

Customer Satisfaction su alcuni Servizi on line erogati da CSI nel 2020						(Giugno 2021)
Servizio (modalità intervista)	Durata Campagna	Target / accessi - Redemption	Soddisfazione complessiva⁽¹⁾	Accessibilità	Fruibilità	Tempestività
Trasversale EELL (CAWI)	Dic 2020 – Gen 2021	25 enti locali piemontesi 80%	59%	71%	58%	68%
GNSS - Regioni Piemonte, Lombardia e Valle d'Aosta (CAWI)	Dic 2020 – Feb 2021	3.387 utenti 19%	83%	80%	84%	84%
STILO – Città Metropolitana, Regione Piemonte, AIPO (CAWI)	Feb 2021 – Mar 2021	95 utenti PA 59%	60%	59%	62%	66%
Iscrizioni Nidi -Città di Torino (CAWI)	Dic 2020- Feb 2021	3.471 famiglie 16,8%	77%	74%	73%	67%
Iscrizioni Scuola dell'Infanzia. Città di Torino (CAWI)	Feb-Mar 2021	4.760 famiglie 30,9%	80%	76%	76%	62%
Geoportale (On line + CAWI)	Feb-Mar 2021	➤ 50.000 accessi < 1% ➤ 125 utenti invitati - 33,6%	68%	56%	61%	71%
Merc@TO - Città di Torino (CAPI, CAWI)	Marzo 2021	Spuntisti (600 presenze in 5 mercati rionali) 15,4 %	54%	57%	61%	57%
	Dic 2020 – Feb 2021	158 Polizia Municipale 35,4%	36%	36%	47%	39%
FactotuM Città di Torino, Città Metropolitana, Regione Piemonte, Politecnico di Torino (CAWI)	Dic 2020 - Feb 2021	36 utenti intervistati CAWI 28 (76%)	57%	61%	58%	79%
Sanità - Regione Piemonte – Pagamenti – Ricette	Gen-Dic 2020	1.131.650 accessi 0,24%	33%	35%	21%	34%
		197.256 accessi 0,18%	52%	57%	42%	54%

⁽¹⁾ Scala valutazione: 0-20% = per niente soddisfatto; 20-40% = poco soddisfatto; 40-60% = abbastanza soddisfatto; 60-80% = soddisfatto; 80-100% = molto soddisfatto