

**INDAGINE  
CUSTOMER SATISFACTION**

# **SERVIZI PER LA MANOMISSIONE DEL VERDE**

**Febbraio 2016**

**Sintesi dei risultati**

**A cura del Servizio Qualità  
Direzione Organizzazione**



# Campionamento

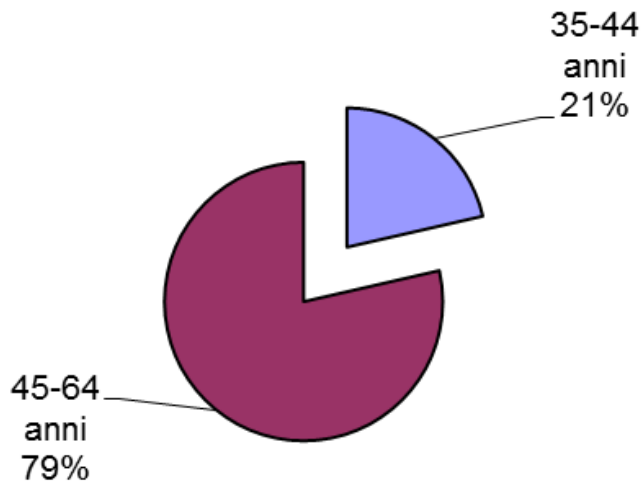
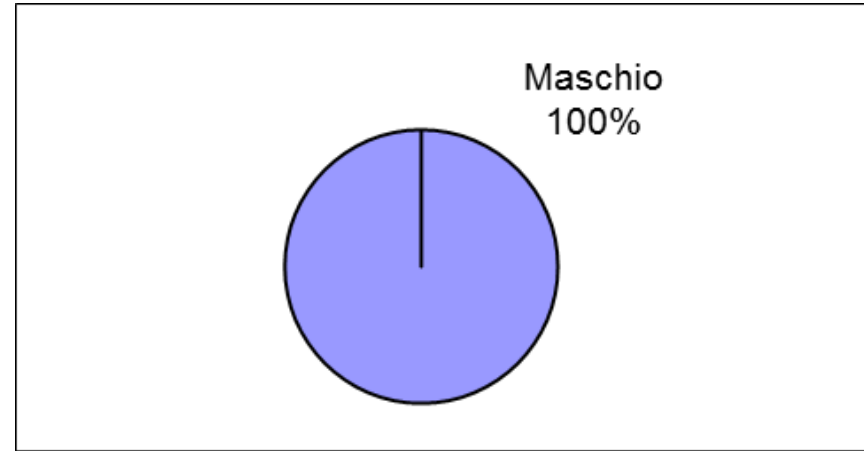
---

- ❑ Il **campione** è stato calcolato prendendo a riferimento la popolazione (Aziende e Privati) che ha usufruito dei servizi erogati dal Servizio Verde Gestioni della Città di Torino nel periodo che va da novembre 2014 a novembre 2015;
- ❑ Il campione rappresentativo è risultato pari a **78** contatti di cui **18** per le **Aziende** e **60** per i **Privati**;
- ❑ I questionari validi sono risultati **41** in totale di cui **14** per le **Aziende** e **27** per i **Privati**.



# Composizione del campione «Aziende»

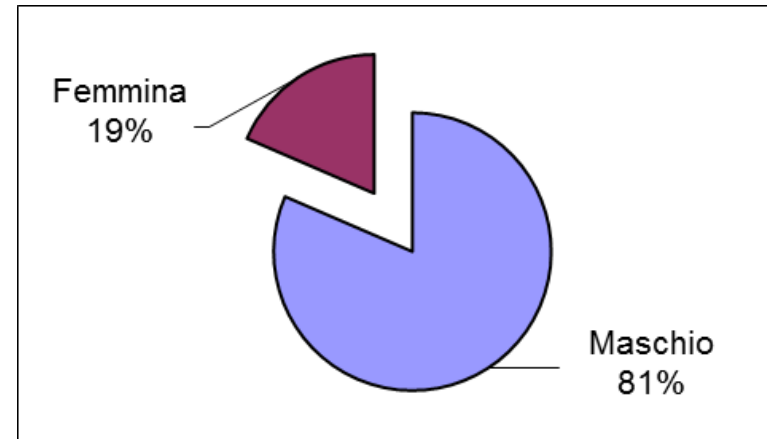
**Genere:** il campione di indagine è formato per il 100% da maschi



