

RIEPILOGO QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION 2014 - PUBBLICITA'																				
Domanda n. 1				Domanda n. 2				Domanda n. 3				Domanda n. 4				Domanda n. 5				Somma
Avete usufruito del servizio ?				Quale livello complessivo di informazione avete sul servizio in oggetto ?				Come valutate il livello di accessibilità agli uffici che erogano il servizio ?				Come valutate l'assistenza prestata dagli uffici ai fini della corretta formulazione del vostro bisogno?				Come valutate la qualità del servizio fornito ?				
SI = 1		NO = 1		insuff.	suff.	medio	buono	insuff.	suff.	medio	buono	insuff.	suff.	medio	buono	insuff.	suff.	medio	buono	
61		0		X = 1:5	Y = 2:6	W = 3:8	Z = 4:10	X = 1:5	Y = 2:6	W = 3:8	Z = 4:10	X = 1:5	Y = 2:6	W = 3:8	Z = 4:10	X = 1:5	Y = 2:6	W = 3:8	Z = 4:10	864
				1	18	15	182		10	24	184		16	21	180		18	15	180	

RENDICONTO CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2014										
FAX		MAIL		PEC		TOT. INVII	TOT. RICEVUTI	VALUTAZIONE MEDIA DA 1 A 10		
INVIATI	NON RICEVUTI	INVIATE	NON RICEVUTE	INVIATE	NON RICEVUTE	ANAGRAFICA ITINERA	DAI DESTINATARI			
195	48	385	35	436	33	1016	900			
147		350		403			88,6%			
QUESTIONARI RICEVUTI		QUESTIONARI RICEVUTI NON USUFRUITO DEL SERVIZIO		QUESTIONARI EFFETTIVI PER IL CALCOLO DELLA CUSTOMER						
77		16		61						9,00
8,6%										