



CITTA' DI TORINO

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**

SERVIZIO SCOLASTICO-SCUOLE PRIMARIE

Cedole Librerie Digitali

APRILE 2020

Sintesi dei risultati

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

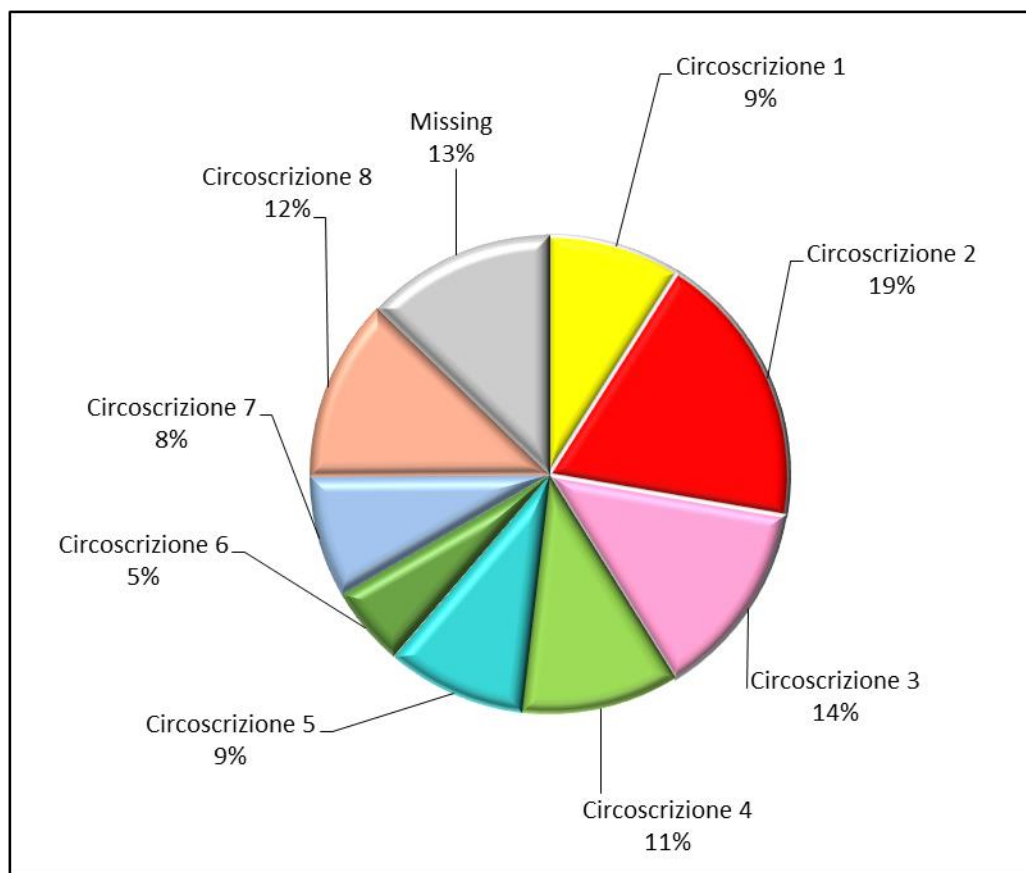


- ❑ **L'indagine** è stata rivolta a tutti coloro che hanno acquisito i libri di testo delle scuole primarie tramite le cedole librarie digitali nell'anno scolastico 2019/2020, pari a **32.137 utenti**.
- ❑ È stato chiesto di esprimere la propria opinione sull'**importanza** del nuovo servizio che ha sostituito le cedole librarie cartacee con quelle digitali.
- ❑ Nel corso dell'indagine **sono stati raccolti 1.947 questionari**.



