



FILIERA “COMIECO”

INDAGINE DI SODDISFAZIONE PER LE ATTIVITA' 2010

Rev. 1 del 28.03.2011

Premessa

L'indagine della soddisfazione dei soggetti operanti nella "filiera Comieco" è un'attività che il Consorzio realizza annualmente dal 2003, data di ottenimento della certificazione per la qualità secondo lo standard ISO 9001. Le informazioni raccolte relativamente alla soddisfazione dei servizi erogati nel 2010, presentate nel seguito, sono basate sui dati raccolti dal 18 febbraio al 24 marzo 2011, tramite il questionario disponibile in allegato.

Campo di applicazione e metodologia

La valutazione della soddisfazione sulle attività svolte da Comieco nel 2010 è stata condotta coinvolgendo 1120 soggetti, distinti tra convenzionati, piattaforme e cartiere.

In particolare, sono stati valutati due punti:

- A) il miglioramento percepito nell'erogazione del servizio rispetto all'anno precedente;
- B) il dettaglio della soddisfazione in merito ai seguenti aspetti:

1. Cortesia e disponibilità
2. Chiarezza e completezza delle informazioni
3. Gestione dei tempi
4. Giudizio complessivo sul servizio

Per ognuno dei quattro aspetti oggetto di valutazione è stato richiesto di fornire un giudizio basato su quattro gradi, due positivi ("buono", "sufficiente") e due negativi ("scarso", "gravemente insufficiente").

I questionari relativi alle attività 2010 sono stati compilati da 501 soggetti, pari al 45% delle imprese coinvolte, percentuale identica a quella registrata per l'indagine dell'anno scorso.

	DATI 2009			DATI 2010		
	QUESTIONARI INVIATI	QUESTIONARI RICEVUTI	% RISPOSTA	QUESTIONARI INVIATI	QUESTIONARI RICEVUTI	% RISPOSTA
Convenzionati	671	282	42%	745	307	41%
Piattaforme	329	177	54%	316	174	55%
Cartiere	56	20	36%	59	20	34%
Totale	1056	479	45%	1120	501	45%

Nel seguito sono riportati i risultati dell'indagine divisi per scala nazionale, di area e regionale.

Sintesi dei risultati

Guardando il “giudizio complessivo sul servizio” erogato da Comieco nel 2010, le attività svolte dal Consorzio risultano valutate positivamente dal 100% delle cartiere, dal 99% dei convenzionati e dal 98% delle piattaforme.

In particolare il servizio complessivo è valutato come “buono” dal 85% circa di tutti gli operatori e “sufficiente” dal 14% circa di tutti gli operatori.

Rispetto all’anno precedente il servizio erogato è stato valutato come “migliorato” dal 20% delle cartiere, dal 32% dei convenzionati e dal 34% delle piattaforme. Un peggioramento del servizio è stato invece rilevato dal 1% dei convenzionati e dal 2% delle piattaforme.

Le cartiere che hanno valutato più positivamente il servizio complessivo si trovano al nord (valutazione “buono” = 92%) seguite dal centro (valutazione “buono” = 80%). Al centro però il maggior numero di cartiere ha segnalato un miglioramento delle attività svolte (40%, contro il 17% del nord). Al sud invece le cartiere hanno segnalato un più basso grado di soddisfazione (valutazione “buono” = 67%, “sufficiente” = 33%) a fronte del più basso giudizio di miglioramento (0%). Tale risultato deve essere letto ricordando la composizione del campione delle cartiere che hanno partecipato all’indagine: 12 al nord, 5 al centro, 3 al sud.

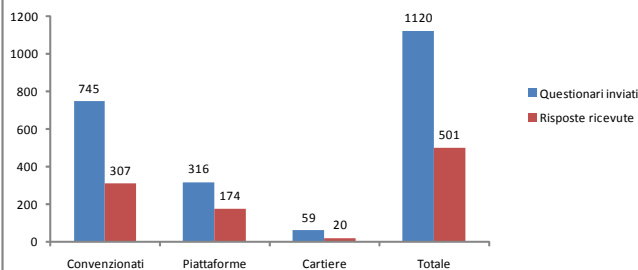
I convenzionati che hanno valutato più positivamente il servizio complessivo si trovano al nord (valutazione “buono” = 89%), seguite dal centro (valutazione “buono” = 81%) e quindi dal sud (valutazione “buono” = 81%). Al centro e al sud il maggior numero di convenzionati ha segnalato però un miglioramento delle attività svolte (rispettivamente 38% e 36%, contro il 20% del nord).

Le piattaforme che hanno valutato più positivamente il servizio complessivo si trovano al sud (valutazione “buono” = 93%) e sempre al sud il servizio risulta maggiormente migliorato (58%). Seguono poi le piattaforme del centro (valutazione “buono” = 87% e miglioramento rilevato per il 29% del campione) e del nord (valutazione “buono” = 81% e miglioramento rilevato per il 24% del campione).

A livello regionale, considerando la rilevanza del campione ovvero con riferimento alle regioni con il maggior numero di operatori, le più alte valutazioni di soddisfazione si registrano in Veneto e Piemonte. In entrambi i casi, le valutazioni “buono” del servizio complessivo dei diversi operatori sono comprese tra il 92% e il 100%. Il maggiore grado di miglioramento si rileva dalle piattaforme della Puglia (80%), della Campania (50%) e del Piemonte (40%) e dai convenzionati della Toscana (50%), del Lazio (44%) e della Campania (43%).

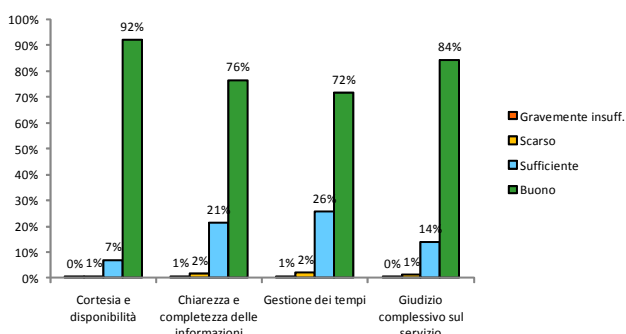
RISULTATI A LIVELLO NAZIONALE

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

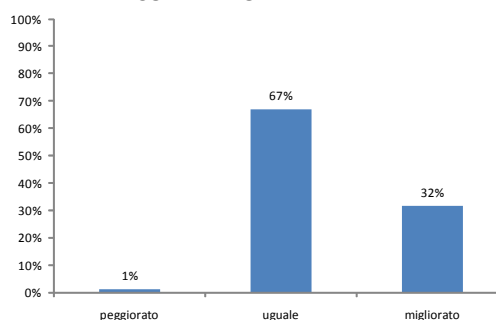


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	745	316	59	1120
Risposte ricevute	307	174	20	501
Risposte %	41%	55%	34%	45%

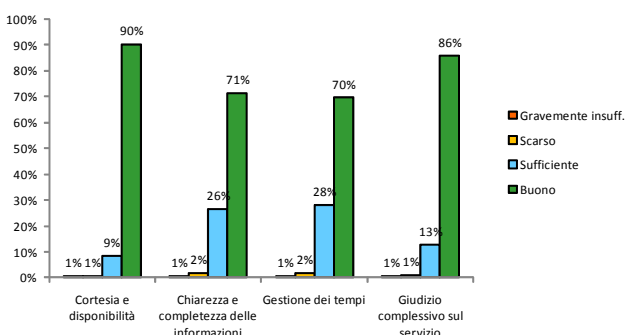
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



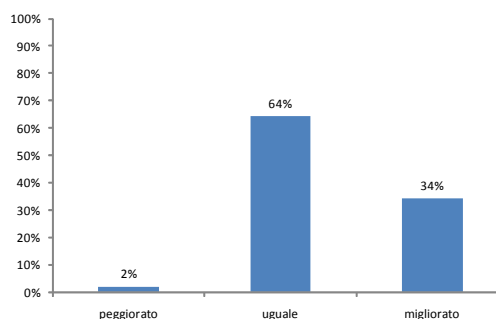
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



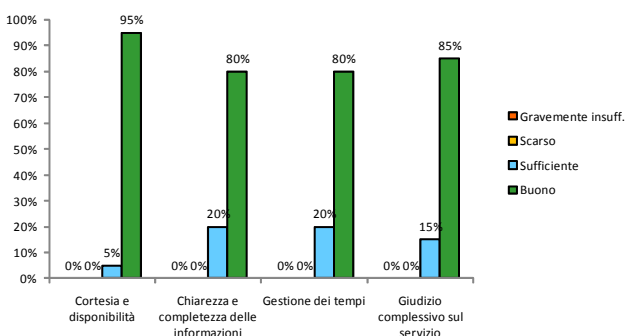
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



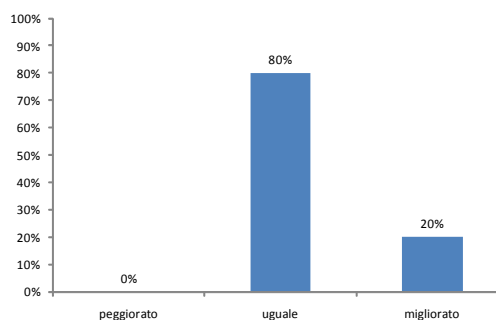
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**



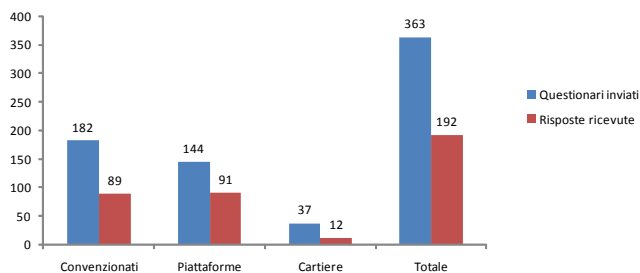
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



RISULTATI A LIVELLO DI AREA

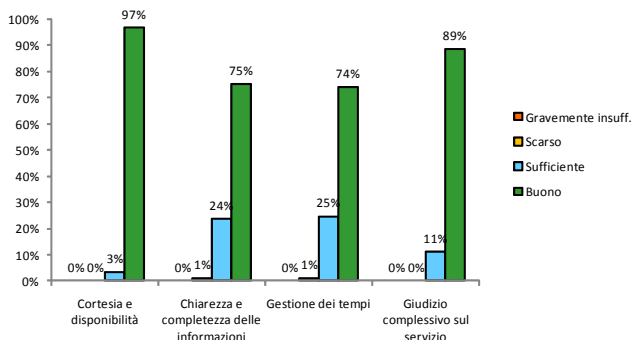
NORD

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

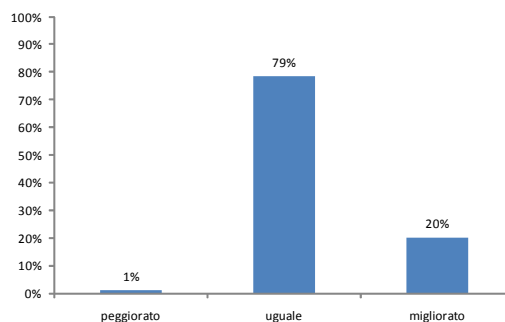


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	182	144	37	363
Risposte ricevute	89	91	12	192
Risposte %	49%	63%	32%	53%

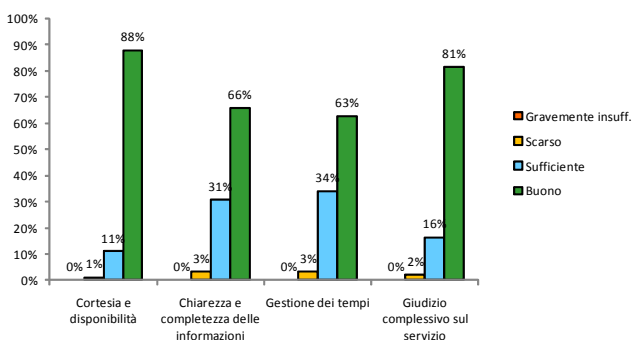
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



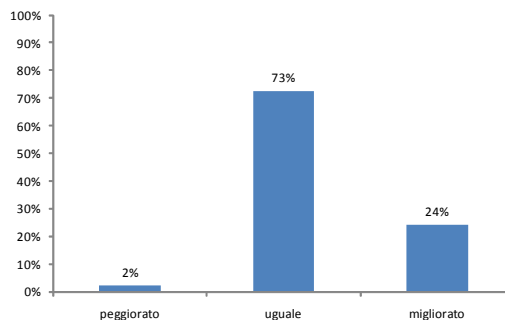
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



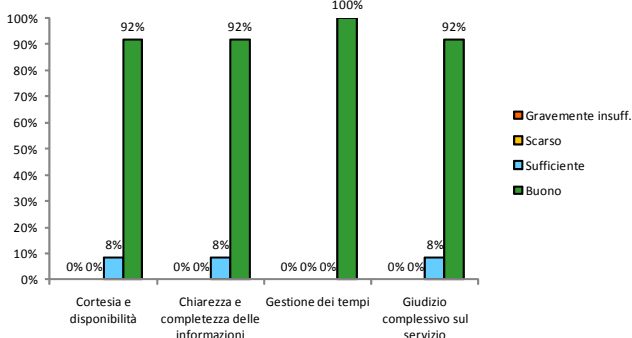
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



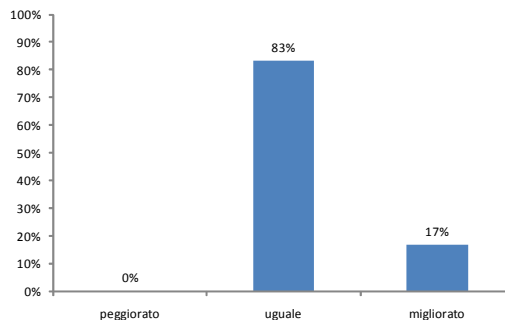
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

