dalla tab. 2 emerge un quadro decisamente positivo: oltre il 90% degli utenti dichiara di essere *molto o abbastanza* soddisfatto in relazione a quasi tutti gli *item* presi in considerazione. In linea con quanto emerso nelle indagini precedenti, i fattori legati alla *dimensione umana* sono quelli che fanno registrare i maggiori livelli di soddisfazione: prima fra tutti la *cortesìa* (97% di persone *molto o abbastanza* soddisfatte) e la *competenza* del personale (95% di giudizi positivi).

Tuttavia si segnala che le dimensioni relative alla *semplicità e chiarezza della modulistica* e alla *segnaletica interna* hanno fatto registrare alcune criticità: il 12% dei rispondenti infatti dichiara di essere insoddisfatto (*poco + per nulla*).

La modulistica appariva già quale elemento di criticità anche nelle valutazioni degli utenti nelle scorse edizioni dell'indagine, mentre la segnaletica interna, vale a dire le indicazioni che permettono di raggiungere l'ufficio interessato all'interno di un dato edificio provinciale, appare come un novità tra i fattori problematici. In particolare, le sedi dove gli utenti hanno avuto una maggiore difficoltà ad orientarsi sono state quelle di *Corso Lanza* (23% di non soddisfatti) e *Via Maria Vittoria* (21% di insoddisfatti): entrambe peraltro hanno una struttura molto complessa e articolata, e questo può in parte giustificare tali valutazioni, anche se è opportuno segnalare che, nella sede centrale, nel 2002 era stata adottata una nuova segnaletica interna che avrebbe dovuto agevolare gli utenti e che, attualmente, per varie ragioni (tecniche ed economiche) non è sempre aggiornata. Inoltre, quest'anno anche il *Circondario di Pinerolo* ha avuto diverse valutazioni negative relativamente a questo aspetto: si tratta del 15% degli utenti, dato che è in forte contrasto con le valutazioni estremamente positive che negli anni hanno contraddistinto tutte le sedi decentrate. Tale criticità può essere ricondotta al fatto che, proprio a ridosso della rilevazione, nel Circondario era in corso la ristrutturazione dei locali. Inoltre, l'ingresso del Circondario è in comune con quello di una scuola superiore ed è quindi possibile fare confusione.

Tab. 2: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Base (casi)
	%	%	%	%	
<i>Cortesía del personale</i>	72	25	2	1	1632
<i>Competenza del personale</i>	61	34	4	1	1586
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	58	37	4	1	1595
<i>Tempo di attesa allo sportello</i>	58	37	4	1	1482
<i>Facilità di accesso</i>	52	41	5	2	1609
<i>Comfort locali</i>	51	43	5	1	1615
<i>Segnaletica interna</i>	46	42	9	3	1588
<i>Orario di apertura</i>	42	52	5	1	1593
<i>Materiali a disposizione dei clienti</i>	39	53	6	2	1341
<i>Semplicità e chiarezza della modulistica</i>	35	53	11	1	1458

## 4.1 L'Ente provinciale nel suo complesso

Per agevolare la lettura dei dati, i giudizi dell'utenza sono stati sintetizzati in un indice di soddisfazione su scala 0 – 100; gli indici sintetici aiutano a leggere in modo più immediato l'andamento evidenziato in precedenza. La tabella 3 mostra come tutti gli *item* superino ampiamente la sufficienza, ovvero registrino punteggi di molto superiori al 50.

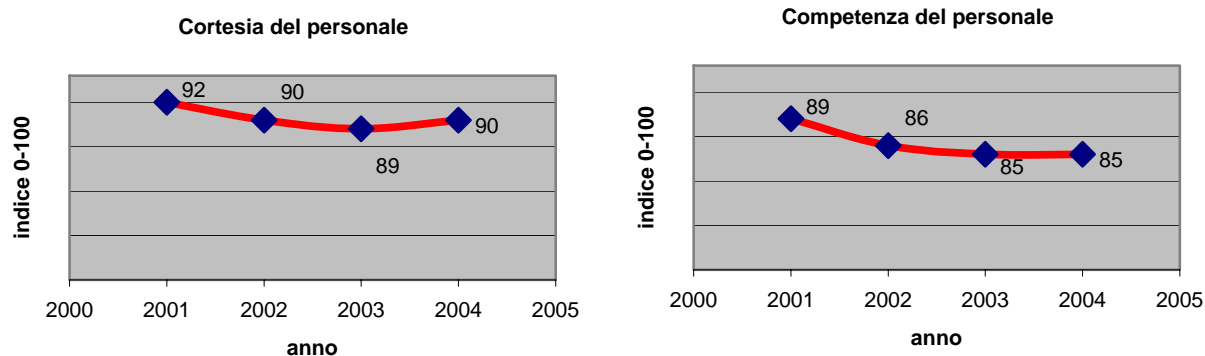
Nella stessa tabella e, ancora più chiaramente nella fig. 9, sono illustrati gli andamenti nel tempo dei giudizi dell'utenza. Le distribuzioni di frequenza che sono state utilizzate come basi di calcolo per ricavare gli indici per il periodo 2001-2003 sono riportate in Appendice A (pag. 22).

Come si può notare, le valutazioni degli utenti sono rimaste sostanzialmente immutate nel corso degli ultimi 3 anni.

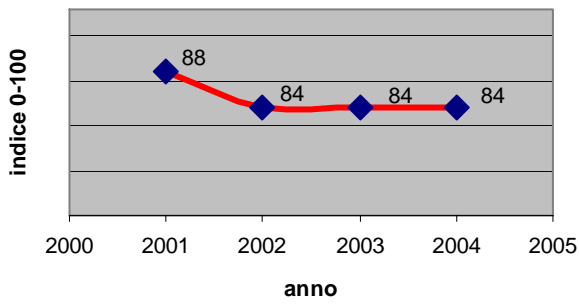
Tab. 3: Indici sintetici di soddisfazione - Confronto con le precedenti edizioni dell'indagine

La qualità percepita dei servizi	2004	2003	2002	2001
Cortesìa del personale	90	89	90	92
Competenza del personale	85	85	86	89
Chiarezza delle informazioni ricevute	84	84	84	88
Tempo di attesa allo sportello	84	84	84	84
Facilità di accesso	81	81	80	83
Comfort locali	81	80	76	82
Orario di apertura	78	77	80	81
Segnaletica interna	77	78	79	79
Materiali a disposizione dei clienti	76	76	74	78
Semplicità e chiarezza della modulistica	74	74	76	78

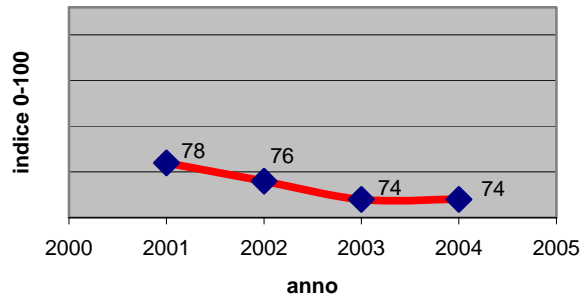
Fig. 9: Indici sintetici di soddisfazione -Confronto con le precedenti edizioni dell'indagine



