



Ipsos Public Affairs



I SERVIZI CGIL NELLA VALUTAZIONE DEI CITTADINI: UN'IPOTESI DI LAVORO

Presentazione dei risultati dell'indagine Ipsos

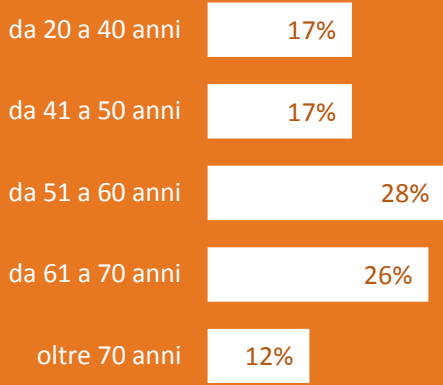
Cremona, 22 ottobre 2015

GAME CHANGERS

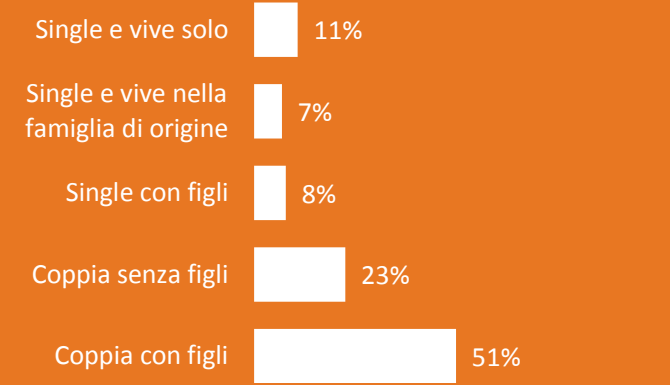


IL CAMPIONE

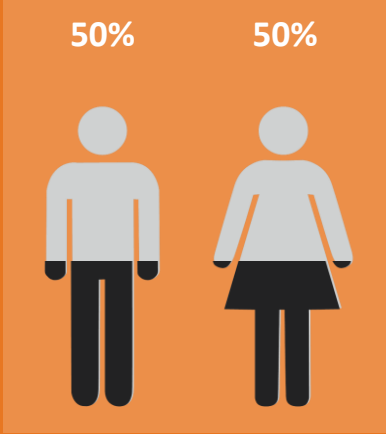
CLASSI DI ETA'



