

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 1 di 32

INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION
 Sportello Unificato per il Commercio

Settembre 2011

REPORT RISULTATI

Stato del documento	Funzione	Nome
Redazione (*)	Certificazioni di Qualità	F. D'Alessandro

(*) Alla redazione del presente report ha contribuito Chiara Margaria

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 2 di 32

SOMMARIO

1. Obiettivi	3
2. Destinatari dell'indagine	3
3. Somministrazione del Questionario	3
4. Inserimento ed elaborazione dei dati	4
5. Risultati	4
5.1. Il campione	4
5.2. Qualità attesa e qualità percepita a confronto – servizi di sportello	17
5.3. Mappa delle priorità	20
5.4 Qualità percepita – servizi post-sportello	22
6. Suggerimenti.....	23
7. Confronti con indagini precedenti.....	24
ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO DALLO SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO.....	24
ALLEGATO 2 – DETTAGLIO DISTRIBUZIONE QUALITÀ ATTESA E QUALITÀ PERCEPITA.....	24

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 3 di 32

1. Obiettivi

In relazione all'analisi di *Customer Satisfaction* riguardante lo Sportello Unificato per il Commercio della Città di Torino si sono posti i seguenti obiettivi:

1. verificare il livello di soddisfazione in merito al servizio erogato attraverso:
 - la valutazione della *qualità attesa*
 - la valutazione della *qualità percepita*
2. evidenziare i margini di miglioramento negli ambiti delle problematiche emerse.

2. Destinatari dell'indagine

Il campione è stato calcolato prendendo a riferimento la popolazione che ha usufruito dei servizi erogati dallo Sportello Unificato per il Commercio nell'anno 2010, pari a 25.927 utenti. Sulla base di questa stima è stata individuata la numerosità campionaria che è risultata pari a 291 persone. La numerosità campionaria è stata calcolata grazie all'utilizzo della seguente formula:

$$n = \frac{N * k^2 * s^2}{(N - 1) * e^2 + k^2 * s^2}$$

dove:

n = campione minimo = 291

N = universo = 25.927

k = intervallo di confidenza = 1,96

s = scarto quadratico medio = 1,4

e = margine di errore = 0,16

Nel corso dell'indagine sono stati raccolti 308 questionari validi (valore superiore al minimo pianificato).

3. Somministrazione del Questionario

Il questionario utilizzato è riportato in Allegato 1 e comprende domande relative a diversi fattori di qualità caratterizzanti il servizio.

La somministrazione del questionario è stata effettuata presso gli spazi dello Sportello Unificato per il Commercio e si è svolta dal 14/09/2011 al 27/09/2011, per un totale di 10 giorni effettivi, a cura dall'addetta alla Customer Satisfaction del Settore Certificazioni di Qualità.

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 4 di 32

4. Inserimento ed elaborazione dei dati

L'inserimento dei dati e la successiva elaborazione statistica sono state realizzate dall'addetta alla Customer Satisfaction del Settore Certificazioni di Qualità, tramite l'utilizzo del *software* di elaborazione informatica *Excel*.

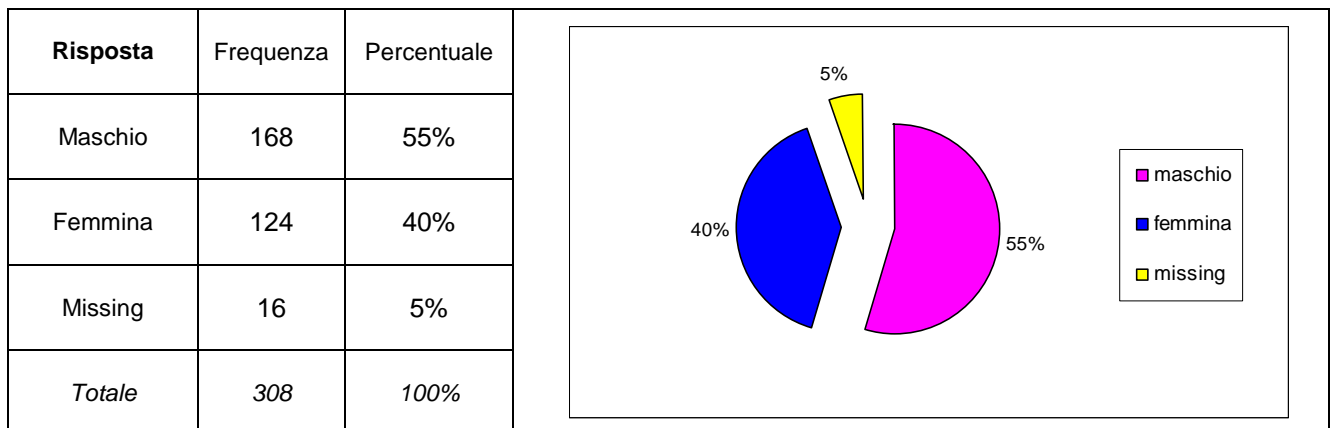
In Allegato 2 sono riportati i risultati in termini di:

- distribuzione della soddisfazione degli utenti rispetto a ciascuno dei fattori di qualità;
- distribuzione dell'importanza attribuita dagli utenti ai suddetti fattori nella determinazione della soddisfazione del servizio, ricavata attraverso opportune procedure di analisi statistica delle risposte.

5. Risultati

5.1. Il campione

Grafico 1 - Distribuzione del campione sulla variabile *GENERE*



 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 5 di 32

Grafico 2 - Distribuzione del campione sulla variabile RESIDENZA

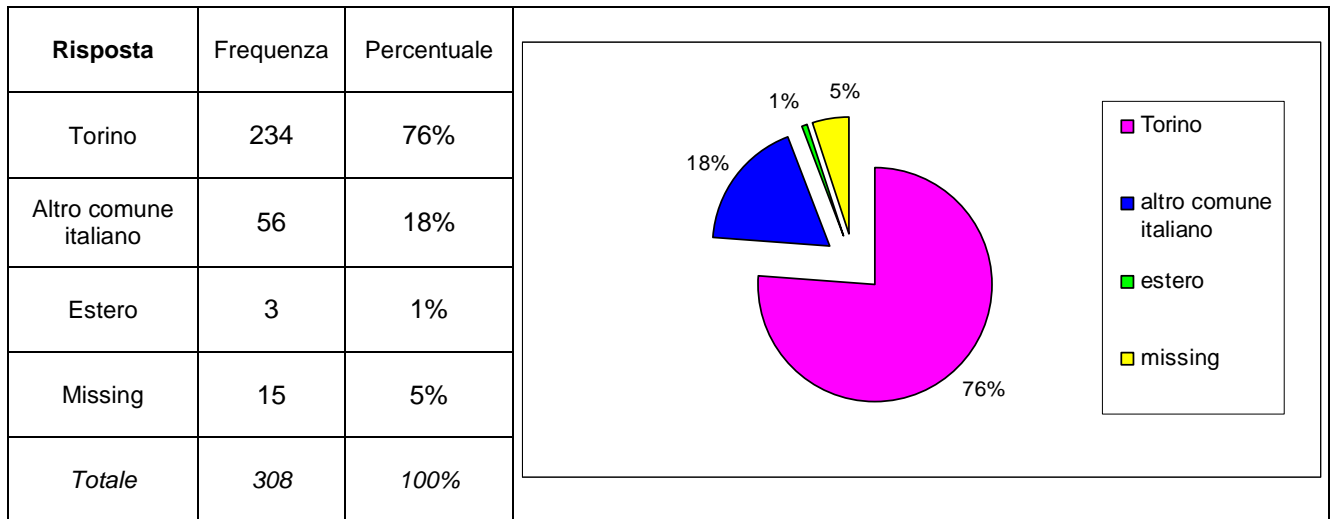
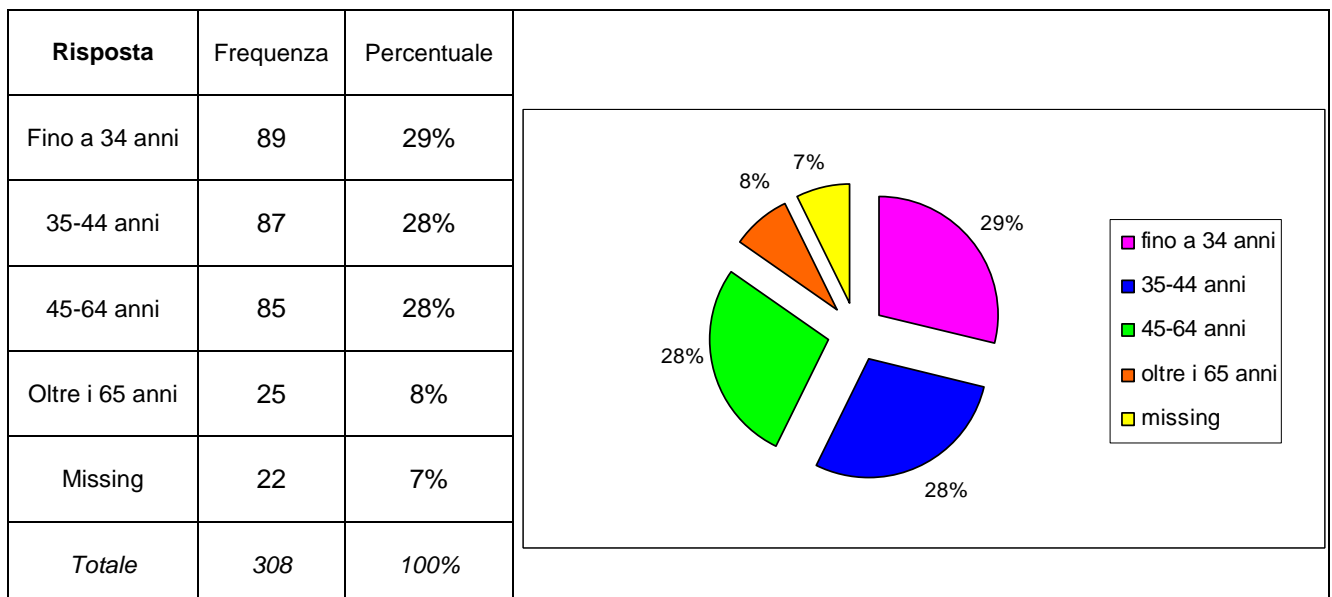
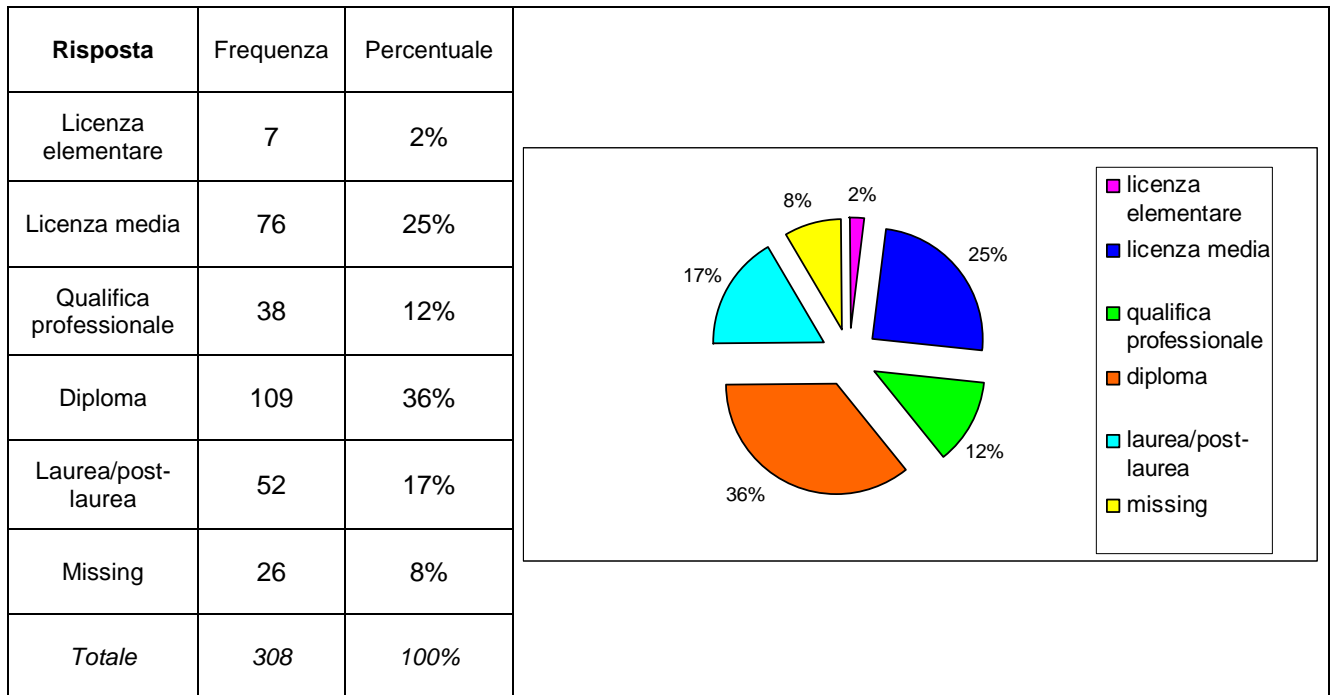


