

Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno – VIII edizione
- Gli utenti del Servizio Trasporti -

Luglio 2008



Ricerca effettuata dal Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	3
2. Il disegno della ricerca	3
3. Motivo, titolarità e frequenza di utilizzo dei servizi erogati	4
4. La qualità percepita dagli utenti	6
4.1 Il <i>Servizio Trasporti</i> nel suo complesso	6
4.2 La qualità percepita nel tempo	9
4.3 La qualità attesa: rilevare esigenze e bisogni per migliorare il servizio	9
5. I contatti diretti con il <i>Servizio Trasporti</i>	10
5.1 I contatti telefonici	10
5.2 I contatti via posta elettronica.....	13
6. Il sito Internet della Provincia di Torino	14
6.1 Conoscenza e utilizzo.....	14
6.2 Il giudizio degli utilizzatori del sito.....	15
7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine	16
8. Le opinioni degli utenti diretti del <i>Servizio Trasporti</i> della Provincia: uno sguardo d'insieme	19
Appendice A – La qualità percepita dagli utenti – disaggregazione per sportelli/uffici	20
Appendice B - Il questionario proposto agli utenti	25
Appendice C - Indice delle figure e delle tabelle	29

1. Il contesto di riferimento della ricerca

L'Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno è un'attività di rilevazione della customer satisfaction che riguarda tutte le attività dell'Ente caratterizzate dall'essere utilizzate direttamente dagli utenti presso le varie sedi. Obiettivo primario della ricerca è infatti quello di rilevare il grado di soddisfazione dei clienti 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. Altri obiettivi conoscitivi dell'indagine sono invece:

- individuare le motivazioni della visita, la titolarità e la frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia;
- rilevare la conoscenza e l'utilizzo del sito Internet della Provincia di Torino;
- verificare eventuali aspettative degli utilizzatori dei servizi;
- tracciare un profilo degli utenti che partecipano all'indagine.

Tale analisi, avviata già a partire dal 1999, restituisce una fotografia della Provincia nel suo complesso e rappresenta uno strumento permanente di verifica dell'attività svolta consentendo di monitorare il miglioramento del livello di qualità dei servizi offerti.

2. Il disegno della ricerca

Nella primavera del 2008 è stata realizzata l'**ottava edizione** dell'indagine limitata però alle sole sedi di Via Valeggio 5 per lo **Sportello Ambiente** e Via Bertola 34 per gli **sportelli/uffici del Servizio Trasporti**. Analogamente a quanto già accaduto nel 2002 per i Centri per l'Impiego che sono oggetto di un'indagine ad hoc, l'edizione 2008 ha previsto la stesura di due versioni del questionario (semi strutturato)¹ tagliate su misura per gli utenti di questi sportelli. In particolare, alla consueta struttura del questionario sino ad ora utilizzata per le indagini del Cliente Esterno è stata aggiunta una sezione che aveva l'obiettivo di rilevare la soddisfazione degli utenti in merito ai contatti via telefono e posta elettronica con il personale dei Servizi.

La rilevazione si è svolta tra il 12 e il 30 maggio 2008, e ha coinvolto tutti gli utenti che, nelle tre settimane di rilevazione, si sono rivolti ad uno degli sportelli/uffici aperti al pubblico oggetto di indagine.

Per il *Servizio Trasporti* sono stati coinvolti gli uffici che nel marzo 2008 hanno ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000

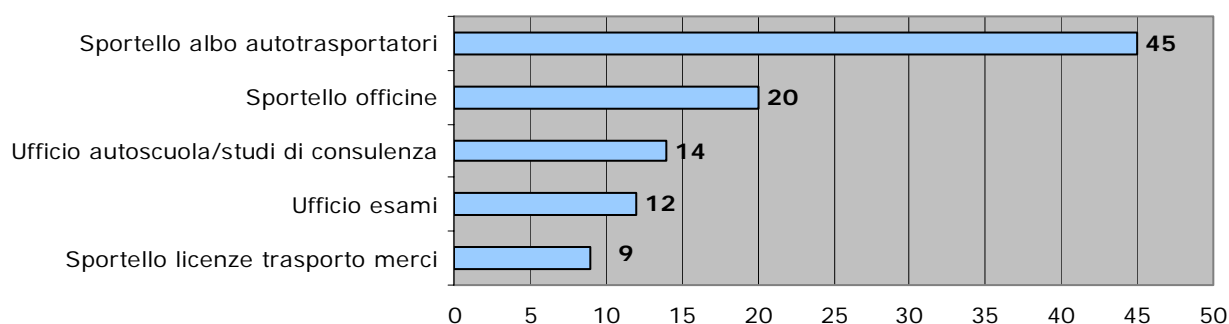
- sportello albo autotrasporti;
- sportello licenze trasporto merci;
- sportello officine;
- ufficio esami;
- ufficio autoscuole e studi di consulenza.

¹ 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, in quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale può scrivere qualunque informazione ritenga utile segnalare.

La ricerca è stata condotta dal *Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e qualità*, che ha coadiuvato la rilevazione nelle tre settimane individuate, distribuendo i questionari all'utenza e fornendo, quando necessario, assistenza nella compilazione.

Sono state raccolte le opinioni di 216 utenti; la fig.1 illustra il dato di affluenza disaggregato per sportello/ufficio: il 45% degli intervistati si è recato allo *sportello albo autotrasportatori*, il 20% allo *sportello officine* ed il 9% allo *sportello licenze trasporto merci*. Il 14% si è invece rivolto all'*ufficio autoscuola/studi di consulenza* ed il 12% all'*ufficio esami*.

Fig.1 : Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per sportello/ufficio – valori %



Base (casi): 211

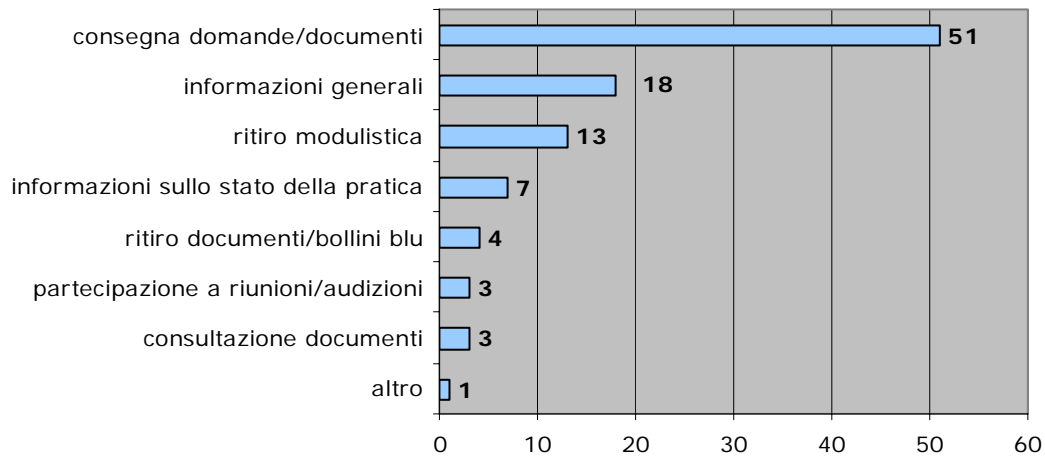
Nei paragrafi che seguono è presentata un'analisi riferita al *Servizio Trasporti* nel suo complesso. Per una lettura disaggregata per sportello/ufficio si rimanda all'**Appendice A**, in cui sono riproposti alcuni aspetti riferiti più nello specifico alle attività di front-office: in questo caso, data la bassa numerosità dei casi, i risultati sono stati riportati unicamente in valore assoluto.

