

# Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno

– settima edizione – Luglio 2006



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>6</b>
<b>3. La qualità percepita dagli utenti.....</b>	<b>7</b>
3.1 L'Ente provinciale nel suo complesso.....	7
3.2 Analisi per sede .....	10
3.3 Analisi per Area .....	10
<b>4. La qualità percepita nel tempo .....</b>	<b>11</b>
<b>5. La qualità attesa.....</b>	<b>13</b>
<b>6. Il sito Internet della Provincia di Torino.....</b>	<b>15</b>
6.1 Conoscenza e utilizzo.....	15
6.2 Il giudizio degli utilizzatori del sito.....	15
<b>7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine .....</b>	<b>17</b>
<b>8. Le opinioni degli utenti diretti della Provincia: uno sguardo d'insieme .....</b>	<b>19</b>
<b>9. Appendice A</b>	
<b>La qualità percepita dagli utenti: tavole di frequenza relative alle precedenti edizioni dell'indagine .....</b>	<b>20</b>
<b>10. Appendice B</b>	
<b>Il giudizio degli utenti sul sito Internet della Provincia: tavola di frequenza della precedente edizione dell'indagine .....</b>	<b>22</b>
<b>11. Appendice C</b>	
<b>Il questionario proposto agli utenti.....</b>	<b>23</b>
<b>12. Indice delle figure e delle tabelle.....</b>	<b>26</b>

# 1. Il disegno della ricerca

Nel periodo compreso tra il 20 e il 31 marzo 2006 si è svolta la settima edizione dell'indagine sulla soddisfazione del *Cliente* Esterno; tale attività si inserisce nelle azioni di monitoraggio della *customer satisfaction* e rappresenta uno strumento permanente di verifica della qualità dei servizi offerti dalla Provincia così come percepita dagli utenti che li utilizzano personalmente.

Destinatari dell'indagine sono stati tutti i servizi dell'Ente che hanno uffici aperti al pubblico, ad esclusione dei Centri per l'Impiego che, a partire dal 2002, sono oggetto di una rilevazione specifica.

Analogamente alle precedenti edizioni dell'indagine, lo strumento di rilevazione utilizzato è stato un *questionario semi-strutturato*<sup>1</sup>, autocompilato dagli utenti successivamente alla fruizione del servizio. Per permettere la comparabilità dei risultati nel tempo si è deciso di mantenere inalterata la struttura del questionario utilizzata fino ad ora con, tuttavia, alcune modifiche e aggiustamenti la cui opportunità è emersa proprio dall'analisi dei risultati delle scorse rilevazioni.

La ricerca è stata condotta con l'ausilio di collaboratori esterni, dislocati presso le varie sedi, con il compito di distribuire i questionari e assistere gli utenti della fase di compilazione. Al fine di contenere le spese per la rilevazione, nelle sedi più decentrate e/o con minor affluenza<sup>2</sup> di pubblico, la distribuzione dei questionari è stata curata direttamente dai dipendenti provinciali.

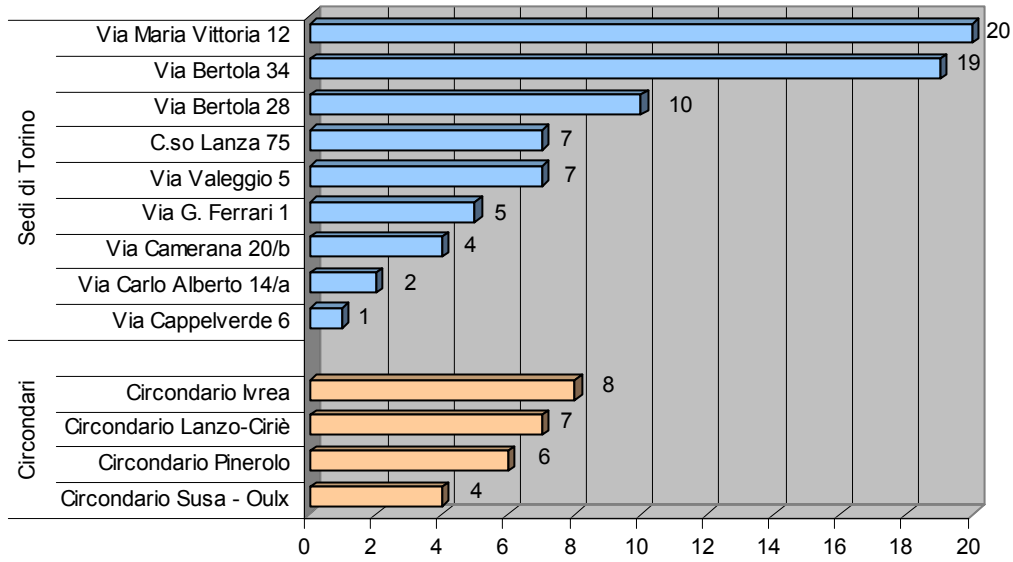
Complessivamente sono state raccolte le opinioni di 1660 utenti. La fig. 1 illustra il dato di affluenza disaggregato per sede, mentre la fig. 2 per Area. A questo proposito, si può rilevare come l'Area con maggiore affluenza risulti la CB (*Decentramento, sistema informativo e organizzazione*) che comprende le sedi decentrate dei Circondari. La fig. 3 mostra, invece, l'affluenza degli utenti nelle due settimane di rilevazione per singolo Servizio.

---

<sup>1</sup> Il questionario semi-strutturato contiene domande a risposta sia chiusa sia aperta: nelle domande a *risposta chiusa* il rispondente indica la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite dal ricercatore, in quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può scrivere liberamente qualunque informazione ritenga utile segnalare.

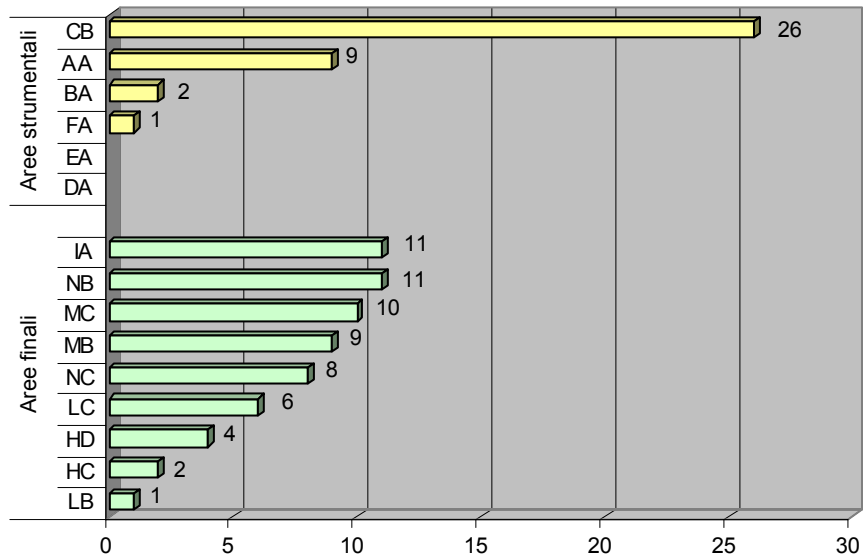
<sup>2</sup> La loro presenza non era prevista presso i circondari della Provincia e presso le sedi di Via Cappelverde e di Via Carlo Alberto.