Grafico 3 - Distribuzione del campione sulla variabile ETÀ



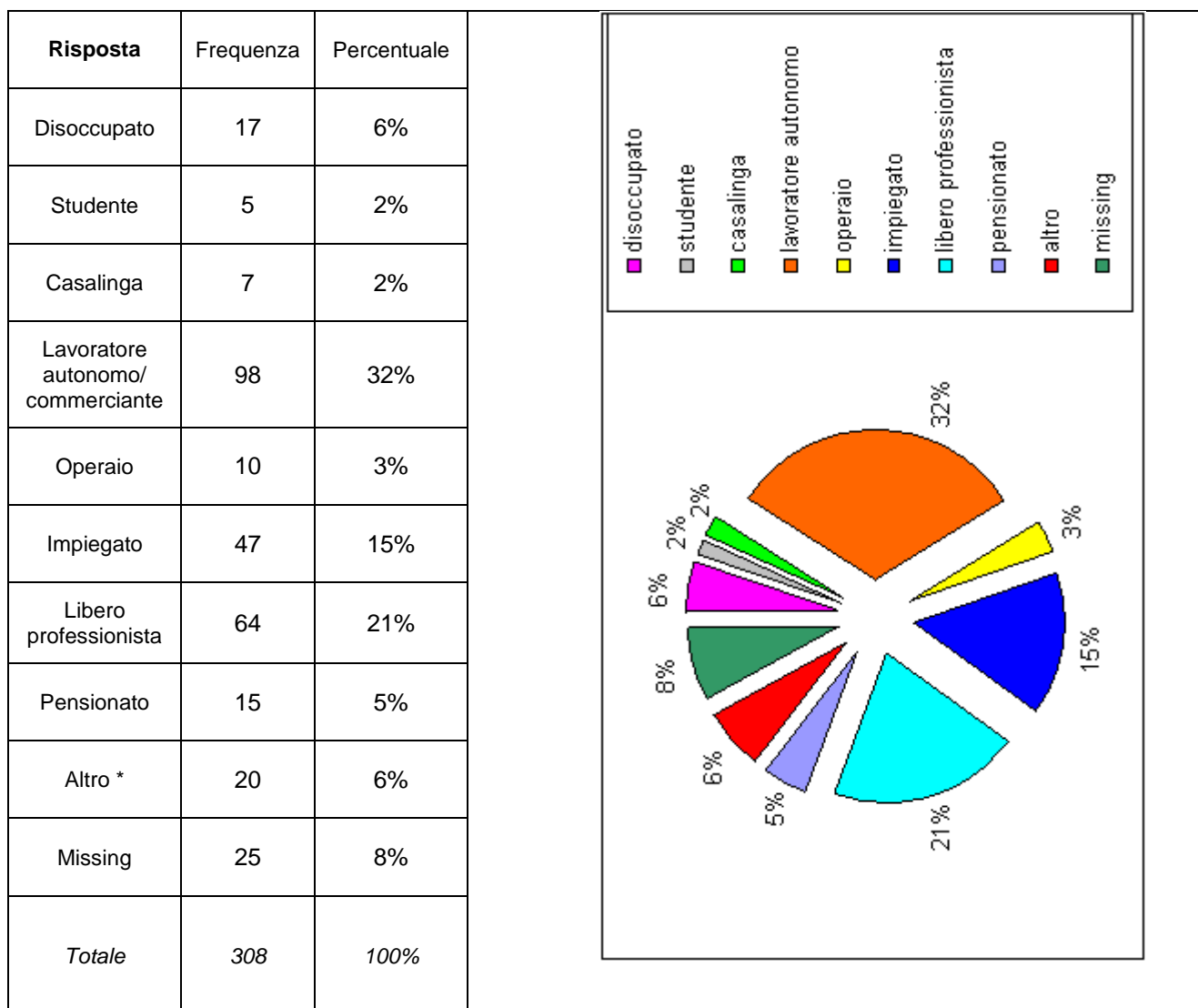
 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 6 di 32

Grafico 4 - Distribuzione del campione sulla variabile TITOLO DI STUDIO



 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 7 di 32

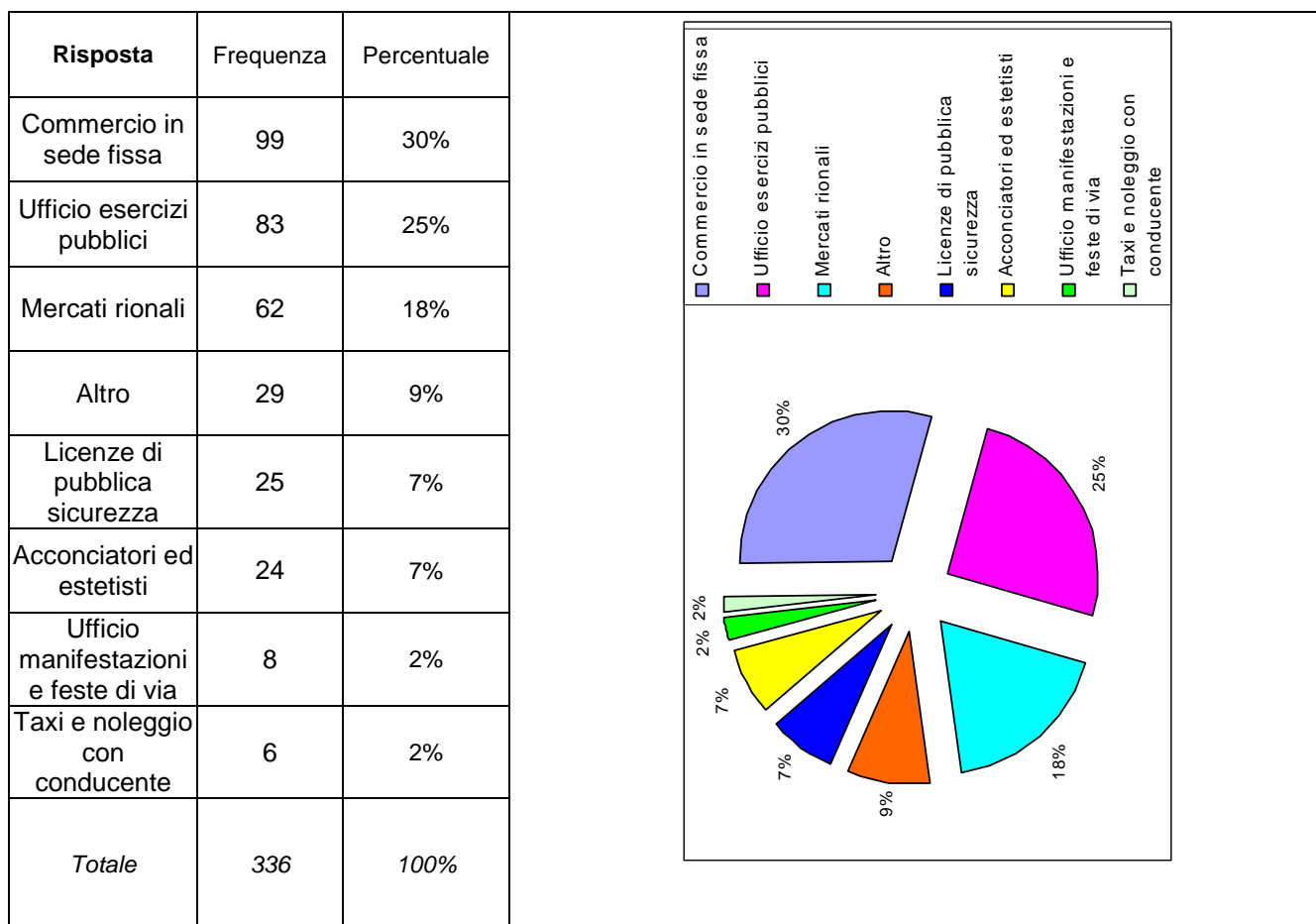
Grafico 5 - Distribuzione del campione sulla variabile PROFESSIONE



* Altro: "Imprenditore" 3 utenti, "Commerciante" 2 utenti, "Agente" 1 utente, "Ambulante" 1 utente, "Parrucchiere" 1 utente, "Idealista" 1 utente, "Coadiuvante" 1 utente, "Suora" 1 utente, "Albergatore" 1 utente, "Consulente" 1 utente, "Praticante" 1 utente, "Artista" 1 utente, "Artigiano" 1 utente.

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 8 di 32

Grafico 6 - Distribuzione del campione sulla variabile DI QUALE SERVIZIO HA USUFRUITO OGGI PRESSO LO SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO?

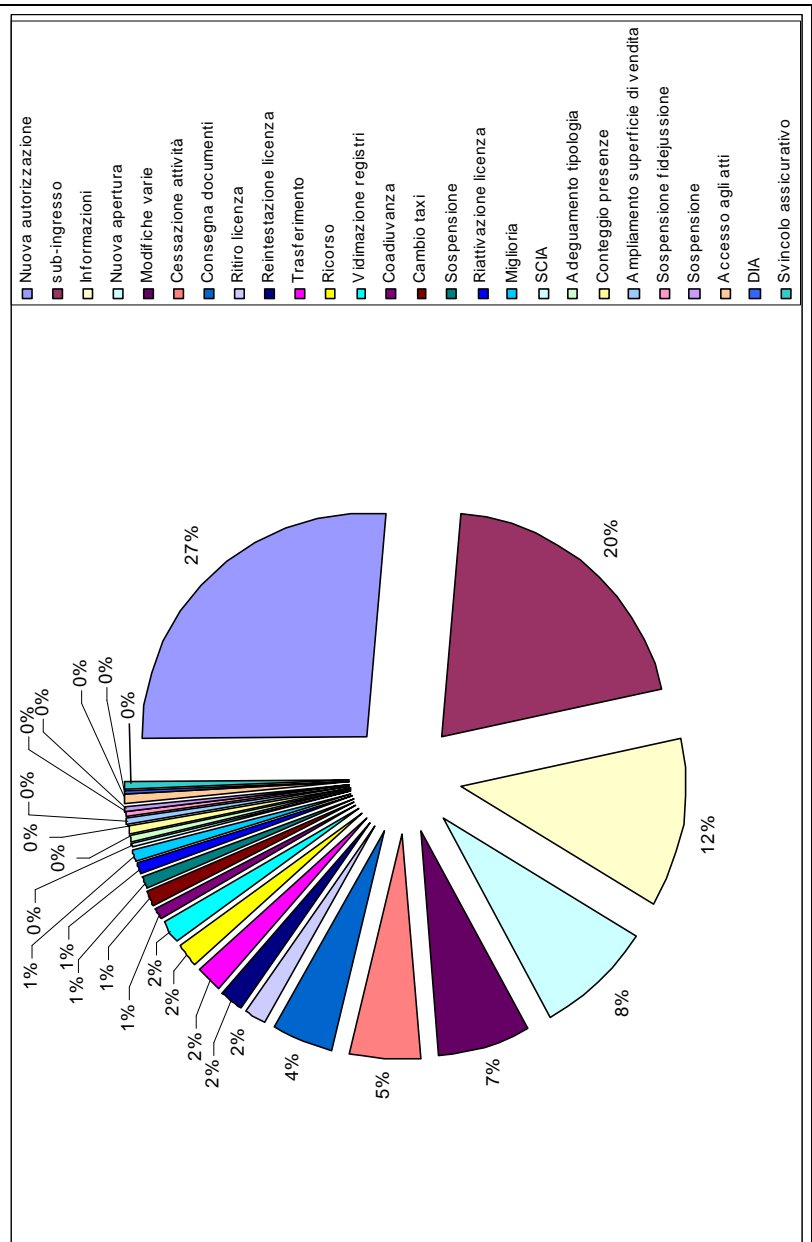


* Altro: "Informazioni" 15 utenti, "Ritiro licenza" 2 utenti, "Fiera" 1 utente, "Ricorso verbale" 1 utente, "Micronido" 1 utente, "Commercio area pubblica" 1 utente, "Consegna documento annuale b&b" 1 utente, "Presentazione pratica" 1 utente, "Sanità" 1 utente, "Commercio on line" 1 utente, "Apertura sede espositiva" 1 utente.

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 9 di 32

Grafico 7 - Distribuzione del campione sulla variabile PER QUALE TIPO DI PRATICA?

