

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**

**SPORTELLI
ANAGRAFE CIRCOSCRIZIONE 8**

APRILE 2021

Sintesi dei risultati

**A cura dell'Ufficio Qualità
Direzione Operativa**



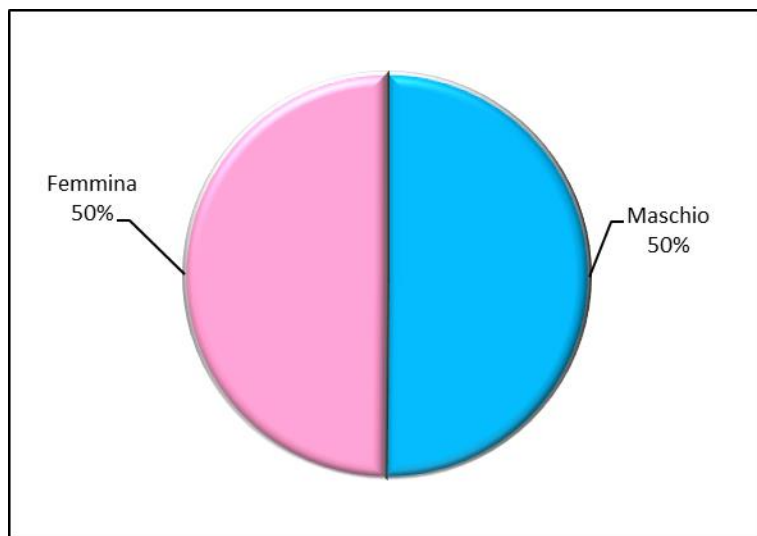
- ❑ Il **campione** rappresentativo, calcolato prendendo a riferimento i cittadini che si sono rivolti con appuntamento ai servizi dell'Anagrafe della Circoscrizione 8 del Comune di Torino nel periodo compreso tra 1 gennaio e il 26 febbraio 2021, è risultato pari a **298** utenti;
- ❑ La **Modalità di somministrazione** scelta è stata **l'indagine on-line** predisposta a cura del Team Qualità Centrale;
- ❑ I questionari pervenuti sono 366 di cui **360** sono stati considerati validi.