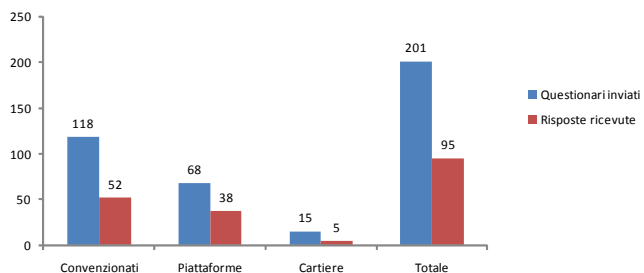


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



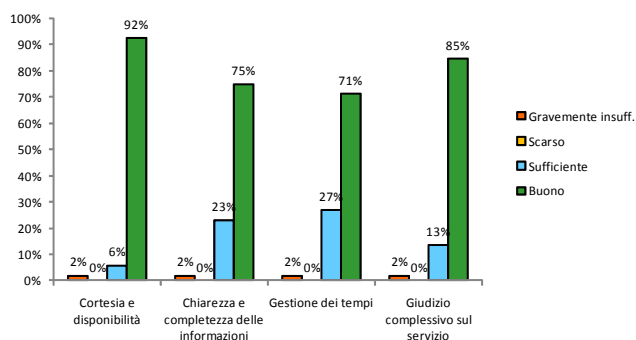
CENTRO

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

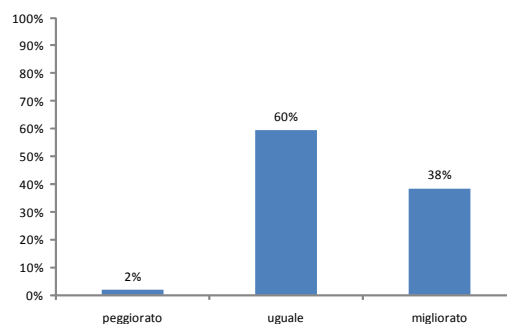


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	118	68	15	201
Risposte ricevute	52	38	5	95
Risposte %	44%	56%	33%	47%

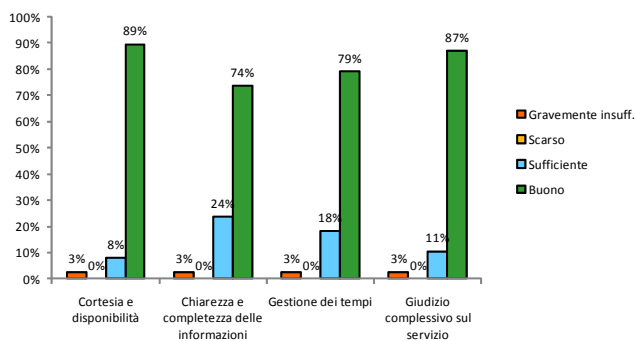
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



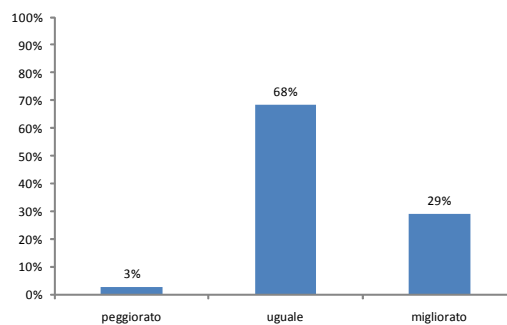
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



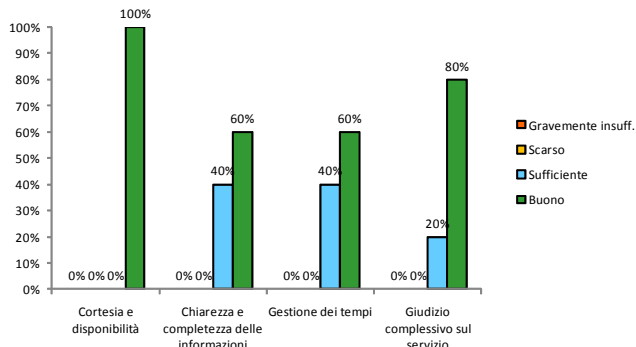
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



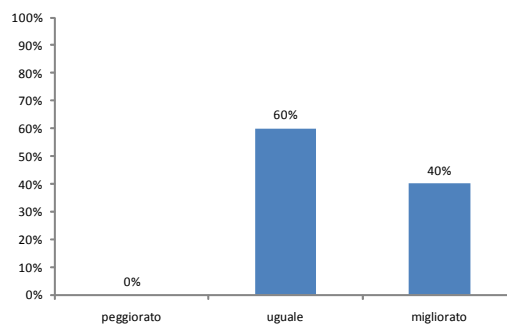
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

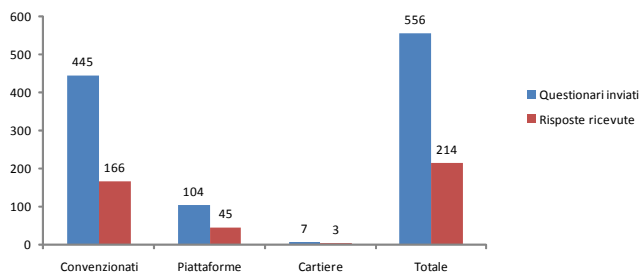


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



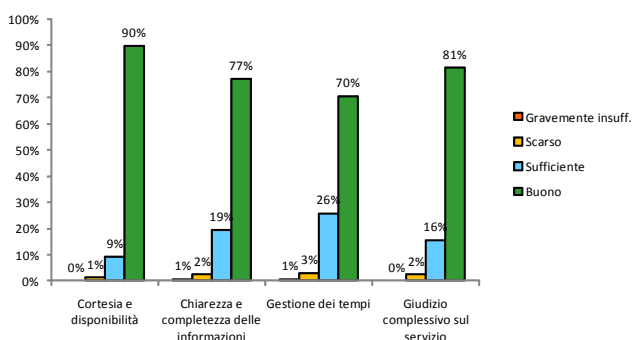
SUD

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

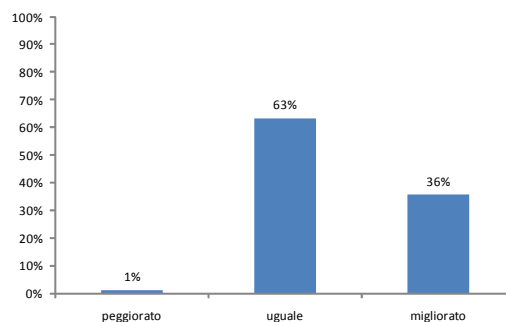


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	445	104	7	556
Risposte ricevute	166	45	3	214
Risposte %	37%	43%	43%	38%

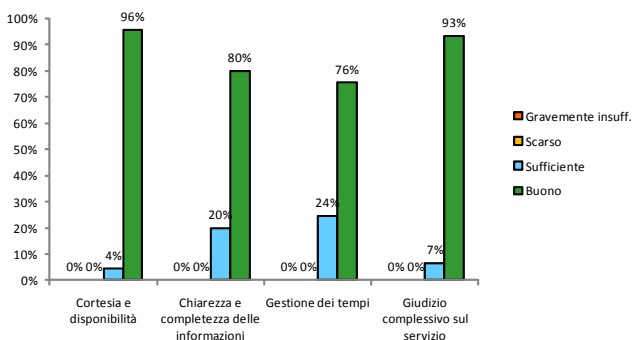
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



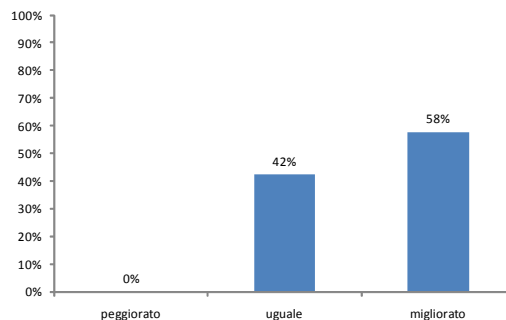
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



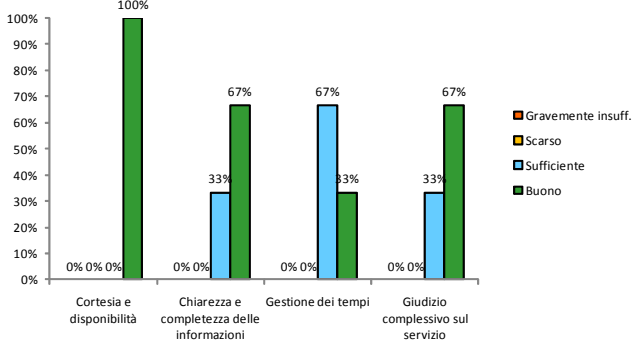
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



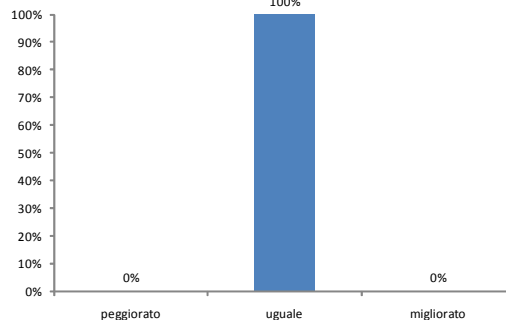
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**



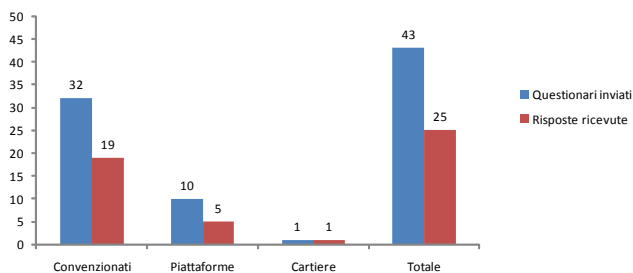
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



RISULTATI A LIVELLO REGIONALE

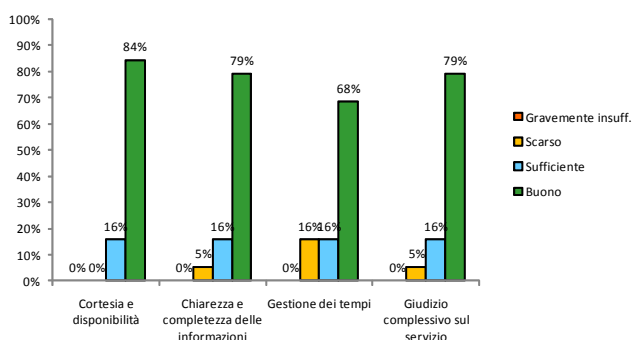
Abruzzo

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

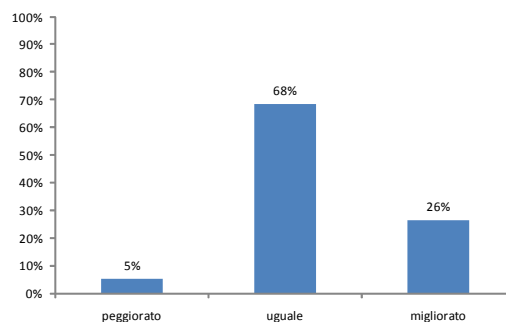


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	32	10	1	43
Risposte ricevute	19	5	1	25
Risposte %	59%	50%	100%	58%

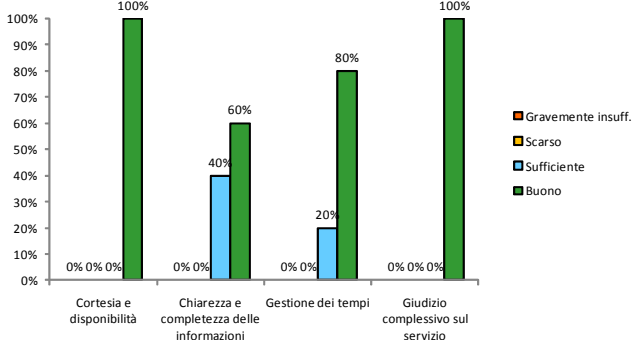
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



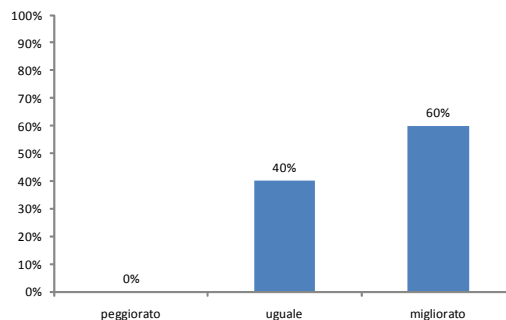
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



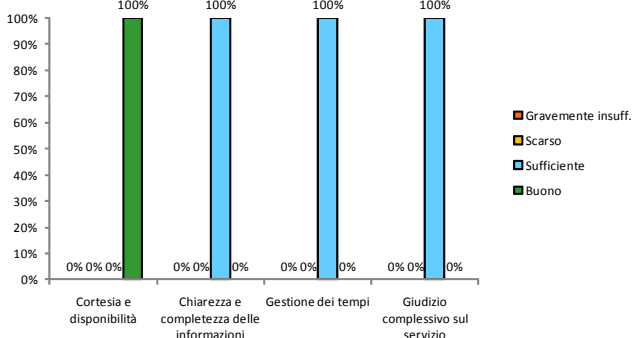
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



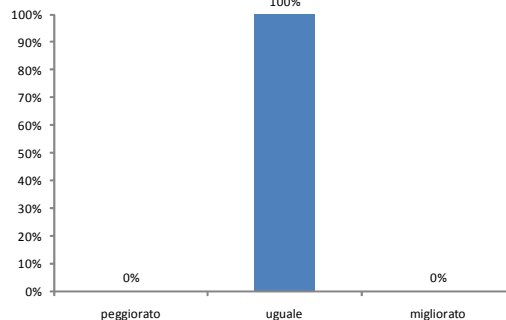
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

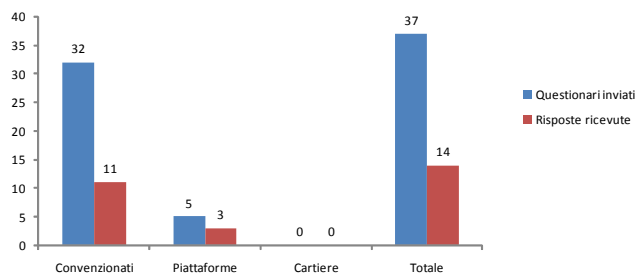


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



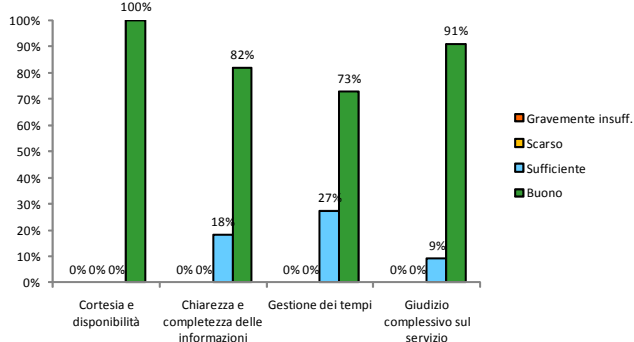
Basilicata

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

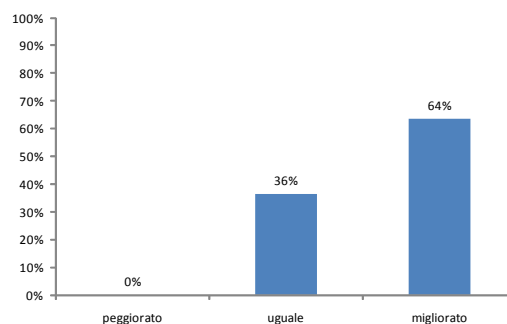


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	32	5	0	37
Risposte ricevute	11	3	0	14
Risposte %	34%	60%	#DIV/0!	38%