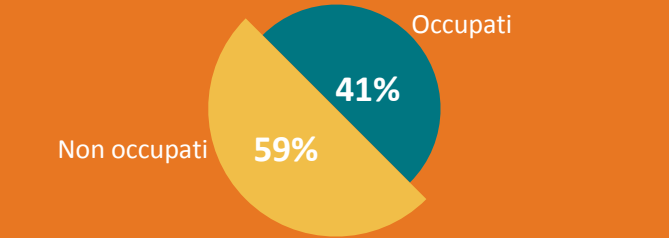
CONDIZIONE FAMILIARE



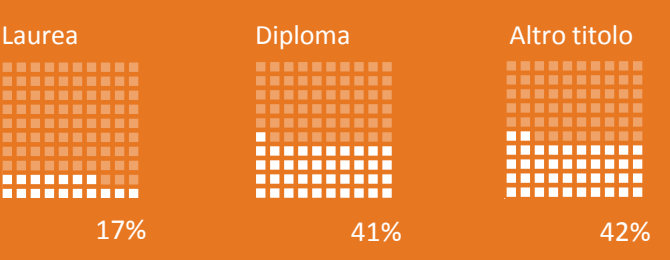
GENERE



CONDIZIONE LAVORATIVA

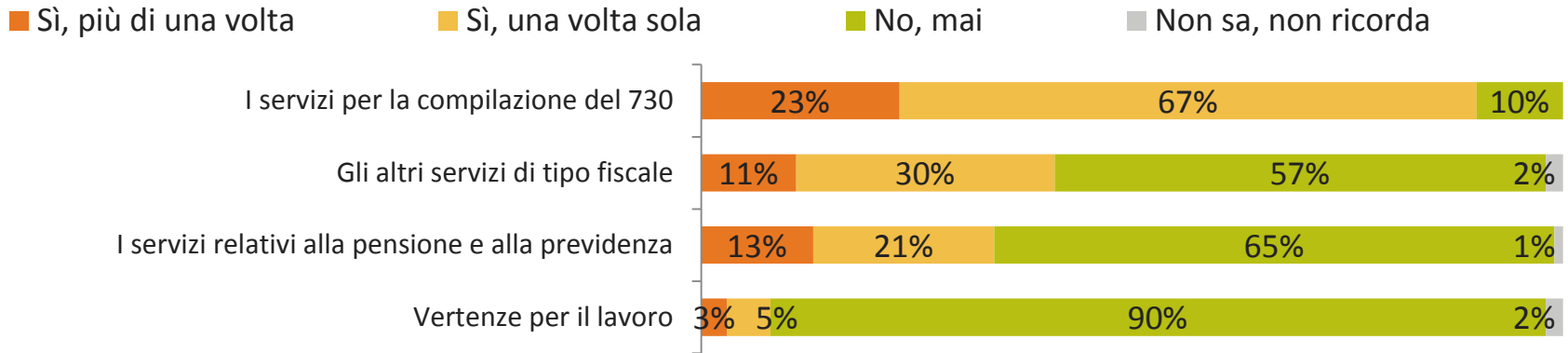


TITOLO DI STUDIO

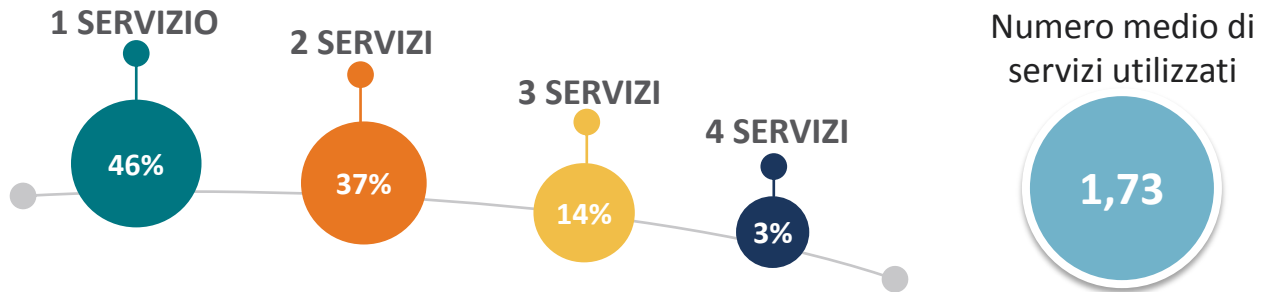


L'universo di riferimento è rappresentato da coloro che hanno fatto uso di almeno un servizio CGIL negli anni 2014/2015. Sono state realizzate 481 interviste (200 CATI e 281 CAWI by mail) dal 5 al 10 ottobre.

