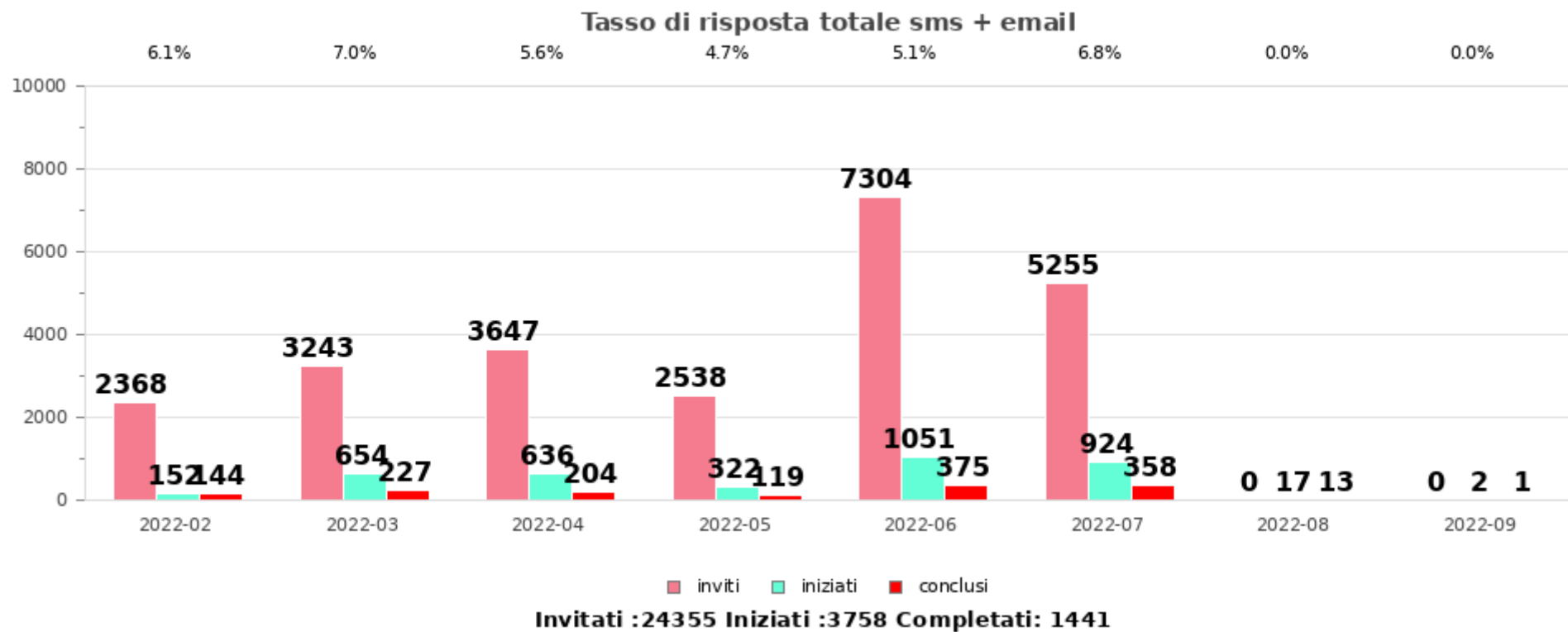


# **BIM - Gestione Servizi Pubblici S.p.A. - QUALITY MONITOR**

**2021 - 2022**

**Aggiornamento SETTIMANA 41 / 2022**

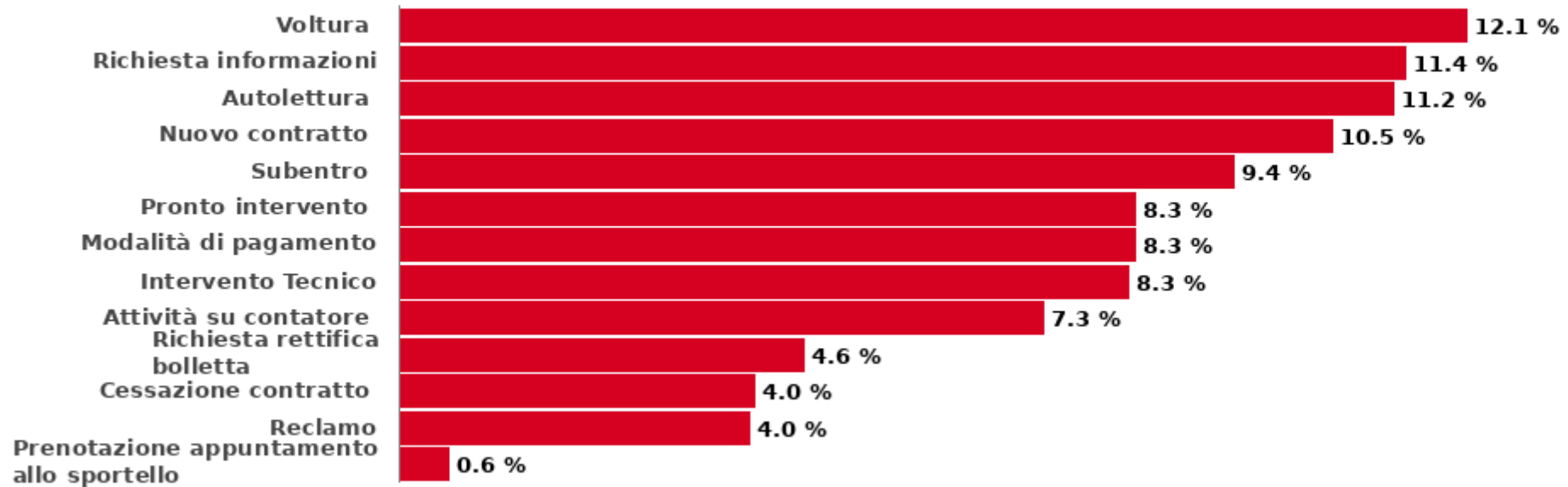


## MOTIVO E CANALE DI CONTATTO

#### MOTIVO E MEZZO DI CONTATTO:

Lei ha appena svolto una pratica con BIM GSP S.p.A. o utilizzato un canale di contatto di BIM GSP S.p.A. Può indicarci il motivo del contatto?

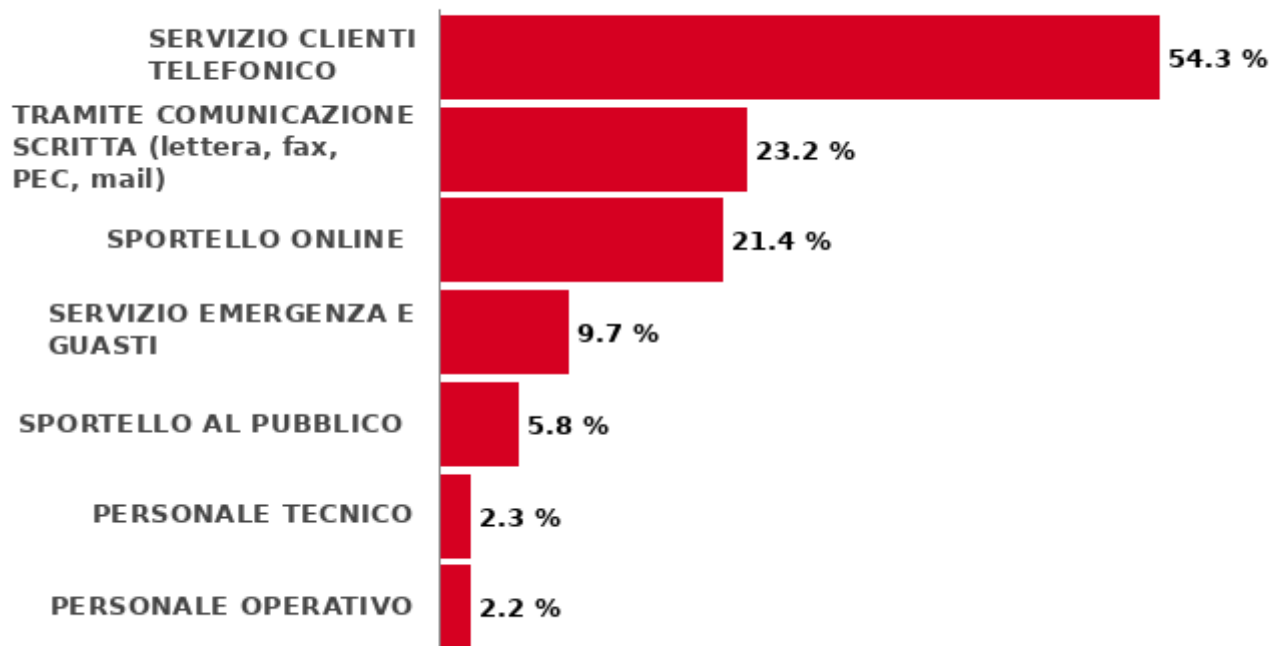
**Totale Rispondenti 1441**



#### MOTIVO E MEZZO DI CONTATTO:

Le chiediamo di indicarci in che modo ha contattato BIM GSP S.p.A.

**Totale Rispondenti 1713**

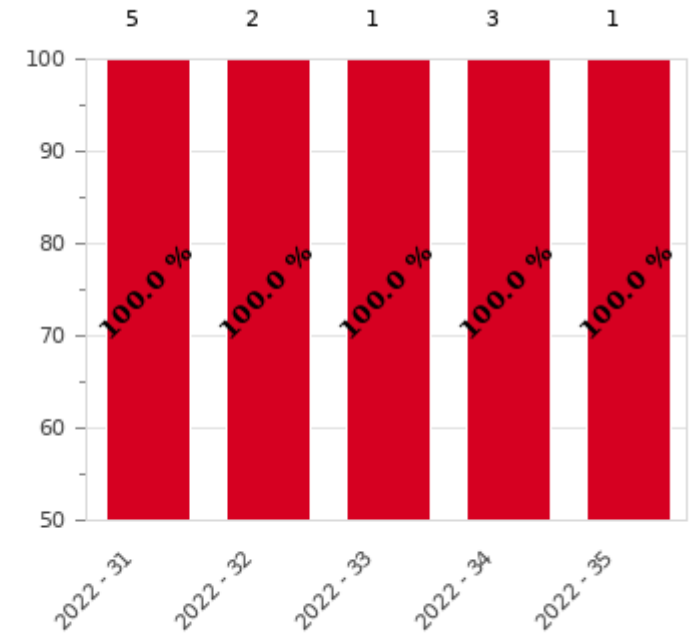
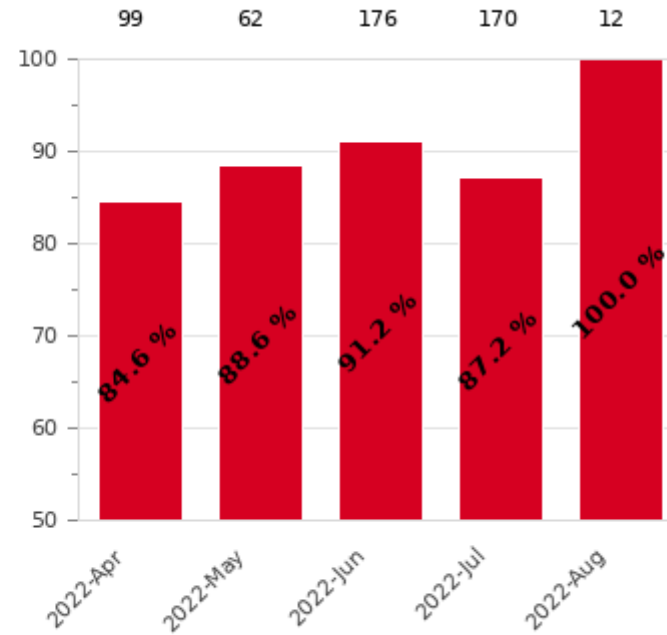
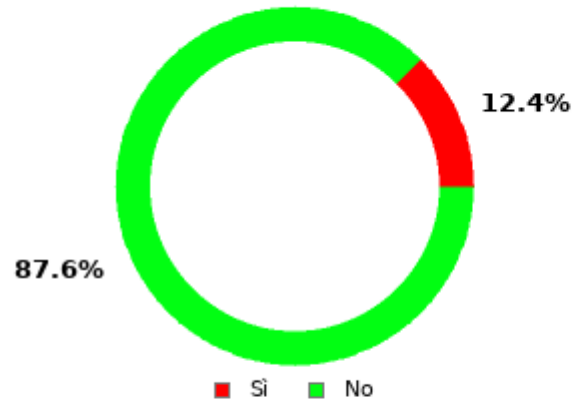


# CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI

CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

Ha avuto difficoltà a prendere la linea/a parlare con l'operatore del Servizio Clienti?

Totale Rispondenti 782

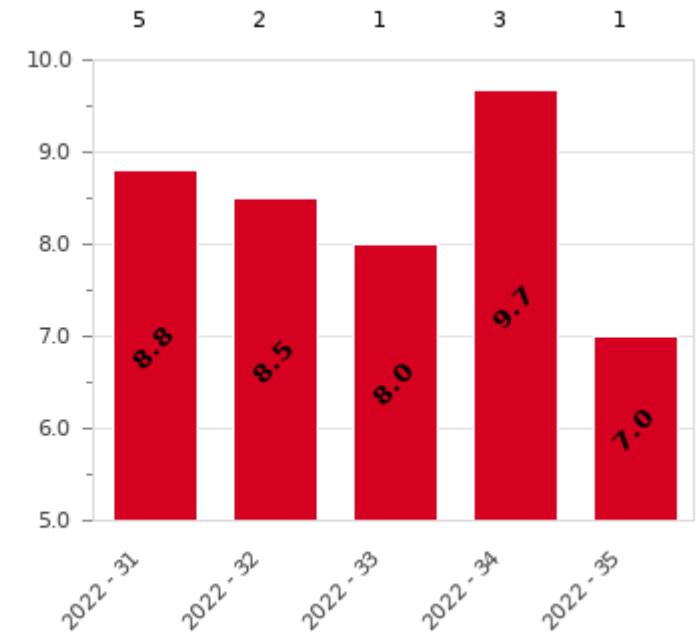
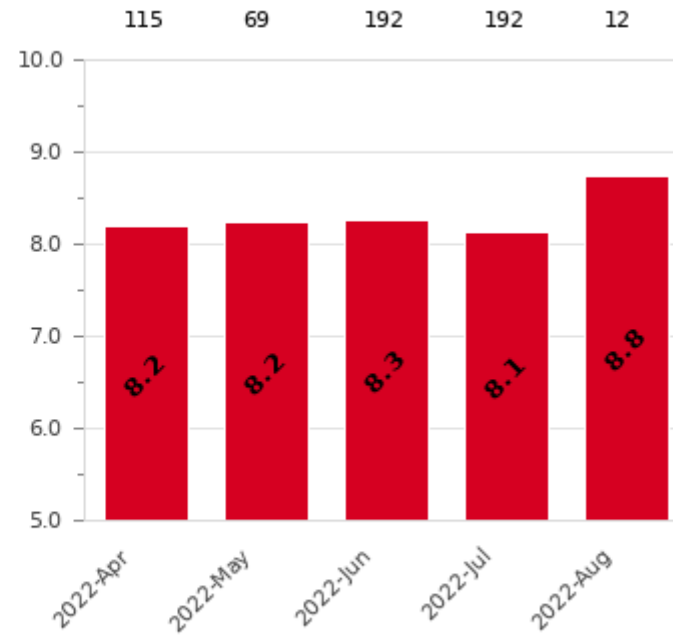


#### CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

Con riferimento al contatto telefonico, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti degli operatori:

**LA CORTESIA E LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE NELLA COMPrensIONE DELLA RICHIESTA**

**Totale Rispondenti 782**



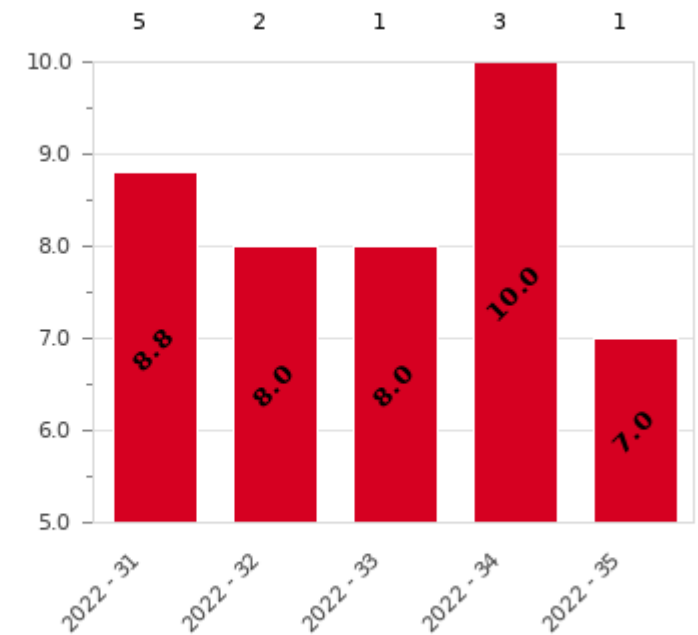
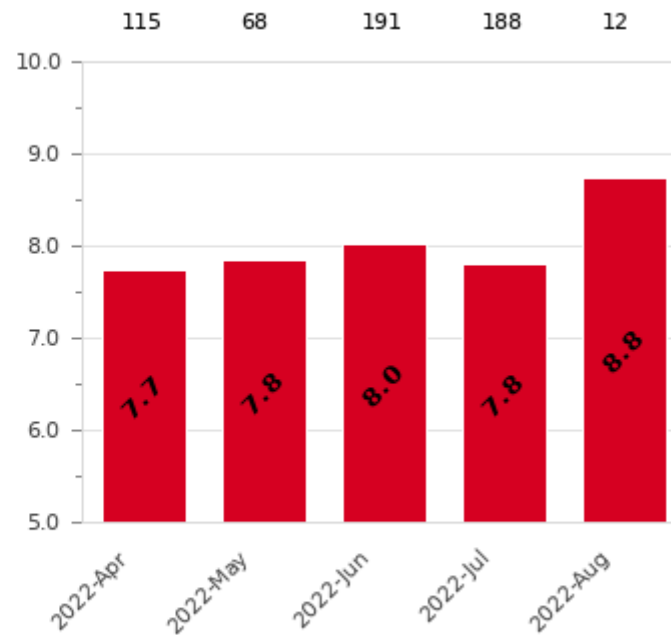


#### CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

Con riferimento al contatto telefonico, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti degli operatori:

**LA PROFESSIONALITÀ E LA COMPETENZA NELLA GESTIONE DELLA PRATICA**

**Totale Rispondenti 782**

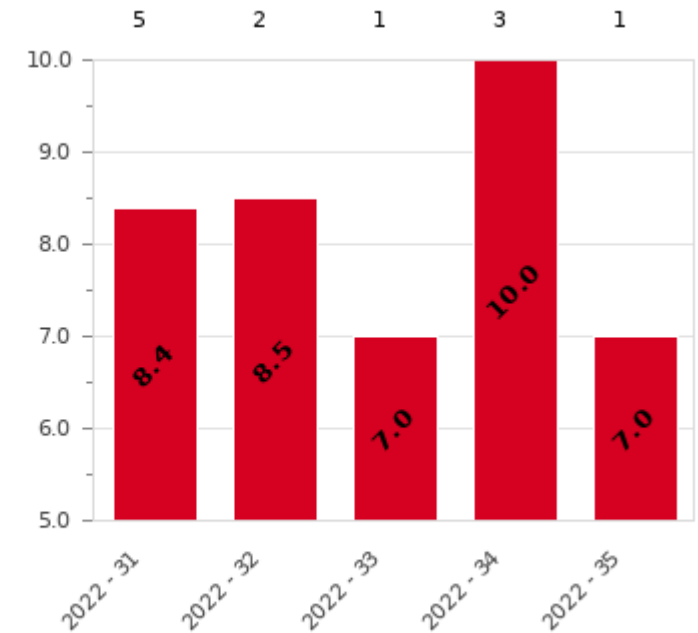
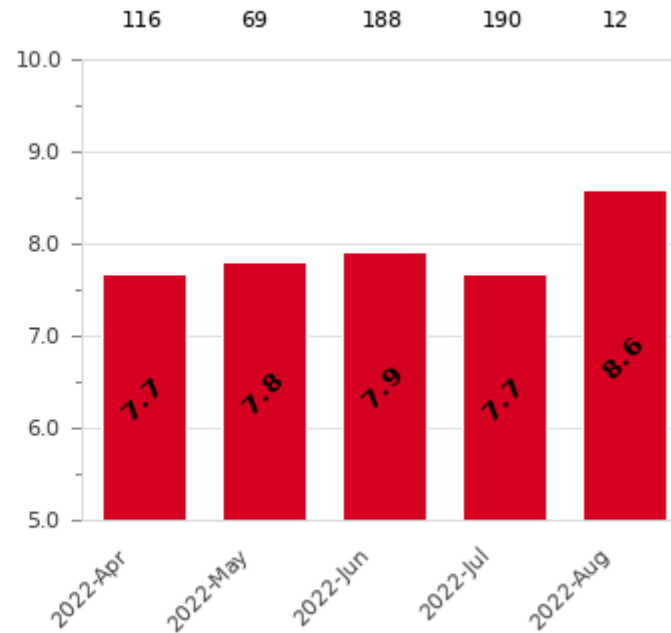


#### CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

Con riferimento al contatto telefonico, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti degli operatori:

#### LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

**Totale Rispondenti 782**

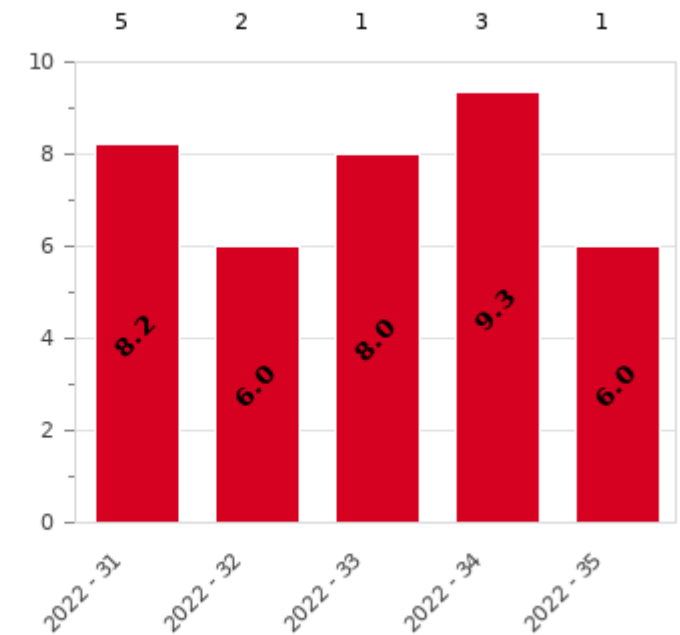
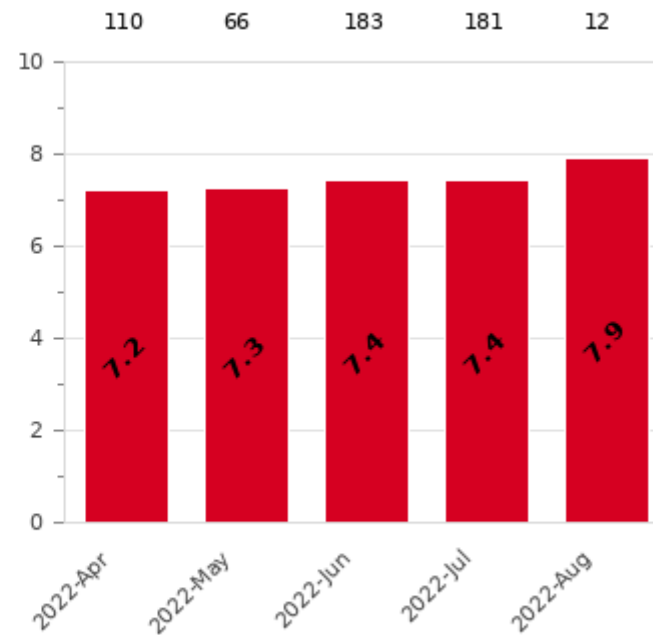


#### CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

Con riferimento al contatto telefonico, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti degli operatori:

LA DURATA COMPLESSIVA DEL PROCESSO (DALLA RICHIESTA ALLA CONCLUSIONE)