Fig. 1: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per sede – valori %



Base (casi): 1660

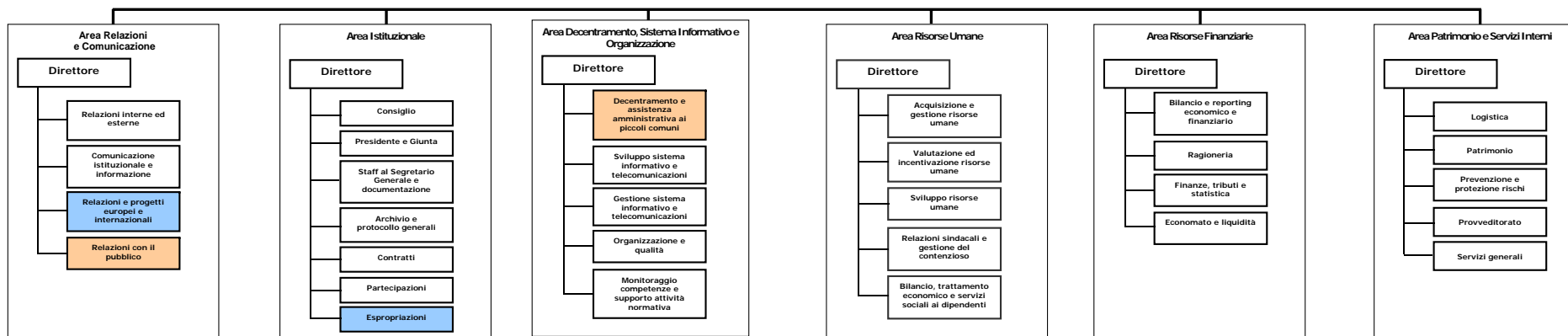
Fig. 2: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per Area – valori %



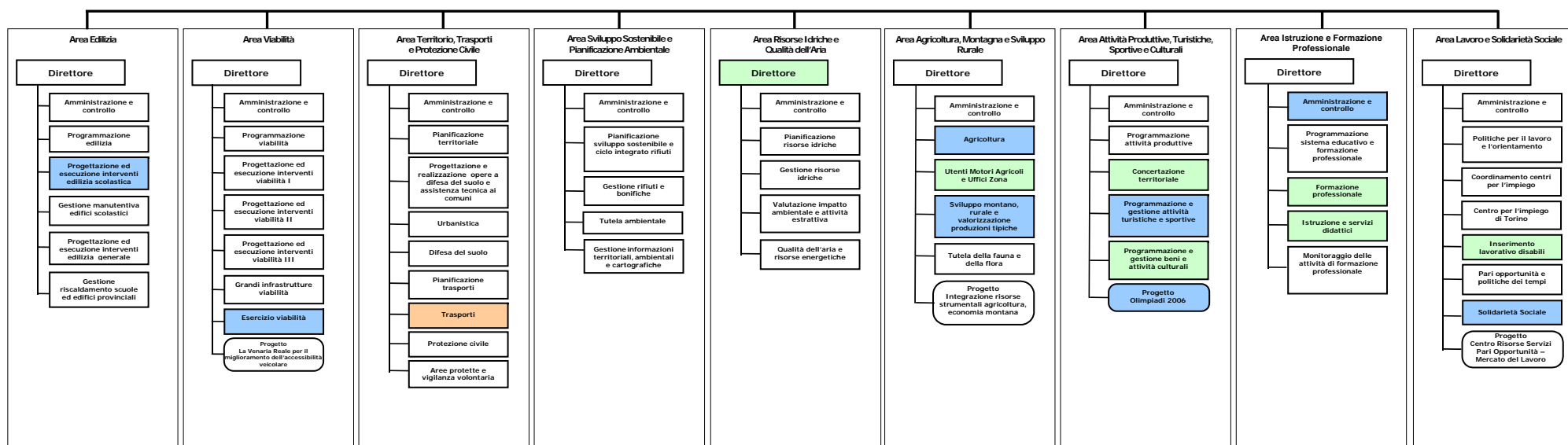
Base (casi): 1646

Fig. 3: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per Servizio

### Aree Strumentali o di Supporto



### Aree Finali

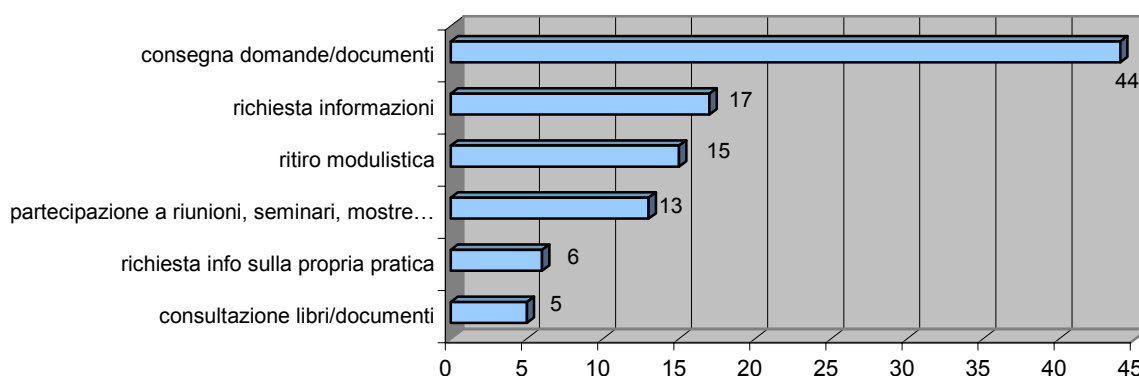


da 0 a 10 utenti	da 11 a 50 utenti	da 51 a 100 utenti	oltre 100 utenti
------------------	-------------------	--------------------	------------------

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

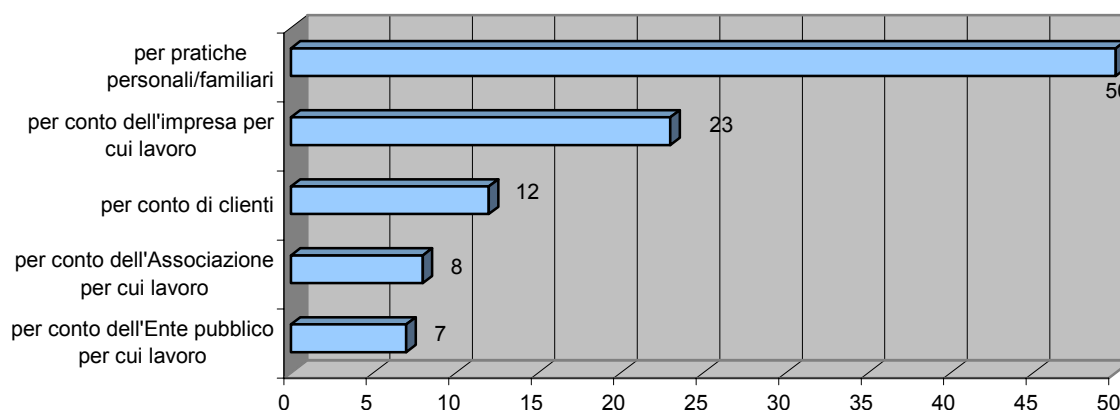
Uno degli obiettivi dell'indagine è, da sempre, individuare il profilo degli utenti e le motivazioni per le quali si recano in Provincia. Da questo punto di vista, i dati mostrano che più di quattro utenti su dieci si sono rivolti ad un ufficio provinciale *per consegnare domande o documenti* (fig. 4), soprattutto per sbrigare *pratiche personali o di familiari* (fig. 5), mentre altri sono venuti in Provincia per *motivi di lavoro* per conto di un'impresa (23%), di un'Associazione (8%), di un Ente pubblico (7%) o per conto dei propri clienti (12%).

Fig. 4: Per quale motivo prevalente si è rivolto oggi alla Provincia? – valori %



Base (casi): 1568

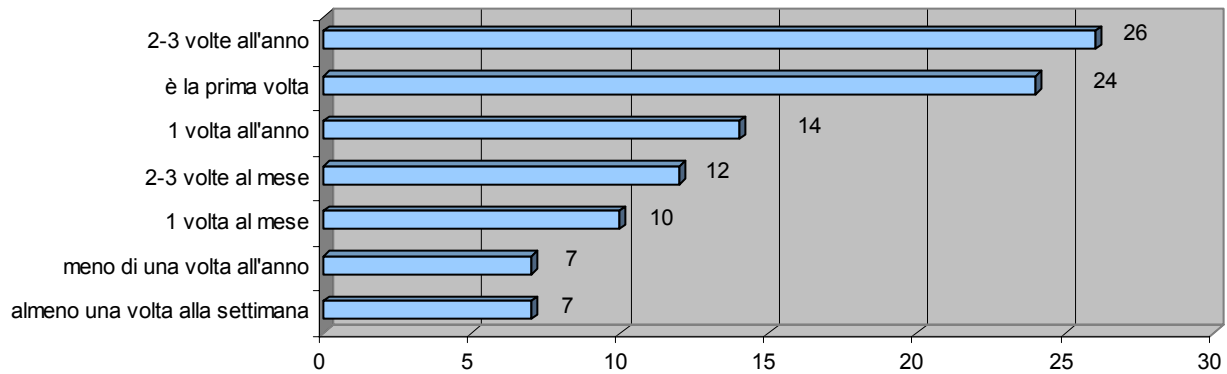
Fig.5: Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? – valori %



Base (casi): 1598

Il 26% degli utenti che hanno partecipato all'indagine dichiarano di usufruire dei servizi della Provincia *2/3 volte l'anno* (fig. 6), per il 24% invece si è trattato della *prima visita* ad un ufficio provinciale mentre il 29% si serve regolarmente degli uffici della Provincia (il 10% *una volta la mese*, il 12% *due o tre volte al mese*, il 7% *almeno una volta alla settimana*).

