

Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno – VIII edizione
- Gli utenti dello Sportello Ambiente -

Settembre 2008

Sportello
Ambiente



A cura del *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 | 5 |
| 4.1 La qualità percepita nel tempo | 8 |
| 4.2 La qualità attesa: rilevare esigenze e bisogni per migliorare il servizio | 8 |
| 5. I contatti diretti con lo <i>Sportello Ambiente</i> | 9 |
| 5.1 I contatti telefonici | 9 |
| 5.2 I contatti via posta elettronica..... | 11 |
| 6. Il sito Internet della Provincia di Torino | 13 |
| 6.1 Conoscenza e utilizzo | 13 |
| 6.2 Il giudizio degli utilizzatori del sito | 13 |
| 7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine | 15 |
| 8. Le opinioni degli utenti diretti dello <i>Sportello Ambiente</i> della Provincia: uno sguardo d'insieme | 18 |
| Appendice A – La qualità percepita dagli utenti – disaggregazione per Area di interesse dell'utente | 19 |
| a. Il profilo degli utenti delle due Aree | 19 |
| b. La qualità percepita | 21 |
| 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 diventati 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.

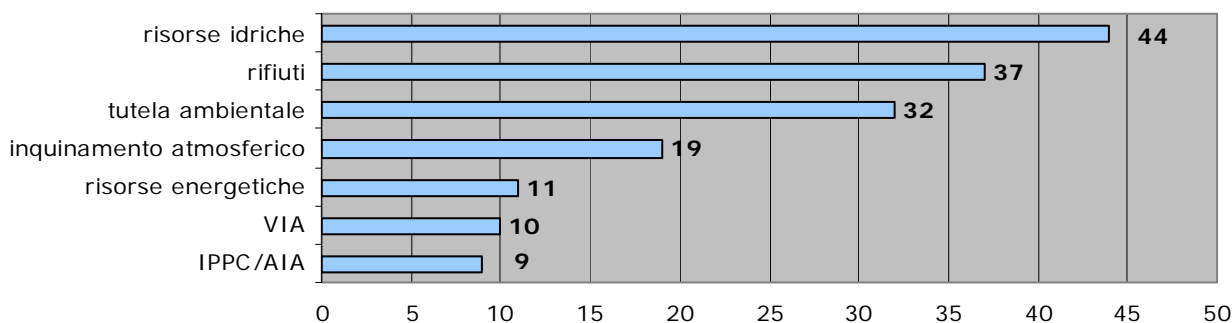
La ricerca è stata condotta dal *Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità*, che ha coadiuvato la rilevazione nelle tre settimane individuate, distribuendo i questionari all'utenza e fornendo, quando necessario, assistenza nella compilazione.

Di seguito sono presentati i risultati della rilevazione che ha coinvolto gli utenti dello **Sportello Ambiente**.

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.

Nelle tre settimane di rilevazione sono state raccolte le opinioni di 133 utenti; la fig.1 illustra il dato di affluenza disaggregato per ambito di interesse dell'utente: il 44% degli intervistati si è recato allo Sportello per questioni inerenti le *risorse idriche*, il 37% i *rifiuti*, il 32% la *tutela ambientale* e il 19% l' *inquinamento atmosferico*.

Fig. 1: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per ambito di interesse dell'utente – valori %



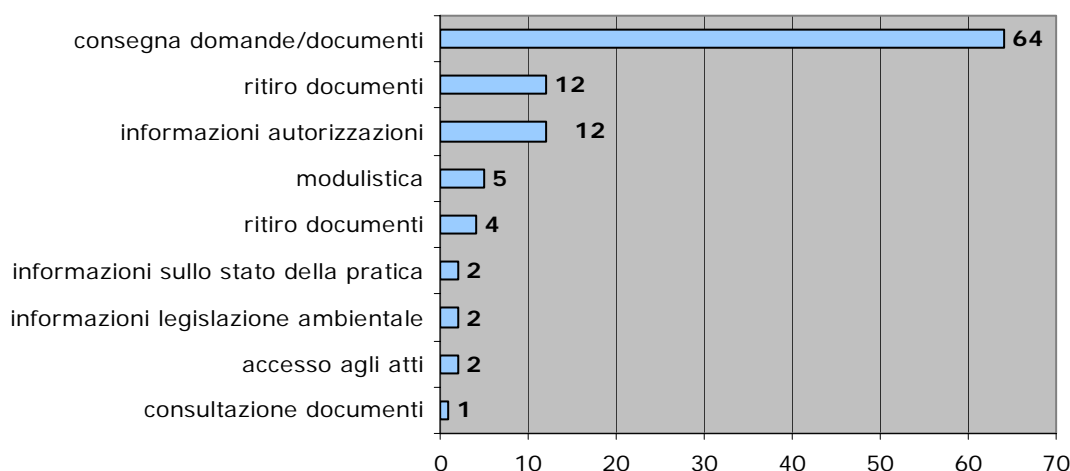
Base (casi): 120; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

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

Il 64% degli utenti si rivolge allo *Sportello Ambiente* per *consegnare domande e/o documenti* e il 12% per *ritirare documenti* o per *richiedere informazioni sulle autorizzazioni previste dalla legge* (fig.2).

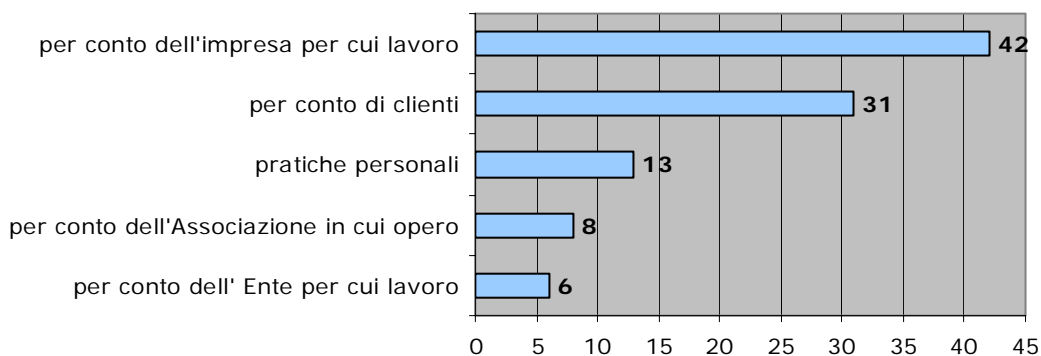
Il 42% di loro si è recato in Provincia *per conto dell'impresa* per cui lavora mentre il 31% *per conto di clienti* (fig.3).