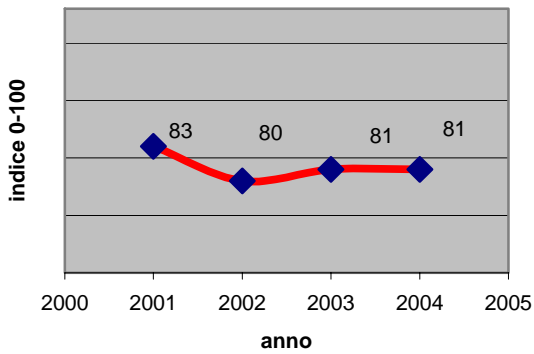
**Chiarezza delle informazioni ricevute**



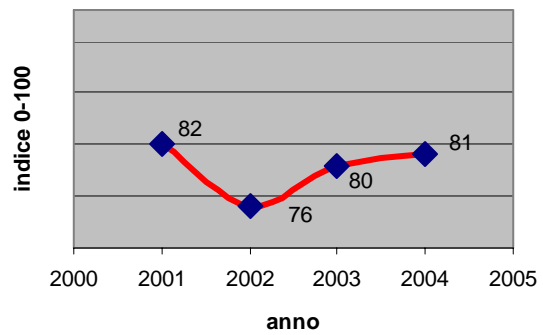
**Semplicità e chiarezza della modulistica**



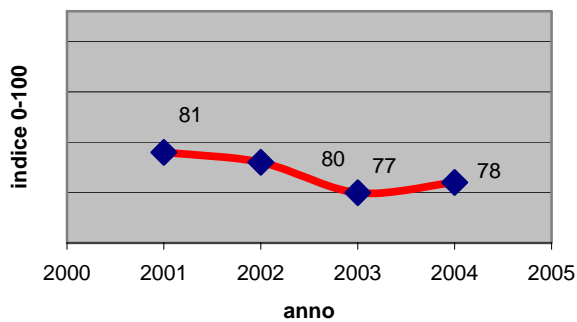
**Facilità di accesso**



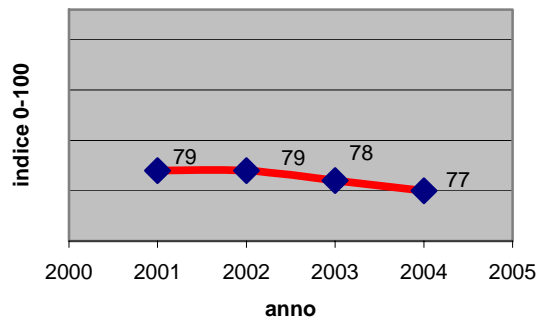
**Comfort locali**



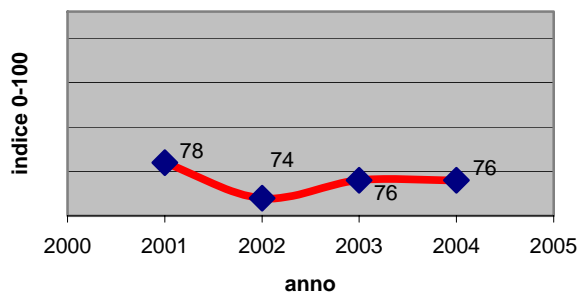
**orario di apertura**



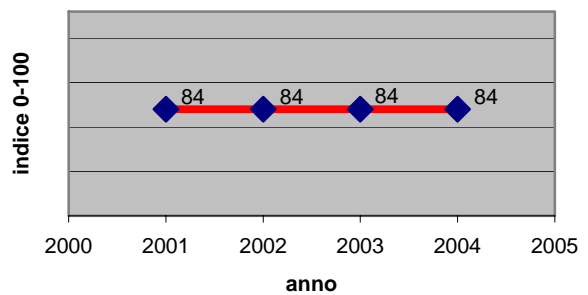
**Segnaletica interna**



**Materiali a disposizione dei clienti**



**Tempo di attesa allo sportello**

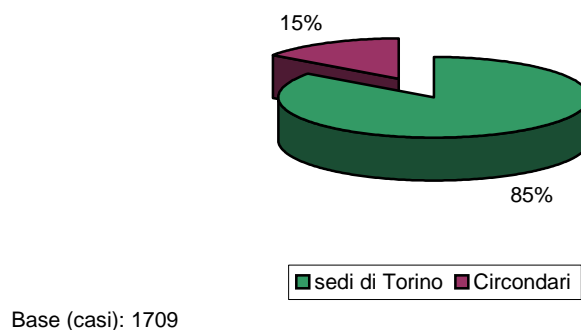


## 4.2 Le sedi di Torino e i Circondari

Nel periodo di rilevazione preso in esame la maggior parte degli utenti (85%) si è recata in una sede torinese della Provincia (fig. 10). Tuttavia, dall'analisi disaggregata degli indici di soddisfazione per sedi (tab. 3) emerge come gli utenti degli uffici distaccati dichiarino di essere generalmente più soddisfatti rispetto a quelli delle sedi torinesi (tab. 4, fig. 11). Le differenze variano da un minimo di sei punti in più a proposito delle *cortesie del personale* e della *facilità di accesso* ad un massimo di dodici punti per quanto riguarda i *tempi di attesa allo sportello* e i *materiali a disposizione dei clienti*.

Come detto però, gli utenti che utilizzano i servizi presso le sedi distaccate rappresentano una minima parte rispetto al totale: il Circondario di Pinerolo, che con 75 persone è stato quello che ha avuto il maggior numero di utenti nelle settimane di rilevazione, rappresenta il 4% del totale (1709 rispondenti); seguono quello di Susa-Oulx (60 utenti), Ivrea (59 persone) e Lanzo-Cirié (53 utenti). Tra l'altro si segnala, rispetto alla precedente edizione dell'indagine, una diminuzione dell'utenza presso tali sedi (circa il 20% in meno).