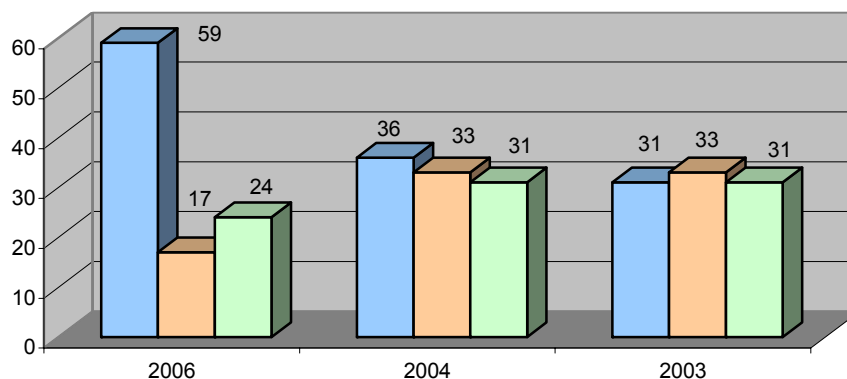
Fig. 6: Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia - valori %



Base (casi): 1617

Dal confronto con i risultati delle precedenti edizioni dell'indagine (fig. 7) si rileva come nel 2006 ci sia stato un significativo aumento degli utenti "saltuari", ovvero di coloro che si recano in Provincia meno di una volta al mese.

Fig. 7: Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia – 2006, 2003, 2004 – valori %



Base (casi) 2006: 1617.  
 Base (casi) 2004: 1604.  
 Base (casi) 2003: 1875.

■ meno di una volta al mese ■ almeno una volta al mese ■ è la prima volta

### 3. La qualità percepita dagli utenti


#### 3.1 L'Ente provinciale nel suo complesso

Il questionario proposto agli utenti prevedeva un'ampia sezione dedicata alla valutazione analitica di alcuni aspetti relativi al servizio di cui avevano appena usufruito. A differenza delle precedenti edizioni dell'indagine, in cui ciascun rispondente poteva indicare la propria opinione attraverso una scala a quattro

modalità di risposta (*molto, abbastanza, poco o per nulla soddisfatto*), nell'ultima edizione si è scelto di utilizzare una scala di risposta costruita con quattro *emoticon* ("faccine") poste in sequenza: sulla prima a sinistra si poteva collocare chi era *totalmente insoddisfatto* di un determinato aspetto, mentre all'estrema destra chi si considerava *totalmente soddisfatto*. Da una prima analisi della distribuzione di frequenza (tab.1) emerge un livello di soddisfazione medio-alto, che raggiunge livelli particolarmente positivi per gli item legati al personale. La casella colorata in azzurro indica la *posizione mediana* della distribuzione di frequenza, ovvero il valore che la divide in due metà (50% da una parte e 50% dall'altra).

Tab. 1: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – valori %

					Base (casi)
Cortesìa del personale	2%	3%	29%	66%	1603
Competenza del personale	2%	4%	34%	60%	1583
Chiarezza delle informazioni ricevute	2%	6%	35%	57%	1562
Tempo di attesa allo sportello	3%	5%	35%	57%	1525
Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	2%	8%	41%	49%	1550
Comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	2%	8%	43%	47%	1567
Facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	3%	11%	41%	45%	1571
Opuscoli, depliant e altro materiale informativo	3%	9%	47%	41%	1353
Orario di apertura	4%	11%	44%	41%	1572
Semplicità e chiarezza della modulistica	3%	10%	48%	39%	1504

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

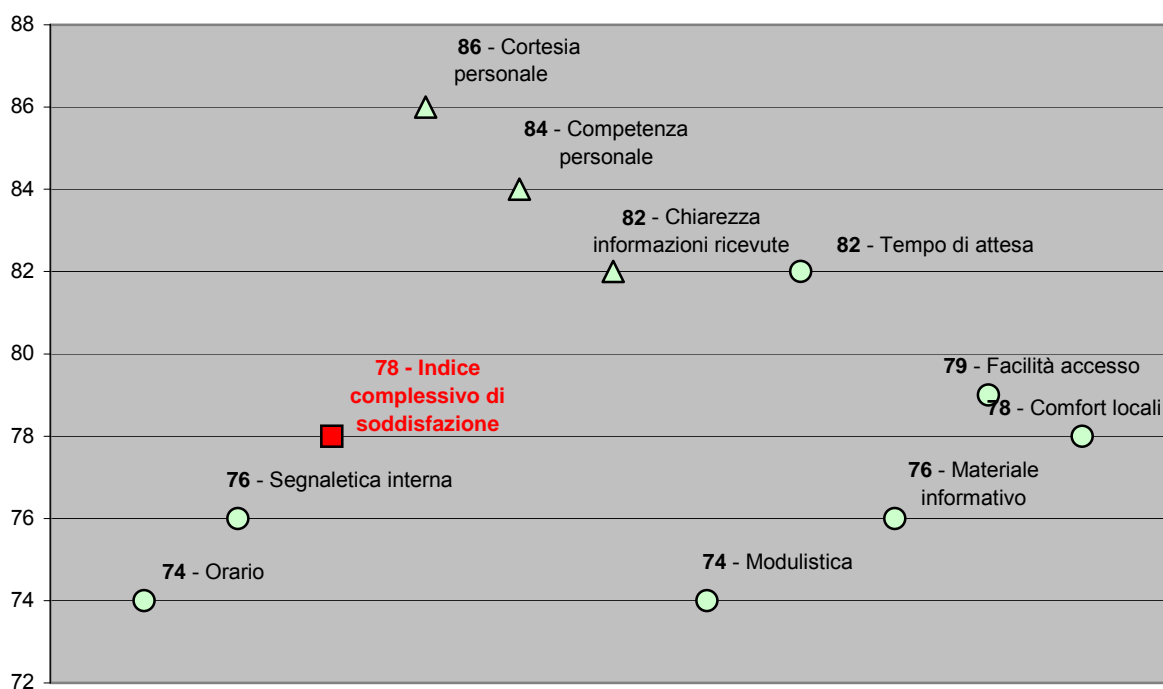


Una lettura più immediata di questi risultati si può ricavare dall'analisi degli *indici di soddisfazione*. Per calcolare tali indici alle modalità di risposta proposte agli utenti (le faccine) è stato attribuito un valore numerico riconducibile alla serie dei numeri naturali – 1, 2, 3, 4 – seguendo l'ordinamento crescente verso il maggiore livello di soddisfazione esprimibile (ovvero da sinistra verso destra)<sup>3</sup>.

Successivamente, per ciascuna dimensione è stata calcolata la media ponderata delle risposte normalizzata su una scala da 0 a 100; 0 indica la totale insoddisfazione mentre 100, al contrario, la totale soddisfazione. Infine, con un procedimento analogo è stato calcolato l'indice di soddisfazione complessivo sul totale della scala.

Osservando la fig. 8 si ricava che l'indice di soddisfazione complessivo è pari a 78 punti, e gli aspetti riferiti al personale (*cortesia, competenza e chiarezza nel fornire informazioni*) risultano ampiamente al di sopra di questo valore.

