

# Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno

– IX edizione – Aprile 2009



Ricerca effettuata dal *Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità*  
in collaborazione con *l'Ufficio Relazioni con il Pubblico*



## Indice

<b>1. Il disegno della ricerca e l'introduzione ai risultati</b> .....	4
<b>2. Affluenza, motivo, titolarità e frequenza di utilizzo dei Servizi provinciali</b> .....	6
<b>3. La qualità percepita dagli utenti</b> .....	10
3.1 L'Ente provinciale nel suo complesso.....	10
3.2 Analisi per Area .....	12
3.3 Analisi per sede .....	13
3.3.1 Elementi di criticità e situazioni di eccellenza .....	14
<b>4. La qualità percepita nel tempo</b> .....	20
4.1 L'opinione degli utenti abituali.....	20
4.1.1 Il giudizio sulle nuove sedi .....	21
4.2 La lettura delle serie storiche.....	21
<b>5. La qualità attesa</b> .....	23
5.1 La presentazione di reclami/segnalazioni .....	24
<b>6. Il sito Internet della Provincia di Torino</b> .....	24
6.1 Conoscenza e utilizzo.....	24
6.2 Il giudizio degli utilizzatori del sito.....	25
<b>7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine</b> .....	26
<b>8. Appendice A</b>	
<b>La qualità percepita dagli utenti: tavole di frequenza relative alle precedenti edizioni dell'indagine</b> .....	29
<b>9. Appendice B</b>	
<b>Il questionario proposto agli utenti</b> .....	32
<b>10. Indice delle figure e delle tabelle</b> .....	36

# 1. Il disegno della ricerca e l'introduzione ai risultati

Nel periodo compreso tra il 2 e il 13 marzo 2009 si è svolta la nona edizione dell'*Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno*; tale attività si inserisce tra le azioni di monitoraggio della *customer satisfaction* e rappresenta uno strumento permanente di verifica della qualità dei servizi offerti dalla Provincia, così come è percepita dagli utenti che li utilizzano personalmente.

Oggetto di 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>, compilato dagli utenti dopo aver usufruito 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 anche 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 durante la 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 2111 utenti. Prima di procedere alla presentazione dettagliata dei risultati dell'indagine, appare utile riassumere alcuni elementi particolarmente significativi emersi dalla ricerca.

Gli utenti coinvolti si sono recati ad un ufficio provinciale principalmente per **consegnare domande o documenti** inerenti soprattutto **pratiche personali o familiari**. Circa tre intervistati su dieci si sono rivolti ad un ufficio provinciale **per la prima volta**, altrettanti hanno riferito di recarsi nelle sedi della Provincia almeno **2/3 volte l'anno**. Rispetto alla precedente edizione dell'indagine si registra un discreto **incremento degli utenti abituali**, vale a dire di coloro che si rivolgono ad un ufficio provinciale almeno una volta al mese.

Gli utenti **sono soddisfatti del servizio** di cui hanno usufruito, in particolare valutano positivamente il **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.

Sempre procedendo ad un'analisi dei dati disaggregata per sede, è emerso che **la sede storica** di Via Maria Vittoria è quella che **presenta più aspetti critici** sui vari aspetti, con particolare riferimento alla *facilità di accesso agli uffici* e alla *segnaletica interna*. Per quanto riguarda la facilità di accesso a questa sede (barriere architettoniche, scale, ascensori), è da segnalare tuttavia che gli uffici maggiormente

---

<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 la sede di Via Carlo Alberto.

utilizzati dagli utenti coinvolti nell'indagine (Biblioteca Storica, URP e Ufficio Protocollo) sono tutti collocati al piano terra e privi di significativi impedimenti all'accesso. Trova invece un oggettivo riscontro nella realtà il problema legato alla **scarsa chiarezza della segnaletica interna**, che probabilmente non è adeguata per favorire l'orientamento all'interno di un palazzo così complesso.

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 flessione appare particolarmente significativa in riferimento ad alcuni aspetti riferiti al personale (*cortesìa, competenza*), alla *facilità di accesso* e alla *segnaletica interna*.

Questo fenomeno può essere spiegato in parte all'aumento progressivo di utenti appartenenti a fasce elevate, soprattutto in termini di titolo di studio. Infatti, all'edizione di quest'anno il 42% dei cittadini coinvolti avevano una laurea o una specializzazione post lauream, e il 45% risultava occupato. Un target così elevato ha sicuramente delle aspettative superiori, che evidentemente non sempre trovano riscontro nella realtà percepita. Questa progressiva diminuzione del livello di soddisfazione, rilevata confrontando i risultati delle diverse edizioni delle indagini, non trova però riscontro nelle risposte date dai cittadini alla domanda specifica ("Rispetto al passato, il servizio è migliorato, rimasto uguale o peggiorato?"): **solo l'1%** infatti **sostiene che il servizio sia peggiorato**.

Prendendo in esame la valutazione complessiva dei servizi, in una scala da 0 a 100, osserviamo che dall'edizione del 2001 a quella di quest'anno, ci sono aspetti che hanno perso fino a 7 punti.

Paradossalmente, l'aspetto che è peggiorato maggiormente è la cortesia del personale, che passa da un gradimento di 92 ai "soli" 85 punti, confermandosi, nonostante tutto, come l'aspetto più apprezzato.

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, rendendole più veloci** e di **ampliare gli orari di apertura degli sportelli**.

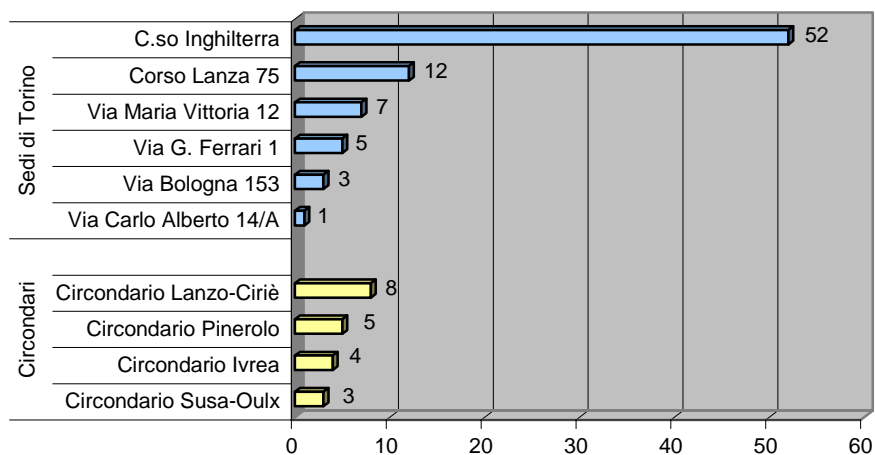
Per venire incontro a questa richiesta, già peraltro presentata dai cittadini negli anni passati, alcuni Servizi si sono adoperati per offrire progressivamente ai cittadini la **possibilità di sbrigare pratiche on-line** (ad esempio CPI on-line e Sportello telematico Trasporti). Parallelamente l'URP si è attivato per mettere a **disposizione** gratuita degli utenti **una postazione Internet** nella sede di Corso Inghilterra, la più frequentata dai cittadini.

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

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

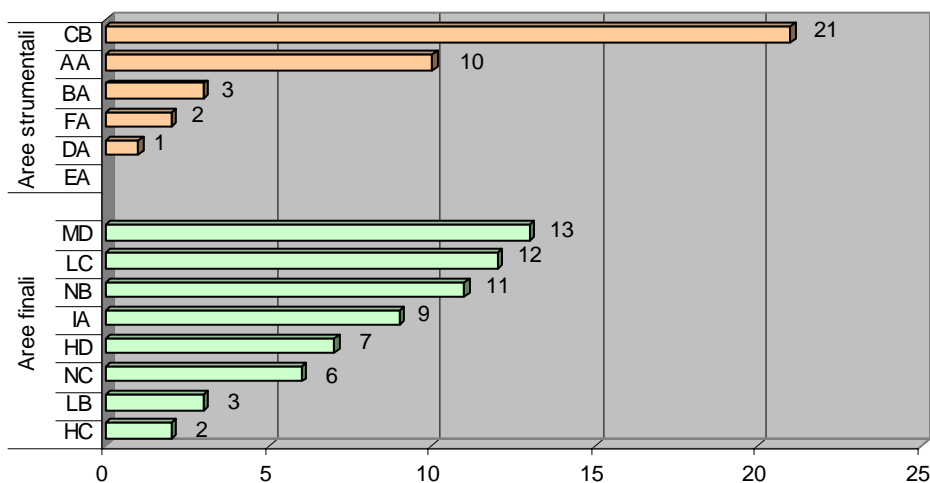
La fig. 1 illustra il dato di affluenza disaggregato per sede, mentre la fig. 2 per Area. In fig. 3 si legge, invece, un confronto con l'affluenza registrata nel 2006 sempre a livello di Area, mentre la fig. 4 riporta una disaggregazione per singolo Servizio.

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



Base (casi): 2111

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



Base (casi): 2075

Fig. 3: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per Area – confronto con il dato 2006 – valori %

