



CITTA' DI TORINO

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**

CENTRALE OPERATIVA

Corpo di polizia municipale

LUGLIO 2017

Sintesi dei risultati

**A cura dell'Ufficio Qualità
Servizio Formazione Ente, Qualità
e Controllo di Gestione
Direzione Organizzazione**



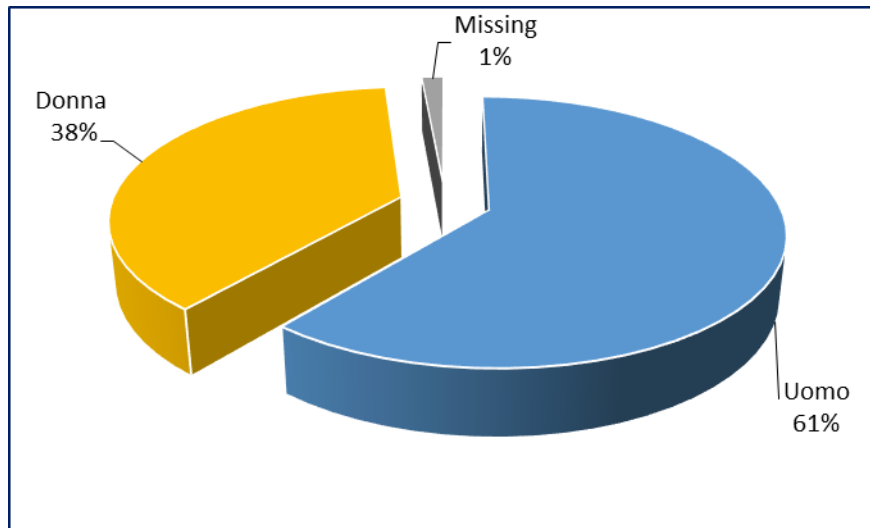
- ❑ Il **campione** rappresentativo, calcolato prendendo a riferimento la popolazione che ha usufruito dei servizi erogati dalla Centrale Operativa nel periodo che va da gennaio a dicembre 2016, è risultato pari a **138** utenti;
- ❑ La **Modalità di somministrazione** scelta è stata l'**intervista telefonica** sulla base di un questionario strutturato: il questionario è letto dal personale specializzato con l'incarico di compilarlo;
- ❑ I questionari validi sono risultati **141** in totale, valore superiore al minimo pianificato.