Risposta	Frequenza	Percentuale
Nuova autorizzazione	61	27%
Nuova apertura	19	8%
Sub-ingresso	46	20%
Informazioni	28	12%
Cessazione attività	12	5%
Ritiro licenza	4	2%
Reintestazione licenza	4	2%
Consegna documenti	10	4%
Ampliamento superficie di vendita	1	0%
Adeguamento tipologia	1	0%
Conteggio presenze	1	0%
Vidimazione registri	4	2%
Modifiche varie	15	7%
Sospensione	1	0%
Accesso agli atti	1	0%
Svincolo assicurativo	1	0%
Miglioria	2	1%
SCIA	1	0%
Riattivazione licenza	2	1%
Ricorso	4	2%
Sospensione	2	1%
Sospensione fidejussione	1	0%
Cambio taxi	2	1%
Trasferimento	4	2%
DIA	1	0%
Coadiuvanza	2	1%
<i>Totale</i>	<i>230</i>	<i>100%</i>



 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 10 di 32

Grafico 8 - Distribuzione del campione sulla variabile SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

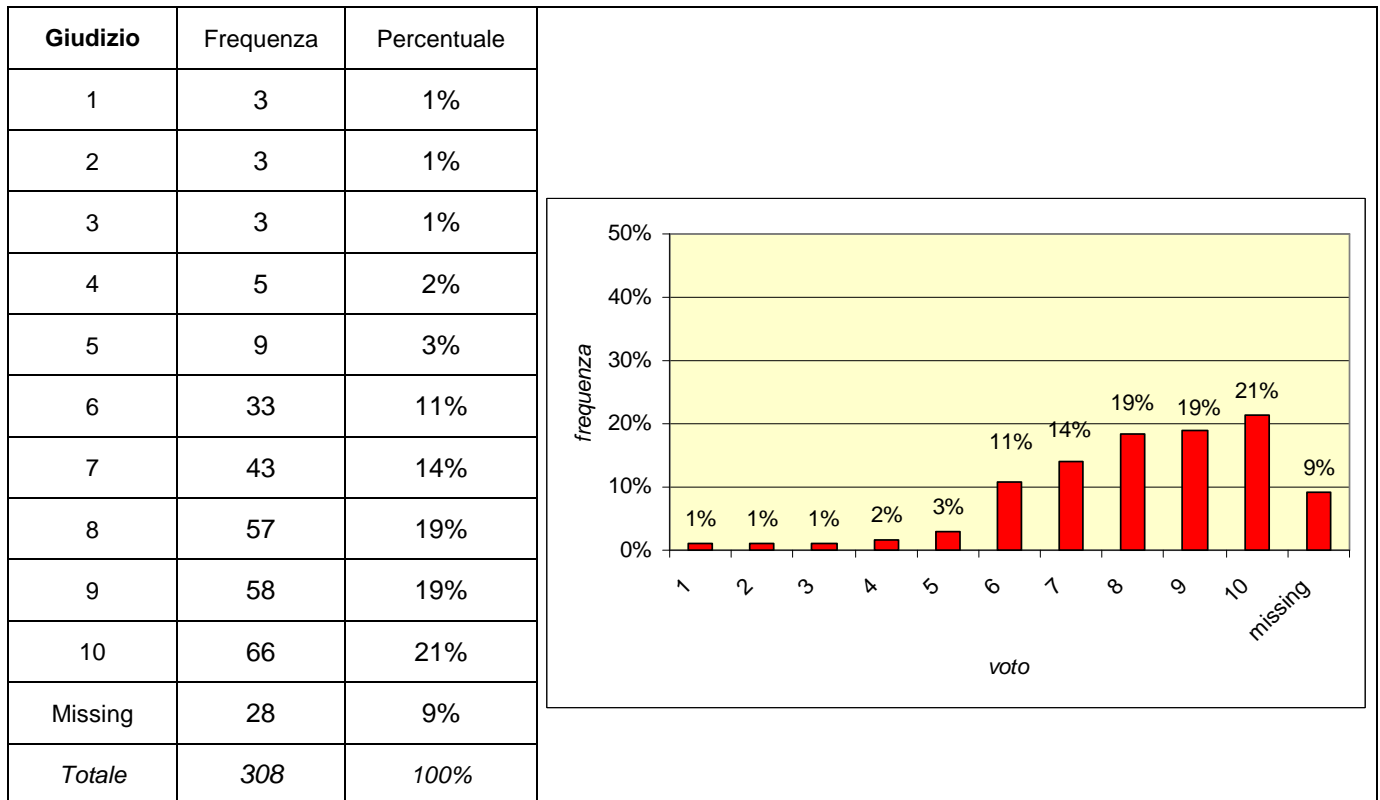
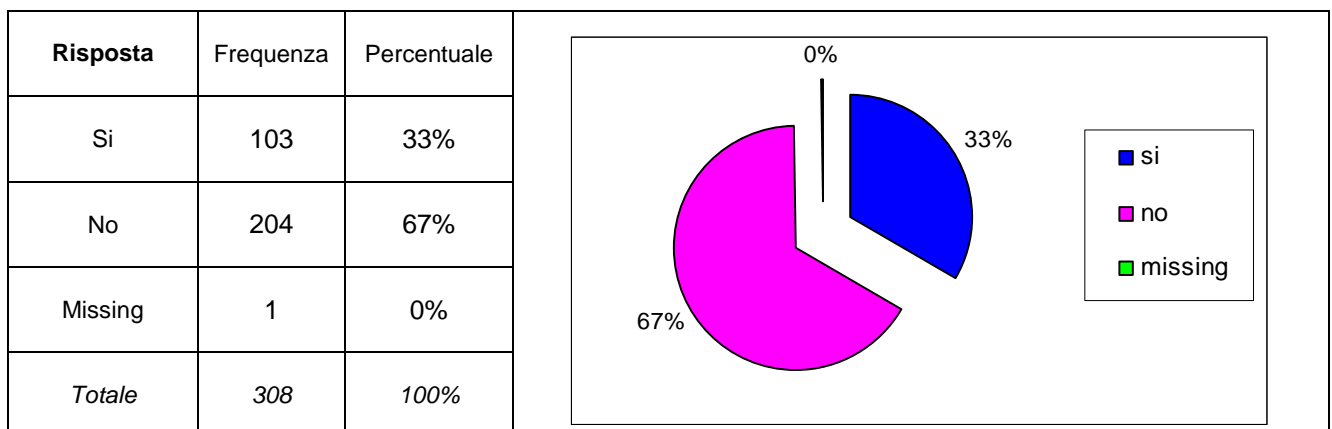
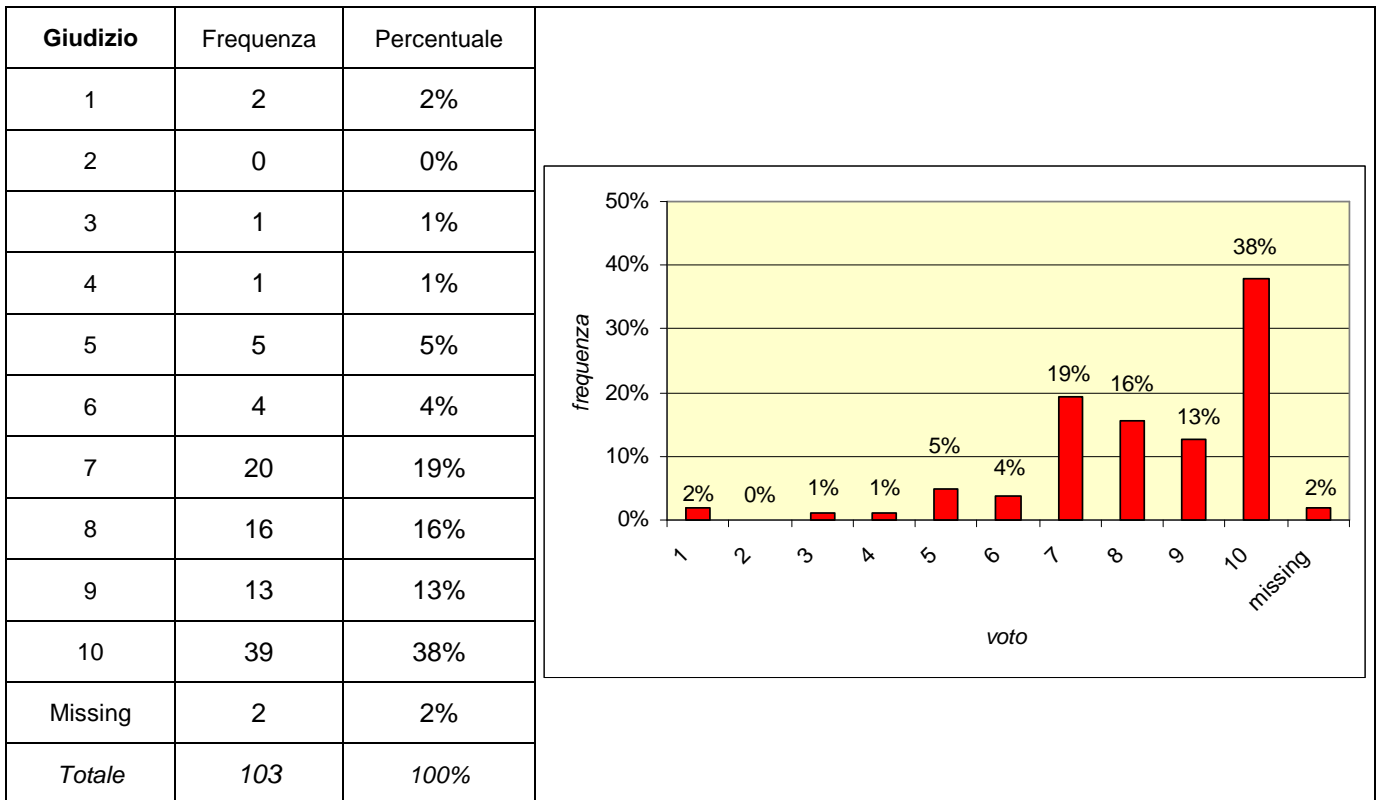


Grafico 9 - Distribuzione del campione sulla variabile È STATO CONTATTATO DAGLI UFFICI DELLA DIVISIONE COMMERCIO PER FORNIRE DOCUMENTI E INFORMAZIONI INTEGRATIVE?



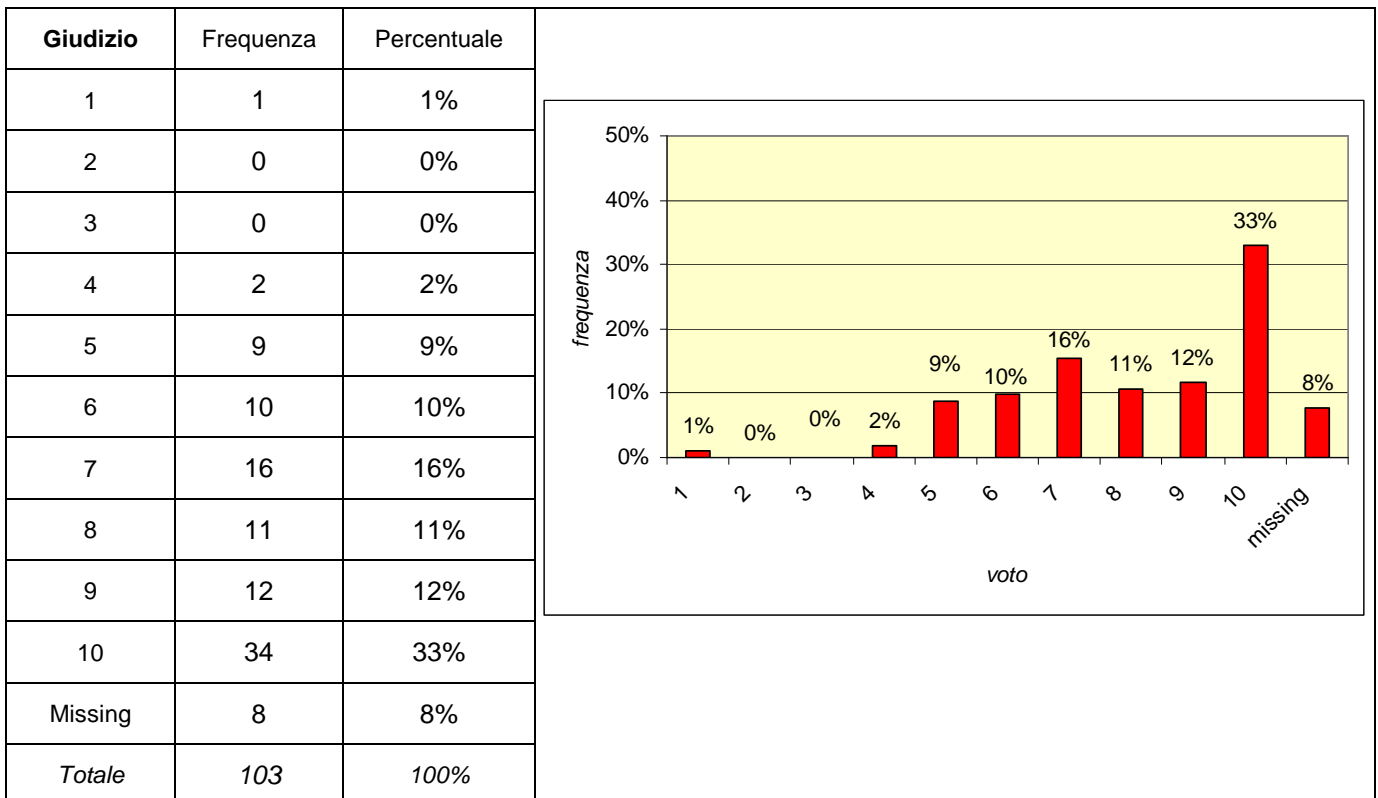
 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 11 di 32

Grafico 10 - Distribuzione del campione sulla variabile CHIAREZZA NELLA RICHIESTA DI DOCUMENTI AD INTEGRAZIONE DELLA PRATICA.