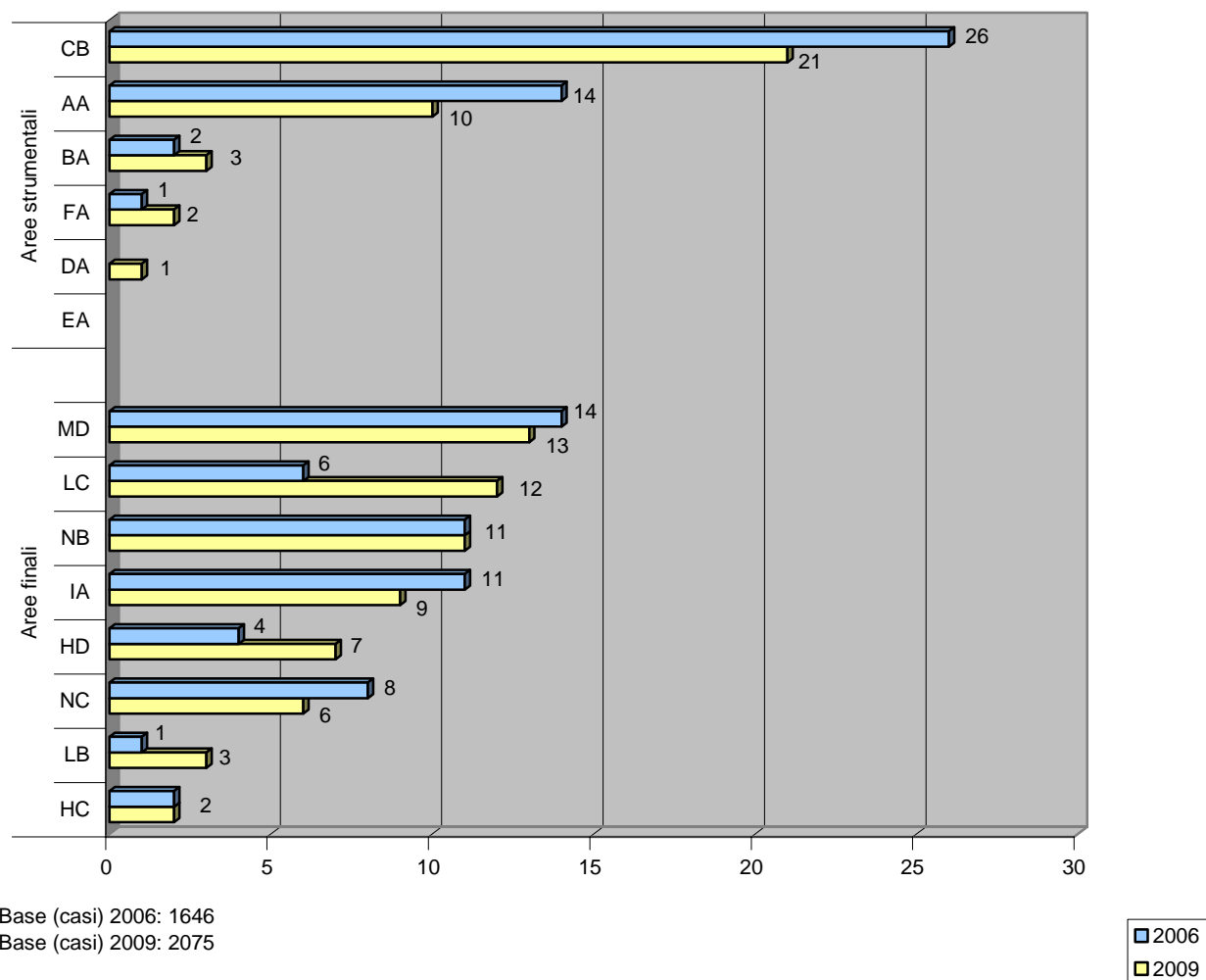
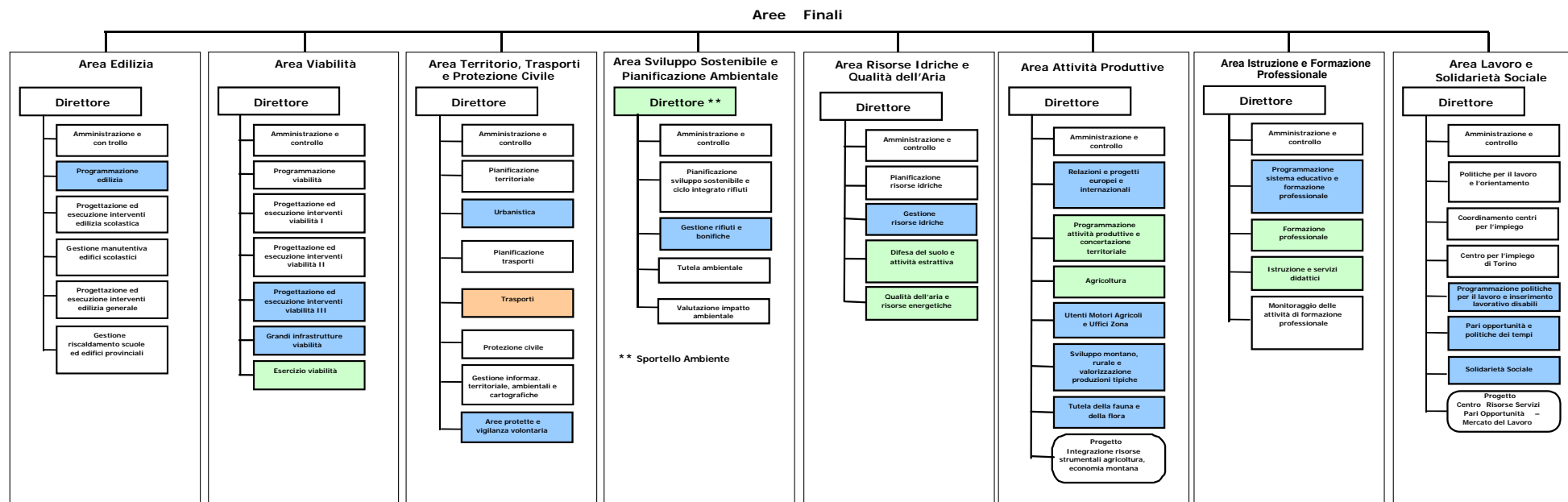
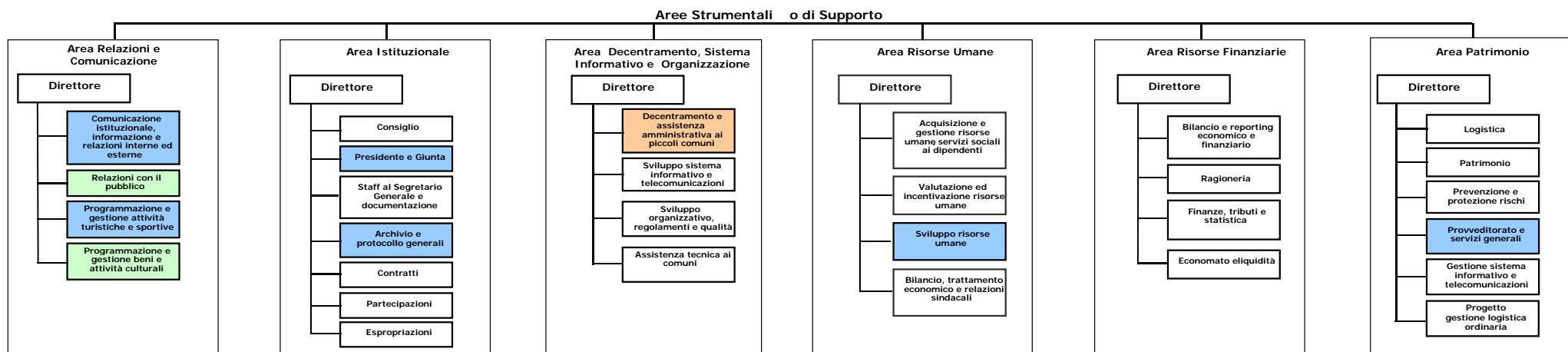


Fig. 4: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per Servizio

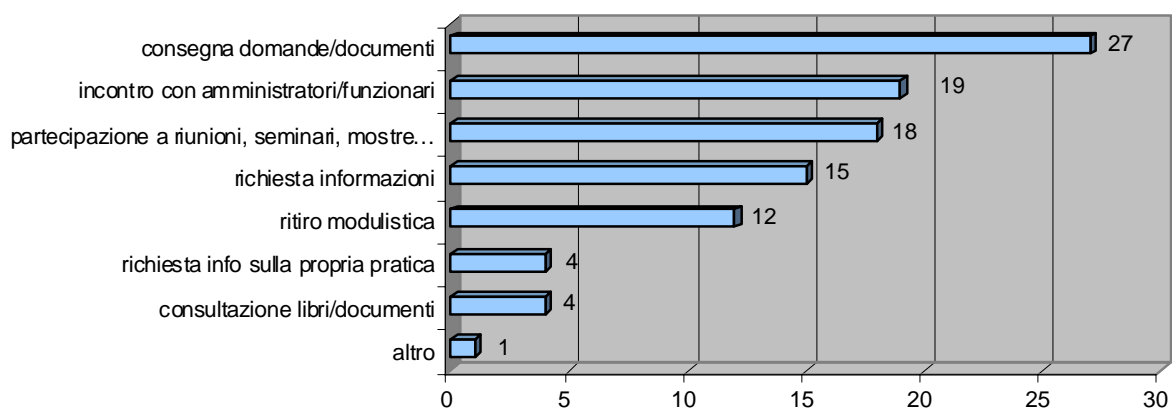


da 0 a 10 utenti	da 11 a 50 utenti	da 51 a 100 utenti	oltre 100 utenti
------------------	-------------------	--------------------	------------------



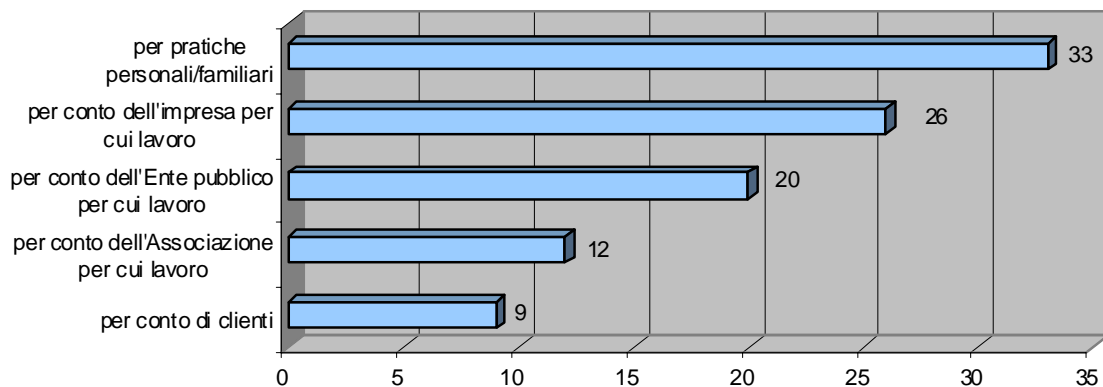
Uno degli obiettivi dell'indagine è, da sempre, individuare il profilo degli utenti e le motivazioni per le quali si recano in Provincia. Da questo punto di vista, i risultati mostrano che quasi tre utenti su dieci si sono rivolti ad un ufficio provinciale *per consegnare domande o documenti* (fig. 5), più spesso in riferimento a *pratiche personali o familiari* (fig. 6); altri sono invece venuti in Provincia per motivi di lavoro, *per conto di un'impresa (26%), di un Ente pubblico (20%), di un'Associazione (12%), o per conto dei propri clienti (9%)*.

Fig. 5: Per quale motivo prevalente si è rivolto oggi alla Provincia? – valori %



Base (casi): 2008

Fig. 6: Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? – valori %

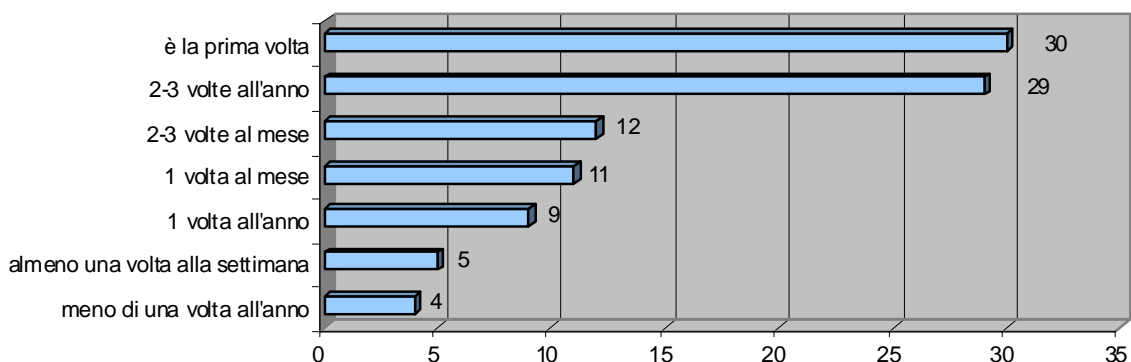


Base (casi): 2031

Per tre rispondenti su dieci si è trattato della *prima visita* ad un ufficio provinciale (fig. 7), mentre tra gli utenti abituali prevalgono coloro che usufruiscono dei servizi della Provincia *2/3 volte l'anno*.

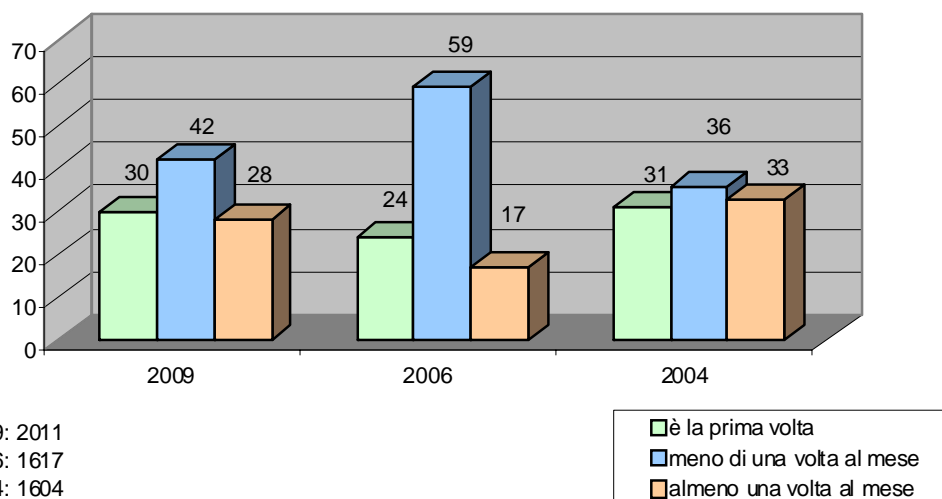
Dal confronto con i risultati delle ultime edizioni dell'indagine (fig. 8), si rileva che tra il 2006 e il 2009 c'è stato un aumento dei nuovi utenti, una diminuzione degli utenti *saltuari* (frequenza di utilizzo: meno di una volta al mese) ed un aumento di quelli *abituali* (frequenza di utilizzo: almeno una volta al mese). Si può dire, dunque, che nel 2009 si è tornati ad una situazione più simile a quella che era emersa nel 2004 in cui la consistenza numerica dei tre sottogruppi era simile.