Composizione del campione

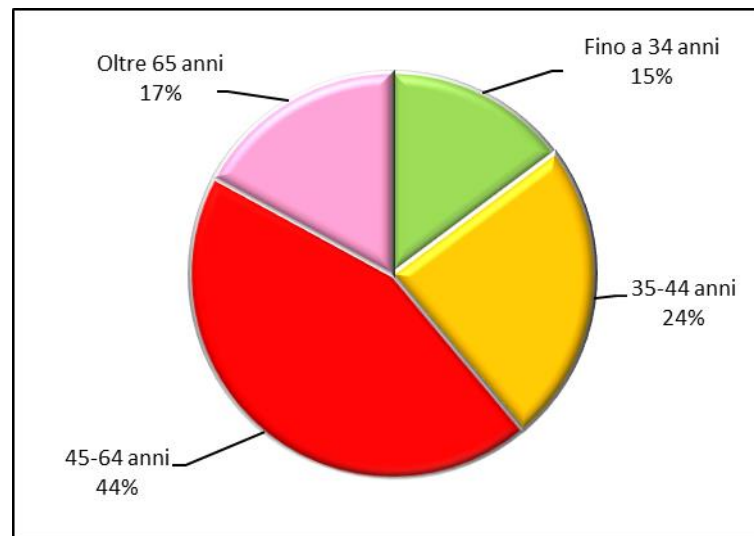
GENERE

Il campione d'indagine è formato dal **50%** di maschi e dal **50%** di femmine



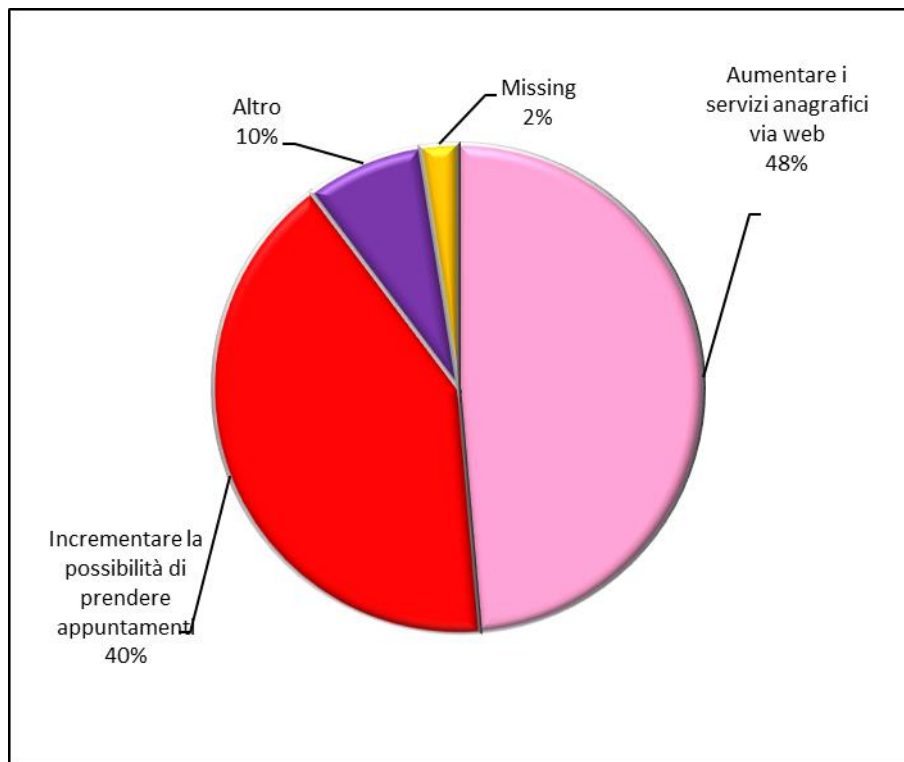
ETÀ

Il maggior numero di utenti (**44%**) è nella fascia compresa tra **45–64 anni**



Composizione del campione

«Considerando la sua esperienza, quali tra i seguenti suggerimenti consiglierebbe per migliorare i servizi offerti **dall'Anagrafe**»



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	
1.01 Uffici e locali accoglienti e ben organizzati	7,56	
1.02 Chiarezza della segnaletica per l'accesso agli sportelli	7,60	
1.03 Comodità degli orari di apertura al pubblico	7,50	
1.04 Puntualità dell'appuntamento	8,28	
1.05 Reperibilità della modulistica necessaria	7,74	

Soddisfazione media degli utenti

ITEM	Voto medio	
1.06 Facilità di compilazione della modulistica	7,83	
1.07 Collegamento con altri servizi e uffici dell'Amministrazione	7,22	
1.08 Risposte e informazioni corrette e affidabili	7,83	
1.09 Personale cortese e disponibile	8,12	
1.10 Velocità nell'ottenere i certificati/documenti richiesti	7,65	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	7,79	



