

Ufficio Servizi Innovativi – Sportello Firma Digitale

Risultati della Customer Satisfaction

Campione: 50 questionari somministrati allo sportello

Periodo di somministrazione: Settembre 2011

Domande:

1 – il tempo impiegato per ottenere il servizio

2 – i locali nei quali viene reso il servizio

3 – gli orari di sportello

4 – la cortesia e la disponibilità degli operatori

5 – i tempi di attesa allo sportello

6 – la chiarezza delle informazioni ricevute

7 – il servizio complessivo

	pessimo	insoddisfacente	non complet sodd	soddisfacente	molto soddisf	tot soddisf
1				28%	26%	46%
2		2%		26%	30%	42%
3		4%	6%	36%	26%	28%
4				12%	30%	58%
5			4%	26%	36%	34%
6				24%	40%	36%
7				24%	40%	36%

Suggerimenti segnalati dagli utenti:

1: migliorare i rapporti tra clienti e operatori

1: migliorare la segnaletica interna/esterna

1: snellire gli adempimenti burocratici

1: allungare l'orario di sportello alle 12,30

