

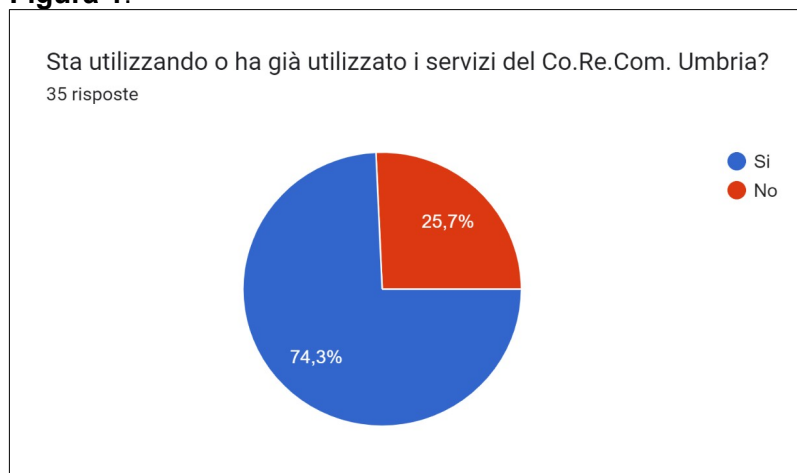
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL CORECOM UMBRIA - RISULTATI

Sono pervenute 35 risposte.

Sul totale delle risposte pervenute, oltre la metà (54,3%) dichiara di essere venuto a conoscenza del Co.Re.Com. Umbria attraverso familiari, conoscenti o amici, un ulteriore 17,1% attraverso i mezzi di comunicazione; la restante parte (28,6%) ne è venuto a conoscenza tramite il web o i social media, negozi di telefonia, associazioni di consumatori o tramite le istituzioni scolastiche.

Tra le 35 risposte pervenute circa il 75% dei rispondenti (corrispondenti a 26 risposte) ha già utilizzato dei servizi del Co.Re.Com., mentre il restante 25% non li ha ancora utilizzati (*Figura 1*).

Figura 1.



Tra coloro che hanno utilizzato i servizi del Co.Re.Com., per quasi il 60% dei rispondenti ciò è avvenuto una sola volta, mentre nel restante 40% è avvenuto due o più volte (oltre il 10% ha utilizzato i servizi più di 5 volte) (*Figura 2*).

Il 75% circa degli utenti si è rivolto al Co.Re.Com. per problematiche relative ai servizi di telefonia o di Pay-TV, mentre il restante 25% per altre tipologie di servizi (operazioni relative al Registro degli Operatori di Comunicazione, pareri o segnalazioni per violazioni della par-conditio, accesso agli spazi e messa in onda di messaggi autogestiti, progetti di media education) (*Figura 3*).

In particolare, tra coloro che si sono rivolti al Co.Re.Com. per motivi diversi dalle istanze del contenzioso, conciliazione nella quasi totalità dei casi lo ha fatto per progetti di media education (85,7%), mentre per la restante parte per richieste di pareri in merito alla par-conditio (14,3%).

Figura 2.

