



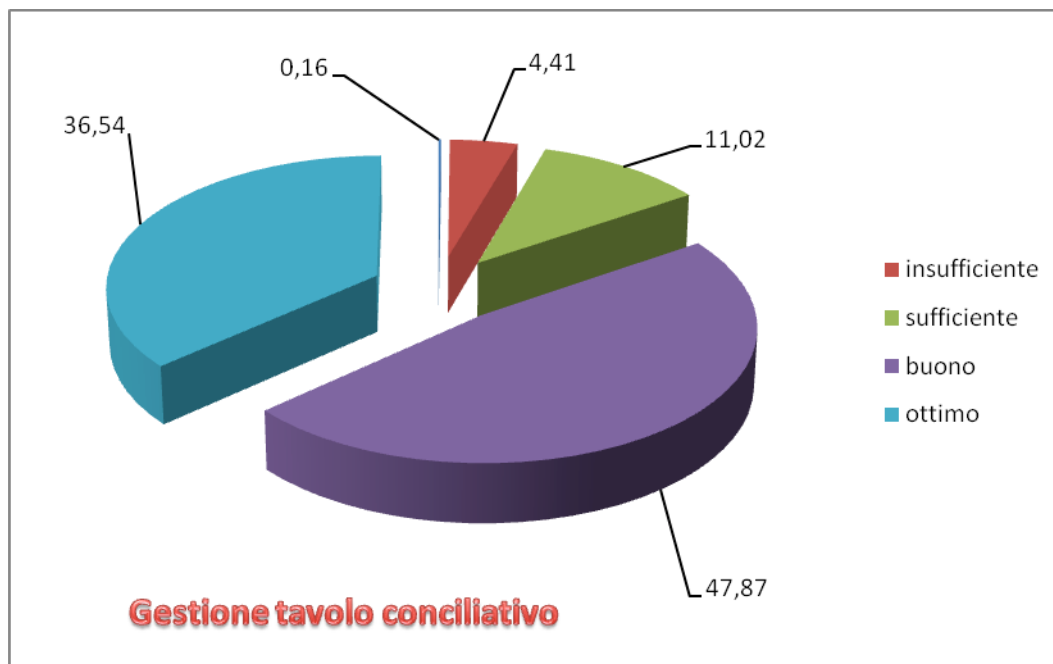
Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di supporto
Alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

La Customer satisfaction dell'attività del Corecom Abruzzo – anno 2012

QUESTIONARI SOMMINISTRATI

N. 635

Gestione tavolo conciliativo	v.a.	%
non saprei	1	0,16
insufficiente	28	4,41
sufficiente	70	11,02
buono	304	47,87
ottimo	232	36,54

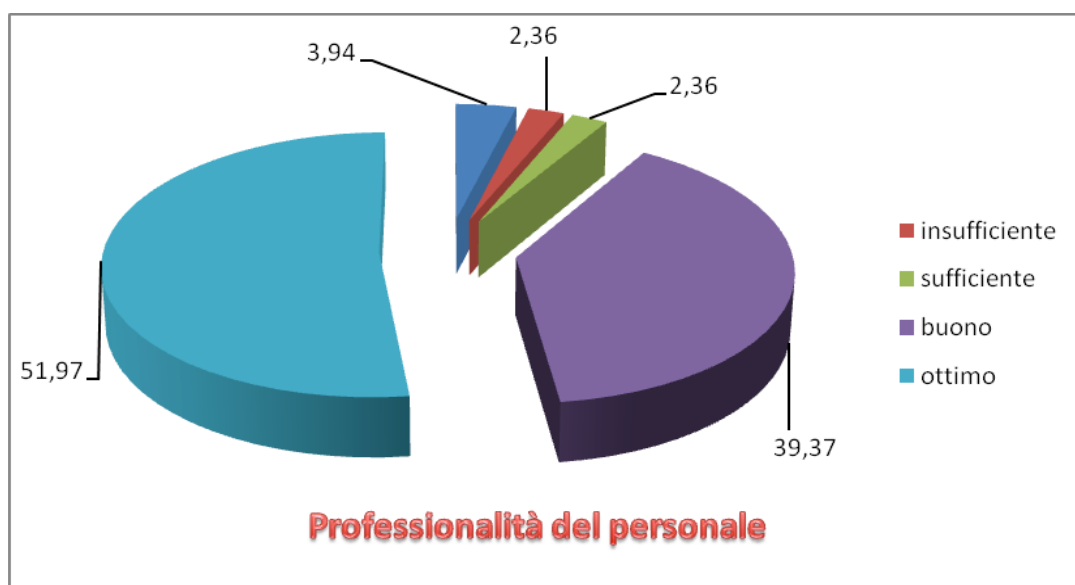




Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di supporto
Alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

La Customer satisfaction dell'attività del Corecom Abruzzo – anno 2012

Professionalità del personale	v.a.	%
non saprei	25	3,94
insufficiente	15	2,36
sufficiente	15	2,36
buono	250	39,37
ottimo	330	51,97