Fig. 8: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione



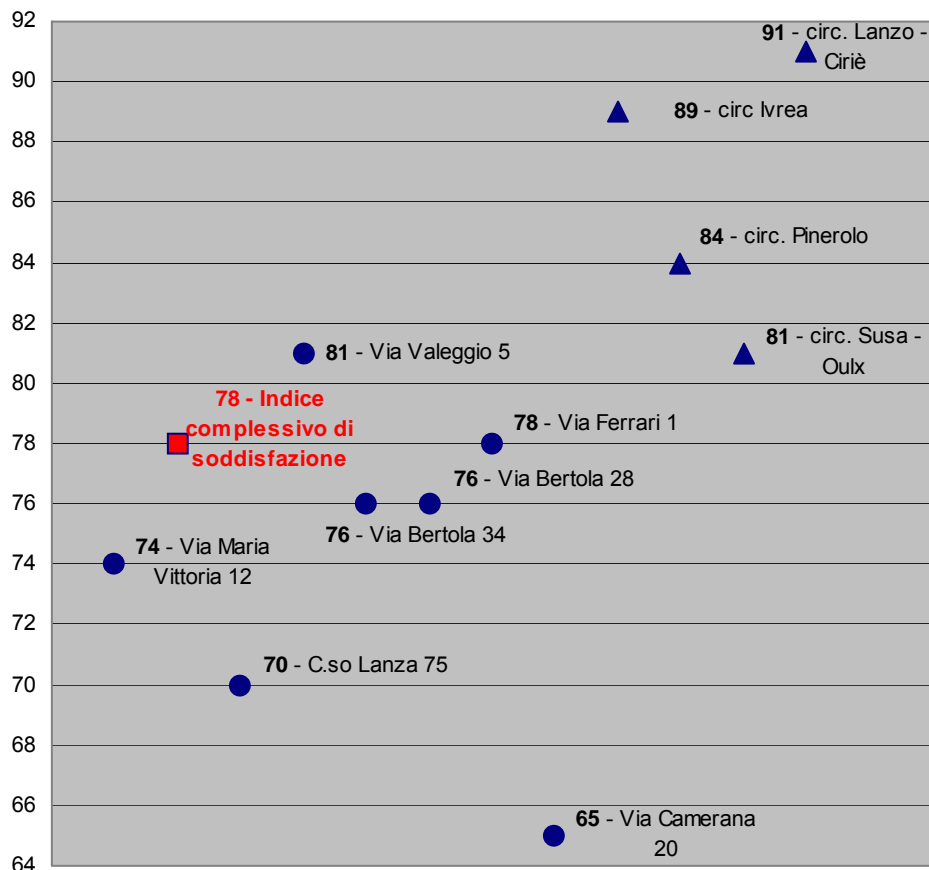
- ☐ = Indice complessivo di soddisfazione
- Δ = Aspetti riferiti al personale
- = Aspetti organizzativi

<sup>3</sup> In questo modo è stato possibile effettuare confronti con i risultati delle precedenti edizioni dell'indagine in cui, per il calcolo degli indici, alle modalità di risposta *molto, abbastanza, poco e per nulla soddisfatto* erano associati gli stessi valori numerici.

### 3.2 Analisi per sede

La fig. 9 mostra l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione nelle varie sedi: ancora una volta i Circondari fanno registrare i punteggi più elevati. Data l'esiguità del campione di riferimento, per le sedi di Via Cappelverde (10 casi) e Via Carlo Alberto (30 casi) non è stato possibile calcolare l'indice.

Fig. 9: Indice complessivo di soddisfazione - disaggregazione per sede

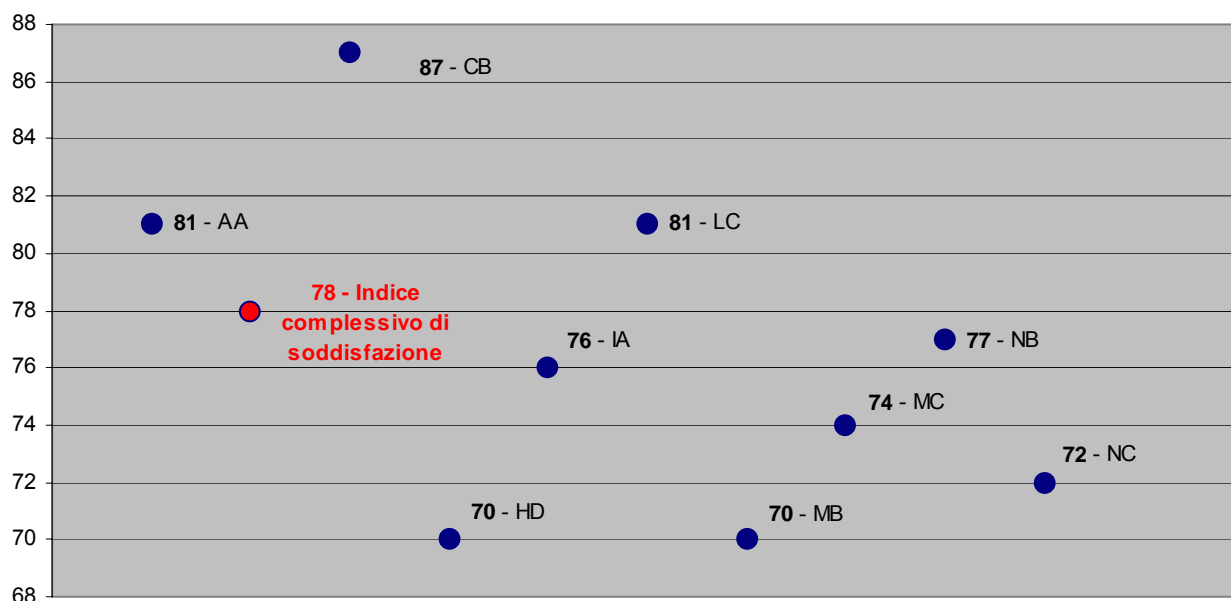


- = Indice complessivo di soddisfazione
- ▲ = Circondari
- = Sedi di Torino

### 3.3 Analisi per Area

La fig. 10 illustra l'indice complessivo di soddisfazione disaggregato per Area: l'Area CB, al cui interno sono comprese le sedi decentrate dei Circondari, fa registrare il punteggio maggiore (87 punti). Il dato riferito all'Area HD è da analizzare con una certa prudenza data la bassa numerosità dei casi (62). Per lo stesso motivo non sono stati calcolati gli indici per le Aree DA (4 casi), EA (7 casi), FA (13 casi), LB (14 casi), BA (32 casi) e HC (39 casi).

Fig. 10: Indice complessivo di soddisfazione - disaggregazione per Area



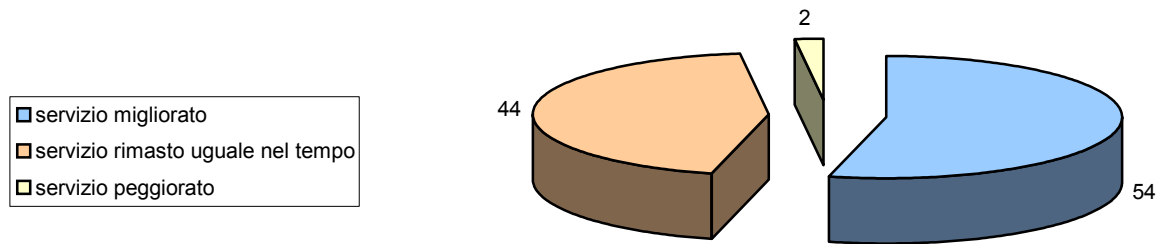
Legenda:

- AA: Area Relazioni e Comunicazione
- BA: Area Istituzionale
- CB: Area Decentramento, Sistema Informativo e Organizzazione
- DA: Area Risorse Umane
- EA: Area Risorse Finanziarie
- FA: Area Patrimonio e Servizi Interni
- HC: Area Edilizia
- HD: Area Viabilità
- IA: Area Territorio, Trasporti e Protezione Civile
- LB: Area Sviluppo Sostenibile e Pianificazione Ambientale
- LC: Area Risorse Idriche e Qualità dell'Aria
- MB: Area Agricoltura, Montagna e Sviluppo Rurale
- MC: Area Attività Produttive, Turistiche, Sportive e Culturali
- NB: Area Istruzione e Formazione Professionale
- NC: Area Lavoro e Solidarietà Sociale

## 4. La qualità percepita nel tempo

Al fine di rilevare come gli utenti percepiscono i servizi nel tempo è stato chiesto loro di effettuare una valutazione dell'attuale qualità dei servizi rispetto alle esperienze precedenti: nel caso in cui si fossero rivolti ad un ufficio provinciale nel corso degli ultimi due anni, si è domandato loro di indicare se avessero riscontrato un miglioramento, un peggioramento o se il livello qualitativo del servizio si fosse mantenuto costante. A questo proposito, poco più della metà dei rispondenti ha affermato che il livello qualitativo dei servizi è *migliorato* nel tempo, solo il 2% di loro ha riscontrato un *peggioramento*, mentre per il 44% dei rispondenti il servizio è rimasto sostanzialmente *uguale* (fig. 11).