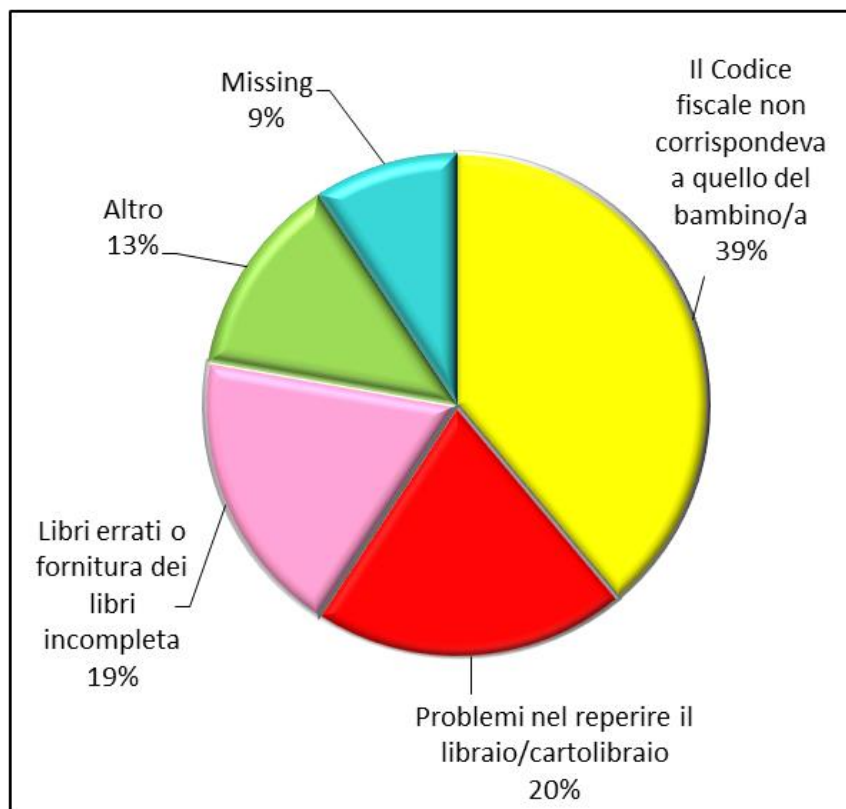
Composizione del campione

Circoscrizione in cui è ubicata la scuola primaria



Composizione del campione

Per quale motivo ha contattato l'Ufficio Diritto allo Studio per richiedere assistenza?



54 intervistati hanno dichiarato di aver contattato l'ufficio diritto allo studio del Comune di Torino per richiedere informazioni e/o assistenza.

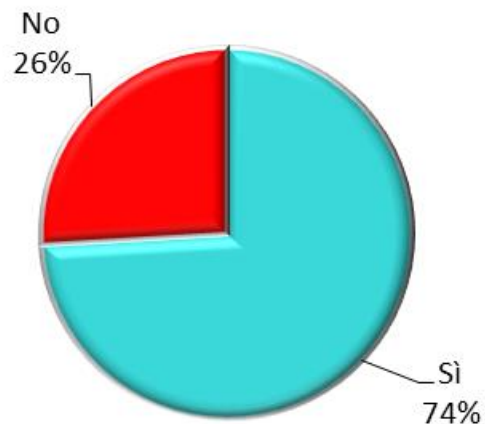


Composizione del campione



CITTA' DI TORINO

L'ufficio diretto allo studio ha risolto il problema?



Il libraio/cartolibraino è stato disponibile a erogare il servizio in modo adeguato?



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)