3. Motivo, titolarità e frequenza di utilizzo dei servizi erogati

Il 51% degli utenti si rivolto al *Servizio Trasporti* per *consegnare domande e/o documenti*, il 18% per *richiedere informazioni a carattere generale* e poco più di un utente su dieci vi si è recato per *ritirare modulistica* (fig.2).

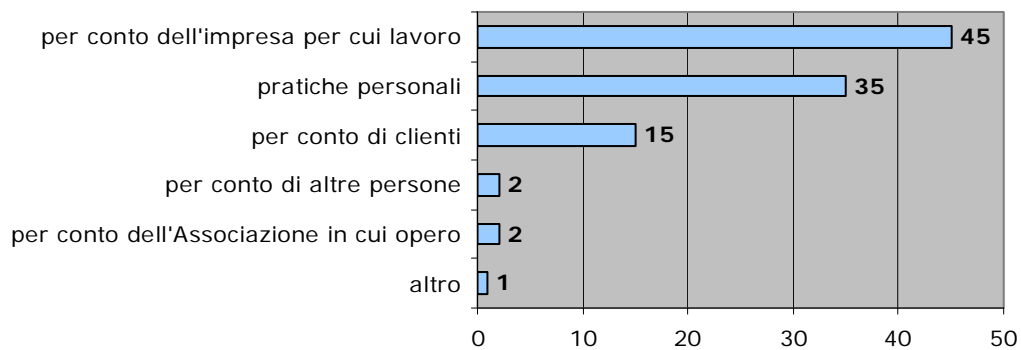
La metà di loro si è rivolta al *Servizio Trasporti per conto dell'impresa* per cui lavora e più di un utente su tre per *pratiche personali* (fig.3).

Fig.2 : Per quale motivo prevalente si è rivolto oggi al Servizio Trasporti della Provincia? – valori %



Base (casi): 208

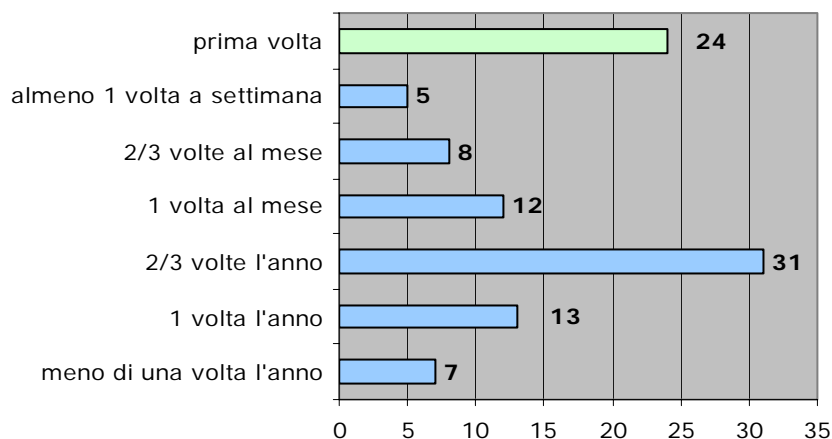
Fig. 3: Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? – valori %



Base (casi): 208

Il 31% degli utenti che hanno partecipato all'indagine dichiara di rivolgersi al *Servizio Trasporti* 2/3 volte l'anno, ma per il 24% si è trattato della *prima volta* (fig.4).

Fig. 4 : Frequenza di utilizzo dei servizi erogati - valori %



Base (casi): 212

4. La qualità percepita dagli utenti

4.1 Il Servizio Trasporti nel suo complesso

Un' ampia sezione del questionario era dedicata alla valutazione analitica di alcuni aspetti relativi agli sportelli/uffici presso i quali gli utenti si erano appena recati. Si è scelto di utilizzare come modalità di risposta un righello costruito con cinque *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 *completamente soddisfatto*.

Da una prima analisi della tab.1 emerge un livello di soddisfazione medio - alto, come evidenziato dalla posizione della mediana delle distribuzioni di frequenza, ovvero il valore che le divide a metà (50% da una parte e 50% dall'altra) che, per tutti gli *item* presi in considerazione, cade in una delle caselle della parte destra del righello. Particolarmente apprezzati sono stati gli aspetti riferiti al personale.

Tab. 1: La qualità percepita dagli utenti del Servizio Trasporti della Provincia di Torino – valori %

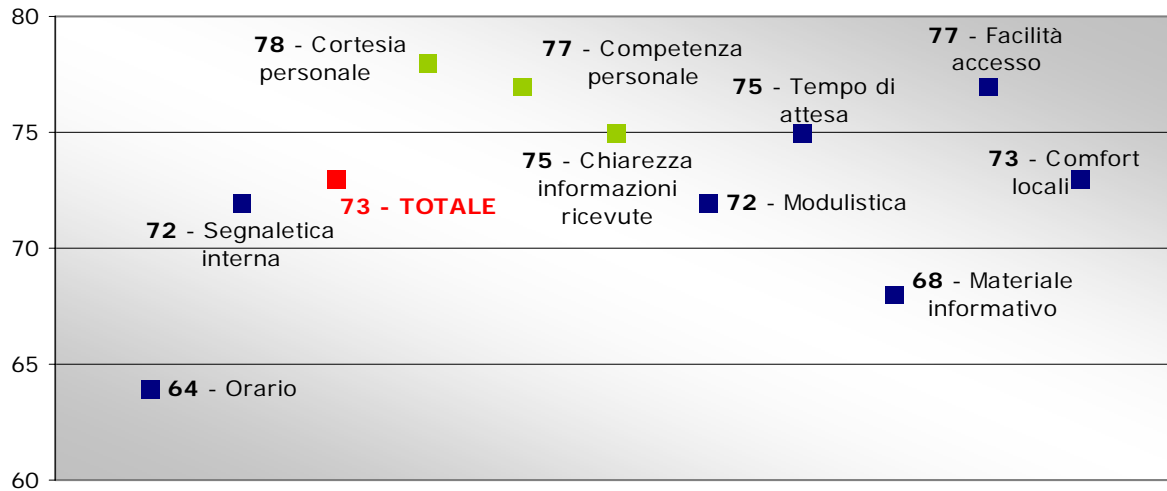
						Base (casi)
cortesìa del personale	6%	3%	9%	31%	51%	196
competenza del personale	5%	2%	14%	33%	46%	197
chiarezza delle informazioni ricevute	6%	3%	9%	40%	42%	196
tempo di attesa	6%	2%	14%	37%	41%	198
facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	4%	1%	12%	43%	40%	194
comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	4%	3%	16%	42%	35%	194
facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	4%	6%	16%	39%	35%	196
semplicità e chiarezza della modulistica	6%	2%	15%	46%	31%	185
opuscoli, depliant e altro materiale informativo	7%	4%	22%	38%	29%	138
orario di apertura	6%	10%	24%	37%	23%	196



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).

Per rappresentare in modo più sintetico i giudizi degli utenti sono stati calcolati degli indici di soddisfazione su scala 0 - 100, dove 0 indica la totale insoddisfazione e 100, al contrario, il livello massimo di soddisfazione. Dalla lettura della fig. 5 si ricava che l'indice di soddisfazione complessivo è risultato pari a 73 punti e gli *item* analizzati vanno da un minimo di 64 per l'*orario di apertura* e un massimo di 78 riferito alla *cortesìa del personale*.