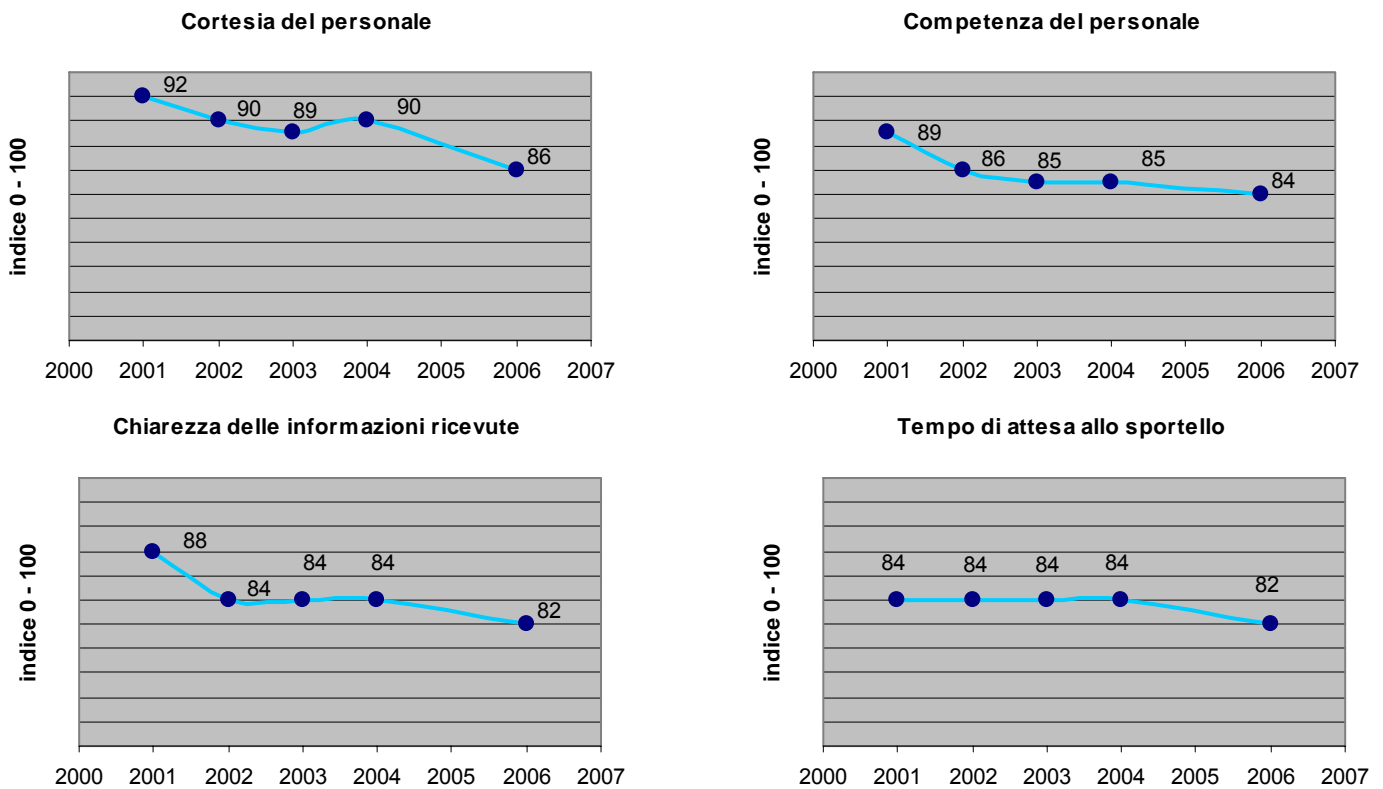
Fig. 11: La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali – valori %

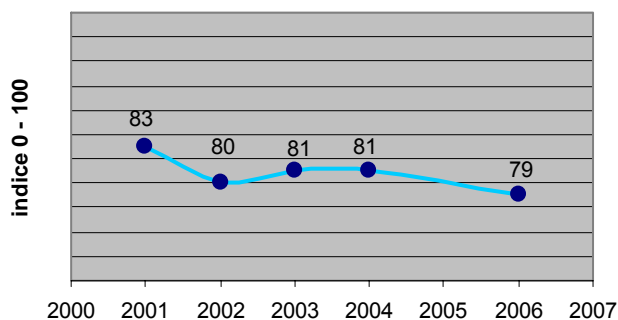
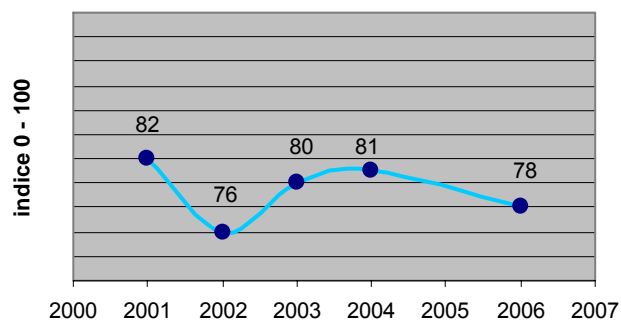
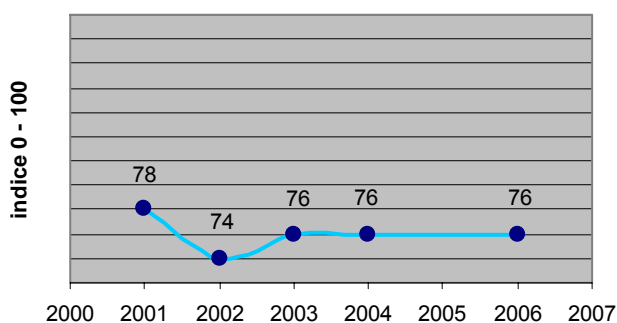
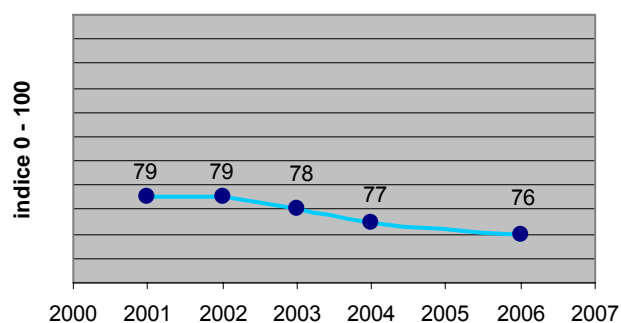
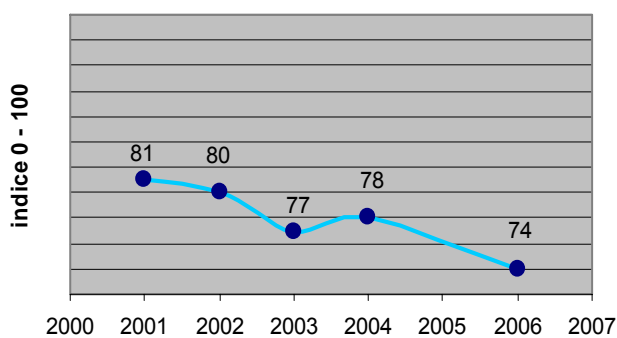
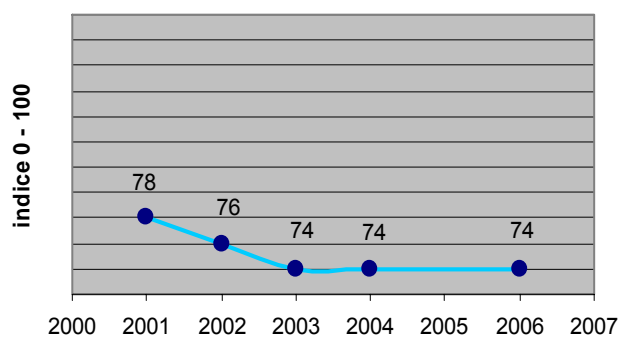


Base (casi): 1126

Ulteriori informazioni emergono dalla lettura delle serie storiche costruite sulla base delle valutazioni fornite dagli utenti nelle precedenti edizioni dell'indagine. In fig. 12 sono riportati, per ciascun item, gli indici sintetici di soddisfazione calcolati nelle indagini svolte dal 2001 al 2006. Si osserva, in generale, una certa flessione su diversi di questi aspetti, decremento che si accentua per gli item riferiti agli *orari di apertura* al pubblico (meno 7 punti indice tra il 2001 e il 2006), alla *cortesia del personale* e alla *chiarezza delle informazioni ricevute* (meno 6 punti in entrambi i casi).