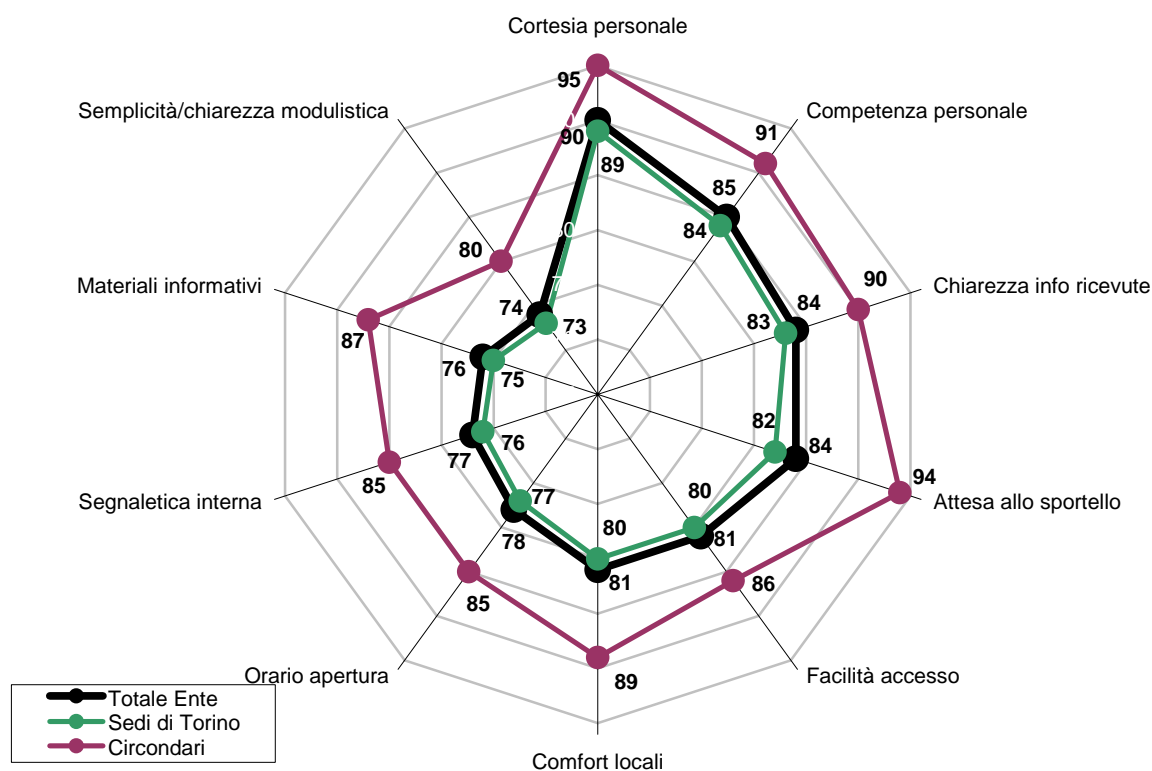
Fig. 10: Gli utenti che si sono rivolti alle sedi di Torino e ai Circondari - valori %



Tab. 4: Indici sintetici di soddisfazione- disaggregazione dei risultati a livello territoriale

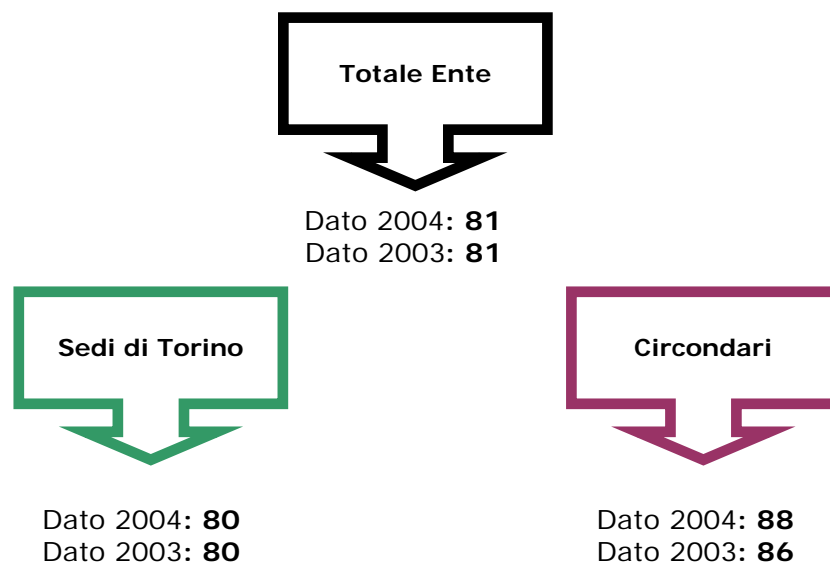
La qualità percepita dei servizi	Totale Ente	Sedi di Torino	Circondari
Cortesia del personale	90	89	95
Competenza del personale	85	84	91
Chiarezza delle informazioni ricevute	84	83	90
Tempo di attesa allo sportello	84	82	94
Facilità di accesso	81	80	86
Comfort locali	81	80	89
Orario di apertura	78	77	85
Segnaletica interna	77	76	85
Materiali a disposizione dei clienti	76	75	87
Semplicità e chiarezza della modulistica	74	73	80

Fig. 11: Indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione dei risultati a livello territoriale



Le dieci dimensioni del servizio valutate dall'utenza sono state successivamente sintetizzate in un unico indice complessivo di soddisfazione che rappresenta la media dei giudizi attribuiti a tutte le dimensioni (fig. 12). A livello complessivo di Ente il valore registrato è pari a 81, mentre disaggregando il risultato a livello territoriale, appare interessante sottolineare che il punteggio relativo alle sedi torinesi è più basso di un punto, e quello riferito ai Circondari è superiore di sette. Da un confronto con gli indici complessivi calcolati sui risultati del 2003 si nota come i valori del totale Ente e quello riferito alle sedi torinesi siano rimasti invariati, mentre nell'ultima indagine c'è stata una leggera flessione positiva per quanto riguarda i Circondari.

Fig. 12: Indice complessivo di soddisfazione degli utenti – dati disaggregati a livello territoriale



### 4.3 I Servizi dell'Ente: criticità e situazioni di eccellenza

L'analisi dei dati condotta finora prende in considerazione le risposte degli utenti indipendentemente dal Servizio che gli stessi hanno utilizzato. In altre parole, può capitare, ad esempio, che un Servizio abbia tutti utenti soddisfatti o, al contrario, tutti insoddisfatti ma questo elemento non può emergere da un'analisi condotta utilizzando come unità di analisi il singolo individuo. Al fine di fornire una lettura dei risultati che tenga conto della distribuzione delle risposte all'interno dei Servizi, è stata effettuata un'analisi a livello aggregato: in pratica, gli individui sono stati raggruppati in base al Servizio di cui hanno usufruito, ovvero come unità di analisi invece dell'individuo si è preso in considerazione il Servizio.

