



CITTA' DI TORINO

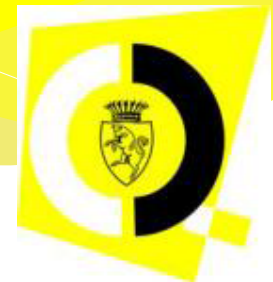
**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**

SERVIZIO SPORTELLO TASSA RIFIUTI

APRILE 2018

Sintesi dei risultati

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



- ❑ Il **campione** è stato calcolato prendendo come riferimento la popolazione che ha usufruito del servizio nell'anno 2017 stimata a: **22.553** utenti per lo sportello TARI e Bonifica liste di carico e **7.203** utenti per lo sportello TARI Utenze domestiche e Attività produttive.
- ❑ Il **campione** rappresentativo è risultato pari a **154** persone per lo sportello TARI e Bonifica liste di carico e a **49** persone per lo sportello TARI Utenze domestiche e Attività produttive.
- ❑ I **questionari** validi sono risultati **206** in totale.

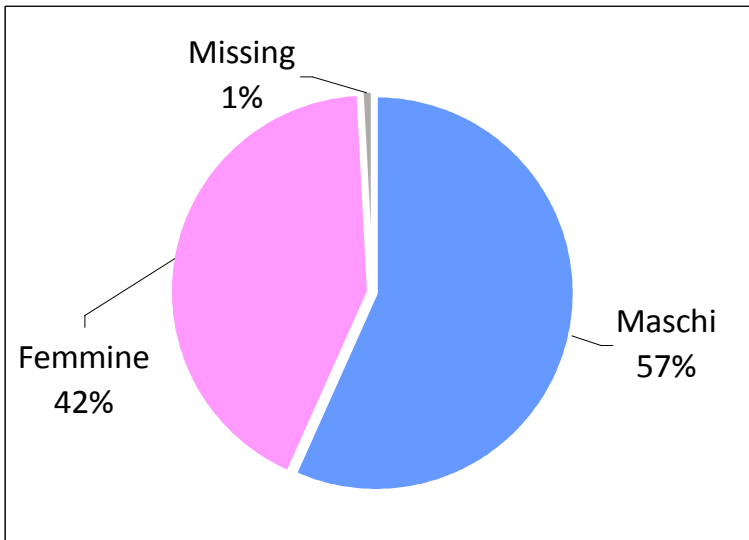




Composizione del campione

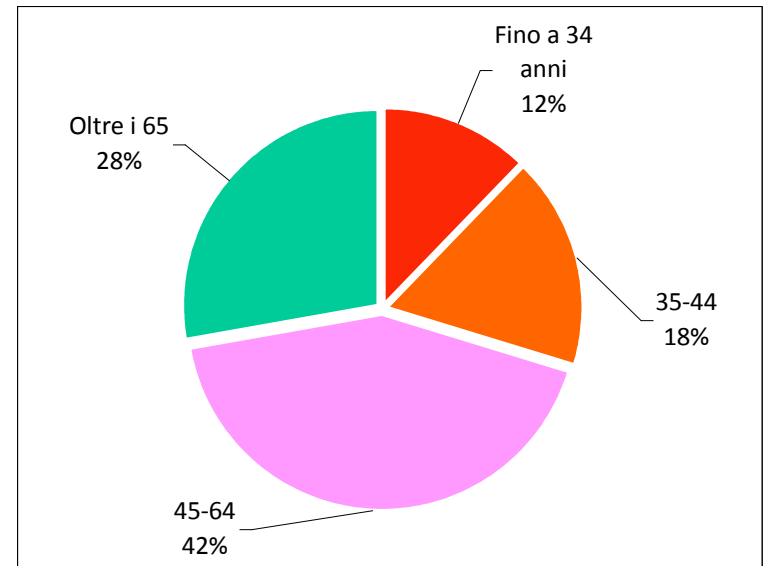
GENERE

Il campione d'indagine è formato dal **57%** di maschi e dal **42%** di femmine.



ETÀ

Il maggior numero di utenti (**42%**) è nella fascia compresa tra i **45 e i 64 anni**.