Fig. 7: Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia - valori %



Base (casi): 2011

Fig. 8: Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia – 2009, 2006, 2004 – valori %



Base (casi) 2009: 2011  
 Base (casi) 2006: 1617  
 Base (casi) 2004: 1604









































### 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. Come per la precedente edizione dell'indagine (2006), si è scelto di utilizzare una scala di risposta formata da 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*<sup>3</sup>. Da una prima analisi delle distribuzioni di frequenza (tab.1) emerge un livello di soddisfazione medio - alto, che raggiunge livelli particolarmente elevati per gli item riferiti 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).

<sup>3</sup> Fino all'edizione 2004 ciascun rispondente poteva indicare la propria opinione attraverso una scala a quattro modalità di risposta - molto, abbastanza, poco o per nulla soddisfatto.

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

					Base (casi)
Cortesìa del personale	2% 	2% 	35% 	56% 	1977
Competenza del personale	2% 	3% 	39% 	56% 	1935
Chiarezza delle informazioni ricevute	2% 	5% 	40% 	53% 	1938
Tempo di attesa allo sportello	1% 	5% 	41% 	53% 	1788
Comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	1% 	7% 	44% 	48% 	1952
Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	2% 	8% 	47% 	43% 	1959
Orario di apertura	3% 	8% 	48% 	41% 	1904
Facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	3% 	12% 	46% 	39% 	1972
Opuscoli, depliant e altro materiale informativo	2% 	8% 	52% 	38% 	1625
Semplicità e chiarezza della modulistica	2% 	10% 	51% 	37% 	1811

**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).

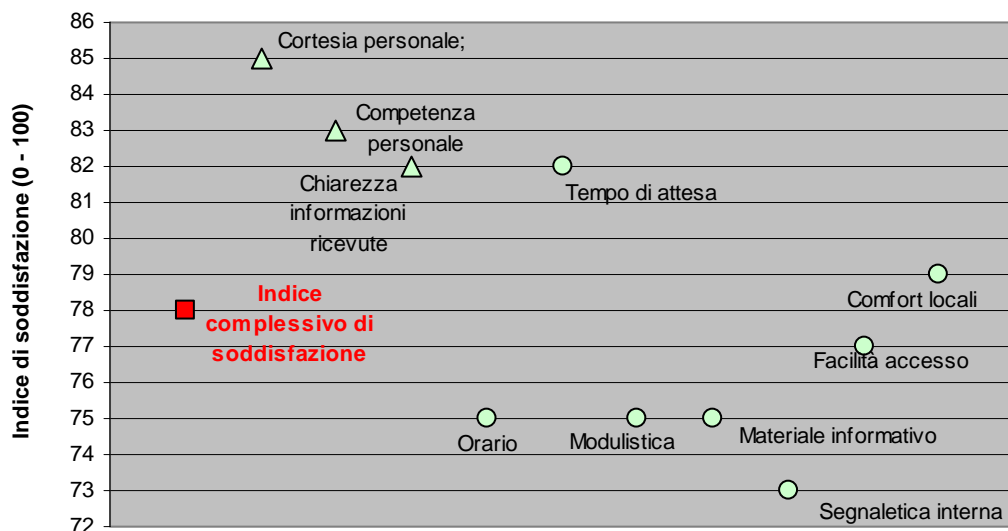
Una lettura più immediata di questi risultati si può ricavare dall'analisi degli *indici di soddisfazione*. Per calcolarli è stato attribuito ad ogni modalità di risposta un valore numerico riconducibile alla serie dei numeri naturali – 1, 2, 3, 4 – seguendo l'ordinamento crescente verso il maggiore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

Successivamente, per ciascuna dimensione, è stata calcolata la media ponderata delle risposte normalizzata su una scala da 0 a 100, dove 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*, che tiene conto di tutti gli aspetti rilevati.

<sup>4</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.

Osservando la fig. 9 si ricava che l'indice di soddisfazione complessivo è risultato pari a 78 punti, e gli aspetti riferiti al personale (*cortesia, competenza e chiarezza delle informazioni ricevute*) e al tempo di attesa allo sportello, sono ampiamente al di sopra di questo valore.

Fig. 9: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione



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

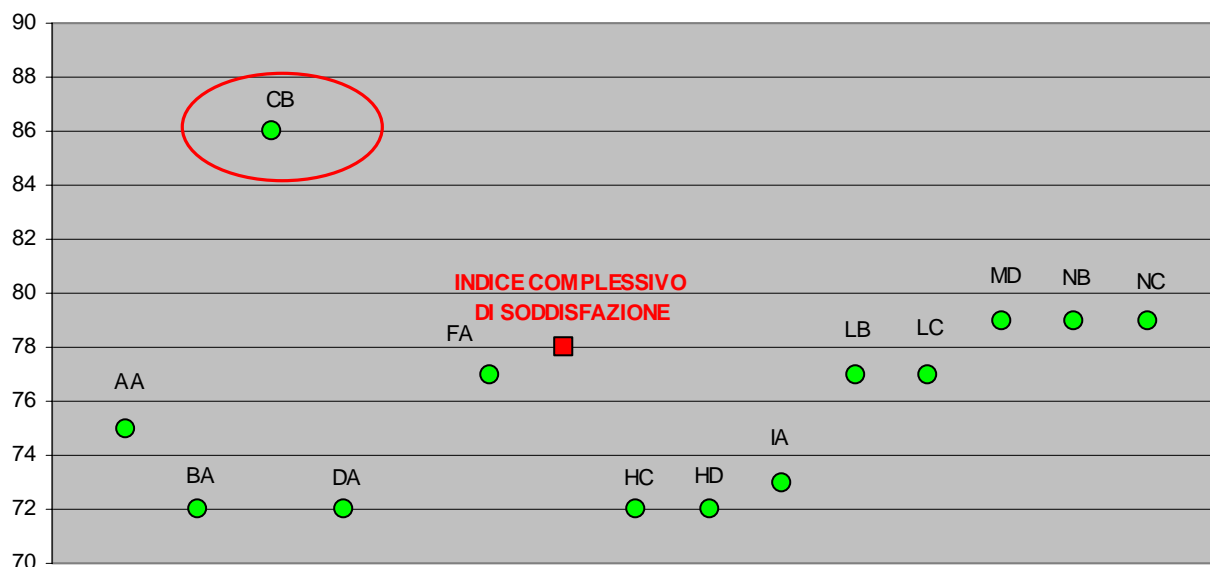
### 3.2 Analisi per Area

La fig.10 illustra l'indice complessivo di soddisfazione disaggregato per singola Area<sup>5</sup>: l'Area *Decentramento, Sistema Informativo e Organizzazione* (CB), al cui interno sono comprese le sedi decentrate dei Circondari, fa registrare il punteggio maggiore. Tale valore è l'unico a discostarsi in maniera statisticamente significativa<sup>6</sup> dall'indice complessivo. Negli altri casi, invece, l'alta variabilità nelle risposte fornite dagli utenti non permette di considerare rilevanti le differenze calcolate. Ad esempio non è possibile affermare con certezza che un utente che si è rivolto all'Area *Istruzione e formazione professionale* (NB) sia mediamente più soddisfatto di uno dell'Area *Edilizia* (HC).

<sup>5</sup> Nella rappresentazione grafica è stato omesso il dato dell'Area *Risorse Finanziarie* (EA) poiché la base casi era costituita da solo due persone.

<sup>6</sup> La significatività è stata fissata al 95%, vale a dire che c'è una probabilità del 5% che il miglioramento osservato sia dovuto al caso. I due valori medi si possono quindi considerare significativamente differenti perché la probabilità che siano uguali è inferiore al 5%.

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
- **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
- **MD:** Area Attività Produttive
- **NB:** Area Istruzione e Formazione Professionale
- **NC:** Area Lavoro e Solidarietà Sociale

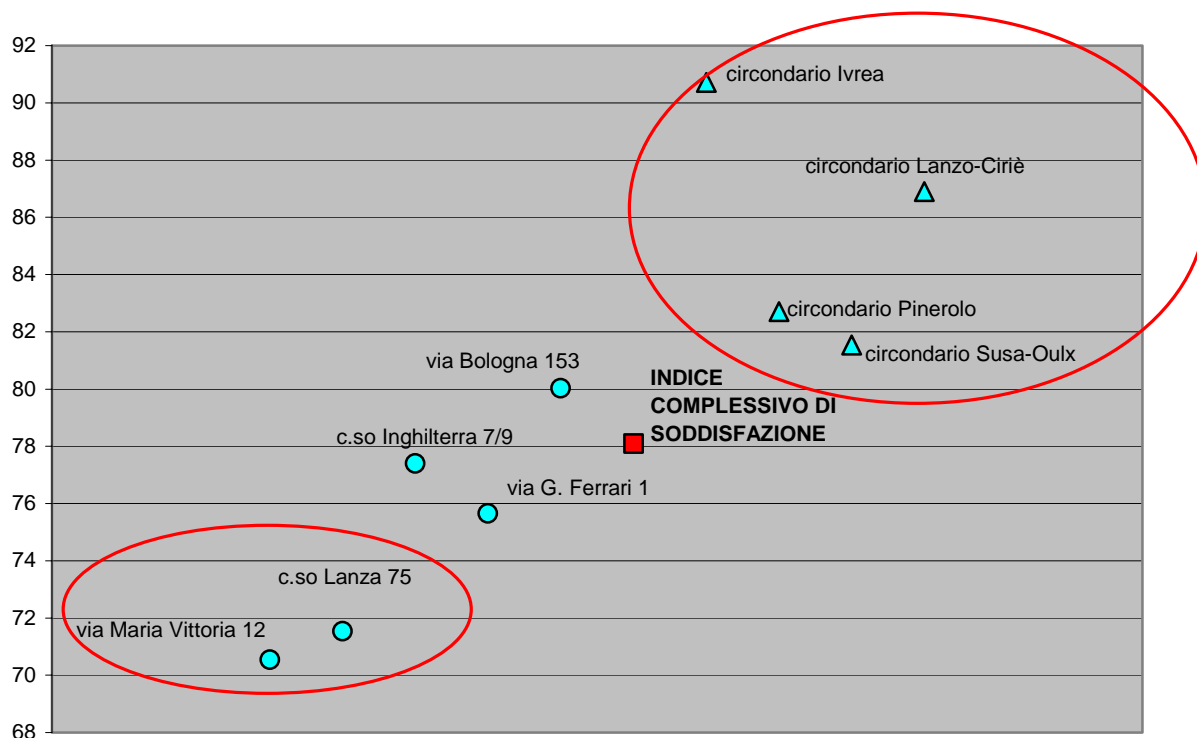
### 3.3 Analisi per sede

La fig. 11 mostra la disaggregazione dell'indice complessivo di soddisfazione sulle varie sedi<sup>7</sup>: ancora una volta i Circondari fanno registrare i punteggi più elevati. Dall'altro lato le sedi di Via Maria Vittoria e di C.so Lanza si discostano in maniera significativamente negativa rispetto all'indice complessivo<sup>8</sup>. I punteggi di C.so Inghilterra, Via Bologna e Via G. Ferrari, invece, non si differenziano in maniera rilevante dal valore medio.

