

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**

RELAZIONI ESTERNE

Corpo di polizia municipale

LUGLIO 2020

Sintesi dei risultati

**A cura dell'Ufficio Qualità
Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione
Divisione Personale**



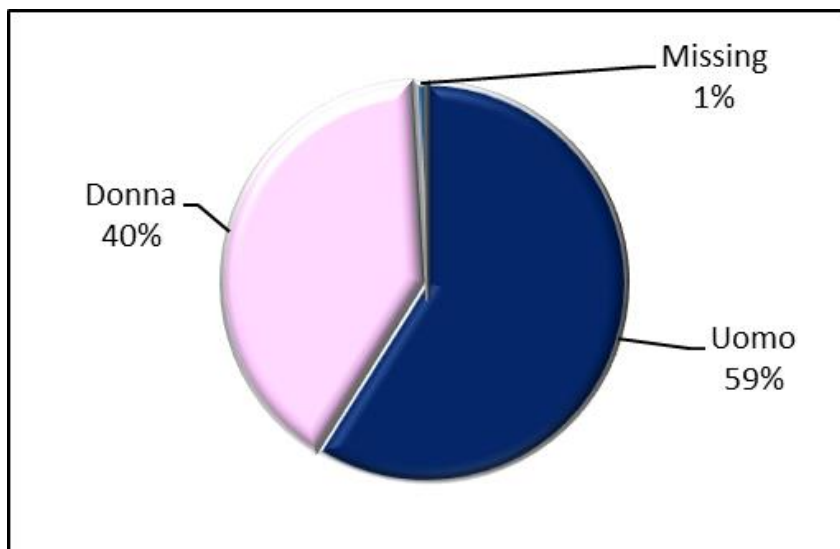
- ❑ Il **campione** rappresentativo, calcolato prendendo a riferimento la popolazione che ha usufruito dei servizi erogati dal Servizio Relazioni Esterne nel periodo che va da 1 Gennaio al 30 Aprile 2020, è risultato pari a **199** utenti;
- ❑ La **Modalità di somministrazione** scelta è stata la **tecnica dell'intervista on-line**. Il questionario on-line, creato con l'applicativo "Google Moduli", è stato inviato alle persone che si sono rivolte all'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale della Città di Torino.
- ❑ I questionari validi sono risultati **346** in totale, valore superiore al minimo pianificato.



