

---

# INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION COSAP

Maggio 2015

**Sintesi dei risultati**

A cura del Servizio Qualità  
Direzione Organizzazione



# Campionamento

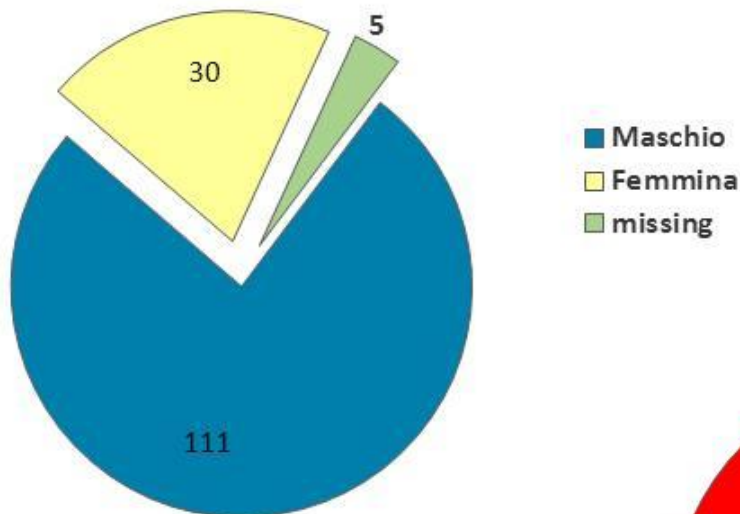
---

- ❑ Il **campione** è stato calcolato prendendo come riferimento numero di pratiche/procedimenti gestite nell'anno 2014 pari a **6904** procedimenti;
- ❑ Il campione rappresentativo è risultato pari a **146** persone;
- ❑ Nel corso dell'indagine sono stati raccolti **146** questionari.