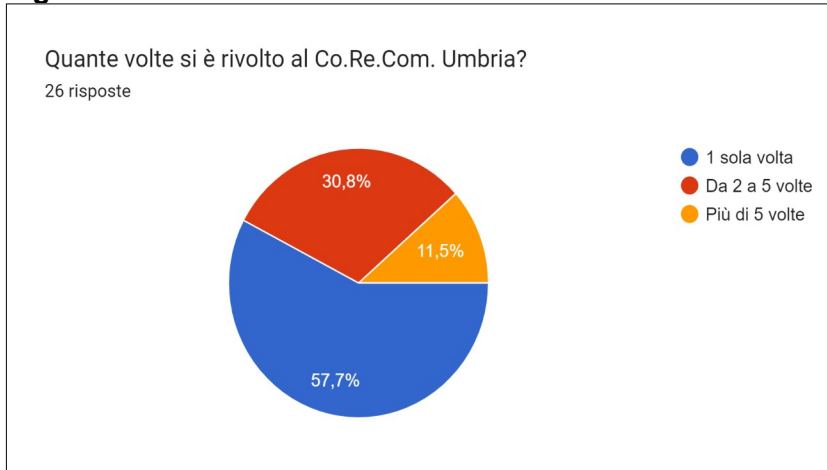
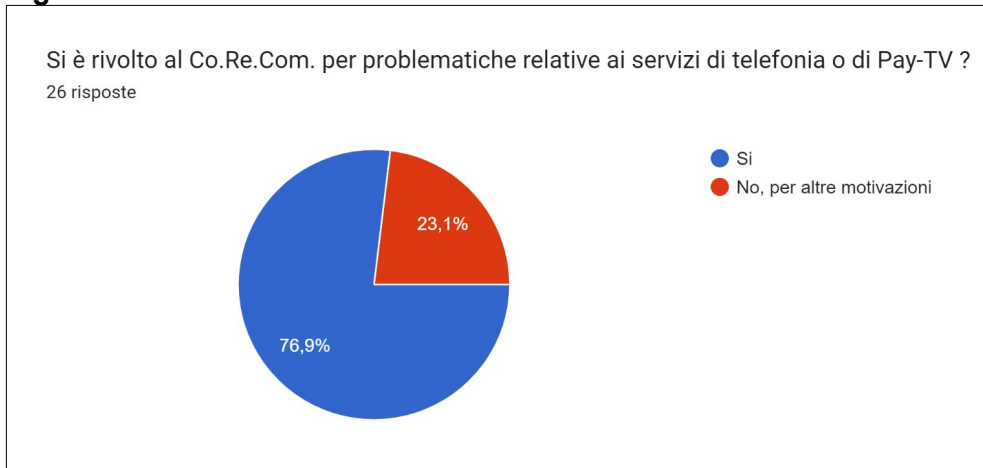


Figura 3.



Le istanze del contenzioso.

Tra i rispondenti che hanno dichiarato di avere utilizzato il Co.Re.Com. e che quindi hanno presentato istanze di conciliazione per problematiche relative ai servizi di telefonia o di Pay-Tv, oltre il 90% sono privati cittadini, mentre il restante 10% sono liberi professionisti, delegati da parte di altri soggetti.

I cittadini che hanno presentato istanza hanno un'età adulta: tra i rispondenti non vi è nessuno di età inferiore ai 35 anni; la maggior parte dei rispondenti ha un'età compresa tra i 35 e i 54 anni (circa due terzi dei rispondenti), mentre oltre il 25% dei rispondenti ha un'età superiore ai 55 anni.

Rispetto al genere i rispondenti sono per il 55,6% femmine e per il restante 44,4% maschi.

Rispetto al titolo di studio, si tratta di cittadini con livelli di istruzione mediamente alti: due terzi dei rispondenti hanno possiedono una laurea o un titolo post-laurea, mentre il restante 33,3% hanno un diploma di scuola superiore.

Per quanto riguarda invece la condizione professionale, la quasi totalità dei rispondenti risulta occupato (94,4%) mentre il restante 5,6% risulta pensionato.

Le istanze hanno riguardato nel 55% dei casi servizi di telefonia fissa, per il restante 45% servizi di telefonia mobile; tra i rispondenti nessuno aveva presentato istanza per contratti relativi alle pay-tv (*Figura 4*).

La maggior parte delle istanze (30%) ha riguardato l'attivazione di servizi non richiesti, errate fatturazioni (25%) o malfunzionamento dei servizi (20%) (*Figura 5*). Nel 60% dei casi coloro che hanno presentato l'istanza hanno richiesto lo storno o il rimborso degli addebiti, mentre nel 40% dei casi è stato richiesto un indennizzo.

Tra i rispondenti, nel 90% dei casi l'istanza si è conclusa con un accordo, mentre nel restante 10% dei casi l'istanza si è conclusa con una decisione del Co.Re.Com. (*Figura 6*).

Figura 4.

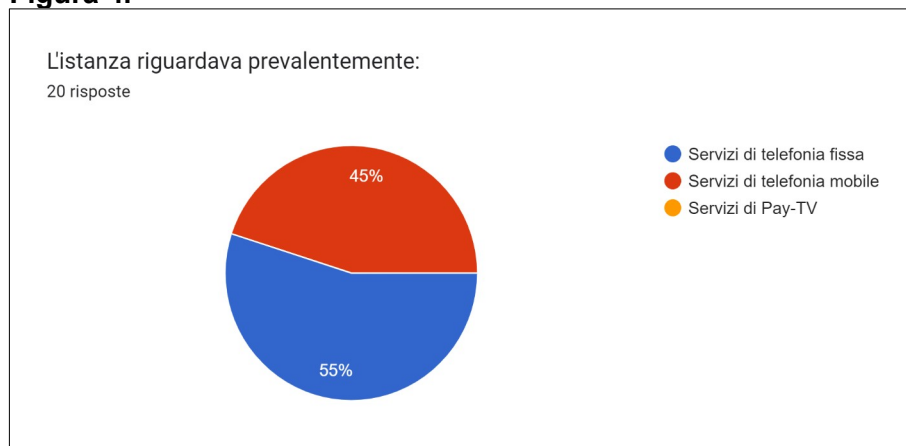


Figura 5.