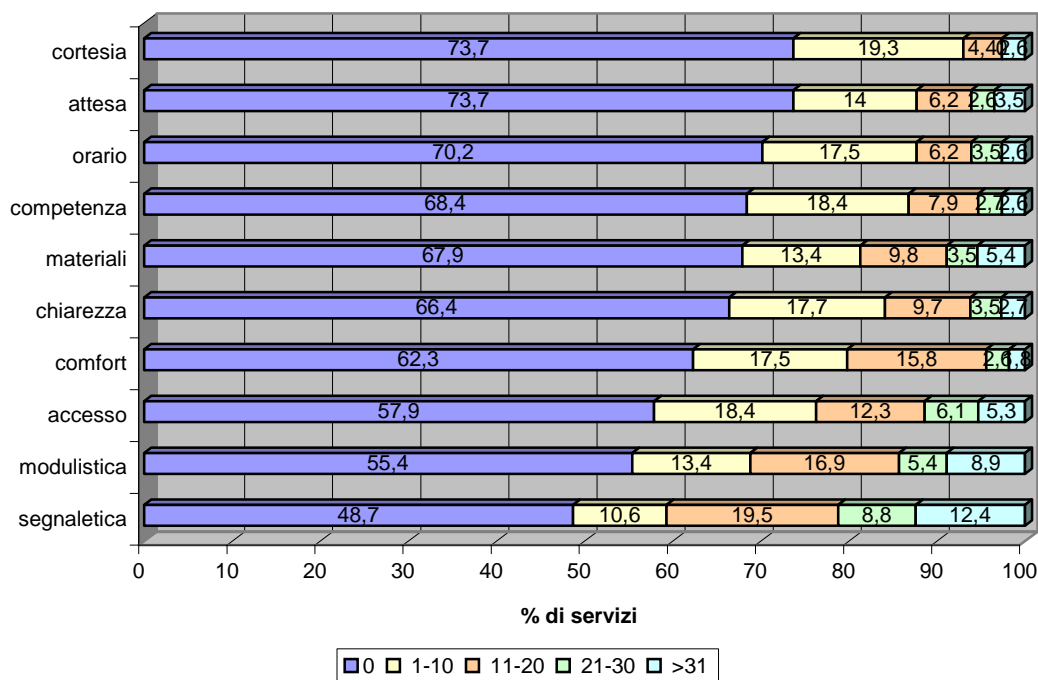
Questo tipo di analisi può rivelarsi utile per studiare le criticità laddove i rispondenti si distribuiscono, come nel caso in esame, in gruppi (es. classi, servizi...). In particolare, si è scelto di concentrare l'attenzione su coloro che si erano dichiarati *poco* o *per nulla* soddisfatti relativamente agli indicatori di qualità del servizio contenuti nel questionario.

In tab. 5 e fig. 13 per ciascun aspetto sono indicate le quote percentuali di Servizi i cui utenti si sono dichiarati insoddisfatti (*poco + per nulla*). A titolo di esempio, si consideri la colonna relativa alla *cortesia* del personale di sportello. Il 73,7% dei Servizi dell'Ente non ha nessun individuo che ha detto di essere insoddisfatto circa la cortesia del personale, il 19,3% dei Servizi, invece, ha una percentuale di insoddisfatti compresa tra l'1% e il 10%, il 4,4% dei Servizi ne ha tra l'11% e il 20% e il 2,6% ne registra oltre il 31%.

Da uno sguardo complessivo alla tab. 5 emerge complessivamente una situazione positiva: per tutti gli *item* presi in considerazione c'è una percentuale molto alta di Servizi in cui *nessuno* degli utenti dichiara di essere *poco o per nulla* soddisfatto (da un minimo di 48,7% per la *segnaletica interna* ad un massimo di 73,7% per la *cortesia* del personale).

Occorre, tuttavia, tenere conto che la lettura dei dati ha significato soprattutto a livello aggregato. Infatti, la distribuzione per numero di utenti all'interno dei singoli Servizi è molto eterogenea: questo fa sì, ad esempio, che ci siano diversi casi in cui alcuni Servizi hanno avuto un solo utente durante tutto il periodo di rilevazione. A questo proposito, si segnalano 14 Servizi con numerosità molto bassa (non superiore alle 4 unità, ovvero nel complesso 32 persone) che hanno registrato percentuali di utenti insoddisfatti superiori al 50%.

Fig. 13: La distribuzione degli individui poco o per nulla soddisfatti sui Servizi dell'Ente – valori %





Tab. 5: La distribuzione degli individui poco o per nulla soddisfatti sui Servizi dell'Ente – valori %

% di individui POCO o PER NULLA soddisfatti	% di servizi i cui utenti sono POCO o PER NULLA soddisfatti relativamente a ciascun indicatore di qualità									
	Cortesìa	Attesa	Orario	Competenza	Materiale informativo	Chiarezza info	Comfort	Accesso	Modulistica	Segnaletica interna
	114 servizi	114 servizi	114 servizi	114 servizi	112 servizi	113 servizi	114 servizi	114 servizi	112 servizi	113 servizi
<b>0</b>	73,7	73,7	70,2	68,4	67,9	66,4	62,3	57,9	55,4	48,7
<b>1-10</b>	19,3	14	17,5	18,4	13,4	17,7	17,5	18,4	13,4	10,6
<b>11-20</b>	4,4	6,2	6,2	7,9	9,8	9,7	15,8	12,3	16,9	19,5
<b>21-30</b>	-	2,6	3,5	2,7	3,5	3,5	2,6	6,1	5,4	8,8
<b>&gt; 31 **</b>	2,6	3,5	2,6	2,6	5,4	2,7	1,8	5,3	8,9	12,4
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**\*\* Aree all'interno dei quali ci sono alcuni Servizi in cui più del 50% degli utenti si dichiara insoddisfatto.**

## 5. La qualità percepita nel tempo

Gli utenti che in precedenza avevano già usufruito dei servizi della Provincia, rivolgendosi direttamente ad uno sportello aperto al pubblico, segnalano che la qualità del servizio è rimasta sostanzialmente invariata (tab. 6). Occorre notare, però, che questa informazione non dice molto sull'effettiva percezione positiva o negativa dell'utenza: infatti, si riferisce ad una continuità nel tempo a prescindere da quale fosse l'opinione iniziale.

In questo senso appare allora particolarmente significativo evidenziare come una consistente percentuale di individui – dal 33% a proposito della *cortesìa del personale* fino al 17% nel caso dell'*orario di apertura*, della *facilità di accesso* e della *semplicità e chiarezza della modulistica* – abbia segnalato, invece, che c'è stato un miglioramento nel livello qualitativo del servizio. Al contrario, appare poco significativa la percentuale di coloro che ritengono che la qualità del servizio sia peggiorata.

Tuttavia, tale percezione di miglioramento rispetto al passato, non è in linea con quanto emerso dalla semplice lettura della serie storica delle valutazioni degli utenti (cfr. tab. 3), dove si osserva come il livello di soddisfazione risulti pressoché invariato da almeno 3 anni su quasi tutte le dimensioni della qualità prese in considerazione.

Tab. 6: La qualità percepita nel tempo – valori %

Rispetto allo scorso anno la qualità del servizio è...	migliorata	rimasta uguale	peggiorata	Base (casi)
	%	%	%	
<i>Cortesìa del personale</i>	33	66	1	384
<i>Materiali a disposizione dei clienti</i>	27	72	1	335
<i>Competenza del personale</i>	27	70	3	378
<i>Tempo di attesa allo sportello</i>	26	71	3	354
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	25	72	3	377
<i>Comfort locali</i>	25	72	3	388
<i>Segnaletica interna</i>	21	76	4	396
<i>Orario di apertura</i>	17	80	3	394
<i>Facilità di accesso</i>	17	80	3	395
<i>Semplicità e chiarezza della modulistica</i>	17	79	4	354

## 6. La qualità attesa

Nel questionario proposto agli utenti le aspettative riguardo al servizio di cui avevano appena usufruito sono state rilevate attraverso due domande. Nella prima, a risposta chiusa, è stato chiesto loro di indicare, all'interno di un breve elenco, quale intervento avrebbe potuto migliorare in modo significativo la qualità del servizio (fig. 14).