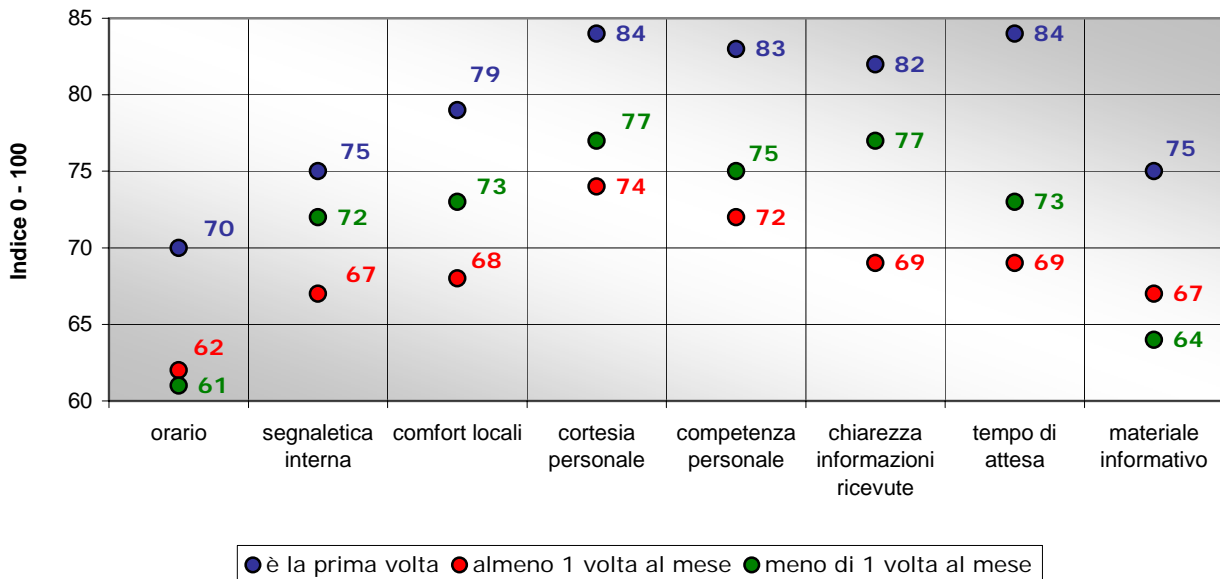
Fig. 5: La qualità percepita dagli utenti del Servizio Trasporti della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione



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

Da una successiva disaggregazione dei risultati è emerso poi che coloro che utilizzano il servizio per la prima volta sono mediamente più soddisfatti degli utenti abituali e, in generale, il livello di soddisfazione decresce alla maggiore frequenza di utilizzo (fig. 6).

Fig. 6 : La qualità percepita dagli utenti del Servizio Trasporti della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per frequenza di utilizzo del servizio

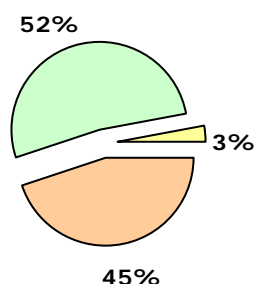


4.2 La qualità percepita nel tempo

Ai soli utenti abituali è stato chiesto di indicare se, negli ultimi due anni, avessero riscontrato un miglioramento, un peggioramento o, se a loro parere, il livello qualitativo del servizio fosse rimasto invariato nel tempo.

Poco più della metà dei rispondenti ritiene che il servizio sia rimasto sostanzialmente uguale, mentre per il 45% il servizio è migliorato (fig.7).

Fig.7 : La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali – valori %



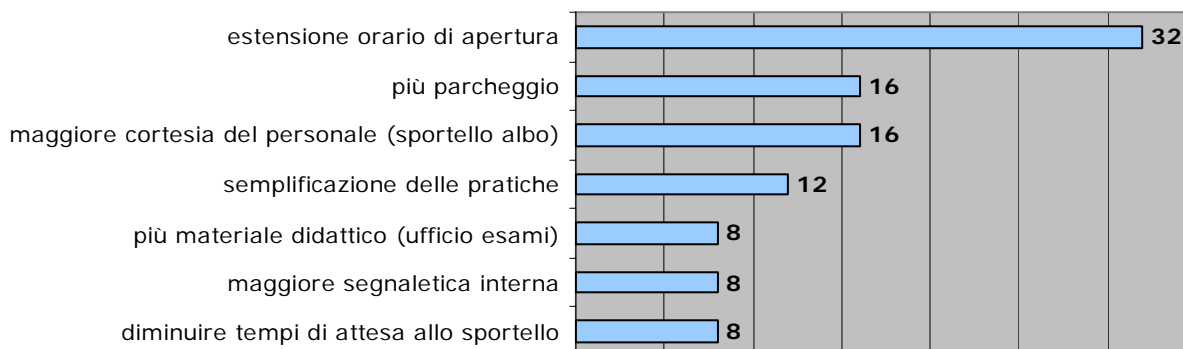
migliorato
 rimasto uguale
 peggiorato

Base (casi): 167

4.3 La qualità attesa: rilevare esigenze e bisogni per migliorare il servizio

Il questionario proposto agli utenti prevedeva uno spazio in cui gli intervistati avevano la possibilità di esprimere suggerimenti che, a loro parere, potessero essere utili per migliorare la qualità del *Servizio Trasporti*: la maggior parte di loro, il 32% del totale, suggerisce di estendere l'orario di apertura degli sportelli/uffici (fig.8).

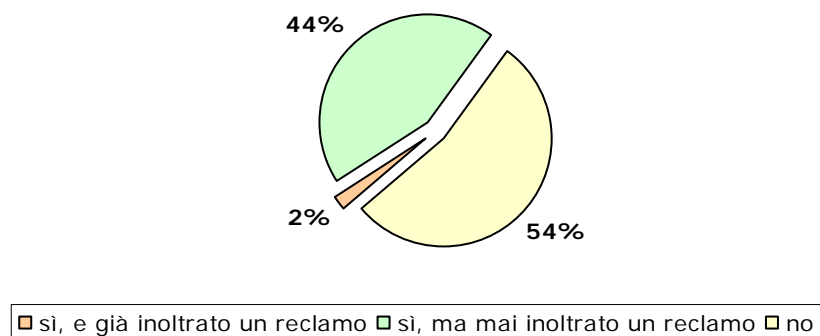
Fig. 8: Suggerimenti – valori %



Base (casi): 191

E' stato inoltre chiesto agli utenti se fossero a conoscenza del sistema di gestione dei reclami e delle segnalazioni adottato dalla Provincia di Torino attraverso l'*Ufficio Relazioni con il Pubblico* (URP). Più della metà degli intervistati non sapeva che quest'attività fosse svolta dall'URP della Provincia, il 44% lo sapeva, ma non aveva mai usufruito di questo servizio, mentre il 2% ha già avuto occasione di inoltrare personalmente reclami/segnalazioni (fig.9).