Fig. 2 : Per quale motivo prevalente si è rivolto oggi allo Sportello Ambiente della Provincia? – valori %



Base (casi): 127

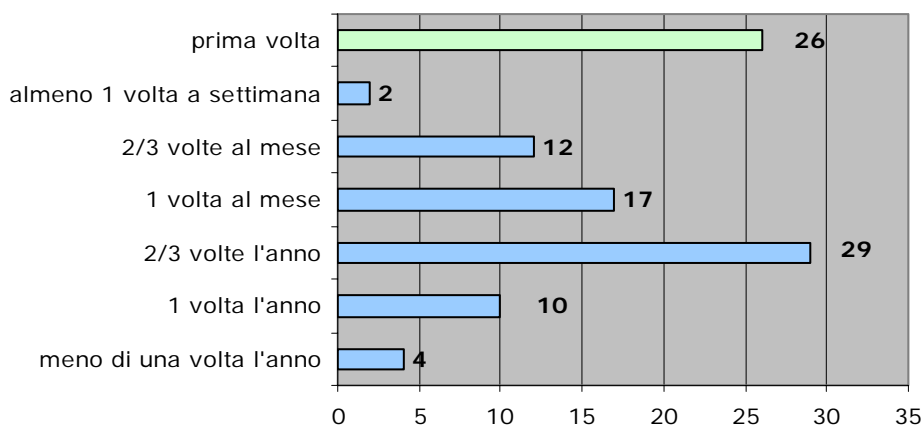
Fig. 3: Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? – valori %



Base (casi): 131

Il 29% degli utenti che hanno partecipato all'indagine dichiara di rivolgersi allo *Sportello Ambiente* 2/3 volte l'anno, ma per il 26% si è trattato della *prima volta* (fig.4).

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



Base (casi): 133

4. La qualità percepita dagli utenti

Un'ampia sezione del questionario era dedicata alla valutazione analitica di alcuni aspetti relativi allo Sportello presso cui 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 (*cortesia e competenza*) e il limitato *tempo di attesa*.

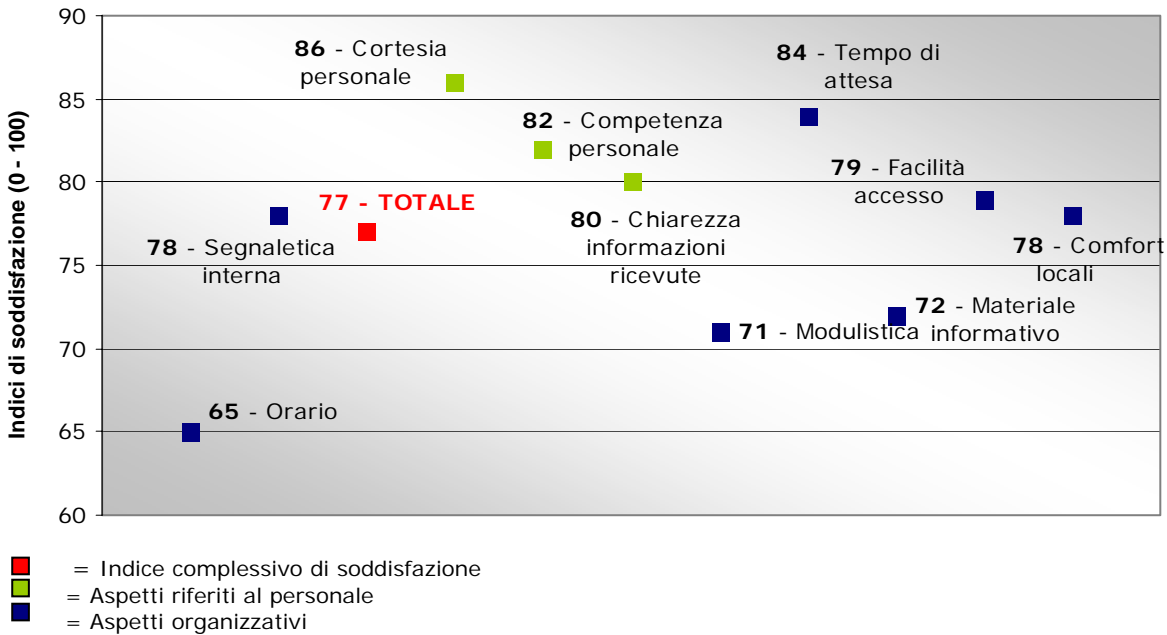
Tab.1 : La qualità percepita dagli utenti dello Sportello Ambiente della Provincia di Torino – valori %

| | | | | | | Base (casi) |
|---|----|----|-----|-----|-----|-------------|
| cortesia del personale | 2% | 1% | 2% | 32% | 63% | 127 |
| | | | | | | |
| tempo di attesa | 1% | 2% | 4% | 39% | 54% | 124 |
| | | | | | | |
| competenza del personale | 4% | 1% | 1% | 42% | 52% | 124 |
| | | | | | | |
| chiarezza delle informazioni ricevute | 3% | 2% | 7% | 40% | 48% | 125 |
| | | | | | | |
| facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...) | 1% | 2% | 5% | 52% | 40% | 123 |
| | | | | | | |
| facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna) | 2% | 2% | 3% | 58% | 35% | 123 |
| | | | | | | |
| comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...) | 2% | 1% | 6% | 56% | 35% | 123 |
| | | | | | | |
| opuscoli, depliant e altro materiale informativo | 2% | 3% | 14% | 54% | 27% | 86 |
| | | | | | | |
| semplicità e chiarezza della modulistica | 1% | 3% | 24% | 45% | 27% | 119 |
| | | | | | | |
| orario di apertura | 4% | 8% | 21% | 49% | 18% | 121 |
| | | | | | | |

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).

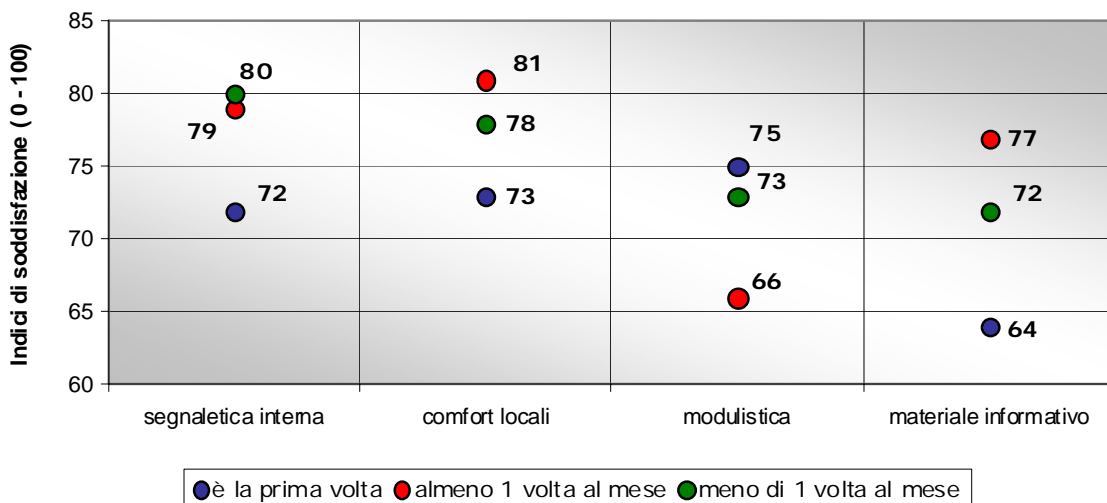
Per rappresentare in modo più sintetico i giudizi degli utenti sono stati calcolati degli indici di soddisfazione su scala 0 - 100, dove 0 indica la totale insoddisfazione e 100, al contrario, il livello massimo di soddisfazione. Dalla lettura della fig. 5 si ricava che l'indice complessivo è risultato pari a 77 punti e considerando i singoli *item* si rileva un minimo di 65 punti per l'*orario di apertura* e un massimo di 86 riferito alla *cortesia del personale*.

