



Comune di
CORNATE D'ADDA
Provincia di Milano

RISULTATI QUESTIONARIO
PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL
SERVIZIO IMPOSTA DI PUBBLICITA'-AFFISSIONI E TOSAP
EROGATO DA DUOMO GPA s.r.l.

15 NOVEMBRE 2007

RELAZIONE

Premessa

La rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio erogato dalla DUOMO GPA s.r.l sulla gestione Dell'Imposta di Pubblicità, Pubbliche affissioni e Tassa Occupazione spazi ed aree pubbliche, effettuata attraverso il questionario, è stata attuata in un periodo che va da settembre all'ottobre 2007.

I questionari sono stati spediti per posta a circa 150 attività economiche, dando la possibilità di restituire il questionario sia per posta sia via fax.

Le analisi che si riportano si basano su un totale di n 22 questionari restituiti che rappresentano circa il 15% delle attività interpellate.

Analisi dei dati

Dall'esame della tabella, relativa al giudizio complessivo espresso dai clienti sulla gestione effettuata dalla duomo GPA si evidenzia una valutazione in genere positiva (la maggior parte delle risposte sono tra il buono e l'ottimo), mentre i giudizi insufficienti sono minimi.



Comune di
CORNATE D'ADDA
Provincia di Milano

votazione		insufficiente	sufficiente	discreto	buono	distinto	ottimo	
		5	6	7	8	9	10	
PUBBLICITA'	SODDISFAZIONE		2	1	2	3	1	questionari 11
	INFORMAZIONE	2		2	3	2		
	COMPETENZA		1	1	5	2		
	ASPETTATIVE			3	2	2		
	TEMPI DI RISPOSTA	1	1	4	1	3		
	QUALITA'SERVIZIO			5	1	2		
	SUGGERIMENTI							
TOTALE		3	4	16	14	14	1	
AFFISSIONI	SODDISFAZIONE				1	2		questionari 3
	INFORMAZIONE				1	2		
	COMPETENZA				1	2		
	ASPETTATIVE				1	2		
	TEMPI DI RISPOSTA					2		
	QUALITA'SERVIZIO				1	2		
	SUGGERIMENTI							
TOTALE					5	12		
TOSAP	SODDISFAZIONE	1	1		2	1	3	questionari 8
	INFORMAZIONE	2		1	1		3	
	COMPETENZA	1		1	2	2	2	
	ASPETTATIVE	1		1	1	2	2	
	TEMPI DI RISPOSTA	1	1	2	1	3	1	
	QUALITA'SERVIZIO	1		2	1	2	2	
	SUGGERIMENTI	eliminare duomo						
TOTALE		7	2	7	10	10	16	

Giudizio complessivo

La valutazione di positività come elemento prevalente, è riscontrabile in tutti i servizi offerti dalla Duomo GPA (Gestione pubblicità, pubbliche affissioni, tosap). Si può rilevare che il giudizio insufficiente si riscontra maggiormente nella gestione della Tosap.

Pochi questionari riportano suggerimenti, tra le annotazioni è stato richiesto:

- Maggiore chiarezza nelle informazioni;
- L'aggiornamento dei cambi di residenza;
- Rispondere in un modo più esauriente alle richieste

Conclusioni

Lo scarso numero di questionari raccolti, penalizza purtroppo i dati della rilevazione. Sulla base dei dati rilevati, si prenderanno contatti con la Società di gestione dei servizi per verificare la possibilità di miglioramento della gestione TOSAP