Composizione del campione

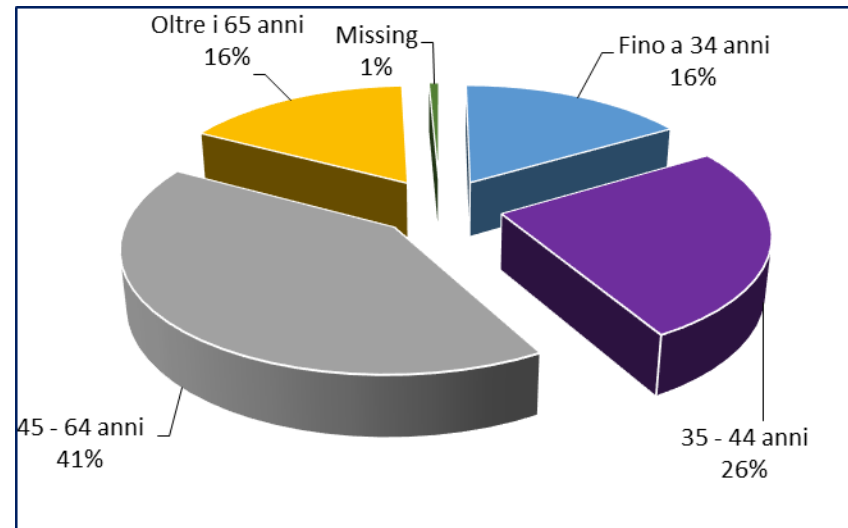
GENERE

Il campione d'indagine è formato dal **61%** di maschi e dal **38%** di femmine



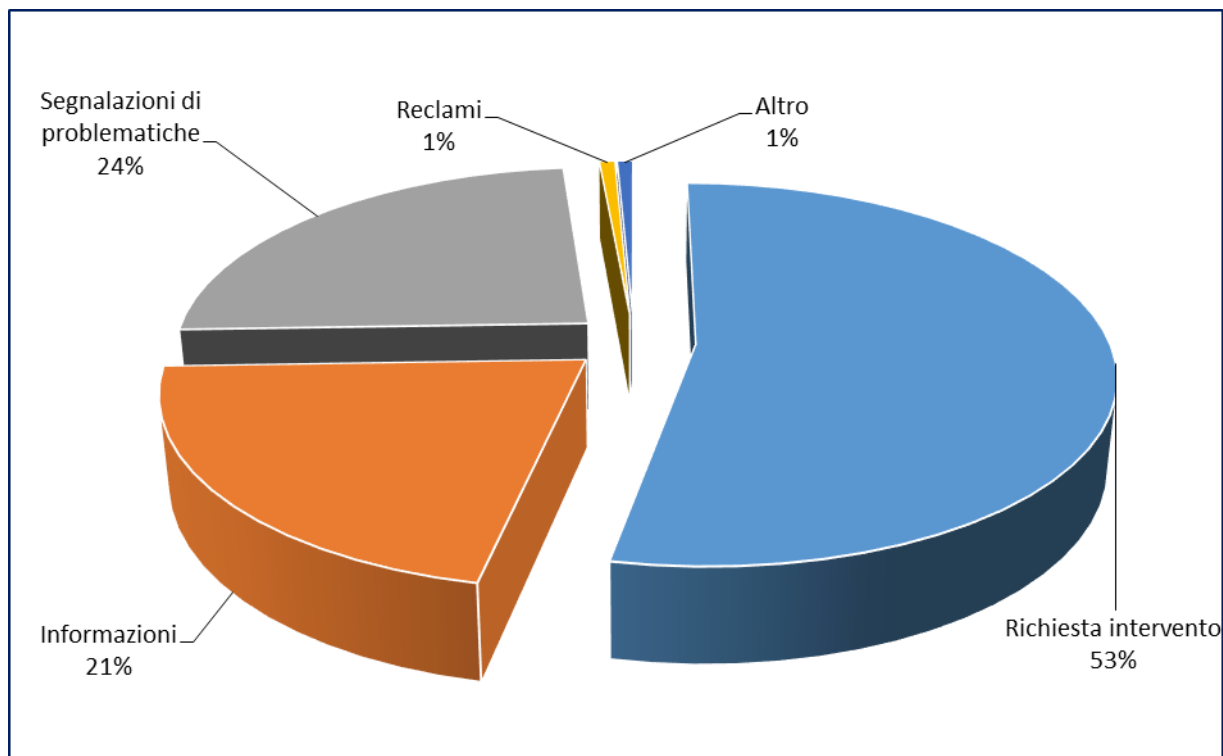
ETÀ

Il maggior numero di utenti (**41%**) è nella fascia compresa tra **45– 64 anni**



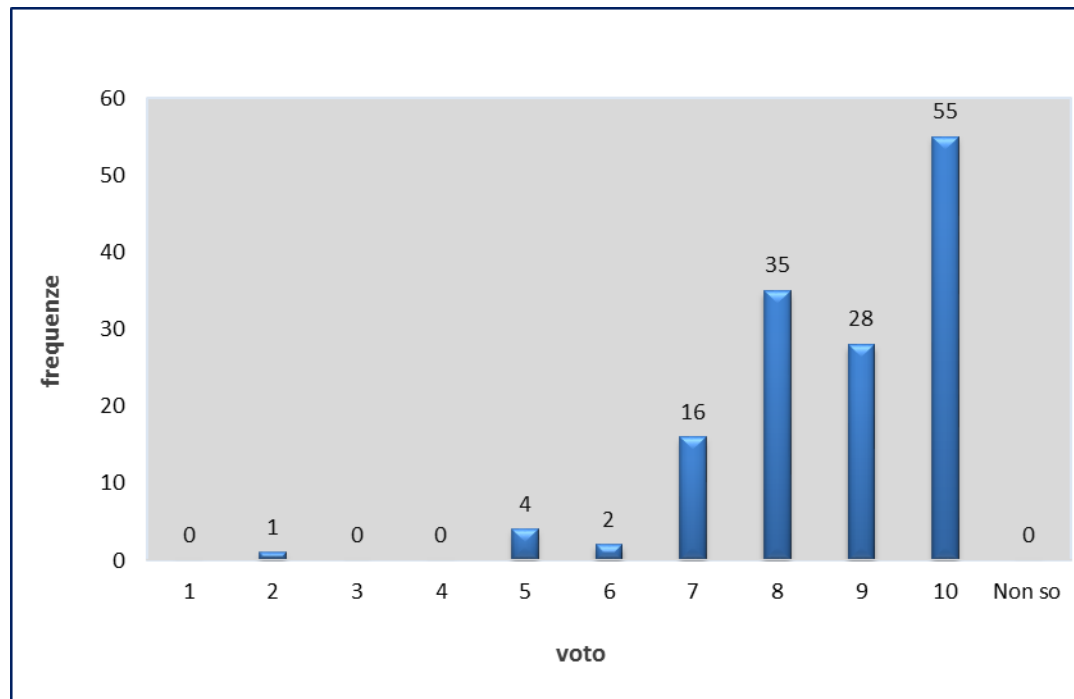
Composizione del campione

MOTIVO PER IL QUALE HA CHIAMATO LA CENTRALE OPERATIVA



Soddisfazione complessiva

La domanda è formulata come segue: «Considerando tutti gli aspetti del servizio di cui ha usufruito, quanto può dirsi **completamente soddisfatto**? »



136 utenti su **141** intervistati sono complessivamente soddisfatti del servizio



Gli emoticons...



Giudizio positivo

(soddisfazione uguale o maggiore di 7)



Giudizio sufficiente






(soddisfazione uguale o maggiore di 6, ma minore di 7)



Giudizio negativo

(soddisfazione minore di 6)

Soddisfazione media degli utenti

ITEM	Voto medio	
1.1 Messaggio registrato chiaro e comprensibile	8,7	
1.2 Tempo di attesa per la risposta dell'operatore è stato adeguato	8,3	
1.3 Le informazioni ricevute sono state corrette e affidabili	8,8	
1.4 Personale cortese e disponibile	9,3	
Soddisfazione complessiva	8,7	



Soddisfazione media degli utenti

- ❑ In termini di qualità percepita la soddisfazione si dimostra elevata per tutti gli **items**);
- ❑ un picco di gradimento si raggiunge per la domanda relativa alla **cortesia e disponibilità del personale (9,3)** e alla **correttezza e affidabilità delle informazioni (8,8)**.