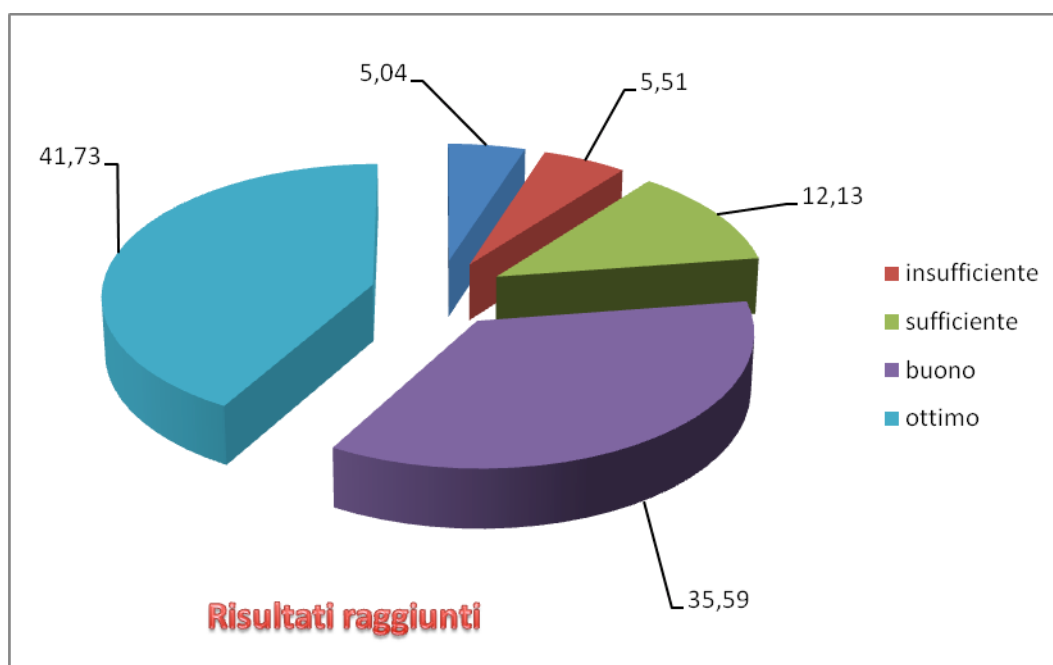




Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di supporto
Alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

La Customer satisfaction dell'attività del Corecom Abruzzo – anno 2012

Risultati raggiunti	v.a.	%
non saprei	32	5,04
insufficiente	35	5,51
sufficiente	77	12,13
buono	226	35,59
ottimo	265	41,73





Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di supporto
Alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

La Customer satisfaction dell'attività del Corecom Abruzzo – anno 2012

Scolarizzazione	v.a.	%
scuola dell'obbligo	110	17,32
media	125	19,69
diploma	250	39,37
laurea	150	23,62

Come ha conosciuto il Corecom	v.a.	%
internet	156	24,57
lavoro	200	31,50
studio	50	7,87
polizia postale	30	4,72
studio legale	50	7,87
legge	7	1,10
passa parola	54	8,50
gestore	17	2,68
P.A.	35	5,51
non risponde	36	5,67

Precedenti altri tentativi di conciliazione presso il Corecom	v.a.	%
SI	400	62,99
NO	235	37,01

Si sarebbe rivolto sempre al Corecom?	v.a.	%
NO	165	25,98
SI	395	62,20
Non saprei	75	11,81



Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di supporto
Alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

La Customer satisfaction dell'attività del Corecom Abruzzo – anno 2012

Con assistenza Associazione dei Consumatori	v.a.	%
SI	500	78,74
NO	135	21,26

Con assistenza Legale	v.a.	%
SI	127	20,00
NO	508	80,00

Difficoltà nella compilazione del formulario	v.a.	%
non saprei	74	11,65
bassa	400	62,99
media	71	11,18
alta	55	8,661
molto alta	35	5,51

Chiarimenti richiesti	v.a.	%
non saprei	39	6,14
insufficienti	50	7,87
sufficienti	100	15,75
buono	253	39,84
ottimo	193	30,39

Accoglienza	v.a.	%
non saprei	10	1,57
insufficiente	5	0,79
sufficiente	75	11,81
buono	240	37,8
ottimo	305	48,03



Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di supporto
Alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

La Customer satisfaction dell'attività del Corecom Abruzzo – anno 2012

Tempi GU5	v.a.	%
non saprei	54	8,50
insufficiente	20	3,15
sufficiente	10	1,57
buono	456	71,81
ottimo	95	14,96

Ottemperanza degli operatori	v.a.	%
non saprei	50	7,87
insufficiente	150	23,62
sufficiente	250	39,37
buono	140	22,05
ottimo	45	7,09

Apprezzamento del contenuto del sito	v.a.	%
non saprei	85	13,39
insufficiente	50	7,87
sufficiente	120	18,90
buono	173	27,24
ottimo	207	32,60