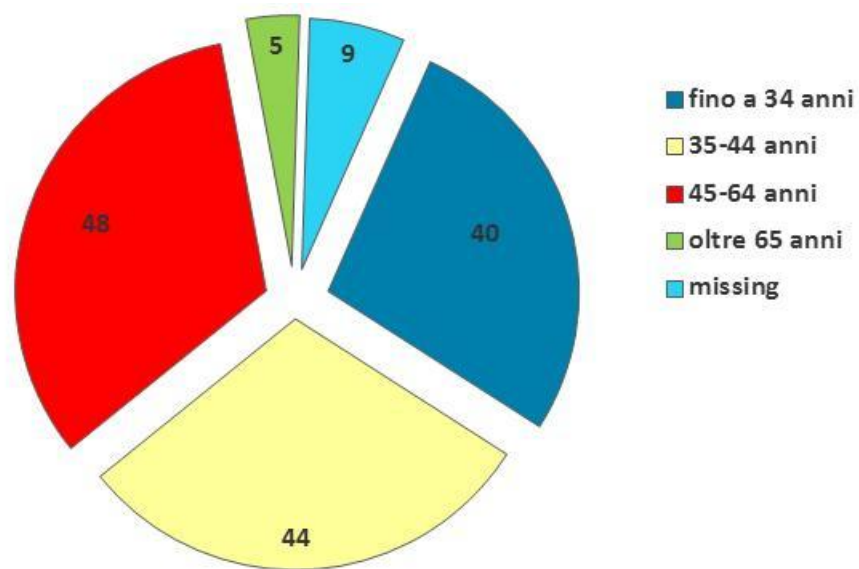


# Composizione del campione

## GENERE

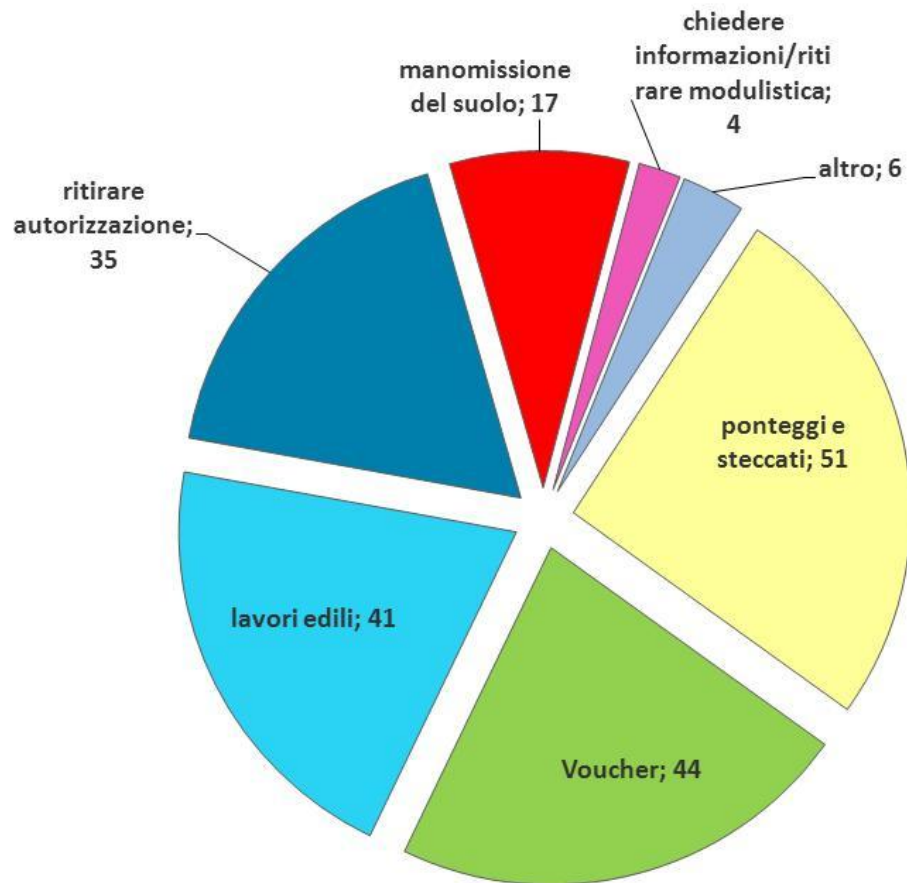


## ETÀ



# Composizione del campione

□ Per quale motivo usufruisce del servizio **COSAP**?



---

# SINTESI DEI RISULTATI



# I fattori di qualità

In base alla Sua esperienza di oggi presso il **Servizio Occupazione Suolo Pubblico COSAP** quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti? Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10=completamente soddisfatto)

- 2.1** Uffici e locali accoglienti e ben organizzati;
- 2.2** Chiarezza della segnaletica per l'accesso agli sportelli;
- 2.3** Comodità degli orari di apertura al pubblico;
- 2.4** Tempi di attesa in coda;
- 2.5** Reperibilità della modulistica necessaria;
- 2.6** Facilità di compilazione della modulistica;
- 2.7** Modalità di pagamento presso la Società Concessionaria della Riscossione (SORIS);
- 2.8** Risposte e informazioni corrette e affidabili;
- 2.9** Personale cortese e disponibile;
- 2.10** Velocità di lavorazione e riscontro delle pratiche presentate.