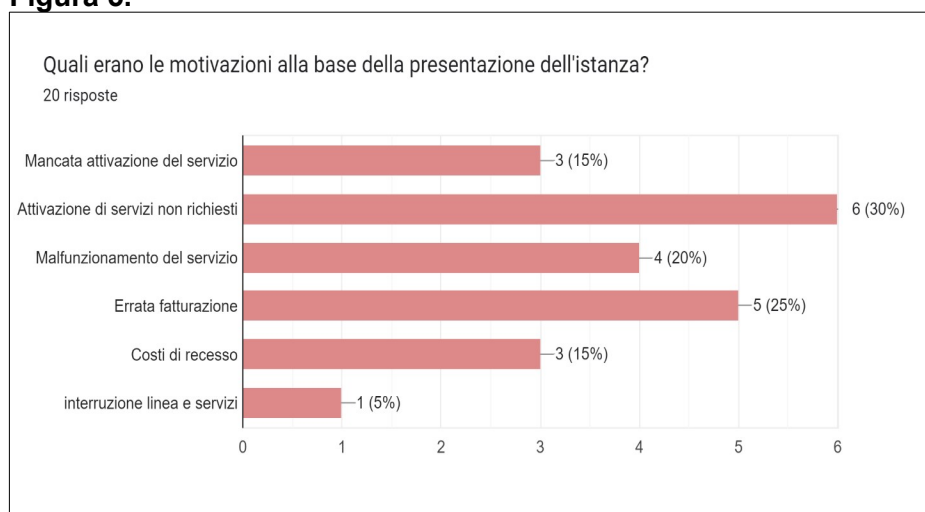
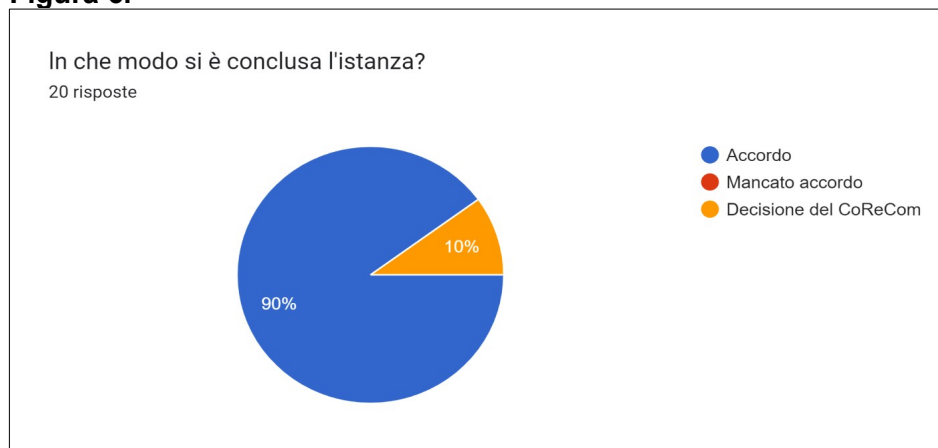


Figura 6.



Il gradimento dei servizi del Co.Re.Com.

La rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi del Co.Re.Com. ha riguardato diversi aspetti:

- chiarezza e completezza delle informazioni fornite;
- disponibilità e cortesia del personale;
- assistenza ricevuta nell'erogazione del servizio;
- tempi di espletamento delle pratiche.

Le domande di valutazione sono state poste a tutti gli utenti che hanno dichiarato di avere utilizzato i servizi del Co.Re.Com. almeno una volta.

Il livello di soddisfazione degli utenti è stato rilevato con una scala numerica da 1 a 5, in cui un punteggio pari ad 1 è descrivibile come “del tutto insoddisfatto” mentre il punteggio massimo con “totalmente soddisfatto”.

