

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**

SPORTELLI ANAGRAFE

Maggio2024

Sintesi dei risultati

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



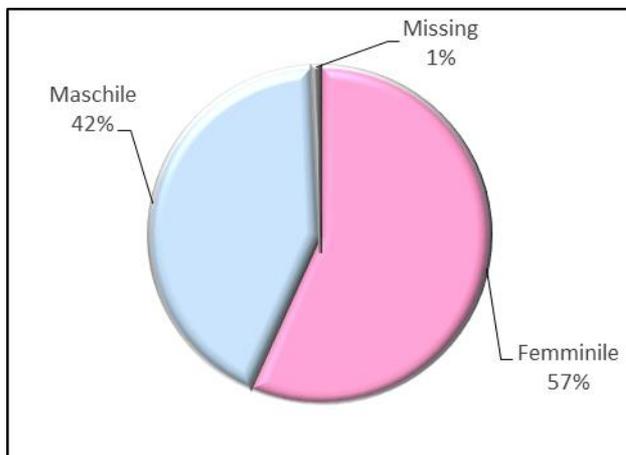
- ❑ Il **campione** rappresentativo, calcolato prendendo a riferimento i cittadini che si sono rivolti con appuntamento ai servizi Anagrafe del Comune di Torino nel periodo compreso tra 21 febbraio e il 22 marzo 2024, è risultato pari a **7.500** utenti;
- ❑ La **Modalità di somministrazione** scelta è stata **l'indagine on-line** predisposta a cura del Team Qualità Centrale;
- ❑ I questionari pervenuti sono **1.297** in totale e tutti sono stati considerati validi.



Composizione del campione

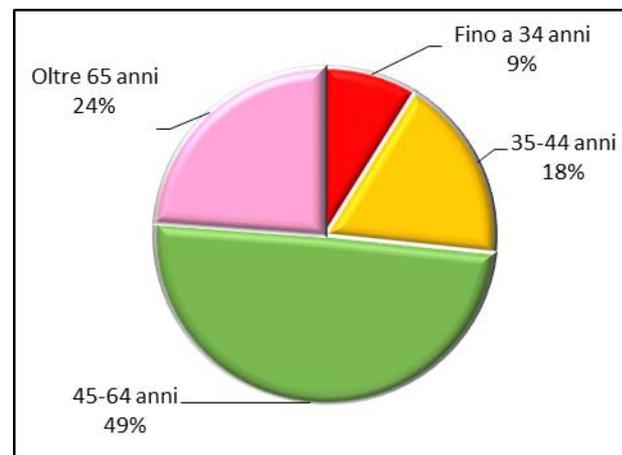
GENERE

Il campione d'indagine è formato dal **57%** di individui di genere femminile e dal **42%** di individui di genere maschile.



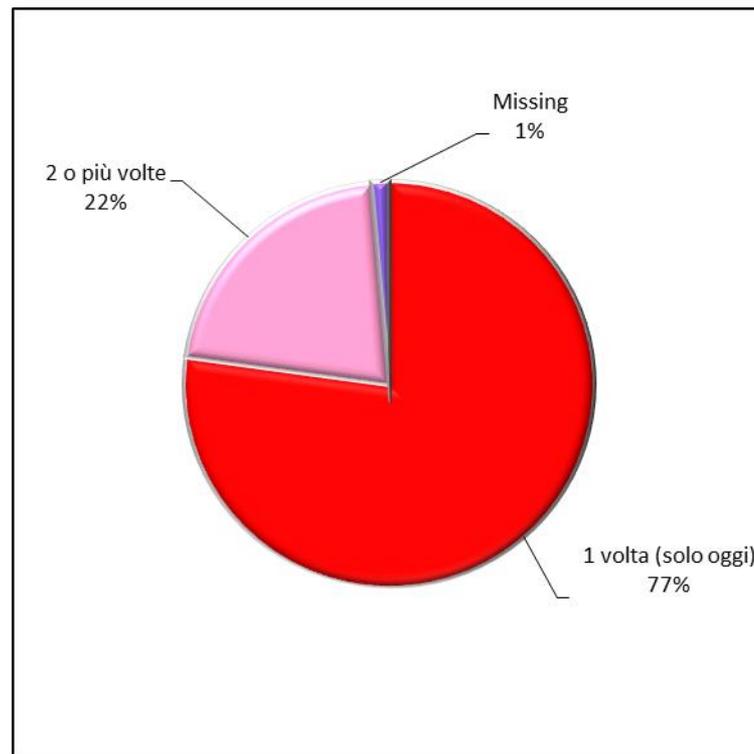
ETÀ

Il maggior numero di utenti (**49%**) è nella fascia compresa tra **45–64 anni**



Composizione del campione

«**Nell'ultimo anno** quante volte ha usufruito dei servizi erogati 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	
1.1 Chiarezza e navigabilità del sito <i>www.comune.torino.it/anagrafe</i>	8,07	
1.2 Reperibilità della modulistica necessaria	8,10	
1.3 Chiarezza della modulistica	8,17	
1.4 Facilità di compilazione della modulistica	8,31	
1.5 Collegamento con altri servizi e uffici dell'Amministrazione Pubblica (Torinofacile ecc.)	7,90	