La frequenza dei servizi nel biennio 2014/2015

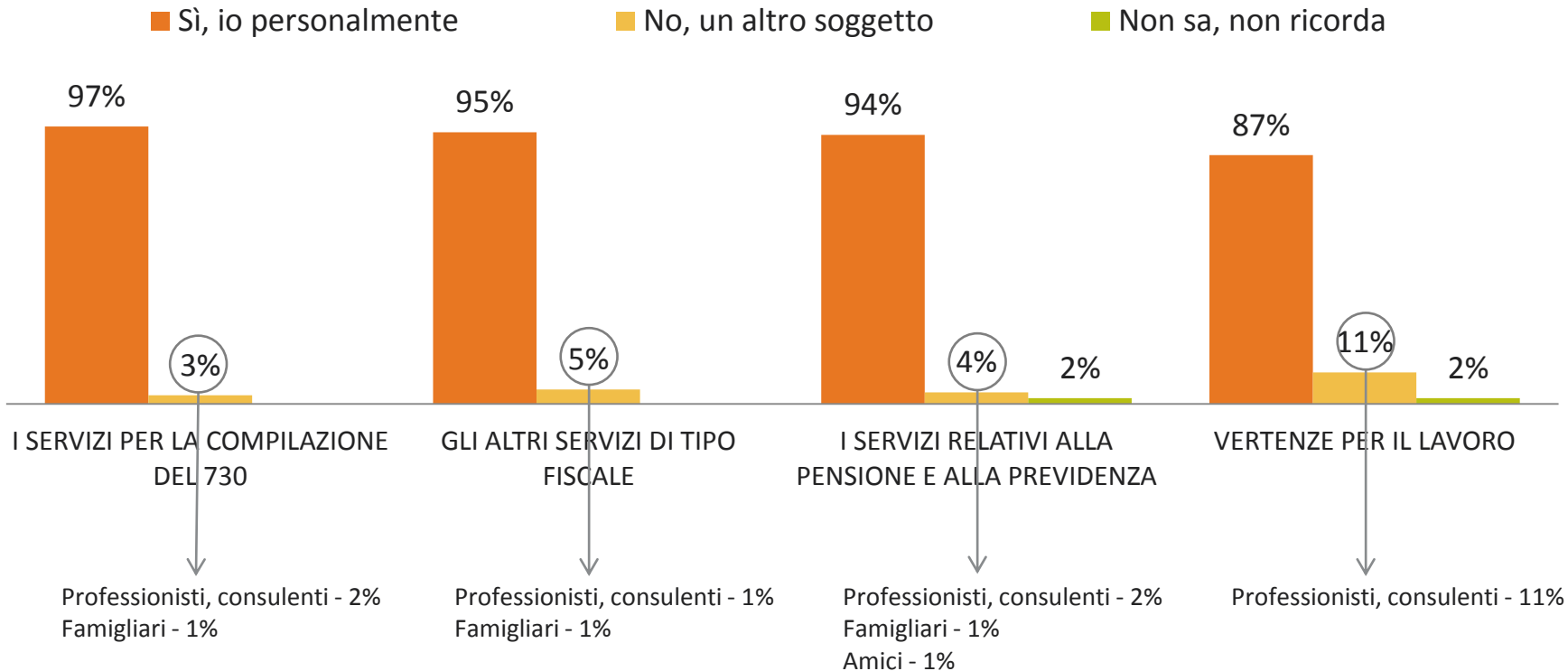


Il numero di servizi utilizzati nel biennio 2014/2015



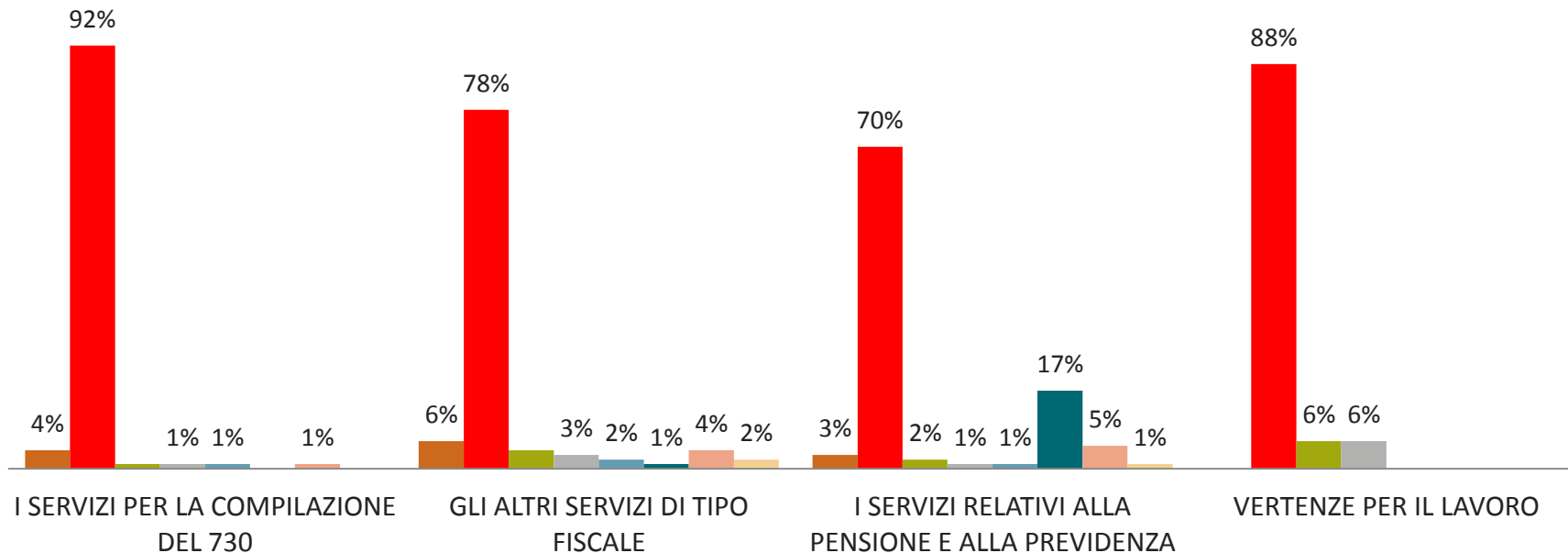
Base: totale intervistati

Chi fa uso del servizio lo fa in prima persona



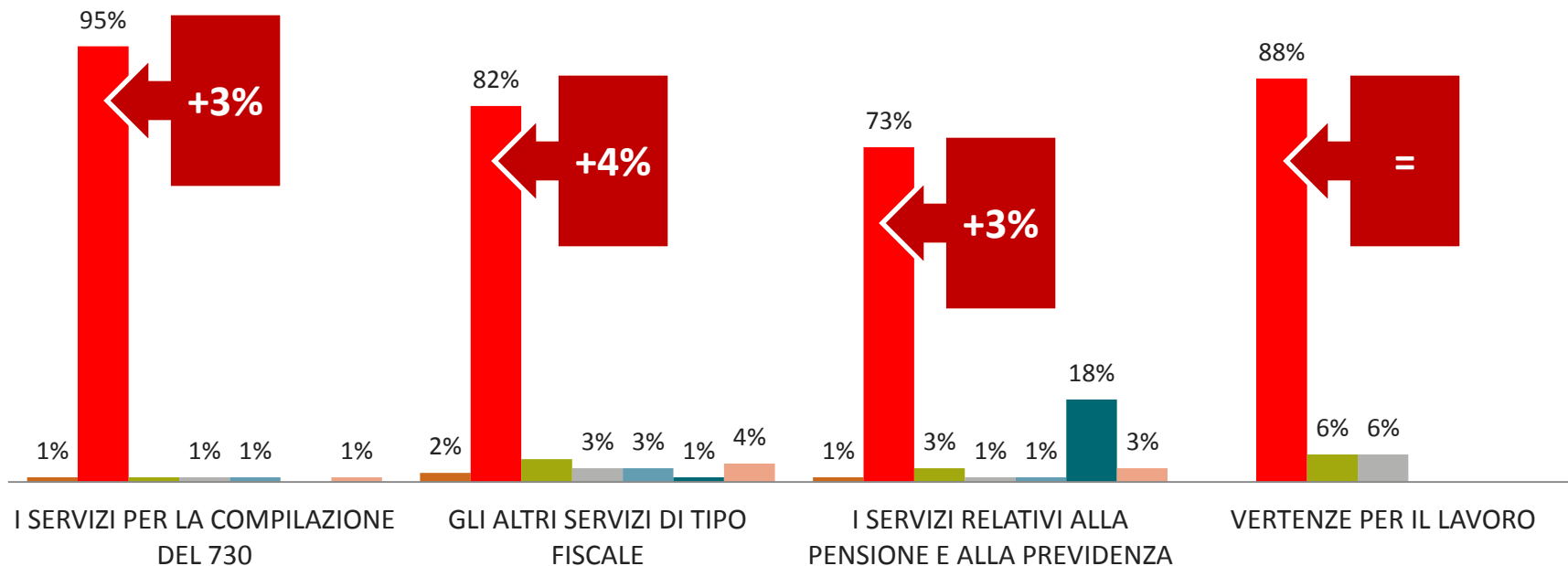
A chi è stata fatta richiesta del servizio? *Ricordo spontaneo*

- Sindacato generico
- Altro sindacato (CISL, UIL, sindacati autonomi)
- Agenzia fiscale, servizi imposte
- Altro soggetto (registrare)
- CGIL
- Commercialista, avvocato, professionista
- Inps, ufficio Inps
- Non sa, non ricorda