<sup>7</sup> Il dato della sede di Via Carlo Alberto non è comparabile con gli altri per la base casi esigua – 23 persone; per tale motivo non è rappresentato in fig. 11.

<sup>8</sup> Per una significatività fissata al 95%.

Fig. 11: Indice complessivo di soddisfazione - disaggregazione per sede



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

### 3.3.1 Elementi di criticità e situazioni di eccellenza

Per comprendere più nel dettaglio come si sono distribuiti i giudizi espressi dagli utenti della Provincia, per capire quali sono stati gli aspetti che si sono maggiormente distinti in maniera positiva o negativa, e per individuare in quali uffici gli utenti hanno più spesso rilevato eccellenze o criticità, è stata effettuata una disaggregazione per sede degli indici di soddisfazione relativi a tutti gli item di tab 1. I risultati di tale approfondimento sono stati riassunti in dieci grafici (figg. 12 - 21), ciascuno riferito ad uno degli aspetti su cui gli utenti hanno espresso il loro giudizio di soddisfazione.

Per ciascun grafico viene evidenziato il dato o l'insieme di dati che si sono distinti in positivo o in negativo: i punteggi statisticamente significativi<sup>9</sup> sono stati rappresentati, rispettivamente, con un cerchio rosso o un cerchio blu.

In generale, i giudizi forniti sono stati mediamente positivi poiché si collocano sempre su valori superiori ai 60 punti indice (su una scala 0 – 100). Analizzando nel dettaglio i singoli item si nota che, in riferimento all'**orario di apertura al pubblico** degli sportelli/uffici, si rileva una maggior soddisfazione degli utenti dei circondari di Lanzo - Ciriè e di Ivrea (fig.12); per quanto riguarda la **facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi** si distingue in positivo il circondario di Ivrea, mentre le sedi di corso Lanza e di via Maria Vittoria sembrano avere maggiori problemi riguardo alla segnaletica interna (fig.13); la **facilità di accesso all'ufficio** (scale, ascensori, barriere architettoniche) è stata giudicata positivamente nei

<sup>9</sup> Per una significatività fissata al 95%.

circondari di Ivrea e di Pinerolo, mentre sono state ritenute meno adeguate le sedi di corso Lanza, via Gaudenzio Ferrari e via Maria Vittoria (fig.14); gli utenti hanno valutato come particolarmente **confortevoli** le sedi dei circondari di Lanzo, Ivrea e Pinerolo, al contrario non hanno apprezzato i locali del circondario di Susa/Oulx e delle sedi di via Maria Vittoria, corso Lanza e via Gaudenzio Ferrari (fig.15); il circondario di Ivrea è l'unica sede che si distingue per i giudizi favorevoli riferiti al **materiale informativo** (fig.16); la **modulistica** è stata valutata positivamente dagli utenti dei circondari di Ivrea e di Lanzo-Ciriè, mentre per le sedi di corso Inghilterra, corso Lanza e via Maria Vittoria sono stati calcolati punteggi significativamente più bassi (fig.17); i giudizi sui tempi di **attesa allo sportello** sono alti per tutti i circondari, mentre il dato di via Maria Vittoria si discosta verso il basso in modo rilevante (fig.18). Guardando infine ai punteggi calcolati per il personale (**cortesìa, competenza e chiarezza nel fornire informazioni**) si può dire, in generale, che le opinioni riferite sono estremamente positive in riferimento ai Circondari e alla sede di via Bologna (figg. 19 – 20 - 21), qualche criticità è stata sottolineata, invece, dagli utenti di via Maria Vittoria e corso Lanza e, nel caso della competenza e della chiarezza delle informazioni ricevute, anche da quelli della sede di corso Inghilterra.