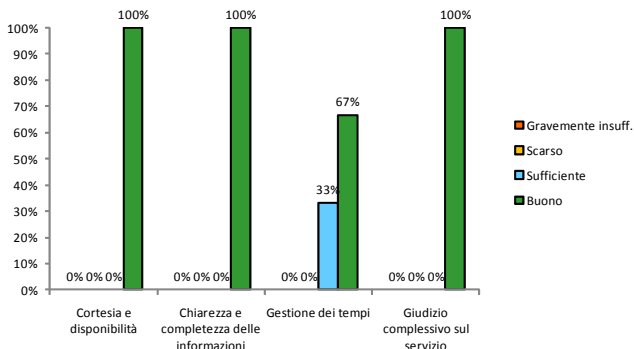
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



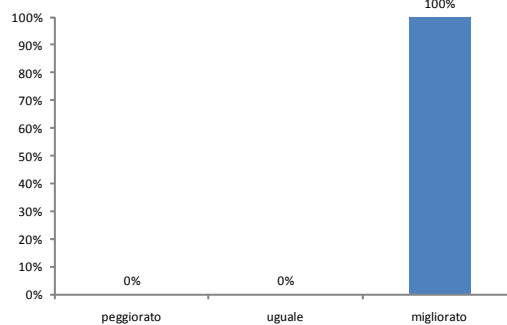
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



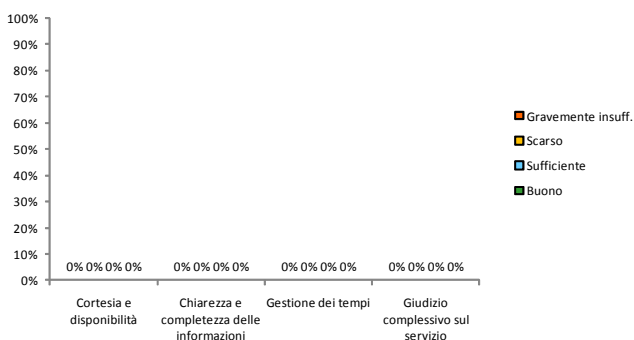
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



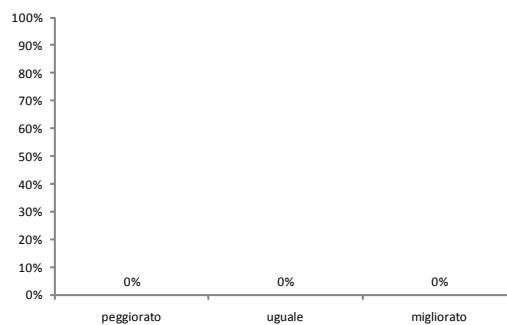
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

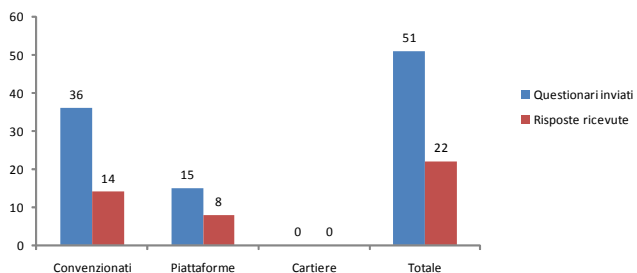


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



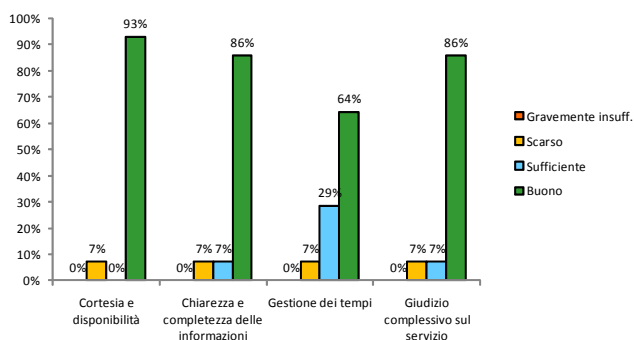
Calabria

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

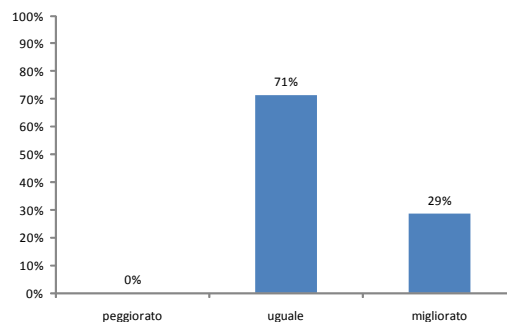


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	36	15	0	51
Risposte ricevute	14	8	0	22
Risposte %	39%	53%	#DIV/0!	43%

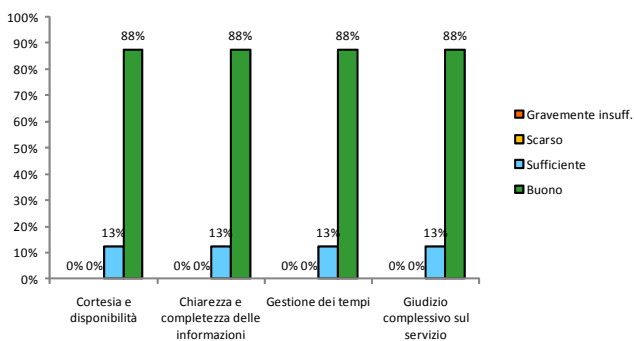
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



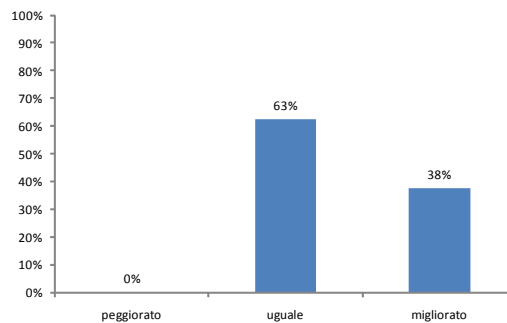
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



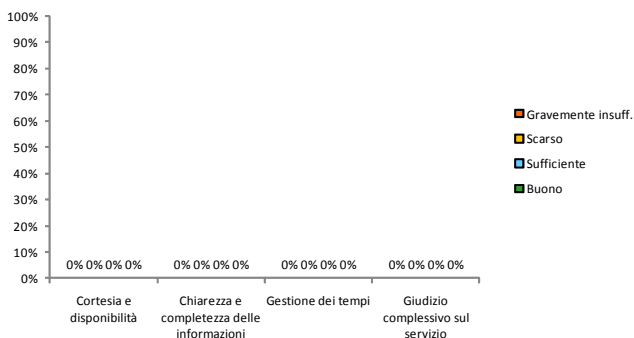
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



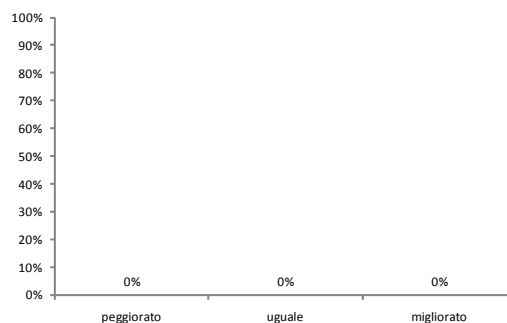
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

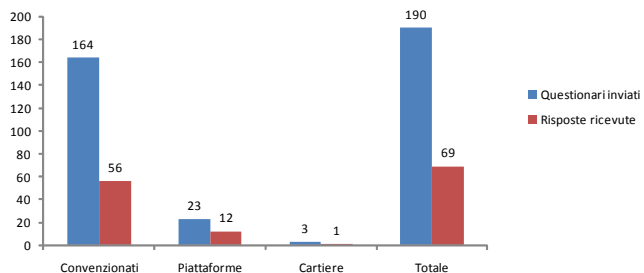


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



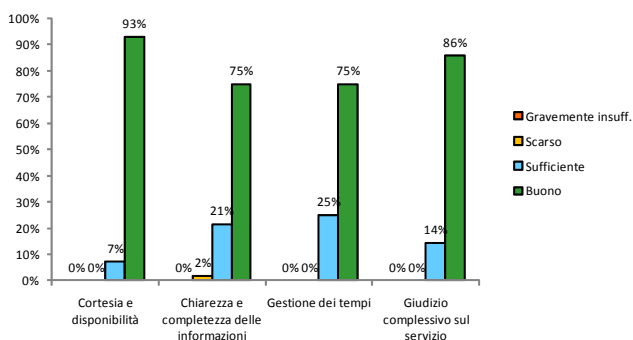
Campania

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

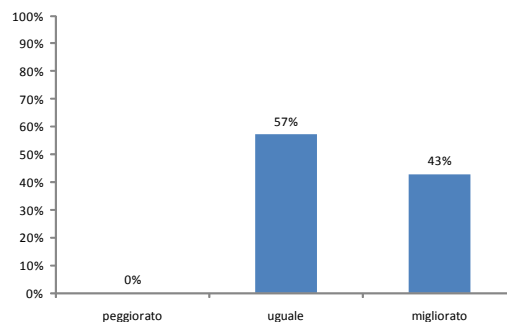


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	164	23	3	190
Risposte ricevute	56	12	1	69
Risposte %	34%	52%	33%	36%

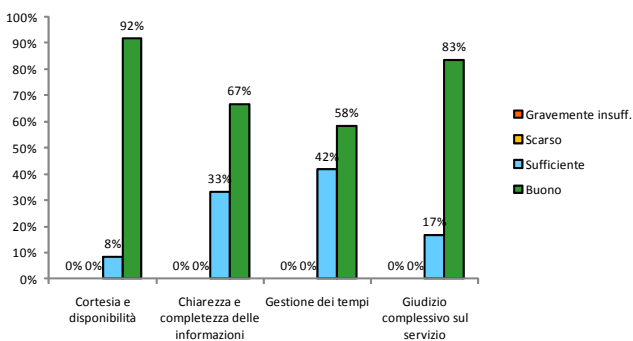
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



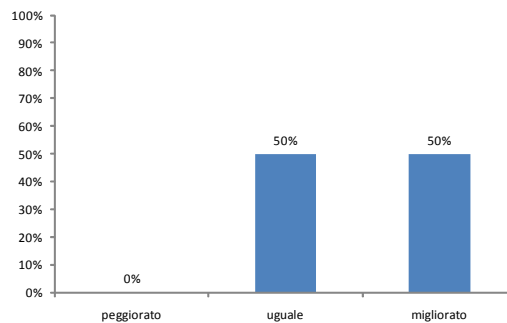
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



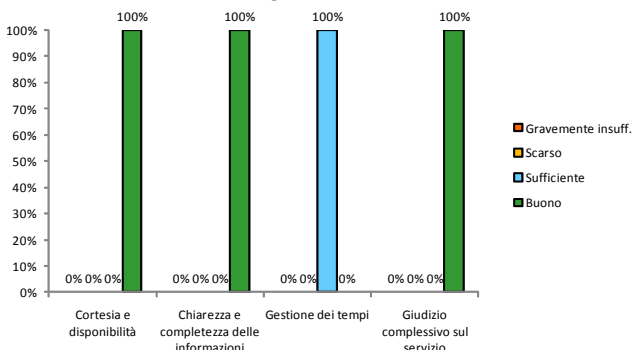
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



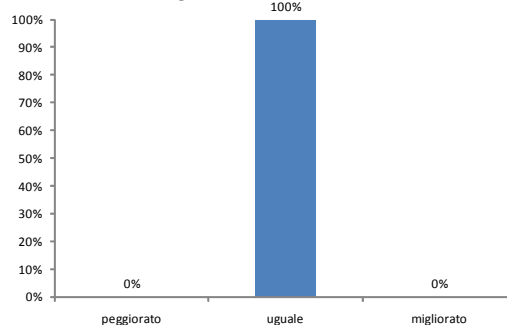
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

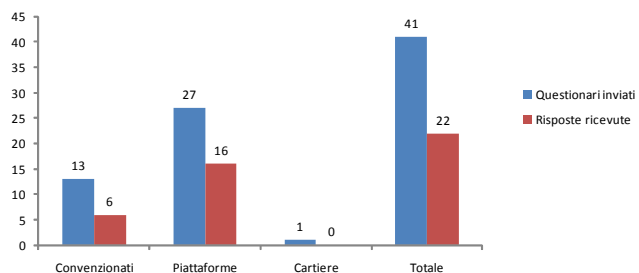


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



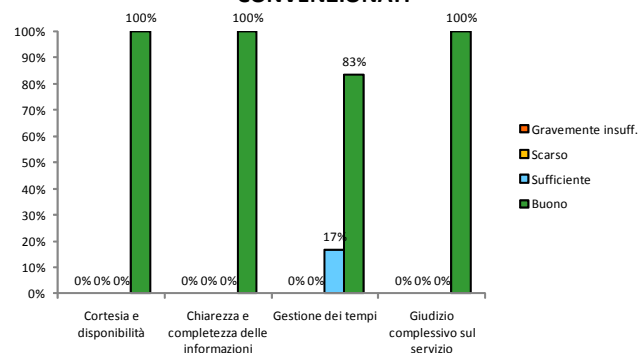
Emilia Romagna

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

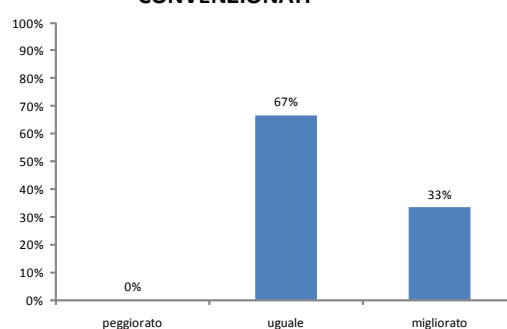


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	13	27	1	41
Risposte ricevute	6	16	0	22
Risposte %	46%	59%	0%	54%

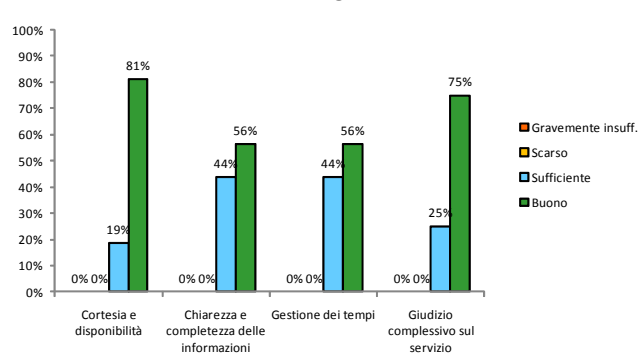
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