Nella domanda successiva, invece, si prevedeva uno spazio dove ciascuno poteva segnalare critiche o suggerimenti (fig. 15). Da un confronto tra le risposte fornite dagli utenti emerge come quasi tutti gli aspetti elencati nella domanda chiusa siano poi stati messi in evidenza, in senso rafforzativo, anche nelle indicazioni spontanee fornite rispondendo alla domanda aperta (si vedano le barre verdi in fig. 15).

Si può concludere, quindi, che gli aspetti relativamente ai quali gli utenti ritengono che ci sia una maggiore necessità di effettuare azioni di miglioramento riguardano la possibilità di *sbrigare pratiche a distanza*, quella di renderle *più veloci* e l'opportunità di *ampliare gli orari di apertura* degli uffici.

Dalla fig. 14 è poi possibile effettuare il confronto con le indicazioni che gli utenti hanno fornito nel corso dell'edizione 2003: si nota come quest'anno gli utenti abbiano segnalato come più urgente la problematica relativa alle pratiche a distanza, mentre appaiono meno rilevanti le questioni inerenti l'ampliamento degli orari di apertura e l'informazione sui servizi offerti.

Tra gli utenti (circa 400) che credono che il servizio offerto migliorerebbe se fosse possibile *sbrigare le pratiche a distanza*, il 70% conosce il sito web della Provincia. Analizzando in dettaglio questo gruppo di individui emerge che si tratta di utenti che, rispetto alla media dei rispondenti, sono più critici riguardo alla *completezza dei contenuti del sito*: troviamo infatti un 21% di *poco o per nulla* soddisfatti, a fronte di una media riferita a tutti i rispondenti del 17% (cfr. tab. 1).

Fig. 14: Aspetto più importante per migliorare la qualità del servizio – valori %

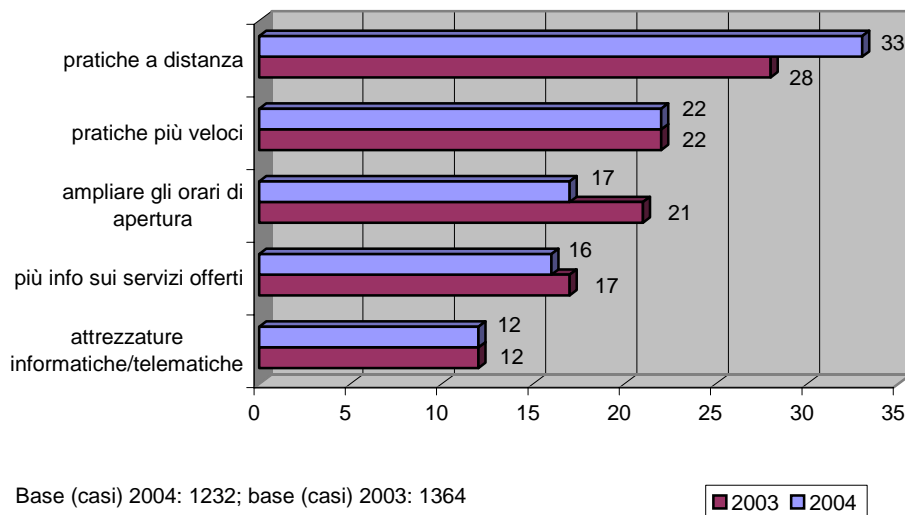
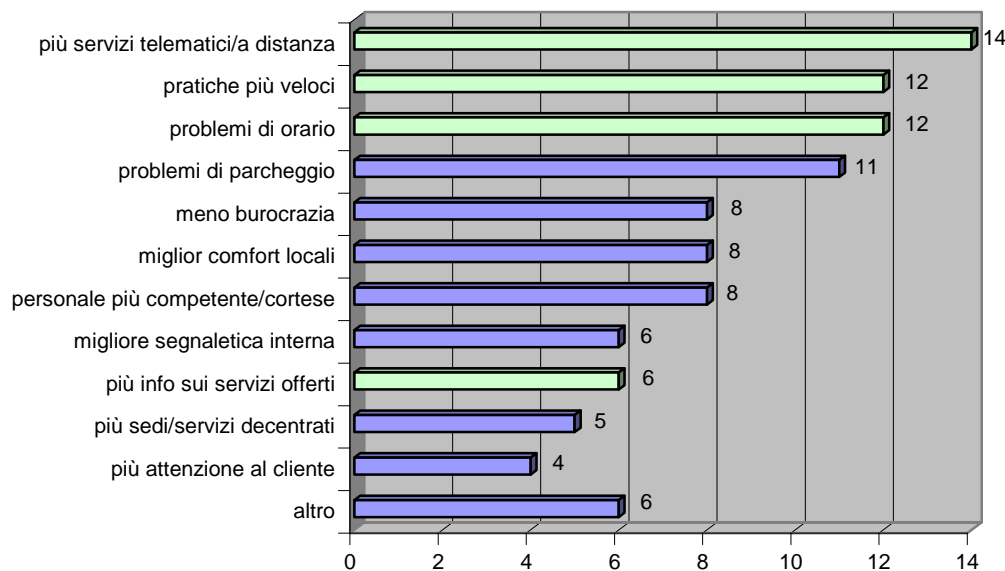


Fig. 15: Critiche/suggerimenti – valori %



Base (casi): 130

## 7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

L'insieme degli utenti che ha partecipato all'indagine è rappresentato per la maggior parte da *maschi* (63% - fig. 16), individui appartenenti alle *classi di età centrali* (65% di individui dai 31 ai 60 anni – fig. 17), residenti fuori Torino (59% - fig. 18) e in possesso di un diploma di scuola media superiore (45% - fig. 19). Appare anche una significativa percentuale di laureati (39%).

Si è già evidenziato<sup>5</sup> come la maggior parte degli utenti si rechi presso uno sportello della Provincia per motivi di lavoro: si tratta per lo più di impiegati/insegnanti (33% – fig. 20) o di liberi professionisti (23%). Le figure seguenti mostrano l'andamento di queste variabili di carattere sociografico.