Fig. 12: I giudizi sugli orari di apertura - disaggregazione per sede

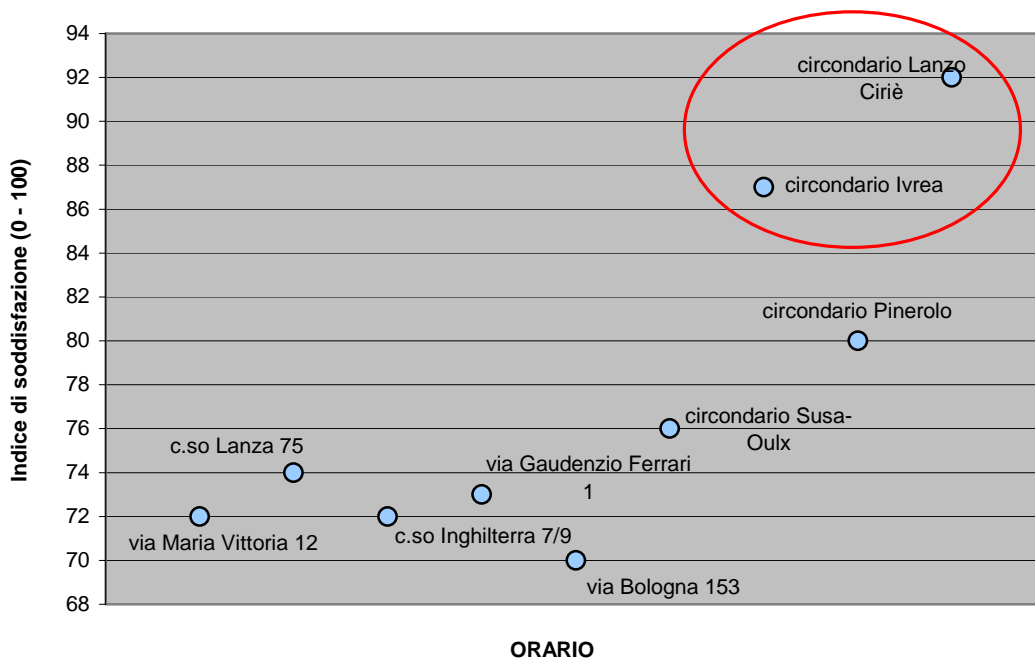


Fig. 13: I giudizi sulla segnaletica interna - disaggregazione per sede

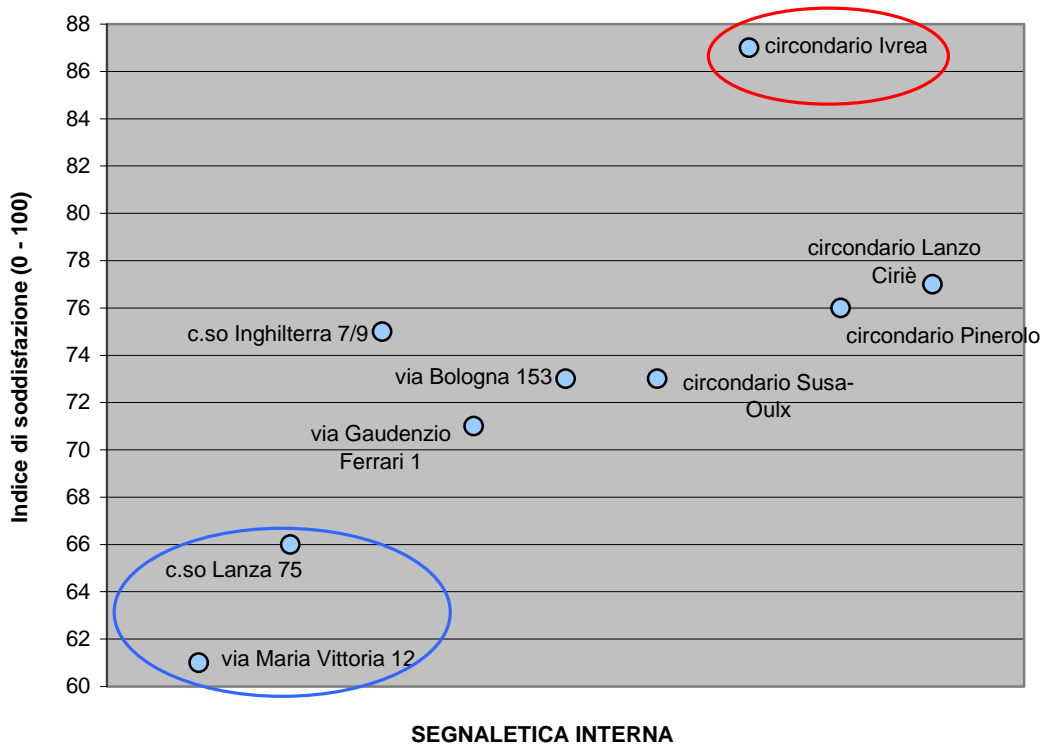


Fig. 14: I giudizi sulla facilità di accesso - disaggregazione per sede

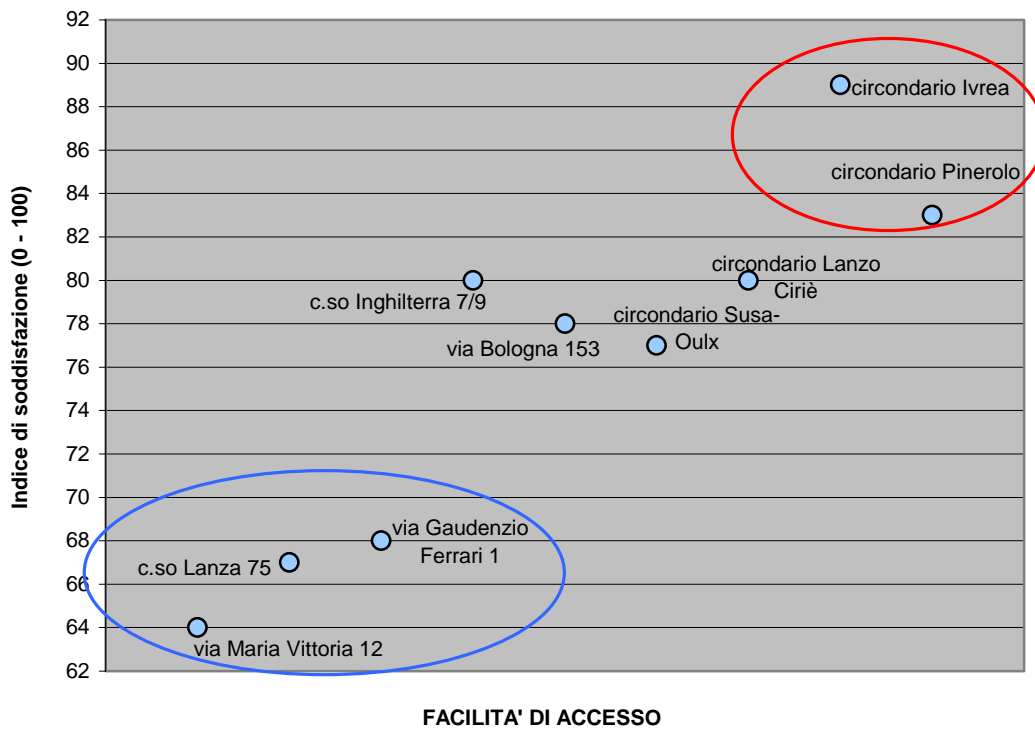




Fig. 15: I giudizi sul comfort dei locali - disaggregazione per sede

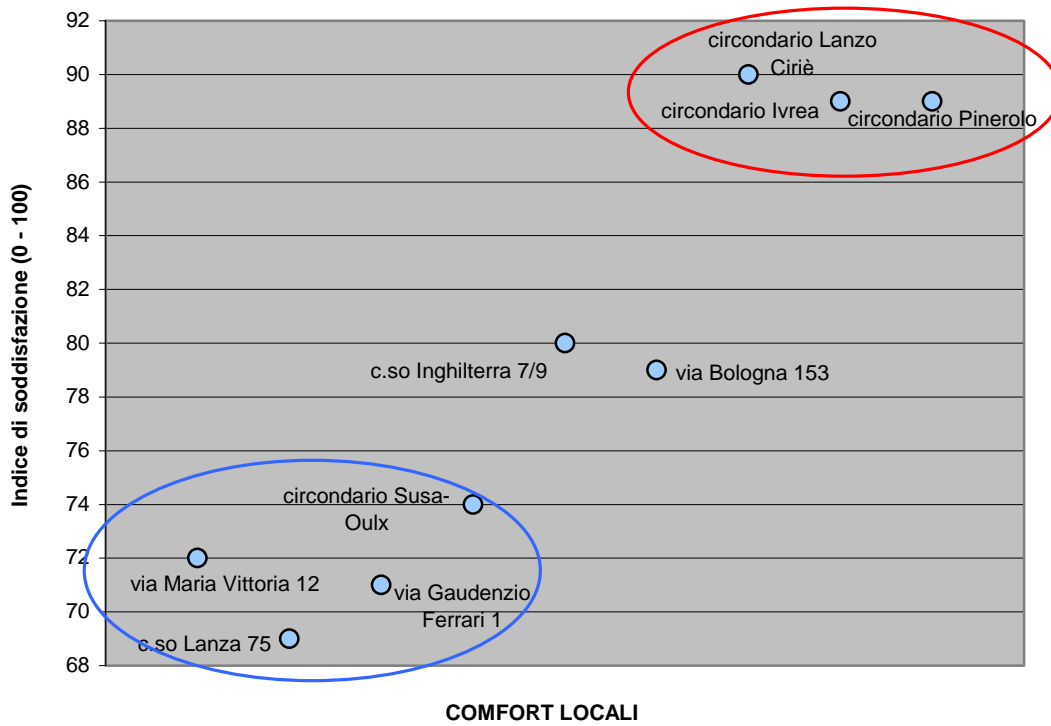


Fig. 16: I giudizi sul materiale informativo - disaggregazione per sede

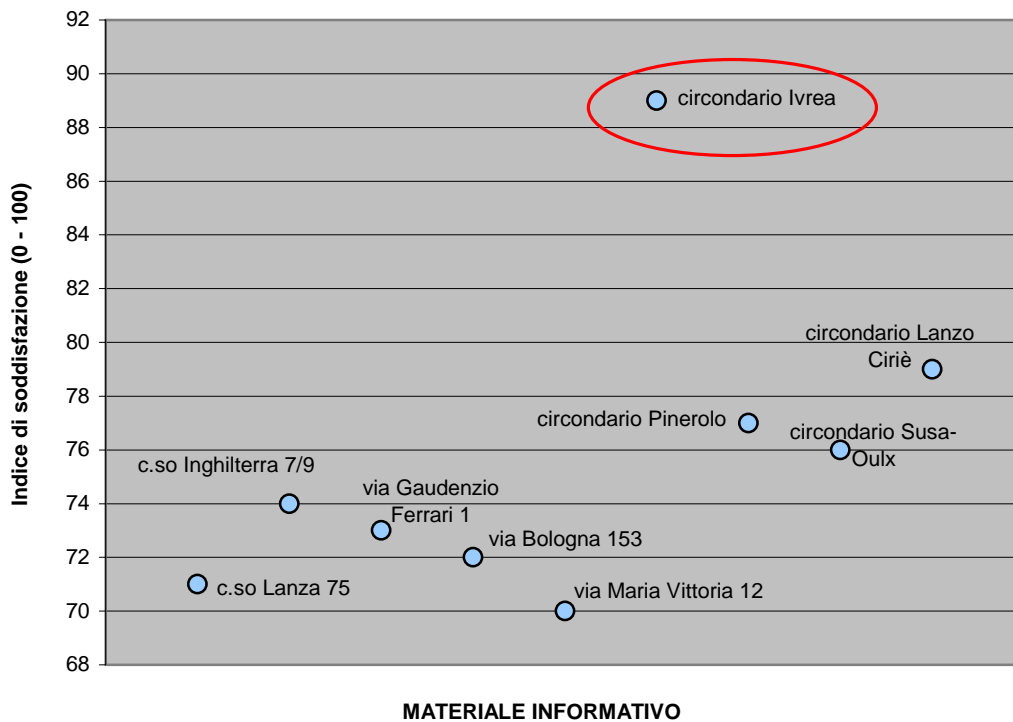


Fig. 17: I giudizi sulla modulistica - disaggregazione per sede

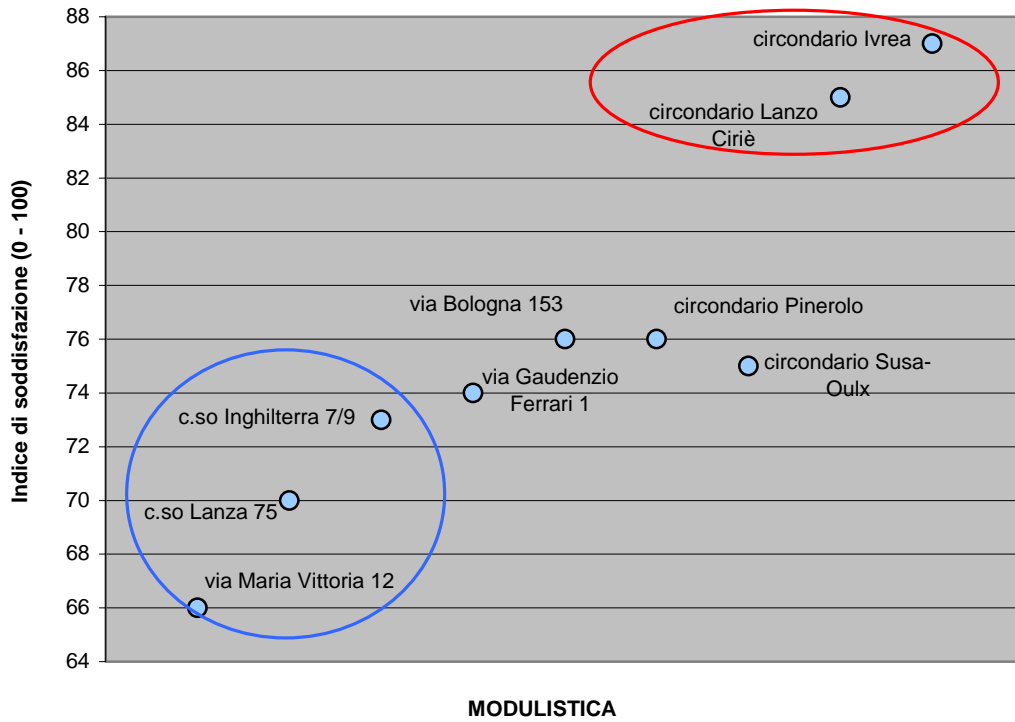


Fig. 18: I giudizi sul tempo di attesa - disaggregazione per sede

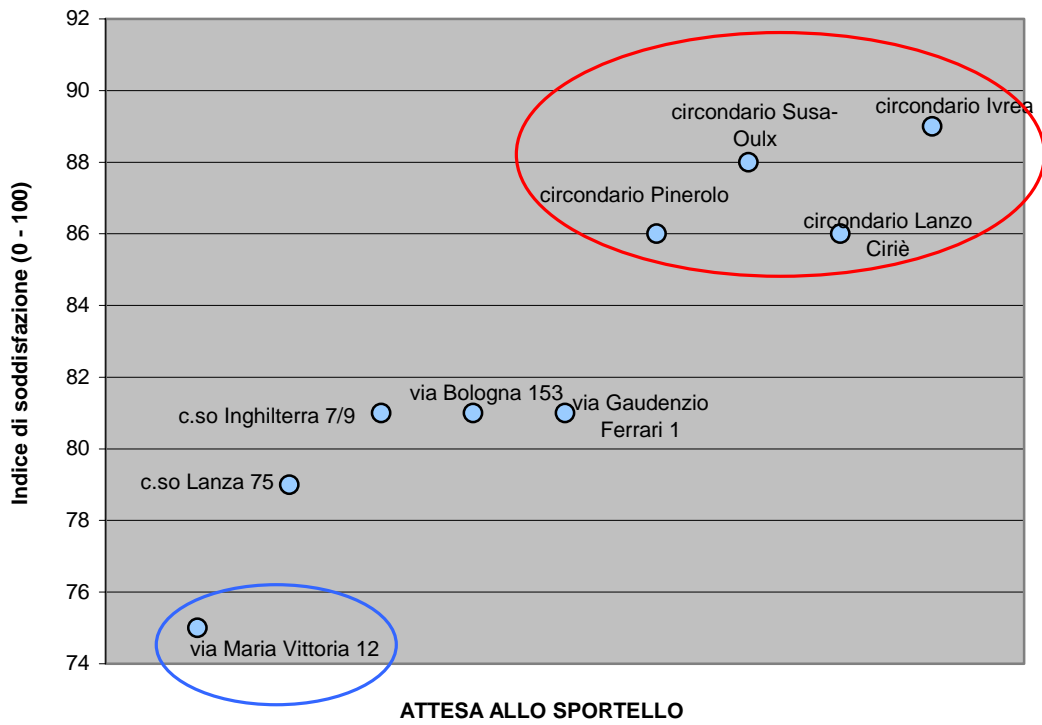


Fig. 19: I giudizi sulla cortesia del personale - disaggregazione per sede

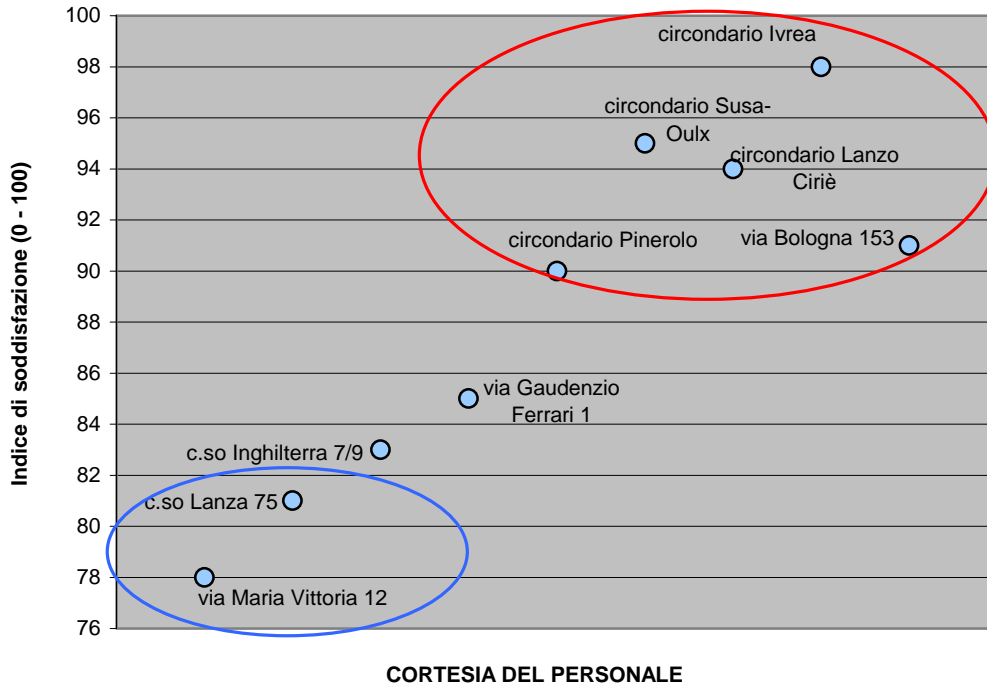


Fig. 20: I giudizi sulla competenza del personale - disaggregazione per sede

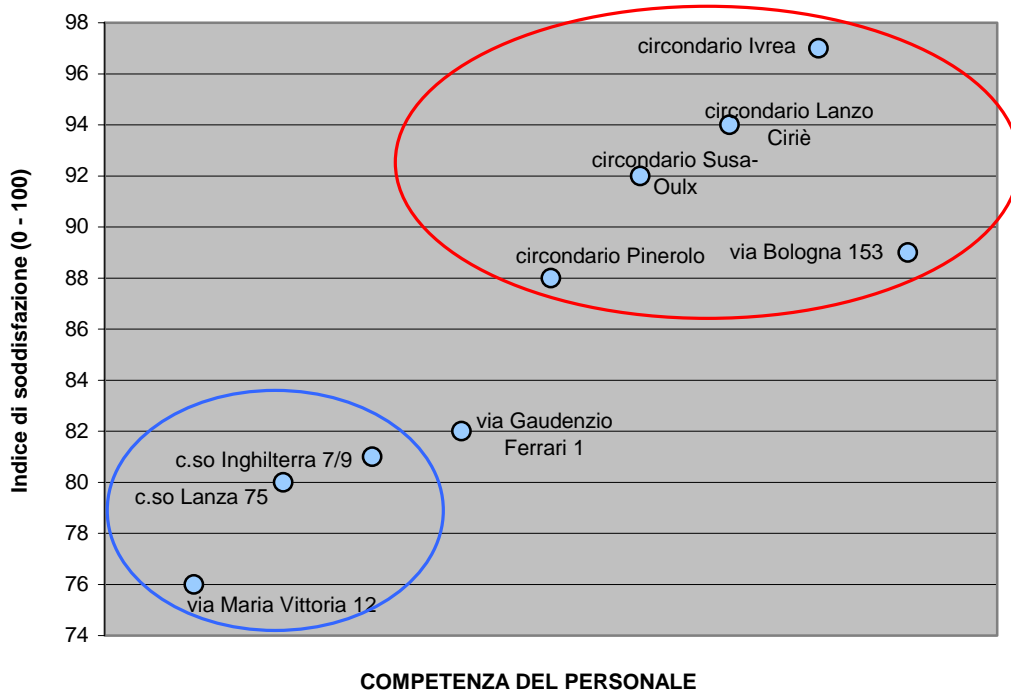
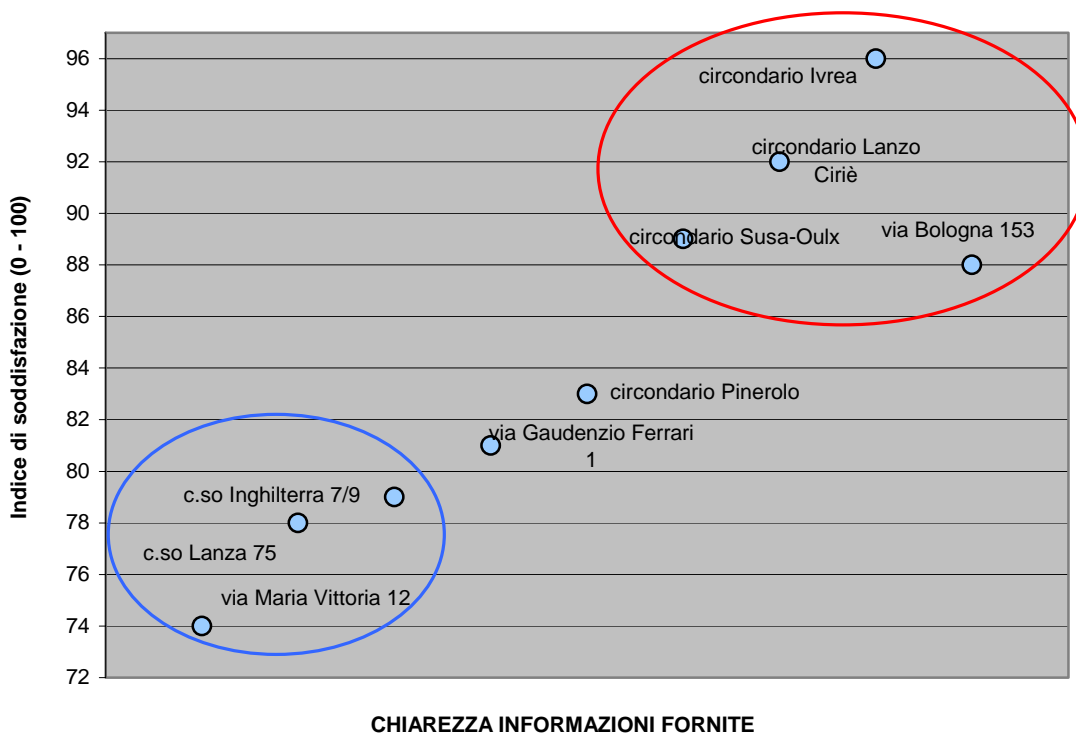


Fig. 21: I giudizi sulla chiarezza delle informazioni ricevute - disaggregazione per sede

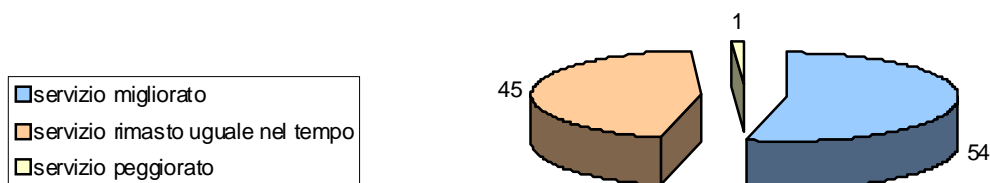


## 4. La qualità percepita nel tempo

### 4.1 L'opinione degli utenti abituali

Agli utenti che negli ultimi due anni si erano già rivolti ad un ufficio provinciale, è stato chiesto di indicare se, nel corso del tempo, avevano riscontrato un miglioramento, un peggioramento o se, a loro parere, 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*, solo l'1% di loro ha riscontrato un *peggioramento*, mentre per il 45% dei rispondenti è rimasto sostanzialmente *uguale* (fig. 22).

Fig. 22: La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali – valori %


















Base (casi): 1184