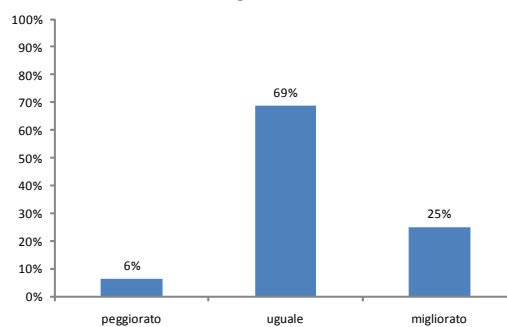
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



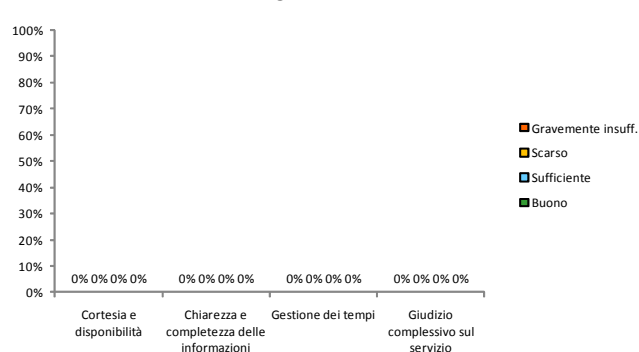
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



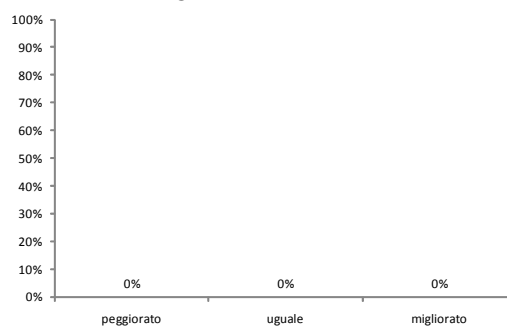
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

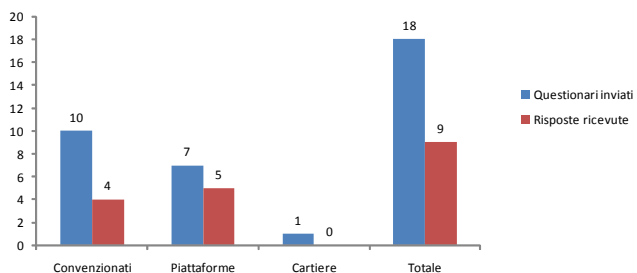


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



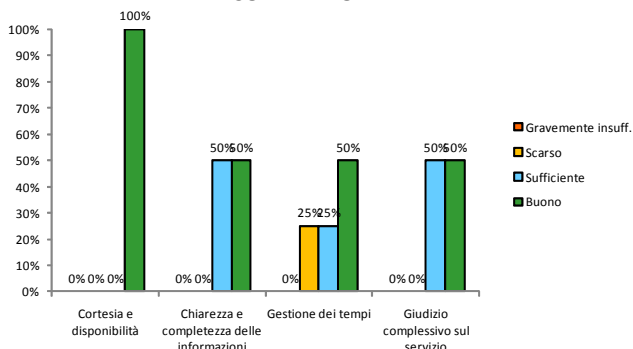
Friuli Venezia Giulia

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

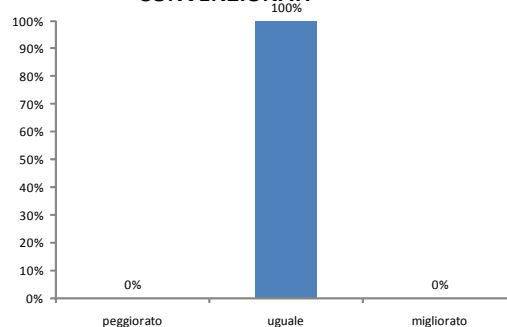


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	10	7	1	18
Risposte ricevute	4	5	0	9
Risposte %	40%	71%	0%	50%

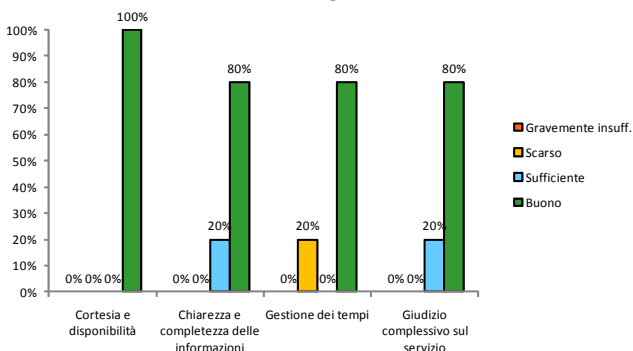
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



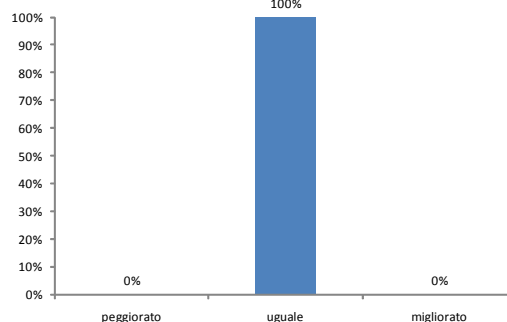
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



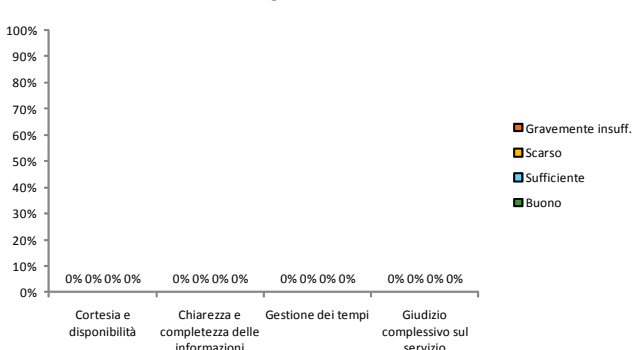
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



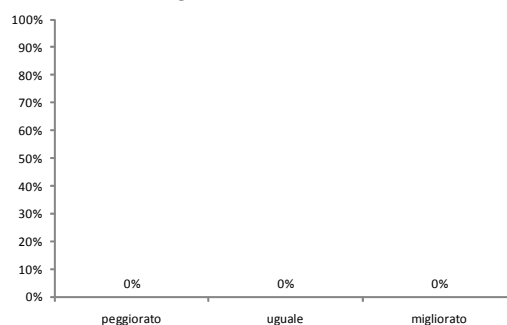
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

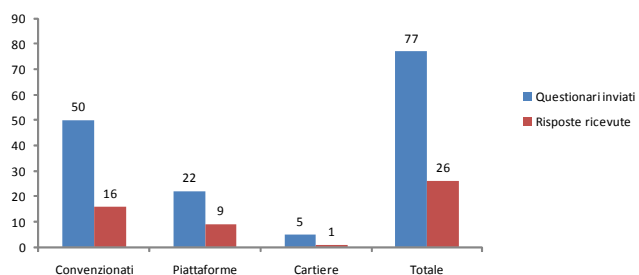


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



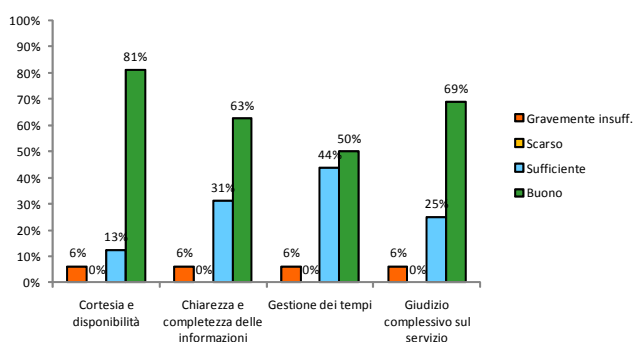
Lazio

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

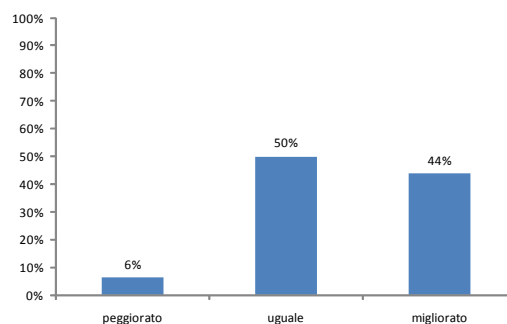


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	50	22	5	77
Risposte ricevute	16	9	1	26
Risposte %	32%	41%	20%	34%

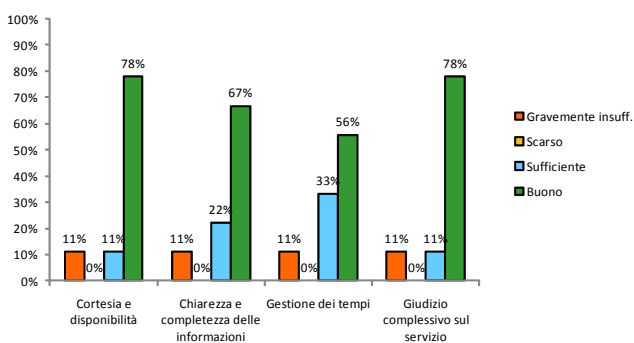
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



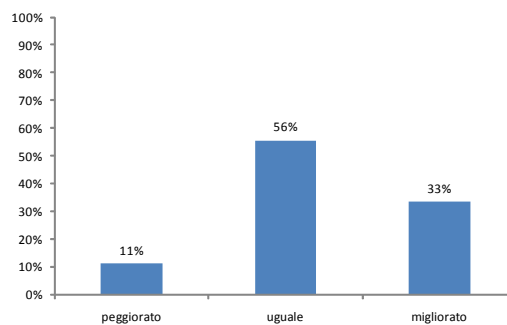
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



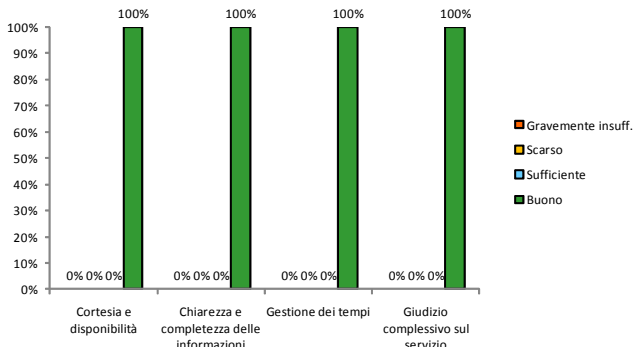
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



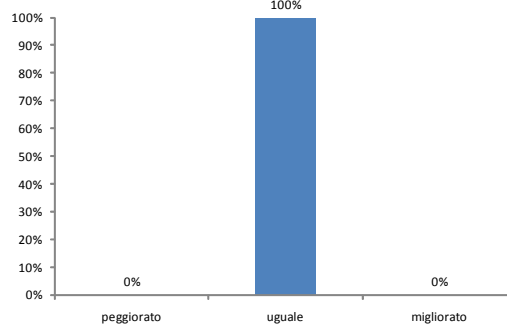
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

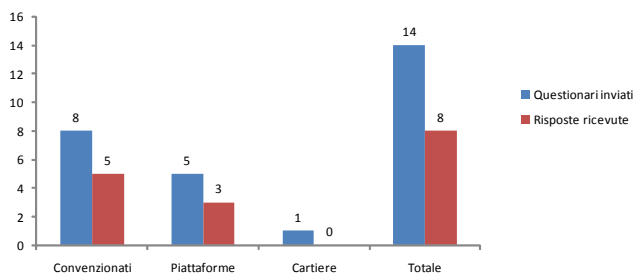


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



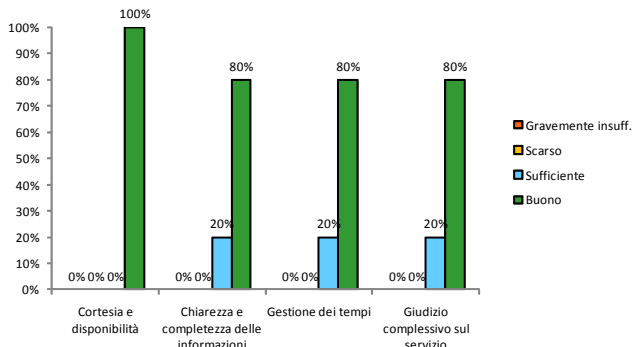
Liguria

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

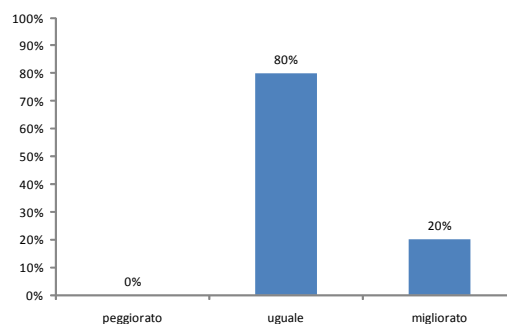


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	8	5	1	14
Risposte ricevute	5	3	0	8
Risposte %	63%	60%	0%	57%

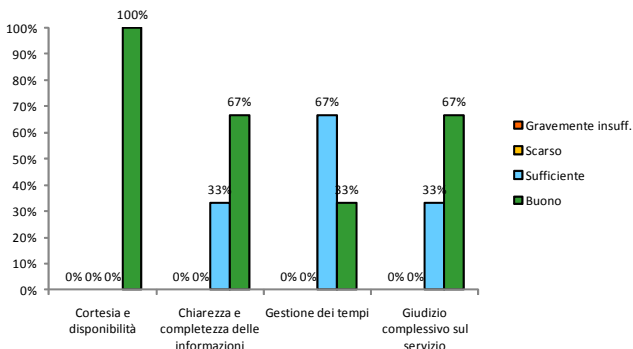
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



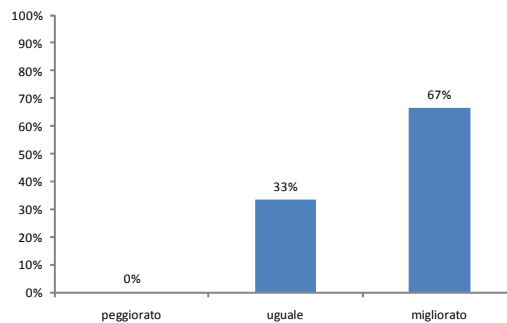
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