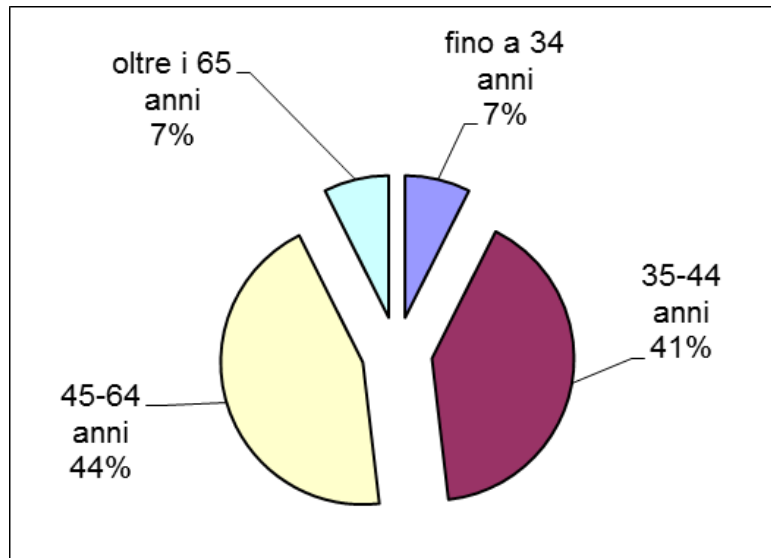
**Età:** il maggior numero di utenti (il 79%) è compreso nella fascia di età tra i 45 e i 64 anni