**Totale Rispondenti 782**

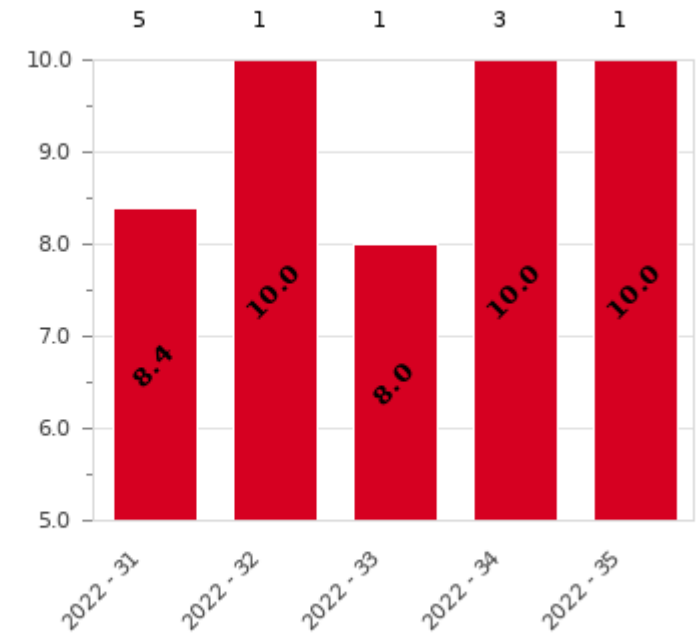
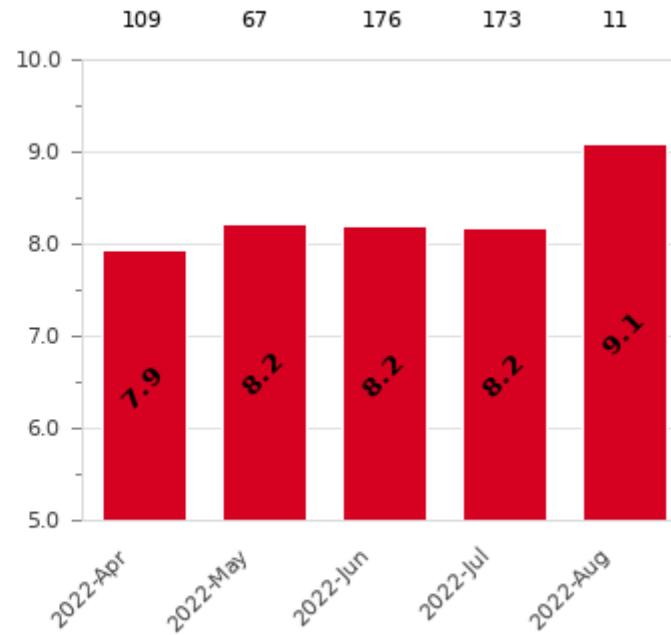


# CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

Con riferimento al contatto telefonico, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti degli operatori:

I TEMPI DI APERTURA DEL SERVIZIO CLIENTI (LUN-VEN 8/20 e SAB 8/13)

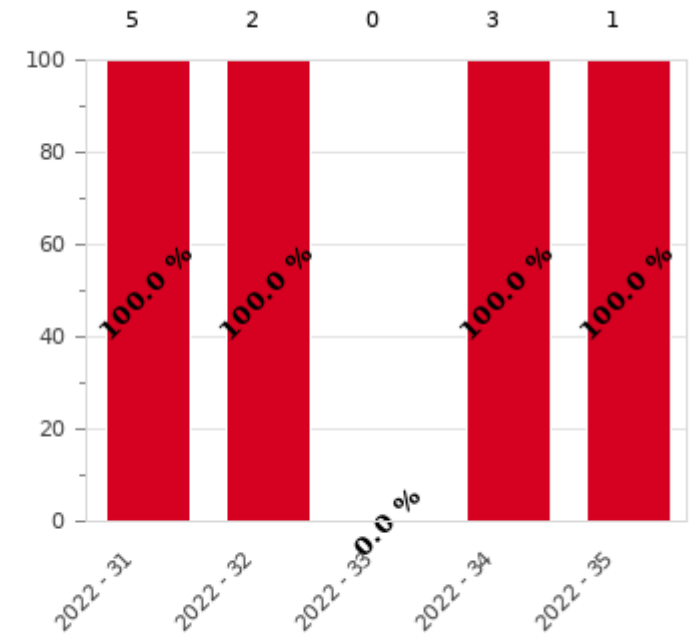
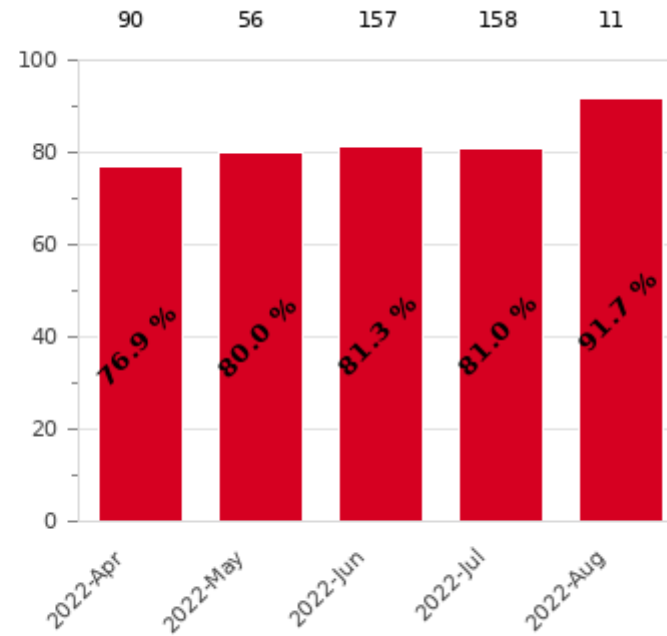
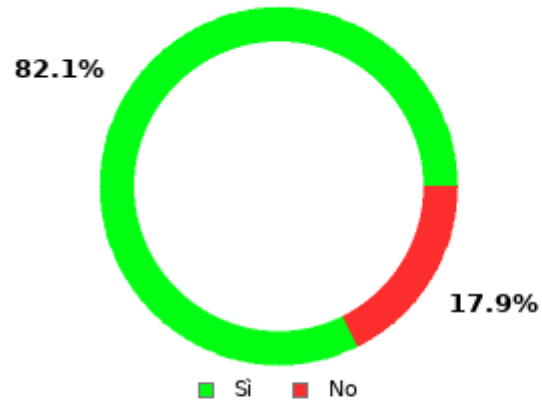
Totale Rispondenti 782



## CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

La Sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

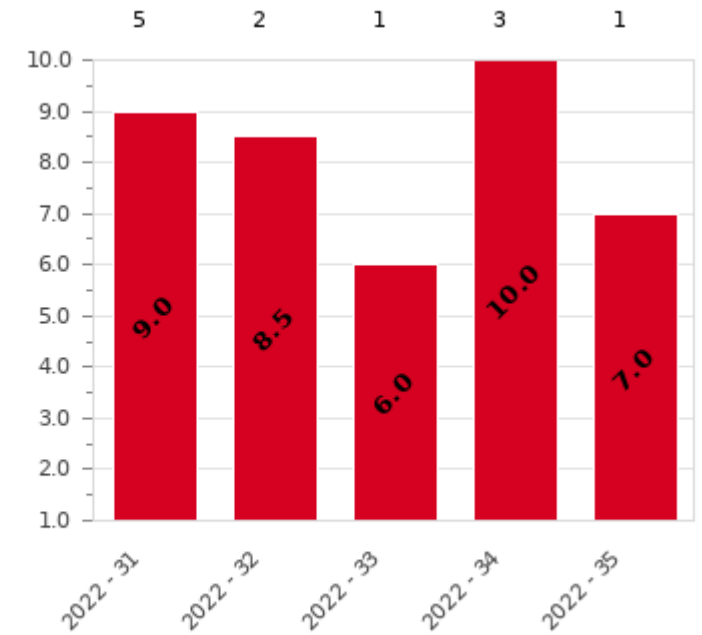
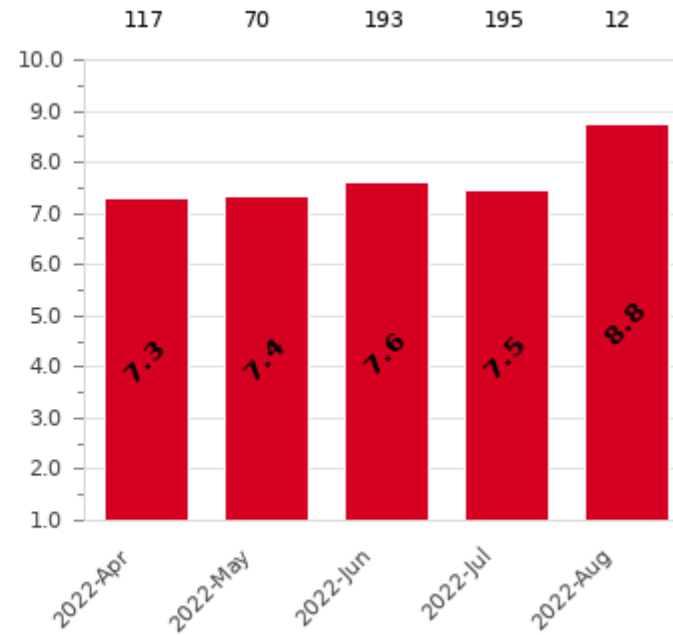
**Totale Rispondenti 782**



#### CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto telefonico con BIM GSP S.p.A.?

**Totale Rispondenti 782**  
**Non rispondenti 0**

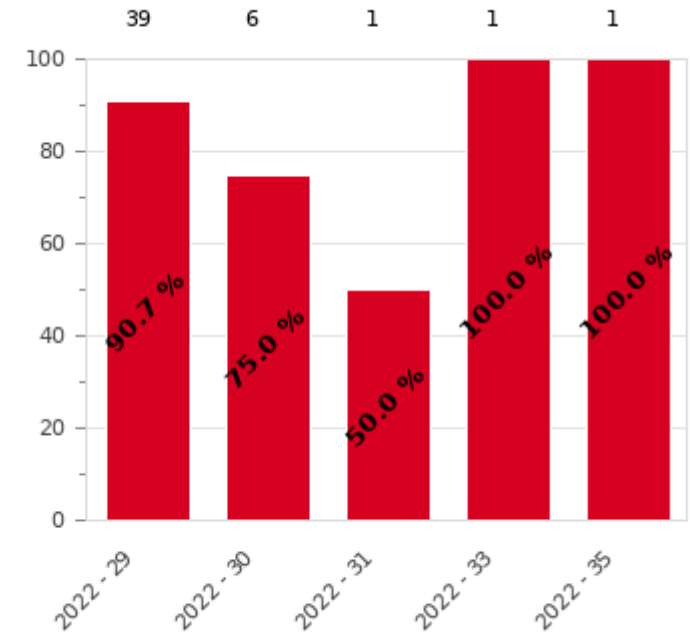
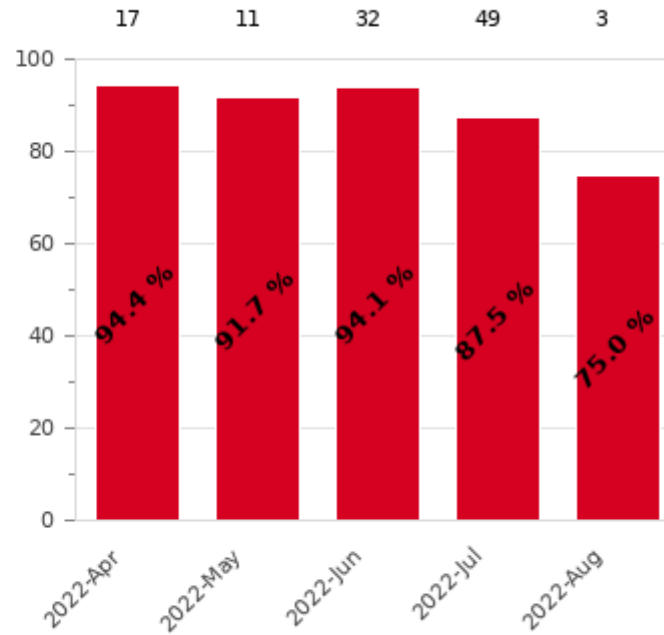
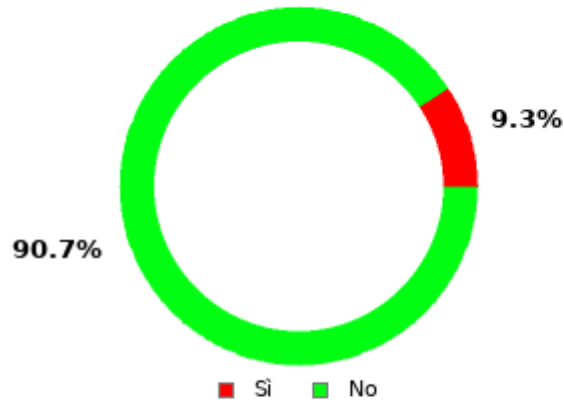


# CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI

CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Ha avuto difficoltà a prendere la linea/a parlare con l'operatore telefonico di pronto intervento?

Totale Rispondenti 140



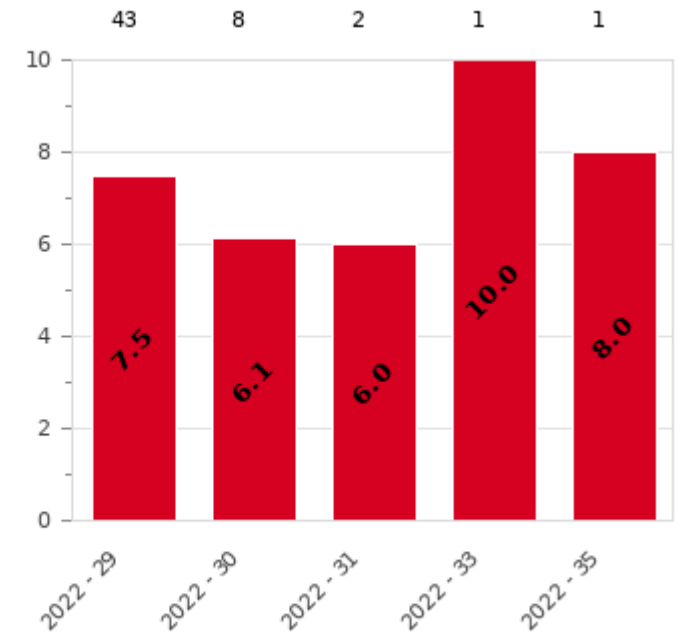
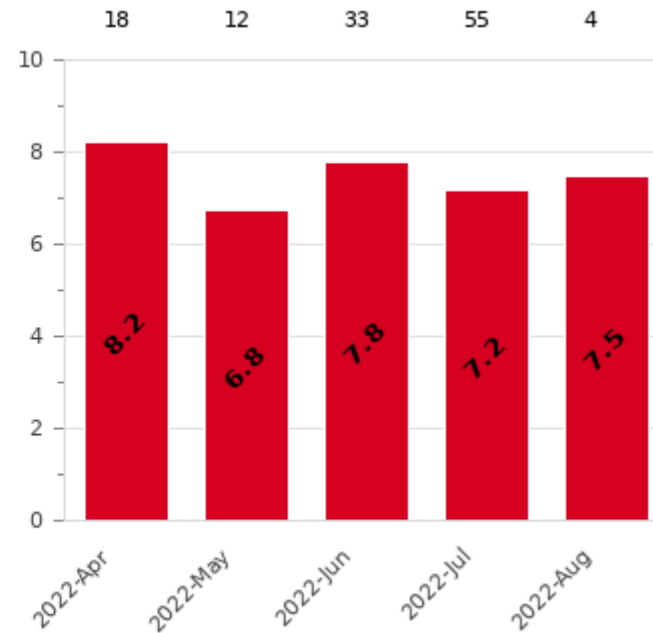


## CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Consideriamo il servizio prestato dall'OPERATORE TELEFONICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

**LA CORTESIA E LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE NELLA COMPrensIONE DELLA RICHIESTA**

**Totale Rispondenti 140**

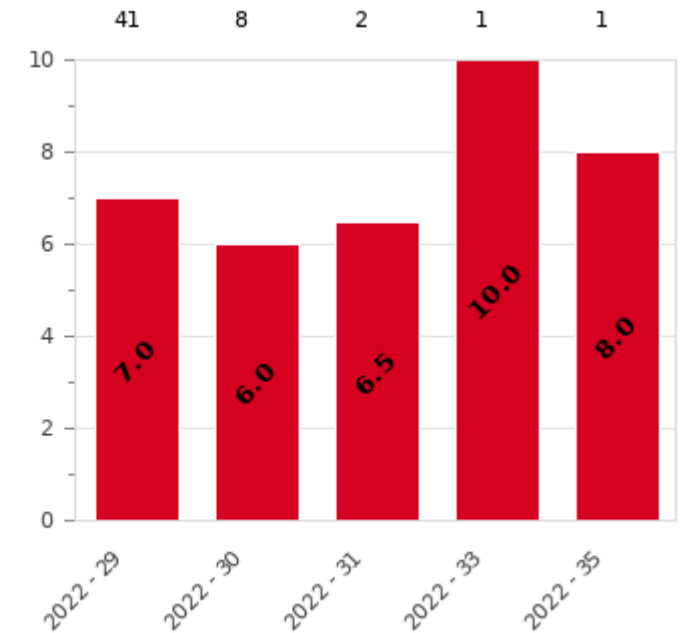
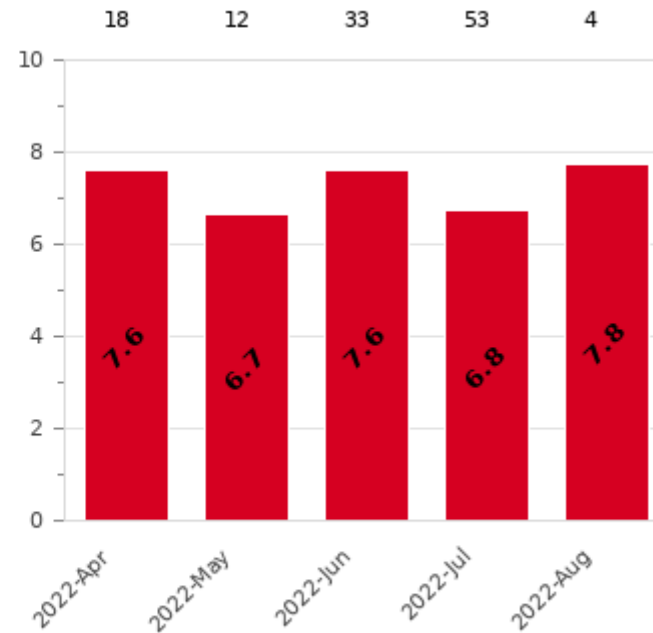


#### CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Consideriamo il servizio prestato dall'OPERATORE TELEFONICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

**LA PROFESSIONALITÀ E LA COMPETENZA DEL PERSONALE NELLA GESTIONE DELLA RICHIESTA**

**Totale Rispondenti 140**

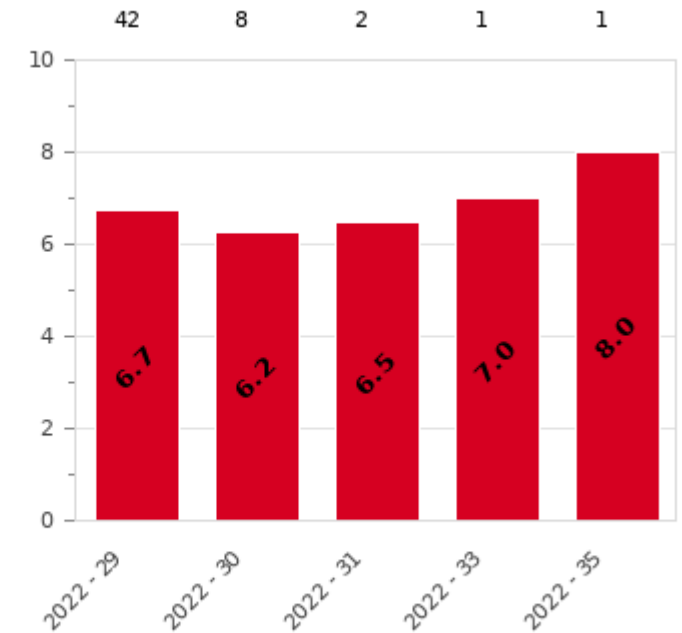
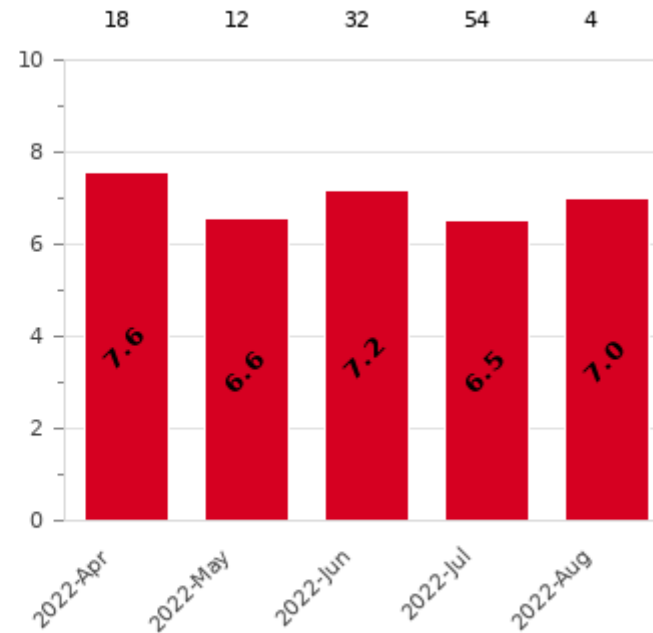


## CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Consideriamo il servizio prestato dall'OPERATORE TELEFONICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

LA CAPACITÀ DI COMPrensione DELLA PROBLEMatica SEGnalata

Totale Rispondenti 140

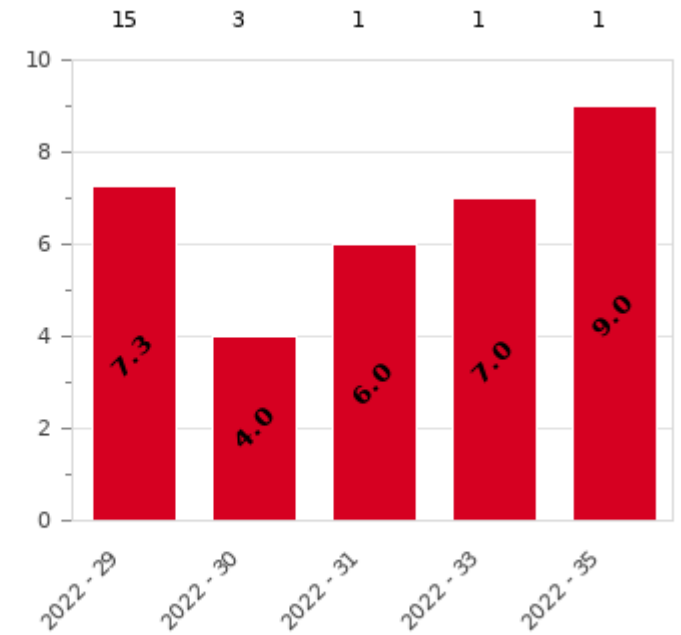
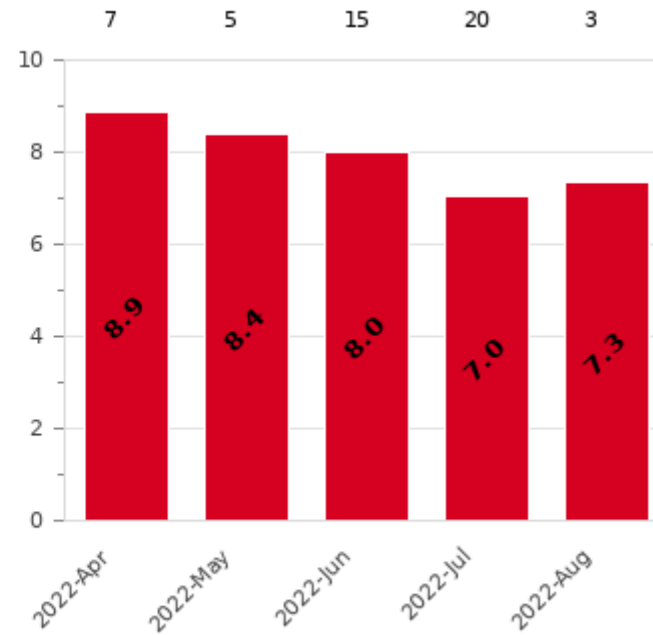


## CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Consideriamo il servizio prestato dal TECNICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

### LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA NELLA RISOLUZIONE DEL PROBLEMA

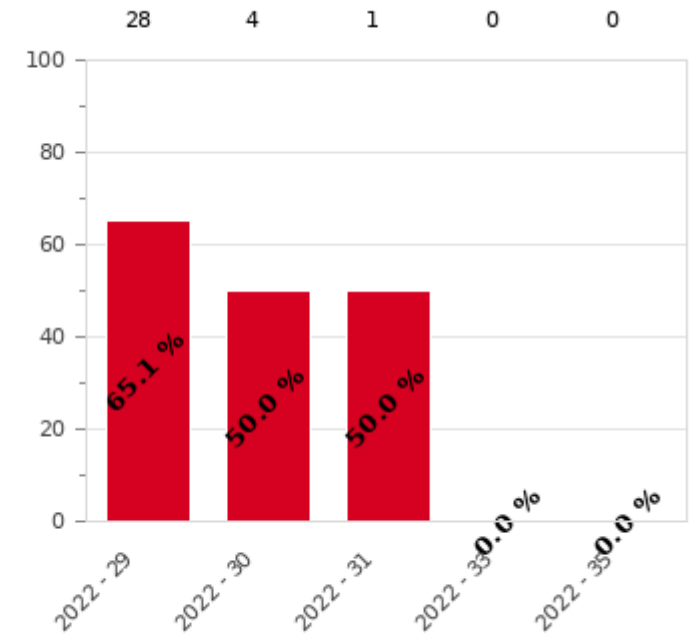
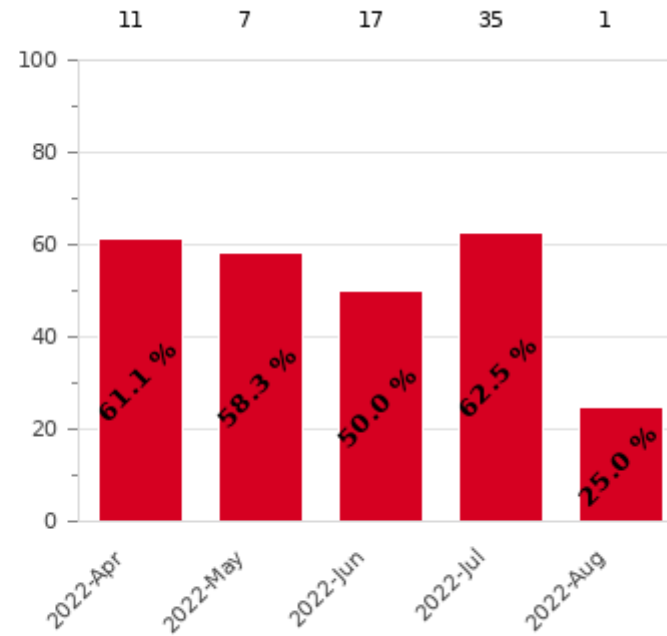
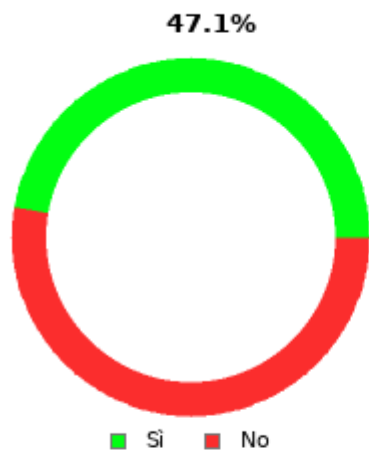
**Totale Rispondenti 66**  
**Non rispondenti 0**



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Successivamente alla chiamata, ha avuto un contatto con un TECNICO?