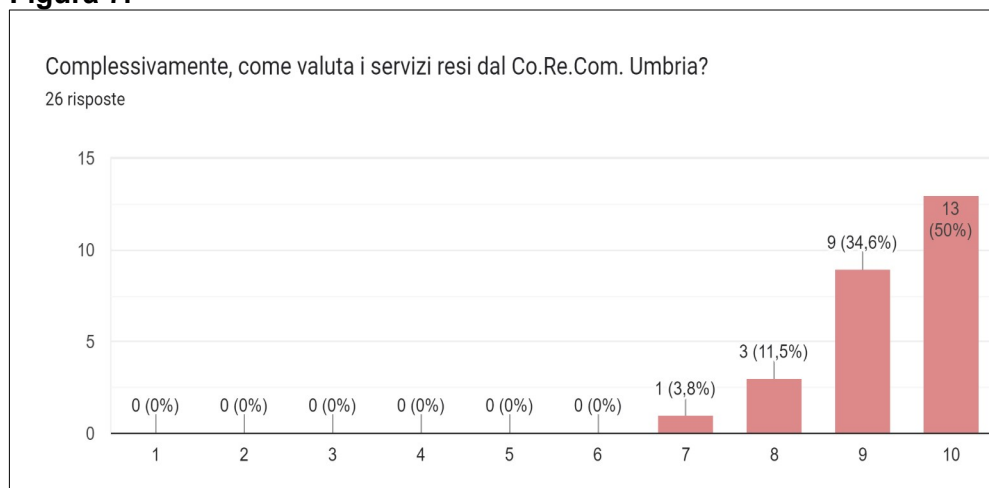
Per tutte e quattro le dimensioni di erogazione dei servizi, il punteggio maggiormente ricevuto è stato quello di massima soddisfazione; in particolare:

- il 65,4% degli utenti risulta totalmente soddisfatto rispetto alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite, all'assistenza ricevuta durante l'erogazione del servizio e nei tempi di espletamento delle pratiche;
- il 73,1% degli utenti risulta totalmente soddisfatto rispetto alla disponibilità e cortesia del personale.

Per ciascuna dimensione di valutazione, i restanti utenti hanno espresso un grado di soddisfazione almeno sufficiente (punteggi pari a 3 o a 4), tranne relativamente ai tempi di espletamento della pratica, dove il 3,8% dei rispondenti risulta poco soddisfatto (punteggio pari a 2).

Complessivamente, il livello di soddisfazione degli utenti risulta positivo; in una scala da 1 a 10, il 50% dei rispondenti ha assegnato il punteggio maggiore, il 34,6% ha dato punteggio pari a 9, mentre un ulteriore 11,5% ha dato punteggio pari ad 8; in sintesi, il 96,2% dei rispondenti ha espresso un punteggio di soddisfazione uguale o maggiore di 8 (*Figura 7*).

Figura 7.



Gradimento del sito internet

Tra i rispondenti all'indagine, circa due terzi (65,7%) hanno avuto modo di esplorare il sito internet del Co.Re.Com. Umbria, mentre la parte restante (34,3%) dichiara di non aver mai consultato il sito internet (*Figura 8*).

A coloro che hanno dichiarato di aver consultato il sito internet del Co.Re.Com. Umbria, è stato chiesto di valutare la facilità di consultazione del sito. Rispetto a tale aspetto, metà dei rispondenti dichiara il sito di molto facile consultazione (47,8%), mentre la restante parte ritiene che la consultazione del sito sia abbastanza facile (52,2%) (*Figura 9*).

E' stato inoltre chiesto di valutare, in una scala da 1 a 5 la chiarezza e la completezza delle informazioni contenute nel sito internet. Anche in questo caso, il 47,8% dei rispondenti assegna un punteggio pari a 5 ed un ulteriore 47,8% assegna un punteggio pari a 4; soltanto il 4,3% dei rispondenti assegna alla chiarezza e completezza del sito un punteggio pari a 3; non risultano punteggi pari ad 1 o a 2 (*Figura 10*).

Figura 8.