# I fattori di qualità

## 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

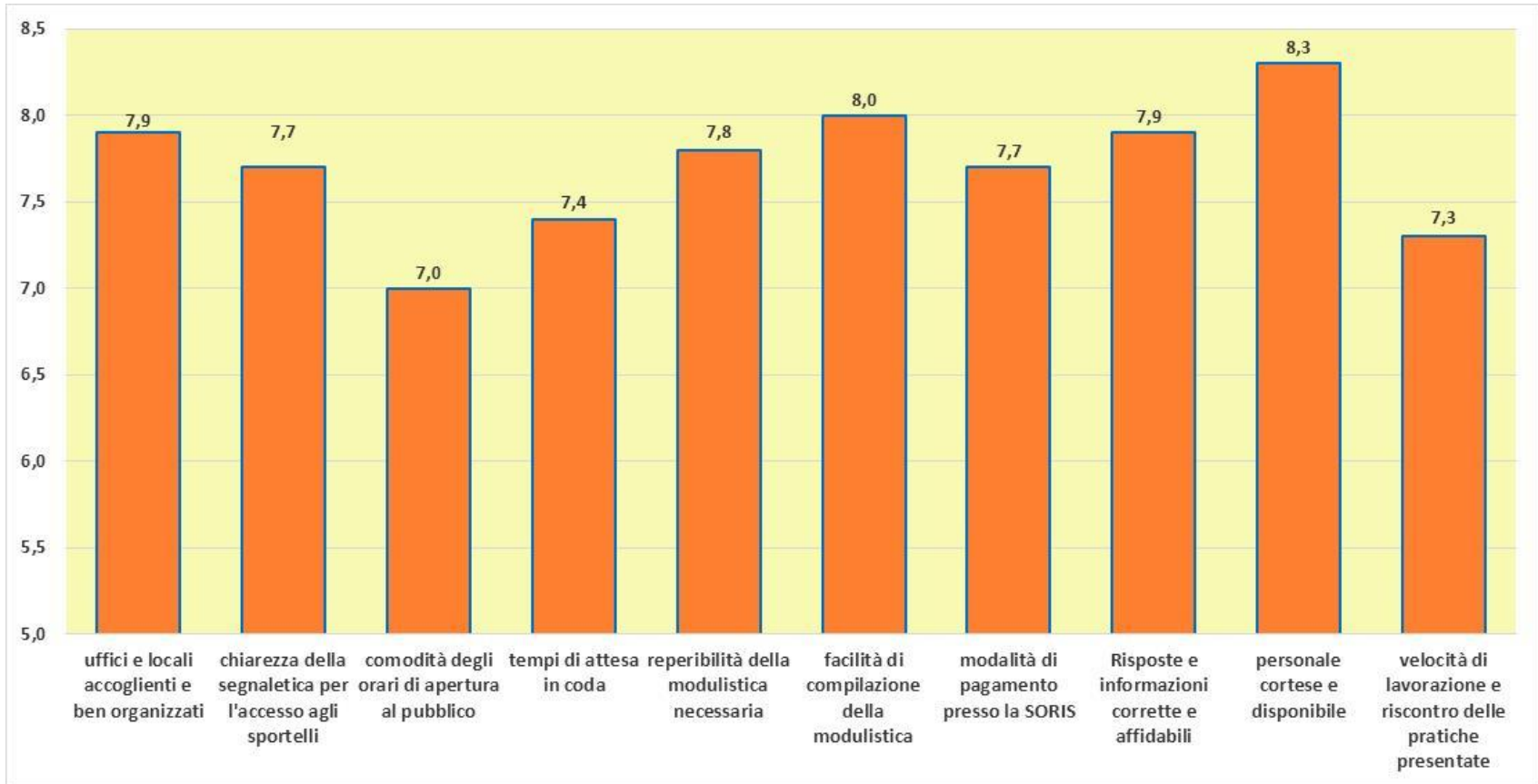
ITEM	Voto medio	
<b>2.1</b> Uffici e locali accoglienti e ben organizzati;	8	
<b>2.2</b> Chiarezza della segnaletica per l'accesso agli sportelli;	7,7	
<b>2.3</b> Comodità degli orari di apertura al pubblico;	7	
<b>2.4</b> Tempi di attesa in coda;	7,5	
<b>2.5</b> Reperibilità della modulistica necessaria;	7,9	
<b>2.6</b> Facilità di compilazione della modulistica;	8,1	
<b>2.7</b> Modalità di pagamento presso la Società Concessionaria della Riscossione (SORIS) ;	7,7	
<b>2.8</b> Risposte e informazioni corrette e affidabili;	7,9	
<b>2.9</b> Personale cortese e disponibile;	8,4	
<b>2.10</b> Velocità di lavorazione e riscontro delle pratiche presentate.	7,4	
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>7,8</b>	







# Soddisfazione media degli utenti



- Un picco di gradimento si raggiunge per la domanda relativa alla "**Cortesia e disponibilità del personale**".



# La soddisfazione complessiva

- In generale, quanto è soddisfatto del **servizio COSAP**?