Fig. 5: La qualità percepita dagli utenti dello Sportello Ambiente della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione



Da una successiva disaggregazione dei risultati è emerso poi che coloro che sono alla prima visita sono mediamente più soddisfatti relativamente alla *modulistica* rispetto a coloro che si recano abitualmente allo Sportello. Questi ultimi riferiscono però un grado di soddisfazione maggiore relativamente al *materiale informativo*, alla *segnaletica interna* e al *comfort dei locali* (fig. 6).

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

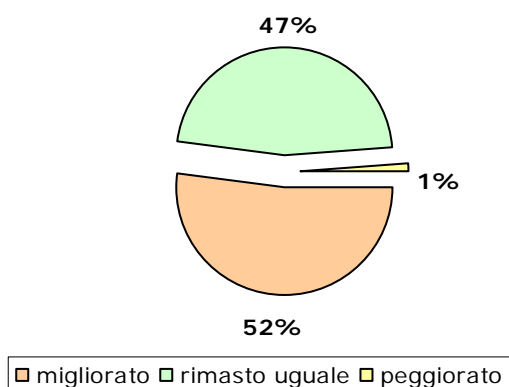


4.1 La qualità percepita nel tempo

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 la qualità del servizio sia *migliorata*, mentre per il 47% è rimasta sostanzialmente uguale (fig.7).

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



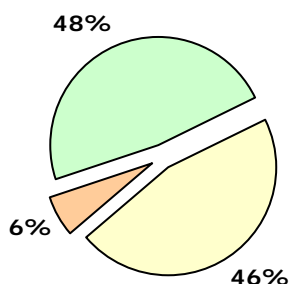
Base (casi): 96

4.2 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. Sono stati raccolti 14 suggerimenti, la maggior parte dei quali relativo alla richiesta di *estensione dell'orario di apertura* dello Sportello.

E' stato poi 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). La metà degli intervistati sapeva di quest'attività svolta dall'URP, ma non ha mai usufruito di questo servizio, mentre il 6% ha già avuto occasione di inoltrare personalmente reclami/segnalazioni (fig. 8).

Fig. 8: Sa che l'URP si occupa di raccogliere segnalazioni e reclami sui servizi? – valori %



sì, e già inoltrato un reclamo
 sì, ma mai inoltrato un reclamo
 no

Base (casi): 131

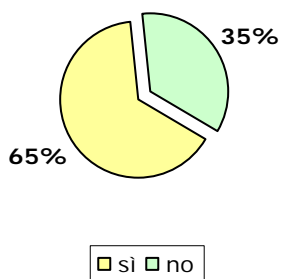
5. I contatti diretti con lo Sportello Ambiente

Un ulteriore obiettivo conoscitivo dell'indagine è stato quello di rilevare la soddisfazione degli utenti in merito alle altre modalità di contatto diretto dello *Sportello Ambiente*, attraverso il telefono o la posta elettronica.

5.1 I contatti telefonici

La maggioranza degli intervistati ha contattato lo *Sportello Ambiente* telefonicamente, utilizzando uno dei numeri dedicati (fig. 9).

Fig. 9: Ha mai telefonato allo Sportello Ambiente della Provincia? – valori %



Base (casi): 126

A coloro che hanno riferito di aver contattato telefonicamente lo *Sportello Ambiente* 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 lo Sportello Ambiente – valori %

| | | | | | | Base (casi) |
|---|----|----|-----|-----|-----|-------------|
| cortesia del personale | 3% | 3% | 8% | 41% | 45% | 80 |
| competenza del personale | 4% | 3% | 8% | 44% | 41% | 75 |
| tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava | 7% | 7% | 24% | 48% | 14% | 77 |
| chiarezza delle informazioni ricevute | 3% | 5% | 5% | 54% | 33% | 75 |
| completezza delle indicazioni ricevute | 3% | 4% | 13% | 45% | 35% | 75 |

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.10); si rileva solo una lieve criticità per quanto concerne il *tempo di attesa prima di parlare con la persona desiderata*. Da una successiva disaggregazione dei risultati emerge che gli utenti residenti nei Comuni dei Circondari della Provincia di Torino sono mediamente più soddisfatti (fig.11).

Fig. 10: I giudizi di chi ha contattato telefonicamente lo Sportello Ambiente – indici sintetici di soddisfazione

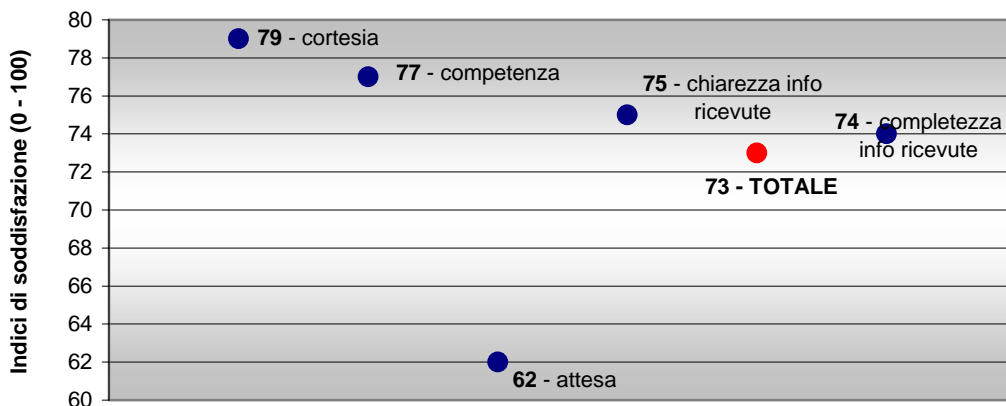
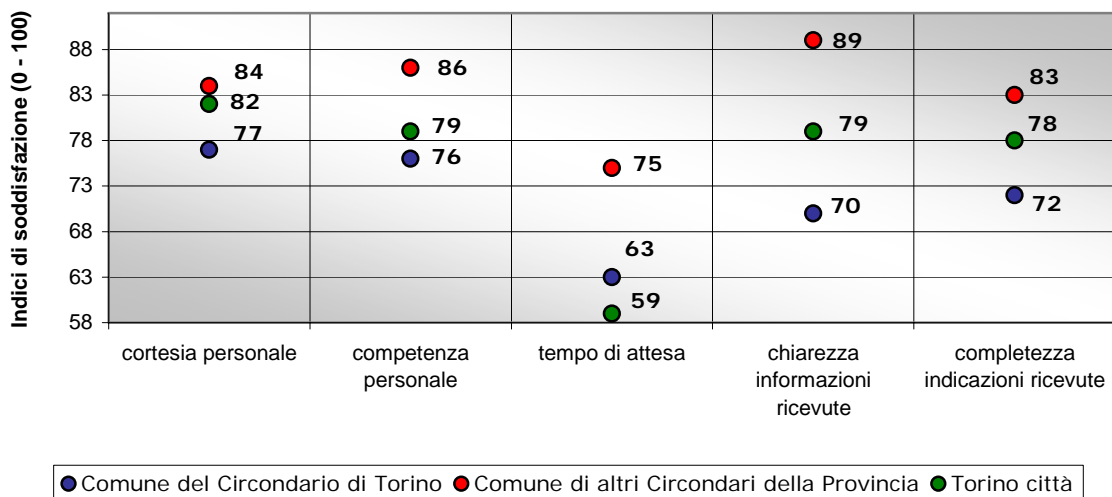