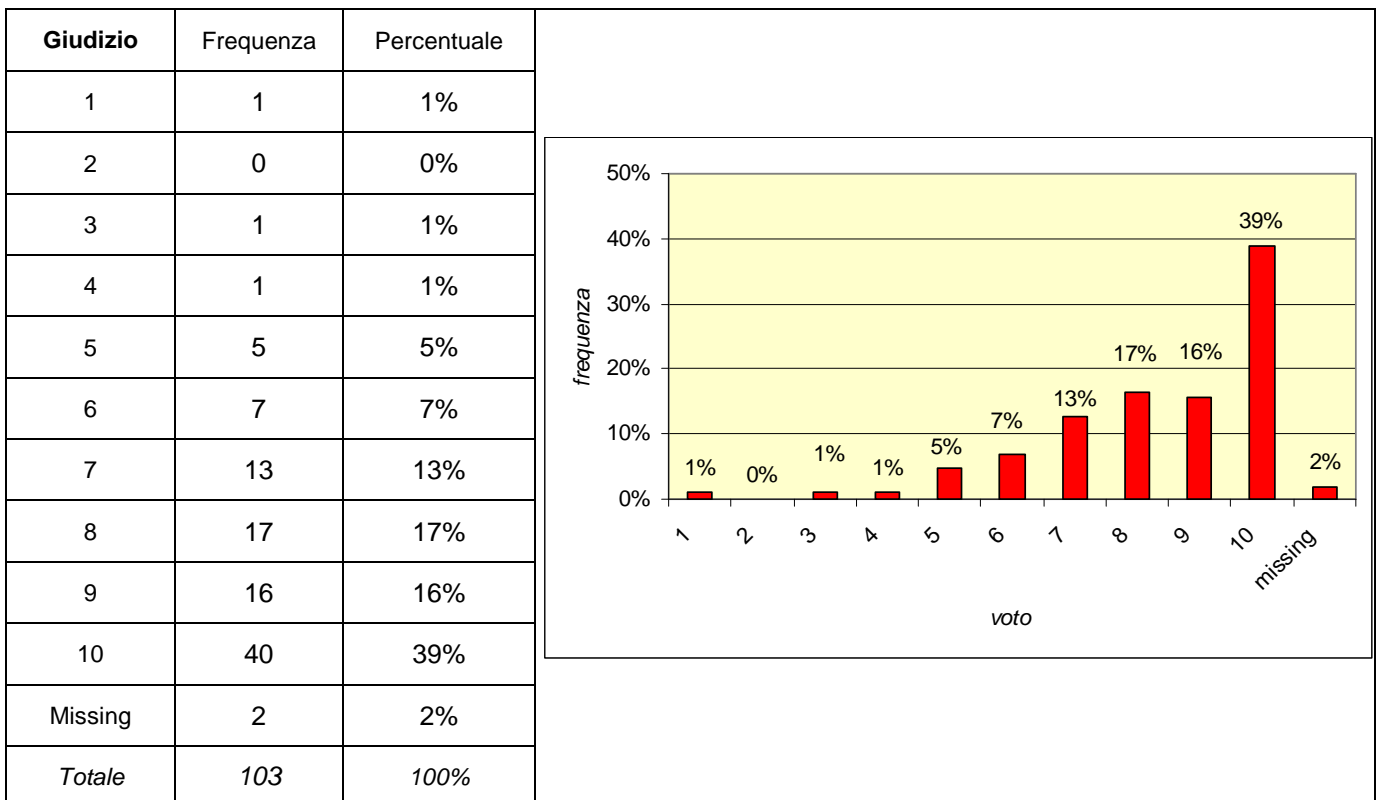
 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 12 di 32

Grafico 11 - Distribuzione del campione sulla variabile CHIARE SPIEGAZIONI DI EVENTUALE DINIEGO.



 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 13 di 32

Grafico 12 - Distribuzione del campione sulla variabile *COMPETENZA DEL PERSONALE DELL'UFFICIO CONTATTATO.*



 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION Sportello Unificato per il Commercio Settembre 2011	Pagina: 14 di 32

Grafico 13 - Distribuzione del campione sulla variabile GENTILEZZA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE CONTATTATO.

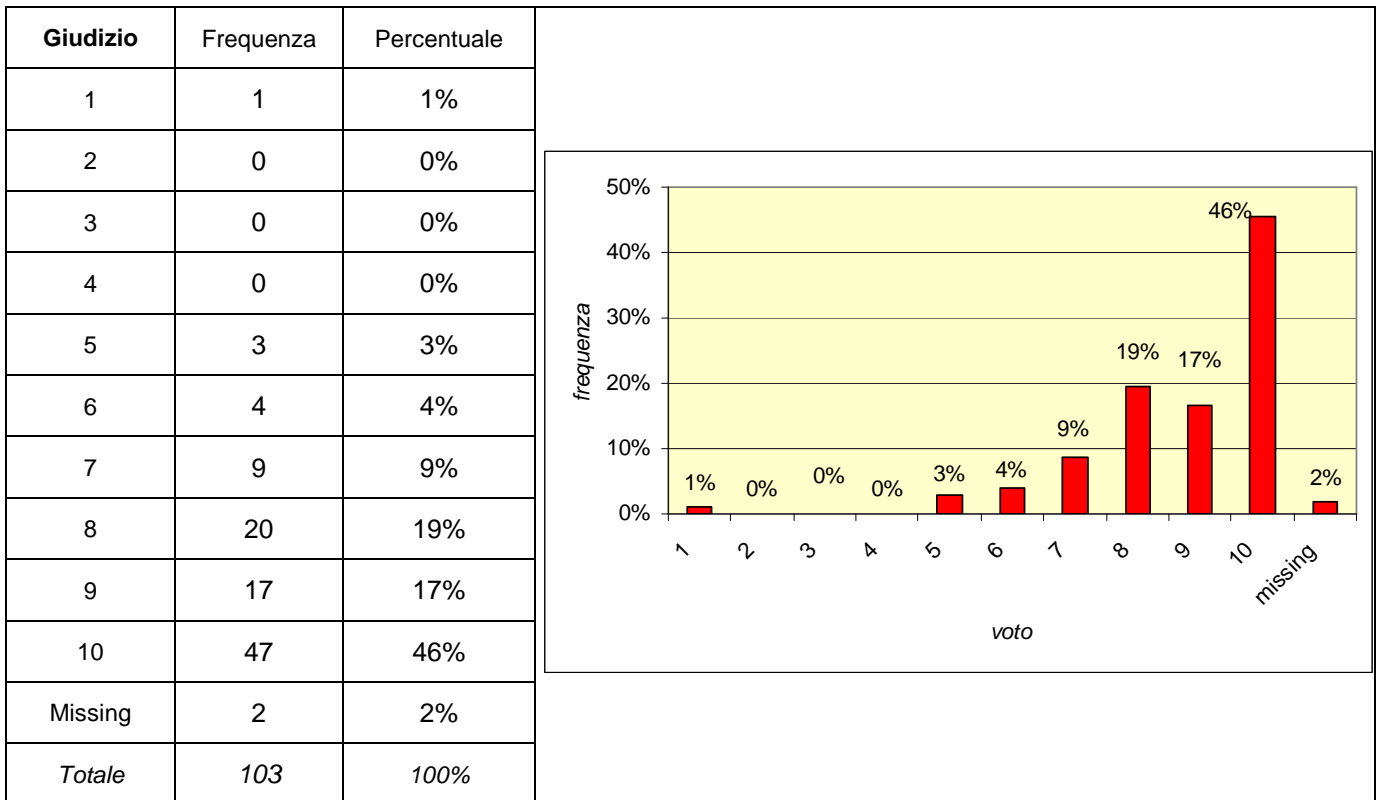
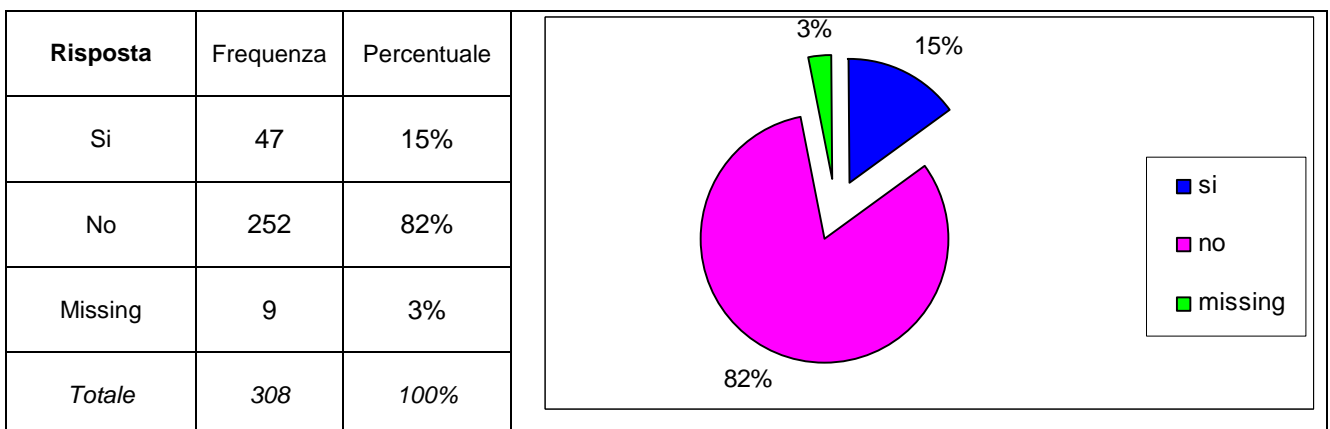


Grafico 14 - Distribuzione del campione sulla variabile HA PRENOTATO UN APPUNTAMENTO PRESSO UN UFFICIO DELLA DIVISIONE COMMERCIO?



 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 15 di 32

Grafico 15 - Distribuzione del campione sulla variabile SE SI, SODDISFAZIONE DEGLI ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO?

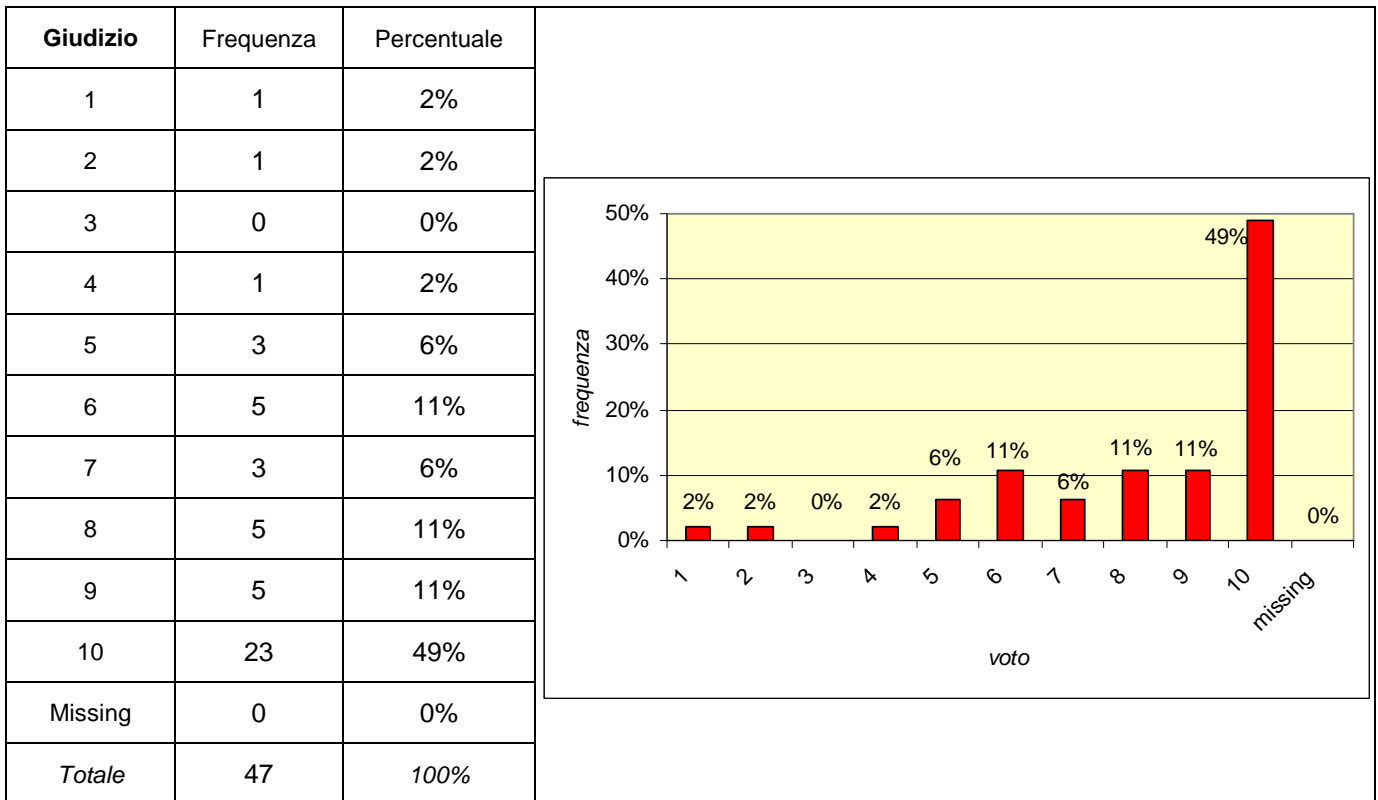
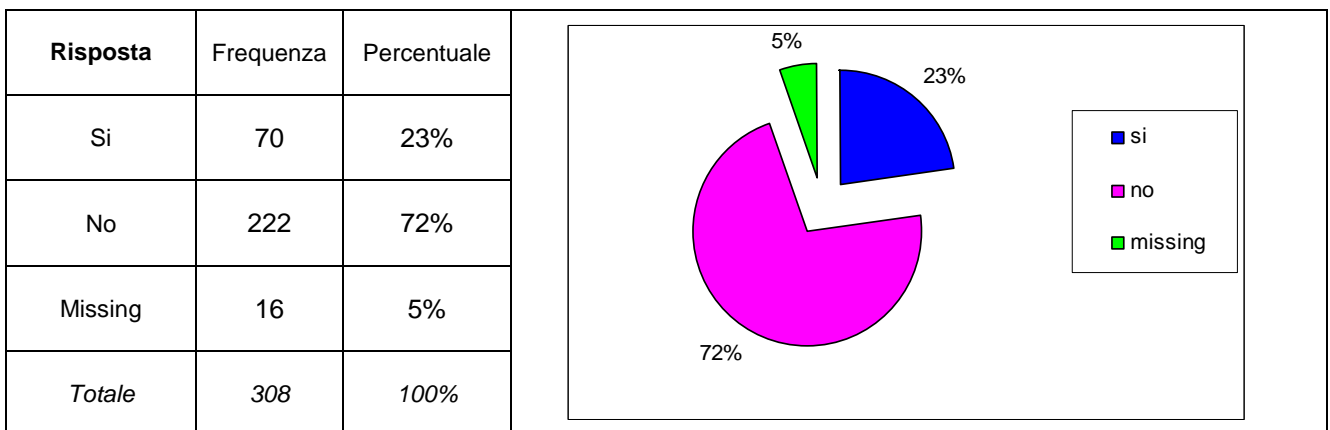
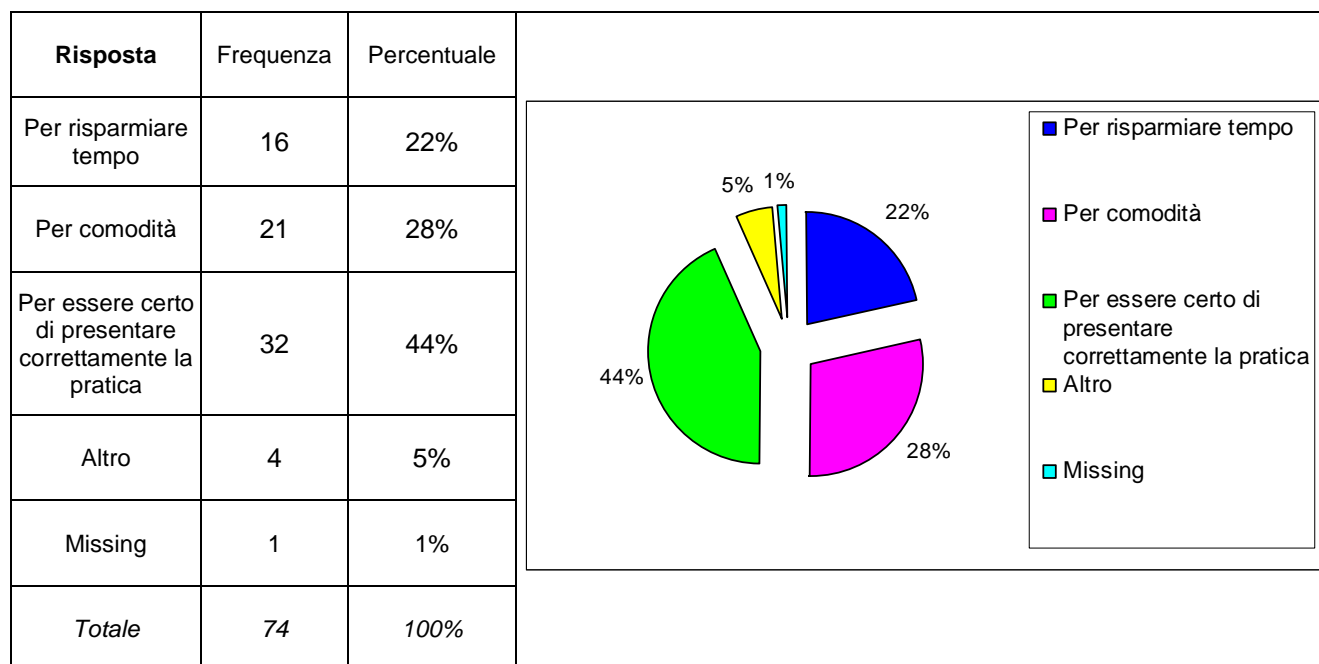