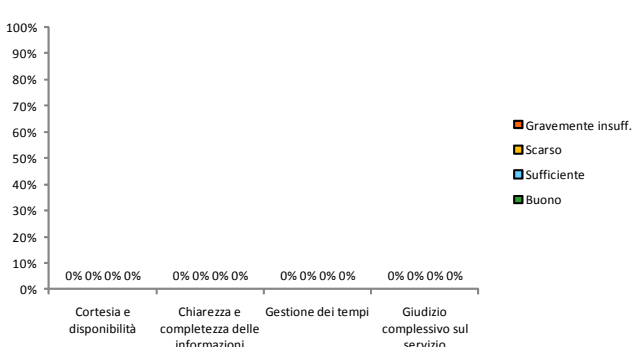
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



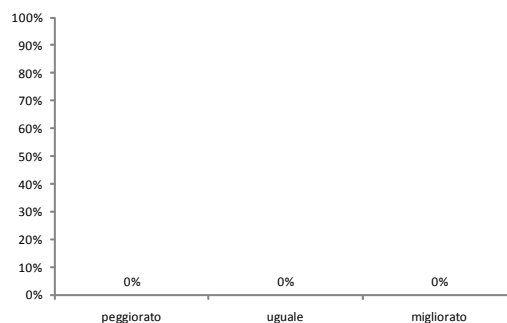
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

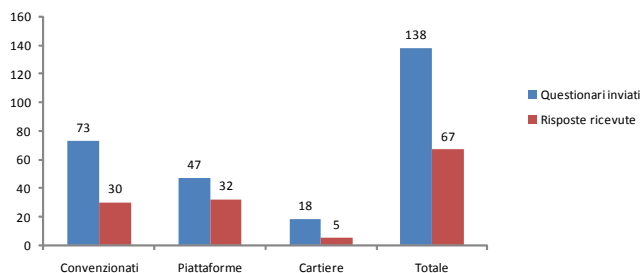


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



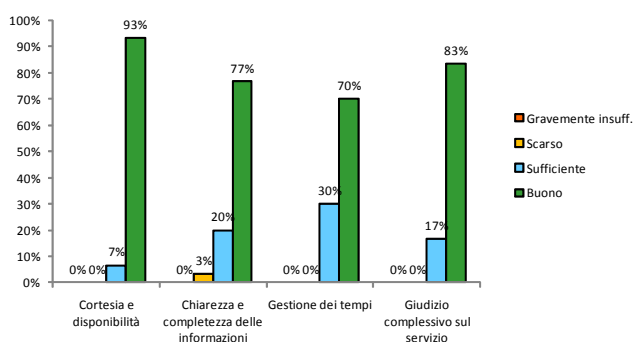
Lombardia

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

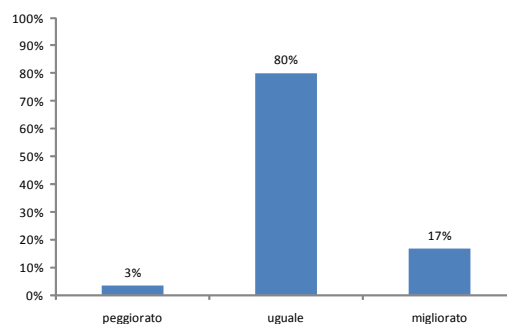


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	73	47	18	138
Risposte ricevute	30	32	5	67
Risposte %	41%	68%	28%	49%

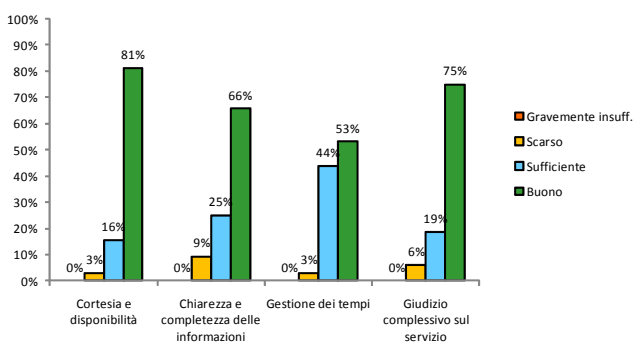
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



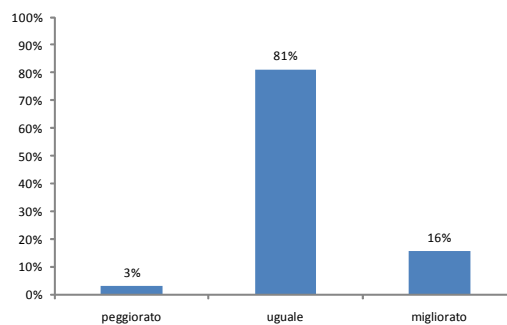
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



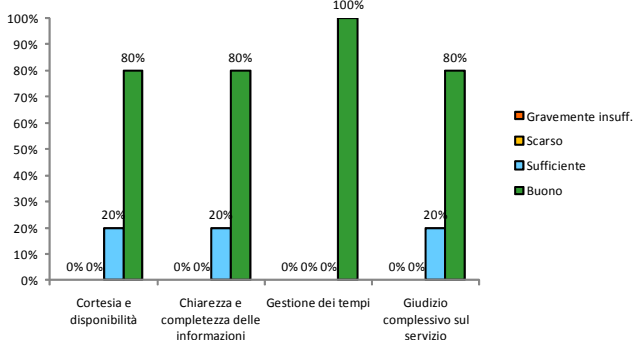
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



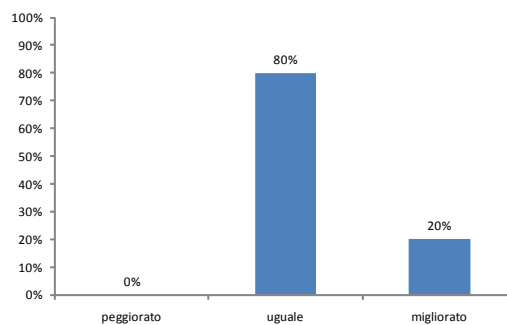
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

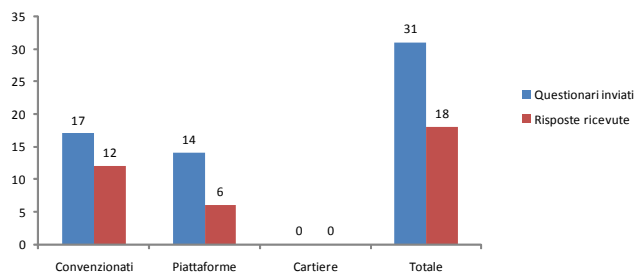


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



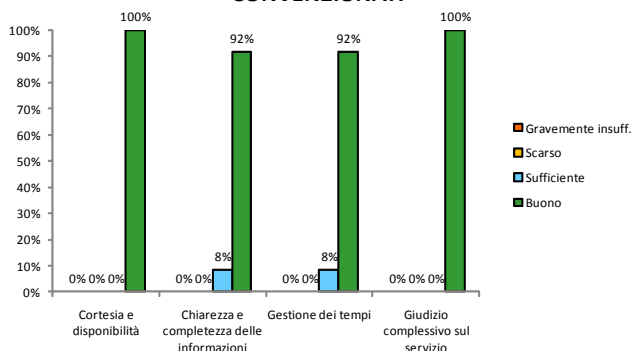
Marche

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

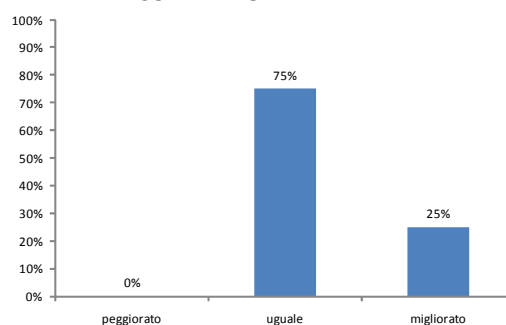


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	17	14	0	31
Risposte ricevute	12	6	0	18
Risposte %	71%	43%	#DIV/0!	58%

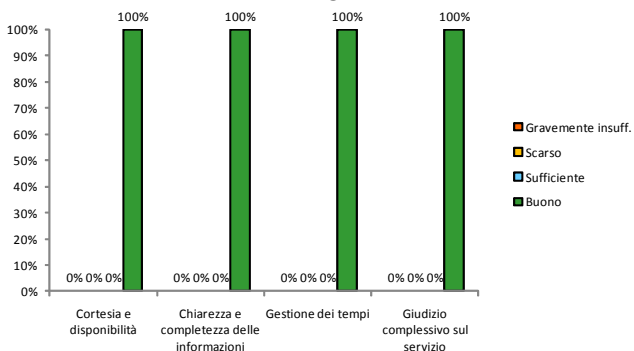
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



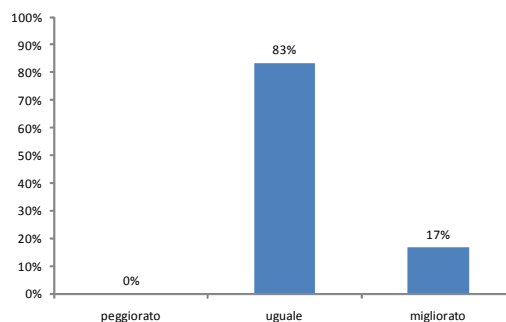
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



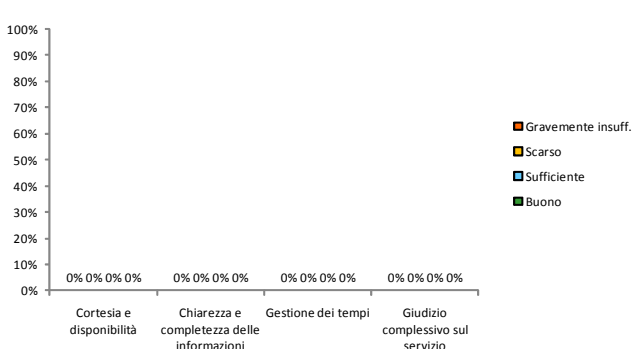
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



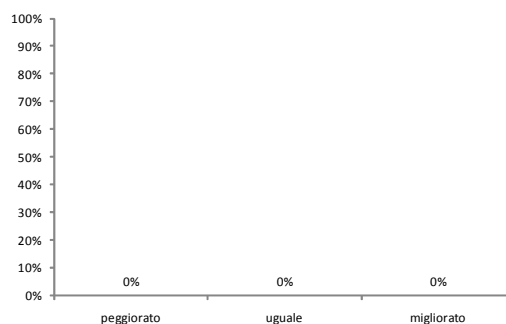
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

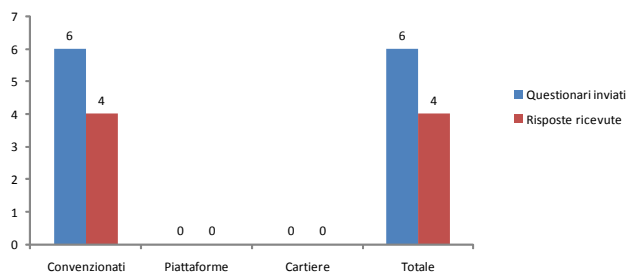


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



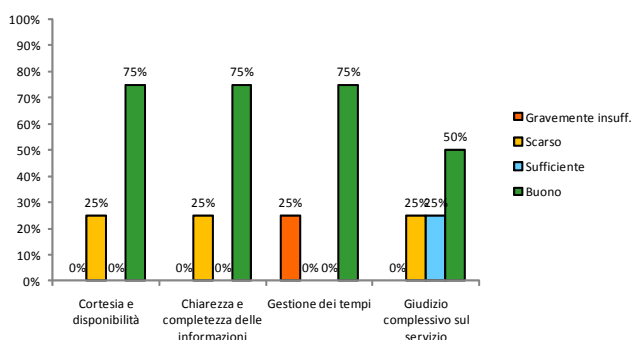
Molise

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

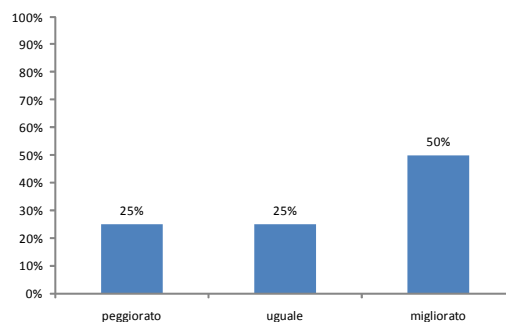


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	6	0	0	6
Risposte ricevute	4	0	0	4
Risposte %	67%	#DIV/0!	#DIV/0!	67%

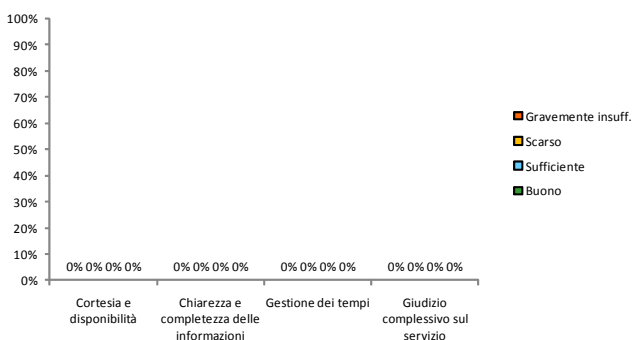
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



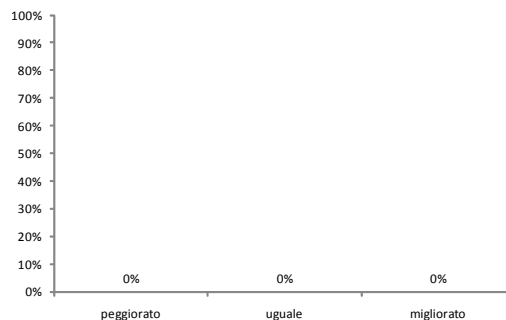
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



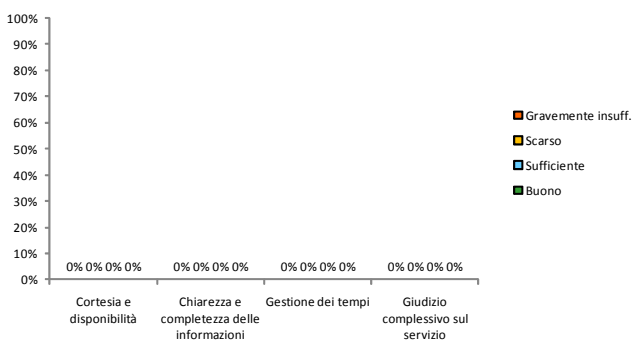
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