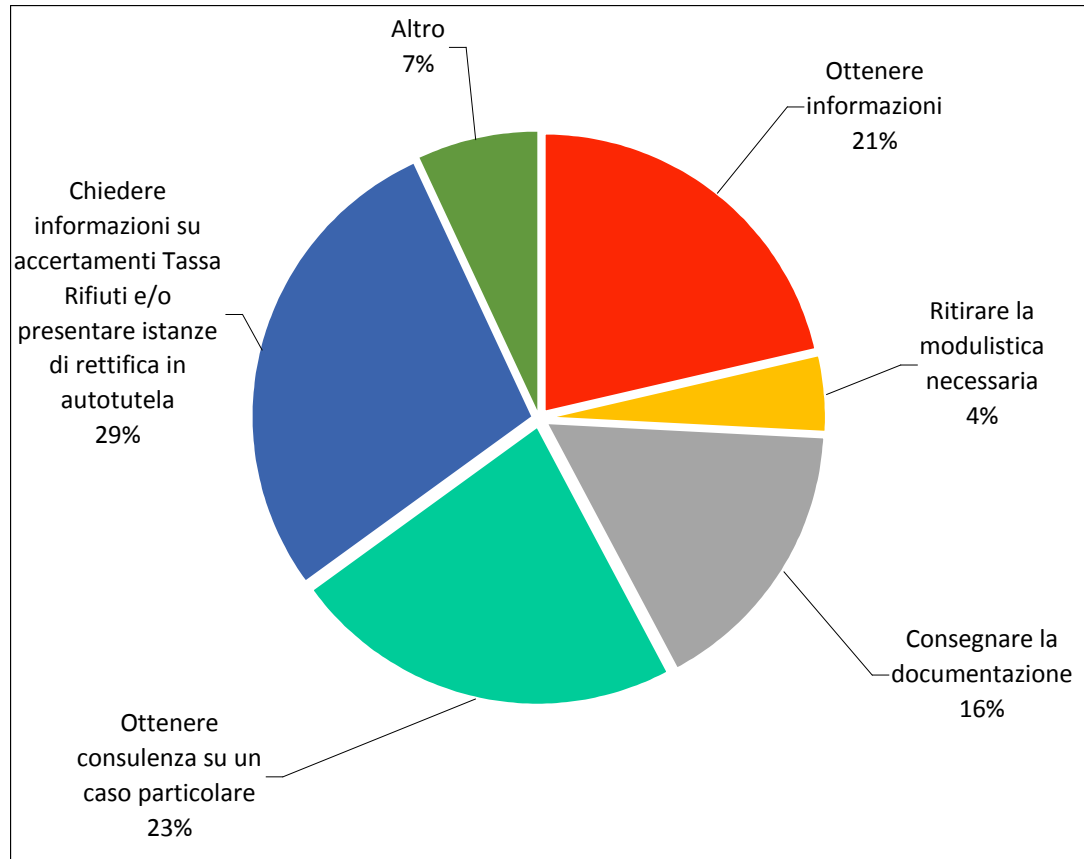


Composizione del campione



CITTA' DI TORINO

"Per quali delle seguenti operazioni oggi si è recato allo Sportello Tassa Rifiuti?"



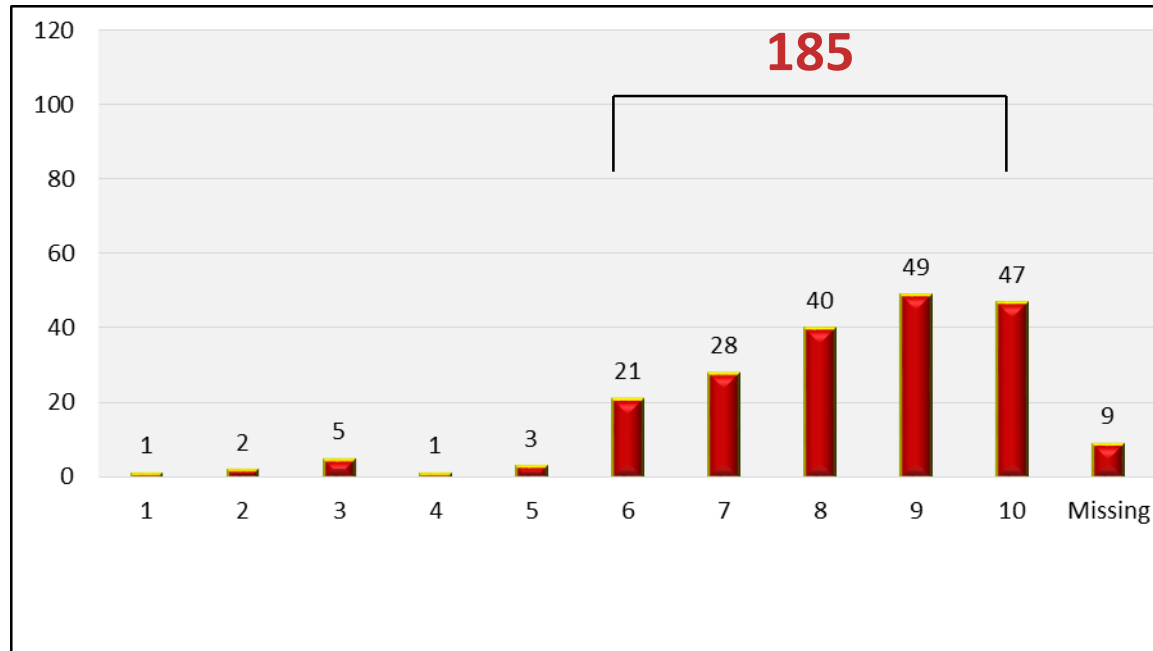
Soddisfazione complessiva



CITTA' DI TORINO

*"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)



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)