# Composizione del campione «Privati»

**Genere:** il campione di indagine è formato per il 81% da maschi e per il 19% da femmine



**Età:** il maggior numero di utenti (il 44%) è compreso nella fascia di età tra i 45 e i 64 anni



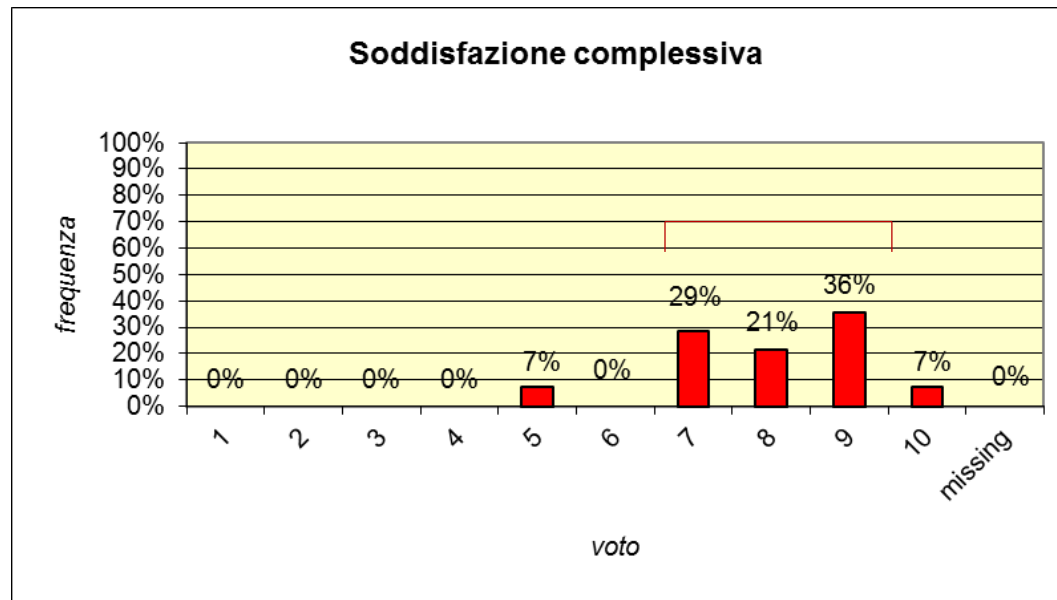
---

# SINTESI DEI RISULTATI



# La soddisfazione complessiva «Aziende»

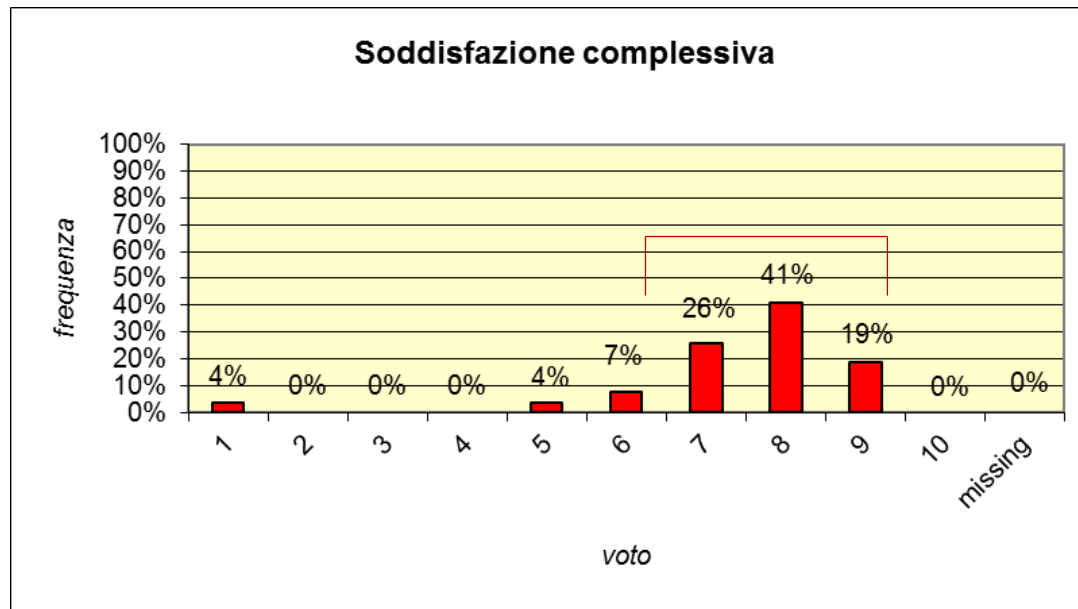
La domanda è formulata come segue: "CONSIDERANDO TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI CUI HA USUFRUITO, QUANTO PUO' DIRSI COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO?" Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto; 10= completamente soddisfatto)



Il **93%** degli utenti intervistati è **soddisfatto** complessivamente del servizio.




# La soddisfazione complessiva «Privati»

La domanda è formulata come segue: "CONSIDERANDO TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI CUI HA USUFRUITO, QUANTO PUO' DIRSI COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO?" Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto; 10= completamente soddisfatto)



Il **93%** degli utenti intervistati è **soddisfatto** complessivamente del servizio.

# I fattori di qualità

Gli emoticons...	
	<b>Giudizio positivo</b> (soddisfazione uguale o maggiore di 7)
	<b>Giudizio sufficiente</b> (soddisfazione uguale o maggiore di 6, ma minore di 7)
	<b>Giudizio negativo</b> (soddisfazione minore di 6)



# I fattori di qualità

*"In base alla Sua **esperienza di oggi**, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?"*