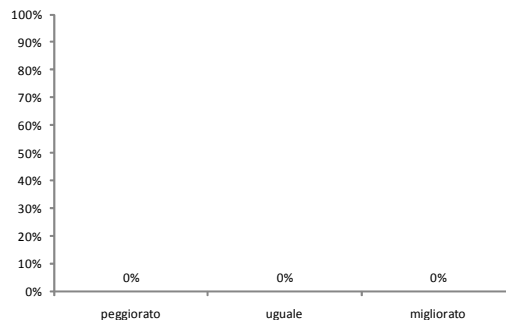
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

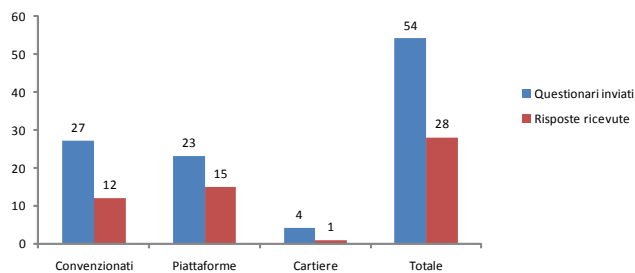


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



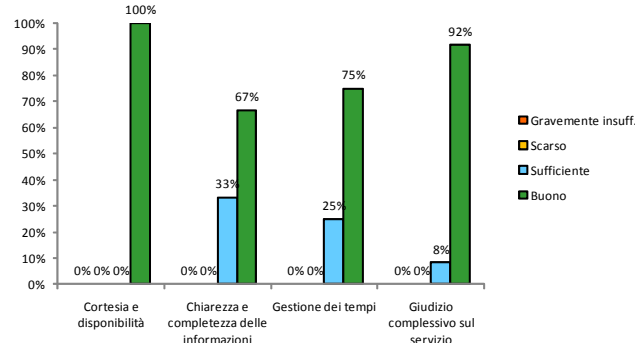
Piemonte

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

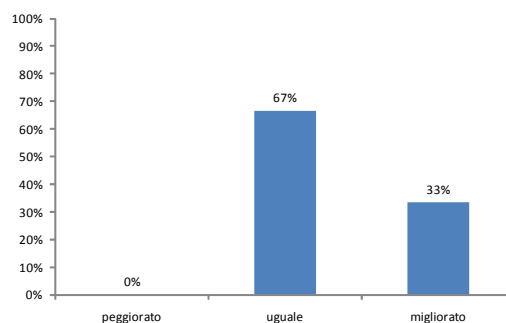


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	27	23	4	54
Risposte ricevute	12	15	1	28
Risposte %	44%	65%	25%	52%

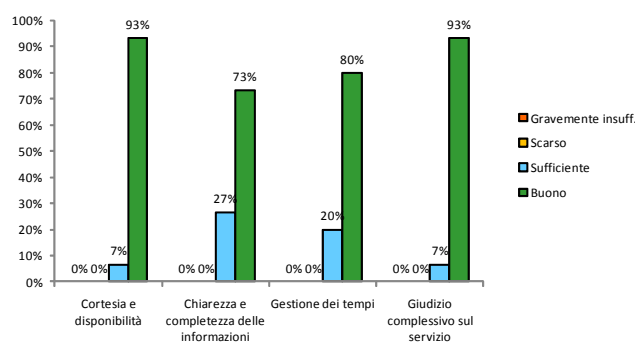
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



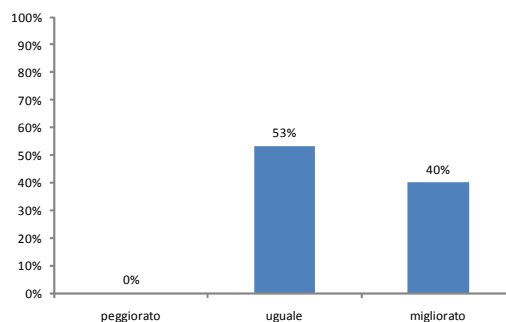
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



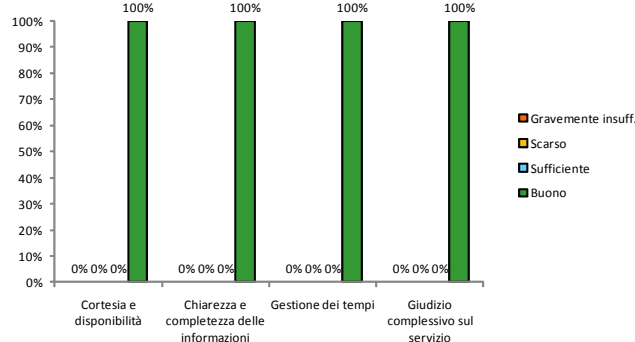
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



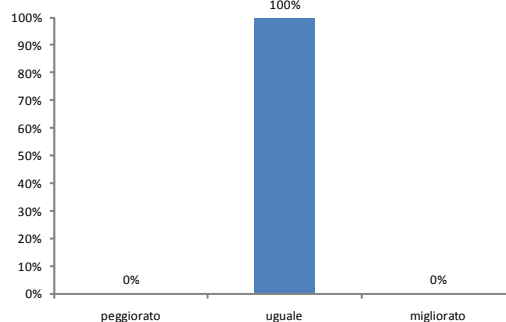
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

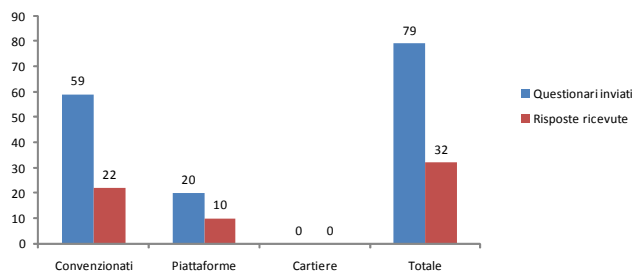


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



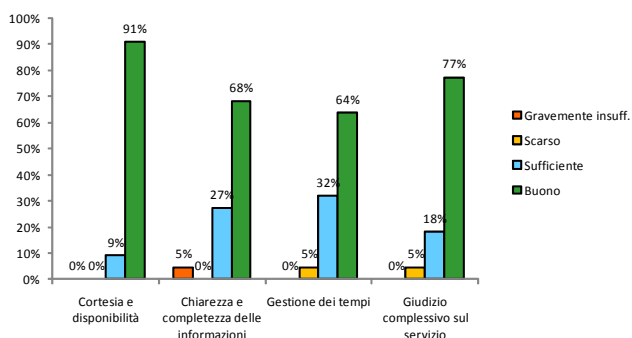
Puglia

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

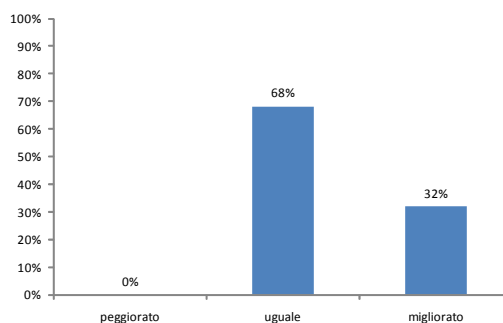


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	59	20	0	79
Risposte ricevute	22	10	0	32
Risposte %	37%	50%	#DIV/0!	41%

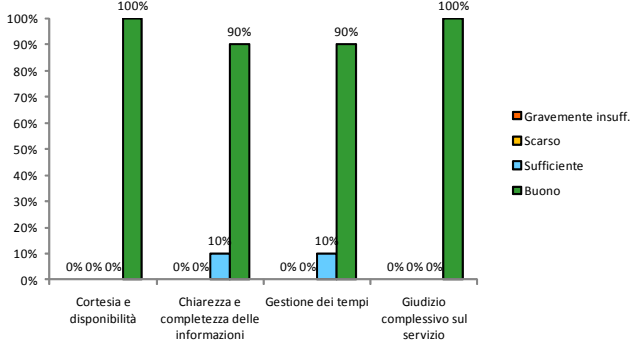
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



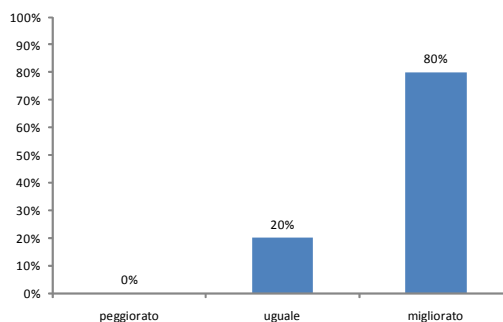
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



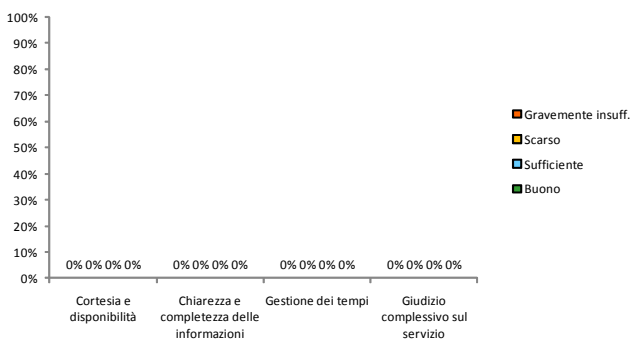
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



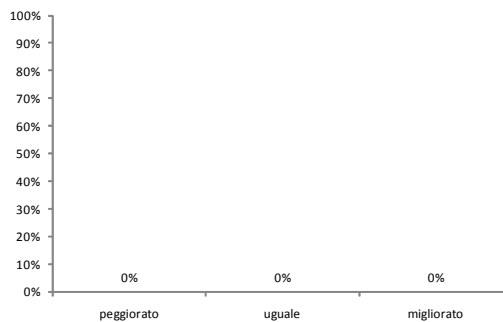
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

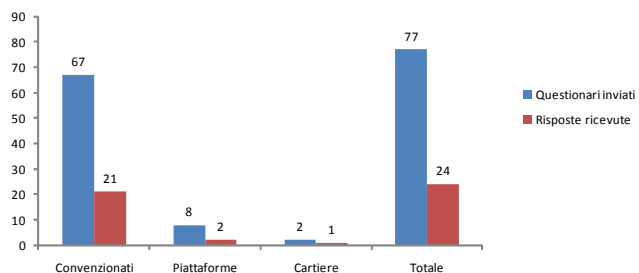


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



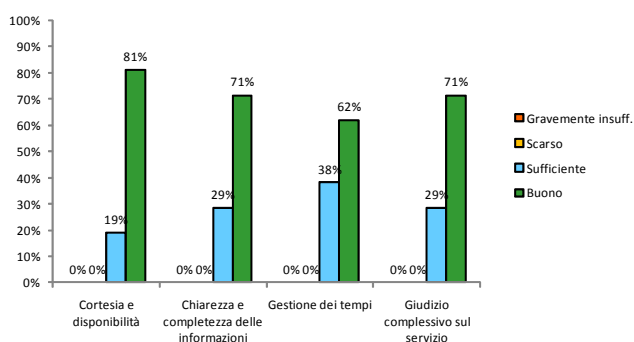
Sardegna

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

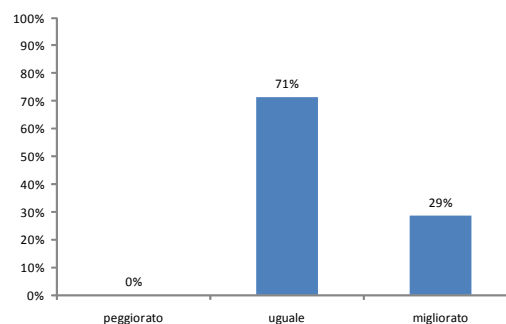


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	67	8	2	77
Risposte ricevute	21	2	1	24
Risposte %	31%	25%	50%	31%

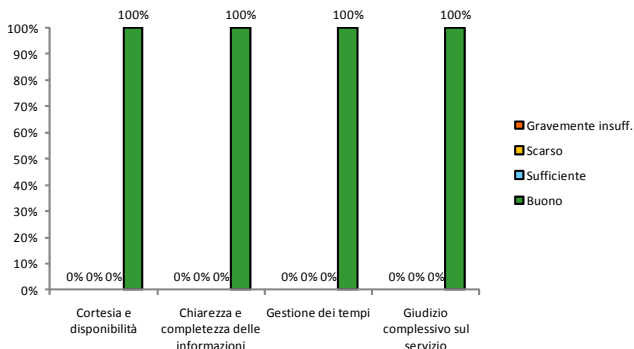
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



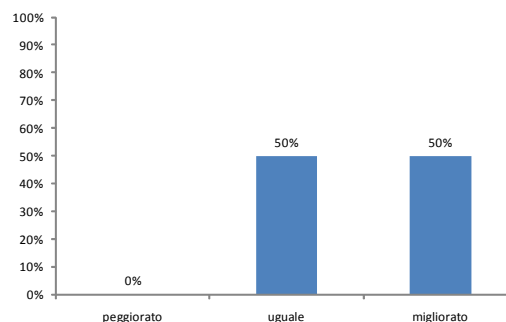
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



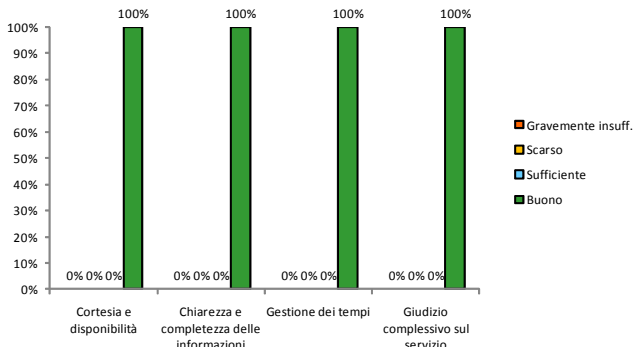
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



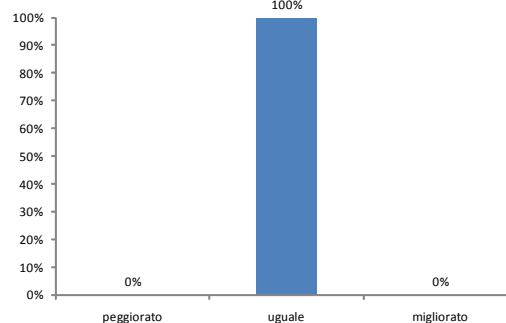
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