Grafico 16 - Distribuzione del campione sulla variabile HA AFFIDATO LA GESTIONE DELLA PRATICA AD UN PROFESSIONISTA?



 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 16 di 32

Grafico 17 - Distribuzione del campione sulla variabile SE SI, PER QUALE MOTIVO?



 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 17 di 32

5.2. Qualità attesa e qualità percepita a confronto – servizi di sportello

I valori medi della qualità percepita sono rappresentati dalla SODDISFAZIONE, calcolata sulle risposte date dagli utenti.

I valori medi della qualità attesa (IMPORTANZA) sono ricavati dagli indici di correlazione ottenuti tra le singole risposte ed il giudizio di soddisfazione complessiva. Il metodo utilizzato, pertanto, assume di poter associare l'importanza di ciascun fattore all'indice di correlazione (per comodità l'indice è stato moltiplicato per 10).

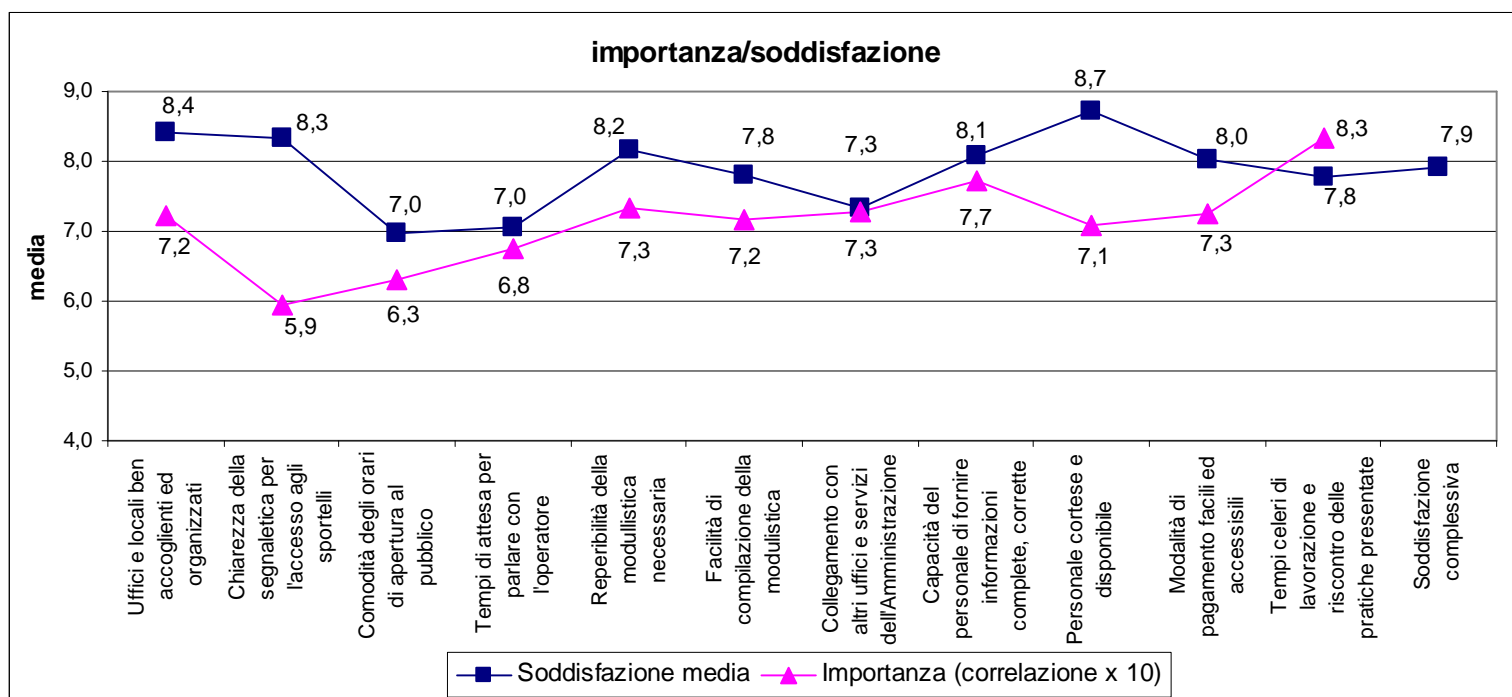
Tabella 1 - I valori di qualità percepita e i coefficienti di correlazione

ITEM		SODDISFAZIONE	IMPORTANZA
1.1	Uffici e locali ben accoglienti ed organizzati	8,4	7,2
1.2	Chiarezza della segnaletica per l'accesso agli sportelli	8,3	5,9
1.3	Comodità degli orari di apertura al pubblico	7,0	6,3
1.4	Tempi di attesa per parlare con l'operatore	7,0	6,8
1.5	Reperibilità della modulistica necessaria	8,2	7,3
1.6	Facilità di compilazione della modulistica	7,8	7,2
1.7	Collegamento con altri uffici e servizi dell'Amministrazione	7,3	7,3
1.8	Capacità del personale di fornire informazioni complete, corrette ed affidabili	8,1	7,7
1.9	Personale cortese e disponibile	8,7	7,1
1.10	Modalità di pagamento facili ed accessibili	8,0	7,3
1.11	Tempi celeri di lavorazione e riscontro delle pratiche presentate	7,8	8,3
2	Soddisfazione complessiva	7,9	
MM	Media delle medie	7,9	7,1

Il fattore maggiormente implicato nella valutazione complessiva della qualità del servizio, secondo questa analisi, è **“Tempi celeri di lavorazione e riscontro delle pratiche presentate”**, mentre il fattore che meno influenza il giudizio complessivo di soddisfazione è **“Chiarezza della segnaletica per l'accesso agli sportelli”**.

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 18 di 32

Grafico 18 - I valori di QUALITA' ATTESA e di QUALITA' PERCEPITA a CONFRONTO

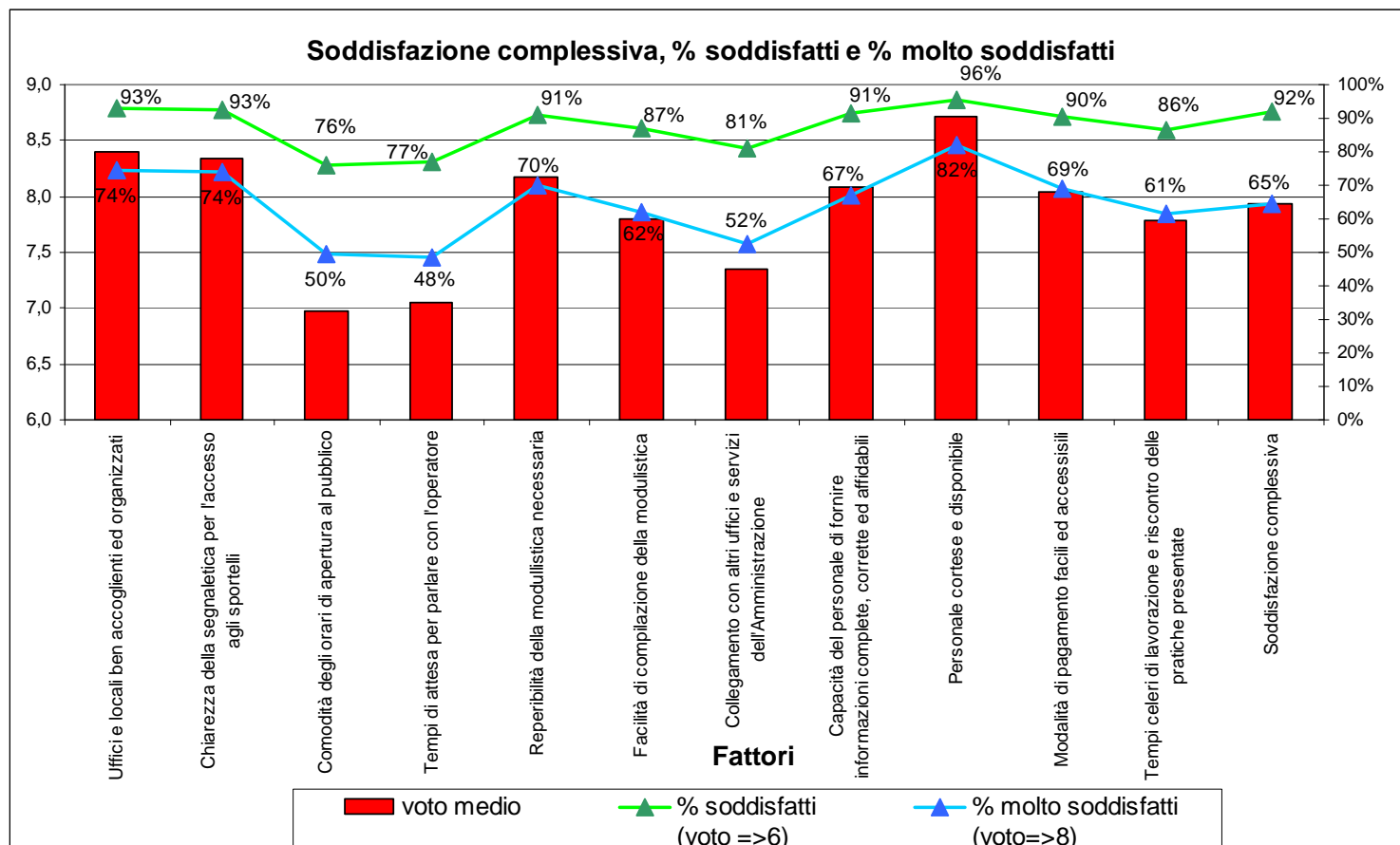


Gli elementi che maggiormente richiedono attenzione da parte del servizio, tenendo in considerazione il grado di soddisfazione (qualità percepita), è **“Chiarezza della segnaletica per l’accesso agli sportelli”**.