## 4.1.1 Il giudizio sulle nuove sedi

Tra la metà del 2008 e i primi mesi del 2009 molti uffici della Provincia di Torino sono stati impegnati in operazioni di trasloco: tali trasferimenti hanno coinvolto circa 1500 persone, la maggior parte delle quali è stata collocata nelle nuove sedi di corso Inghilterra e via Bologna. Anche le sedi storiche di via Maria Vittoria e corso Lanza e, in parte, la sede di via Gaudenzio Ferrari, sono state interessate da importanti lavori di ristrutturazione, a valle dei quali molto spesso c'è stata una diversa assegnazione dei locali al personale. Inoltre, anche il circondario di Pinerolo è stato recentemente trasferito in una nuova sede. Uno degli obiettivi dell'indagine *Cliente Esterno 2009* è stato, quindi, quello di rilevare le opinioni degli utenti abituali che si sono recati in una sede differente da quella cui erano soliti rivolgersi. Dalla lettura dei risultati riportati in tab. 2 emerge un quadro estremamente positivo: circa sette utenti su dieci ritengono che il *comfort dei locali* e la *facilità di accesso agli uffici* (scale, ascensori, barriere architettoniche) siano migliorati e più della metà nota, inoltre, migliori *disponibilità degli spazi*, *comodità nel raggiungere la sede* e *facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi* (tab. 2).

Tab. 2: La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali: il giudizio sulle nuove sedi – valori %

	migliorato	rimasto uguale	peggiorato	Base (casi)
comfort dei locali	72% 	26% 	2% 	1274
facilità di accesso all'ufficio	68% 	30% 	2% 	1263
disponibilità di spazi	64% 	33% 	3% 	1306
comodità nel raggiungere la sede	57% 	33% 	10% 	1233
facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi	58% 	38% 	4% 	1264

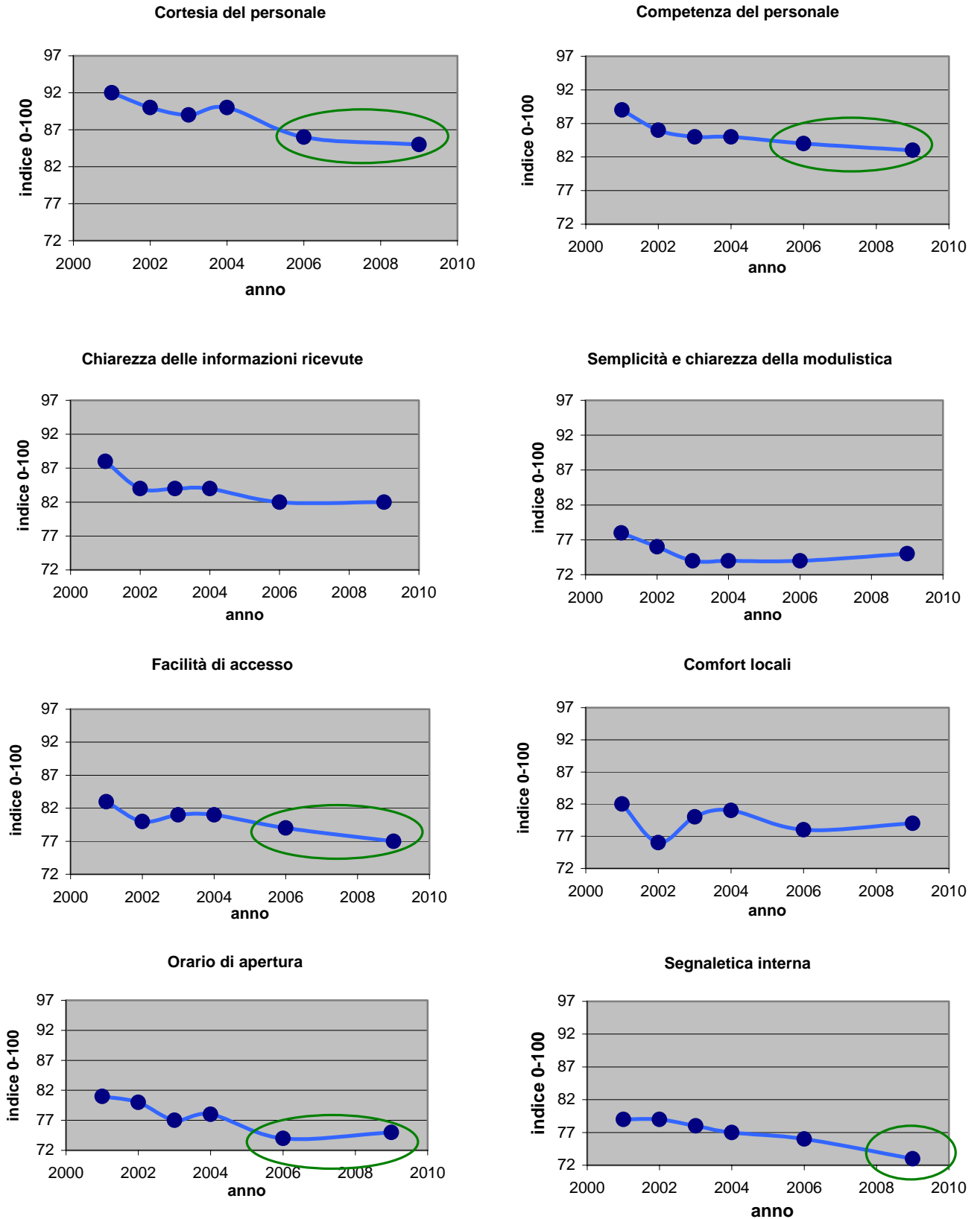


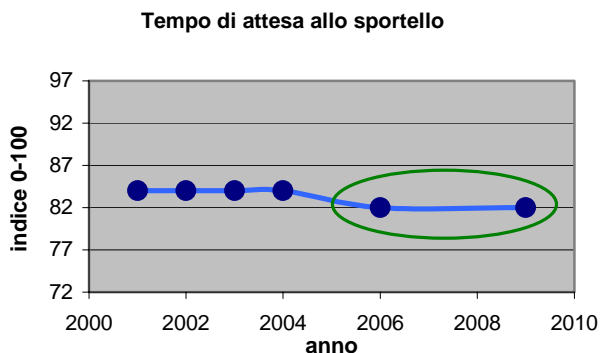
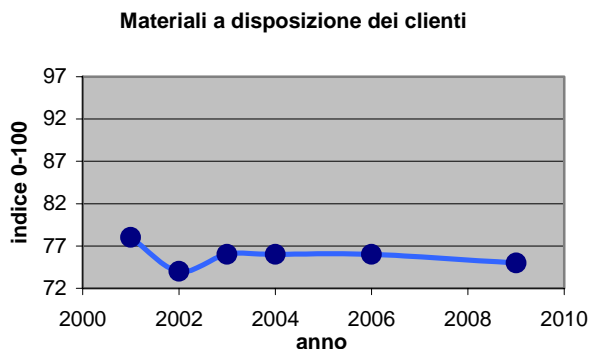
**Mediana:** nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).