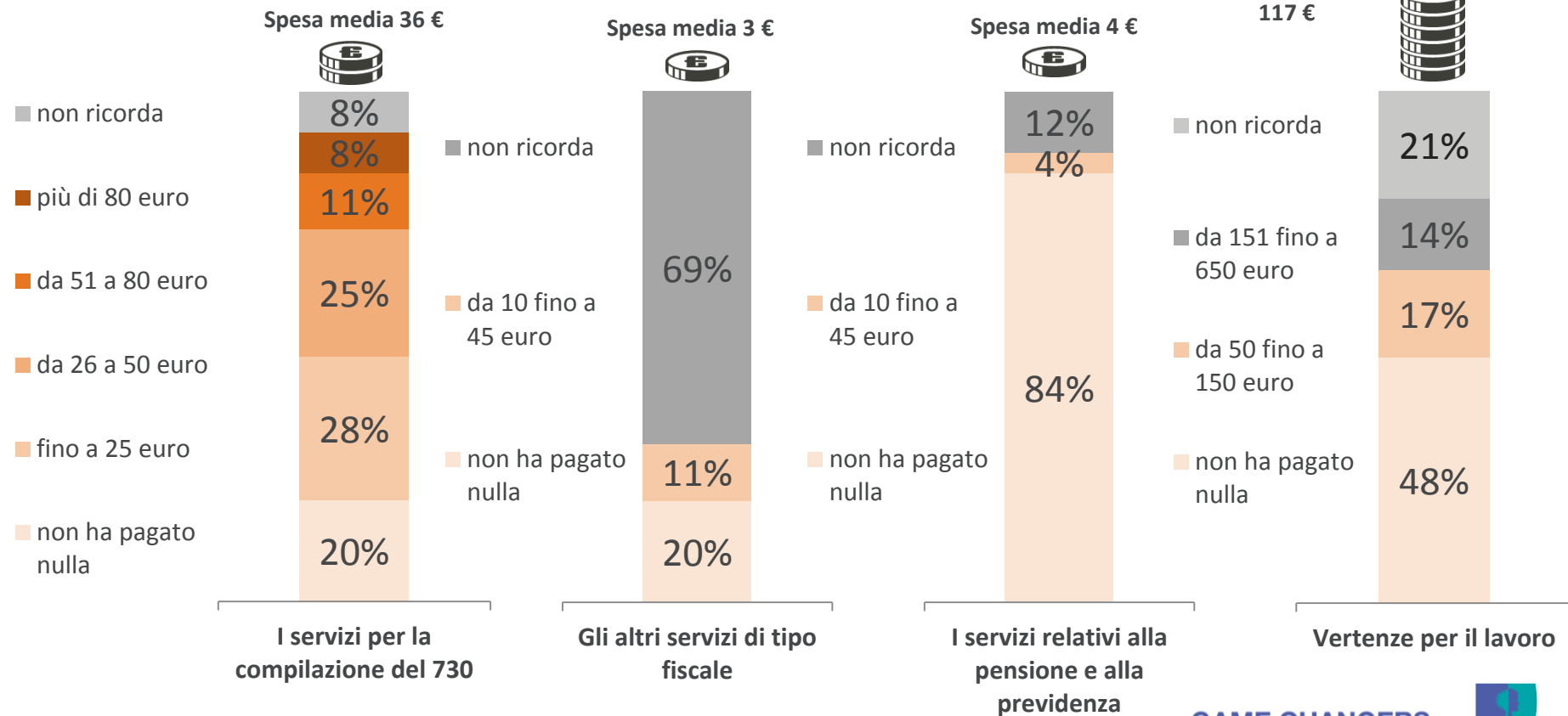
A chi si è stata fatta richiesta del servizio? *Ricordo suggerito* Ipsos Public Affairs

- Sindacato generico
- Altro sindacato (CISL, UIL, sindacati autonomi)
- Agenzia fiscale, servizi imposte
- Altro soggetto (registrare)
- CGIL
- Commercialista, avvocato, professionista
- Inps, ufficio Inps



Il ricordo spontaneo della spesa

Ipsos Public Affairs



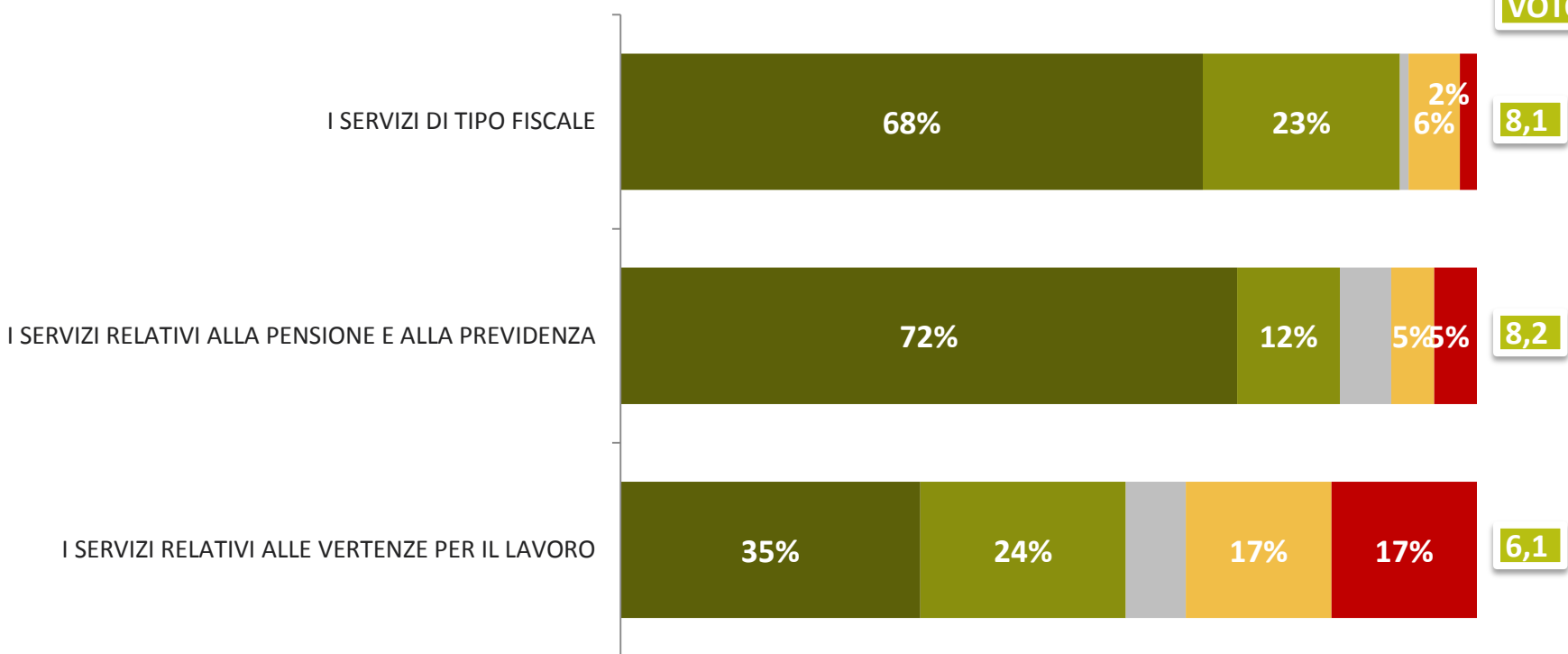
Base: intervistati che hanno utilizzato personalmente il singolo servizio