La soddisfazione percepita è più alta per le domande relative al **“Personale cortese e disponibile”** e agli **“Uffici e locali ben accoglienti ed organizzati”**.

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 19 di 32

Grafico 19 – I valori di SODDISFAZIONE COMPLESSIVA, di SODDISFATTI ¹ e di MOLTO SODDISFATTI ² a confronto



¹ ovvero utenti che hanno espresso un giudizio uguale o maggiore a 6

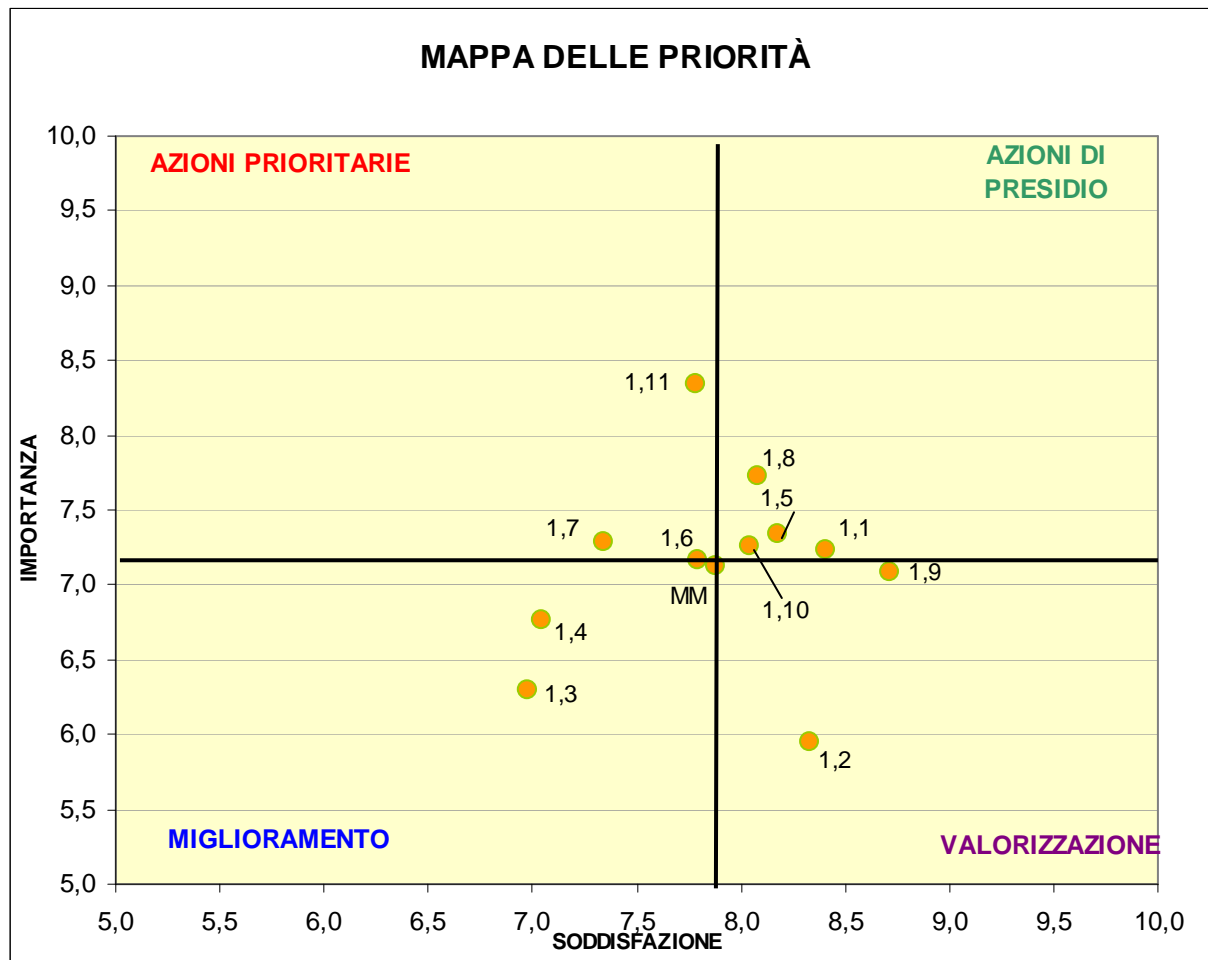
² ovvero utenti che hanno espresso un giudizio uguale o maggiore a 8

Il fattore che registra la maggiore soddisfazione degli utenti è **“Personale cortese e disponibile”**, mentre quelli con i valori più bassi sono **“Tempi di attesa per parlare con l’operatore”** e **“Comodità degli orari di apertura al pubblico”**.

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 20 di 32

5.3. Mappa delle priorità

Grafico 20 - Mappa delle priorità



Collocando i fattori su un quadrante soddisfazione-importanza è possibile evidenziarne la posizione rispetto ai rispettivi scostamenti dalla media dell'importanza e dalla media della soddisfazione.

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 21 di 32

In sintesi, con questo grafico si possono evidenziare, elencando per priorità:

- **AZIONI PRIORITARIE** (aspetti sui quali bisognerebbe agire immediatamente, poiché considerati molto importanti dagli utenti ma con un minore grado di soddisfazione):
 - 1.7 - Collegamento con altri uffici e servizi dell'Amministrazione**
 - 1.11 - Tempi celeri di lavorazione e riscontro delle pratiche presentate**

- **MIGLIORAMENTO** (aspetti che presentano una discreta soddisfazione ed una bassa importanza e perciò richiedono interventi da affrontare in via secondaria):
 - 1.3 - Comodità degli orari di apertura al pubblico**
 - 1.4 - Tempi di attesa per parlare con l'operatore**
 - 1.6 - Facilità di compilazione della modulistica**

- **VALORIZZAZIONE** (aspetti per cui la soddisfazione degli utenti è alta ma vengono considerati poco importanti)
 - 1.2 - Chiarezza della segnaletica per l'accesso agli sportelli**
 - 1.9 - Personale cortese e disponibile**

- **AZIONI DI PRESIDIO** (aspetti che vengono valutati in modo molto positivo da parte degli utenti, sia a livello di soddisfazione che di importanza)
 - 1.1 - Uffici e locali ben accoglienti ed organizzati**
 - 1.5 - Reperibilità della modulistica necessaria**
 - 1.8 - Capacità del personale di fornire informazioni complete, corrette ed affidabili**
 - 1.10 - Modalità di pagamento facili ed accessibili**

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 22 di 32

5.4 Qualità percepita – servizi post-sportello

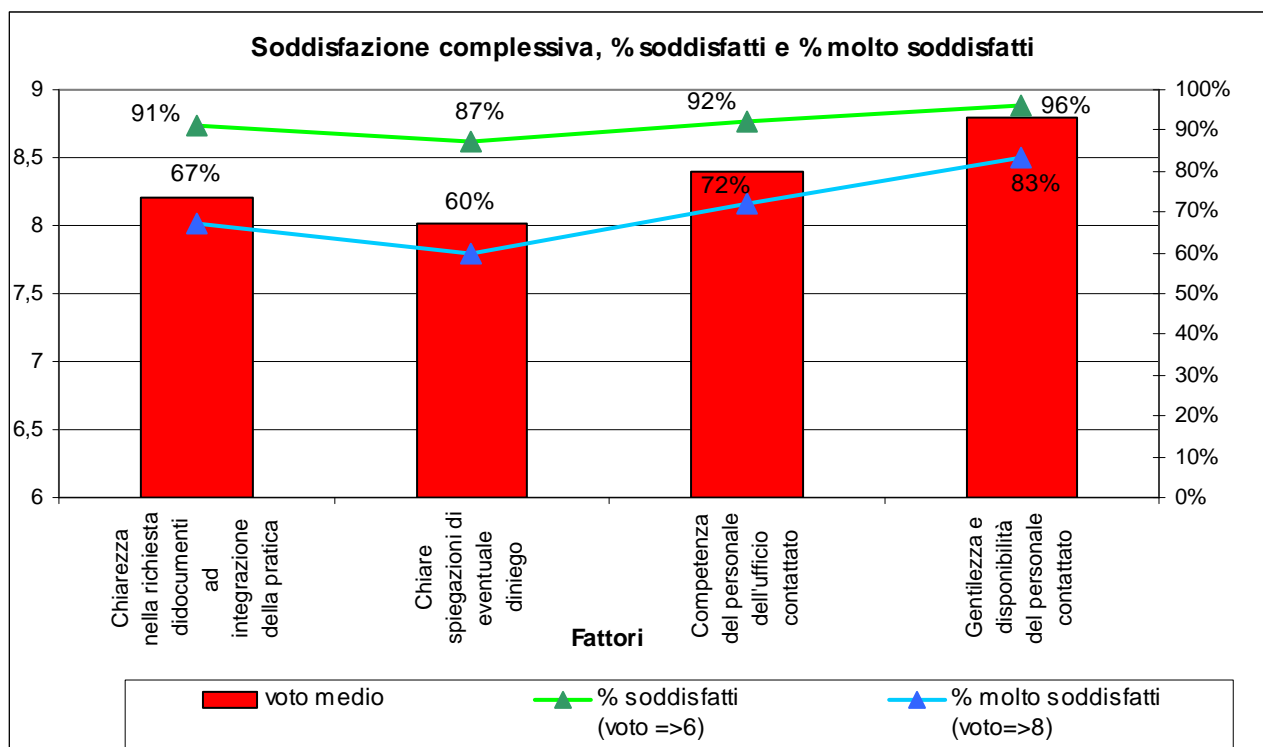
Gli utenti del nostro campione contattati dagli uffici della Divisione Commercio per fornire documenti e informazioni integrative sono stati 103.

In base alle risposte date da questi utenti sono stati calcolati i valori medi della qualità percepita, rappresentati dalla SODDISFAZIONE, la percentuale di soddisfatti e di molto soddisfatti di ciascun aspetto indagato.

Tabella 2 - I valori di qualità percepita

ITEM		SODDISFAZIONE
5.1	Chiarezza nella richiesta di documenti ad integrazione della pratica	8,2
5.2	Chiare spiegazioni di eventuale diniego	8,0
5.3	Competenza del personale dell'ufficio contattato	8,4
5.4	Gentilezza e disponibilità del personale contattato	8,8
MM	Media delle medie	8.4

Grafico 21 – I valori di SODDISFAZIONE COMPLESSIVA, di SODDISFATTI¹ e di MOLTO SODDISFATTI² a confronto



¹ ovvero utenti che hanno espresso un giudizio uguale o maggiore a 6

² ovvero utenti che hanno espresso un giudizio uguale o maggiore a 8

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 23 di 32

Il fattore che registra la maggiore soddisfazione degli utenti è “**Gentilezza e disponibilità del personale contattato**”, mentre quello con il valore più basso è “**Chiare spiegazioni di eventuale diniego**”.

6. Suggerimenti

I commenti e i suggerimenti indicati dagli **UTENTI** alla domanda “**Quali suggerimenti propone per migliorare i servizi erogati dallo Sportello Unificato per il Commercio?**” del questionario sono stati sintetizzati e raggruppati nelle seguenti categorie:

Orario

- 9 utenti chiedono un prolungamento dell’orario;
- 4 utenti chiedono di anticipare l’orario di apertura il mattino;
- 8 utenti chiedono che gli sportelli siano aperti anche al pomeriggio;
- 1 utente chiede una maggiore flessibilità di orario.

Personale

- 9 utenti chiedono che il personale sia più disponibile a risolvere le problematiche degli utenti;
- 2 utenti propongono corsi di formazione e aggiornamento per gli impiegati;
- 3 utenti chiedono più impiegati;
- 6 utenti chiedono che gli impiegati siano più veloci nello sbrigare le pratiche;
- 8 utenti chiedono che il personale sia più competente e informato riguardo le pratiche richieste;
- 1 utente chiede di migliorare il servizio informazioni nella qualità e nei tempi di risposta.

Comunicazioni telefoniche

- 4 utenti chiedono che vi sia la possibilità di telefonare agli impiegati per chiarimenti;
- 1 utente chiede che le informazioni fornite telefonicamente siano costantemente aggiornate.

Coda agli sportelli

- 3 utenti chiedono più sportelli, soprattutto per le informazioni;
- 1 utente propone sportelli dedicati solo a pratiche veloci;
- 4 utenti chiedono di diminuire i tempi di attesa, soprattutto per gli sportelli che danno informazioni;
- 1 utente suggerisce di migliorare la celerità in caso di maggiore affluenza;
- 1 utente suggerisce di avere sportelli diversi per i singoli servizi.

 CITTA' DI TORINO Servizio Centrale Risorse Umane	SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ	REPCS_D06 06_11
	REPORT RISULTATI	Data: 19/10/2011
	INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION <i>Sportello Unificato per il Commercio</i> Settembre 2011	Pagina: 24 di 32

Modulistica

- 4 utenti propongono modulistica più semplice e chiara;
- 4 utenti propongono di semplificare le normative;
- 2 utenti chiedono che le pratiche siano concluse in tempi più rapidi;

Organizzazione

- 1 utente chiede un migliore collegamento tra gli uffici del Comune e altri enti quali Camera di Commercio, Asl, ecc.;
- 1 utente propone una fotocopiatrice (a pagamento).