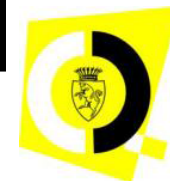


Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

ITEM	VOTO MEDIO	
1.01 Uffici e locali accoglienti e ben organizzati	8.33	
1.02 Chiarezza della segnaletica per l'accesso agli sportelli	8.05	
1.03 Comodità degli orari di apertura al pubblico	7.27	
1.04 Tempi di attesa in coda	7.98	
1.05 Reperibilità della modulistica necessaria	8.09	





Soddisfazione media degli utenti

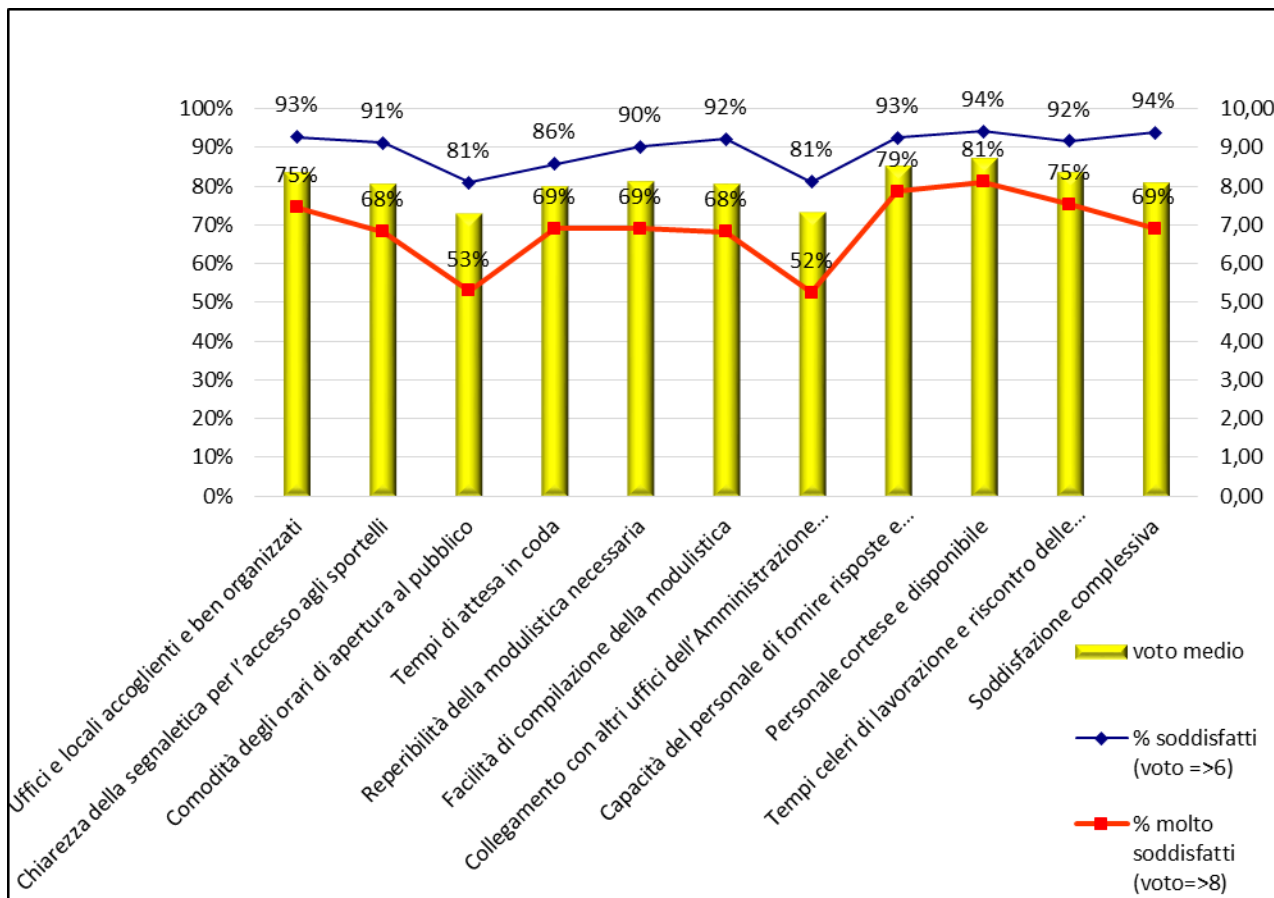
1.06 Facilità di compilazione della modulistica	8.04	
1.07 Collegamento con gli altri uffici dell'Amministrazione Pubblica	7.31	
1.08 Capacità del personale di fornire risposte e informazioni corrette e affidabili	8.49	
1.09 Personale cortese e disponibile	8.68	
1.10 Tempi celeri di lavorazione e riscontro delle pratiche presentate	8.35	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	8.08	



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

- ❑ In termini di qualità percepita la soddisfazione si dimostra buona per tutti gli item.
- ❑ Un picco di gradimento si raggiunge per l'aspetto "**Personale cortese e disponibile**" (**8.68**) mentre i risultati più bassi in termini di soddisfazione si registrano alla domanda "**Comodità degli orari di apertura al pubblico**" (**7.27**).