II GIUDIZIO COMPLESSIVO sui singoli servizi

Ipsos Public Affairs

■ molto soddisfacente ■ soddisfacente ■ non indica ■ poco soddisfacente ■ per nulla soddisfacente

VOTO MEDIO

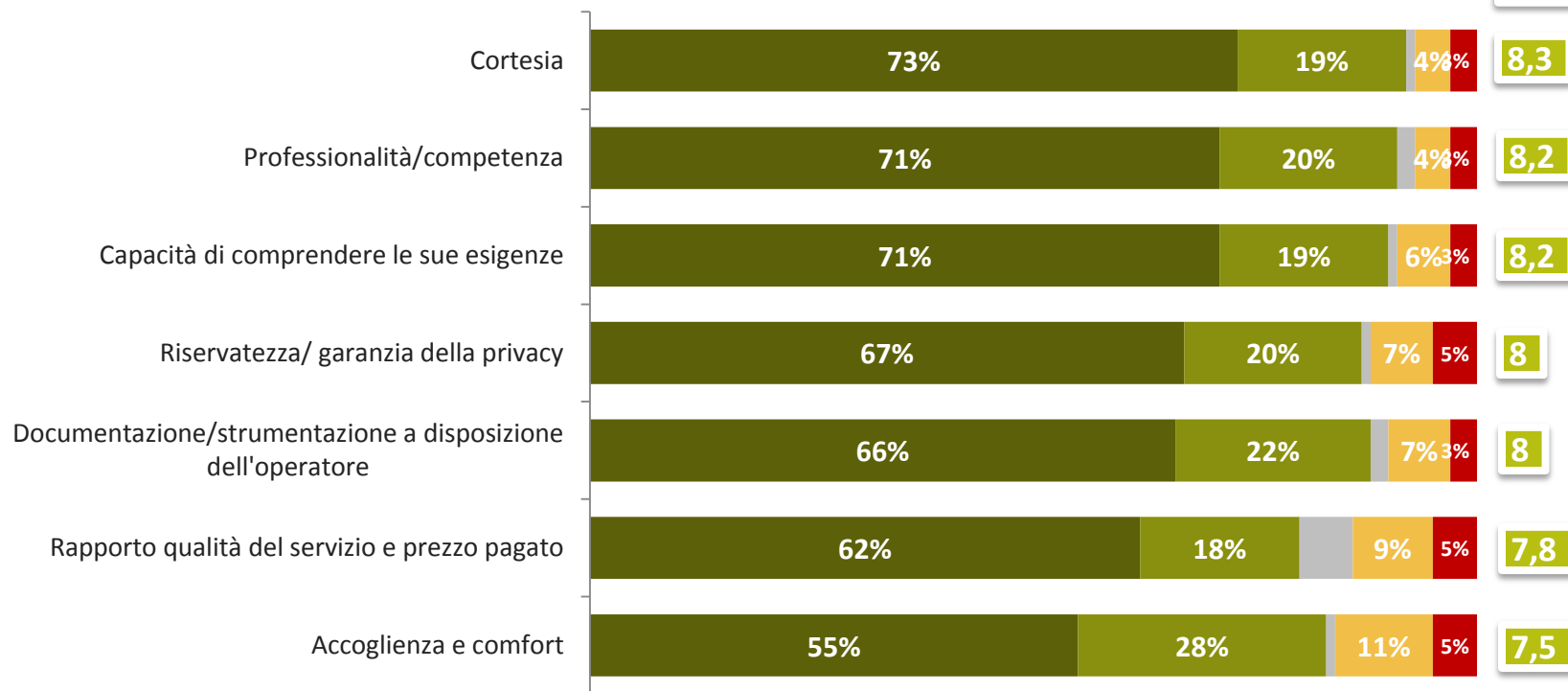


I giudizi sui SERVIZI DI TIPO FISCALE

Ipsos Public Affairs

■ molto soddisfacente ■ soddisfacente ■ non indica ■ poco soddisfacente ■ per nulla soddisfacente