Fig.9 : Sa che l'URP si occupa di raccogliere segnalazioni e reclami sui servizi? – valori %



Base (casi): 203

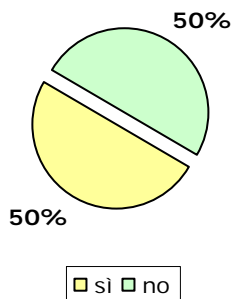
5. I contatti diretti con il Servizio Trasporti

Un obiettivo conoscitivo peculiare dell'indagine era infine quello di rilevare la soddisfazione degli utenti in merito alle altre modalità di contatto diretto tra utenti e *Servizio Trasporti*, attraverso il telefono o la posta elettronica.

5.1 I contatti telefonici

Solo la metà degli intervistati ha contattato il *Servizio Trasporti* telefonicamente, utilizzando uno dei numeri dedicati (fig.10).

Fig.10 : Ha mai telefonato al Servizio Trasporti della Provincia? – valori %




























Base (casi): 203

A coloro che hanno riferito di aver contattato telefonicamente il *Servizio Trasporti* è stato quindi chiesto di indicare il proprio grado di soddisfazione su alcuni aspetti, utilizzando il meccanismo di risposta basato su righelli già illustrato in precedenza.

Dalla tab. 2 si ricava che i giudizi degli intervistati sono mediamente positivi, come dimostra la posizione della mediana che cade sempre nella penultima casella da destra della distribuzione.

Tab. 2 : I giudizi di chi ha contattato telefonicamente il servizio Trasporti – valori %

						Base (casi)
cortesia del personale	4%	6%	11%	42%	37%	101
						
competenza del personale	4%	3%	14%	42%	37%	100
						
chiarezza delle informazioni ricevute	4%	6%	14%	41%	35%	103
						
completezza delle indicazioni ricevute	3%	8%	15%	39%	35%	103
						
tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava	10%	7%	17%	39%	27%	102
						



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).

Il calcolo degli indici di soddisfazione conferma la sostanziale soddisfazione degli utenti per il servizio erogato telefonicamente (fig.11); si rileva solo una lieve criticità per quanto concerne il *tempo di attesa prima di parlare con la persona desiderata*. Questo dato risulta essere ancora più positivo per gli utenti che si recano meno frequentemente di persona agli sportelli/uffici (fig.12); analogamente appare più soddisfatto chi si rivolge al *Servizio Trasporti* per pratiche personali rispetto coloro che vengono per conto di clienti o per l'azienda per cui lavorano (fig.13).

Fig. 11 : I giudizi di chi ha contattato telefonicamente il servizio Trasporti – indici sintetici di soddisfazione

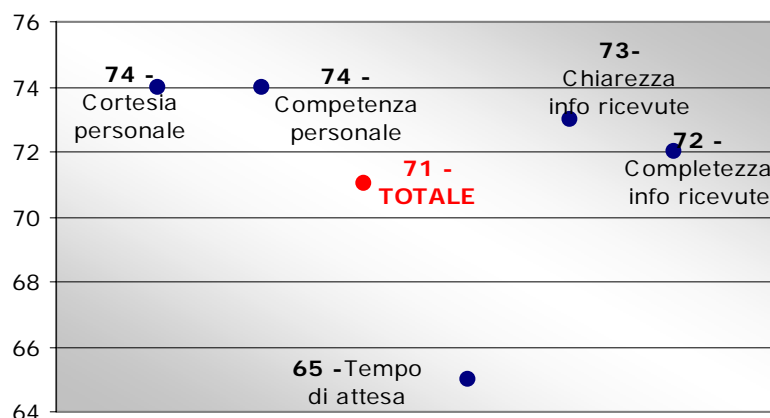


Fig.12 : I giudizi di chi ha contattato telefonicamente il servizio Trasporti – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per frequenza di utilizzo dei servizi

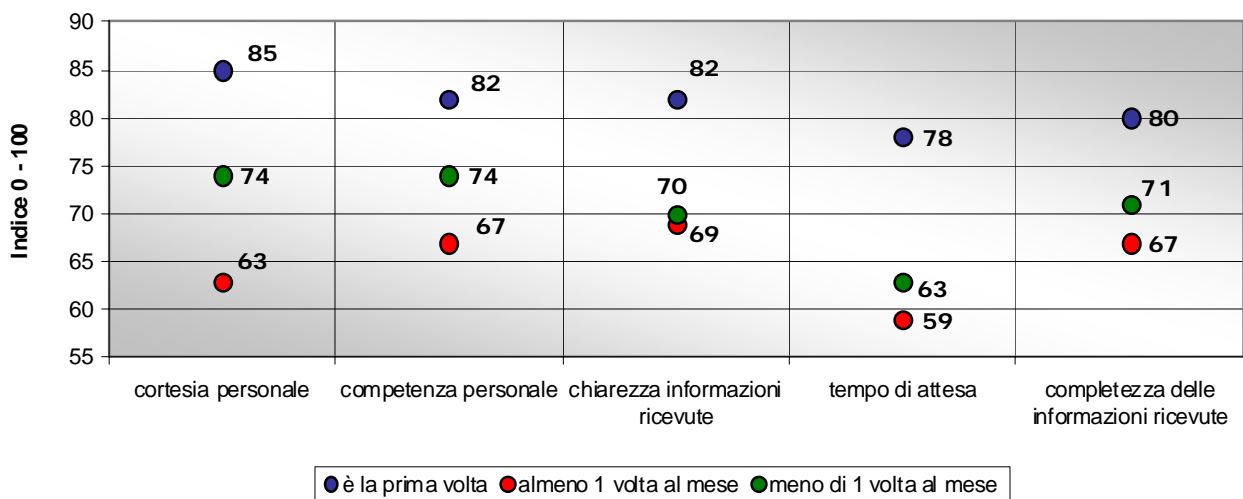
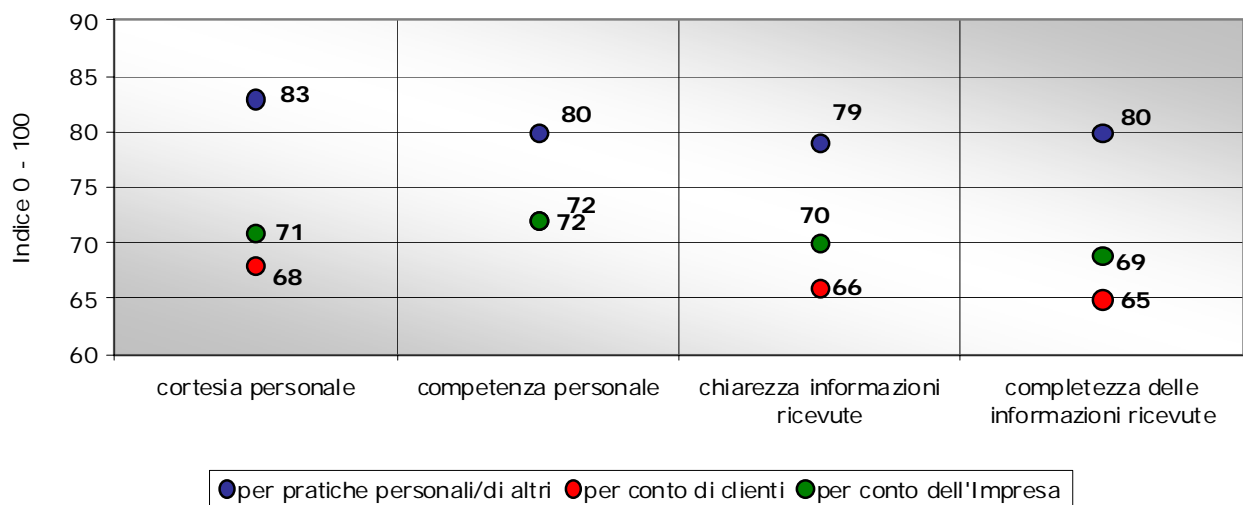