Composizione del campione

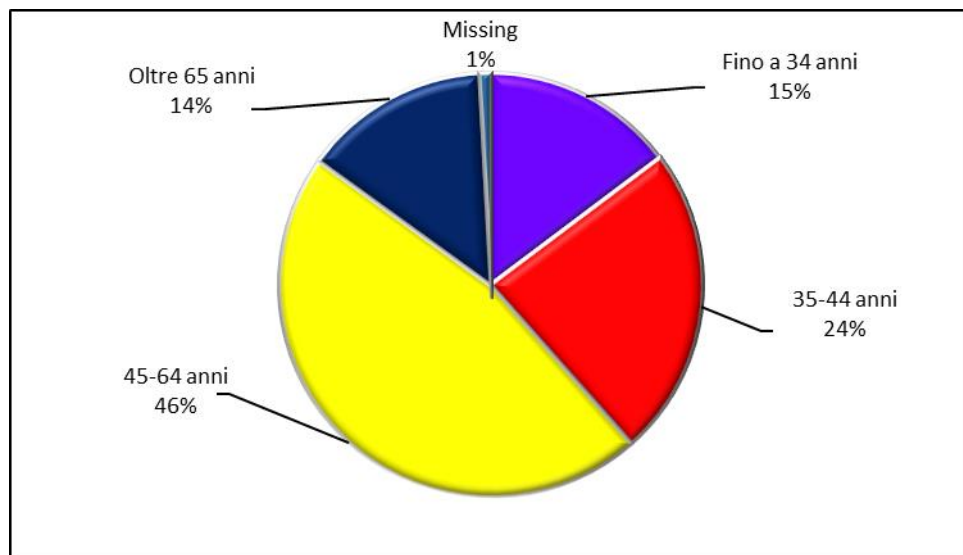
GENERE

Il campione d'indagine è formato dal **59%** di maschi e dal **40%** di femmine



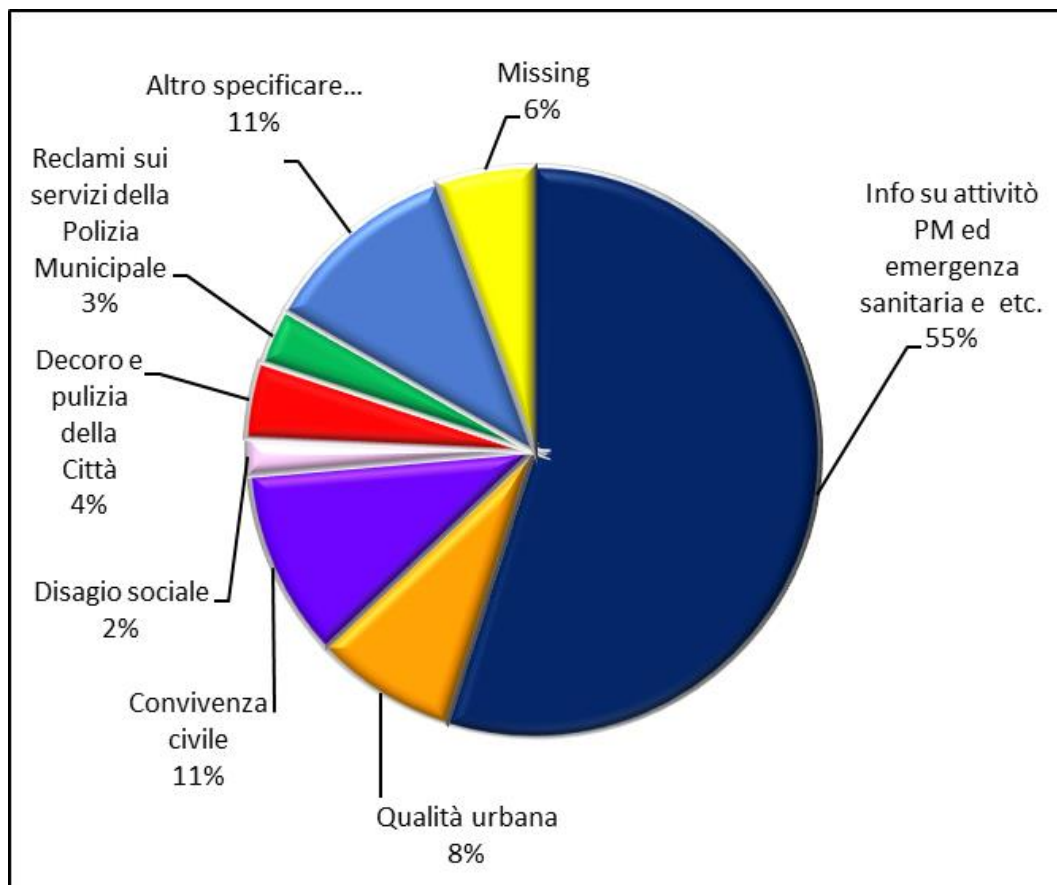
ETÀ

Il maggior numero di utenti (**46%**) è nella fascia compresa tra **45–64 anni**



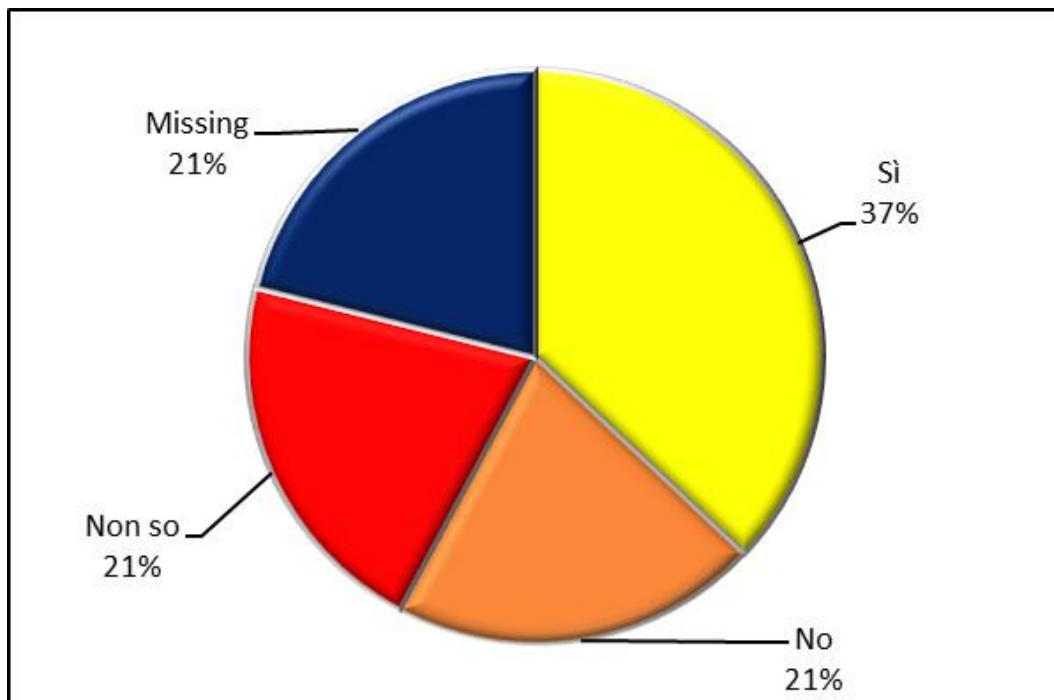
Composizione del campione

Lei si è rivolto all'ufficio Relazioni Esterne per:



Composizione del campione

Le chiediamo, nel caso in cui la sua comunicazione prevedesse un intervento da parte della Polizia Municipale, se tale segnalazione è stata risolta.



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	
Quanto si ritiene soddisfatto di questo intervallo di tempo	7,76	
Quanto è soddisfatto di come l'ufficio Relazioni Esterne ha seguito il suo caso (con rilascio ticket)	7,28	
Quanto è soddisfatto della preparazione e competenza del personale	7,46	
Quanto è soddisfatto della gentilezza e disponibilità del personale operante	8,08	
Soddisfazione complessiva	7,36	