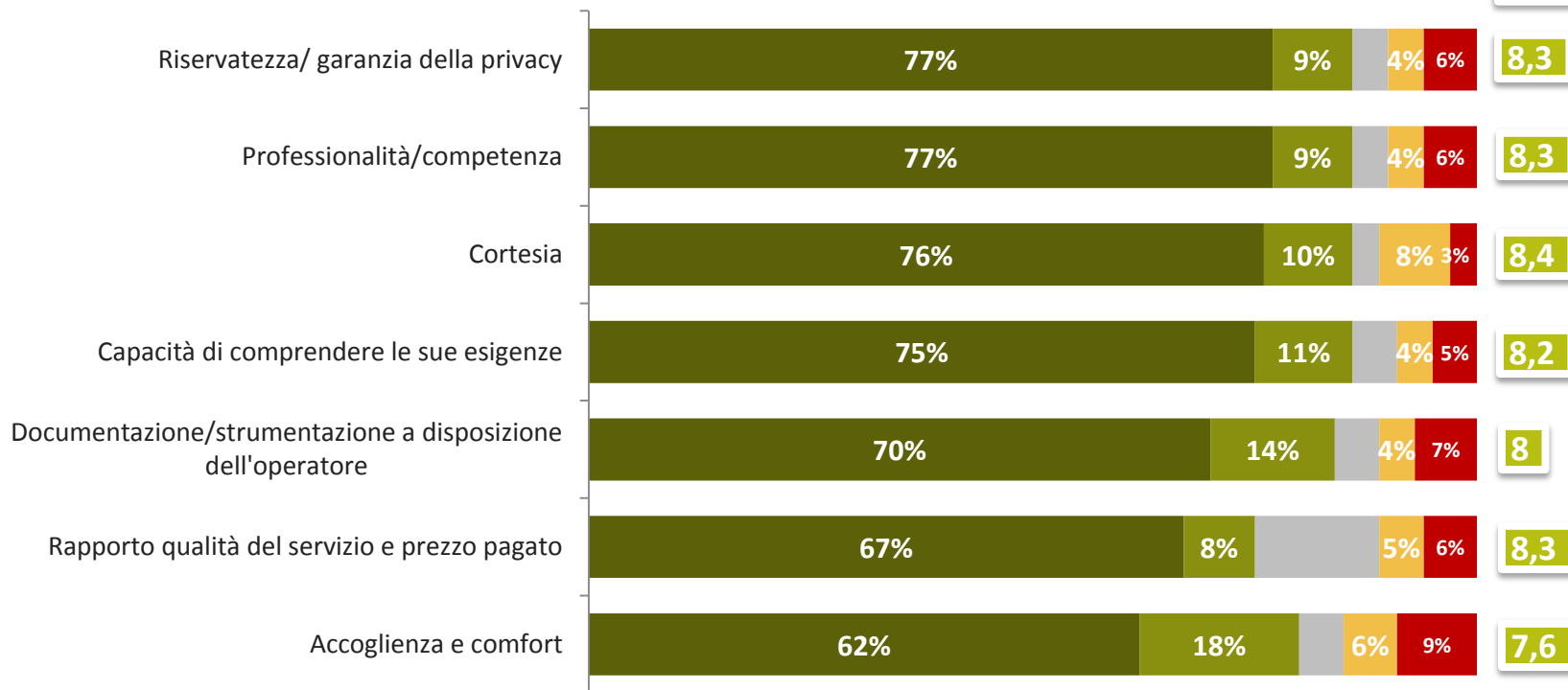
VOTO MEDIO



I giudizi sui servizi relativi alla PENSIONE e alla PREVIDENZA

■ molto soddisfacente ■ soddisfacente ■ non indica ■ poco soddisfacente ■ per nulla soddisfacente