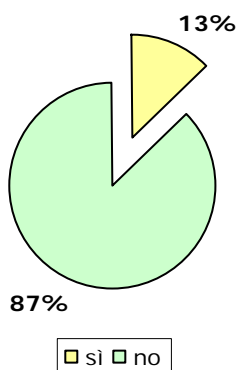
Fig.13 : I giudizi di chi ha contattato telefonicamente il servizio Trasporti – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per titolarità di utilizzo dei servizi



5.2 I contatti via posta elettronica

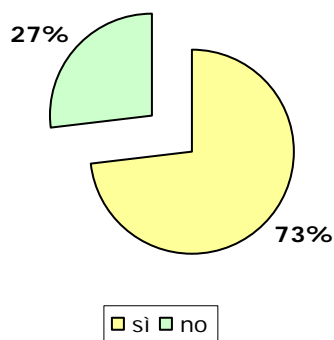
Più di otto intervistati su dieci hanno utilizzato almeno una volta il canale della posta elettronica per chiedere informazioni (fig.14) e il 73% di questi ha ottenuto una risposta da un operatore del Servizio (fig.15). A questi ultimi è stato chiesto di indicare il loro grado di soddisfazione: dalla tab.3 si rileva come gli utenti appaiono mediamente soddisfatti su tutti gli aspetti presi in considerazione.

Fig. 14: Ha mai chiesto informazioni al Servizio Trasporti utilizzando la posta elettronica? – valori %


















Base (casi): 200

Fig. 15 : Le hanno risposto? – valori %



Base (casi): 33

Tab. 3: I giudizi di chi ha contattato via e-mail il servizio Trasporti – valori %

						Base (casi)
completezza delle informazioni ricevute	-	-	35%	30%	35%	23
						
tempestività della risposta	-	9%	30%	31%	30%	23
						
chiarezza delle informazioni ricevute	-	4%	28%	36%	32%	25
						

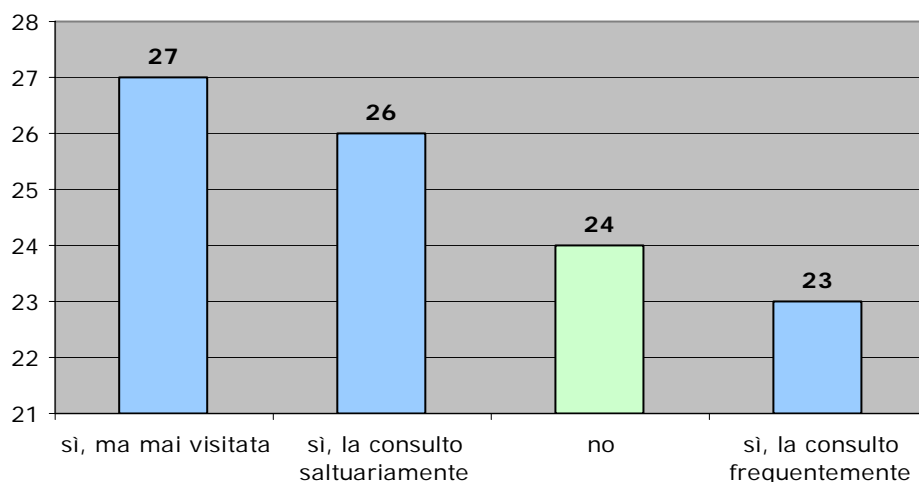


Mediana: nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

6. Il sito Internet della Provincia di Torino

6.1 Conoscenza e utilizzo

Il 27% degli utenti dichiara di conoscere la sezione del sito Internet dedicata al *Servizio Trasporti*, ma di non averla mai visitata, il 26% la conosce e la consulta saltuariamente mentre il 23% la consulta frequentemente. E' tuttavia rilevante sottolineare che il 24% dei rispondenti non conosce affatto il sito Internet della Provincia (fig.16).

 Fig.16 : Ha mai visitato la sezione Trasporti del sito www.provincia.torino.it ? – valori %


Base (casi): 189

6.2 Il giudizio degli utilizzatori del sito

Agli intervistati che hanno dichiarato di aver visitato almeno una volta la sezione del sito Internet dedicata al *Servizio Trasporti*, è stato chiesto di esprimere il proprio giudizio in merito ad alcuni aspetti. Dalla tab. 4 si rileva come i giudizi raccolti siano positivi: sono particolarmente apprezzati l'*aspetto grafico del sito*, la *facilità nel reperimento della modulistica* e la *completezza dei contenuti*, come dimostrato anche dalla indici sintetici di soddisfazione illustrati in fig.17.

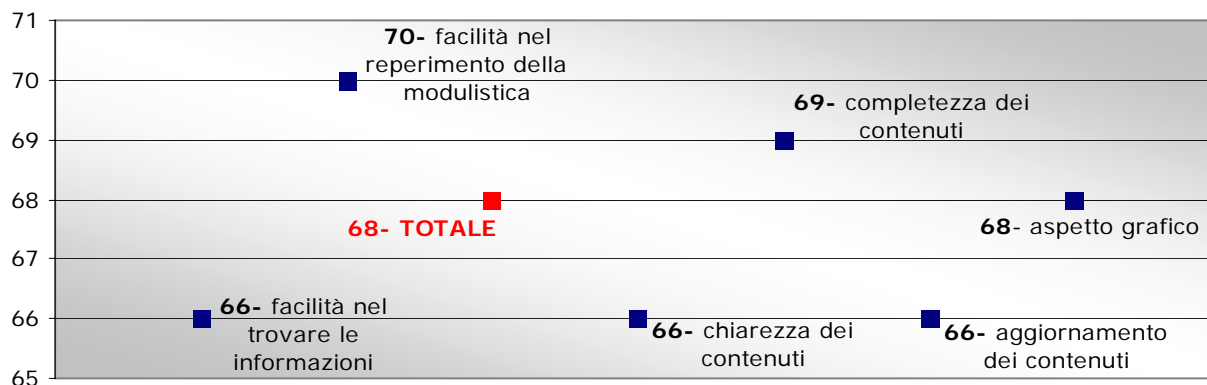
Tab. 4: Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – valori %

						Base (casi)
aspetto grafico del sito	3%	9%	20%	40%	28%	93
facilità nel reperire la modulistica	3%	6%	15%	50%	26%	92
completezza dei contenuti	1%	5%	23%	48%	23%	93
chiarezza dei contenuti	3%	7%	25%	44%	21%	93
facilità nel trovare le informazioni cercate	2%	11%	18%	50%	19%	93
aggiornamento dei contenuti	1%	12%	20%	48%	19%	91