<sup>5</sup> Cfr. fig. 4

Fig. 16: Genere – valori %

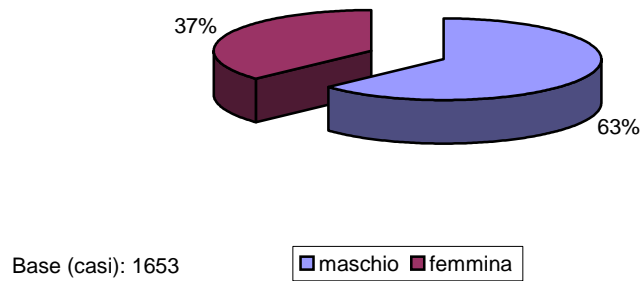


Fig. 17: Età – valori %

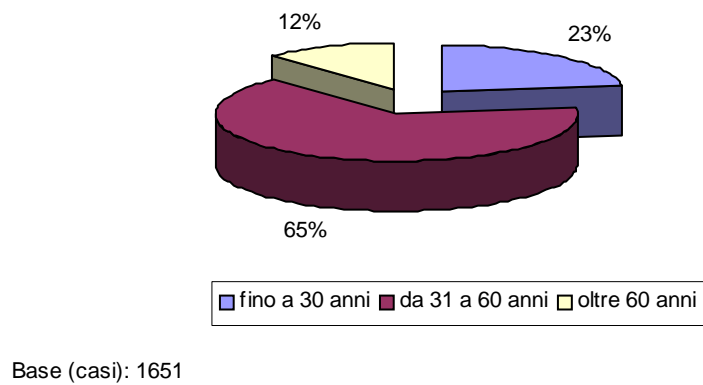


Fig. 18: Comune di residenza – valori %

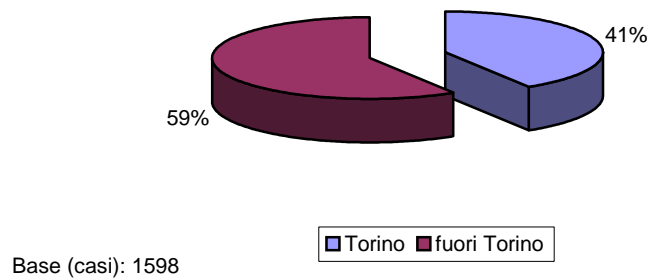


Fig. 19: Titolo di studio- valori %

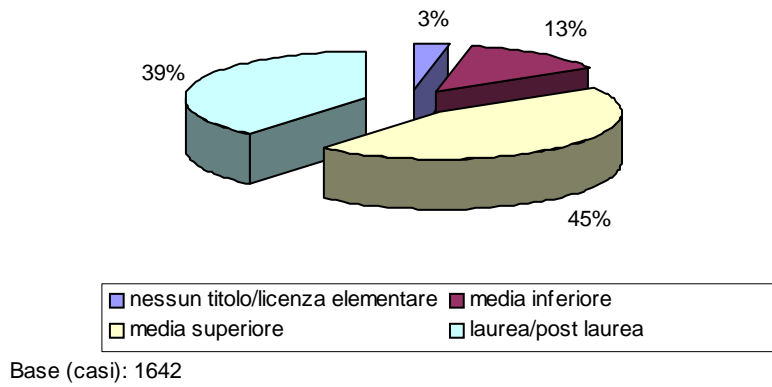
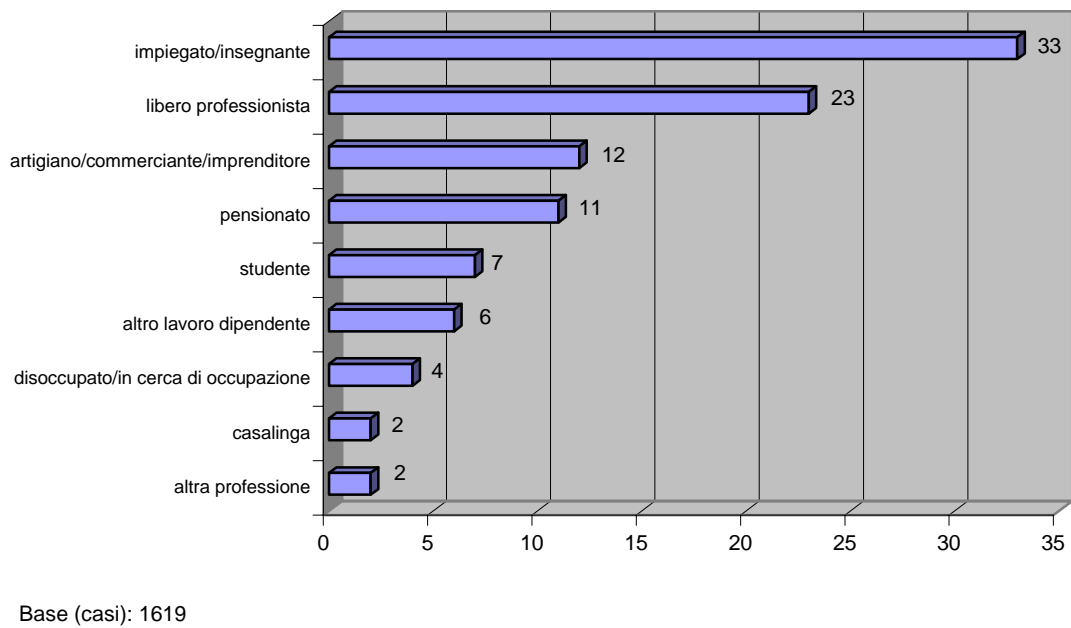


Fig. 20: Professione – valori %



## 8. Le opinioni degli utenti diretti della Provincia: uno sguardo d'insieme

L'indagine sulla soddisfazione del **Cliente Esterno**, giunta nel 2004 alla VI edizione, si propone di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti che utilizzano i servizi offerti dalla Provincia **in maniera diretta**, in altre parole recandosi personalmente presso una delle sedi provinciali aperte al pubblico sia centrali sia decentrate.

Le informazioni raccolte in questa indagine rappresentano un'ottima fonte di informazione sulle esigenze degli utenti e sul loro grado di soddisfazione; tuttavia, questa non consente di ricavare informazioni specifiche sui singoli servizi offerti, poiché è un'analisi dell'Ente nel suo insieme.

La maggior parte dei soggetti coinvolti nell'indagine si è recato in Provincia **per motivi di lavoro**, principalmente per *presentare domande o documenti*, per *chiedere informazioni* o per *partecipare ad incontri, seminari, riunioni o mostre*. Per un terzo di loro si è trattato della **prima visita** ad un ufficio provinciale, mentre la maggior parte dei rispondenti dice di rivolgersi ad uno sportello **meno di una volta al mese**. Gli utenti che in passato si erano già rivolti ad un ufficio provinciale ritengono che la **qualità del servizio** sia rimasta sostanzialmente **invariata**, anche se si riscontra una significativa percentuale di soggetti che dichiarano, invece, che il servizio offerto sia complessivamente migliorato.

Il **sito Internet** della Provincia è noto ad oltre la metà dei rispondenti; questi lo giudicano in modo abbastanza positivo dal punto di vista dell'*aspetto grafico*, della *facilità di navigazione* e della *chiarezza, completezza e aggiornamento dei contenuti*. Alcuni, tuttavia, segnalano ritardi nell'aggiornamento delle informazioni sulle pagine web.

Sollecitati ad esprimere un giudizio su alcuni aspetti riguardanti il servizio di cui avevano appena usufruito, quasi tutti gli utenti hanno fornito indicazioni positive soprattutto per le variabili inerenti il **personale dipendente della Provincia** (*cortesìa, competenza e chiarezza delle informazioni ricevute*). Alcuni aspetti quali la *modulistica*, il *materiale informativo* e l'*orario di apertura* degli uffici sono apparsi, invece, generalmente più critici.