Segnaletica

- 1 utente propone di migliorare la segnaletica per l'accesso agli sportelli;
- 5 utenti chiedono sedie con appoggio per poter compilare i documenti;
- 1 utente chiede che siano possibili i pagamenti in sede, senza dover andare in posta e poi tornare a consegnare le ricevute;
- 1 utente chiede che sia disponibile un bancomat per i pagamenti;
- 1 utente chiede che i display elimina-code siano posizionati in punti più visibili;
- 2 utenti chiedono una macchinetta per acqua e caffè;
- 1 utente chiede che siano presenti dei cartelloni che spieghino in modo chiaro quali documenti bisogna avere per ritirare la documentazione (es. marca da bollo e relativo importo).

Informazioni on-line

- 4 utenti chiedono che vi sia la possibilità di compilare e consegnare le pratiche via web;
- 1 utente chiede di poter prenotare gli appuntamenti via web;
- 1 utente chiede che vi sia la possibilità di pagare i diritti (bonifici, rav, ecc.) via web;
- 1 utente chiede di poter disporre di maggiori procedure via web.

7. Confronti con indagini precedenti

Non sono state condotte indagini confrontabili con la presente. Nel 2009 è stata condotta un'indagine sugli utenti dello sportello unificato con metodologia Focus Group.

ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO DALLO SPORTELLINO UNIFICATO PER IL COMMERCIO

ALLEGATO 2 – DETTAGLIO DISTRIBUZIONE QUALITÀ ATTESA E QUALITÀ PERCEPITA



CITTA DI TORINO

ALLEGATO 1

Indagine sulla soddisfazione degli utenti Sportello Unificato per il Commercio

Gentile utente,

uno degli obiettivi fondamentali perseguiti dal Comune di Torino è il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Per questo motivo l'Amministrazione desidera coinvolgerLa in una ricerca mirata a conoscere l'opinione degli utenti, le eventuali idee e le opportunità di miglioramento rispetto ai servizi erogati dallo Sportello Unificato per il Commercio.

Le chiediamo di rispondere a questo breve questionario anonimo. Le informazioni saranno elaborate a fini statistici. La ringraziamo per la collaborazione.

1. In base alla Sua *esperienza di oggi* presso lo Sportello Unificato per il Commercio, *quanto è soddisfatto* dei seguenti aspetti?

Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10=completamente soddisfatto)

1.1	Uffici e locali accoglienti e ben organizzati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.2	Chiarezza della segnaletica per l'accesso agli sportelli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.3	Comodità degli orari di apertura al pubblico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.4	Tempi di attesa per parlare con l'operatore	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.5	Reperibilità della modulistica necessaria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.6	Facilità di compilazione della modulistica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.7	Collegamento con altri uffici e servizi dell'Amministrazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.8	Capacità del personale di fornire informazioni complete, corrette e attendibili	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.9	Personale cortese e disponibile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.10	Modalità di pagamento facili ed accessibili	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.11	Tempi celeri di lavorazione e riscontro delle pratiche presentate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so

2. Considerando tutti gli aspetti del servizio di cui ha usufruito, quanto può dirsi *complessivamente soddisfatto*?

Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10=completamente soddisfatto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

3. Di quale Servizio ha usufruito oggi presso lo Sportello Unificato per il Commercio?

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Ufficio esercizi pubblici | 5. <input type="checkbox"/> Licenze di pubblica sicurezza |
| 2. <input type="checkbox"/> Commercio in sede fissa | 6. <input type="checkbox"/> Mercati rionali |
| 3. <input type="checkbox"/> Acconciatori ed estetisti | 7. <input type="checkbox"/> Ufficio manifestazioni e feste di via |
| 4. <input type="checkbox"/> Taxi e noleggi con conducente | 8. <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |

4. Per quale tipo di pratica (es. sub-ingresso, nuova autorizzazione, ecc.)?

.....

5. È stato contattato dagli uffici della divisione commercio per fornire documenti e informazioni integrative?

1 sì 2 no

5.a Se sì, le chiediamo di dirci quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

Utilizzi la scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10=completamente soddisfatto)

5.1	Chiarezza nella richiesta di documenti ad integrazione della pratica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
5.2	Chiare spiegazioni di eventuale diniego	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
5.3	Competenza del personale dell'ufficio contattato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
5.4	Gentilezza e disponibilità del personale contattato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so

6. Ha prenotato un appuntamento presso un ufficio della Divisione Commercio?

1 sì 2 no

6.1 Se sì **quanto è soddisfatto** degli orari di ricevimento del pubblico?

Utilizzi la scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10=completamente soddisfatto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

7. Ha affidato la gestione della pratica ad un professionista (per esempio al commercialista)?

1 sì 2 no

7.1 Se sì, per quale motivo?

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Per risparmiare tempo | 3. <input type="checkbox"/> Per essere certo di presentare correttamente la pratica |
| 2. <input type="checkbox"/> Per comodità | 4. <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |

8. Quali suggerimenti propone per migliorare i servizi erogati dallo Sportello Unificato per il Commercio?

.....

Le chiediamo di fornire alcuni dati utili per fini statistici

Genere

- 1 M
 2 F

Età

- 1 fino a 34 anni
 2 35-44 anni
 3 45-64 anni
 4 oltre i 65 anni

Residenza

- 1 Torino
 2 altro comune italiano
 3 estero

Titolo di studio

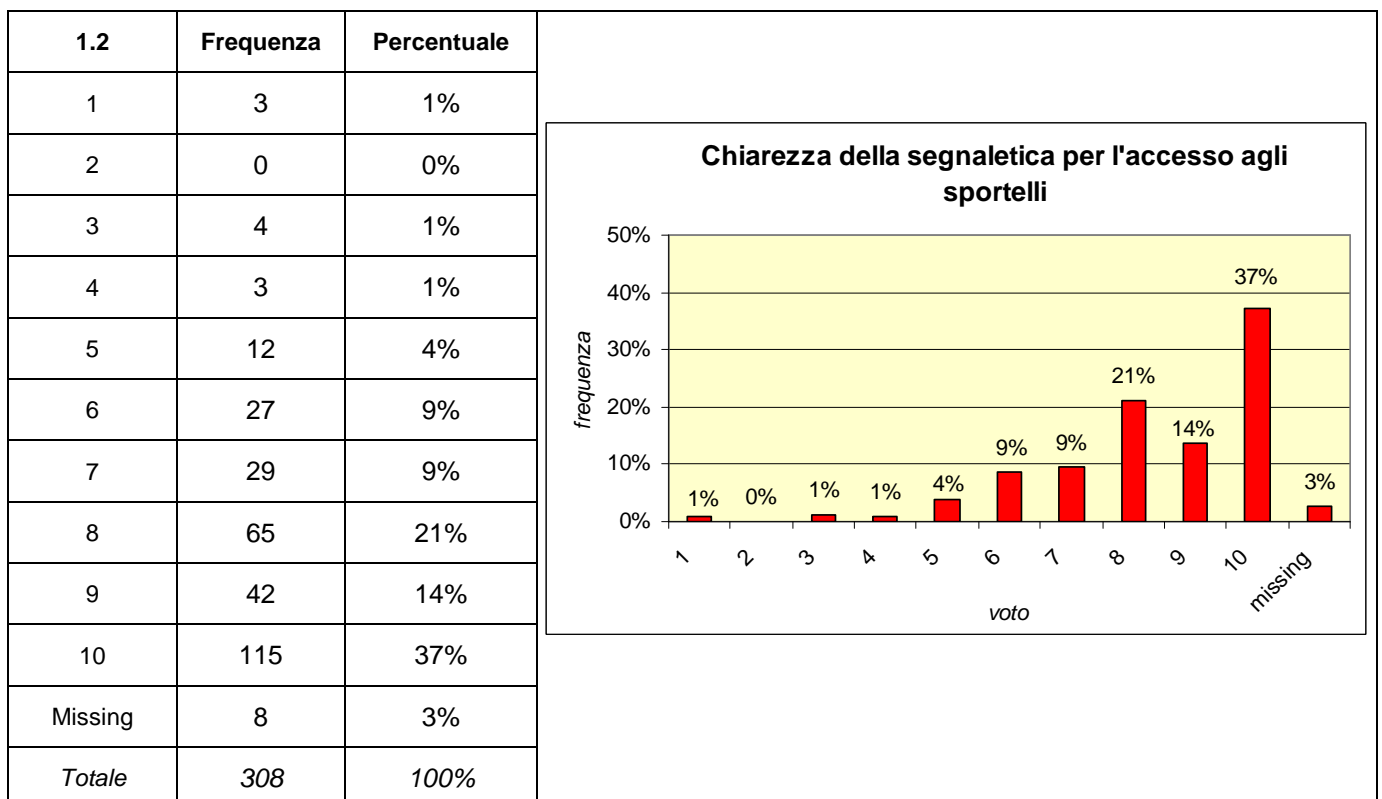
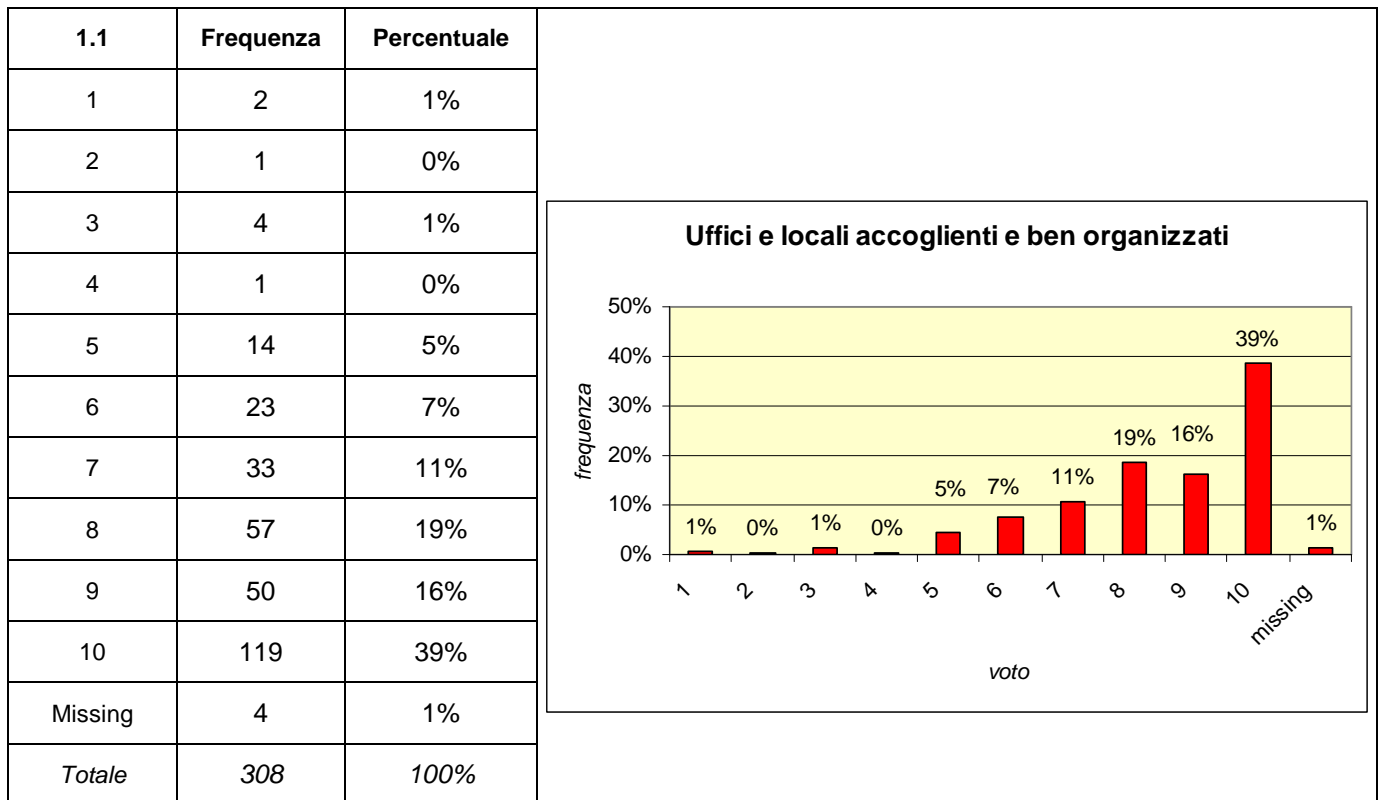
- 1 Licenza elementare
 2 Licenza media
 3 Qualifica professionale
 4 Diploma
 5 Laurea/post-laurea