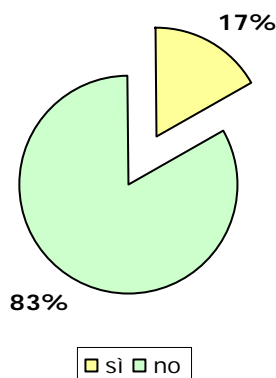
Fig. 11: I giudizi di chi ha contattato telefonicamente lo Sportello Ambiente – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Comune di residenza



5.2 I contatti via posta elettronica

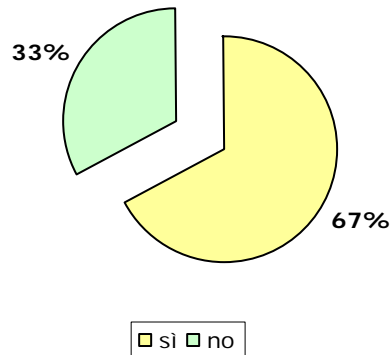
La posta elettronica è invece un canale di comunicazione poco usato dagli utenti dello *Sportello Ambiente* per richiedere informazioni: meno di due rispondenti su dieci lo hanno utilizzato almeno una volta (fig.12) e solo il 67% di loro ha ottenuto una risposta da un operatore (fig.13). A questi ultimi è stato chiesto di indicare il loro grado di soddisfazione: dalla tab. 3 si rileva come appaiono mediamente soddisfatti in merito a tutti gli aspetti oggetto di valutazione.

Fig. 12: Ha mai chiesto informazioni allo Sportello Ambiente utilizzando la posta elettronica? – valori %


















Base (casi): 130

Fig. 13: Le hanno risposto? – valori %



Base (casi): 24

Tab. 3: I giudizi di chi ha contattato via e-mail allo Sportello Ambiente – valori assoluti

| | | | | | | Base (casi) |
|---|---|---|---|---|---|-------------|
| tempestività della risposta | - | 1 | 2 | 5 | 8 | 16 |
| |  |  |  |  |  | |
| chiarezza delle informazioni ricevute | 1 | - | 1 | 9 | 5 | 16 |
| |  |  |  |  |  | |
| completezza delle informazioni ricevute | 1 | 1 | 1 | 7 | 5 | 15 |
| |  |  |  |  |  | |



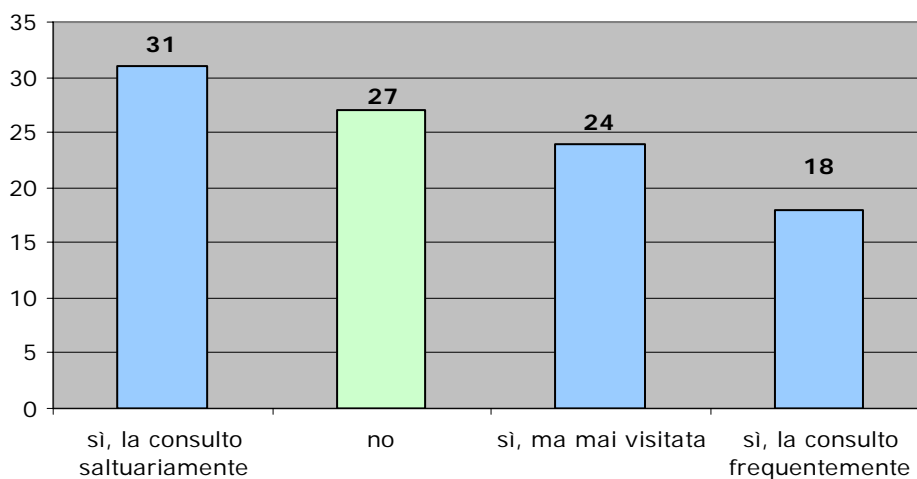
Mediana: nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

6. Il sito Internet della Provincia di Torino

6.1 Conoscenza e utilizzo

La maggioranza degli utenti coinvolti nell'indagine dichiara di conoscere la sezione *Ambiente* del sito Internet della Provincia: il 31% la consulta saltuariamente e il 18% frequentemente. E' tuttavia rilevante sottolineare che il 27% dei rispondenti non conosce affatto il sito Internet della Provincia mentre il 24% pur sapendo della sua esistenza non l'hai mai visitato. (fig.14).

Fig. 14: Ha mai visitato la sezione Ambiente del sito www.provincia.torino.it ? – valori %



Base (casi): 127

6.2 Il giudizio degli utilizzatori del sito

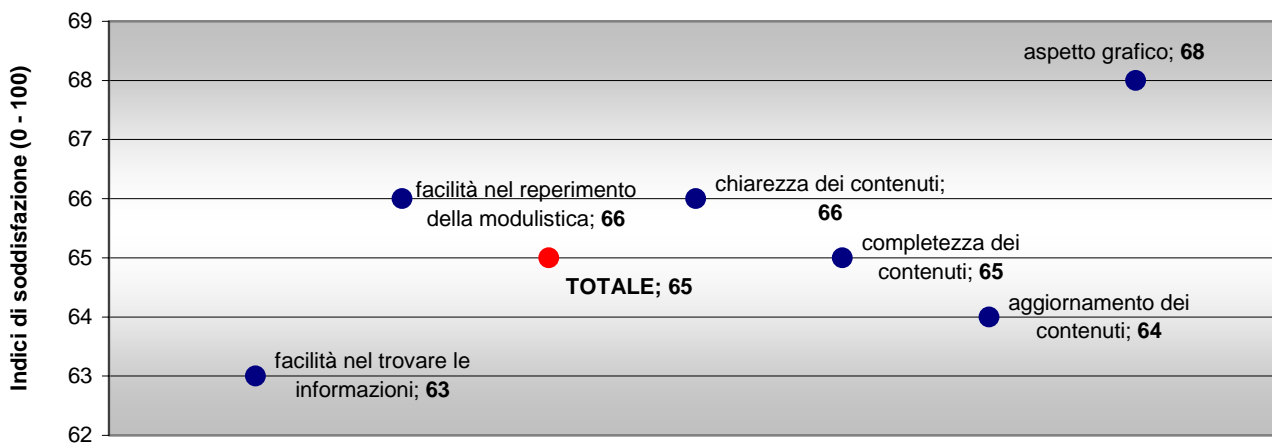
Agli intervistati che hanno dichiarato di aver visitato almeno una volta la sezione *Ambiente* del sito Internet della Provincia, è stato chiesto di esprimere il proprio giudizio in merito ad alcuni aspetti. Dalla tab. 4 si rileva come i giudizi raccolti siano positivi: risulta particolarmente apprezzato l'*aspetto grafico del sito* come dimostrato anche dagli indici sintetici di soddisfazione illustrati in fig.15.