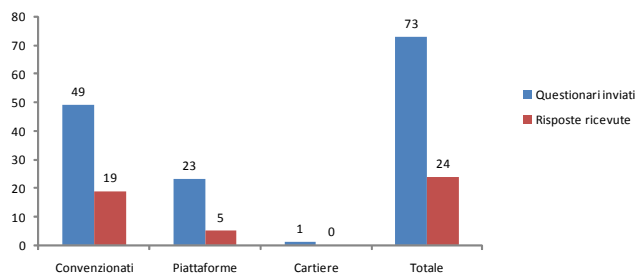


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



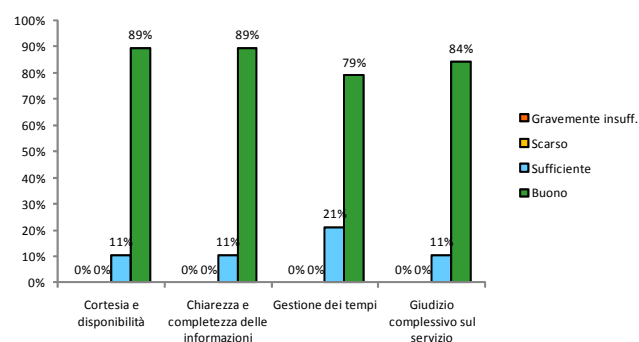
Sicilia

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

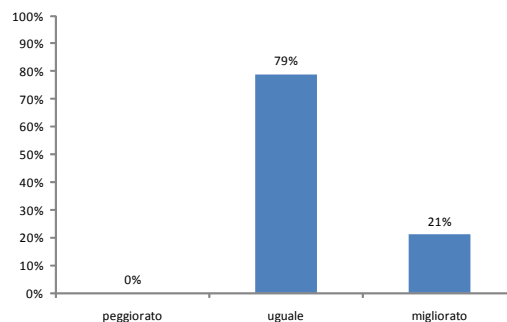


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	49	23	1	73
Risposte ricevute	19	5	0	24
Risposte %	39%	22%	0%	33%

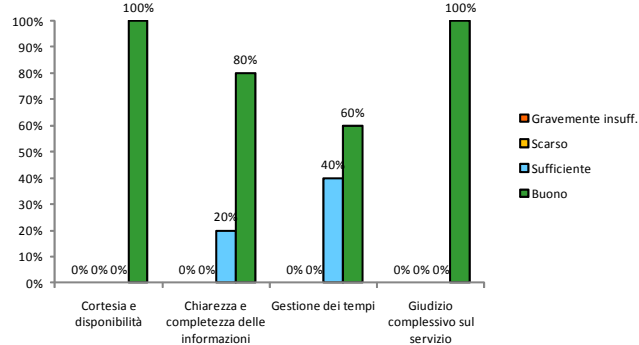
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



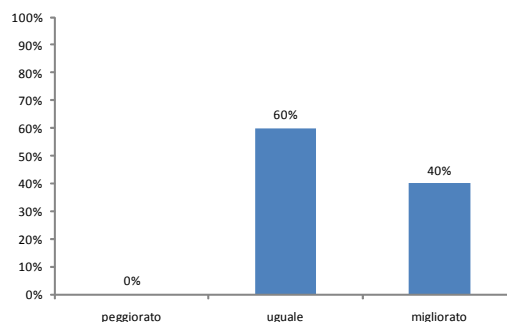
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



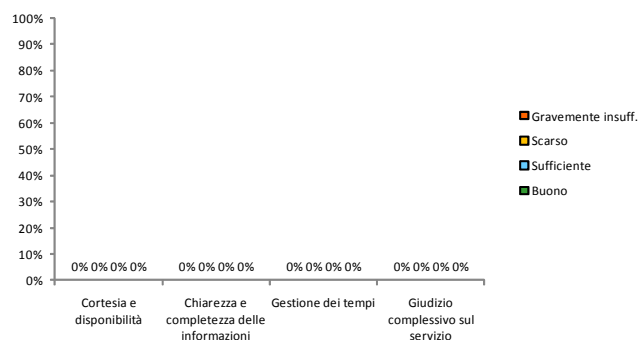
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



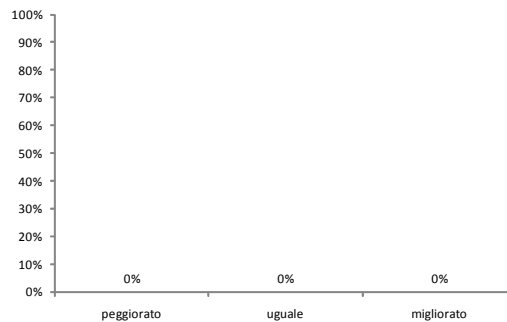
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

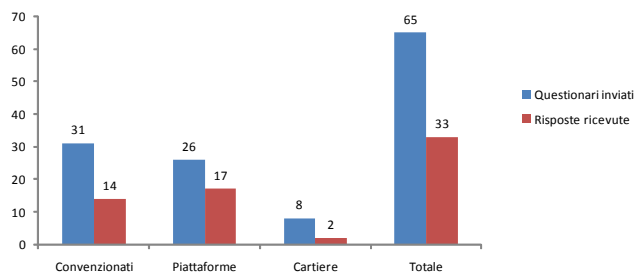


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



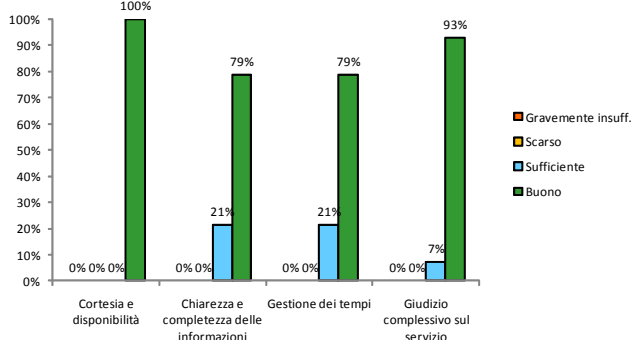
Toscana

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

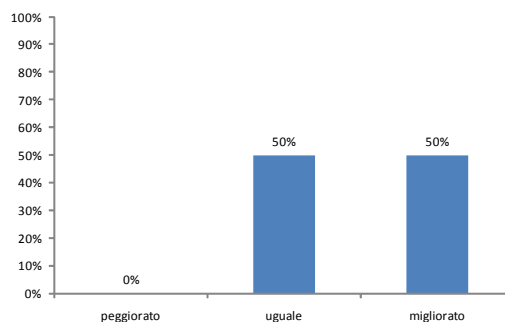


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	31	26	8	65
Risposte ricevute	14	17	2	33
Risposte %	45%	65%	25%	51%

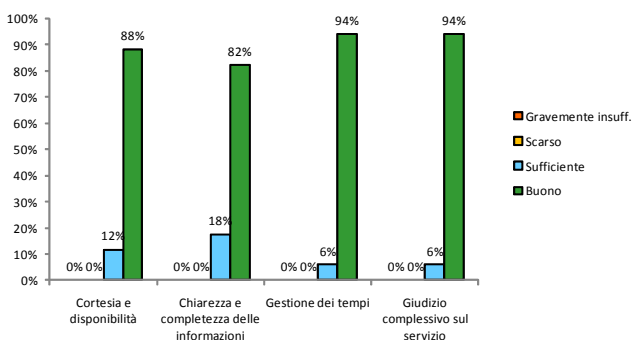
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



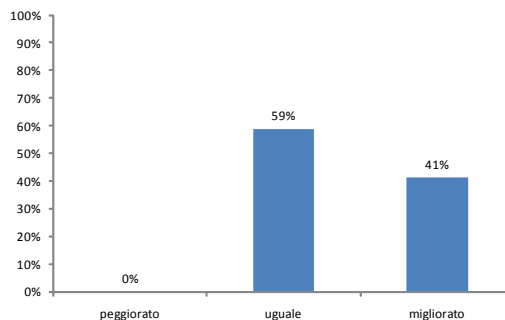
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



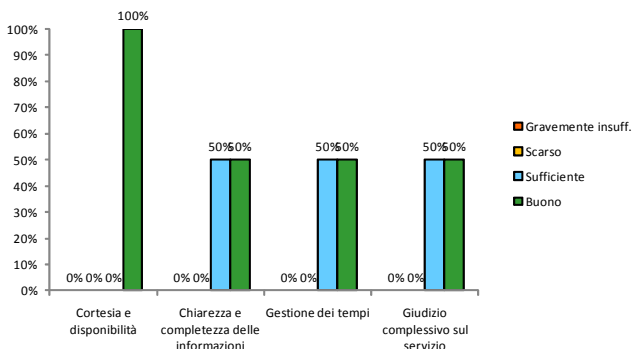
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



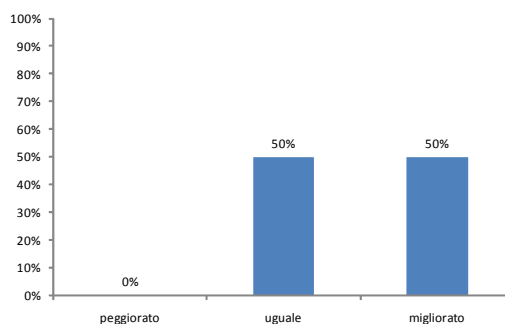
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

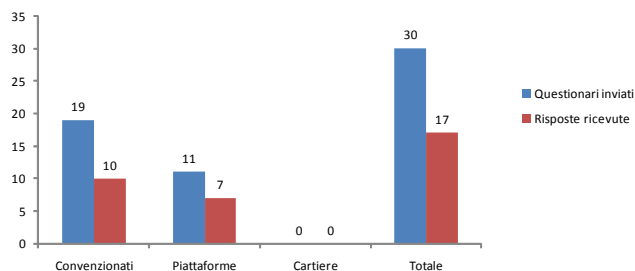


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



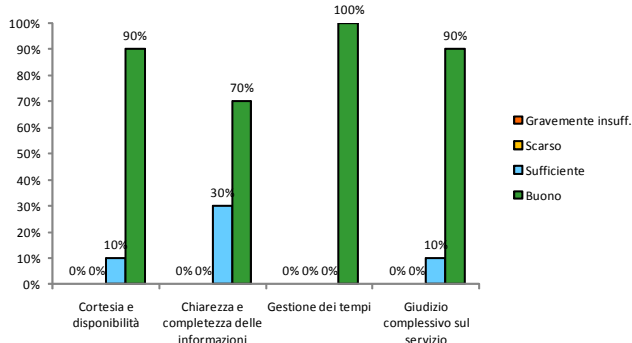
Trentino Alto Adige

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

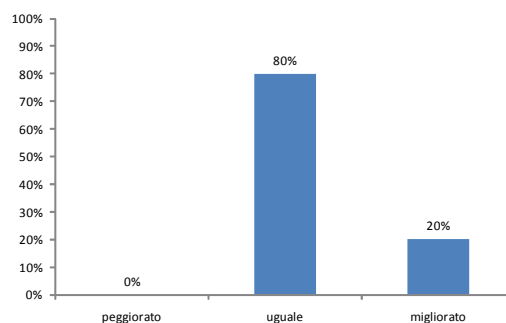


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	19	11	0	30
Risposte ricevute	10	7	0	17
Risposte %	53%	64%	#DIV/0!	57%

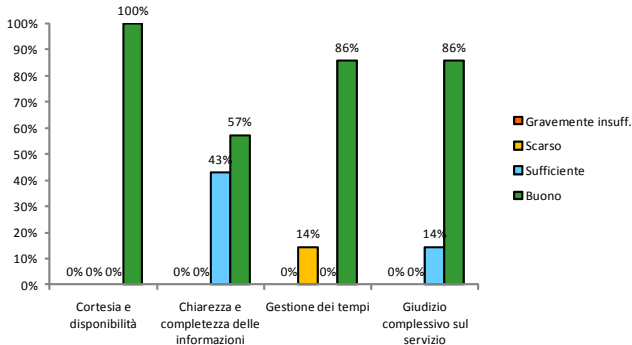
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



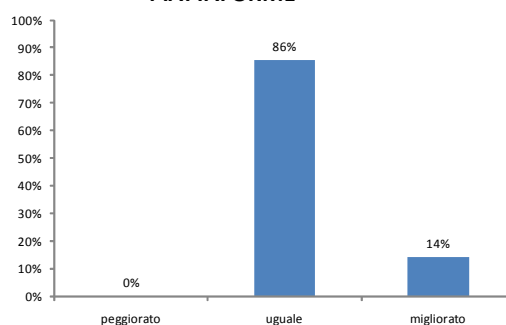
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



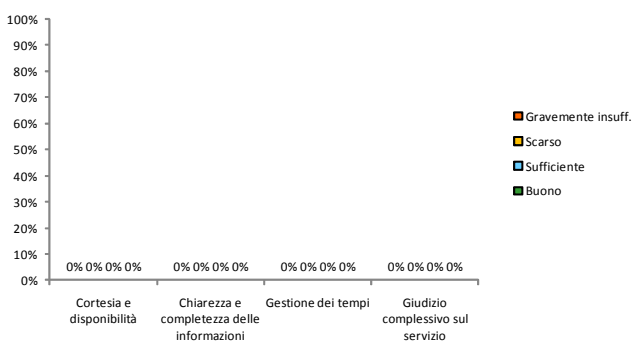
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



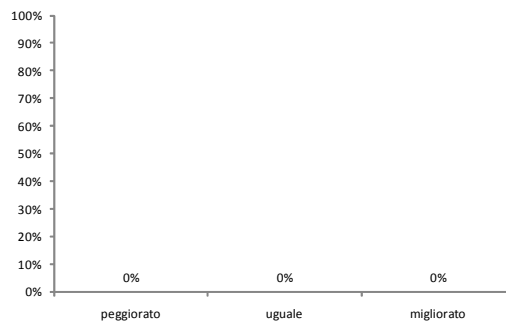
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

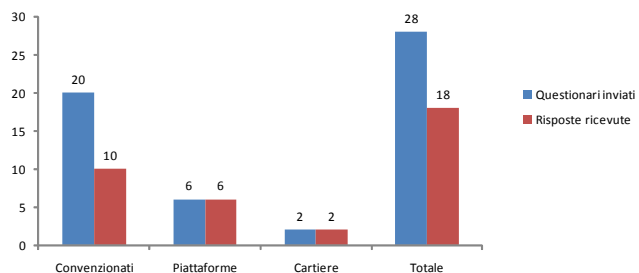


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



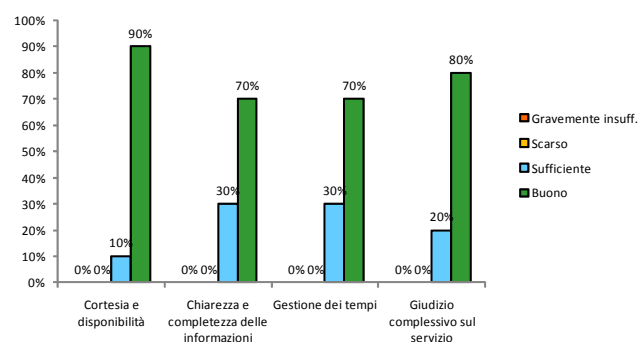
Umbria

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

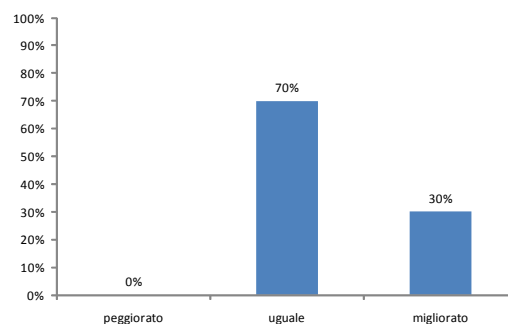


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	20	6	2	28
Risposte ricevute	10	6	2	18
Risposte %	50%	100%	100%	64%