Fig. 12: Indici sintetici di soddisfazione - confronto con le precedenti edizioni dell'indagine

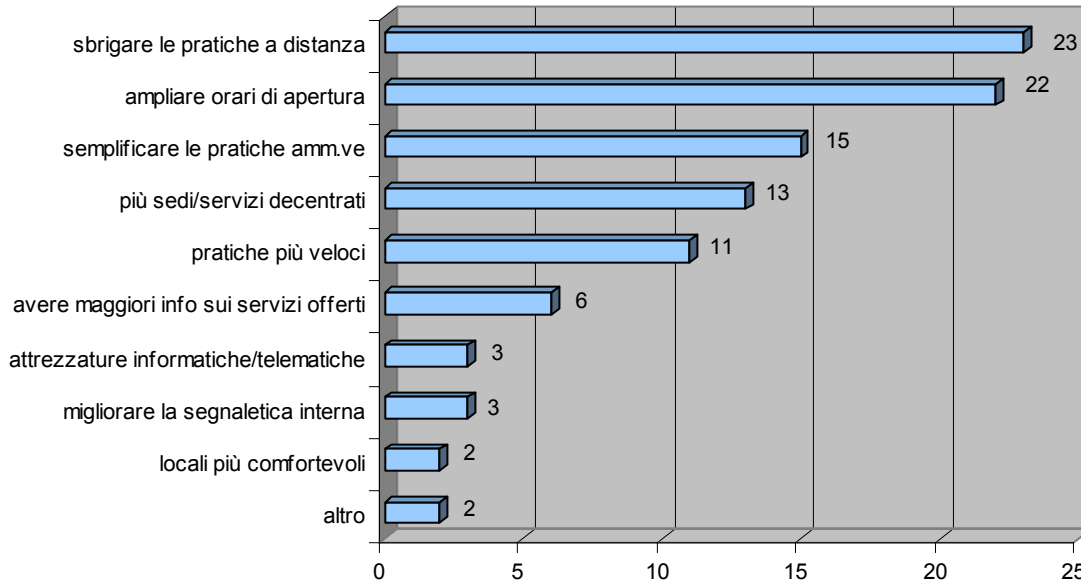


**Facilità di accesso**

**Comfort locali**

**Materiali a disposizione dei clienti**

**Segnaletica interna**

**Orario di apertura**

**Semplicità e chiarezza della modulistica**


## 5. La qualità attesa

Dopo aver verificato le componenti della qualità percepita, entriamo nel dettaglio della qualità attesa, ovvero degli interventi e azioni di miglioramento del servizio auspicate dagli utenti. A questo proposito, oltre la metà dei rispondenti segnala che la qualità del servizio di cui hanno usufruito potrebbe migliorare se fosse possibile *sbrigare le pratiche a distanza* (23%), se venissero *ampliati gli orari di apertura* (22%) o se, più in generale, fosse possibile *semplificare le pratiche amministrative* (15%) (fig. 13).

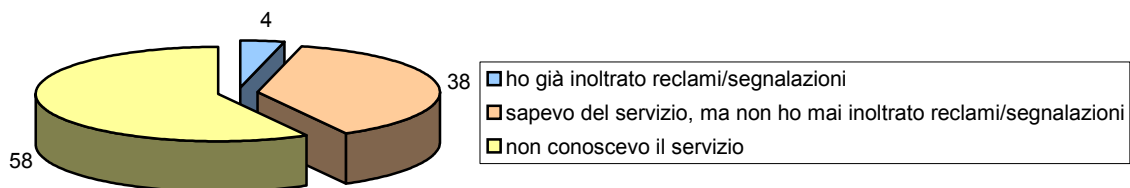
Fig. 13: Aspetto più importante per migliorare la qualità del servizio – valori %



Base (casi): 1209

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia, promotore della ricerca, fin dalla sua costituzione si occupa della gestione dei reclami e delle segnalazioni inoltrate dagli utenti, avendo cura che venga loro fornita una risposta in tempi brevi dall'ufficio interessato. Dal 1 marzo 2005 questa attività è stata istituzionalizzata con l'entrata in vigore di un *Regolamento per la gestione dei reclami e delle segnalazioni*. Al momento della compilazione del questionario, sei intervistati su dieci non sapevano di questa attività svolta dall'URP, il 38% sapeva dell'esistenza di questo servizio anche se non lo ha mai utilizzato e solo il 4% aveva già avuto occasione di inoltrare reclami/segnalazioni (fig. 14).

Fig. 14: Eventuale presentazione di segnalazioni/reclami – valori %



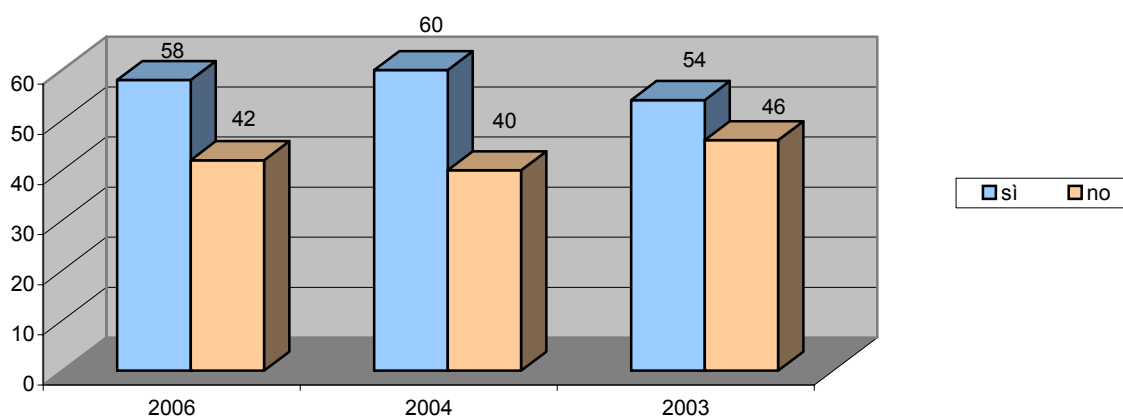
Base (casi): 1592

## 6. Il sito Internet della Provincia di Torino

### 6.1 Conoscenza e utilizzo

Il sito Internet della Provincia di Torino è noto al 58% degli utenti coinvolti nell'indagine; il livello di conoscenza appare in leggera diminuzione rispetto al 2004, ma in linea con quanto rilevato nel 2003 (fig. 15).

Fig. 15: Ha mai visitato il sito [www.provincia.torino.it](http://www.provincia.torino.it) ? – 2006, 2004, 2003 – valori %























Base (casi) 2006: 1591, 2004: 1695, 2003: 1838.

### 6.2 Il giudizio degli utilizzatori del sito

Agli intervistati che hanno dichiarato di aver visitato il sito Internet della Provincia almeno una volta, è stato chiesto di esprimere il proprio giudizio in merito ad alcuni aspetti dello stesso.

Dalla tab. 2 si rileva come i giudizi raccolti siano mediamente positivi, con la posizione mediana che cade sempre nella penultima casella della distribuzione, dove potevano collocarsi coloro che si dichiaravano mediamente soddisfatti.

Tab. 2 : Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – valori %

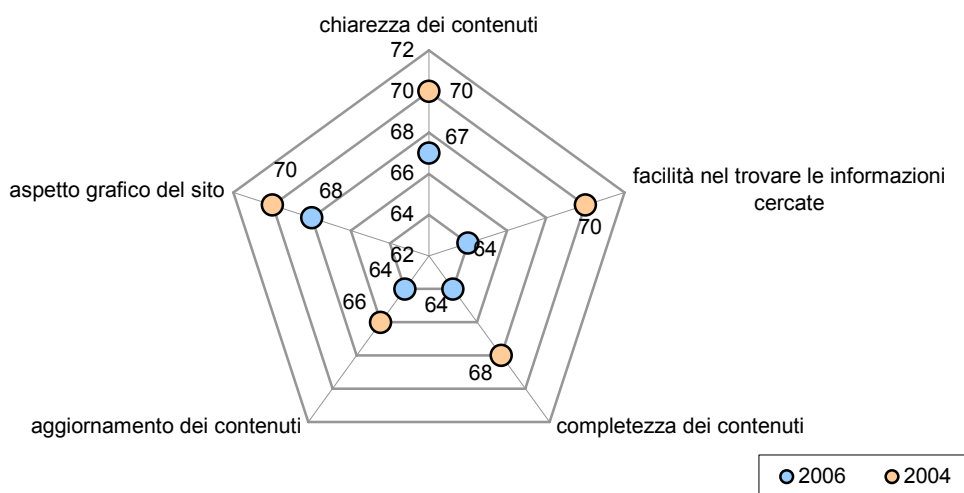
					Base (casi)
Aspetto grafico del sito	2%	17%	58%	23%	868
					
Chiarezza dei contenuti	1%	19%	57%	23%	888
					
Facilità nel trovare le informazioni cercate	4%	22%	51%	23%	918
					
Completezza dei contenuti	3%	22%	52%	22%	877
					
Aggiornamento dei contenuti	3%	22%	54%	21%	869
					



**Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

In fig. 16 sono riportati gli indici sintetici di soddisfazione riferiti alle due ultime edizioni dell'indagine: per il 2006 si rileva una flessione su tutti gli aspetti presi in considerazione, che appare più evidente nel caso della *facilità nel trovare le informazioni cercate* (decremento di sei punti indice) e della *completezza dei contenuti* (meno quattro punti).