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

| | - | | | | | Base (casi) |
|--|----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| aspetto grafico del sito | - | 6% | 25% | 51% | 18% | 72 |
| aggiornamento dei contenuti | 1% | 13% | 29% | 39% | 18% | 72 |
| chiarezza dei contenuti | - | 9% | 24% | 51% | 16% | 75 |
| completezza dei contenuti | - | 11% | 28% | 45% | 16% | 74 |
| facilità nel reperire la modulistica | - | 12% | 18% | 56% | 14% | 72 |
| facilità nel trovare le informazioni cercate | - | 9% | 33% | 47% | 11% | 75 |

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

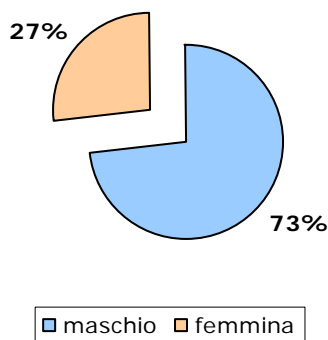


7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine sono per la maggior parte *maschi* (73% - fig. 16), appartenenti alla classe di *età 31 - 60 anni* (74% - fig. 17) e residenti in *Torino città* o nel suo *circondario* (rispettivamente 35% e 42% - fig.18).

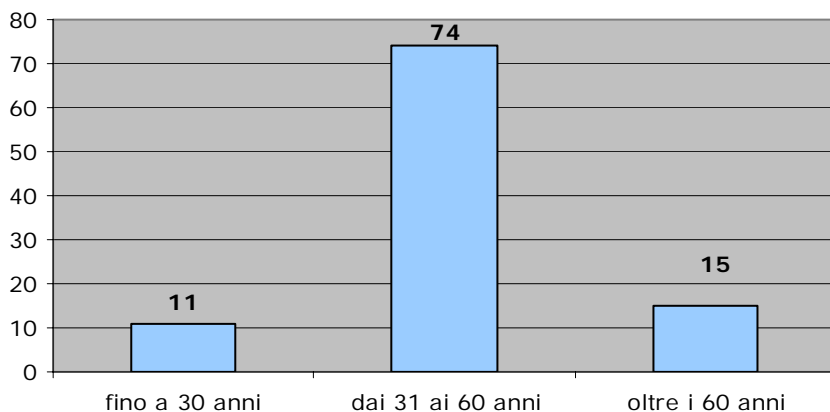
Il 45% dei rispondenti è in possesso di una *laurea* (fig. 19) e l'87% di loro è attualmente *occupato* (fig. 20) come *lavoratore autonomo* (40% - fig. 21), come *impiegato* (30%), o come *imprenditore* (17%).

Fig. 16: Genere – valori %



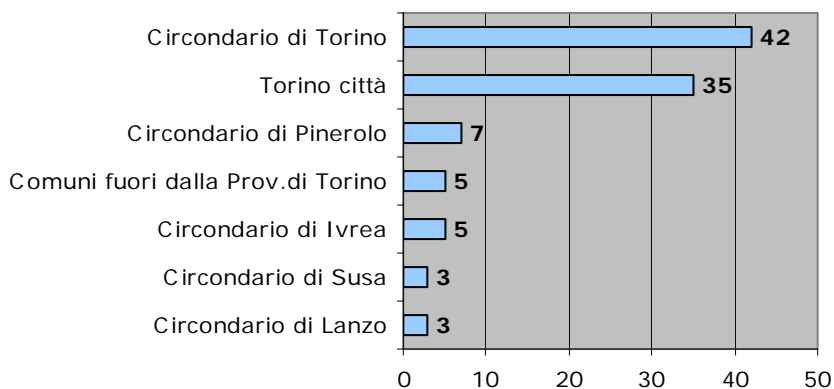
Base (casi): 131

Fig. 17: Età – valori %



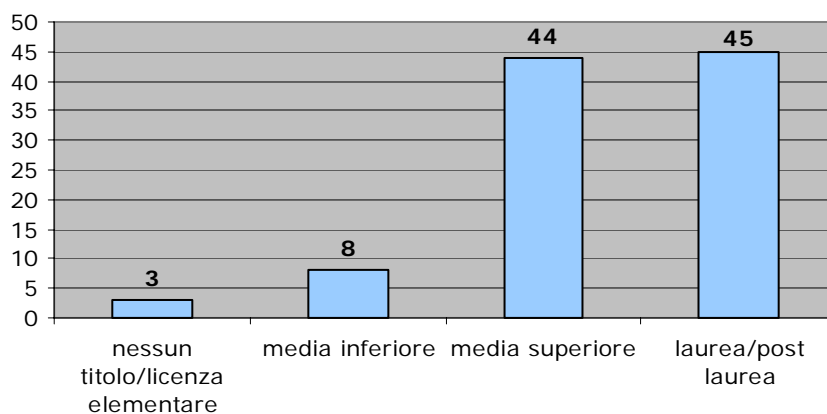
Base (casi): 131

Fig. 18: Comune di residenza – valori %



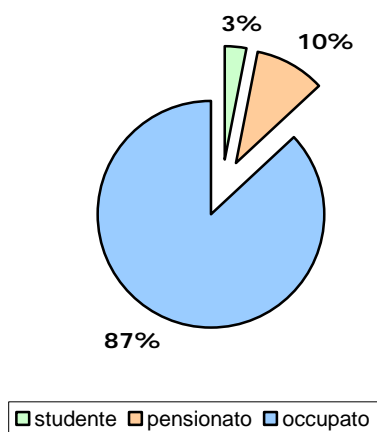
Base (casi): 100

Fig. 19: Titolo di studio- valori %



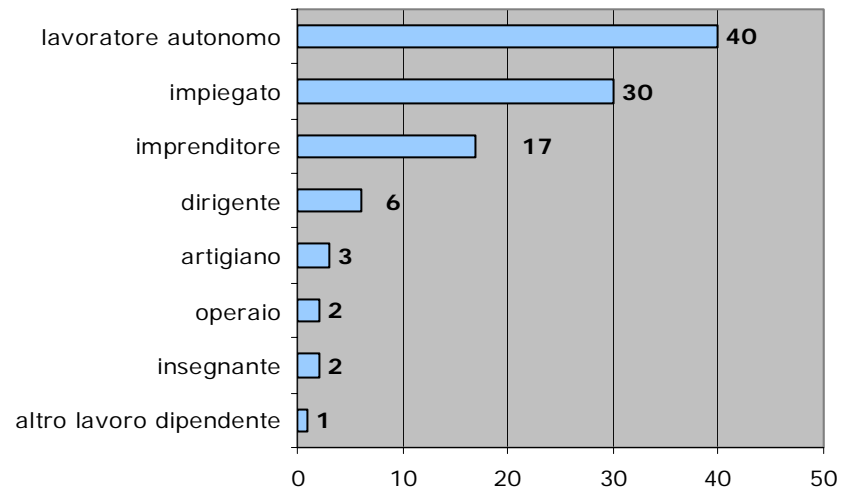
Base (casi): 119

Fig. 20: Condizione occupazionale – valori %



Base (casi): 125

Fig. 21: Professione – valori %



Base (casi): 116

8. Le opinioni degli utenti diretti dello *Sportello Ambiente* della Provincia: uno sguardo d'insieme

Gli utenti coinvolti nell'indagine si sono rivolti allo *Sportello Ambiente* principalmente per **consegnare domande o documenti** per conto dell'impresa per cui lavorano. Il 29% degli intervistati si reca allo Sportello almeno **2/3 volte l'anno**, mentre per il 26% degli intervistati era la **prima visita**.