Importanza media degli utenti

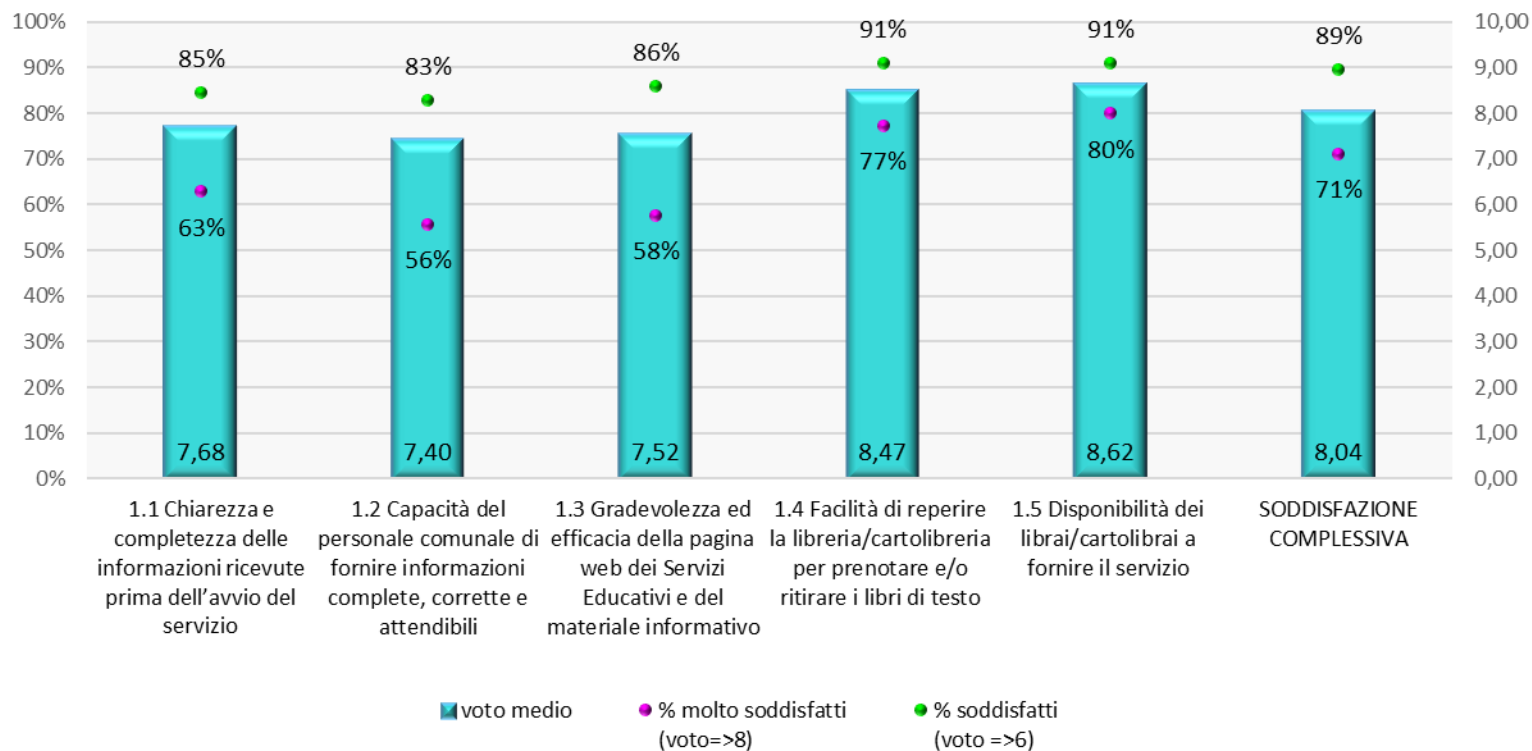


CITTA' DI TORINO

IMPORTANZA DEI SEGUENTI ASPETTI		
ITEM	VOTO MEDIO	
1.01 Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute prima dell'avvio del servizio	7,68	
1.02 Capacità del personale comunale di fornire informazioni complete, corrette e attendibili	7,40	
1.03 Gradevolezza ed efficacia della pagina web dei Servizi Educativi e del materiale informativo	7,52	
1.04 Importanza della quantità di cibo adeguate	8,47	
1.05 Importanza della qualità del cibo	8,62	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	8,04	



Soddisfazione complessiva e % soddisfatti

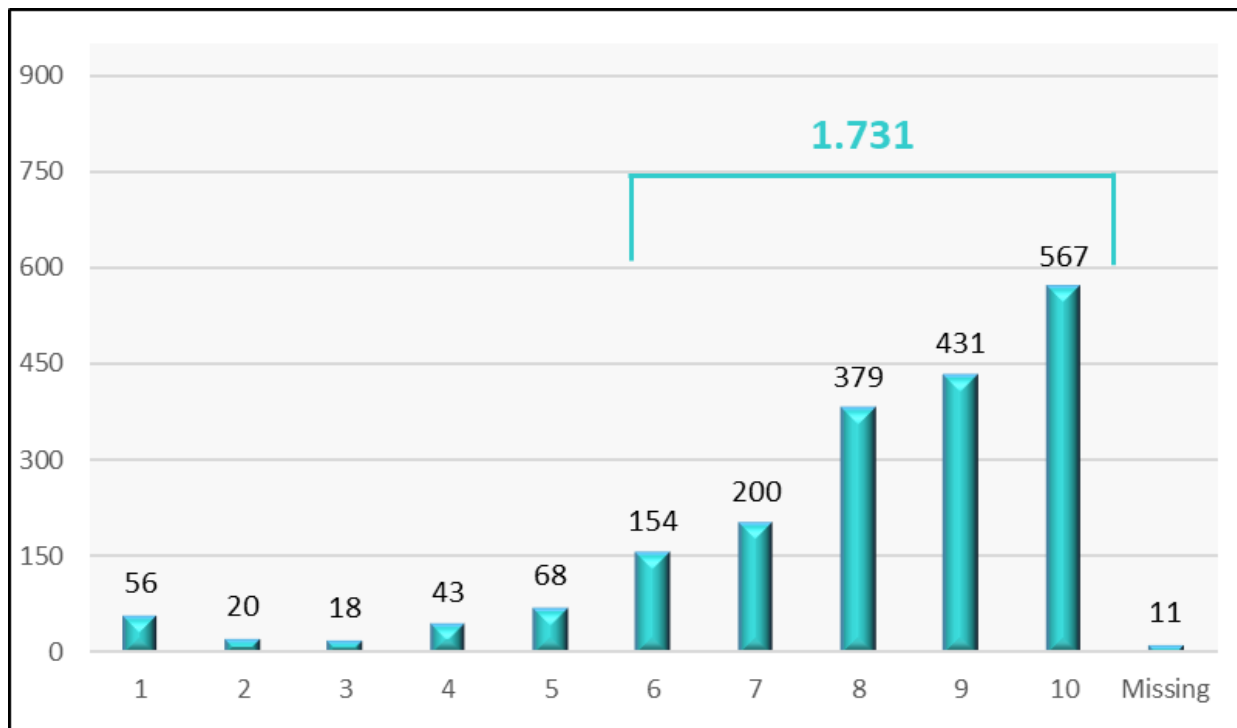


Soddisfazione complessiva



CITTA' DI TORINO

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



1.731 utenti su **1.948** intervistati sono complessivamente soddisfatti del servizio