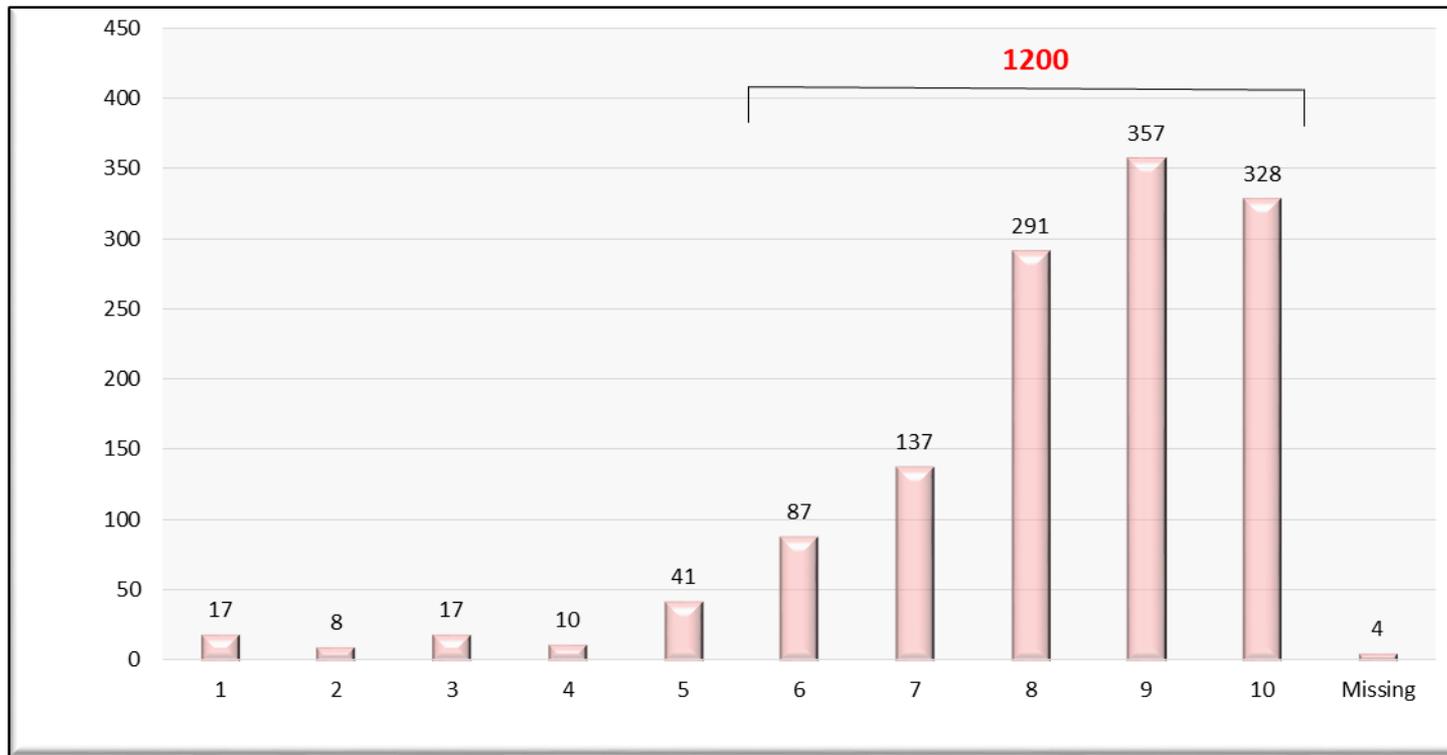
Soddisfazione media degli utenti

ITEM	Voto medio	
1.6 Semplicità di utilizzo del portale di prenotazione Torinofacile	8,14	
1.7 Facilità del reperimento di un appuntamento	7,41	
1.8 Rispetto dell'orario dell'appuntamento c/o sportello	8,32	
1.9 Supporto degli operatori dell'anagrafe	8,68	
1.10 Professionalità e competenza del personale	8,76	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	8,22	



Soddisfazione complessiva

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



1.200 utenti su **1.297** intervistati sono complessivamente soddisfatti del servizio.