## 4.2 La lettura delle serie storiche

Ulteriori informazioni in merito alla qualità percepita nel tempo emergono dalla lettura delle serie storiche costruite sulla base dei giudizi espressi dagli utenti nelle precedenti edizioni dell'indagine. In fig. 23 sono riportati, per ciascun item, gli indici sintetici di soddisfazione calcolati nelle indagini svolte dal 2001 al 2009. Si osserva, soprattutto nelle ultime edizioni dell'indagine, una leggera flessione del livello di soddisfazione in riferimento alla *cortesìa e competenza personale*, alla *facilità di accesso agli uffici*, all'*orario di apertura*, alla *segnaletica interna* e al *tempo di attesa allo sportello*.

Fig. 23: Indici sintetici di soddisfazione - confronto con le precedenti edizioni dell'indagine



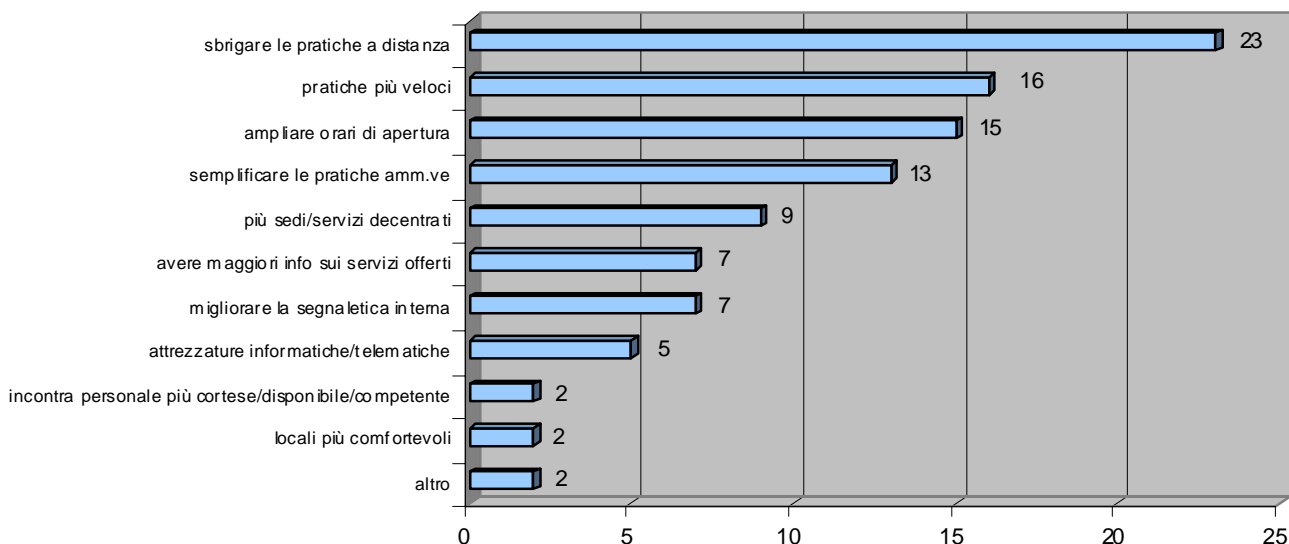


**Nota bene:** Con il cerchio verde  sono indicati gli aspetti che hanno fatto registrare un decremento significativo<sup>10</sup> nel corso dell'ultima o delle ultime edizioni dell'indagine.

## 5. La qualità attesa

Dopo aver analizzato le varie componenti della qualità percepita del servizio, entriamo nel dettaglio della qualità attesa, ovvero degli interventi e delle azioni di miglioramento del servizio auspiccate 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%) e se si potessero *rendere più veloci* (16%), se venissero *ampliati gli orari di apertura* (15%) o se, più in generale, fosse possibile *semplificare le pratiche amministrative* (13%) (fig. 24).

Fig. 24: L'intervento più importante per migliorare la qualità del servizio – valori %



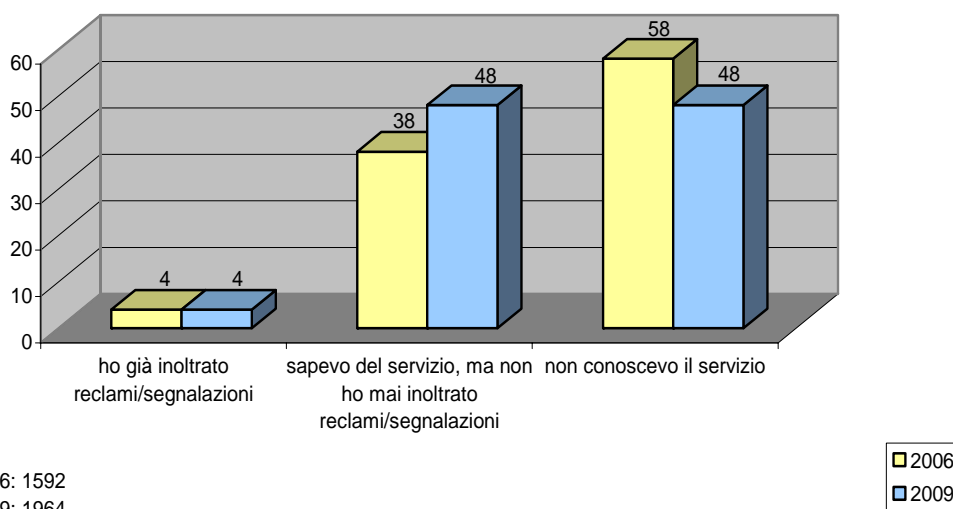
Base (casi): 1447

<sup>10</sup> Intervallo di confidenza per la media del 95%.

## 5.1 La presentazione di reclami/segnalazioni

L'Ufficio *Relazioni con il Pubblico* della Provincia (URP), promotore della ricerca, fin dalla sua costituzione si occupa della gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevute 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 del *Regolamento per la gestione dei reclami e delle segnalazioni*. Al momento della compilazione del questionario, il 48% degli intervistati *non conosceva questa attività* svolta dall'URP, altrettanti *sapevano dell'esistenza di questo servizio senza averlo mai utilizzato* e solo il 4% aveva *già avuto occasione di inoltrare reclami o segnalazioni* (fig. 25). Da un confronto con il dato rilevato nel 2006 si registra un discreto aumento dei soggetti che conoscono il servizio, mentre è rimasta invariata la percentuale degli utilizzatori.

Fig. 25: Eventuale presentazione di segnalazioni/reclami – valori %

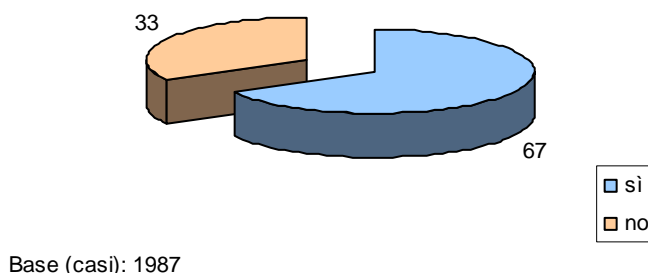


## 6. Il sito Internet della Provincia di Torino

### 6.1 Conoscenza e utilizzo

Il sito Internet della Provincia di Torino è noto al 67% degli utenti coinvolti nell'indagine (fig. 26).

Fig. 26: Ha mai visitato il sito [www.provincia.torino.it](http://www.provincia.torino.it) ? – confronto con il dato 2006 – valori %





## 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: dalla tab. 3 si ricava come i giudizi raccolti siano positivi, infatti la mediana cade sempre nella penultima casella della distribuzione, dove si collocano coloro che si sono dichiarati mediamente soddisfatti.

Tab. 3: Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – valori %

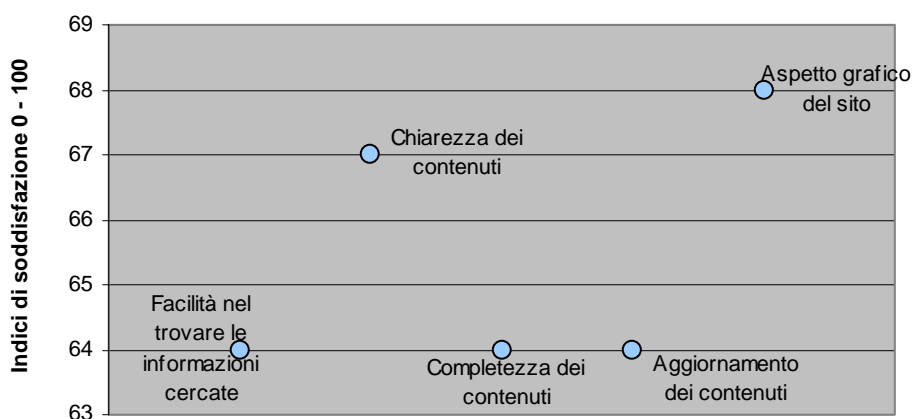
	4%	25%	51%	20%	Base (casi)
Facilità nel trovare le informazioni cercate	☹️	😐	😊	😄	1299
Aspetto grafico del sito	☹️	😐	😊	😄	1257
Chiarezza dei contenuti	☹️	😐	😊	😄	1279
Aggiornamento dei contenuti	☹️	😐	😊	😄	1252
Completezza dei contenuti	☹️	😐	😊	😄	1263



**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. 27 sono riportati gli indici sintetici di soddisfazione riferiti al gradimento del sito Internet: i punteggi più alti sono riferiti all'*aspetto grafico del sito* e alla *chiarezza dei contenuti* (rispettivamente 68 e 67 punti indice). Sono risultati, invece, leggermente inferiori i giudizi sulla *facilità nel trovare le informazioni cercate*, la *completezza* e l'*aggiornamento dei contenuti* (64 punti indice).

Fig. 27: Le opinioni degli utenti sul sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione

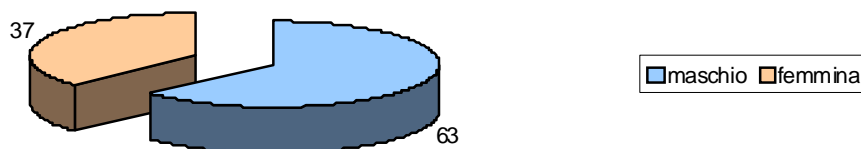


## 7. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine 2009 sono soprattutto *uomini* (63%) (fig. 28), appartenenti alle classi di età centrali (70% tra 31 e 60 anni) (fig. 29) e residenti a *Torino* o nel suo *circondario* (rispettivamente il 35% e il 29%) (fig. 30).

Quasi otto rispondenti su dieci sono in possesso di un diploma (38%) o di una laurea (39%) (fig. 31) e il 76% di loro si trova in condizione professionale attiva (fig. 32). Tra questi, prevalgono nettamente gli *impiegati* (39%) e i *lavoratori autonomi* (21%) (fig. 33).