Disaggregando i dati a livello territoriale è emerso che **gli utenti dei Circondari sono mediamente più soddisfatti** di quelli delle sedi torinesi.

I rispondenti suggeriscono, infine, che l'Amministrazione dovrebbe rivolgere la propria attenzione al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti concentrandosi sui seguenti aspetti: la possibilità di sbrigare **pratiche a distanza**, il miglioramento della **velocità dell'iter delle pratiche** e l'opportunità di **ampliare l'orario di apertura** degli uffici.

## 9. Considerazioni finali e proposte per il miglioramento organizzativo

L'Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno, giunta nel 2004 alla sesta edizione, rappresenta uno strumento di **analisi complessiva** dei servizi offerti dalla Provincia ai propri utenti. Rappresenta pertanto il punto di partenza per eventuali **approfondimenti**, laddove emergessero situazioni di particolare criticità, o per ulteriori analisi specifiche.

A conferma di quanto già avvenuto nelle precedenti edizioni, la ricerca ha consentito di rilevare una situazione complessivamente molto positiva (l'indice sintetico complessivo per l'Ente è di 81/100).

Anche dal **confronto con le edizioni precedenti**, la situazione appare sostanzialmente immutata. Ciò è in parte dovuto al fatto che, dopo un periodo di grandi cambiamenti, connessi all'acquisizione di nuove competenze, da alcuni anni le attività della Provincia sono stabilizzate, e si sta lavorando per migliorare l'offerta attuale. Inoltre, uno dei settori in maggiore cambiamento, quello relativo ai Servizi del Lavoro, è stato escluso da tale ricerca, e analizzato in una ricerca ad hoc, proprio a causa delle peculiarità dei servizi offerti.

Per tali motivi, come già anticipato, si è ritenuto opportuno dilatare la **periodicità** di realizzazione della presente ricerca, passando da analisi annuale a biennale. Resta ferma la necessità di poter disporre di uno strumento che, pur offrendo dati complessivi e generali, consenta di effettuare studi di *trend*, confrontando l'opinione degli utenti nel corso del tempo.

A tale riduzione dell'attività andrà contestualmente affiancata la realizzazione di **ricerche mirate e approfondite**, da effettuare in collaborazione con i Servizi interessati, anche attraverso l'adozione di metodologie di ricerca più **qualitative** rispetto al questionario, quali ad esempio i *focus group* o le interviste in profondità. Punto di partenza di tali analisi non sarà necessariamente la presenza di situazioni di criticità, ma anche semplicemente il desiderio, da parte dei Servizi, di approfondire la conoscenza degli utenti e delle loro opinioni, allo scopo di migliorare il servizio offerto.



## 10. Appendice A

### La qualità percepita dagli utenti: tavole di frequenza relative alle precedenti edizioni dell'indagine

Tab. 7: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2003 - valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Base (casi)
	%	%	%	%	
<i>Cortesìa del personale</i>	71	25	2	1	1951
<i>Competenza del personale</i>	60	32	4	1	1907
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	58	34	5	1	1896
<i>Tempo di attesa allo sportello</i>	55	32	4	2	1808
<i>Facilità di accesso</i>	53	37	7	2	1887
<i>Comfort locali</i>	50	39	9	1	1899
<i>Segnaletica interna</i>	46	41	10	2	1916
<i>Orario di apertura</i>	40	46	7	2	1901
<i>Materiali a disposizione dei clienti</i>	37	39	8	2	1720
<i>Semplicità e chiarezza della modulistica</i>	34	45	11	2	1791

Tab. 8: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2002 - valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Base (casi)
	%	%	%	%	
<i>Cortesìa del personale</i>	74	23	2	1	1659
<i>Competenza del personale</i>	65	29	5	1	1626
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	61	32	5	2	1616
<i>Tempo di attesa allo sportello</i>	60	33	5	2	1509
<i>Facilità di accesso</i>	53	37	8	2	1592
<i>Segnaletica interna</i>	50	39	9	2	1593
<i>Orario di apertura</i>	48	45	6	1	1599
<i>Comfort locali</i>	47	40	9	4	1605
<i>Semplicità e chiarezza della modulistica</i>	43	45	10	2	1478
<i>Materiali a disposizione dei clienti</i>	42	44	9	5	1288

Tab. 9: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2001 - valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Base (casi) **
	%	%	%	%	
<i>Cortesia del personale</i>	62	31	5	2	4209
<i>Competenza del personale</i>	54	37	7	2	4125
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	53	37	8	2	4102
<i>Facilità di accesso</i>	48	38	10	4	4082
<i>Tempo di attesa allo sportello</i>	41	33	17	9	4009
<i>Segnaletica interna</i>	40	42	13	5	4064
<i>Orario di apertura</i>	38	49	10	3	4144
<i>Comfort locali</i>	37	45	14	4	4130
<i>Semplicità e chiarezza della modulistica</i>	34	48	15	3	3776
<i>Materiali a disposizione dei clienti</i>	29	41	19	11	3333

\*\* Nell'indagine 2001 sono state sede di rilevazione anche i Centri per l'Impiego di Rivoli, Ivrea, Ciriè, Torino (Via Bologna e Via Castelgomberto). Dal 2002, invece, si è ritenuto opportuno realizzare un'indagine ad hoc per tutte le sedi dei Cpl.

## 11. Appendice B

### Il questionario proposto agli utenti

Gentile Signora, Egregio Signore,

al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, la Provincia di Torino sta svolgendo, presso gli sportelli dell'Amministrazione, un'indagine volta a misurare la soddisfazione dei propri Clienti.

A questo scopo, La preghiamo, dopo aver utilizzato il servizio richiesto, di voler gentilmente compilare il presente questionario in ogni sua parte, e di restituirlo prima di uscire: in questo modo potrà aiutarci a migliorare la qualità del servizio.

Il questionario è anonimo e Le garantiamo la più assoluta riservatezza. La preghiamo quindi di compilare il questionario e di imbucarlo nell'apposita urna.