Gli utenti sono **mediamente soddisfatti del servizio di cui hanno usufruito allo Sportello**, in particolare hanno apprezzato la cortesia e la competenza del personale che li ha accolti nonché il limitato tempo di attesa allo Sportello. I giudizi più positivi provengono dagli utenti abituali, ovvero dai soggetti che si recano **almeno una volta al mese** allo Sportello.

Poco più della metà degli intervistati dichiara che negli ultimi due anni la qualità dei servizi erogati dallo *Sportello Ambiente* è complessivamente **migliorata**. Sollecitati poi ad esprimere suggerimenti, alcuni segnalano che l'**estensione dell'orario di apertura** potrebbe migliorare la qualità del servizio.

Il 65% degli intervistati che ha avuto **contatti telefonici** con lo *Sportello Ambiente* è mediamente soddisfatto della prestazione degli operatori; le valutazioni più positive provengono da coloro che sono residenti nei **Comuni dei Circondari della Provincia**. Solo il 17% degli utenti coinvolti nell'indagine ha utilizzato la posta elettronica per contattare lo Sportello.

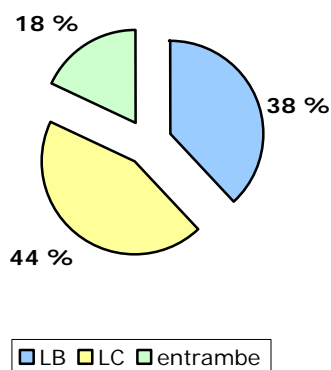
La **sezione del sito Internet della Provincia di Torino** dedicata all'*Ambiente* è stata visitata dalla maggioranza degli intervistati e giudicata positivamente.

Appendice A

La qualità percepita dagli utenti- disaggregazione per Area di interesse dell'utente

Il 38% degli utenti si è recato allo *Sportello Ambiente* per questioni di competenza dell'*Area Sviluppo sostenibile e pianificazione ambientale (LB)* ed il 44% per interessi legati all'*Area Risorse Idriche e qualità dell'aria (LC)* (fig. 22). Esiste anche un 18% di utenti che si è recato allo *Sportello* per questioni inerenti i servizi di entrambe le Aree.

Fig. 22: Area di interesse dell'utente – valori %



Base (casi): 120

Legenda:

Area Sviluppo sostenibile e pianificazione ambientale (LB) – rifiuti, tutela ambientale, VIA

Area Risorse idriche e qualità dell'aria (LC) – risorse idriche, risorse energetiche, inquinamento atmosferico, IPPC/AIA

a. Il profilo degli utenti delle due Aree

Nelle tabelle riportate di seguito, si è cercato di ricostruire il profilo degli utenti delle due Aree, a partire dalle caratteristiche sociografiche rilevate nell'ultima sezione del questionario. All'interno delle tabb. 5-10 in **arancione** sono stati evidenziati i valori riferiti agli utenti di una singola Area che superano di almeno cinque punti percentuali quanto fatto registrare complessivamente, in **verde** quelli che, al contrario, appaiono più bassi di almeno cinque punti rispetto al totale.

Tab. 5: Genere – disaggregazione per Area - valori %

| Base (casi): 118 | | Area | | | |
|------------------|---------|------|-----|----------|--------|
| | | LB | LC | entrambe | Totale |
| genere | maschio | 69 | 80 | 68 | 74 |
| | femmina | 31 | 20 | 32 | 26 |
| Totale | | 100 | 100 | 100 | 100 |

Tab. 6: Età – disaggregazione per Area - valori %

| Base (casi): 118 | | Area | | | |
|------------------|-------------------|------|-----|----------|--------|
| | | LB | LC | entrambe | Totale |
| età | fino a 30 anni | 18 | 2 | 9 | 9 |
| | dai 31 ai 60 anni | 73 | 73 | 82 | 75 |
| | oltre i 60 anni | 9 | 25 | 9 | 16 |
| Totale | | 100 | 100 | 100 | 100 |

Tab. 7: Titolo di studio – disaggregazione per Area - valori %

| Base (casi): 108 | | Area | | | |
|------------------|-----------------|------|-----|----------|--------|
| | | LB | LC | entrambe | Totale |
| titolo di studio | fino al diploma | 51 | 61 | 50 | 56 |
| | laurea | 49 | 39 | 50 | 44 |
| Totale | | 100 | 100 | 100 | 100 |

Tab. 8: Residenza – disaggregazione per Area - valori %

| Base (casi): 88 | | Area | | | |
|-----------------|-----------------------|------|-----|----------|--------|
| | | LB | LC | entrambe | Totale |
| residenza | Circondario di Torino | 28 | 54 | 47 | 43 |
| | Altri Circ. della PV | 31 | 18 | 6 | 21 |
| | Torino città | 41 | 28 | 47 | 36 |
| Totale | | 100 | 100 | 100 | 100 |

Tab. 9: Occupazione – disaggregazione per Area - valori %

| Base (casi): 104 | | Area | | | |
|------------------|-----------------|------|-----|----------|--------|
| | | LB | LC | entrambe | Totale |
| occupazione | lav. dipendente | 37 | 44 | 35 | 39 |
| | lav. autonomo | 63 | 56 | 65 | 61 |
| Totale | | 100 | 100 | 100 | 100 |

Tab. 10: Frequenza di utilizzo del Servizio – disaggregazione per Area - valori %

| Base (casi): 120 | | Area | | | |
|-----------------------|---------------------------|------|-----|----------|--------|
| | | LB | LC | entrambe | Totale |
| frequenza di utilizzo | è la prima volta | 37 | 25 | 5 | 26 |
| | almeno una volta al mese | 33 | 23 | 54 | 32 |
| | meno di una volta al mese | 30 | 52 | 41 | 42 |
| Totale | | 100 | 100 | 100 | 100 |

b. La qualità percepita

Le figure riportate di seguito propongono quindi una disaggregazione per Area dei giudizi degli utenti in merito ai *contatti personali* (fig.23) e *telefonici* (fig.24) con gli operatori dello Sportello Ambiente e le loro opinioni relativamente alla sezione Ambiente del *sito Internet della Provincia* (fig. 25).

Fig. 23: La qualità percepita dagli utenti dello Sportello Ambiente della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Area