Fig. 16: Le opinioni degli utenti sul sito Internet della Provincia di Torino - confronto edizione 2004 – indici sintetici di soddisfazione



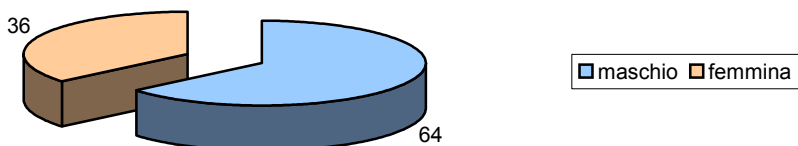


## 7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine 2006 sono per soprattutto *uomini* (64%) (fig. 17), appartenenti alle classi di età centrali (67% tra 31 e 60 anni) (fig. 18) e residenti in *Torino* o nel suo *circondario* (34% in entrambi i casi) (fig. 19).

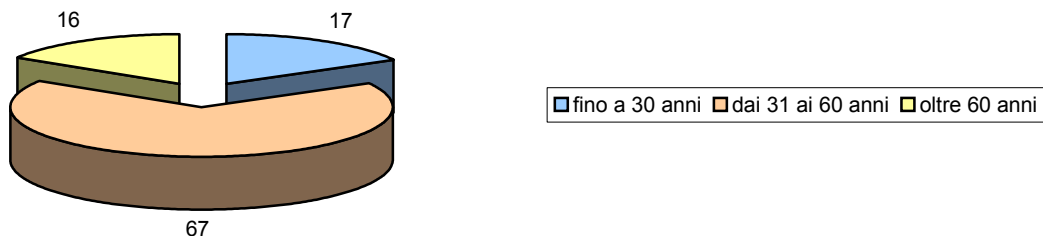
Otto rispondenti su dieci sono in possesso di un diploma (48%) o di una laurea (26%) (fig. 20) e il 71% di loro si trova in condizione professionale attiva (fig. 21). Tra questi, prevalgono nettamente gli *impiegati* (36%) e i *lavoratori autonomi* (23%) (fig. 22).

Fig. 17: Genere – valori %



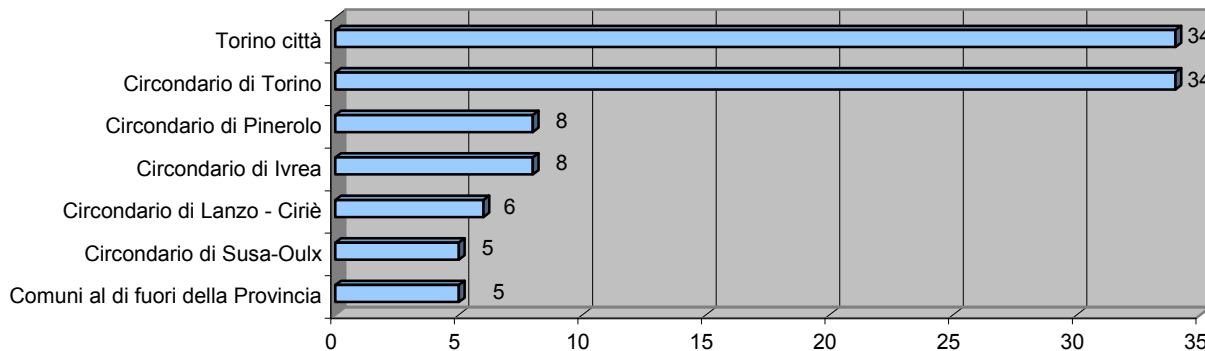
Base (casi): 1633

Fig. 18: Età – valori %



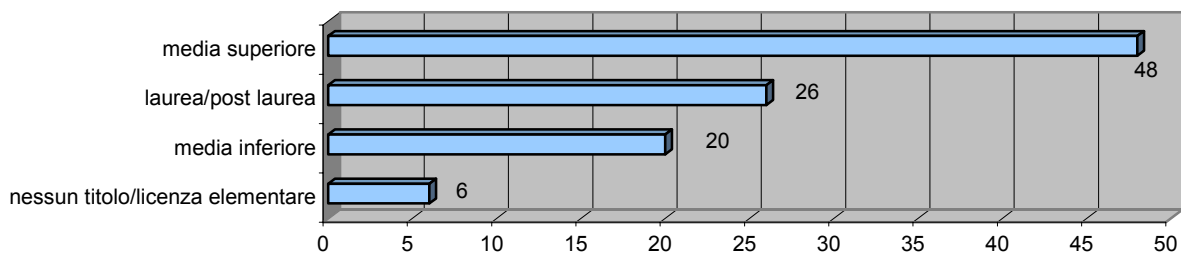
Base (casi): 1620

Fig. 19: Comune di residenza – valori %



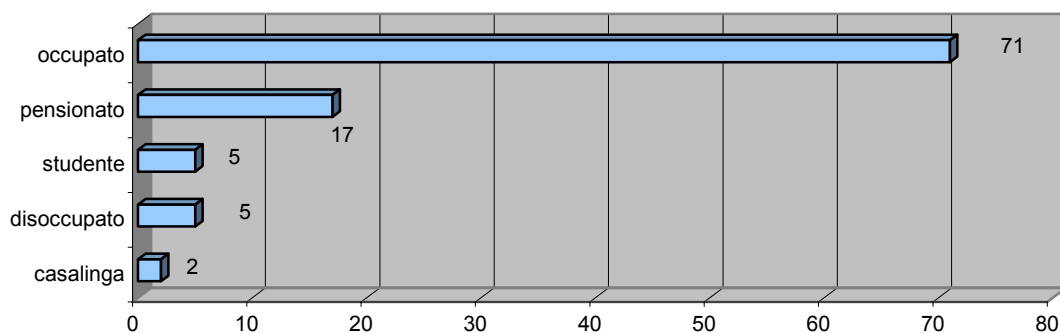
Base (casi): 1317

Fig. 20: Titolo di studio- valori %



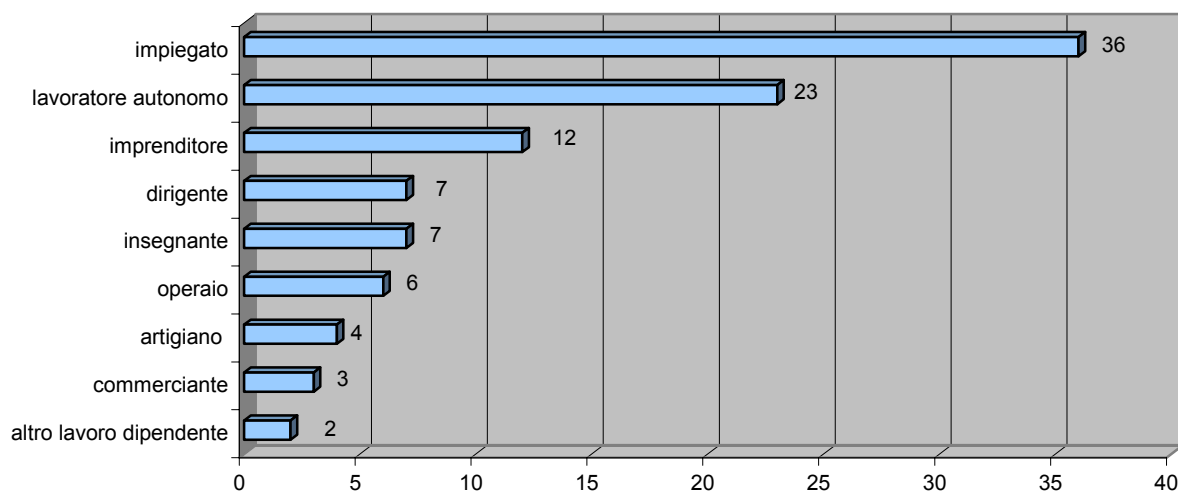
Base (casi): 1583

Fig. 21: Condizione occupazionale – valori %



Base (casi): 1583

Fig. 22: Professione – valori %



Base (casi): 1154

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

Gli utenti coinvolti nell'indagine si sono rivolti ad un ufficio provinciale principalmente per **consegnare domande o documenti** inerenti soprattutto **pratiche personali o di familiari**. Circa tre intervistati su dieci hanno segnalato di recarsi in un ufficio della Provincia almeno **2/3 volte l'anno**, anche se esiste una buona percentuale di individui che ha dichiarato di essere alla **prima visita** presso un ufficio dell'Ente. Rispetto alle precedenti edizioni dell'indagine si registra un significativo **incremento degli utenti "saltuari"**, a discapito di chi, invece, viene in Provincia almeno una volta al mese.