Professione

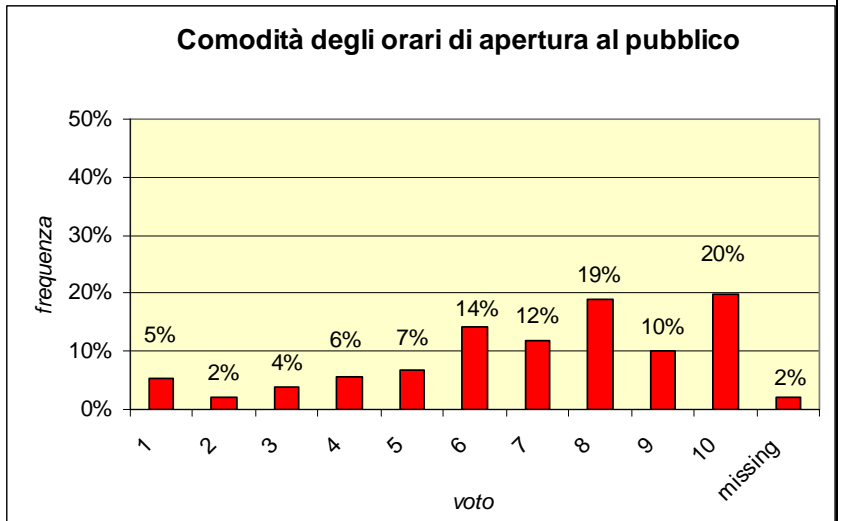
- 1 Disoccupato
 2 Studente
 3 Casalinga
 4 Lavoratore autonomo
 5 Operaio
 6 Impiegato
 7 Libero professionista
 8 Pensionato
 9 Altro (specificare)

Nel ringraziarLa per la collaborazione le chiediamo di **consegnare il questionario** all'addetto o imbucarlo nella **cassetta appositamente predisposta nella sala d'attesa.**

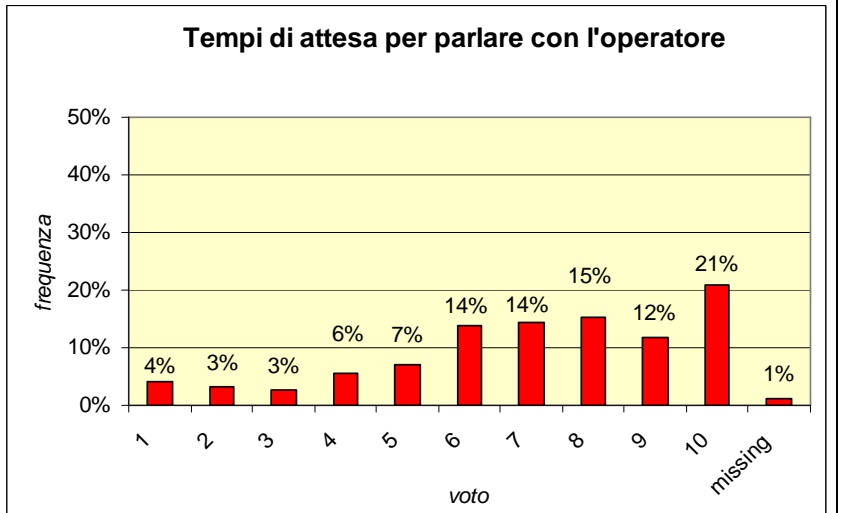
Dettaglio distribuzione qualità attesa e qualità percepita



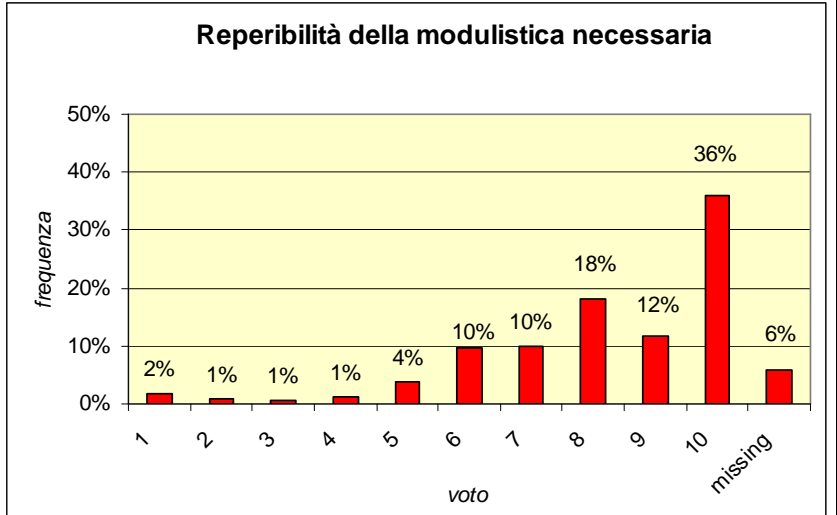
1.3	Frequenza	Percentuale
1	16	5%
2	6	2%
3	12	4%
4	17	6%
5	21	7%
6	44	14%
7	36	12%
8	58	19%
9	31	10%
10	61	20%
Missing	6	2%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>



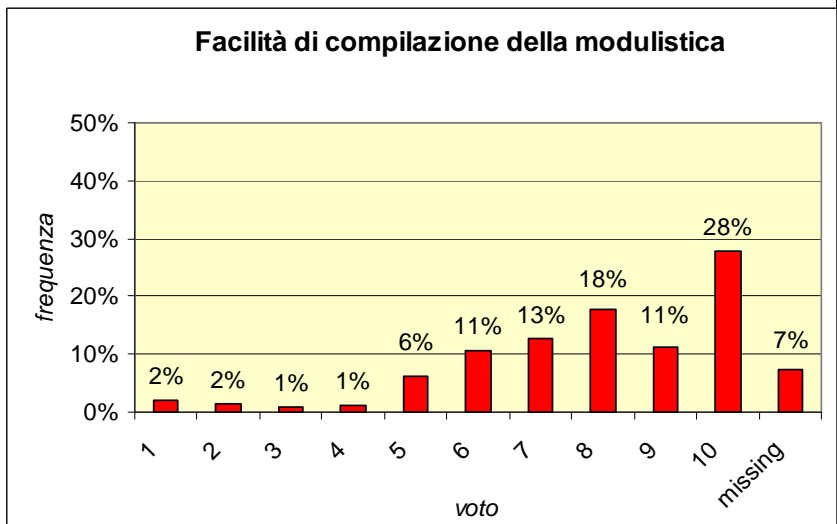
1.4	Frequenza	Percentuale
1	13	4%
2	10	3%
3	8	3%
4	17	6%
5	22	7%
6	43	14%
7	44	14%
8	47	15%
9	36	12%
10	64	21%
Missing	4	1%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>



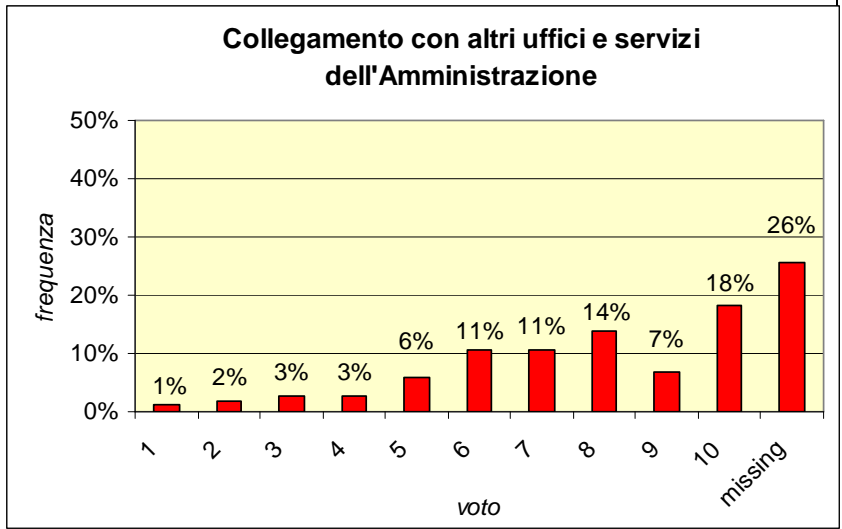
1.5	Frequenza	Percentuale
1	5	2%
2	3	1%
3	2	1%
4	4	1%
5	12	4%
6	30	10%
7	31	10%
8	56	18%
9	36	12%
10	111	36%
Missing	18	6%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>



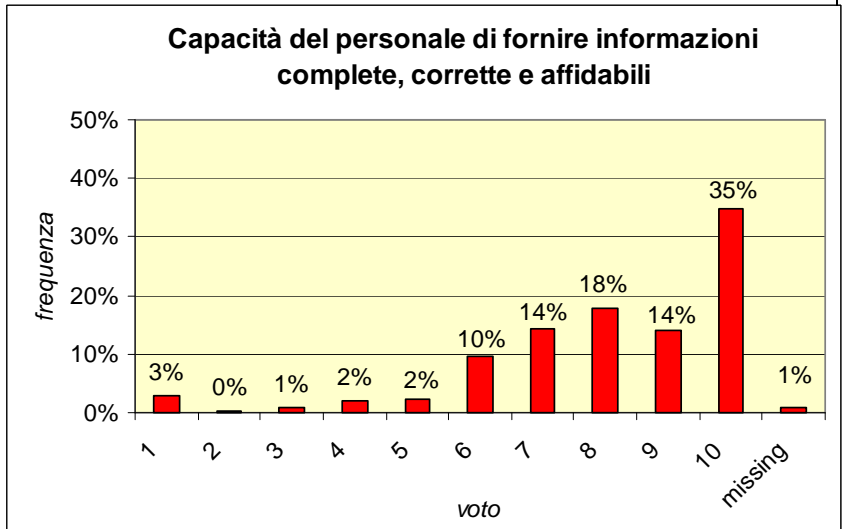
1.6	Frequenza	Percentuale
1	6	2%
2	5	2%
3	3	1%
4	4	1%
5	19	6%
6	33	11%
7	39	13%
8	55	18%
9	35	11%
10	86	28%
Missing	23	7%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>



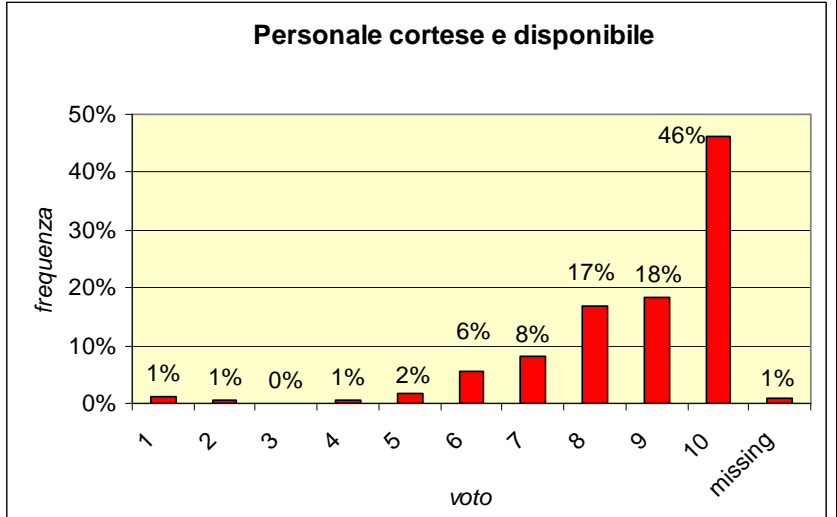
1.7	Frequenza	Percentuale
1	4	1%
2	5	2%
3	8	3%
4	8	3%
5	18	6%
6	33	11%
7	33	11%
8	43	14%
9	21	7%
10	56	18%
Missing	79	26%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>



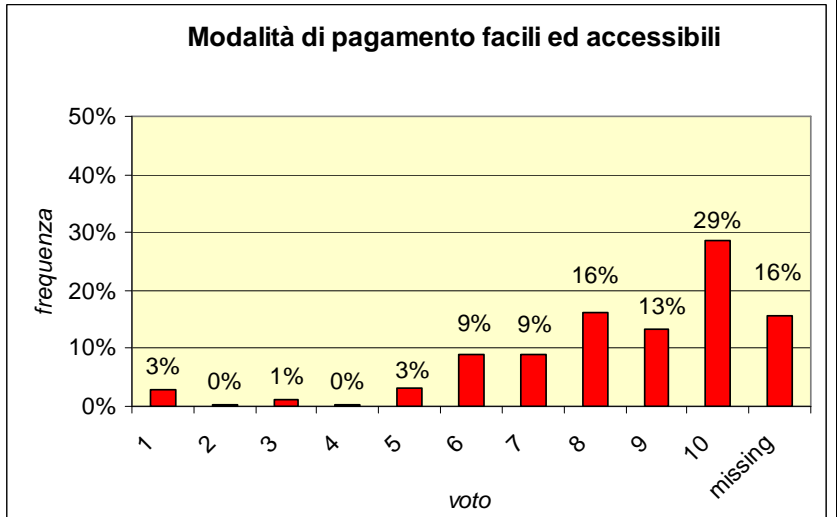
1.8	Frequenza	Percentuale
1	9	3%
2	1	0%
3	3	1%
4	6	2%
5	7	2%
6	30	10%
7	44	14%
8	55	18%
9	43	14%
10	107	35%
Missing	3	1%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>



1.9	Frequenza	Percentuale
1	4	1%
2	2	1%
3	0	0%
4	2	1%
5	5	2%
6	17	6%
7	25	8%
8	52	17%
9	56	18%
10	142	46%
Missing	3	1%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>



1.10	Frequenza	Percentuale
1	9	3%
2	1	0%
3	4	1%
4	1	0%
5	10	3%
6	28	9%
7	28	9%
8	50	16%
9	41	13%
10	88	29%
Missing	48	16%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>



1.1	Frequenza	Percentuale
1	6	2%
2	3	1%
3	6	2%
4	6	2%
5	12	4%
6	38	12%
7	30	10%
8	40	13%
9	43	14%
10	78	25%
Missing	46	15%
<i>Totale</i>	<i>308</i>	<i>100%</i>