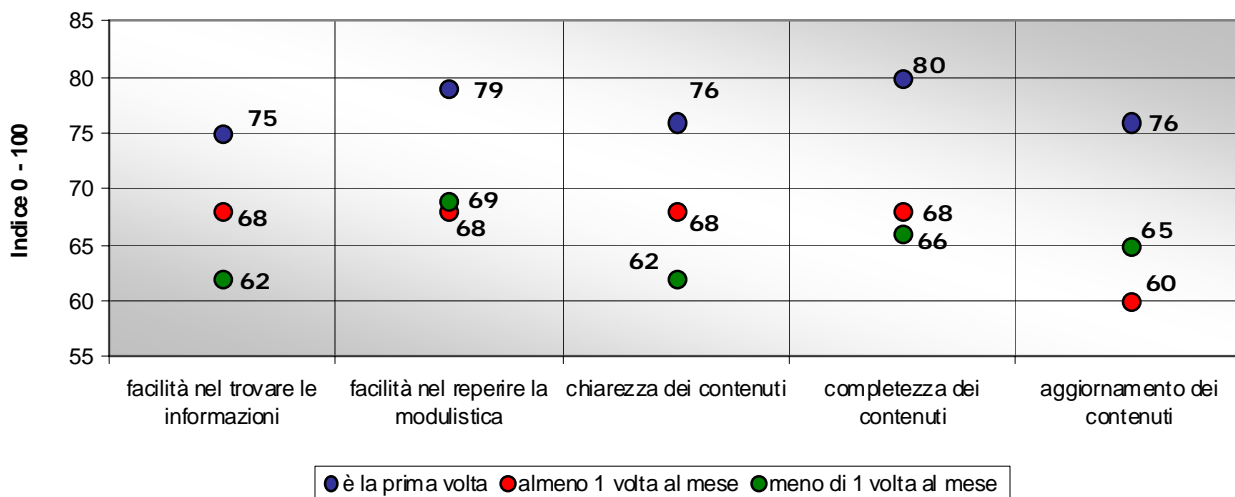
Mediana: nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig.17 : Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione



Disaggregando i risultati per frequenza di utilizzo dei servizi, si registra un maggior grado di soddisfazione per gli utenti che si recano saltuariamente di persona agli sportelli/uffici (fig.18).

Fig. 18 : Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per frequenza di utilizzo dei servizi

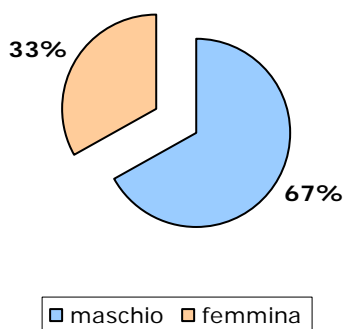


7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine sono per la maggior parte *maschi* (67% - fig. 19), appartenenti alla classe di *età 31-60 anni* (72% - fig. 20) e residenti in *Torino città* o nel suo *circondario* (rispettivamente 57% e 34% - fig.21).

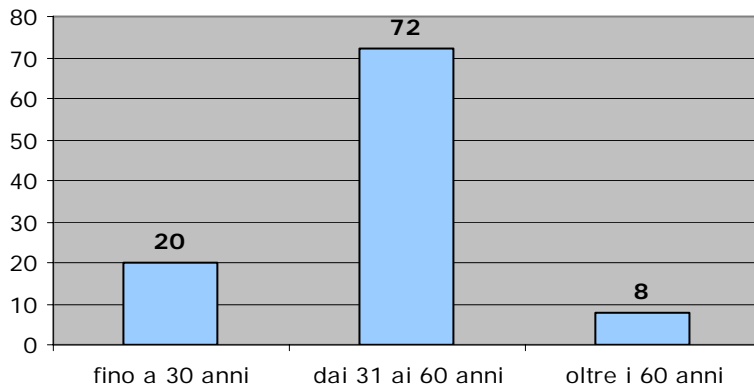
Il 64% dei rispondenti è in possesso di un *diploma* (fig. 22) e l'85% di loro è attualmente *occupato* (fig. 23) come *impiegato* (29% - fig. 24), come *lavoratore autonomo* (27%) o come *imprenditore* (26%).