Gli utenti **sono soddisfatti del servizio** di cui hanno usufruito, in particolare del **personale** che li ha accolti negli uffici. Come già emerso nelle precedenti edizioni dell'indagine, gli utenti che si recano presso le sedi distaccate dei Circondari sono mediamente più soddisfatti rispetto a chi si rivolge ad un ufficio torinese.

Più della metà degli intervistati dichiara che, complessivamente, negli ultimi due anni **la qualità del servizio erogato è migliorata** anche se, da un'analisi comparativa che tiene conto dei giudizi degli utenti coinvolti nelle precedenti edizioni dell'indagine (a partire dal 2001), si rileva un certo decremento nel livello di gradimento degli utenti; tale decremento appare particolarmente significativo in riferimento ad alcuni aspetti riferiti al personale (*cortesìa, chiarezza nel fornire informazioni*) e agli *orari di apertura degli sportelli*.

Gli utenti, sollecitati ad indicare suggerimenti che, a loro parere, potrebbero migliorare la qualità del servizio, hanno manifestato il desiderio di **sbrigare le pratiche a distanza** e di un **ampliamento degli orari di apertura degli sportelli**.

Il **sito Internet della Provincia** è stato visitato da quasi sei persone su dieci, che lo giudicano in maniera positiva, soprattutto per quanto concerne *l'aspetto grafico* e la *chiarezza dei contenuti*.

## 9. Appendice A

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

Tab. 3: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2004 - 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

Tab. 4: 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>Cortesía 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. 5: 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>Cortesia 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. 6: 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 CpI.

## 10. Appendice B

### Il giudizio degli utenti sul sito Internet della Provincia: tavola di frequenza della precedente edizione dell'indagine

Tab. 7: I giudizi degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino - edizione 2004- 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

# 11. Appendice C - Il questionario proposto agli utenti

Sede:	Servizio:
-------	-----------

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ESTERNO**  
**VII edizione – Marzo 2006**



La Provincia di Torino, per migliorare i servizi offerti, sta realizzando un'indagine rivolta a tutti gli utenti che si recano presso i propri uffici aperti al pubblico.

A questo fine Le chiediamo di rispondere ad alcune domande dopo aver usufruito del servizio per il quale è venuto oggi presso i nostri uffici.

Naturalmente il questionario è anonimo e Le garantiamo la più assoluta riservatezza. La ringraziamo fin d'ora per la Sua preziosa collaborazione.




































**1 Per quale motivo prevalente oggi si è rivolto ad un ufficio della Provincia? *(indichi una sola risposta)***

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

**2 Lei è venuto in Provincia per... *(indichi una sola risposta)***

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

**3** Pensando al Servizio di cui ha appena usufruito, La preghiamo di indicare **quanto ritiene di essere soddisfatto** degli aspetti sotto elencati: indichi il Suo giudizio segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto.

1. Orario di apertura				
2. Facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)				
3. Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)				
4. Comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)				
5. Cortesia del personale				
6. Competenza del personale				
7. Chiarezza delle informazioni ricevute				
8. Semplicità e chiarezza della modulistica				
9. Tempo di attesa allo sportello				
10. Opuscoli, depliant e altro materiale informativo				

**4** Quale dei seguenti aspetti ritiene che sia **il più importante** per migliorare la qualità del servizio di cui ha usufruito oggi? (**indichi una sola risposta**)

- |   |  |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> ampliare gli orari di apertura   | 7 <input type="checkbox"/> semplificare le pratiche amministrative       |
| 2 <input type="checkbox"/> sbrigare le pratiche a distanza (via fax/Internet)   | 8 <input type="checkbox"/> essere accolto in locali più confortevoli     |
| 3 <input type="checkbox"/> avere maggiori informazioni sui servizi offerti  | 9 <input type="checkbox"/> migliorare la segnaletica interna             |
| 4 <input type="checkbox"/> rendere più veloci le pratiche   | 10 <input type="checkbox"/> incontrare personale più cortese/disponibile |
| 5 <input type="checkbox"/> avere a disposizione attrezzature informatiche/ telematiche (es. computer, fotocopiatrici, fax...) | 11 <input type="checkbox"/> incontrare personale più competente          |
| 6 <input type="checkbox"/> avere a disposizione più sedi/servizi decentrati   | 12 <input type="checkbox"/> altro ( <i>specificare</i> ).....            |

**5** Con quale frequenza le capita di utilizzare questo servizio? (**indichi una sola risposta**)

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

**6** Se in passato ha già usufruito di questo Servizio ritiene che, **negli ultimi 2 anni** sia complessivamente:

- 1  migliorato
- 2  rimasto uguale
- 3  peggiorato







**7** E' a conoscenza del fatto che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Torino si occupa di **raccogliere le segnalazioni e i reclami** sui servizi?

- 1  sì, e mi è già capitato di inoltrare un reclamo/segnalazione
- 2  sì, ma non ho mai presentato un reclamo/segnalazione
- 3  no

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

- 1  sì
- 2  no (*passi alla domanda 10*)

**9** Se sì, come giudica i seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio segnando una X sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto.

1. Facilità nel trovare le informazioni cercate				
2. Chiarezza dei contenuti				
3. Completezza dei contenuti				
4. Aggiornamento dei contenuti				
5. Aspetto grafico del sito				

**10** La preghiamo ora di fornirci, a fini statistici, alcune informazioni che La riguardano:

**Genere**

- 1  Maschio
- 2  Femmina

**Età**

- 1  fino a 30 anni
- 2  dai 31 ai 60 anni
- 3  oltre 60 anni

**Comune di residenza**

.....

**Titolo di studio (indichi l'ultimo titolo conseguito)**

- 1  Nessun titolo/Licenza elementare
- 2  Licenza media inferiore
- 3  Diploma di scuola media superiore
- 4  Laurea/post Laurea

**Stato occupazionale**

- 1  Occupato
- 2  Disoccupato/in cerca di prima occupazione
- 3  Studente
- 4  Casalinga
- 5  Pensionato

**Per gli occupati:**

**Professione**

- 1  Dirigente
- 2  Imprenditore
- 3  Lavoratore autonomo
- 4  Impiegato
- 5  Operaio
- 6  Insegnante
- 7  Altro lavoro dipendente (infermiere, commesso...)
- 8  Artigiano
- 9  Commerciante
- 10  Altro (*specificare*) .....

## 12. Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1 – Gli utenti coinvolti nell’indagine: disaggregazione per sede .....	4
Fig. 2 – Gli utenti coinvolti nell’indagine: disaggregazione per Area .....	4
Fig. 3 – Gli utenti coinvolti nell’indagine: disaggregazione per Servizio .....	5
Fig. 4 – Per quale motivo prevalente si è rivolto oggi alla Provincia? .....	6
Fig. 5 – Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? .....	6
Fig. 6 – Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia .....	7
Fig. 7 – Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia – un confronto con il dato 2003 e 2004 .....	7
Fig. 8 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione .....	9
Fig. 9 – Indice complessivo di soddisfazione – disaggregazione per sede .....	10
Fig. 10 – Indice complessivo di soddisfazione – disaggregazione per Area .....	11
Fig. 11 – La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali .....	12
Fig. 12 – Indici sintetici di soddisfazione – confronto con la precedente edizione dell’indagine .....	12
Fig. 13 – L’aspetto più importante per migliorare la qualità del servizio .....	14
Fig. 14 – Eventuale presentazione di segnalazioni/reclami .....	14
Fig. 15 – Ha mai visitato il sito <a href="http://www.provincia.torino.it">www.provincia.torino.it</a> ? - confronto edizioni 2004 e 2003 .....	15
Fig. 16 – Le opinioni degli utenti sul sito Internet della Provincia di Torino – confronto edizione 2004– indici sintetici di soddisfazione .....	16
Fig. 17 – Genere .....	17
Fig. 18 – Età .....	17
Fig. 19 – Comune di residenza .....	17
Fig. 20 – Titolo di studio .....	18
Fig. 21 – Stato occupazionale .....	18
Fig. 22 – Professione .....	18
Tab. 1 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino .....	8
Tab. 2 – Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino .....	16
Tab. 3 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2004 .....	20
Tab. 4 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2003 .....	20
Tab. 5 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2002 .....	21
Tab. 6 – La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2001 .....	21
Tab. 7 – I giudizi degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – edizione 2004 .....	22