Totale Rispondenti 140

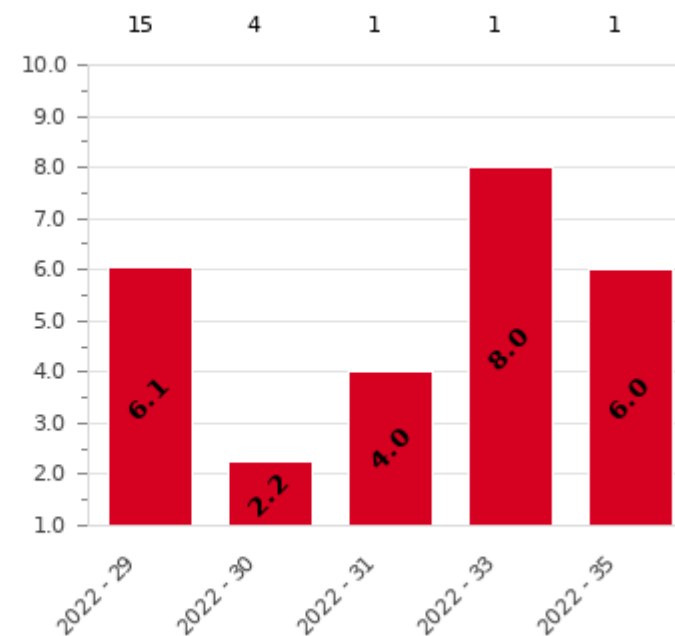
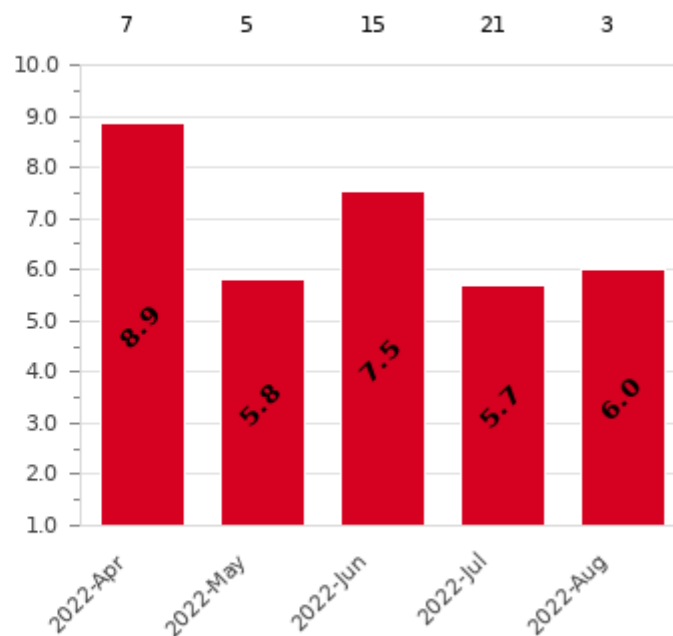


# CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Consideriamo il servizio prestato dal TECNICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

## LA TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO

Totale Rispondenti 66  
Non rispondenti 0

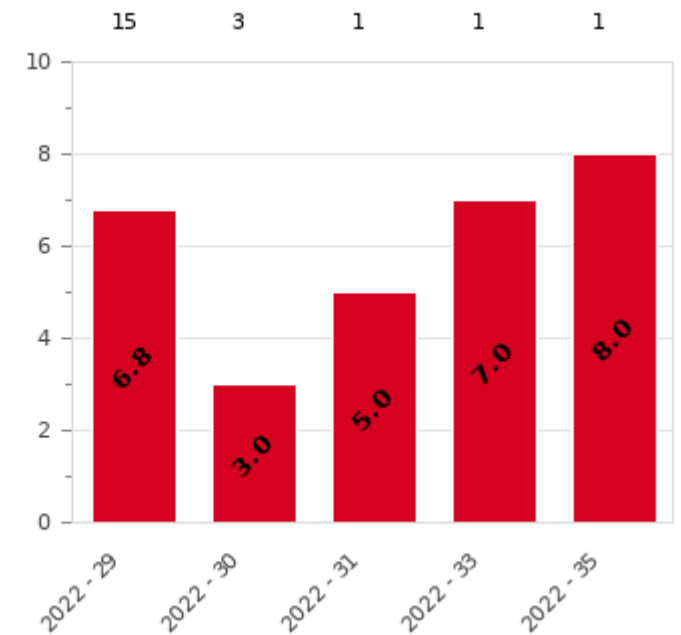
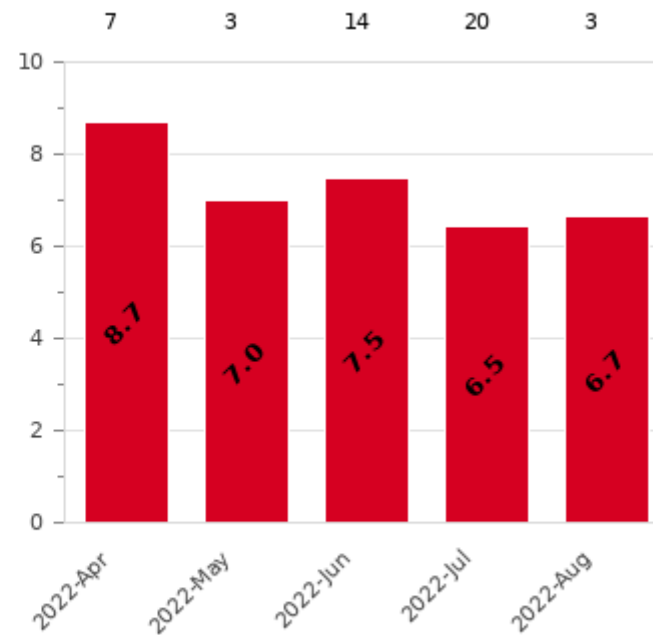


## CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Consideriamo il servizio prestato dal TECNICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

### LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

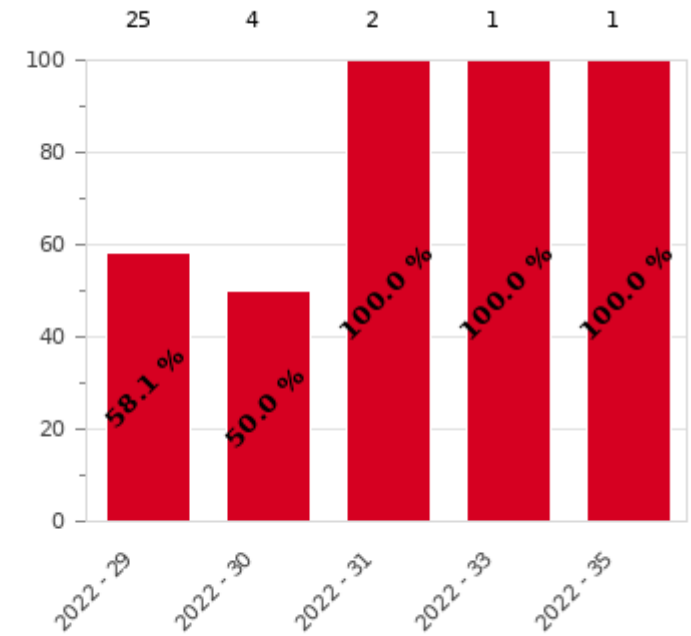
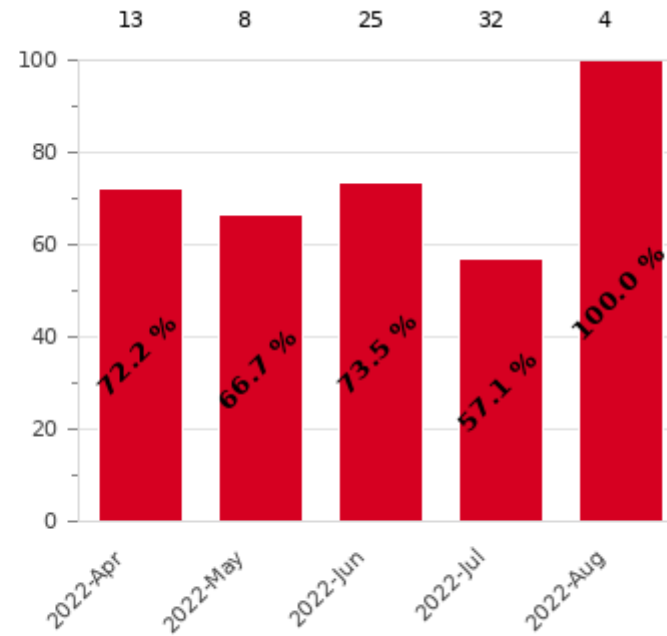
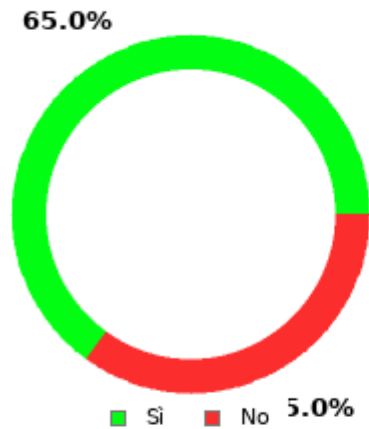
**Totale Rispondenti 66**  
**Non rispondenti 0**



## CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

Totale Rispondenti 140

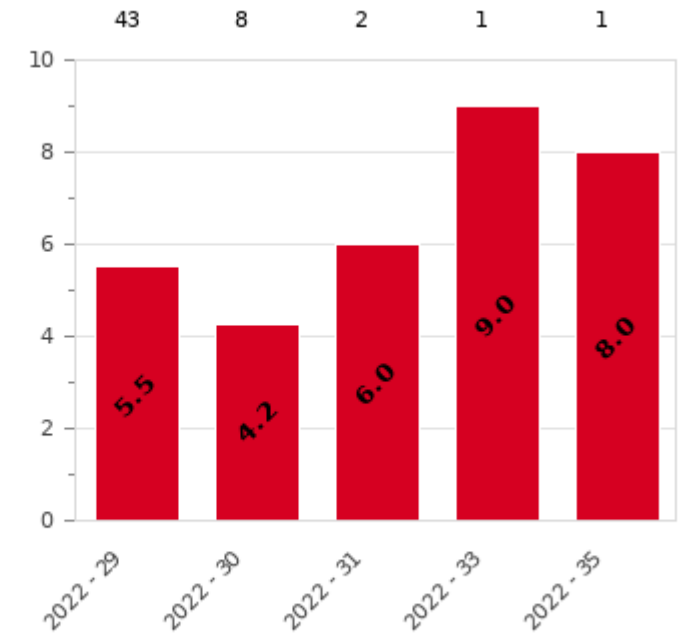
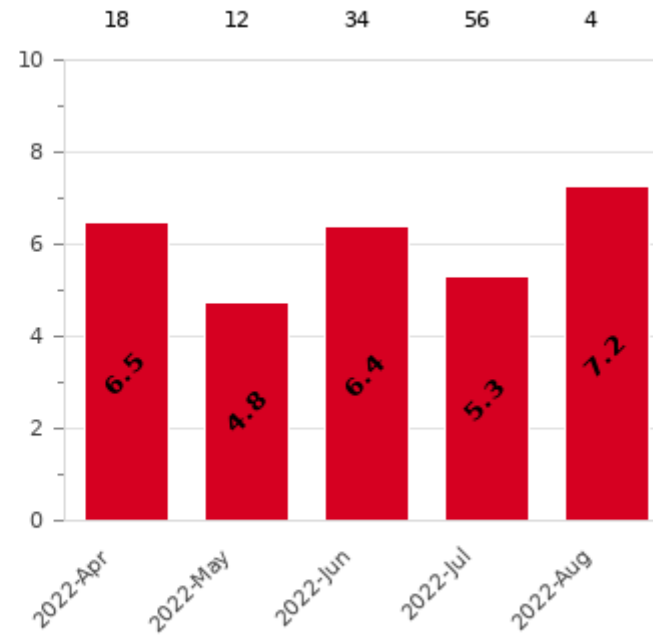




#### CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a della gestione della Sua richiesta di pronto intervento?

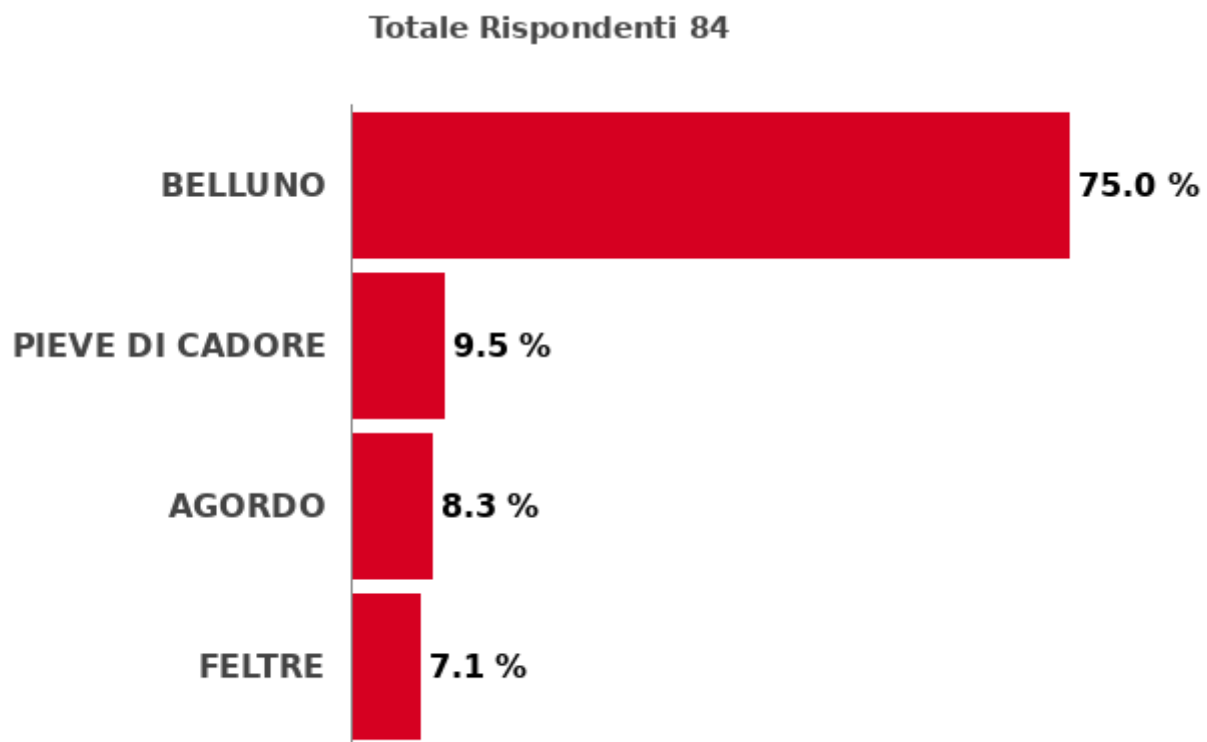
**Totale Rispondenti 140**  
**Non rispondenti 0**



# SPORTELLO AL PUBBLICO

SPORTELLO AL PUBBLICO:

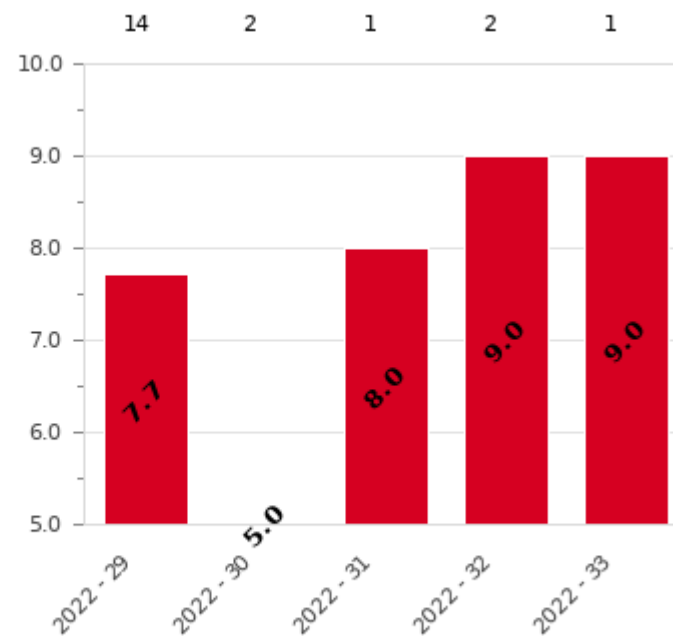
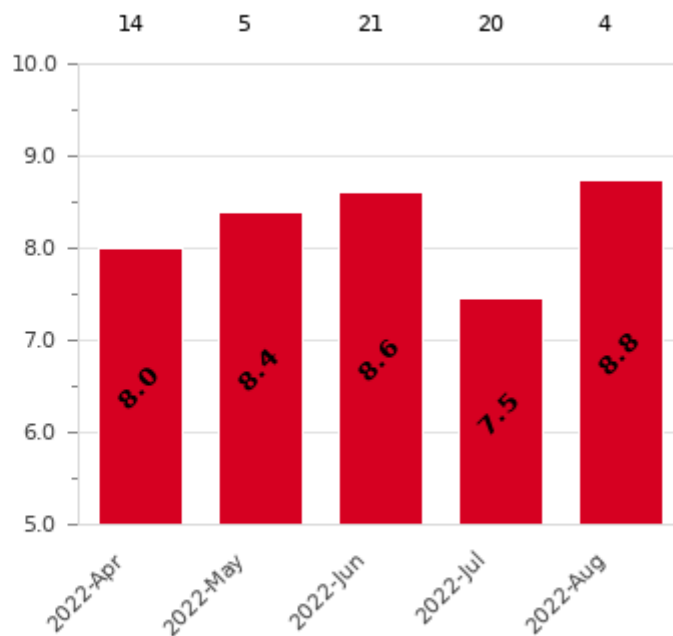
Presso quale sportello si è recato/a?



# SPORTELLO AL PUBBLICO:

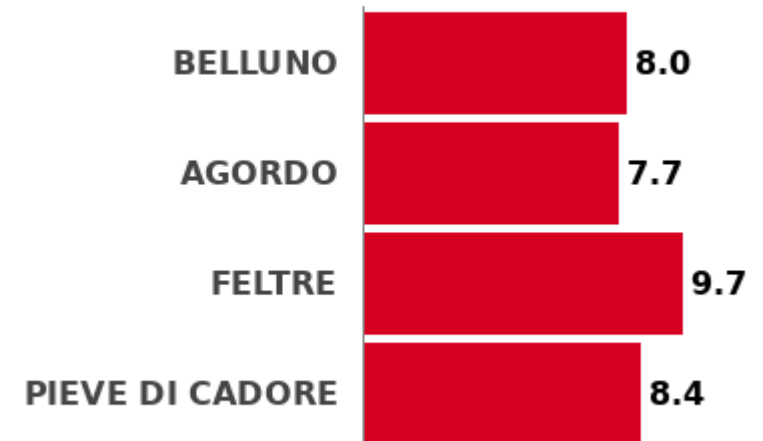
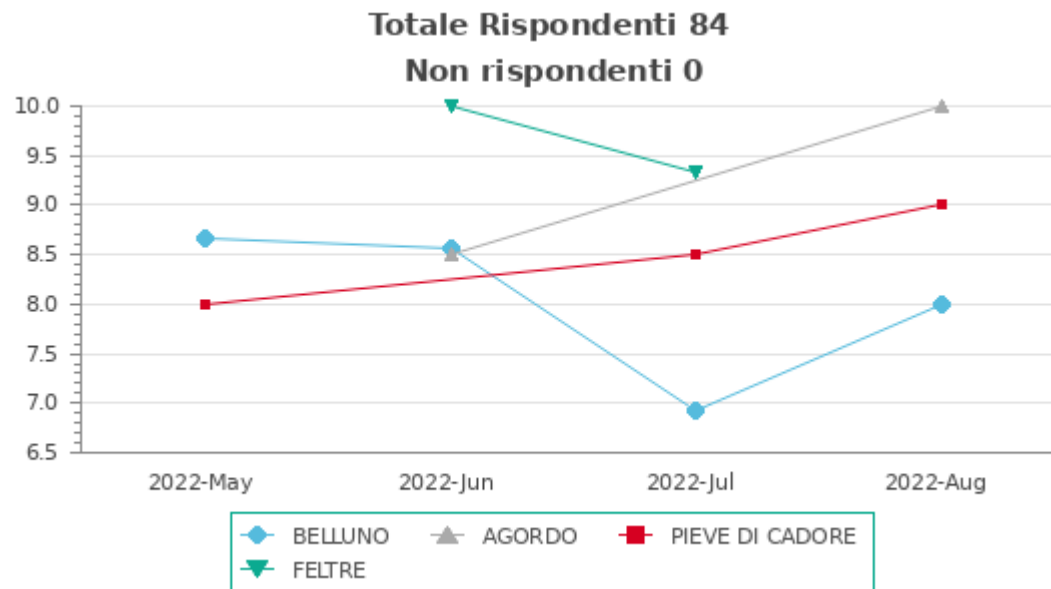
In una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come valuta il livello di accessibilità allo sportello? (presenza di barriere architettoniche o altro)

Totale Rispondenti 84  
Non rispondenti 0



# SPORTELLI AL PUBBLICO:

In una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come valuta il livello di accessibilità allo sportello? (presenza di barriere architettoniche o altro)

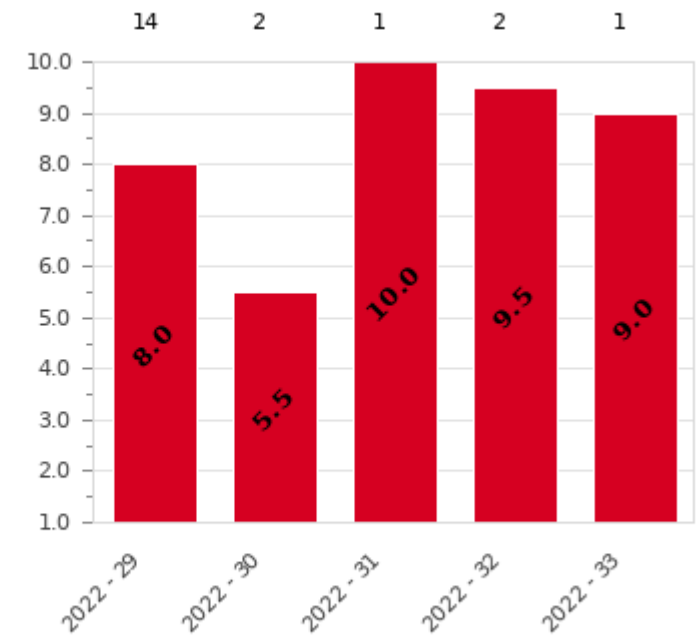
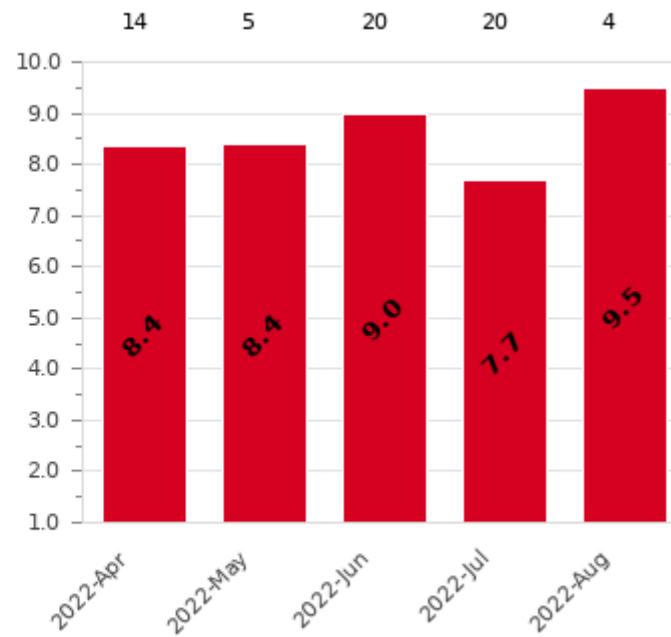