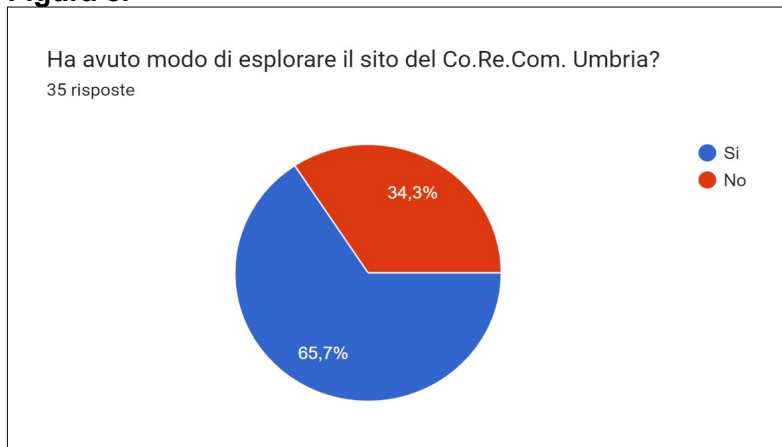


Figura 9.

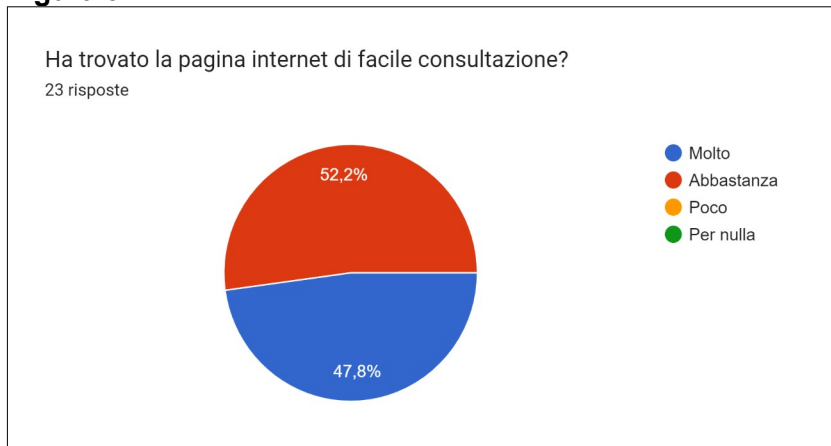
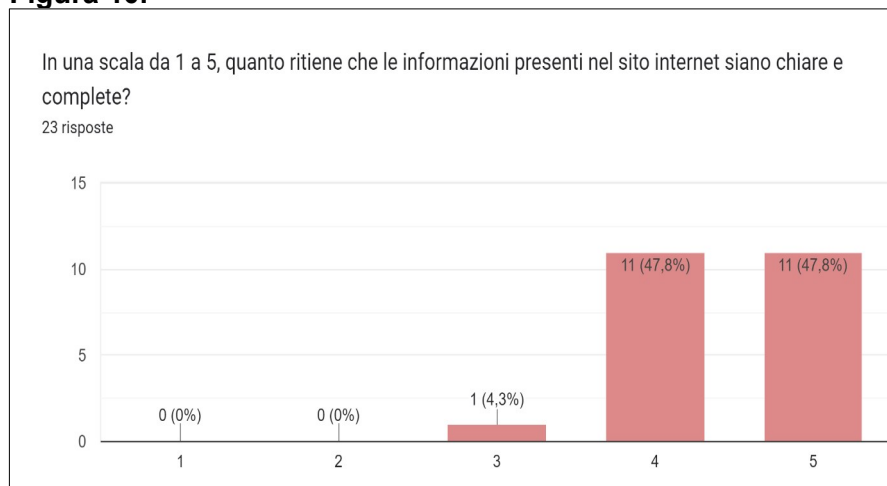


Figura 10.



Suggerimenti sulla chiarezza e completezza del sito internet:

- Non ho suggerimenti particolari, proporrei di far conoscere di più le attività del Co.Re.Com.
- Ci sono troppi riferimenti a leggi e altre norme, è difficile da leggere.

Domande finali

In chiusura dell'indagine è stato chiesto ai rispondenti, se in base all'esperienza avuta consiglierebbero ad altri di rivolgersi al Co.Re.Com. Umbria. La quasi totalità ha risposto alla domanda in maniera affermativa (97,1%) (Figura 11).

Figura 11.



Suggerimenti forniti:

- Devo per forza telefonare per avere informazioni, dal sito non capisco se potete aiutarmi oppure no
- Maggiore assistenza
- Inviare degli alert via mail quando la controparte formula una proposta da accettare entro un certo lasso di tempo.