VOTO MEDIO

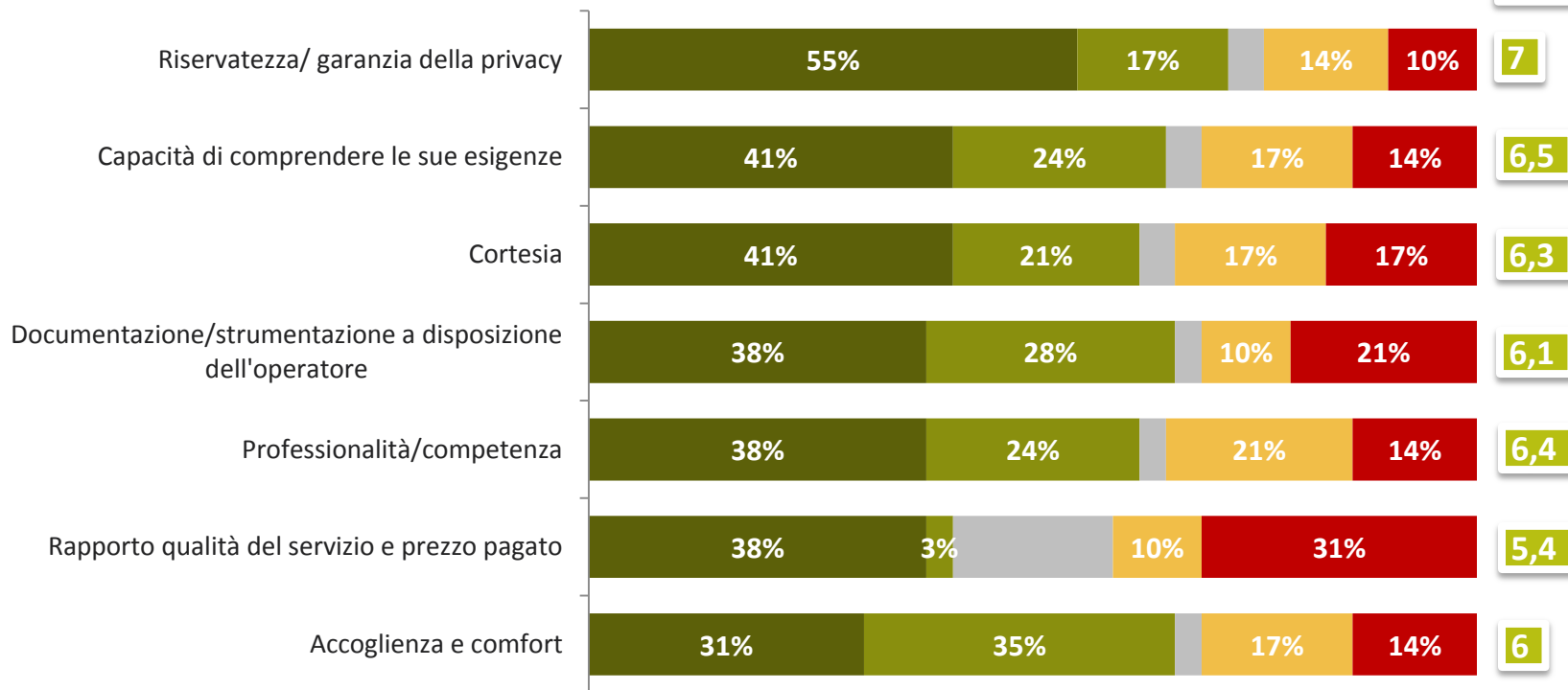


I giudizi sui servizi relativi alle VERTENZE PER IL LAVORO

Ipsos Public Affairs

■ molto soddisfacente ■ soddisfacente ■ non indica ■ poco soddisfacente ■ per nulla soddisfacente

VOTO MEDIO



II GIUDIZIO SUI SINGOLI ASPETTI per singolo servizio

Ipsos Public Affairs

	I SERVIZI DI TIPO FISCALE	I SERVIZI RELATIVI ALLA PENSIONE E ALLA PREVIDENZA	I SERVIZI RELATIVI ALLE VERTENZE PER IL LAVORO
Cortesìa	8,3	8,4	6,3
Professionalità/competenza	8,2	8,3	6,4
Capacità di comprendere le sue esigenze	8,2	8,2	6,5
Riservatezza/ garanzia della privacy	8	8,3	7
Documentazione/strumentazione a disposizione dell'operatore	8	8	6,1
Rapporto qualità del servizio e prezzo pagato	7,8	8,3	5,4
Accoglienza e comfort	7,5	7,6	6

La probabilità di riutilizzo

■ Sicuramente sì ■ Probabilmente sì ■ Probabilmente no ■ Sicuramente no





44%
E' sbagliato, serve soprattutto per le persone che non hanno disponibilità economiche