#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

#### LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

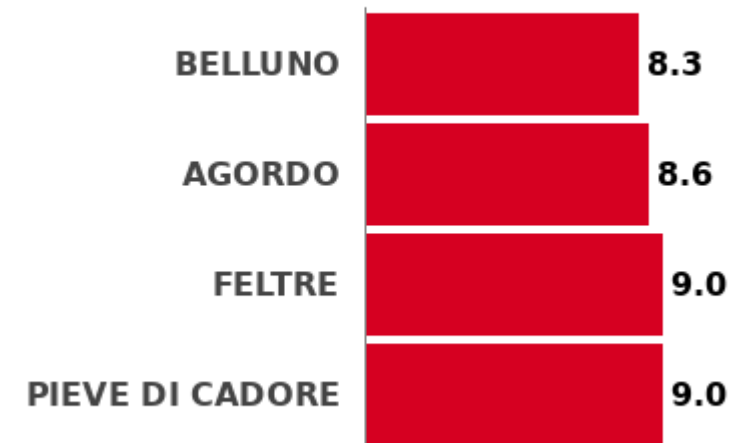
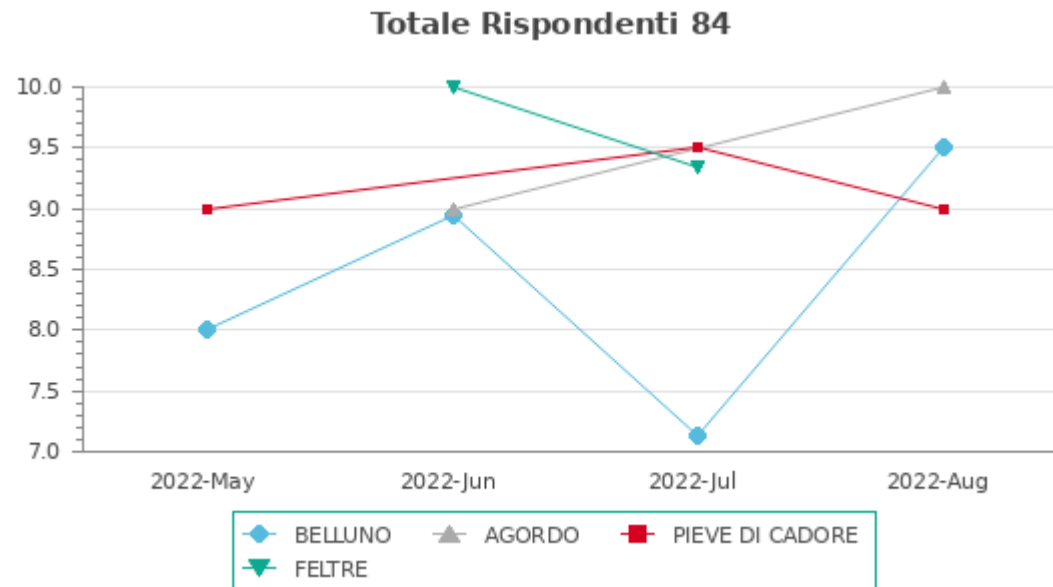
**Totale Rispondenti 84**



#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

#### LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

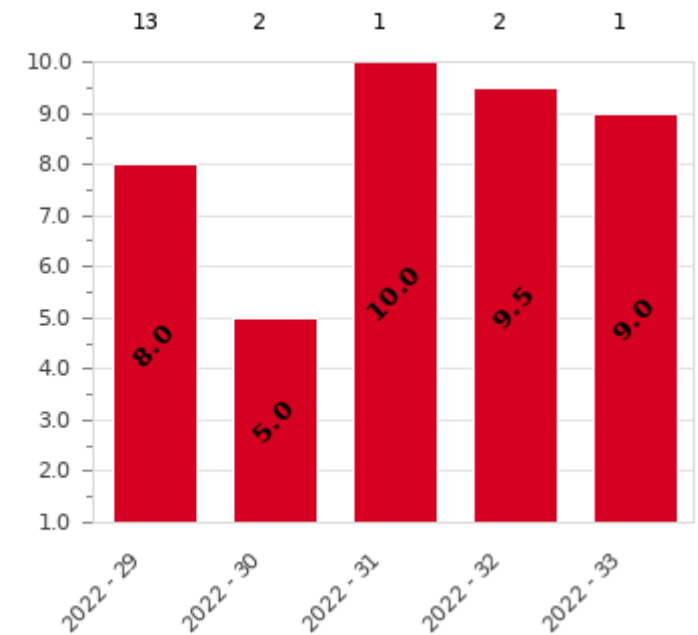
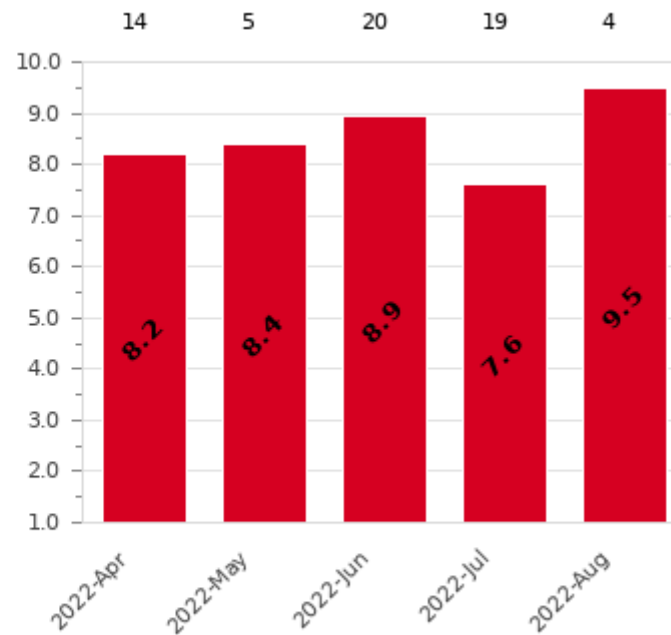


#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

#### LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA NELLA GESTIONE DELLA PRATICA

##### Totale Rispondenti 84

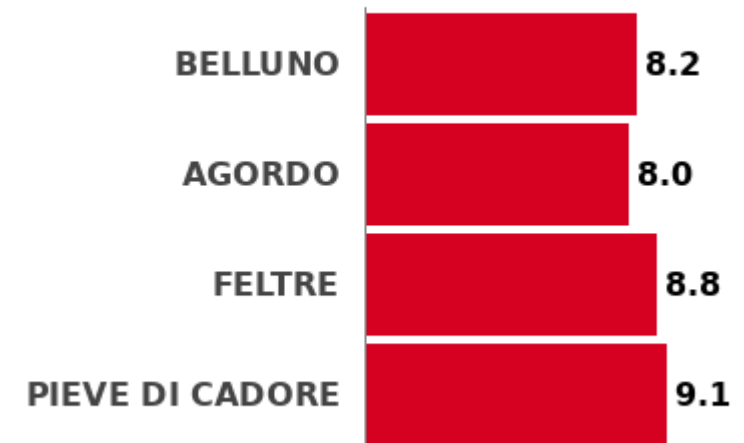
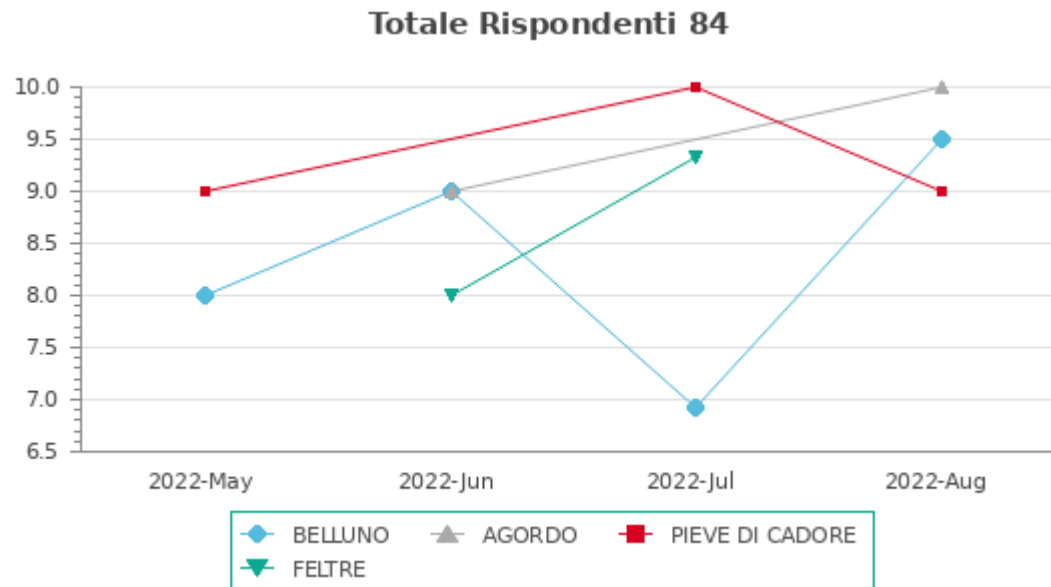




#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

#### LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA NELLA GESTIONE DELLA PRATICA

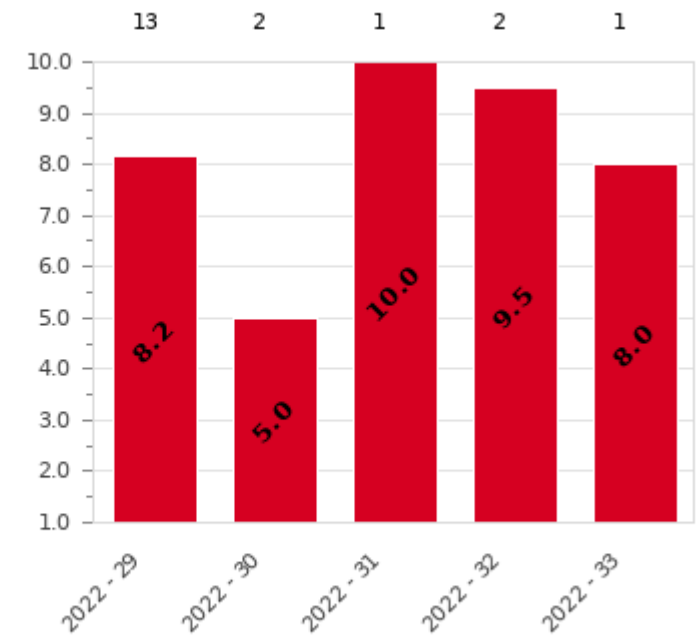
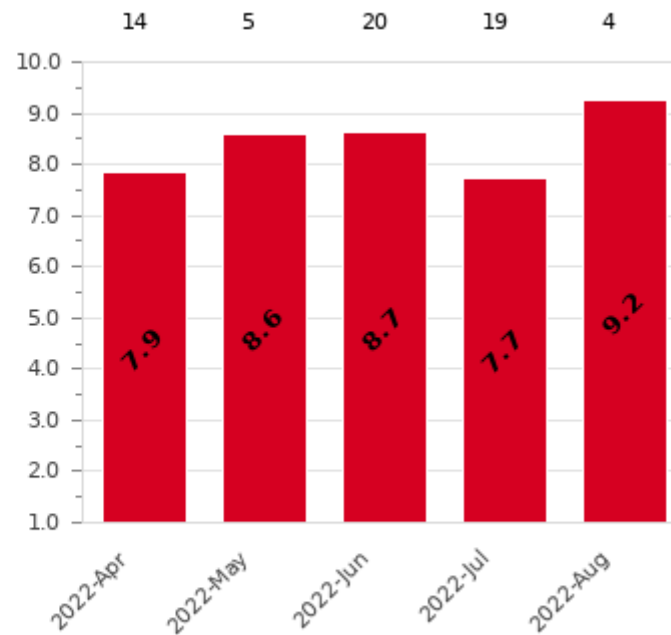


#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

#### LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

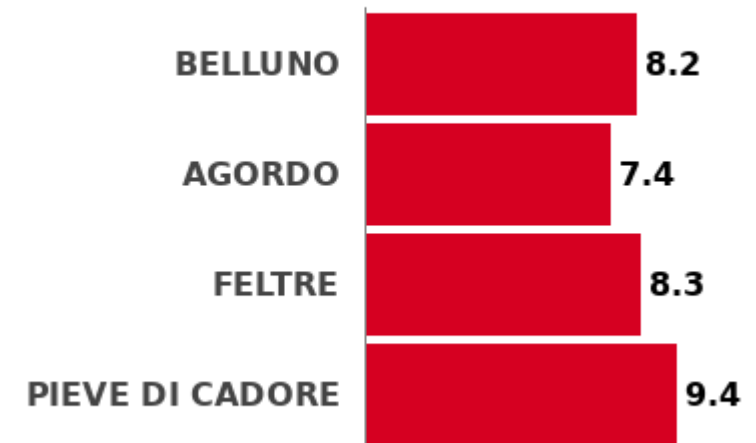
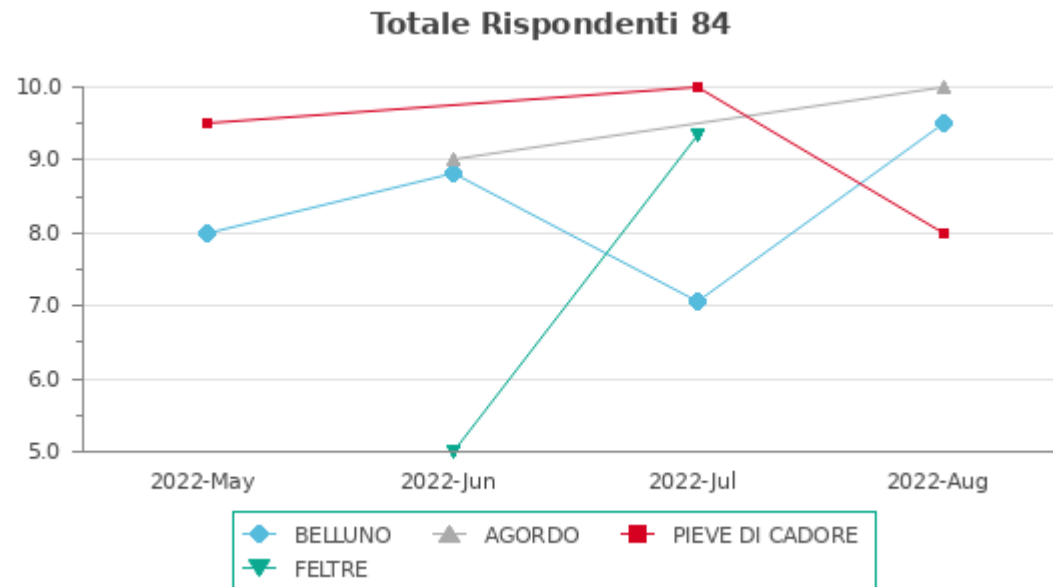
**Totale Rispondenti 84**



#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

#### LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

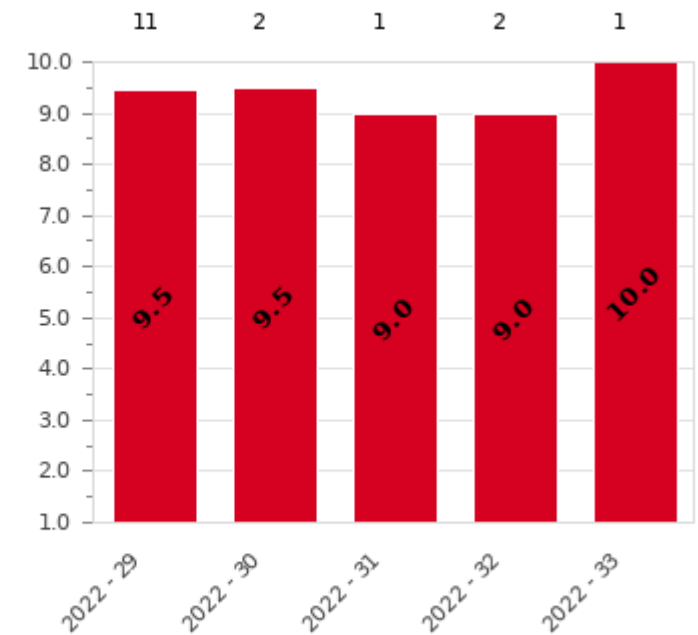
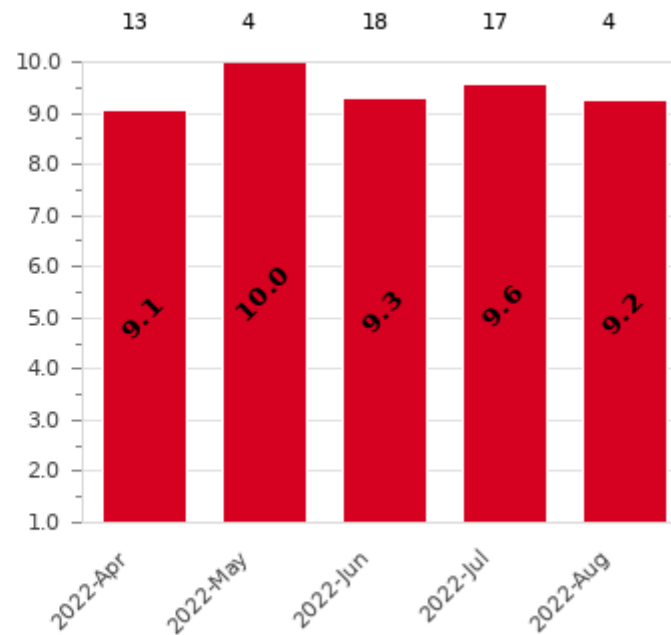


#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

L'ATTENZIONE DI BIM GSP ALLE MISURE ANTICONTAGIO

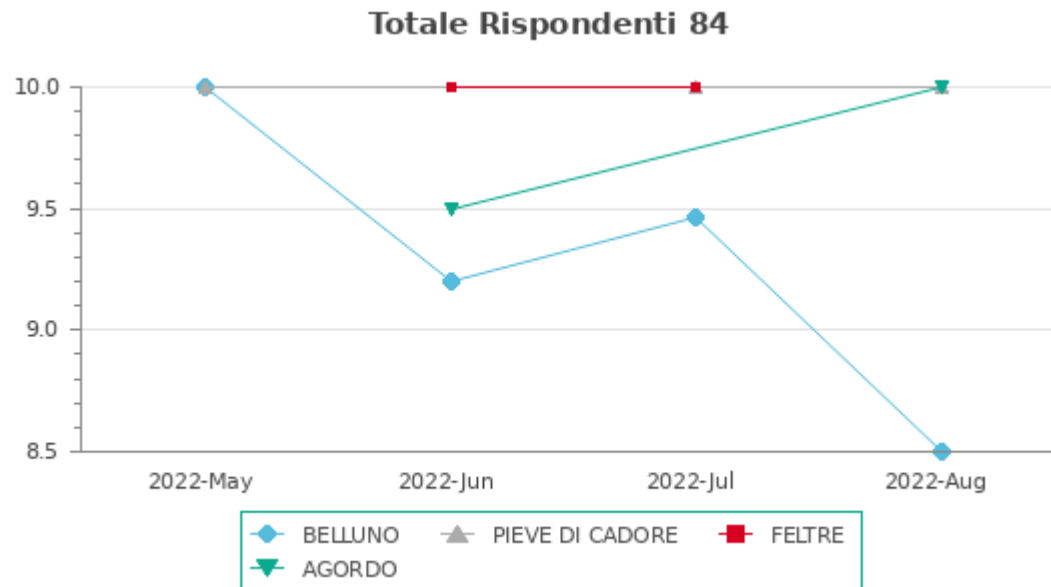
#### Totale Rispondenti 84



#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

L'ATTENZIONE DI BIM GSP ALLE MISURE ANTICONTAGIO

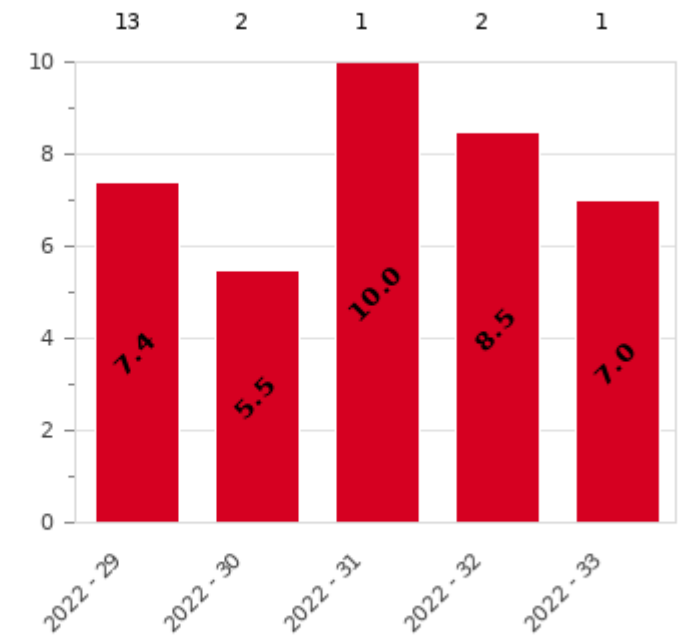
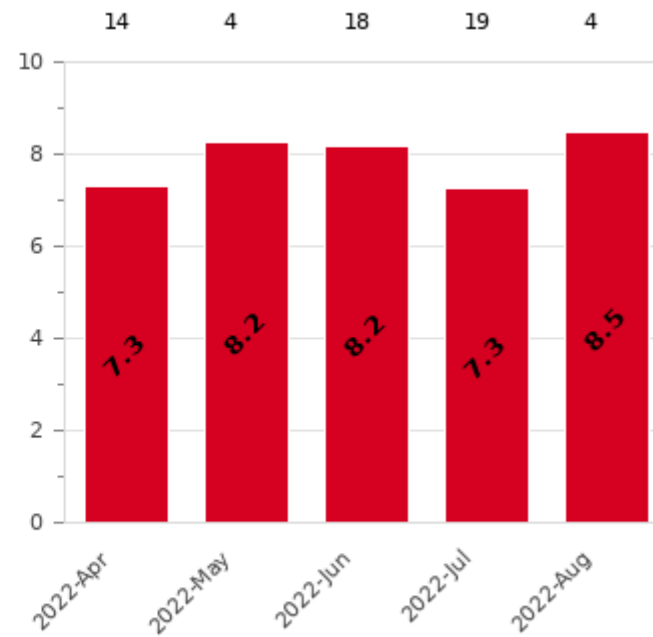


#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

LA FACILITÀ DI PRENDERE UN APPUNTAMENTO ALLO SPORTELLO

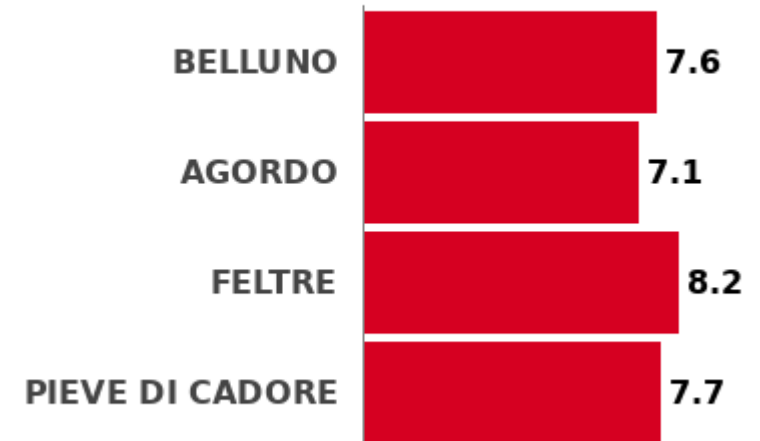
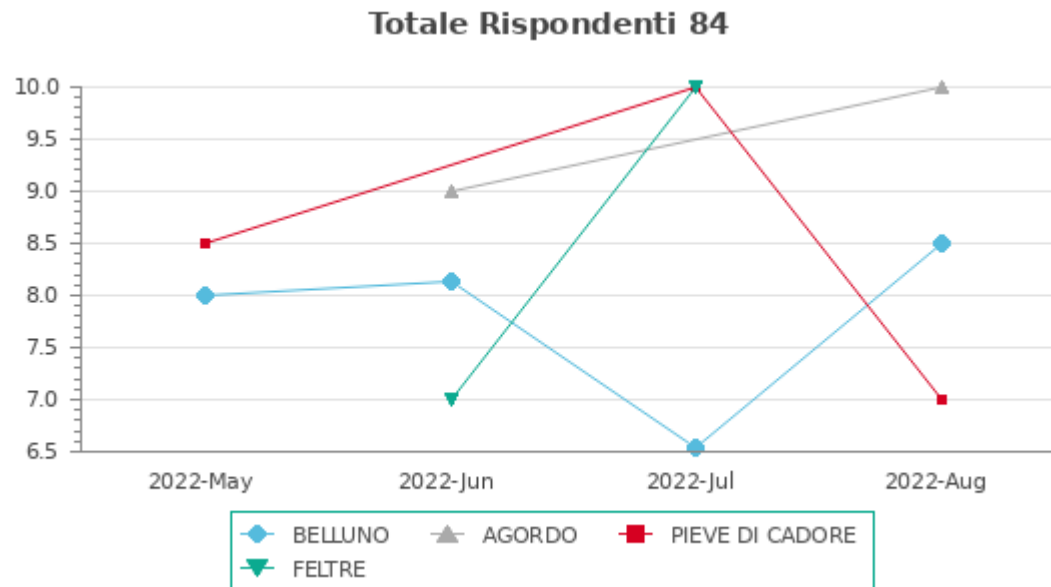
**Totale Rispondenti 84**