Fig.19 : Genere – valori %



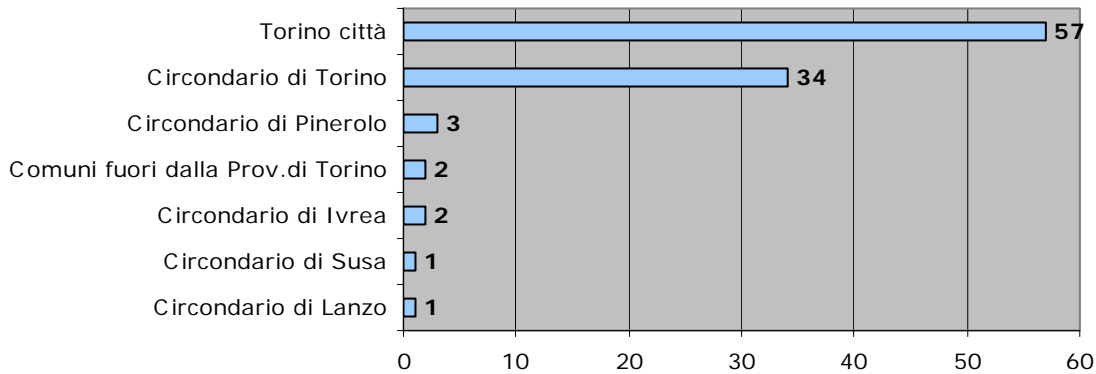
Base (casi): 214

Fig.20 : Età – valori %



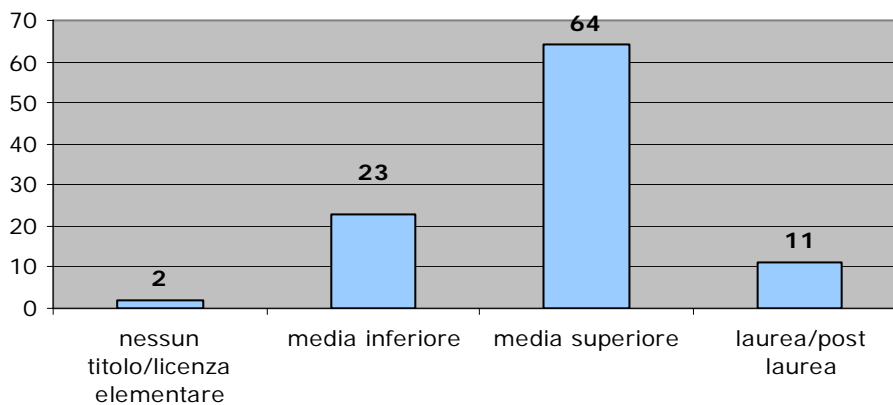
Base (casi): 210

Fig.21 : Comune di residenza – valori %



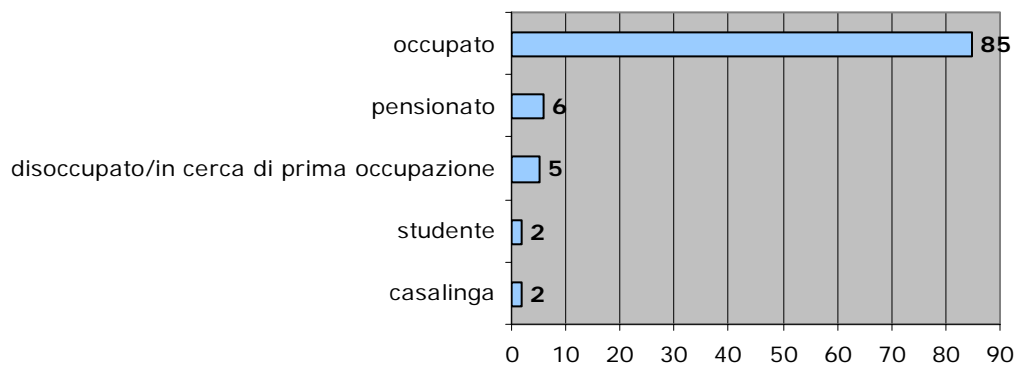
Base (casi): 162

Fig.22 : Titolo di studio- valori %



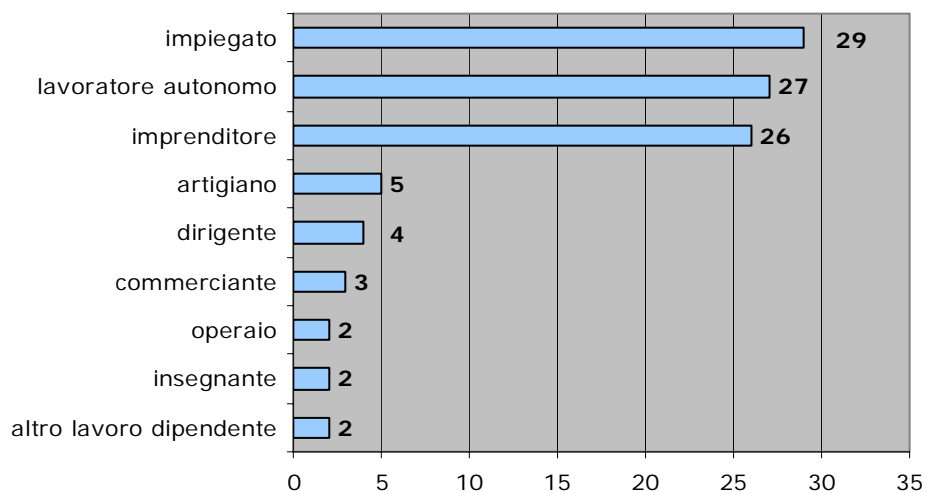
Base (casi): 203

Fig.23 : Condizione occupazionale – valori %



Base (casi): 204

Fig.24 : Professione – valori %



Base (casi): 178

8. Le opinioni degli utenti diretti del Servizio Trasporti della Provincia: uno sguardo d'insieme

Gli utenti coinvolti nell'indagine si sono rivolti agli sportelli/uffici del *Servizio Trasporti* principalmente per **consegnare domande o documenti** per conto dell'impresa per cui lavorano. Tre intervistati su dieci si recano in questi uffici almeno **2/3 volte l'anno**, mentre il 24% degli intervistati era alla **prima visita**.

Gli utenti sono **mediamente soddisfatti del servizio di cui hanno usufruito allo sportello**, in particolare hanno apprezzato la cortesia e della competenza del personale che li ha accolti. I giudizi più positivi provengono dai soggetti che erano alla prima visita.

La maggioranza degli intervistati dichiara che, complessivamente, negli ultimi due anni la qualità del *Servizio Trasporti* è **rimasta invariata**. Sollecitati quindi ad esprimere suggerimenti, segnalano che **l'estensione dell'orario di apertura** potrebbe migliorare la qualità del servizio.



















































Il 50% degli intervistati che ha avuto **contatti diretti** - telefonici o via posta elettronica - con il *Servizio Trasporti* è soddisfatto della prestazione degli operatori. Le valutazioni più positive in merito a questi aspetti provengono da coloro che solo saltuariamente si recano di persona agli sportelli, e dagli utenti che hanno sbrigato pratiche personali.

La **sezione del sito Internet della Provincia di Torino** dedicata al *Servizio Trasporti* è stata visitata da quasi cinque intervistati su dieci, che la giudicano positivamente. Ancora una volta, ad essere maggiormente soddisfatti sono gli utenti che si rivolgono meno frequentemente agli sportelli aperti al pubblico.

Appendice A



















































La qualità percepita dagli utenti- disaggregazione per sportelli/uffici

Tab.5 : Sportello albo autotrasportatori: la qualità percepita dagli utenti – valori assoluti

						Base (casi)
orario di apertura	7 	8 	22 	32 	18 	87
facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	3 	5 	14 	36 	28 	86
facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	3 	1 	11 	37 	31 	83
comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	3 	3 	16 	35 	26 	83
cortesìa del personale	6 	4 	7 	24 	42 	83
competenza del personale	4 	3 	14 	25 	38 	84
chiarezza delle informazioni ricevute	6 	3 	9 	32 	34 	84
semplicità e chiarezza della modulistica	5 	3 	15 	36 	19 	78
tempo di attesa	4 	- 	16 	28 	37 	85
opuscoli, depliant e altro materiale informativo	3 	3 	13 	26 	15 	60

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).



















































Tab.6 : *Sportello licenze trasporto merci: la qualità percepita dagli utenti – valori assoluti*

						Base (casi)
orario di apertura	- 	2 	5 	6 	4 	17
facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	- 	- 	6 	6 	5 	17
facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	- 	- 	3 	8 	6 	17
comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	- 	- 	6 	6 	6 	18
cortesìa del personale	1 	- 	- 	8 	10 	19
competenza del personale	1 	1 	- 	9 	8 	19
chiarezza delle informazioni ricevute	1 	1 	1 	8 	- 	19
semplicità e chiarezza della modulistica	- 	- 	4 	7 	5 	16
tempo di attesa	1 	- 	4 	7 	6 	18
opuscoli, depliant e altro materiale informativo	- 	- 	4 	5 	3 	12



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).



















































Tab.7 : *Sportello officine: la qualità percepita dagli utenti – valori assoluti*

						Base (casi)
orario di apertura	2 	1 	8 	17 	8 	36
facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	1 	2 	4 	17 	12 	36
facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	- 	2 	2 	23 	11 	38
comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	2 	1 	5 	16 	12 	36
cortesìa del personale	2 	2 	3 	16 	14 	37
competenza del personale	2 	1 	5 	16 	14 	38
chiarezza delle informazioni ricevute	2 	41 	4 	18 	12 	37
semplicità e chiarezza della modulistica	2 	1 	5 	15 	13 	36
tempo di attesa	4 	3 	3 	17 	11 	38
opuscoli, depliant e altro materiale informativo	4 	1 	6 	8 	6 	25



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).



















































Tab.8 : *Ufficio esami: la qualità percepita dagli utenti – valori %*

						Base (casi)
orario di apertura	1 	1 	7 	6 	9 	24
facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	3 	3 	3 	7 	9 	25
facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	3 	- 	3 	6 	12 	24
comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	1 	- 	3 	10 	11 	25
cortesìa del personale	1 	- 	3 	6 	15 	25
competenza del personale	1 	- 	3 	8 	13 	25
chiarezza delle informazioni ricevute	1 	- 	- 	12 	12 	25
semplicità e chiarezza della modulistica	1 	- 	1 	13 	10 	25
tempo di attesa	1 	- 	- 	11 	13 	25
opuscoli, depliant e altro materiale informativo	1 	- 	3 	7 	7 	18



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).

Tab.9 : *Ufficio autoscuole e studi di consulenza: la qualità percepita dagli utenti – valori assoluti*

						Base (casi)
orario di apertura	2 	5 	5 	9 	7 	28
facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	2 	1 	3 	8 	14 	28
facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	1 	- 	2 	7 	18 	28
comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	1 	1 	1 	12 	13 	28
cortesia del personale	1 	- 	4 	5 	18 	28
competenza del personale	1 	- 	4 	5 	17 	27
chiarezza delle informazioni ricevute	1 	2 	4 	5 	15 	27
semplicità e chiarezza della modulistica	2 	- 	3 	11 	10 	26
tempo di attesa	1 	1 	4 	8 	14 	28
opuscoli, depliant e altro materiale informativo	2 	1 	4 	6 	8 	21



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).