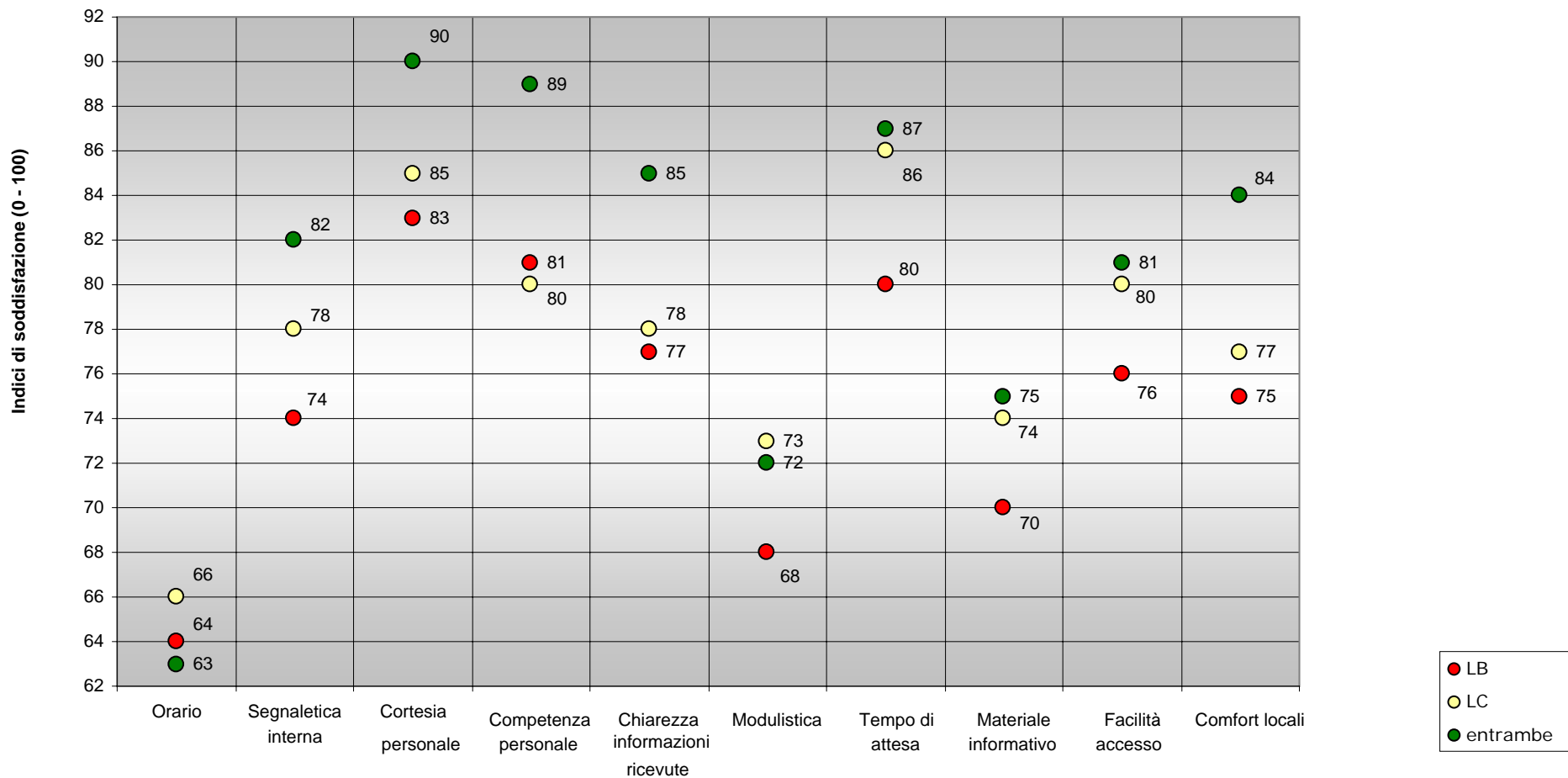


Fig. 24: I giudizi di chi ha contattato telefonicamente lo Sportello Ambiente – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Area

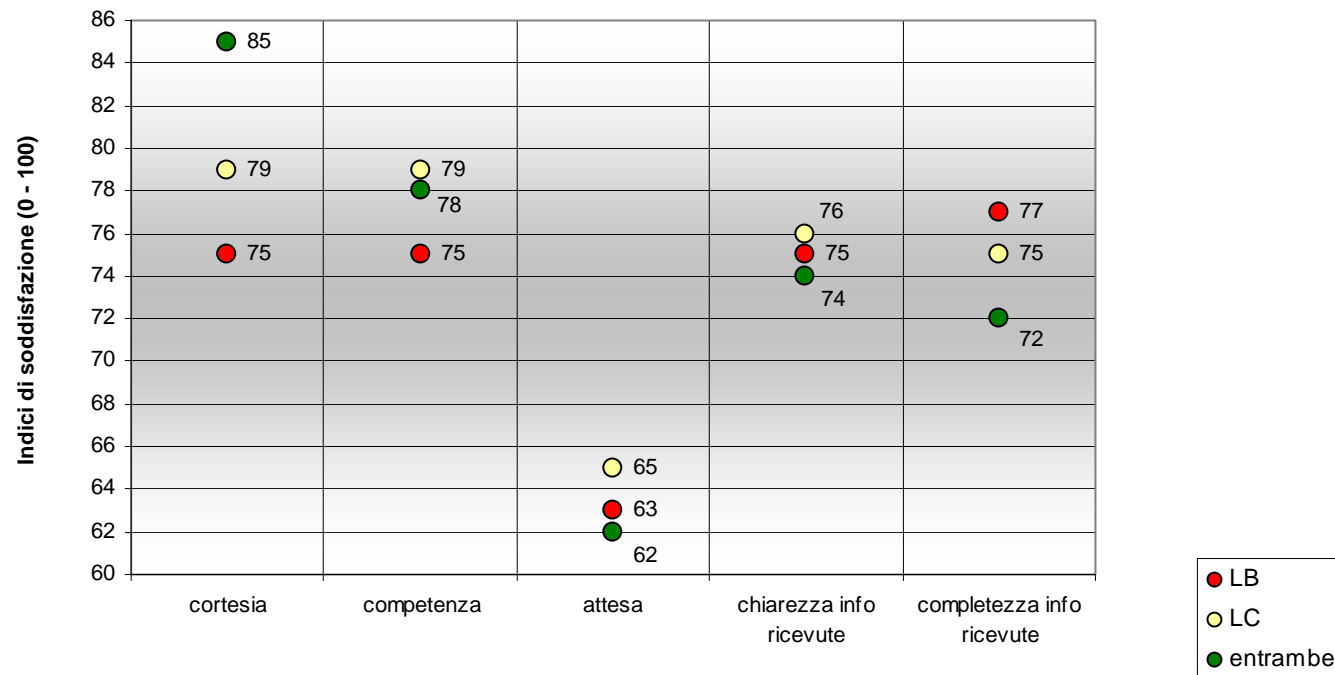
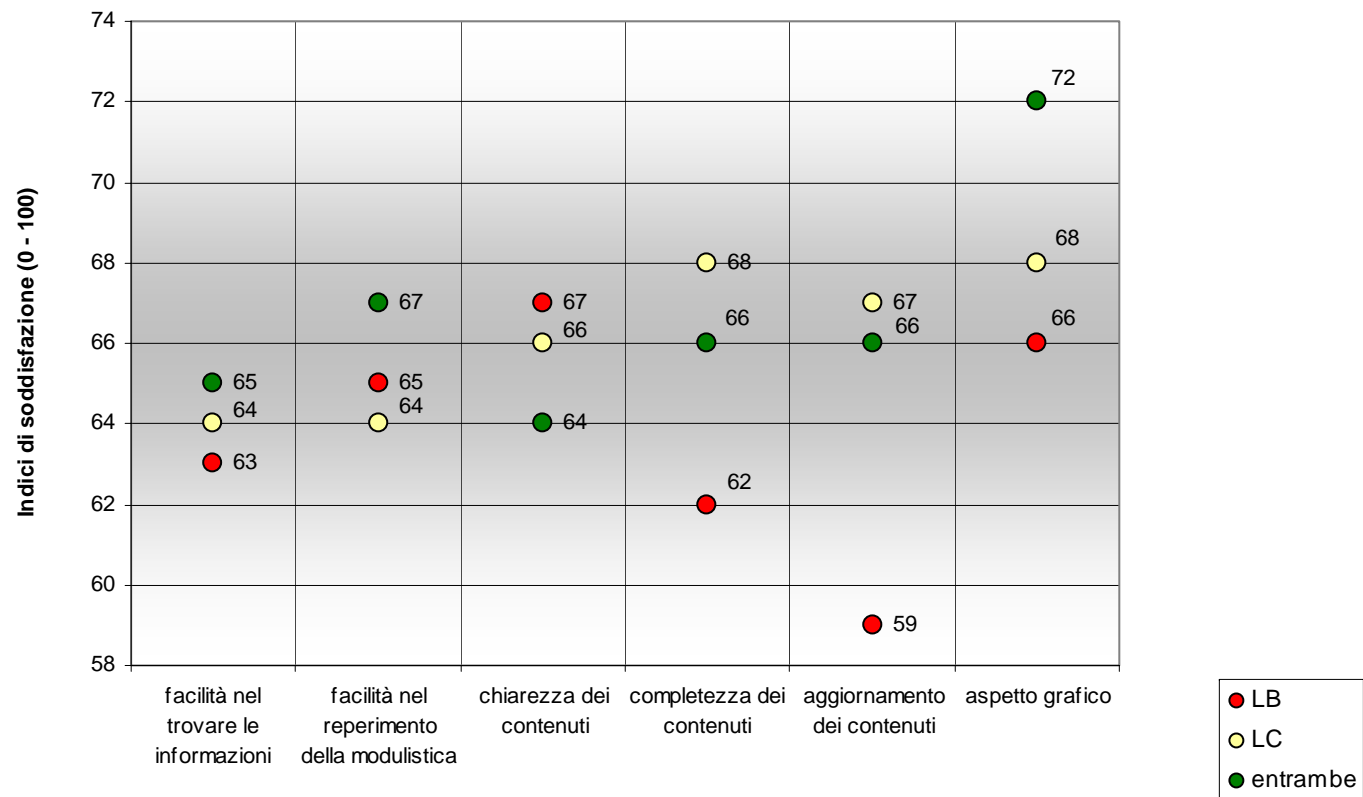