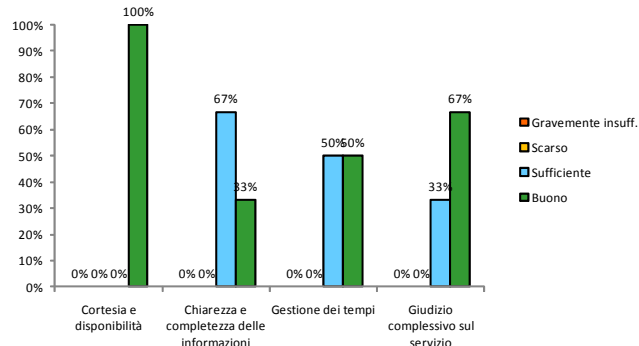
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



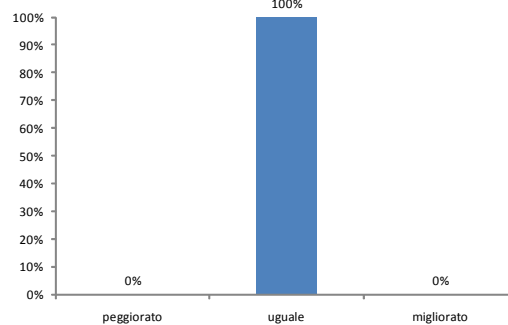
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



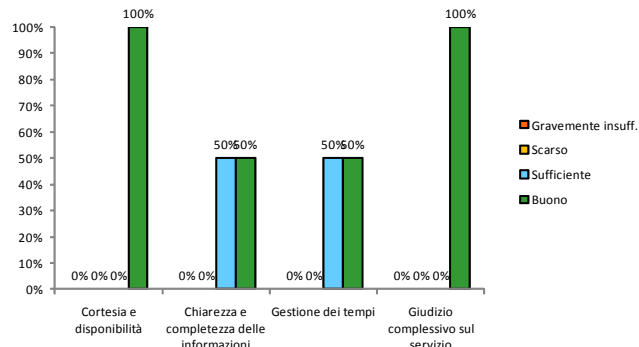
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



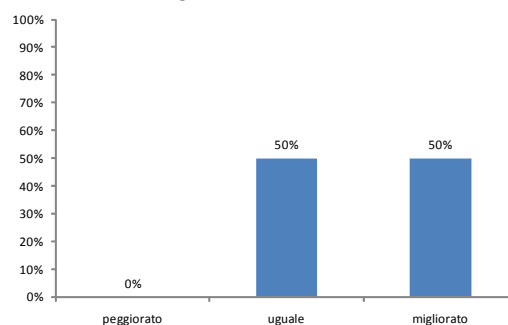
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

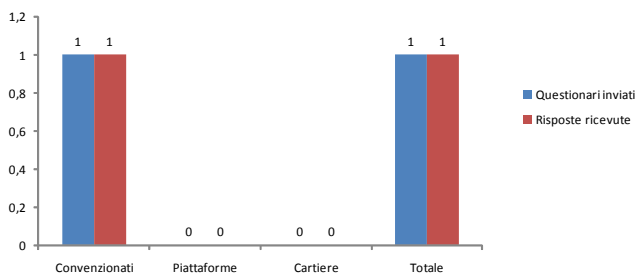


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



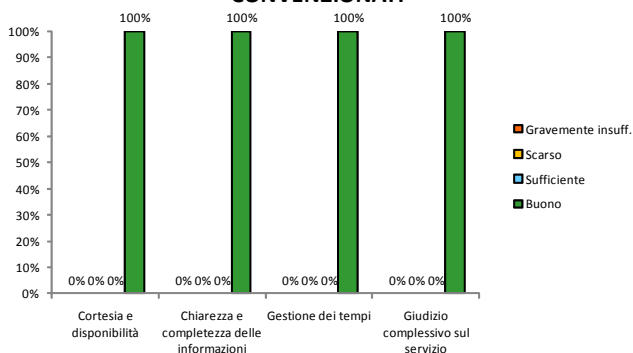
Valle D'Aosta

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

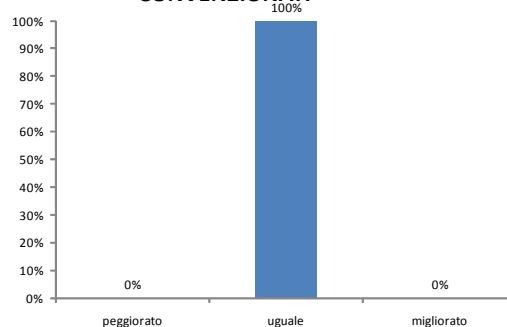


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	1	0	0	1
Risposte ricevute	1	0	0	1
Risposte %	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%

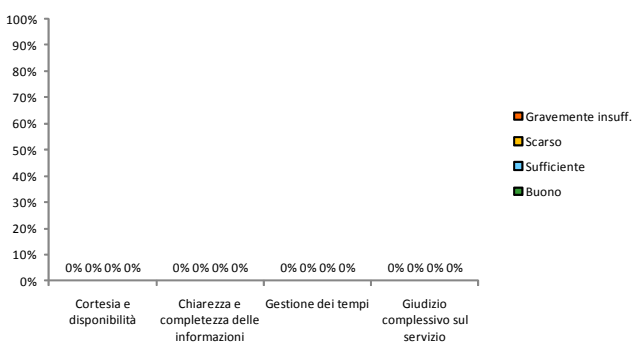
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



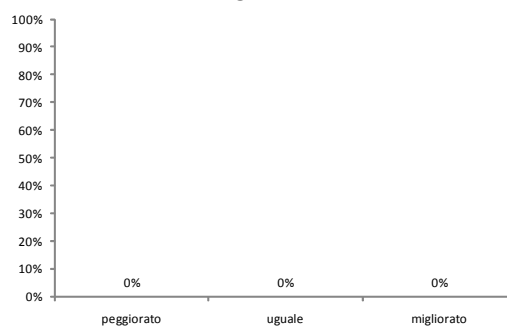
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



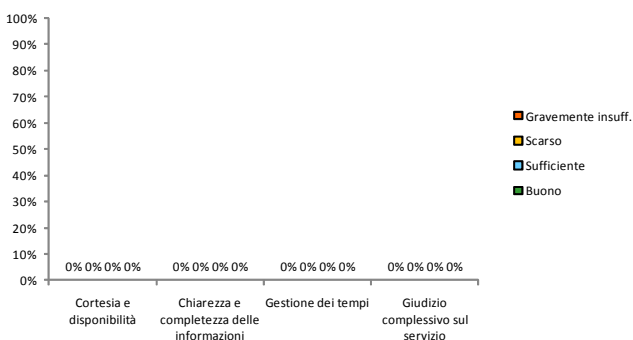
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



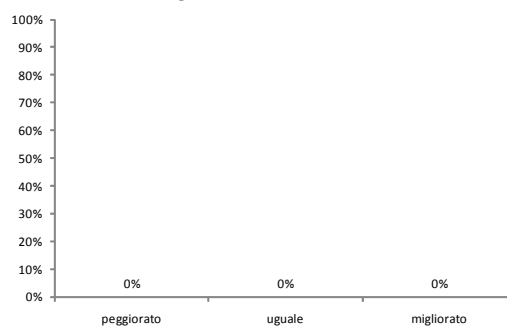
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**

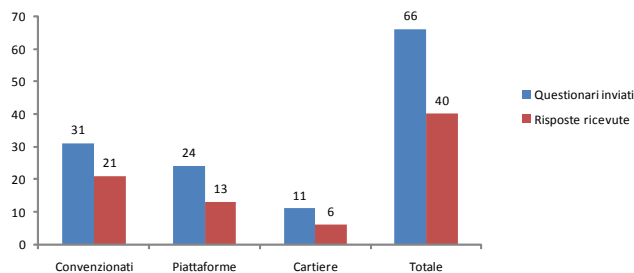


**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



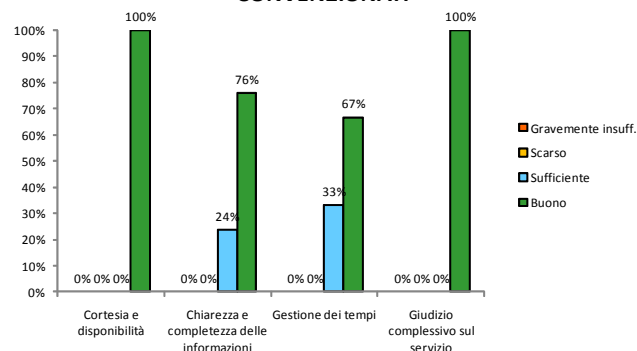
Veneto

**Soddisfazione attività 2010:
questionari inviati e ricevuti**

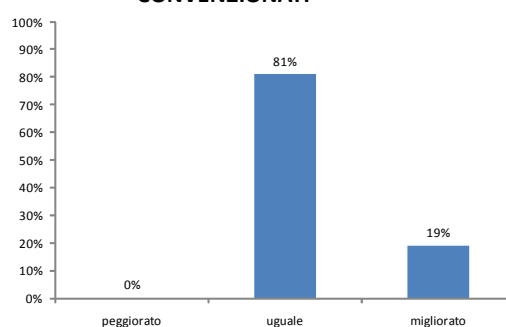


	Convenzionati	Piattaforme	Cartiere	Totale
Questionari inviati	31	24	11	66
Risposte ricevute	21	13	6	40
Risposte %	68%	54%	55%	61%

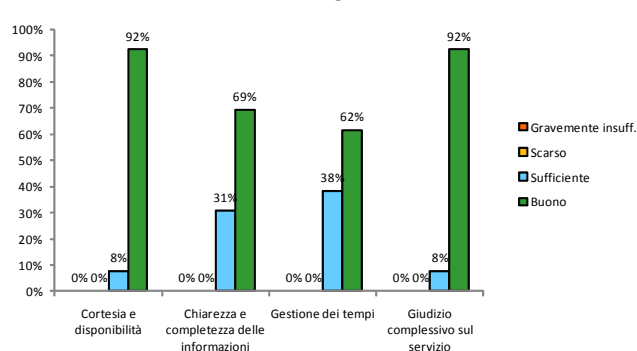
**Soddisfazione attività 2010
CONVENZIONATI**



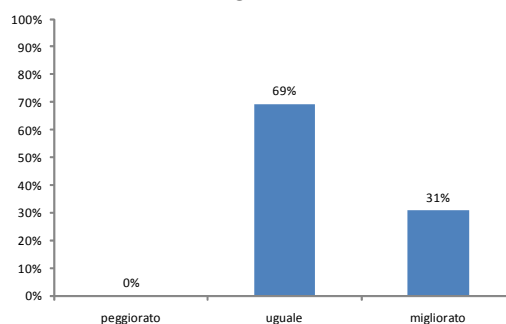
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CONVENZIONATI**



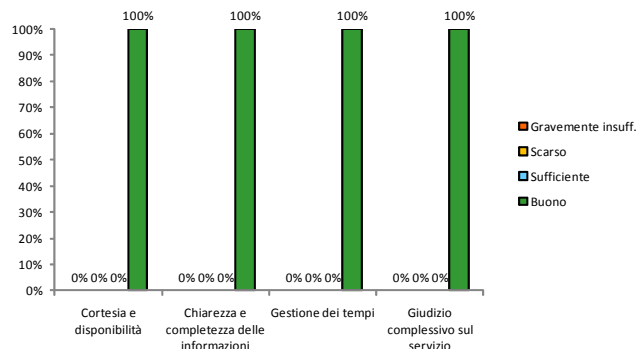
**Soddisfazione attività 2010
PIATTAFORME**



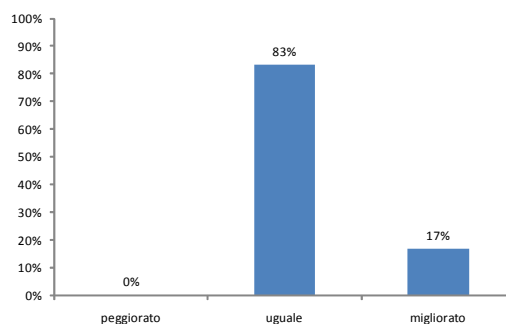
**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
PIATTAFORME**



**Soddisfazione attività 2010
CARTIERE**



**Servizio Comieco 2010 rispetto al 2009
CARTIERE**



ALLEGATO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE COMIECO ATTIVITA' 2010

**QUESTIONARIO INFORMATIVO: soddisfazione attività Comieco 2010**

Si prega di compilare e di inviare entro il 28 febbraio 2011 al fax n. 02.55024249

DATI IDENTIFICATIVI DELLA VOSTRA ORGANIZZAZIONE			
RAGIONE SOCIALE:			
TIPOLOGIA DELLA VOSTRA ORGANIZZAZIONE: è possibile barrare più di una casella	Convenzionato <input type="checkbox"/>	Piattaforma <input type="checkbox"/> n. impianti:	Cartiera <input type="checkbox"/> n. stabilimenti:

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PER LE ATTIVITA' SVOLTE DAL CONSORZIO		
1	CORTESIA E DISPONIBILITÀ del personale Comieco	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> gravemente insufficiente
2	CHIAREZZA E COMPLETEZZA delle informazioni ricevute da Comieco	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> gravemente insufficiente
3	GESTIONE DEI TEMPI in merito a specifiche richieste o alle normali attività di competenza del Consorzio	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> gravemente insufficiente
4	GIUDIZIO COMPLESSIVO sul servizio Comieco nel 2010	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> gravemente insufficiente
5	DIFFERENZA RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE Nel complesso, il servizio erogato da Comieco nel 2010, rispetto al 2009, è:	<input type="checkbox"/> migliorato <input type="checkbox"/> uguale <input type="checkbox"/> peggiorato

NOTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO
Vi preghiamo di segnalarci in questo riquadro eventuali disservizi capitati nel 2010 o eventuali suggerimenti che ritenete siano utili per migliorare il nostro servizio:

Nome e cognome del compilatore: _____

Data compilazione: _____