Appendice B - Il questionario proposto agli utenti



- 1 Sportello Albo autotrasportatori
- 2 Sportello licenze trasporto merci
- 3 Sportello officine
- 4 Ufficio esami
- 5 Ufficio autoscuole e studi di consulenza

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ESTERNO – VIII edizione – Maggio 2008

Gli utenti del Servizio Trasporti

La Provincia di Torino, per migliorare i servizi offerti, sta realizzando un'indagine rivolta a tutti gli utenti che si recano presso i propri sportelli 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 preziosa collaborazione.

1 Per quale motivo prevalente oggi si è rivolto al Servizio Trasporti 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 documenti o altro materiale
- 5 richiesta di informazioni sullo stato della propria pratica
- 6 partecipazione a riunioni/audizioni
- 7 altro (*specificare*).....

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

- 1 pratiche personali/familiari
- 2 conto di clienti
- 3 conto dell'impresa in cui lavora
- 4 conto di altre persone
- 5 conto dell'Associazione in cui opera
- 6 altro (*specificare*).....

3 Con quale frequenza Le capita di rivolgersi al Servizio Trasporti della Provincia? *(indichi una sola risposta)*

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		

4 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						non so 1
2. facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)						non so 1
3. facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)						non so 1
4. comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)						non so 1
5. cortesia del personale						non so 1
6. competenza del personale						non so 1
7. chiarezza delle informazioni ricevute						non so 1
8. semplicità e chiarezza della modulistica						non so 1
9. tempo di attesa						non so 1
10. opuscoli, depliant e altro materiale informativo						non so 1

5 Vuole segnalarci qualche **suggerimento** che possa aiutarci a migliorare la qualità del Servizio? Utilizzi lo spazio che segue per riportare qualunque informazione ritenga utile condividere.

.....

.....

.....

.....

6 E' a conoscenza del fatto che l'*Ufficio Relazioni con il Pubblico* della Provincia di Torino attraverso i suoi sportelli aperti al pubblico si occupa di **raccogliere le eventuali 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

7 Se in passato si è già rivolto al Servizio Trasporti della Provincia ritiene che, **negli ultimi 2 anni**, sia complessivamente:

- 1 migliorato
- 2 rimasto uguale
- 3 peggiorato

8 Le è mai capitato di **telefonare ad uno dei numeri di telefono dedicati** (es. call center, numero telefonico dello sportello...) del Servizio Trasporti della Provincia?

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

9 **Se le è capitato di telefonare** al Servizio Trasporti della Provincia, come valuta quella esperienza? Indichi il Suo giudizio segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto.

a. cortesia del personale							non so 1
b. competenza del personale							non so 1
c. tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava							non so 1
d. chiarezza delle informazioni ricevute							non so 1
e. completezza delle indicazioni ricevute							non so 1

10 Le è mai capitato di chiedere informazioni al Servizio Trasporti della Provincia di Torino utilizzando la **posta elettronica**?

- 1 sì
- 2 no **(passi direttamente alla domanda 13)**

11 **Se ha chiesto informazioni** utilizzando la posta elettronica, Le hanno risposto?

- 1 sì
- 2 no **(passi direttamente alla domanda 13)**

12 **Se Le hanno risposto**, come valuta i seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto.

a. tempestività della risposta							non so 1
b. chiarezza delle informazioni ricevute							non so 1
c. completezza delle informazioni ricevute							non so 1

13 Sa che il sito Internet della Provincia di Torino ha una sezione dedicata ai Trasporti all'indirizzo <http://www.provincia.torino.it/trasporti/> **(indichi una sola risposta)**

- 1 sì, ma non l'ho mai visitata **(passi direttamente alla domanda 15)**
- 2 sì, la consulto saltuariamente
- 3 sì, la consulto frequentemente
- 4 no, non lo so **(passi direttamente alla domanda 15)**

14 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						non so 1
2. facilità nel reperire la modulistica						non so 1
3. chiarezza dei contenuti						non so 1
4. completezza dei contenuti						non so 1
5. aggiornamento dei contenuti						non so 1
6. aspetto grafico del sito						non so 1

15 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)

Il questionario termina qui. Grazie per la collaborazione!

Appendice C - Indice delle figure e delle tabelle

Fig.1 – Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per sportello/ufficio	3
Fig.2 – Per quale motivo prevalente si è rivolto oggi al Servizio Trasporti della Provincia?.....	5
Fig.3 – Per conto di chi si è recato oggi in Provincia?	5
Fig.4 – Frequenza di utilizzo dei servizi erogati.....	6
Fig.5 – La qualità percepita dagli utenti del Servizio Trasporti della Provincia di Torino	8
Fig.6 – La qualità percepita dagli utenti del Servizio Trasporti della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione - disaggregazione per frequenza di utilizzo del servizio	8
Fig.7 – La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali	9
Fig.8 – Suggerimenti	9
Fig.9 – Sa che l'URP si occupa di raccogliere segnalazioni e reclami sui servizi?.....	10
Fig.10 – Ha mai telefonato al Servizio Trasporti della Provincia?	10
Fig.11 – Il giudizio di chi ha contattato telefonicamente il Servizio Trasporti – indici sintetici di soddisfazione	11
Fig.12 – Il giudizio di chi ha contattato telefonicamente il Servizio Trasporti – indici sintetici di soddisfazione - disaggregazione per frequenza di utilizzo dei servizi	12
Fig.13 – Il giudizio di chi ha contattato telefonicamente il Servizio Trasporti – indici sintetici di soddisfazione - disaggregazione per titolarità di utilizzo dei servizi	12
Fig.14 – Ha mai chiesto informazioni al Servizio Trasporti utilizzando la posta elettronica?.....	13
Fig.15 – Le hanno risposto?	13
Fig.16 – Ha mai visitato la sezione Trasporti del sito www.provincia.torino.it ?.....	14
Fig.17 – Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione.....	15
Fig.18 – Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per frequenza di utilizzo dei servizi.....	16
Fig.19 – Genere.....	16
Fig.20 – Età	17
Fig.21 – Comune di residenza	17
Fig.22 – Titolo di studio	17
Fig.23 – Condizione occupazionale.....	18
Fig.24 - Professione.....	18
Tab. 1 – La qualità percepita dagli utenti del Servizio Trasporti della Provincia di Torino	7
Tab. 2 – I giudizi di chi ha contattato telefonicamente il servizio Trasporti	11
Tab. 3 – I giudizi di chi ha contattato via e-mail il servizio Trasporti	14
Tab. 4 – Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino	15
Tab. 5 – <u>Sportello albo autotrasportatori</u> : la qualità percepita dagli utenti.....	20

Tab. 6 – <u>Sportello licenze trasporto merci</u> : la qualità percepita dagli utenti.....	21
Tab. 7 – <u>Sportello officine</u> : la qualità percepita dagli utenti.....	22
Tab. 8 – <u>Ufficio esami</u> : la qualità percepita dagli utenti.....	23
Tab. 9 – <u>Ufficio autoscuole e studi di consulenza</u> : la qualità percepita dagli utenti.....	24