**La ringraziamo fin d'ora per la Sua preziosa collaborazione.**

Sede:

Sportello:

 1. Per quale **motivo** prevalente si è rivolto al Servizio oggi? (*barrare una sola casella*)

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 1 | richiesta di informazioni di carattere generale    | 5 | richiesta di informazioni sullo stato della propria pratica |
| 2 | ritiro di modulistica                              |   |   |
| 3 | consegna di domande/documenti                      | 6 | partecipazione a riunioni/seminari                          |
| 4 | consultazione di libri/documenti o altro materiale | 7 | convegni/corsi/mostre                                       |
|   |  |   | altro ( <i>specificare</i> ).....                           |

 2. Lei è venuto in Provincia per ...? (*barrare una sola casella*)

- |   |                                      |   |  |
|---|--------------------------------------|---|--|
| 1 | per pratiche personali/familiari     | 4 | per conto dell'Ente pubblico in cui lavora |
| 2 | per conto di clienti                 | 6 | per conto dell'Associazione in cui opera   |
| 3 | per conto dell'impresa in cui lavora | 7 | altro ( <i>specificare</i> ).....          |

 3. Adesso Le saremmo grati se volesse indicare, per ciascuno degli aspetti elencati in tabella, 2 informazioni:

**1. il Suo grado di soddisfazione** - colonne azzurre

**2. il grado di miglioramento** rispetto allo scorso anno (*solo se in passato ha già utilizzato il servizio*)

- colonne arancioni

	<i>Molto Soddisfatto</i>	<i>Abbastanza Soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Per nulla soddisfatto</i>	<i>Migliorato</i>	<i>Rimasto uguale</i>	<i>Peggiorato</i>
Orario di apertura	4	3	2	1	1	2	3
Facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	4	3	2	1	1	2	3
Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	4	3	2	1	1	2	3
Comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	4	3	2	1	1	2	3
Cortesia del personale	4	3	2	1	1	2	3
Competenza del personale	4	3	2	1	1	2	3
Chiarezza delle informazioni ricevute	4	3	2	1	1	2	3
Semplicità e chiarezza della modulistica	4	3	2	1	1	2	3
Tempo di attesa allo sportello	4	3	2	1	1	2	3
Opuscoli, depliant e altro materiale informativo	4	3	2	1	1	2	3

 4. Quale dei seguenti aspetti invece ritiene che sia **il più importante** per migliorare la qualità del servizio di cui ha appena usufruito? (*barrare una sola casella*)

- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 1 | ampliare gli orari di apertura                     | 4 | rendere più veloci le pratiche   |
| 2 | sbrigare le pratiche a distanza (via fax/Internet) | 5 | avere a disposizione attrezzature informatiche/ telematiche (es. computer, fotocopiatrici, fax...) |
| 3 | avere maggiori informazioni sui servizi offerti    |   |  |

5. Con quale **frequenza** utilizza il Servizio? (*barrare una sola casella*)

- |   |                               |   |                          |
|---|-------------------------------|---|--------------------------|
| 1 | è la prima volta              | 5 | 2/3 volte all'anno       |
| 2 | almeno 1 volta alla settimana | 6 | 1 volta all'anno         |
| 3 | 2/3 volte al mese             | 7 | meno di 1 volta all'anno |
| 4 | 1 volta al mese               |   |                          |

 6. Ha mai visitato il **sito Internet** della Provincia di Torino [www.provincia.torino.it](http://www.provincia.torino.it) ?

- |   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| 1 | sì | 2 | no |
|---|----|---|----|

 7. **Se sì**, come valuta i seguenti aspetti? (*barrare le caselle corrispondenti*)

	<i>Molto Soddisfatto</i>	<i>Abbastanza Soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Per nulla soddisfatto</i>
1. Facilità nel trovare le informazioni cercate	4	3	2	1
2. Chiarezza dei contenuti	4	3	2	1
3. Completezza dei contenuti	4	3	2	1
4. Aggiornamento dei contenuti	4	3	2	1
5. Aspetto grafico del sito	4	3	2	1

 8. Pensando al servizio di cui ha usufruito oggi, ha qualche **proposta** per migliorarne la qualità?

.....

.....

.....

.....

.....

 9. Infine, La preghiamo di fornirci, a fini statistici, alcune **informazioni** che La riguardano (*barrare le caselle corrispondenti*)

**Genere:**

- |   |         |
|---|---------|
| 1 | Maschio |
| 2 | Femmina |

**Comune di residenza (o sede dell'azienda):**

- |   |              |
|---|--------------|
| 1 | Torino       |
| 2 | Fuori Torino |

**Età:**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1 | fino a 30 anni  |
| 2 | da 31 a 60 anni |
| 3 | oltre 60 anni   |

**Professione**

- |    |   |
|----|---|
| 1  | studente  |
| 2  | casalinga   |
| 4  | artigiano/commerciante/imprenditore                 |
| 5  | libero professionista                               |
| 6  | impiegato/insegnante                                |
| 7  | altro lavoro dipendente (operaio, commesso, ecc...) |
| 8  | disoccupato/in cerca di occupazione                 |
| 9  | pensionato  |
| 10 | altro ( <i>specificare .....</i> )                  |

**Titolo di studio:**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Nessun titolo/Licenza elementare |
| 2 | Media inferiore                  |
| 3 | Media superiore                  |
| 4 | Laurea/Post Laurea               |

**Grazie per la collaborazione. Se desidera esprimere la Sua valutazione anche su altri Servizi, può richiedere un ulteriore questionario agli operatori addetti alla distribuzione.**

## 12. Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1 – Le sedi coinvolte nell'indagine.....	4
Fig. 2 – Gli utenti che hanno partecipato all'indagine – disaggregazione per Area .....	5
Fig. 3 – Per quale motivo prevalente si è rivolto al Servizio oggi?.....	6
Fig. 4 – Per conto di chi si è recato oggi in Provincia?.....	6
Fig. 5 – Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia.....	7
Fig. 6 – Frequenza e utilizzo dei servizi della Provincia – un confronto con il dato 2003 .....	7
Fig. 7 – Ha mai visitato il sito <a href="http://www.provincia.torino.it">www.provincia.torino.it</a> ? - confronto edizioni 2004 e 2003 .....	8
Fig. 8 – Le opinioni degli utenti sul sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione .....	9
Fig. 9 – Indici sintetici di soddisfazione – confronto con le precedenti edizioni dell'indagine.....	11
Fig. 10 – Gli utenti che si sono rivolti alle sedi di Torino e ai Circondari .....	13
Fig. 11 – Indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione dei risultati a livello territoriale.....	14
Fig. 12 – Indice complessivo di soddisfazione degli utenti – dati disaggregati a livello territoriale ....	15
Fig. 13 – La distribuzione degli individui poco o per nulla soddisfatti sui Servizi dell'Ente.....	16
Fig. 14 – Aspetto più importante per migliorare la qualità del servizio.....	19
Fig. 15 – Critiche/suggerimenti .....	20
Fig. 16 – Genere.....	21
Fig. 17 – Età .....	21
Fig. 18 – Comune di residenza.....	21
Fig. 19 – Titolo di studio.....	22
Fig. 20 – Professione .....	22
Tab. 1 – I giudizi dei visitatori del sito Internet della Provincia di Torino.....	9
Tab. 2 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino .....	10
Tab. 3 – Indici sintetici di soddisfazione – confronto con le precedenti edizioni dell'indagine .....	11
Tab. 4 – Indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione dei risultati a livello territoriale .....	14
Tab. 5 – La distribuzione degli individui poco o per nulla soddisfatti sui servizi dell'Ente .....	17
Tab. 6 – La qualità percepita nel tempo .....	18
Tab. 7 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2003 .....	25
Tab. 8 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2002.....	25
Tab. 9 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2001.....	26