#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

#### LA FACILITÀ DI PRENDERE UN APPUNTAMENTO ALLO SPORTELLO

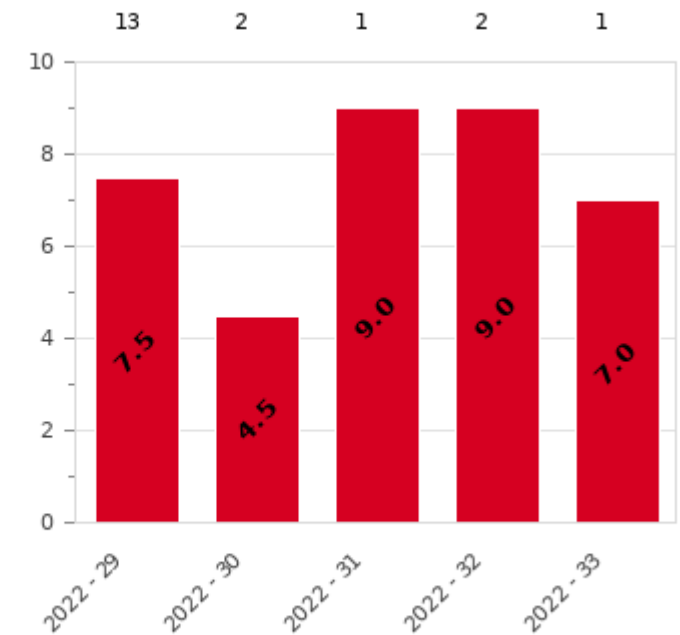
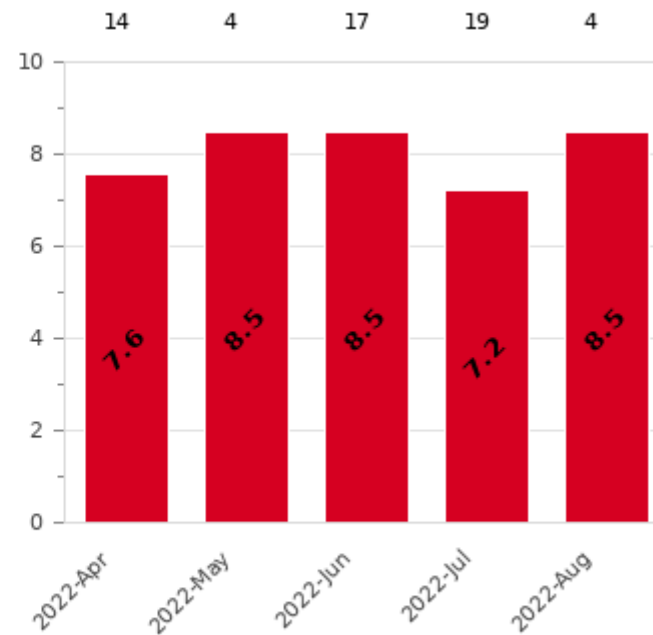


#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

#### I TEMPI DI ATTESA PER AVERE UN APPUNTAMENTO ALLO SPORTELLLO

**Totale Rispondenti 84**

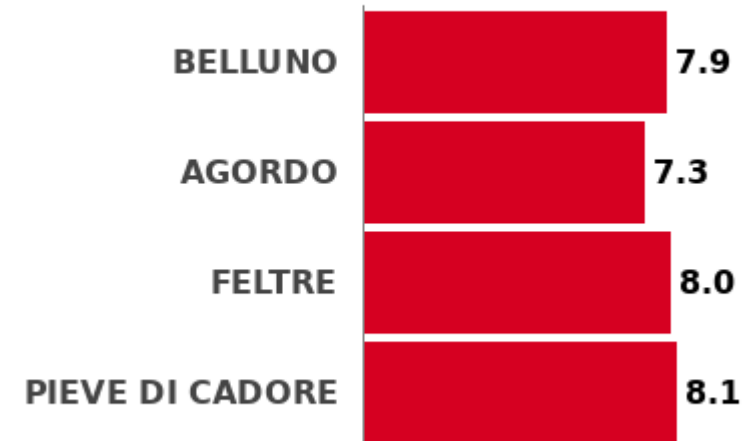
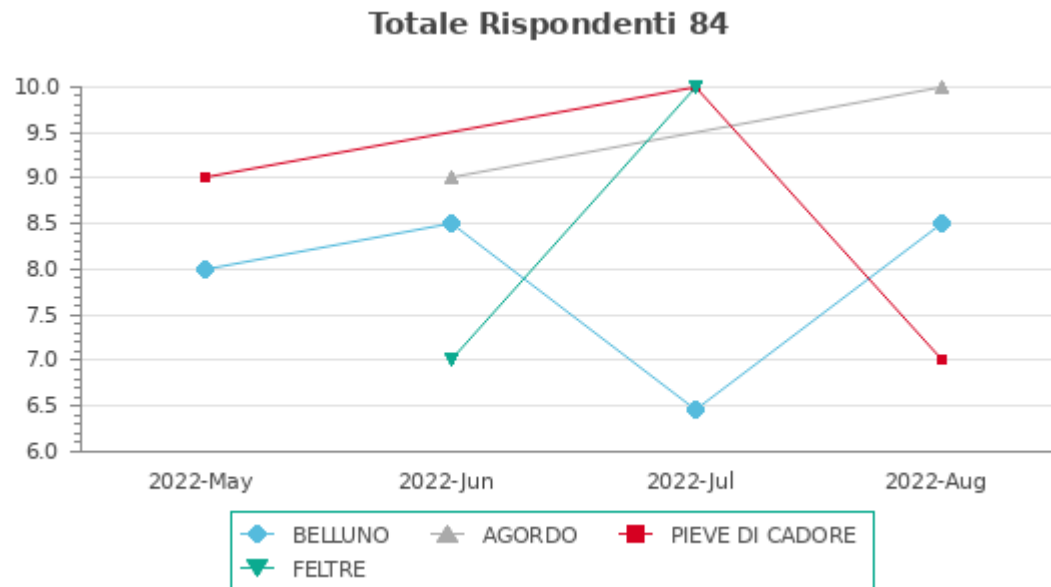




#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti dello sportello al pubblico:

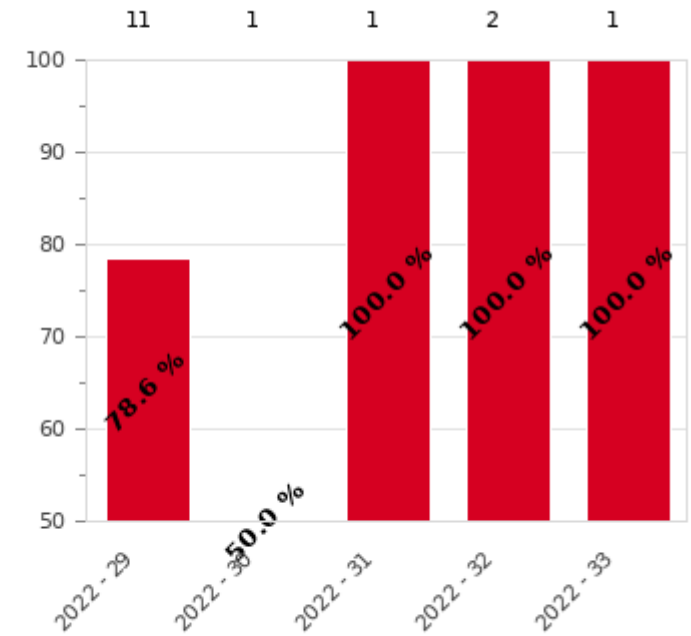
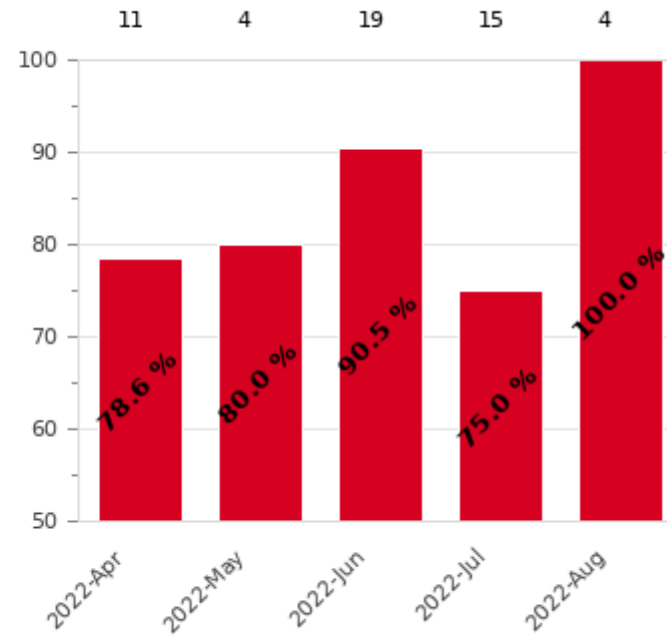
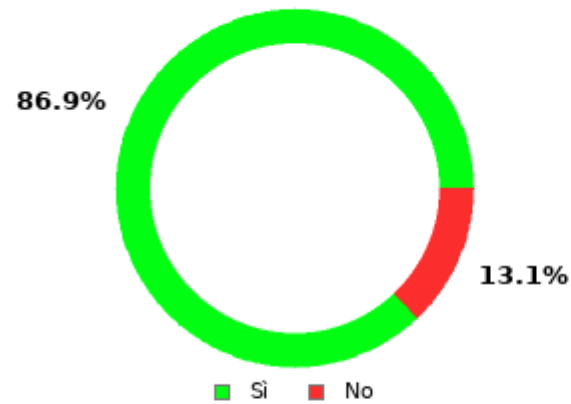
#### I TEMPI DI ATTESA PER AVERE UN APPUNTAMENTO ALLO SPORTELLO



## SPORTELLO AL PUBBLICO:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

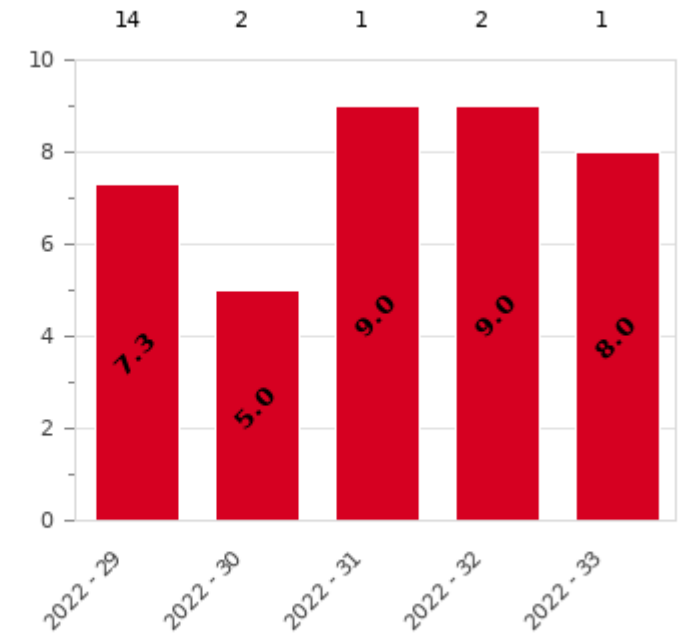
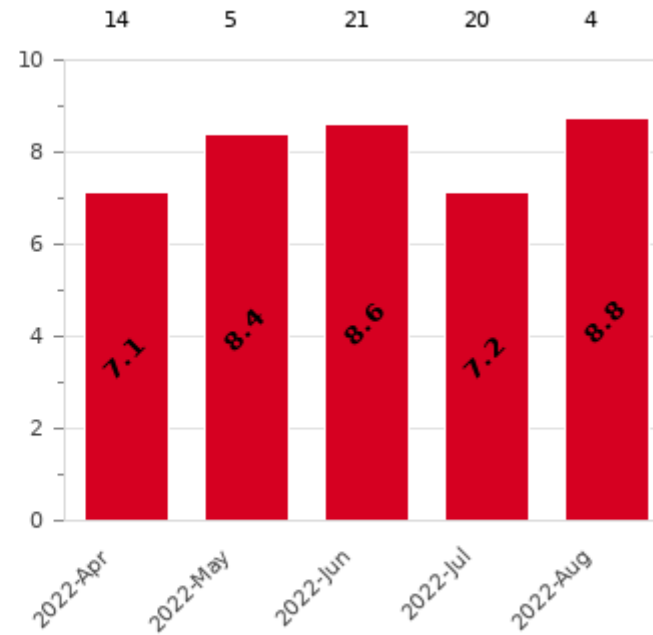
Totale Rispondenti 84



#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

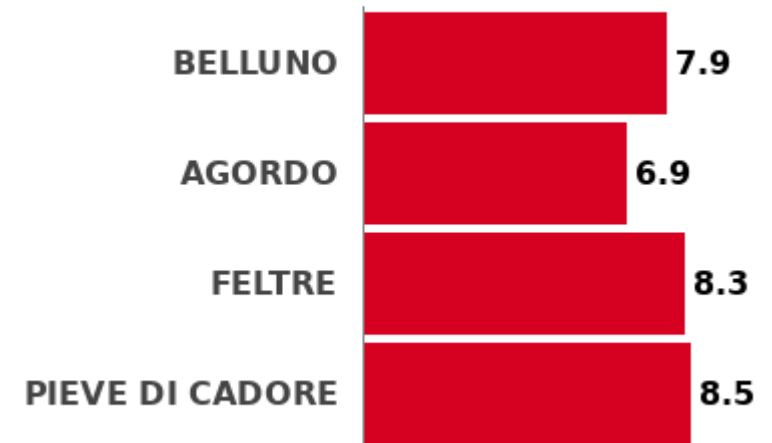
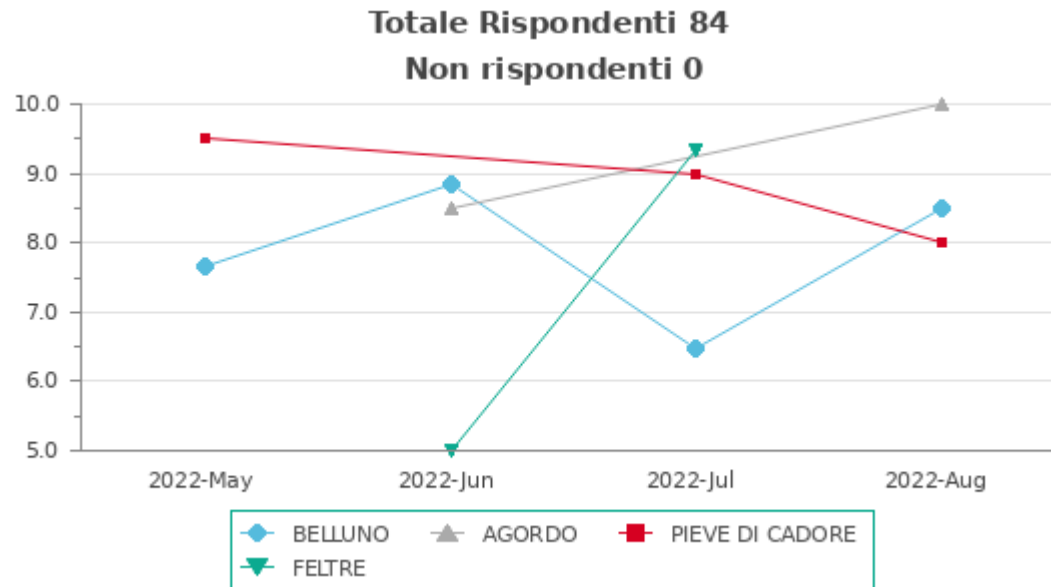
Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto allo sportello con BIM GSP S.p.A.?

**Totale Rispondenti 84**  
**Non rispondenti 0**



#### SPORTELLO AL PUBBLICO:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto allo sportello con BIM GSP S.p.A.?



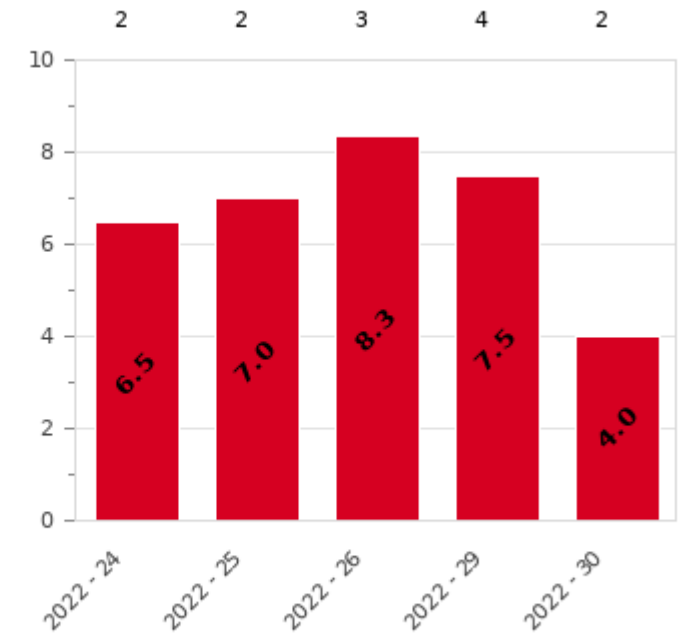
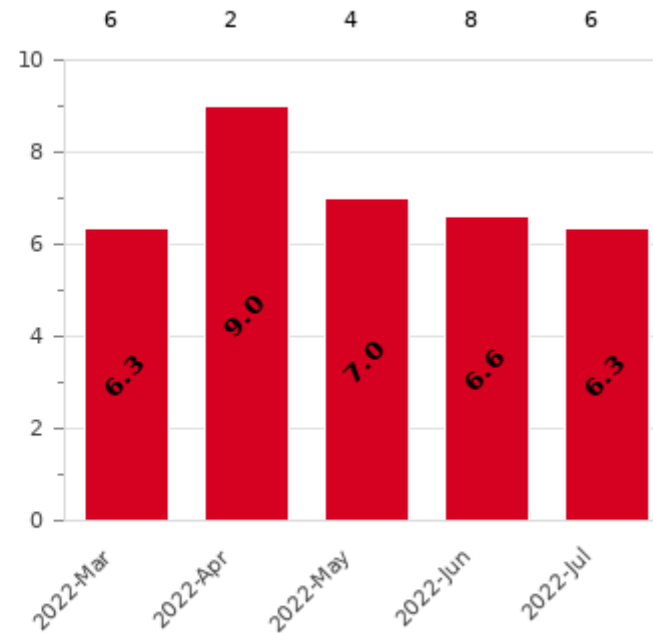
# PERSONALE TECNICO

PERSONALE TECNICO:

Considerando il servizio prestato dal personale TECNICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

LA RAPIDITÀ NELLA PROGRAMMAZIONE DEI LAVORI / DELLE PRESTAZIONI TECNICHE

Totale Rispondenti 33

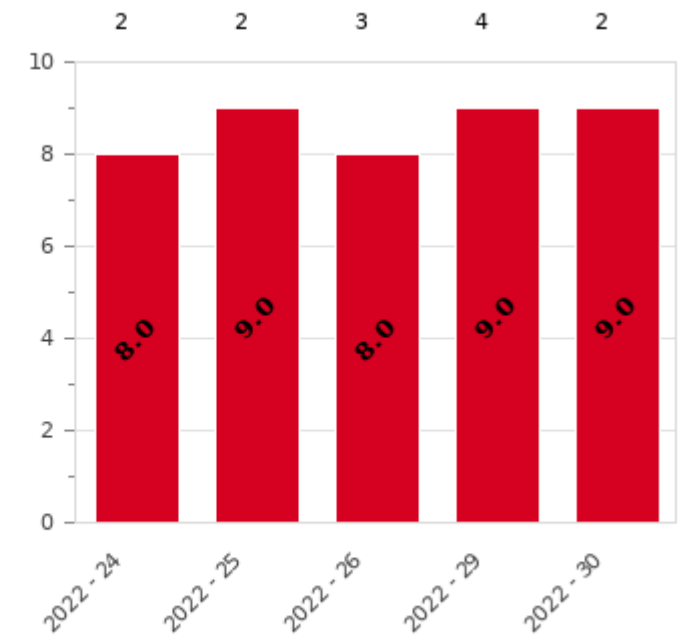
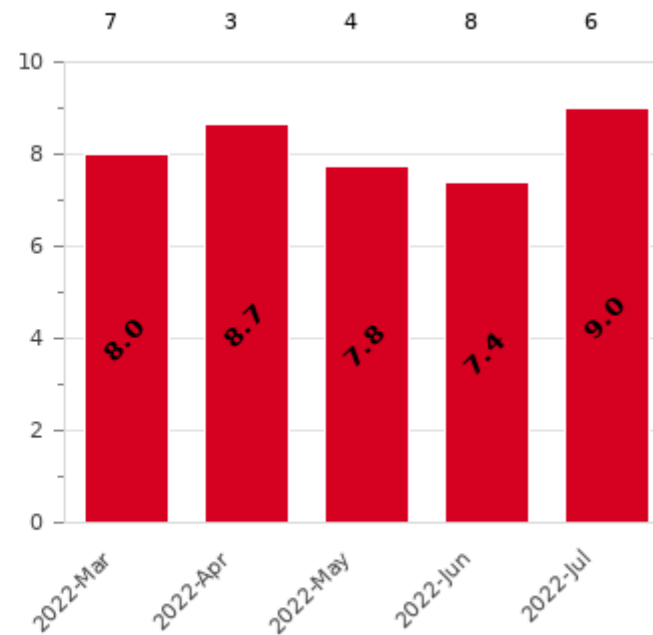


PERSONALE TECNICO:

Considerando il servizio prestato dal personale TECNICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

Totale Rispondenti 33

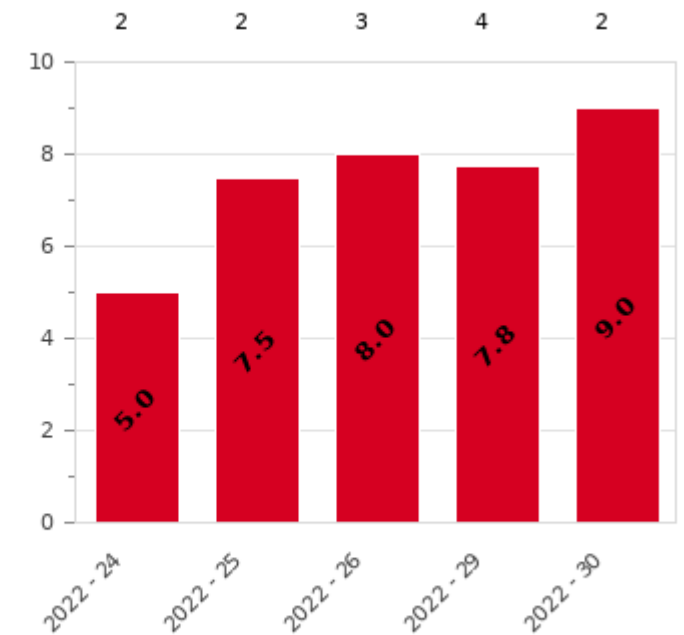
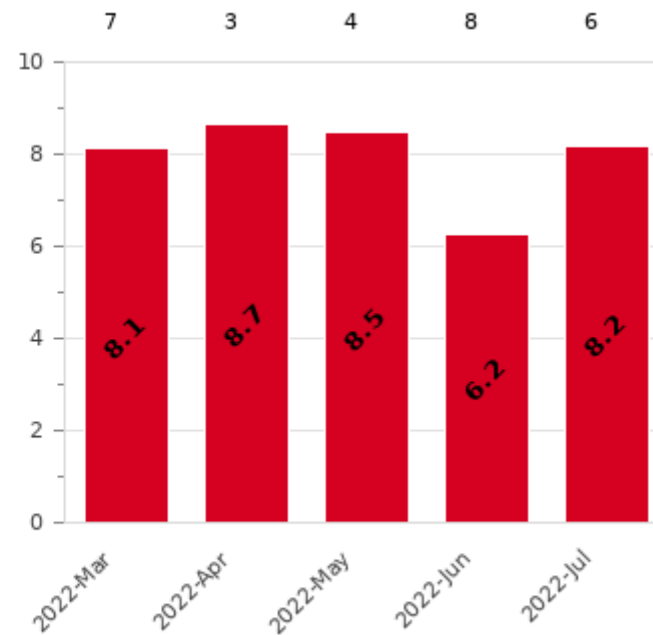


#### PERSONALE TECNICO:

Considerando il servizio prestato dal personale TECNICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

#### LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL PERSONALE

**Totale Rispondenti 33**



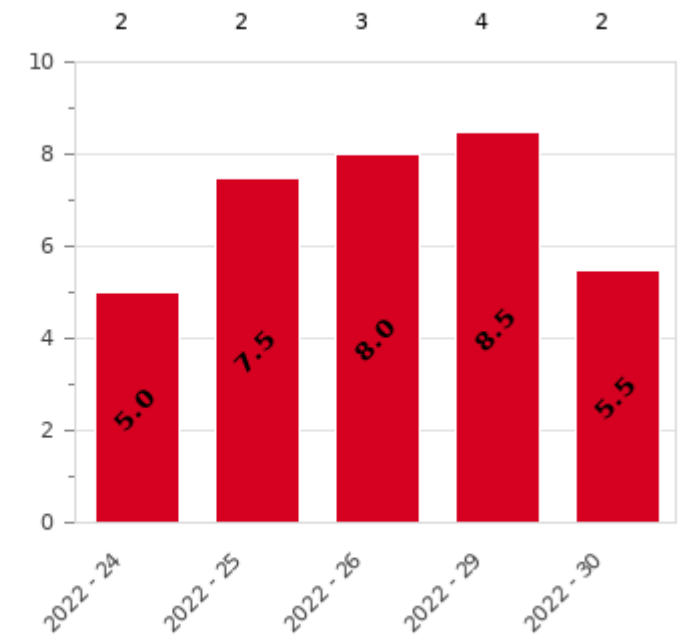
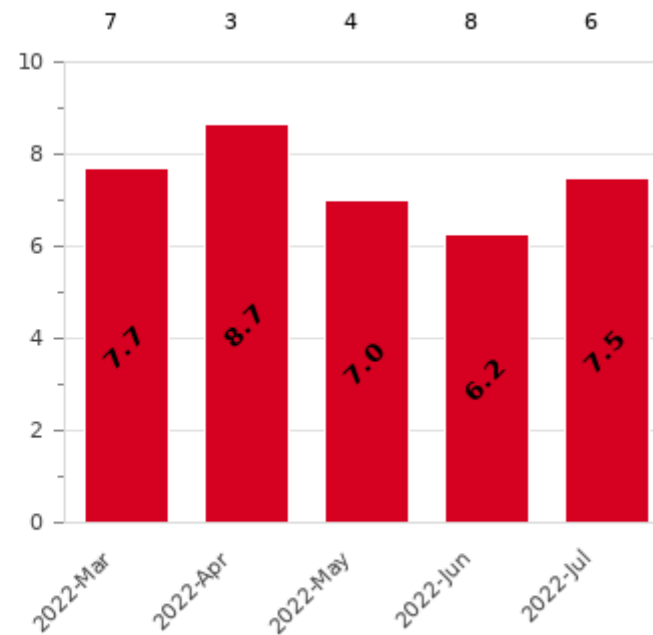


PERSONALE TECNICO:

Considerando il servizio prestato dal personale TECNICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA NELLA GESTIONE DELLA RICHIESTA

Totale Rispondenti 33

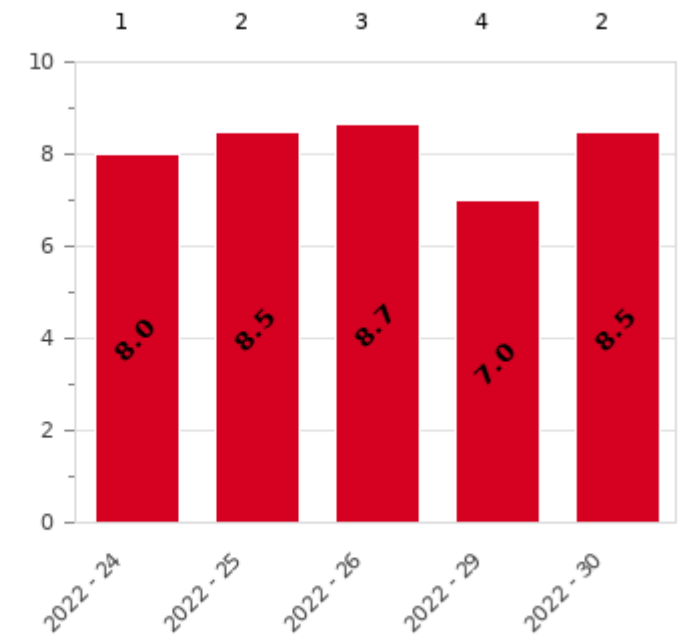
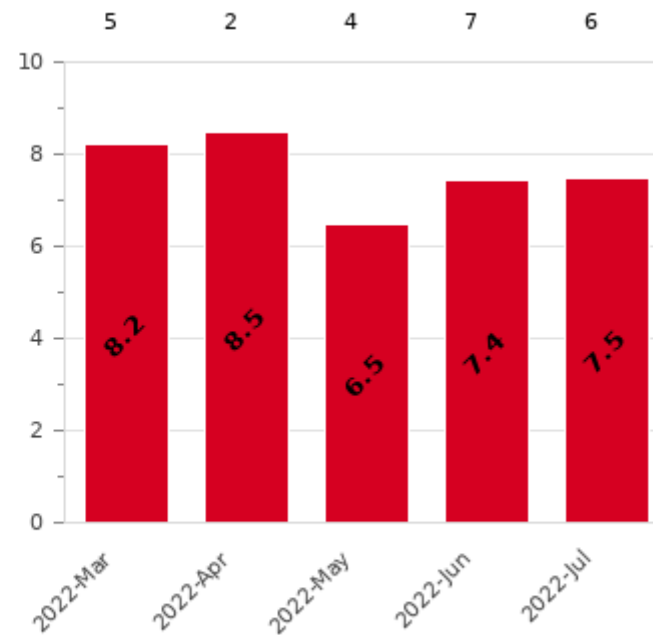


#### PERSONALE TECNICO:

Considerando il servizio prestato dal personale TECNICO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

**LA PUNTUALITÀ DI PRESENZA ALL' APPUNTAMENTO CONCORDATO**

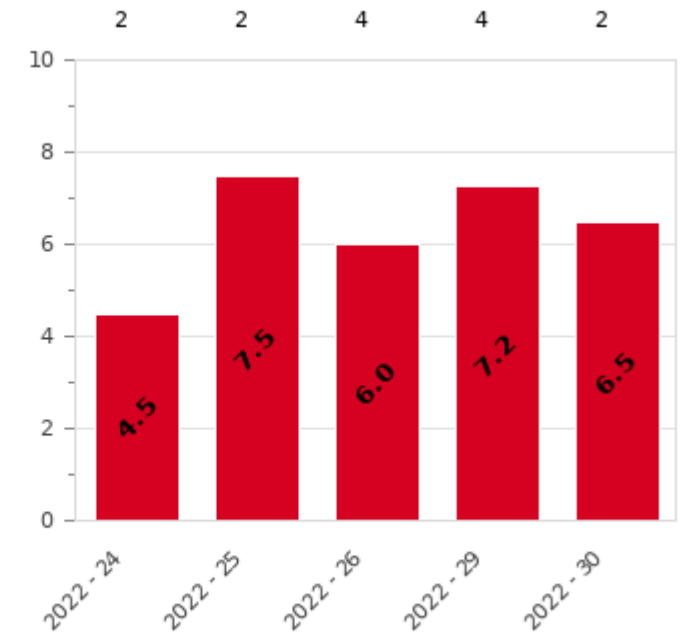
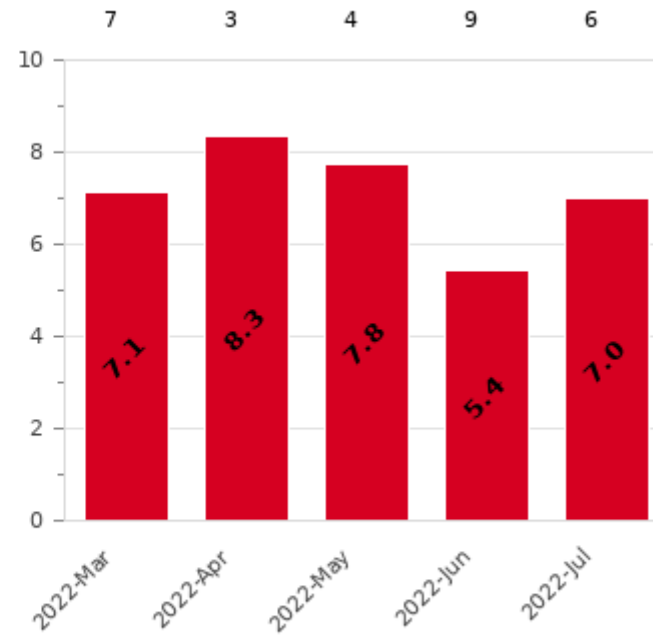
**Totale Rispondenti 33**



#### PERSONALE TECNICO:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto con il tecnico di BIM GSP S.p.A.?

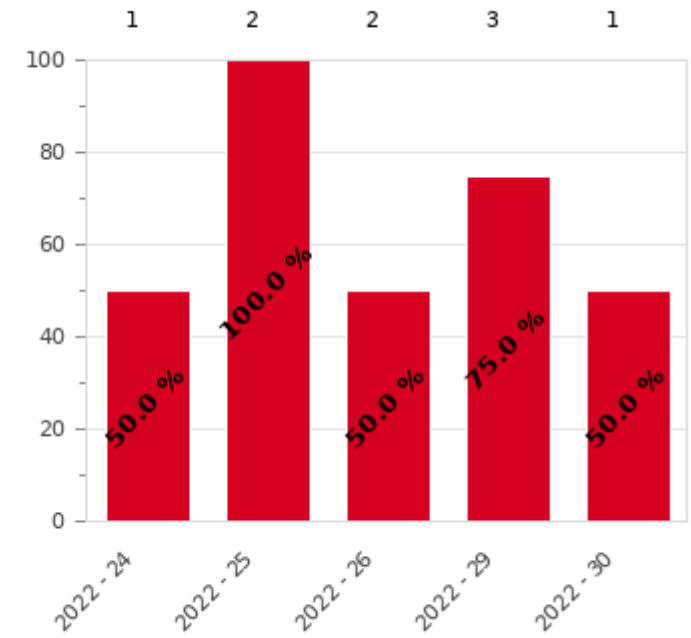
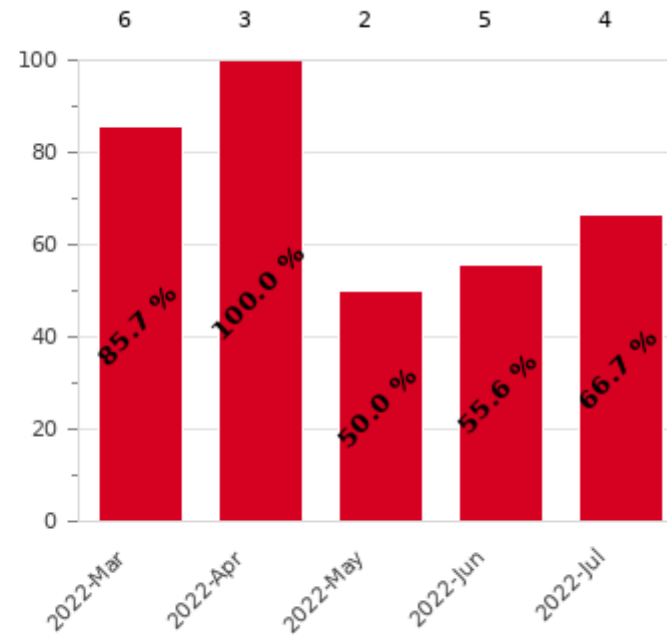
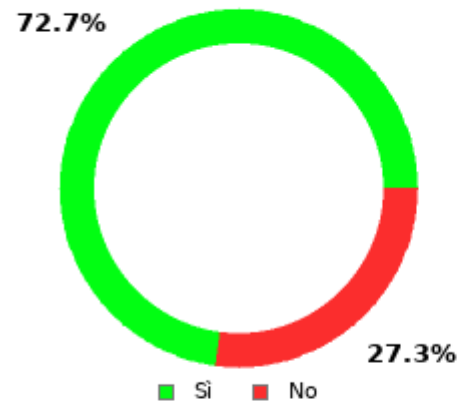
**Totale Rispondenti 33**  
**Non rispondenti 0**



PERSONALE TECNICO:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

Totale Rispondenti 33



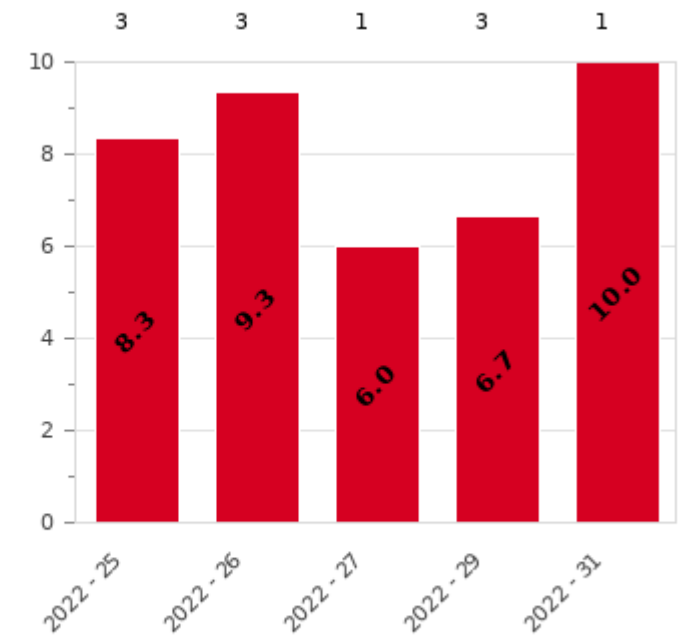
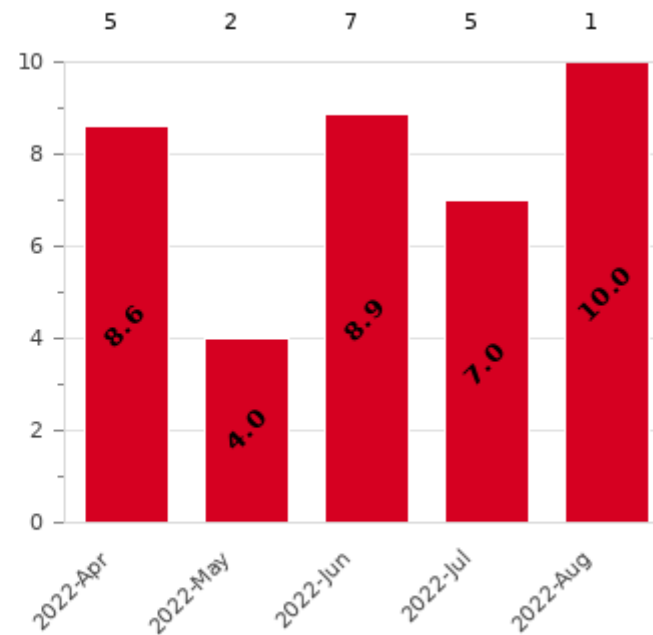
# PERSONALE OPERATIVO

#### PERSONALE OPERATIVO:

Considerando il servizio prestato dal personale OPERATIVO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

**LA RAPIDITÀ NELL'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE**

**Totale Rispondenti 32**

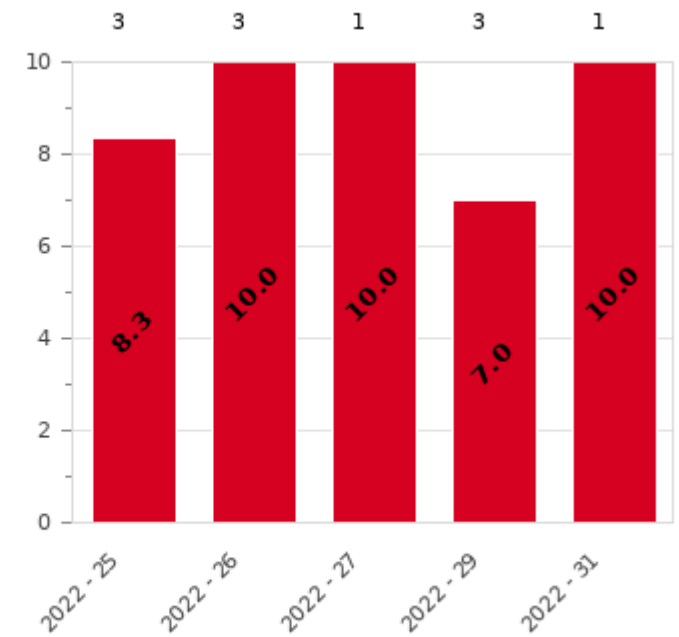
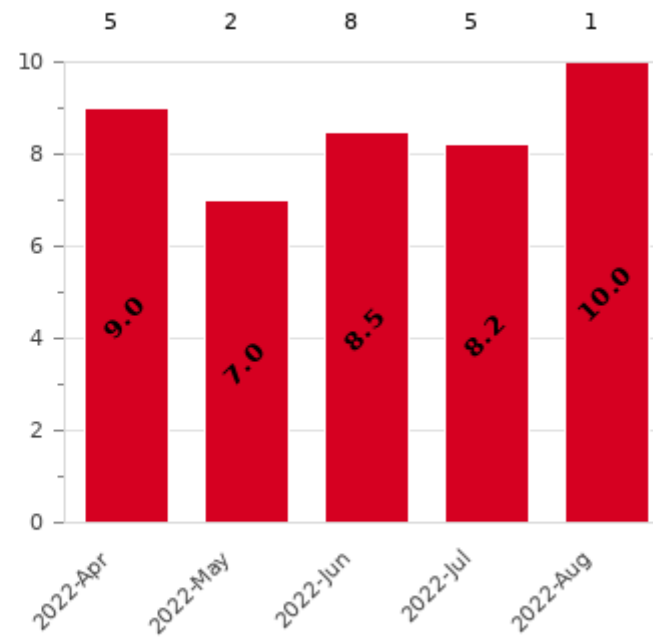


#### PERSONALE OPERATIVO:

Considerando il servizio prestato dal personale OPERATIVO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

**LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

**Totale Rispondenti 32**

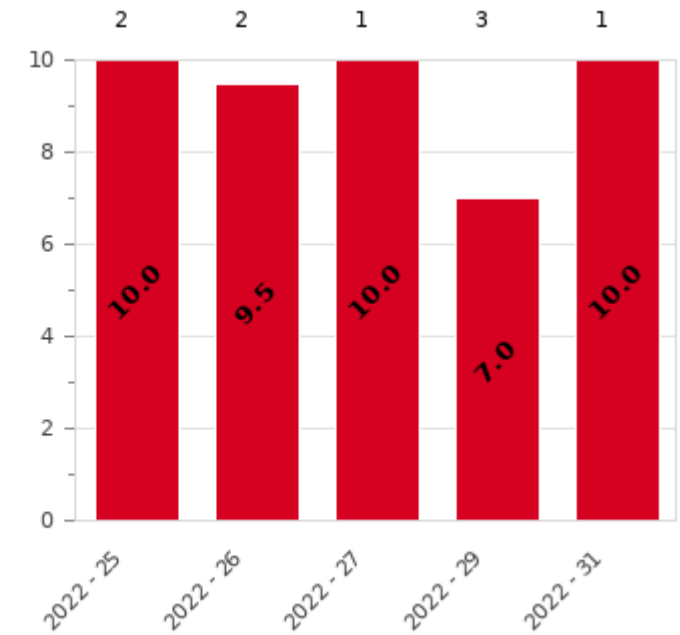
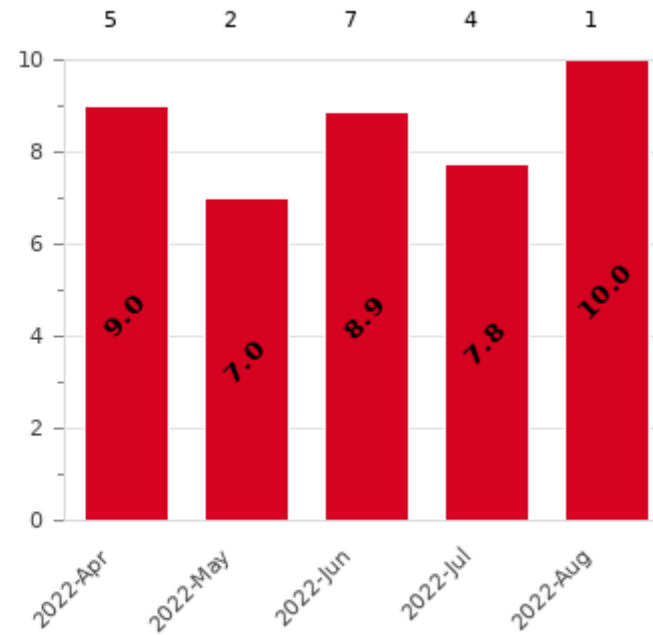


PERSONALE OPERATIVO:

Considerando il servizio prestato dal personale OPERATIVO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA NELLA GESTIONE DELLA RICHIESTA

Totale Rispondenti 32



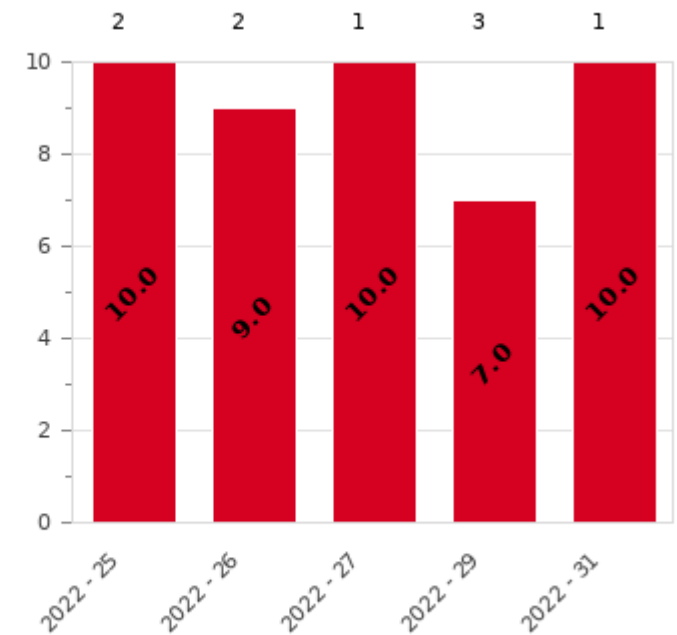
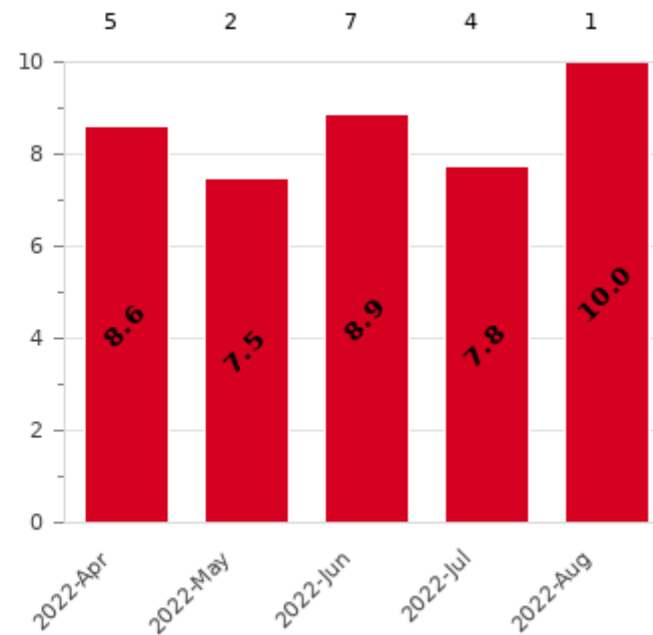


#### PERSONALE OPERATIVO:

Considerando il servizio prestato dal personale OPERATIVO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL PERSONALE

**Totale Rispondenti 32**

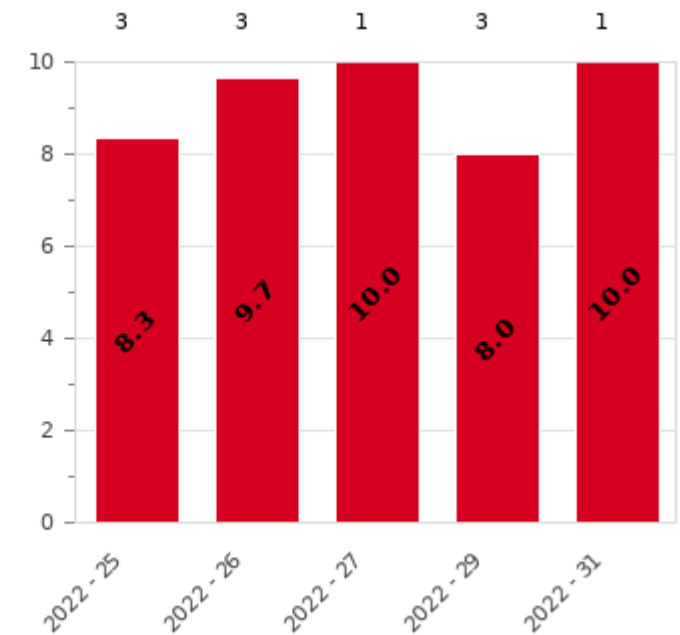
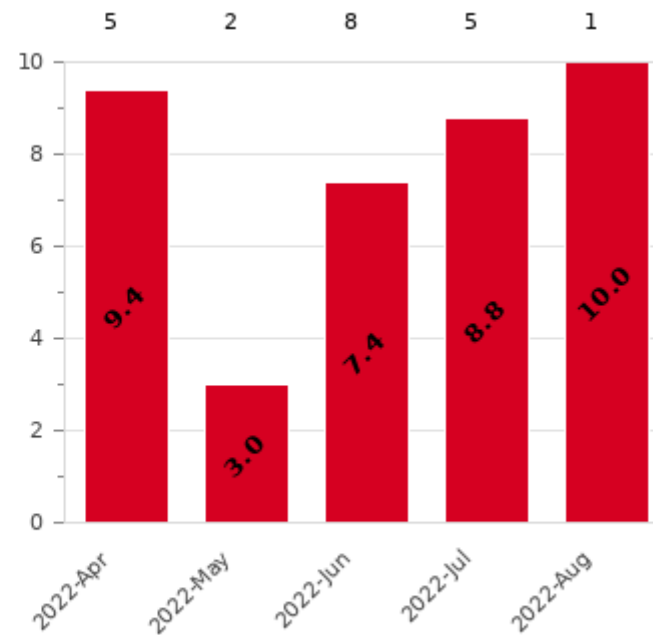


PERSONALE OPERATIVO:

Considerando il servizio prestato dal personale OPERATIVO, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