Soddisfazione media degli utenti

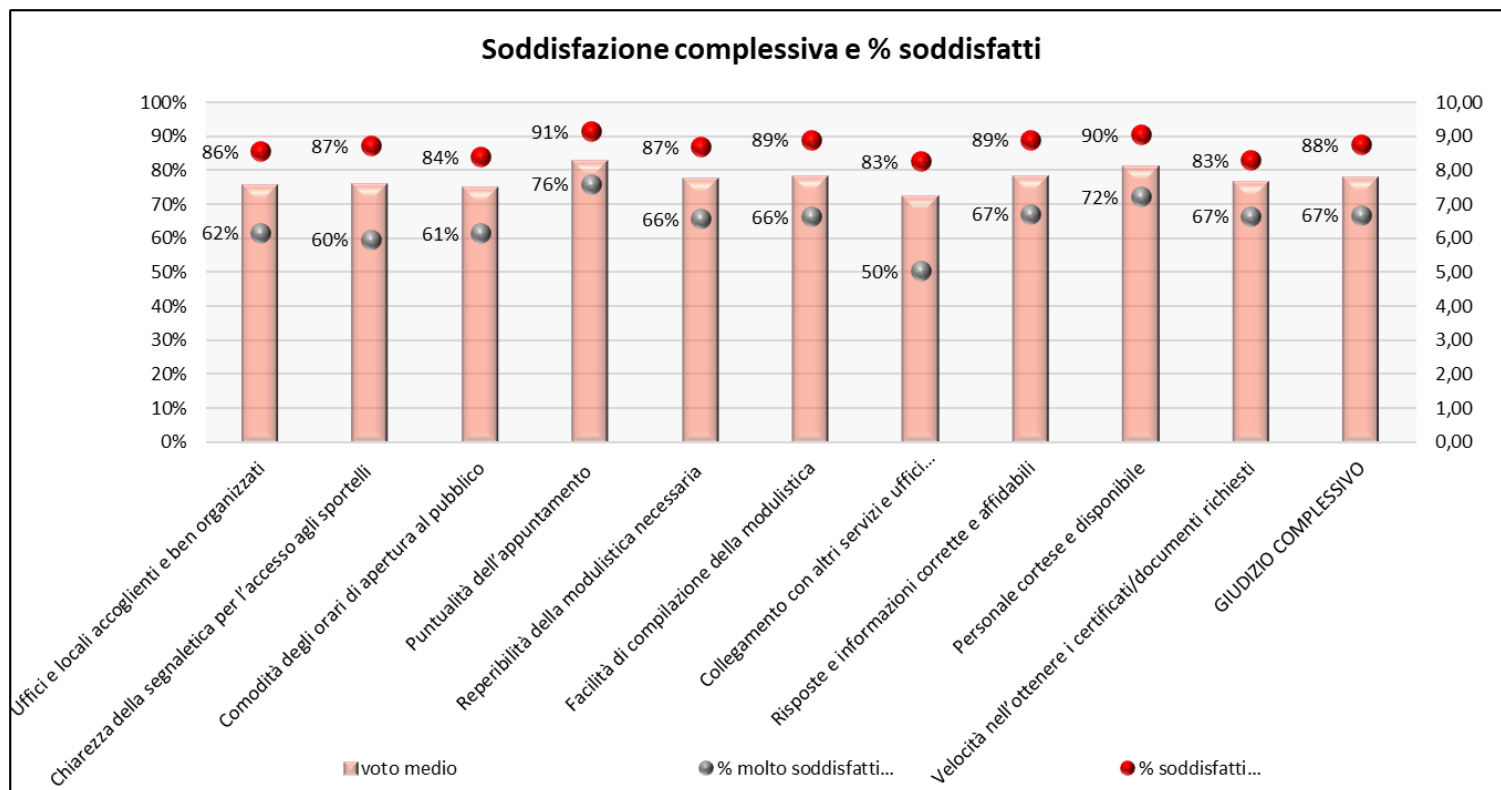


CITTA' DI TORINO

- ❑ In termini di qualità percepita la soddisfazione si dimostra elevata per tutti gli **item**;
- ❑ un picco di gradimento si raggiunge per la domanda relativa al **Puntualità dell'appuntamento (8,28)**.

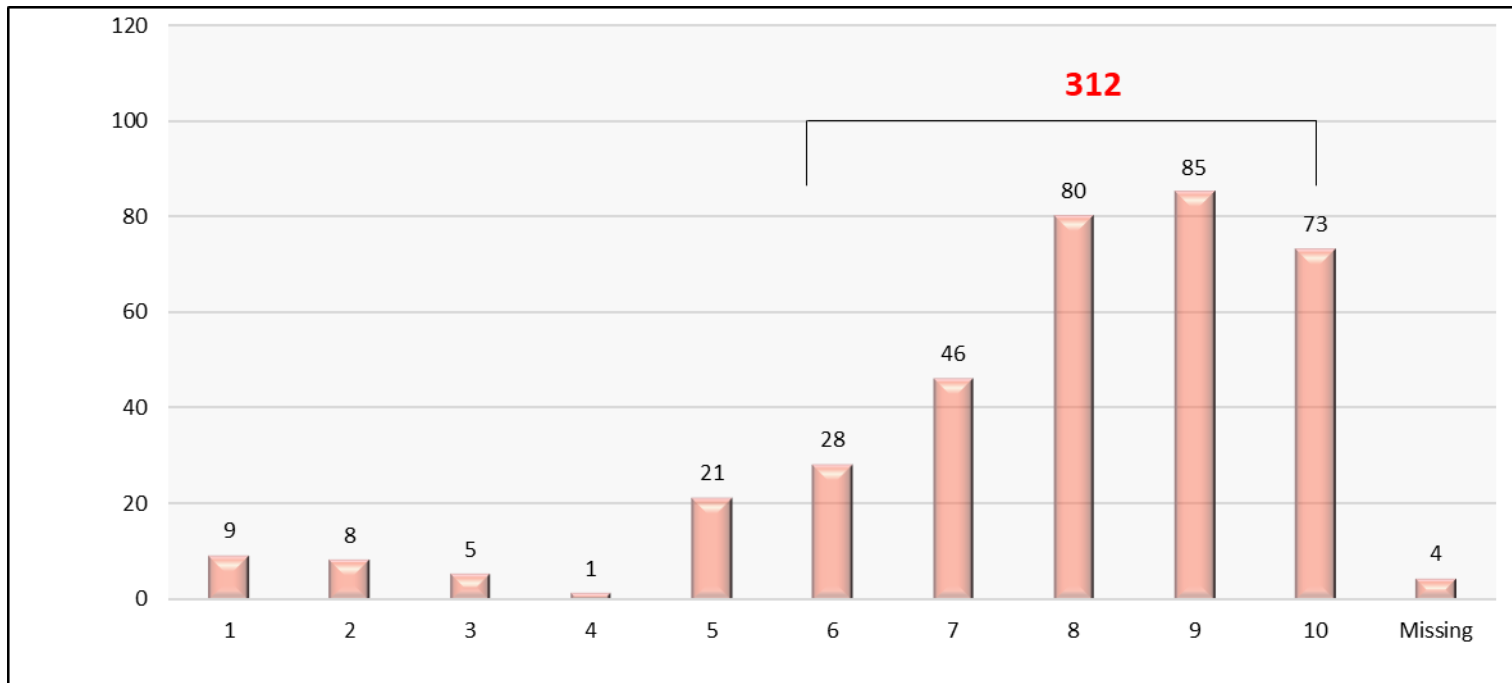


Soddisfazione media degli utenti



Soddisfazione complessiva

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



312 utenti su **360** intervistati sono complessivamente soddisfatti del servizio