Soddisfazione media degli utenti



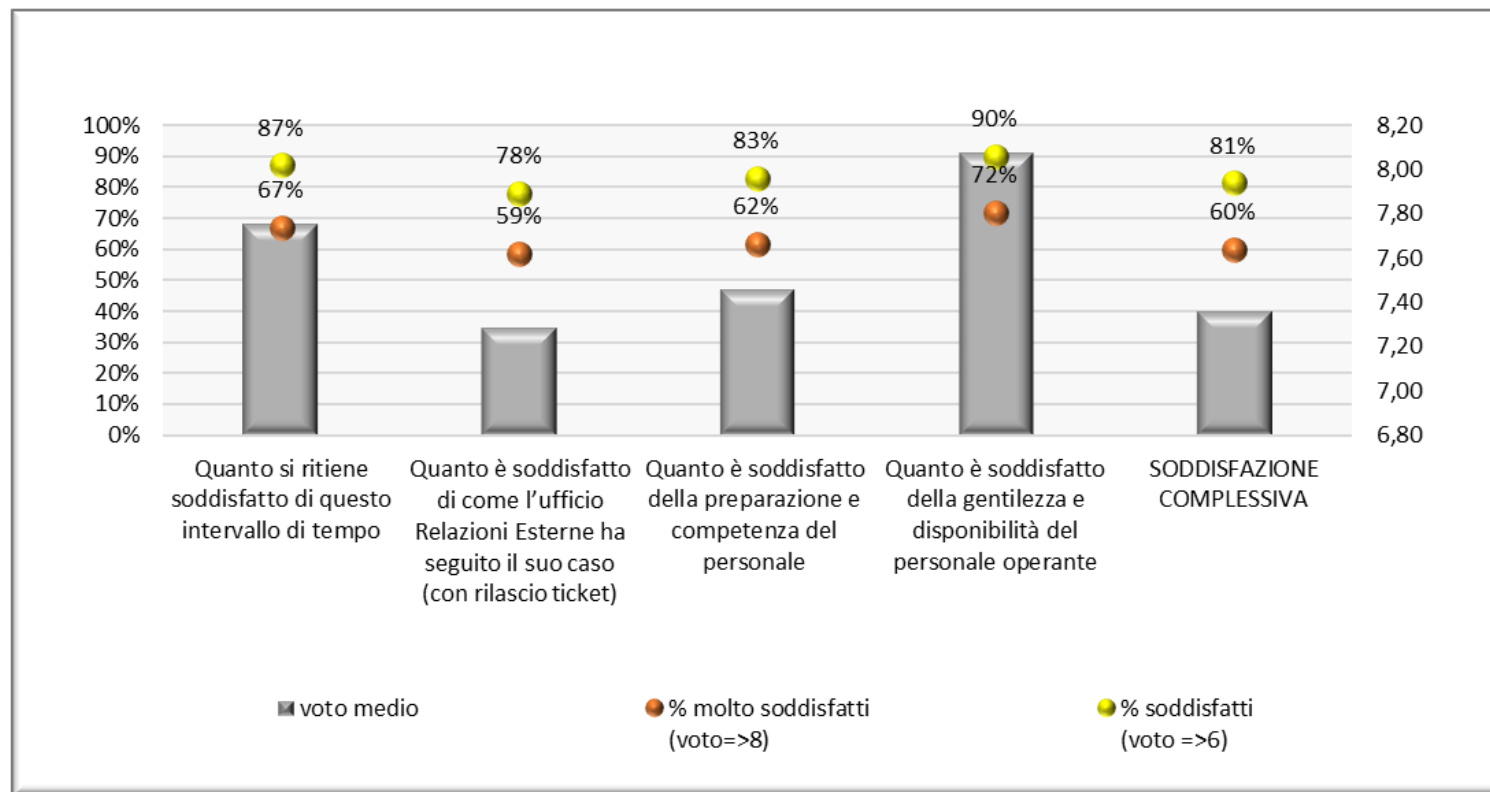
CITTA' DI TORINO

- 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 **Soddisfazione della gentilezza e disponibilità del personale operante (8,08)**.



Soddisfazione media degli utenti



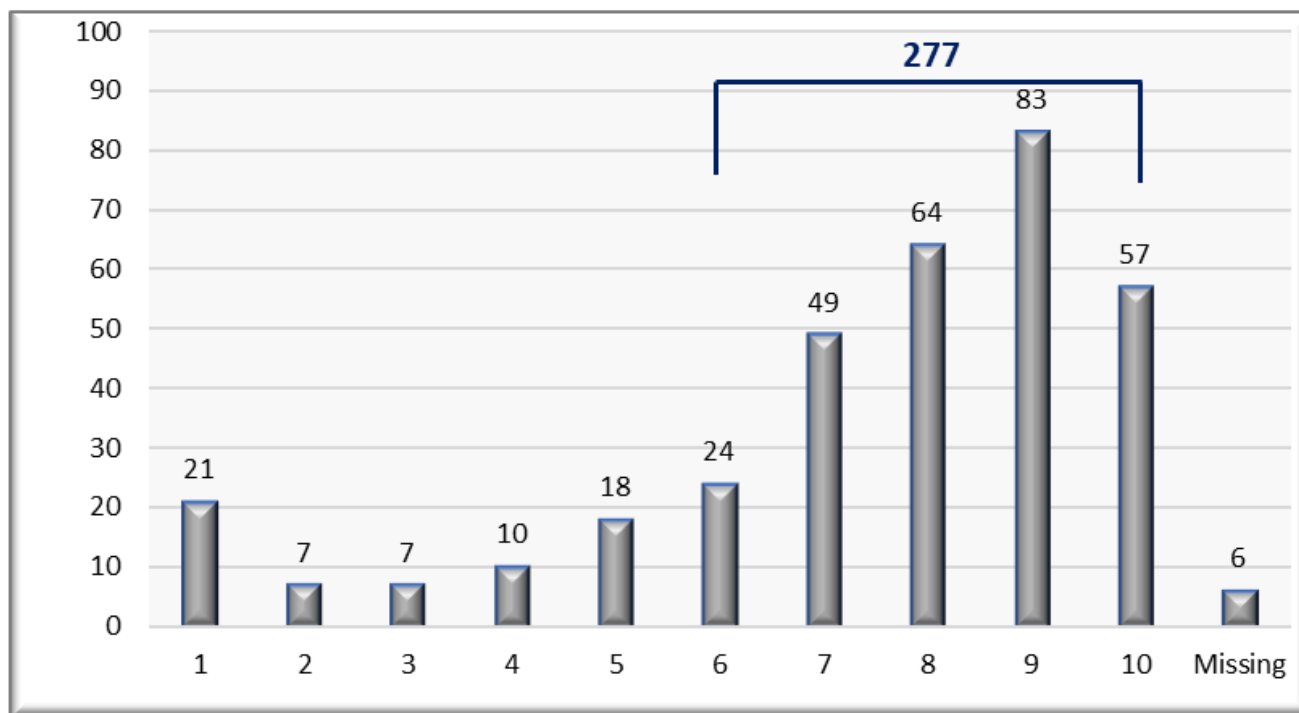
Soddisfazione media degli utenti

In termini di qualità percepita la soddisfazione più elevata si raggiunge per l'item **“Quanto è soddisfatto della gentilezza e disponibilità del personale operante”** (90%) e nel complesso la serie rappresentativa degli utenti soddisfatti registra alte percentuali per tutti gli aspetti del servizio.



Soddisfazione complessiva

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



277 utenti su **346** intervistati sono complessivamente soddisfatti del servizio



Suggerimenti



CITTA' DI TORINO