LA PUNTUALITÀ DI PRESENZA ALL'APPUNTAMENTO CONCORDATO

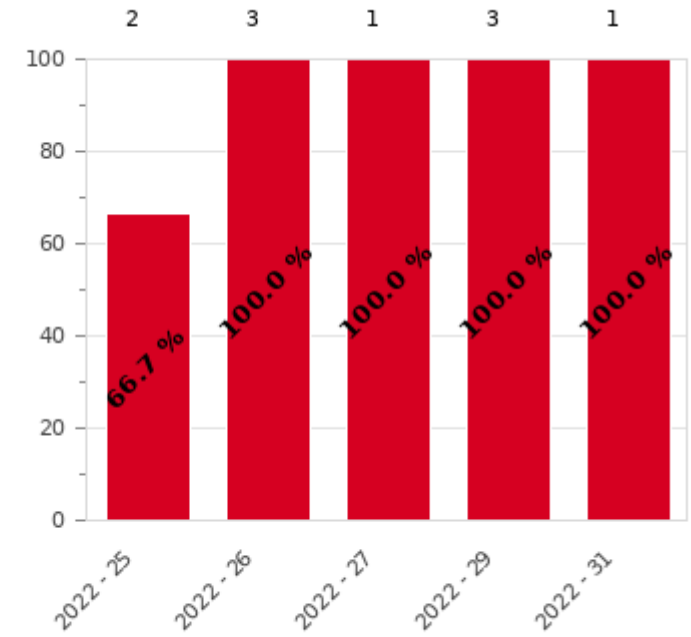
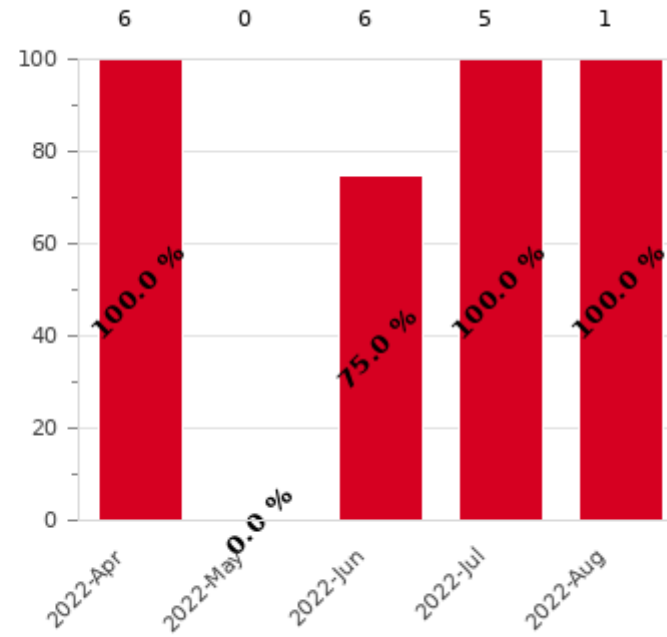
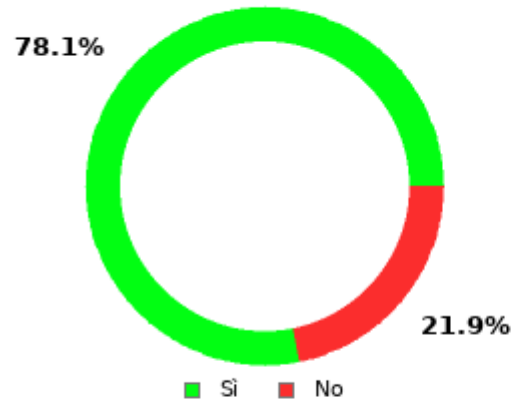
Totale Rispondenti 32



PERSONALE OPERATIVO:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

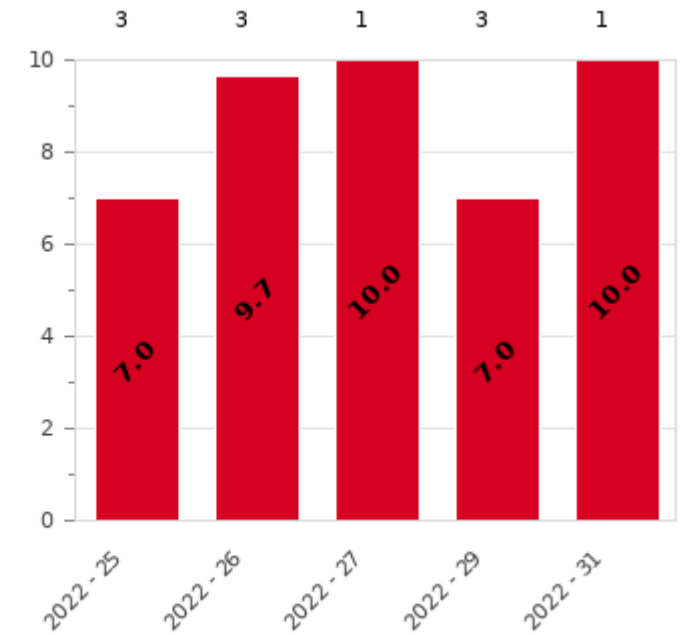
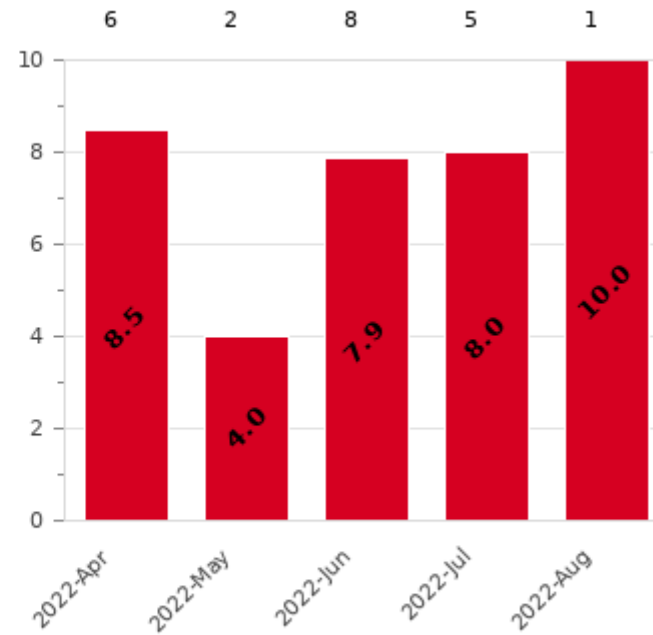
Totale Rispondenti 32



#### PERSONALE OPERATIVO:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto con il personale operativo di BIM GSP S.p.A.?

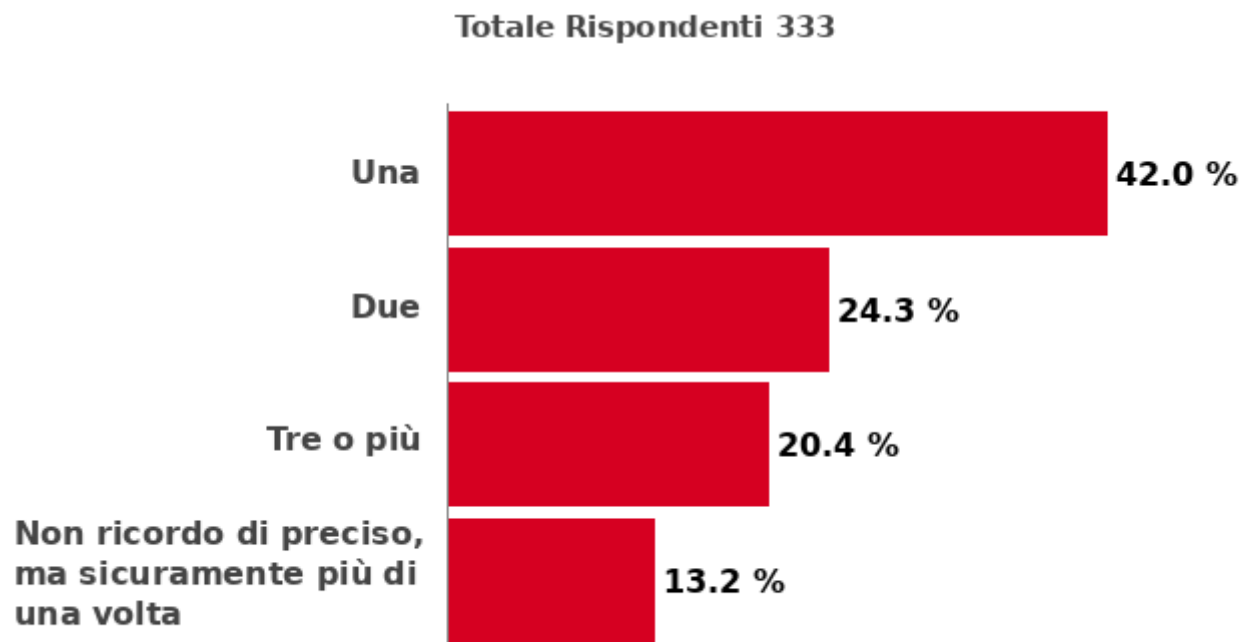
**Totale Rispondenti 32**  
**Non rispondenti 0**



# COMUNICAZIONE SCRITTA

COMUNICAZIONE SCRITTA:

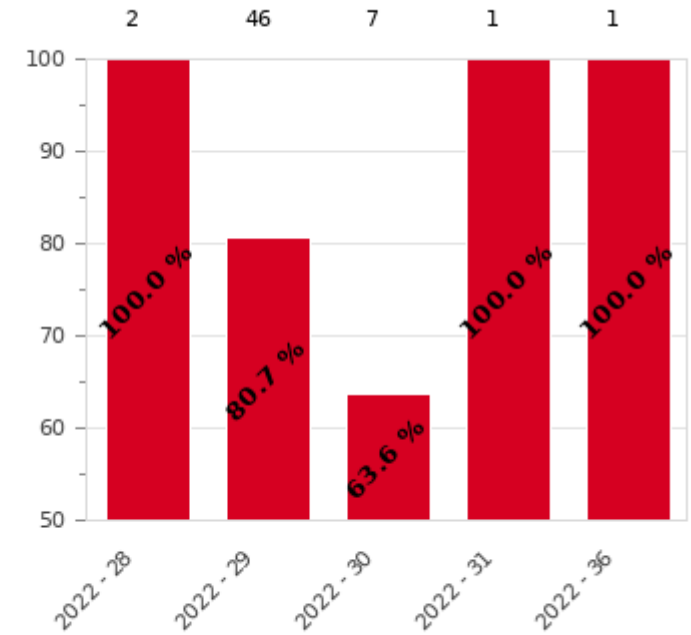
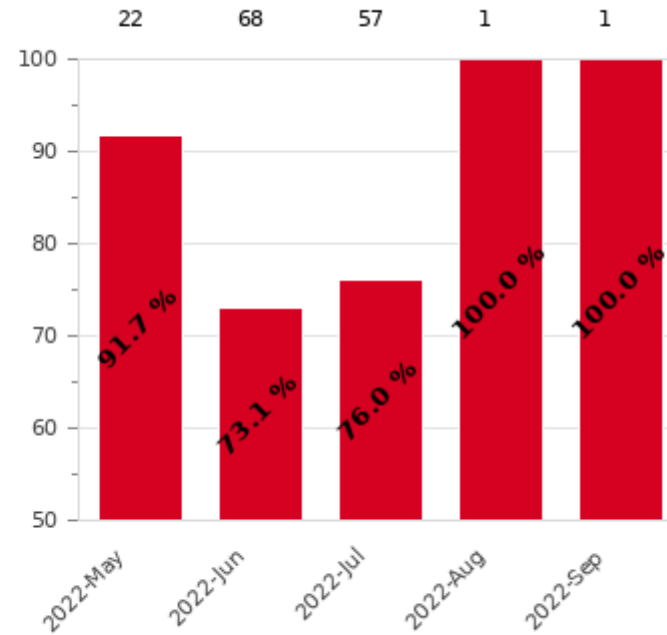
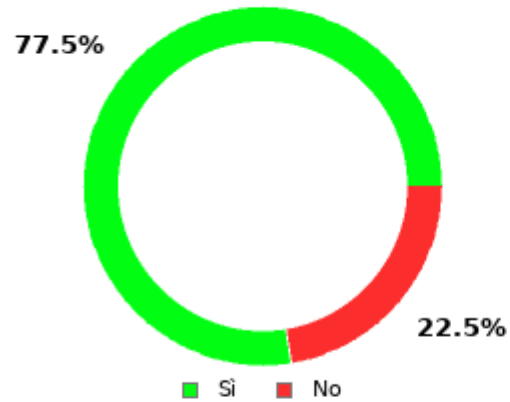
Potrebbe dirmi quante volte, circa, ha scritto o si è messo/a in contatto con BIM GSP S.p.A. in merito alla pratica appena conclusa?



COMUNICAZIONE SCRITTA:

Ritiene adeguato il tempo di risposta di BIM GSP S.p.A.?

**Totale Rispondenti 333**

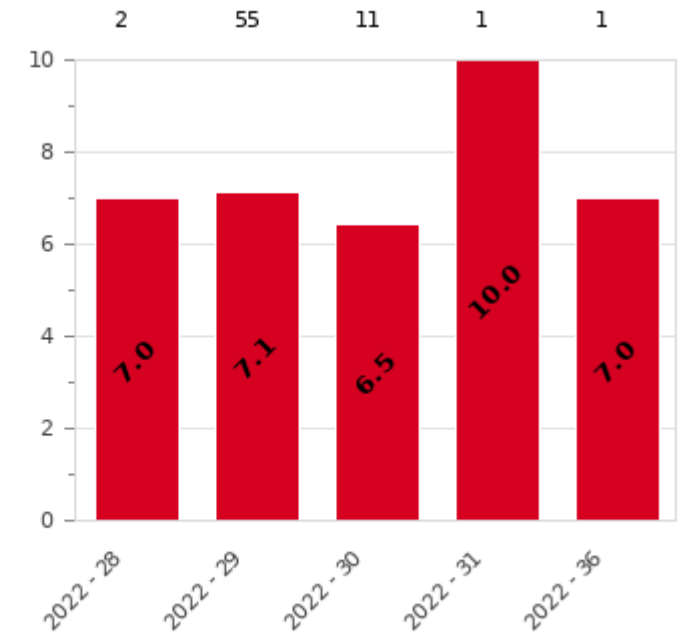
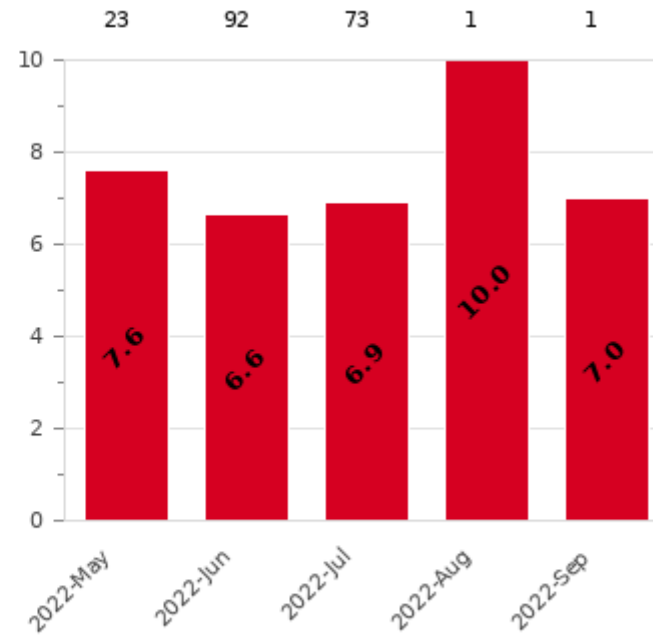


#### COMUNICAZIONE SCRITTA:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

#### I TEMPI DI ATTESA PRIMA DI OTTENERE RISPOSTA

**Totale Rispondenti 333**



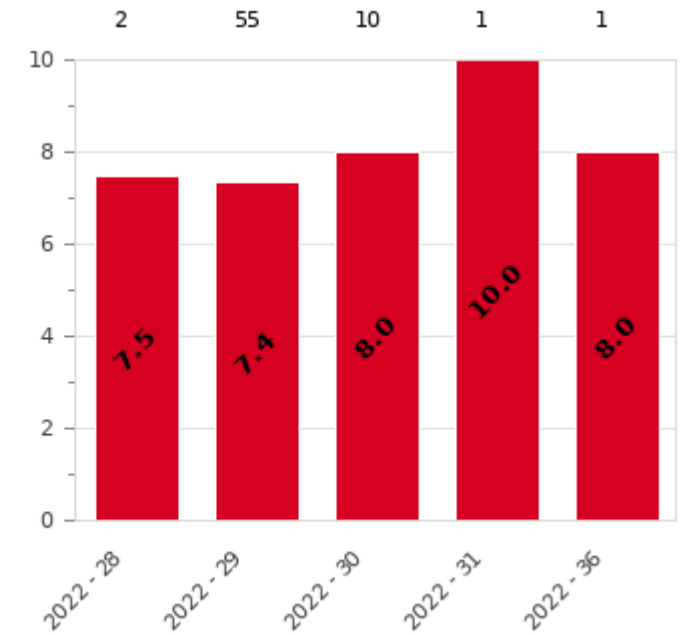
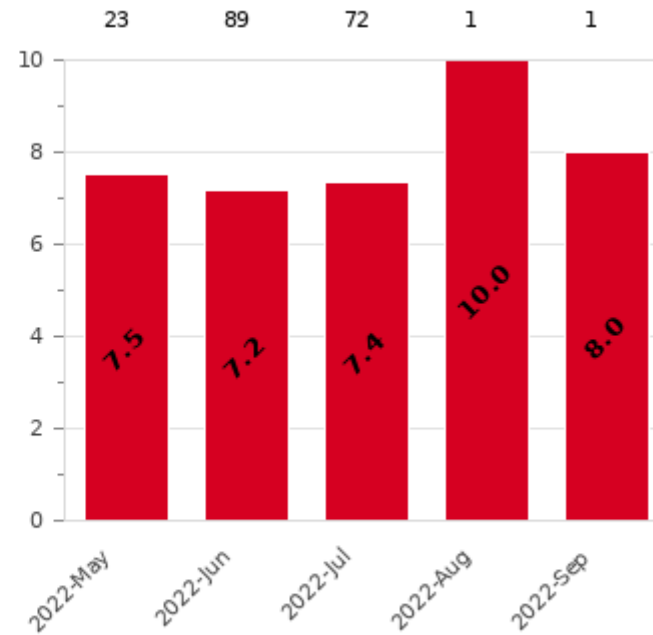


COMUNICAZIONE SCRITTA:

Considerando il servizio prestato, Le chiediamo di indicarci, con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene soddisfacenti i seguenti aspetti:

LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

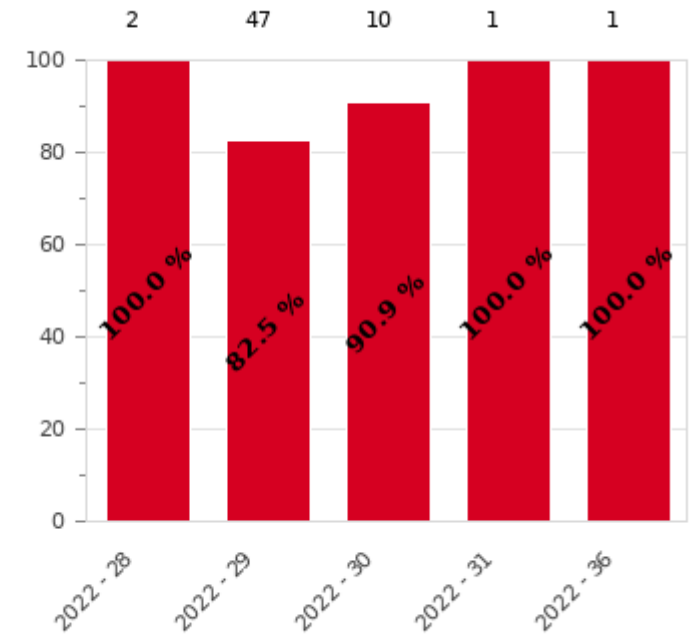
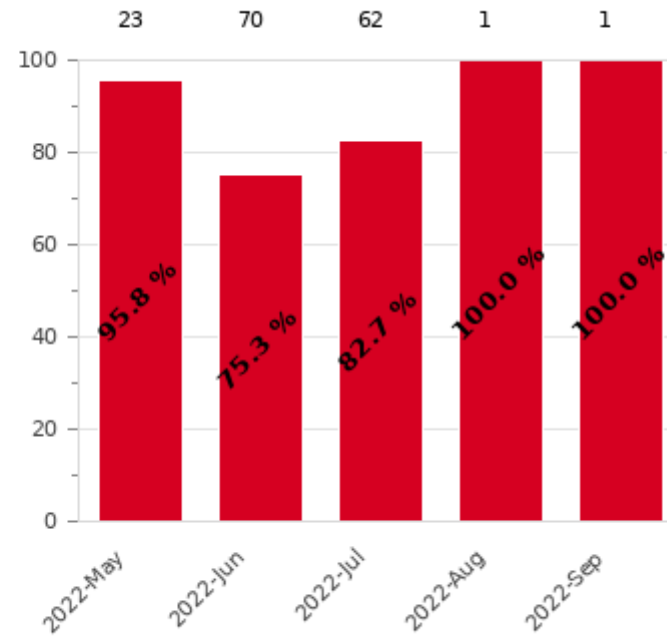
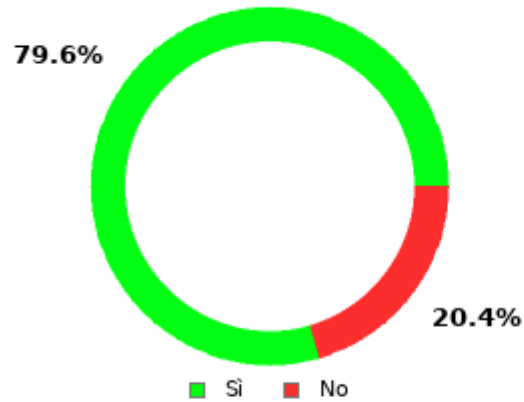
Totale Rispondenti 333



COMUNICAZIONE SCRITTA:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

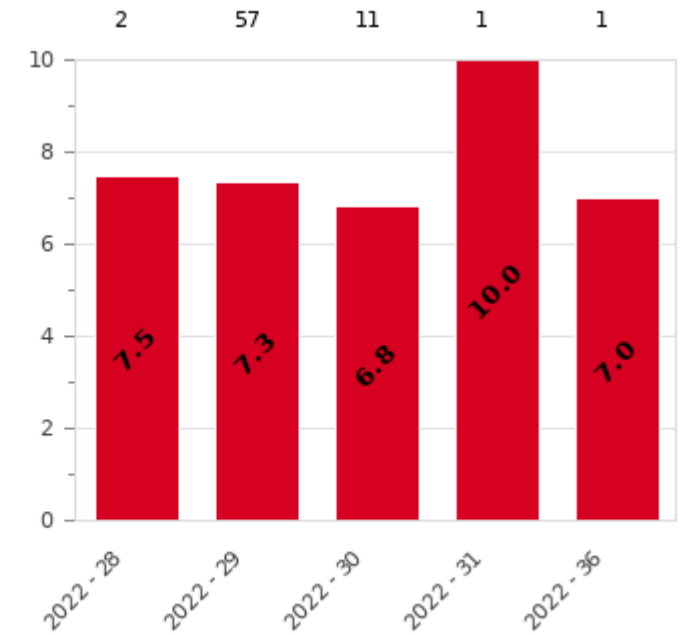
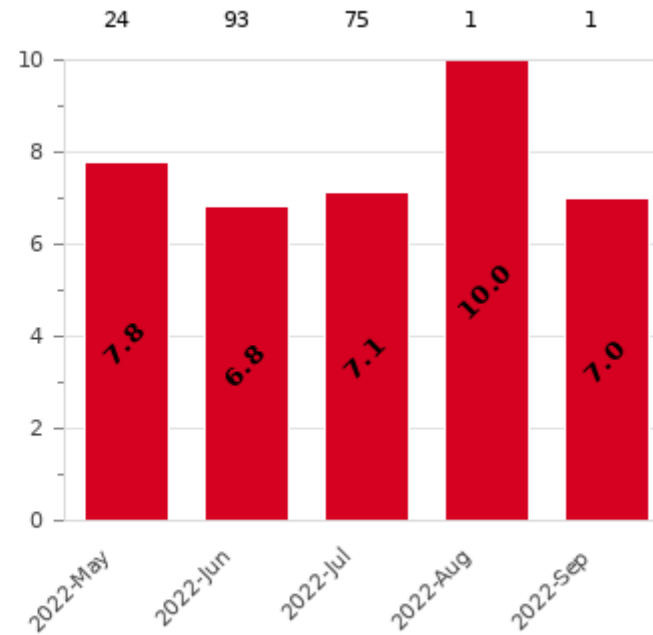
**Totale Rispondenti 333**



#### COMUNICAZIONE SCRITTA:

Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto tramite comunicazione scritta con BIM GSP S.p.A.?