Fig. 25: Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Area



Appendice B - Il questionario proposto agli utenti

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

Gli utenti dello Sportello Ambiente

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 allo Sportello Ambiente della Provincia? *(indichi una sola risposta)*

- 1 richiesta di informazioni sulle autorizzazioni previste dalla legge
- 2 richiesta di altre informazioni sulla legislazione ambientale
- 3 richiesta di informazioni sullo stato della propria pratica
- 4 richiesta di modulistica o altri documenti
- 5 richiesta di cartografie
- 6 consegna di domande/documenti
- 7 consultazione di copie di procedimenti IPPC o di progetti soggetti a VIA
- 8 accesso ad altri atti amministrativi
- 9 consultazione di libri/riviste presso il Centro di Documentazione Ambientale
- 10 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
- 5 per conto dell'Associazione in cui opera
- 6 altro *(specificare)*.....

3 Con quale frequenza Le capita di rivolgersi allo Sportello Ambiente della Provincia? *(indichi una sola risposta)*

- 1 è la prima volta
- 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

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 allo sportello | | | | | | 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 la 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 allo Sportello Ambiente ritiene che, **negli ultimi 2 anni**, sia complessivamente:

- 1 migliorato
- 2 rimasto uguale
- 3 peggiorato

8 Le è mai capitato di **telefonare allo Sportello Ambiente** della Provincia?

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

9 **Se le è capitato di telefonare** allo Sportello Ambiente 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 allo Sportello Ambiente 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 all'Ambiente all'indirizzo <http://www.provincia.torino.it/ambiente/>? **(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!

SPAZIO A CURA DEL RILEVATORE: indicare l'area/le aree di interesse dell'utente (è possibile indicare più risposte)

- 1 rifiuti
- 2 risorse idriche
- 3 risorse energetiche
- 4 inquinamento atmosferico
- 5 tutela ambientale
- 6 VIA
- 7 IPPC/AIA
- 8 altro (specificare).....

Appendice C - Indice delle figure e delle tabelle

| | |
|---|----|
| Fig. 1 – Gli utenti coinvolti nell’indagine: disaggregazione per ambito di interesse dell’utente | 4 |
| Fig. 2 – Per quale motivo prevalente si è rivolto oggi allo Sportello Ambiente della Provincia? | 4 |
| Fig. 3 – Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? | 5 |
| Fig. 4 – Frequenza di utilizzo dei servizi erogati | 5 |
| Fig. 5 – La qualità percepita dagli utenti dello Sportello Ambiente della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione..... | 7 |
| Fig. 6 – La qualità percepita dagli utenti dello Sportello Ambiente della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per frequenza di utilizzo del servizio..... | 7 |
| Fig. 7 – La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali | 8 |
| Fig. 8 – Sa che l’URP si occupa di raccogliere segnalazioni e reclami sui servizi? | 9 |
| Fig. 9 – Ha mai telefonato allo Sportello Ambiente della Provincia?..... | 9 |
| Fig. 10 – I giudizi di chi ha contattato telefonicamente lo Sportello Ambiente – indici sintetici di soddisfazione..... | 10 |
| Fig. 11 – I giudizi di chi ha contattato telefonicamente lo Sportello Ambiente – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Comune di residenza | 11 |
| Fig. 12 – Ha mai chiesto informazioni allo Sportello Ambiente utilizzando la posta elettronica? | 11 |
| Fig. 13 – Le hanno risposto? | 12 |
| Fig. 14 – Ha mai visitato la sezione Ambiente del sito www.provincia.torino.it ? | 13 |
| Fig. 15 – Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione | 14 |
| Fig. 16 – Genere..... | 15 |
| Fig. 17 – Età | 15 |
| Fig. 18 – Comune di residenza..... | 16 |
| Fig. 19 – Titolo di studio..... | 16 |
| Fig. 20 – Condizione occupazionale..... | 16 |
| Fig. 21 – Professione | 17 |
| Fig. 22 – Area di interesse dell’utente | 19 |
| Fig. 23 – La qualità percepita dagli utenti dello Sportello Ambiente della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Area | 22 |
| Fig. 24 – I giudizi di chi ha contattato telefonicamente lo Sportello Ambiente – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Area | 23 |
| Fig. 25 – Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Area | 24 |

| | |
|--|----|
| Tab. 1 – La qualità percepita dagli utenti dello Sportello Ambiente della Provincia di Torino..... | 6 |
| Tab. 2 – I giudizi di chi ha contattato telefonicamente lo Sportello Ambiente | 10 |
| Tab. 3 – I giudizi di chi ha contattato via e-mail allo Sportello Ambiente..... | 12 |
| Tab. 4 – Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino | 14 |
| Tab. 5 – Genere – disaggregazione per Area | 20 |
| Tab. 6 – Età – disaggregazione per Area | 20 |
| Tab. 7 – Titolo di studio – disaggregazione per Area | 20 |
| Tab. 8 – Residenza – disaggregazione per Area | 20 |
| Tab. 9 – Occupazione – disaggregazione per Area | 21 |
| Tab. 10 – Frequenza di utilizzo del Servizio – disaggregazione per Area | 21 |