Fig. 28: Genere – valori %



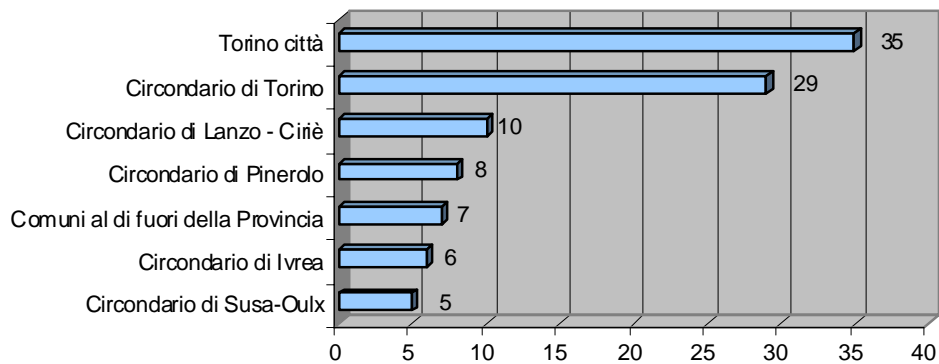
Base (casi): 2063

Fig. 29: Età – valori %



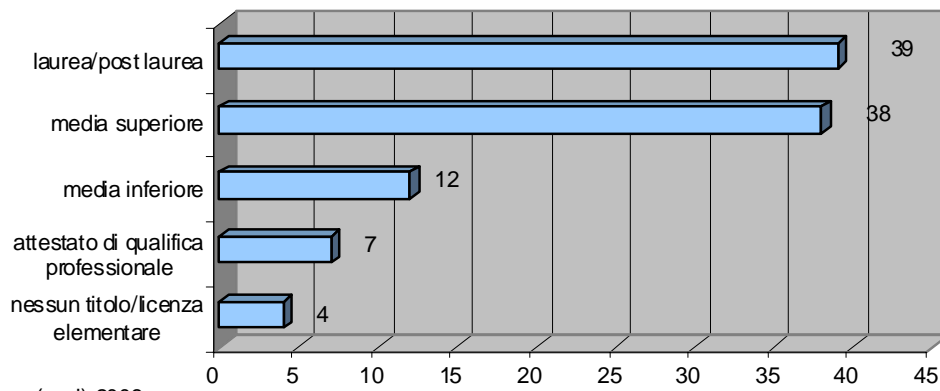
Base (casi): 2052

Fig. 30: Comune di residenza – valori %



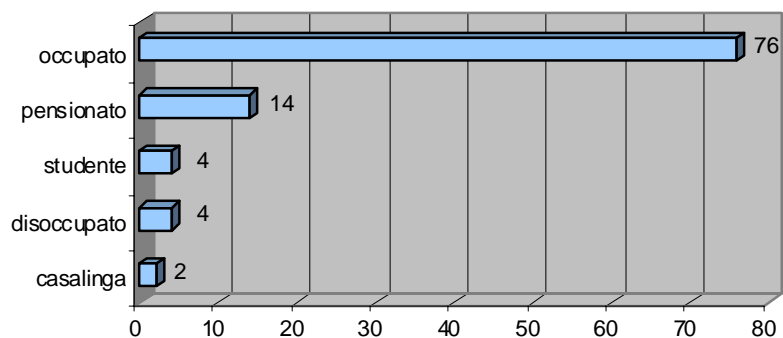
Base (casi): 1559

Fig. 31: Titolo di studio- valori %



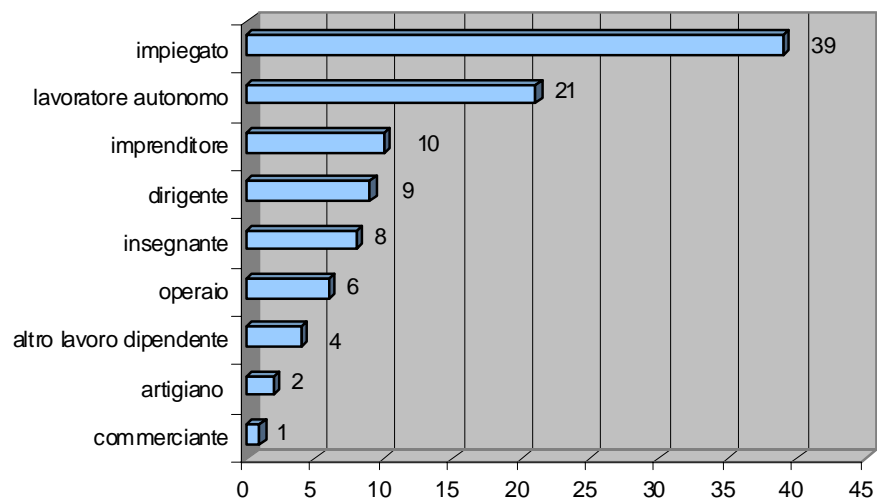
Base (casi): 2008

Fig. 32: Condizione occupazionale – valori %



Base (casi): 2028

Fig. 33: Professione – valori %







Base (casi): 1560

## 8. Appendice A

### La qualità percepita dagli utenti: tavole di frequenza relative alla precedente edizione dell'indagine

Tab. 4: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2006 - valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?					Base (casi)
	%	%	%	%	
<i>Cortesia del personale</i>	2	3	29	66	1603
<i>Competenza del personale</i>	2	4	34	60	1583
<i>Chiarezza delle informazioni</i>	2	6	35	57	1562
<i>Attesa allo sportello</i>	3	5	35	57	1525
<i>Facilità di accesso</i>	2	8	41	49	1550
<i>Comfort locali</i>	2	8	43	47	1567
<i>Segnaletica interna</i>	3	11	41	45	1571
<i>Materiale informativo</i>	3	9	47	41	1353
<i>Orario</i>	4	11	44	41	1572
<i>Chiarezza modulistica</i>	3	10	48	39	1504

Tab. 5: 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>Cortesia 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. 6: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2003 - valori %

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

Tab. 7: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2002 - valori %

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

Tab. 8: 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>Cortesìa del personale</i>	62	31	5	2	4209
<i>Competenza del personale</i>	54	37	7	2	4125
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	53	37	8	2	4102
<i>Facilità di accesso</i>	48	38	10	4	4082
<i>Tempo di attesa allo sportello</i>	41	33	17	9	4009
<i>Segnaletica interna</i>	40	42	13	5	4064
<i>Orario di apertura</i>	38	49	10	3	4144
<i>Comfort locali</i>	37	45	14	4	4130
<i>Semplicità e chiarezza della modulistica</i>	34	48	15	3	3776
<i>Materiali a disposizione dei clienti</i>	29	41	19	11	3333

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

## 9. Appendice B - Il questionario proposto agli utenti

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

### INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ESTERNO

IX edizione – Marzo 2009



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 materiale
- 5 richiesta di informazioni sullo stato della propria pratica
- 6 partecipazione a riunioni/seminari/convegni/corsi/mostre
- 7 incontro con amministratori/funzionari
- 8 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** 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, dimensione...)				
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 ampliare gli orari di apertura
- 2 sbrigare le pratiche a distanza (via Internet/fax)
- 3 avere maggiori informazioni sui servizi offerti
- 4 rendere più veloci le pratiche
- 5 avere a disposizione attrezzature informatiche/ telematiche (es. computer, fotocopiatrici, fax...)
- 6 avere a disposizione più sedi/servizi decentrati
- 7 semplificare le pratiche amministrative
- 8 essere accolto in locali più confortevoli
- 9 migliorare la segnaletica interna
- 10 incontrare personale più cortese/disponibile
- 11 incontrare personale più competente
- 12 altro (specificare).....

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

- 1 è la prima volta **(passi alla domanda 8)**
- 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:

3  migliorato	2  rimasto uguale	1  peggiorato
--	--	--

7

**Se il Servizio di cui ha usufruito ha cambiato sede** nel corso dell'ultimo anno, ritiene che gli aspetti sotto elencati siano **migliorati, rimasti uguali o peggiorati**? La preghiamo di indicare la Sua opinione per ciascun aspetto.

1. comodità nel raggiungere la sede	3  migliorata	2  rimasta uguale	1  peggiorata
2. facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	3  migliorata	2  rimasta uguale	1  peggiorata
3. facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	3  migliorata	2  rimasta uguale	1  peggiorata
4. comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento, dimensione...)	3  migliorato	2  rimasto uguale	1  peggiorato
5. disponibilità di spazi (sale riunioni, rispetto privacy...)	3  migliorata	2  rimasta uguale	1  peggiorata

8

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





















9

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 11**)

10

**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				



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 attestato di qualifica professionale
- 4 diploma di scuola media superiore
- 5 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*) .....

## 10. Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per sede – valori % .....	6
Fig. 2: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per Area – valori % .....	6
Fig. 3: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per Area – confronto con il dato 2006 – valori % .....	7
Fig. 4: Gli utenti coinvolti nell'indagine: disaggregazione per Servizio .....	8
Fig. 5: Per quale motivo prevalente si è rivolto oggi alla Provincia? – valori % .....	9
Fig. 6: Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? – valori % .....	9
Fig. 7: Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia - valori % .....	10
Fig. 8: Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia – 2009, 2006, 2004 – valori %.....	10
Fig. 9: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione .....	12
Fig. 10: Indice complessivo di soddisfazione - disaggregazione per Area .....	13
Fig. 11: Indice complessivo di soddisfazione - disaggregazione per sede .....	14
Fig. 12: I giudizi sugli orari di apertura - disaggregazione per sede .....	15
Fig. 13: I giudizi sulla segnaletica interna - disaggregazione per sede.....	16
Fig. 14: I giudizi sulla facilità di accesso - disaggregazione per sede.....	16
Fig. 15: I giudizi sul comfort dei locali - disaggregazione per sede.....	17
Fig. 16: I giudizi sul materiale informativo - disaggregazione per sede.....	17
Fig. 17: I giudizi sulla modulistica - disaggregazione per sede .....	18
Fig. 18: I giudizi sul tempo di attesa - disaggregazione per sede.....	18
Fig. 19: I giudizi sulla cortesia del personale - disaggregazione per sede.....	19
Fig. 20: I giudizi sulla competenza del personale - disaggregazione per sede.....	19
Fig. 21: I giudizi sulla chiarezza delle informazioni ricevute - disaggregazione per sede.....	20
Fig. 22: La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali – valori %.....	20
Fig. 23: Indici sintetici di soddisfazione - confronto con le precedenti edizioni dell'indagine .....	22
Fig. 24: L'intervento più importante per migliorare la qualità del servizio – valori % .....	23
Fig. 25: Eventuale presentazione di segnalazioni/reclami – valori %.....	24
Fig. 26: Ha mai visitato il sito <a href="http://www.provincia.torino.it">www.provincia.torino.it</a> ? – confronto con il dato 2006 – valori %....	24
Fig. 27: Le opinioni degli utenti sul sito Internet della Provincia di Torino – indici sintetici di soddisfazione .....	25
Fig. 28: Genere – valori % .....	26
Fig. 29: Età – valori % .....	26
Fig. 30: Comune di residenza – valori % .....	27
Fig. 31: Titolo di studio- valori % .....	27
Fig. 32: Condizione occupazionale – valori %.....	28
Fig. 33: Professione – valori % .....	28

<i>Tab. 1 : La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – valori %.....</i>	<i>11</i>
<i>Tab. 2: La qualità percepita nel tempo dagli utenti abituali: il giudizio sulle nuove sedi – valori %..</i>	<i>21</i>
<i>Tab. 3: Le opinioni degli utilizzatori del sito Internet della Provincia di Torino – valori %.....</i>	<i>25</i>
<i>Tab. 4: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2006 - valori %.....</i>	<i>29</i>
<i>Tab. 5: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2004 - valori %.....</i>	<i>29</i>
<i>Tab. 6: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2003 - valori %.....</i>	<i>30</i>
<i>Tab. 7: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2002 - valori %.....</i>	<i>30</i>
<i>Tab. 8: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – edizione 2001 - valori %.....</i>	<i>31</i>