<b>1.1</b>	Procedure autorizzative trasparenti, snelle e poco complesse
<b>1.2</b>	Moduli comprensibili e di semplice compilazione
<b>1.3</b>	Tempi celeri di emissione delle prescrizioni autorizzative per lo scavo
<b>1.4</b>	Modalità di contabilizzazione semplici ed accessibili
<b>1.5</b>	Modalità di pagamento semplici ed accessibili
<b>1.6</b>	Chiarezza delle tempistiche da rispettare per la consegna dei documenti
<b>1.7</b>	Accessibilità dei servizi via web
<b>1.8</b>	Completezza di informazioni e moduli presenti sul sito web della Città di Torino
<b>1.9</b>	Chiarezza e completezza delle prescrizioni autorizzative
<b>1.10</b>	Disponibilità della Città ad inviare un tecnico per il sopralluogo quando richiesto

# I fattori di qualità

*"In base alla Sua **esperienza di oggi**, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?"*





<b>1.11</b>	Disponibilità dell'assistente tecnico territoriale a fornire chiarimenti, delucidazioni, indicazioni
<b>1.12</b>	Chiarezza della segnalazione di eventuali anomalie nei lavori di scavo
	<b>Soddisfazione complessiva</b>

# Soddisfazione media «Aziende»

ITEM	Voto medio	
<b>1.1</b> Procedure autorizzative trasparenti, snelle e poco complesse	7,8	
<b>1.2</b> Moduli comprensibili e di semplice compilazione	8,4	
<b>1.3</b> Tempi celeri di emissione delle prescrizioni autorizzative per lo scavo	8,1	
<b>1.4</b> Modalità di contabilizzazione semplici ed accessibili	7,7	
<b>1.5</b> Modalità di pagamento semplici ed accessibili	8,0	
<b>1.6</b> Chiarezza delle tempistiche da rispettare per la consegna dei documenti	7,6	
<b>1.7</b> Accessibilità dei servizi via web	7,7	










# Soddisfazione media «Aziende»

ITEM	Voto medio	
<b>1.8</b> Completezza di informazioni e moduli presenti sul sito web della Città di Torino	7,2	
<b>1.9</b> Chiarezza e completezza delle prescrizioni autorizzative	8,1	
<b>1.10</b> Disponibilità della Città ad inviare un tecnico per il sopralluogo quando richiesto	8,8	
<b>1.11</b> Disponibilità dell'assistente tecnico territoriale a fornire chiarimenti, delucidazioni, indicazioni	8,9	
<b>1.12</b> Chiarezza della segnalazione di eventuali anomalie nei lavori di scavo	8,3	
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>8,0</b>	








# Soddisfazione media «Privati»

ITEM	Voto medio	
<b>1.1</b> Procedure autorizzative trasparenti, snelle e poco complesse	7	
<b>1.2</b> Moduli comprensibili e di semplice compilazione	7,3	
<b>1.3</b> Tempi celeri di emissione delle prescrizioni autorizzative per lo scavo	7,2	
<b>1.4</b> Modalità di contabilizzazione semplici ed accessibili	7,3	
<b>1.5</b> Modalità di pagamento semplici ed accessibili	7,3	
<b>1.6</b> Chiarezza delle tempistiche da rispettare per la consegna dei documenti	7,8	
<b>1.7</b> Accessibilità dei servizi via web	6,9	



# Soddisfazione media «Privati»

ITEM	Voto medio	
<b>1.8</b> Completezza di informazioni e moduli presenti sul sito web della Città di Torino	7,2	
<b>1.9</b> Chiarezza e completezza delle prescrizioni autorizzative	7,2	
<b>1.10</b> Disponibilità della Città ad inviare un tecnico per il sopralluogo quando richiesto	7,9	
<b>1.11</b> Disponibilità dell'assistente tecnico territoriale a fornire chiarimenti, delucidazioni, indicazioni	8,2	
<b>1.12</b> Chiarezza della segnalazione di eventuali anomalie nei lavori di scavo	7,6	
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>7,4</b>	



# Suggerimenti degli utenti

---

- ❑ Il questionario prevedeva una domanda aperta in cui poter inserire **suggerimenti** o **consigli** per migliorare i servizi;
- ❑ Gli utenti che hanno espresso proposte o suggerimenti sono stati **11**; alcuni hanno espresso più suggerimenti.