**Totale Rispondenti 333**  
**Non rispondenti 0**

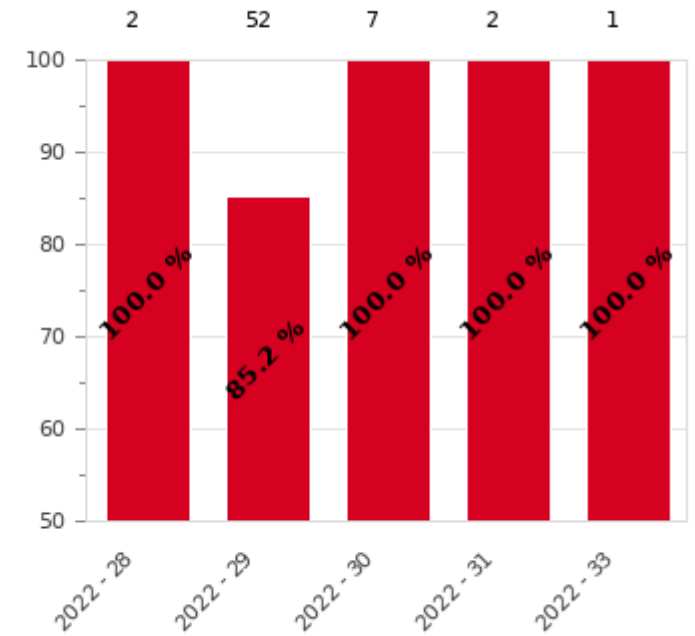
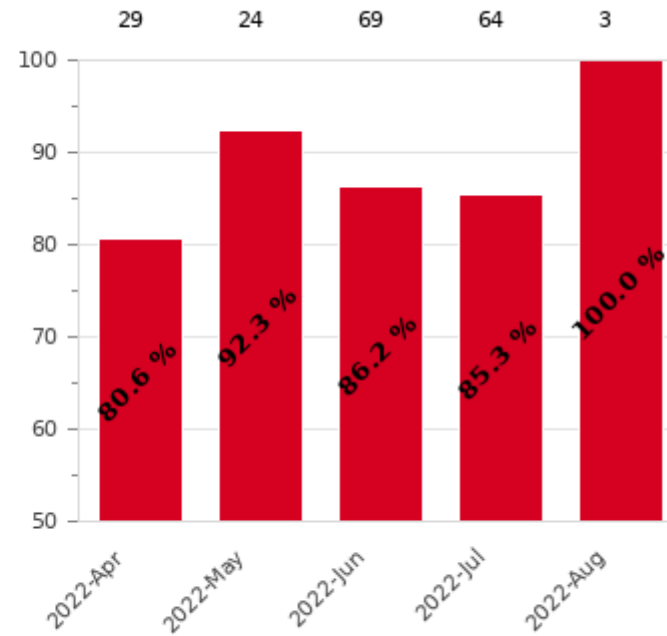
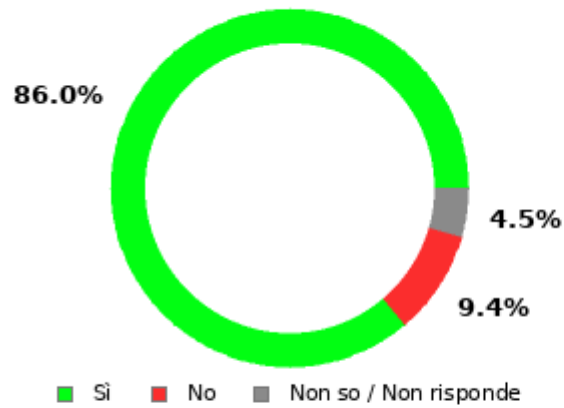


# SPORTELLO ONLINE

# SPORTELLO ONLINE:

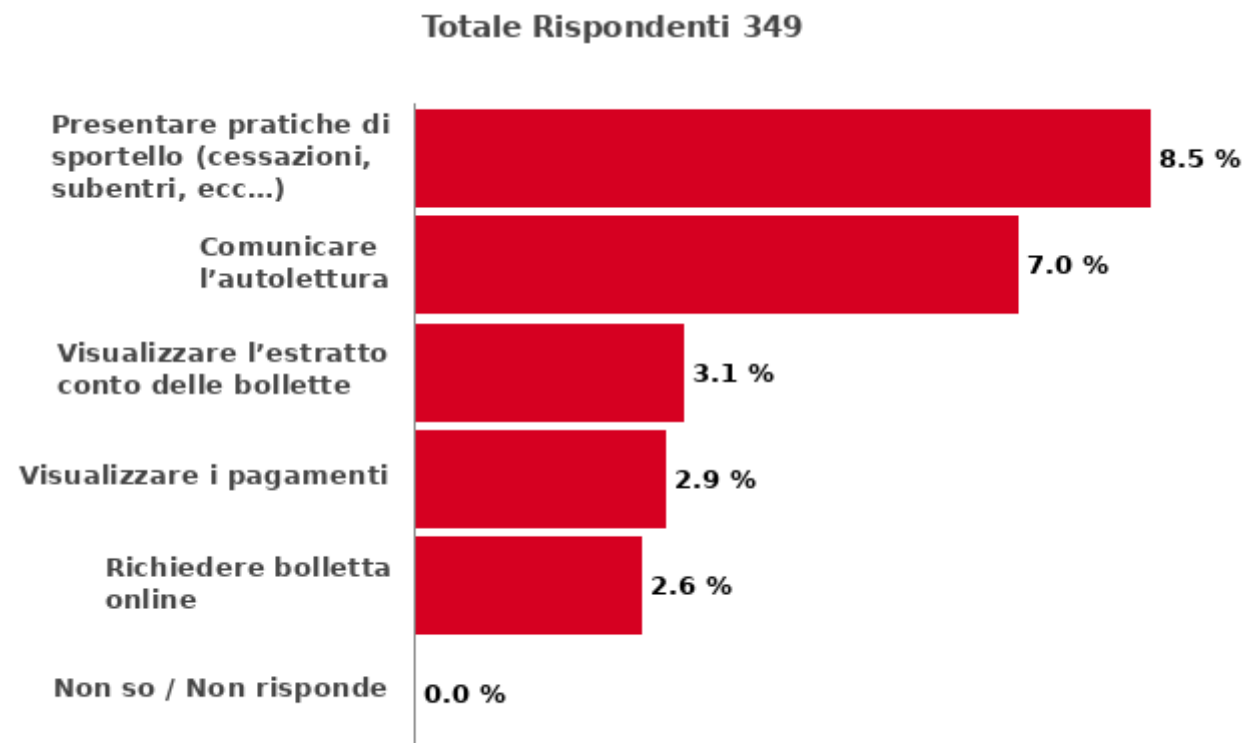
Ha avuto modo di utilizzare il nuovo Sportello online di BIM GSP S.p.A.?

Totale Rispondenti 308



## SPORTELLO ONLINE:

Per quali motivi?

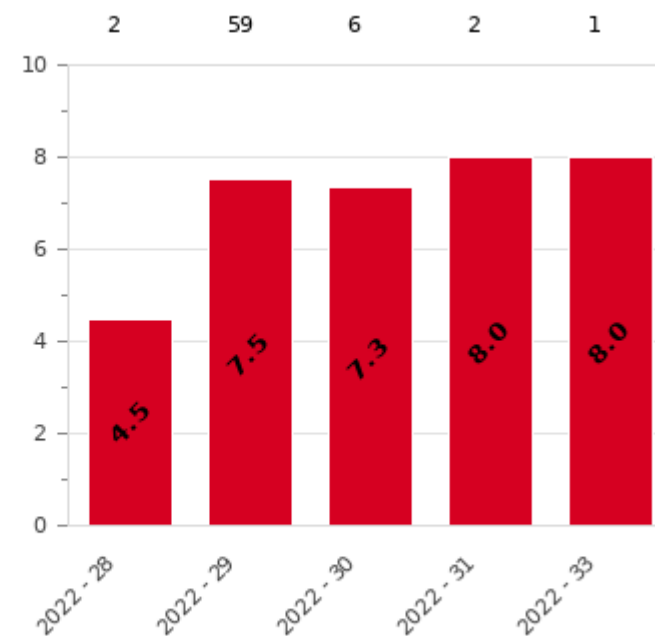
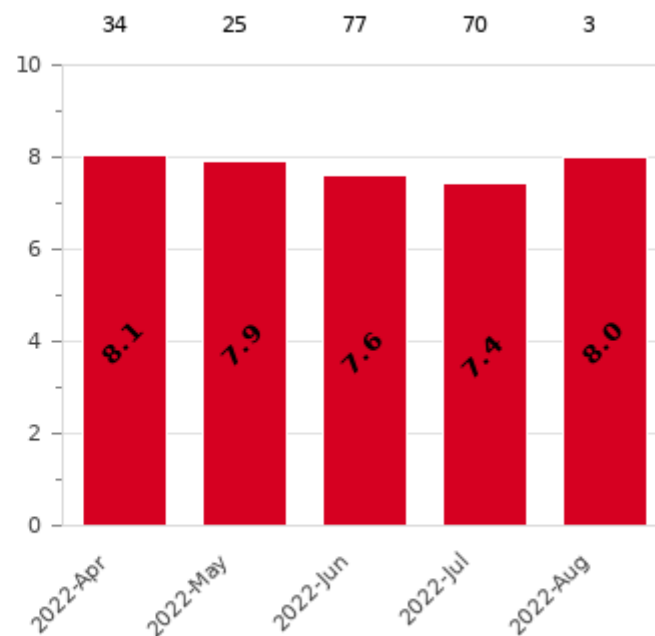


#### SPORTELLO ONLINE:

Con riferimento all'utilizzo dello Sportello Online, La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto):

#### FACILITÀ DI NAVIGAZIONE

Totale Rispondenti 308

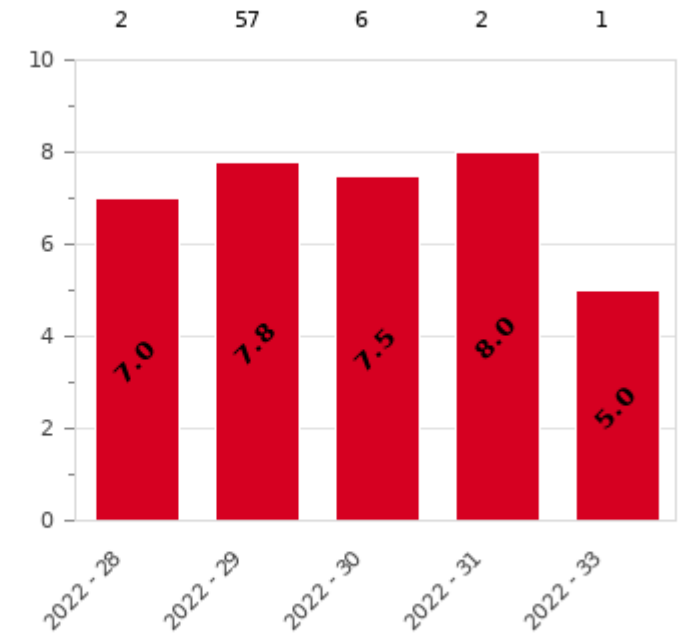
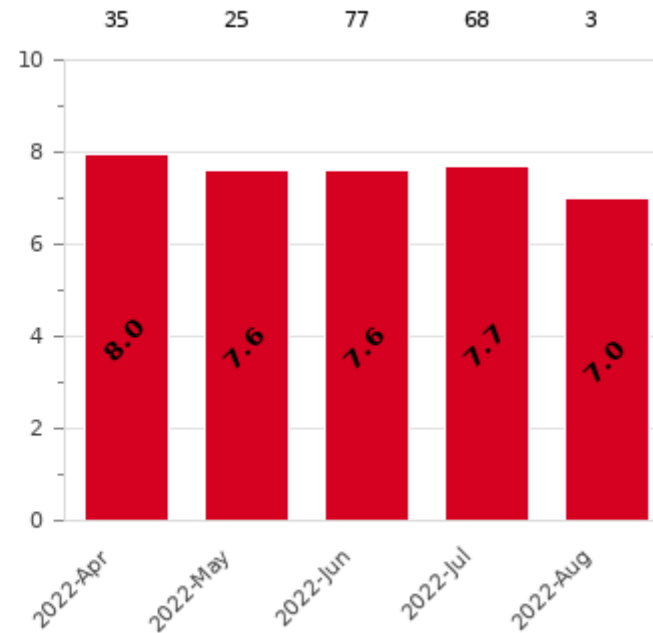


#### SPORTELLO ONLINE:

Con riferimento all'utilizzo dello Sportello Online, La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto):

#### COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

Totale Rispondenti 308



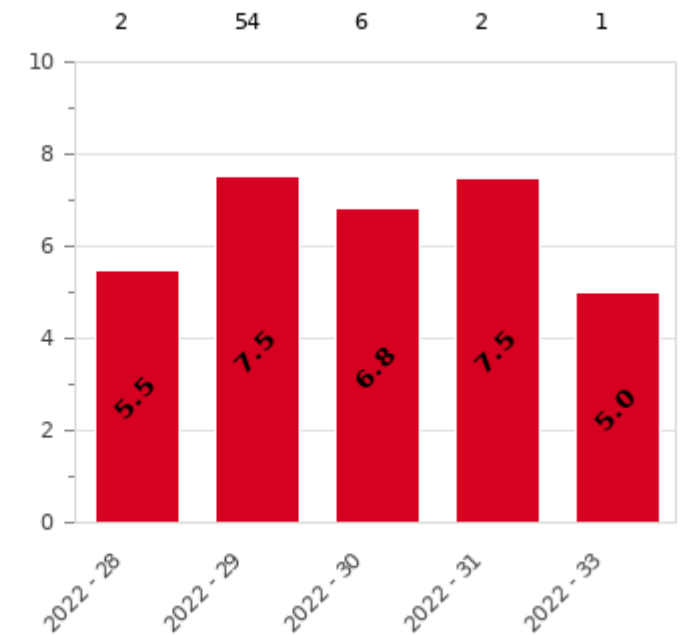
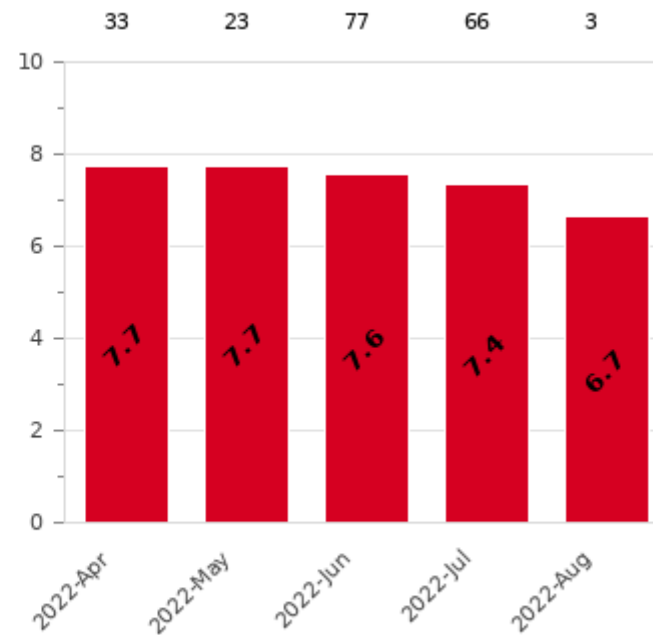


#### SPORTELLO ONLINE:

Con riferimento all'utilizzo dello Sportello Online, La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto):

#### SEMPLICITÀ NELLO SVOLGIMENTO DI PRATICHE

**Totale Rispondenti 308**

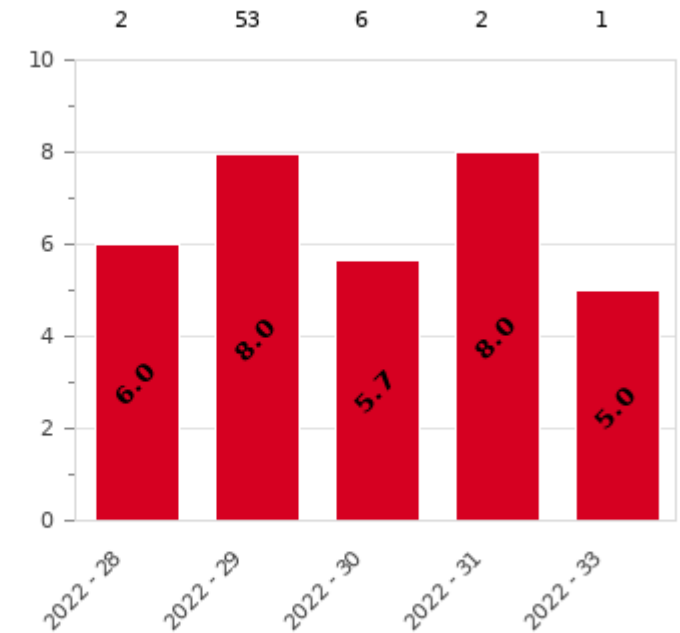
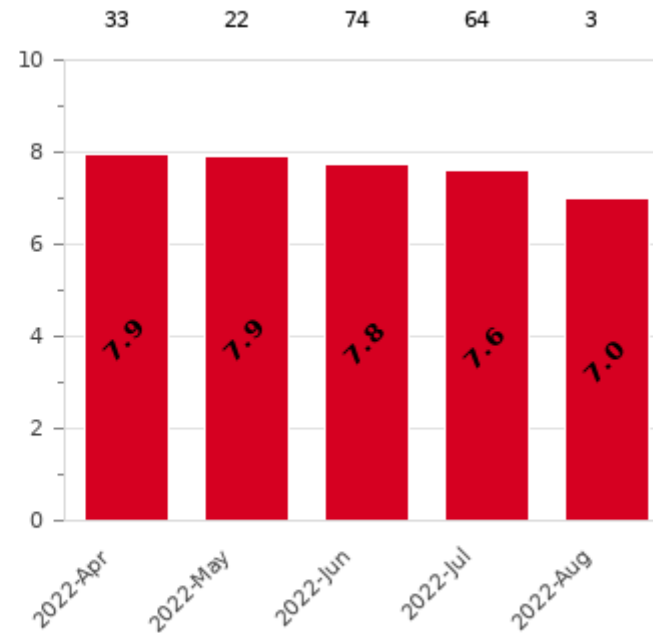


#### SPORTELLO ONLINE:

Con riferimento all'utilizzo dello Sportello Online, La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto):

#### VELOCITÀ NELLA GESTIONE DELLE PRATICHE

**Totale Rispondenti 308**

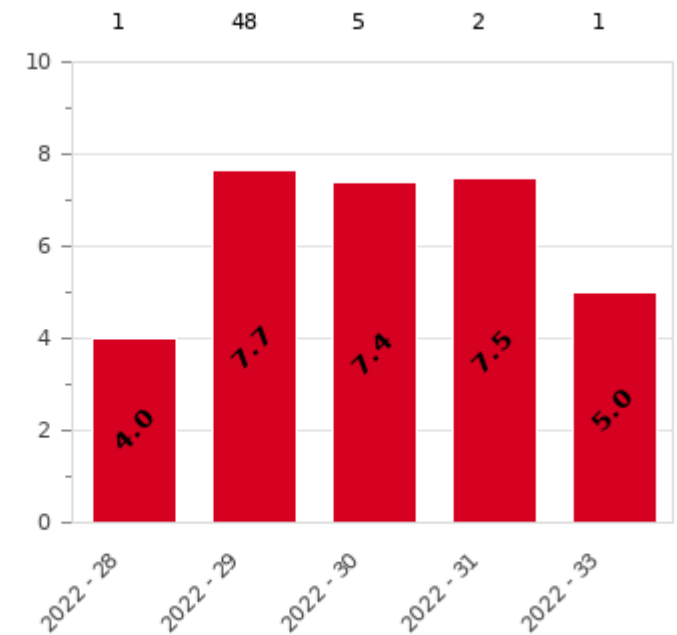
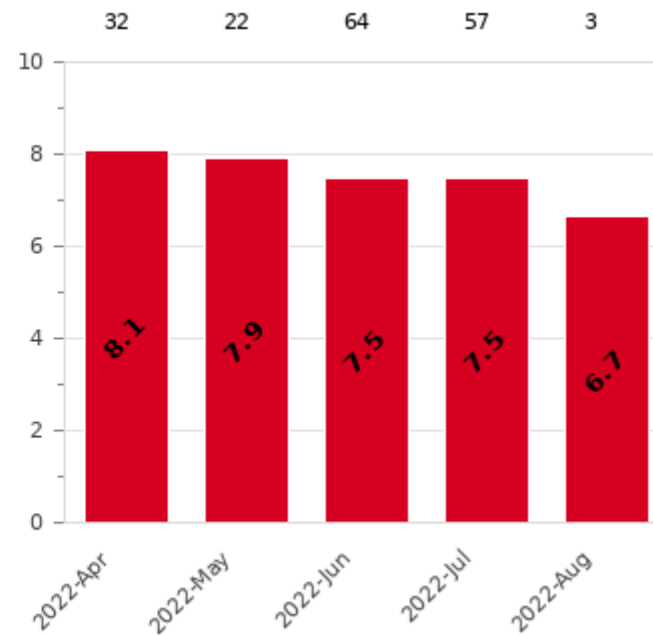


#### SPORTELLO ONLINE:

Con riferimento all'utilizzo dello Sportello Online, La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno dei seguenti aspetti, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto):

#### QUANTITÀ DI FUNZIONALITÀ OFFERTE

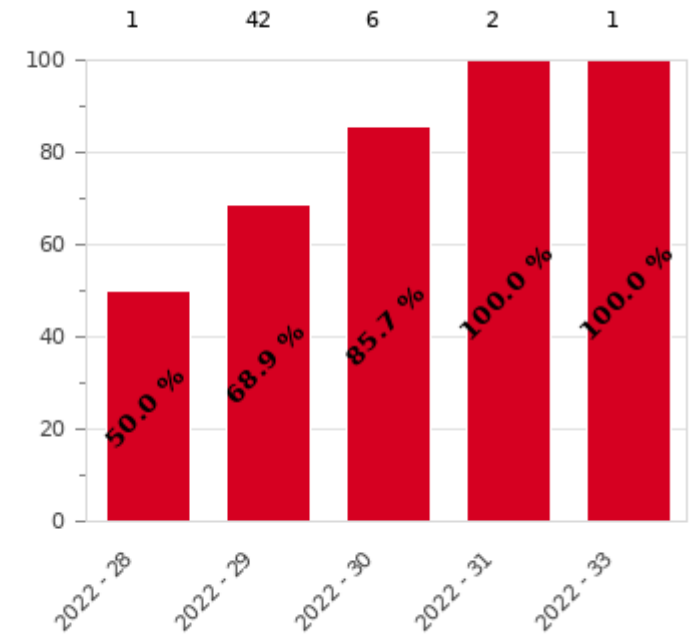
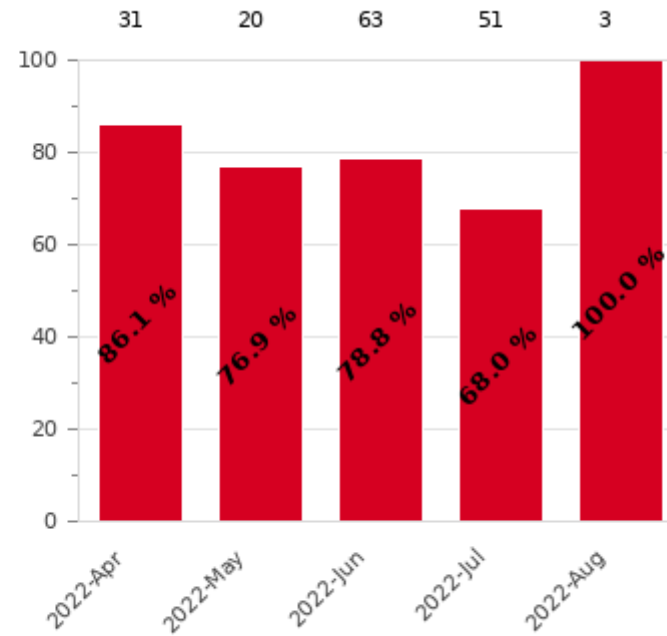
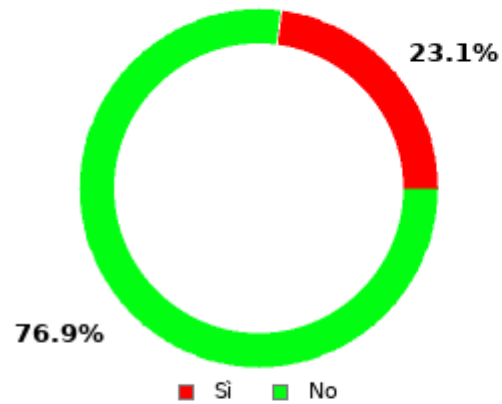
**Totale Rispondenti 308**



## SPORTELLO ONLINE:

Ha utilizzato anche la App?

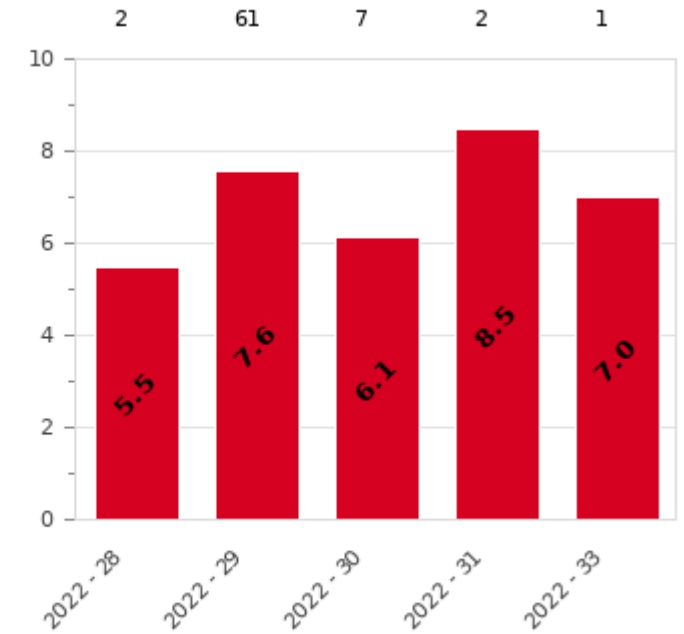
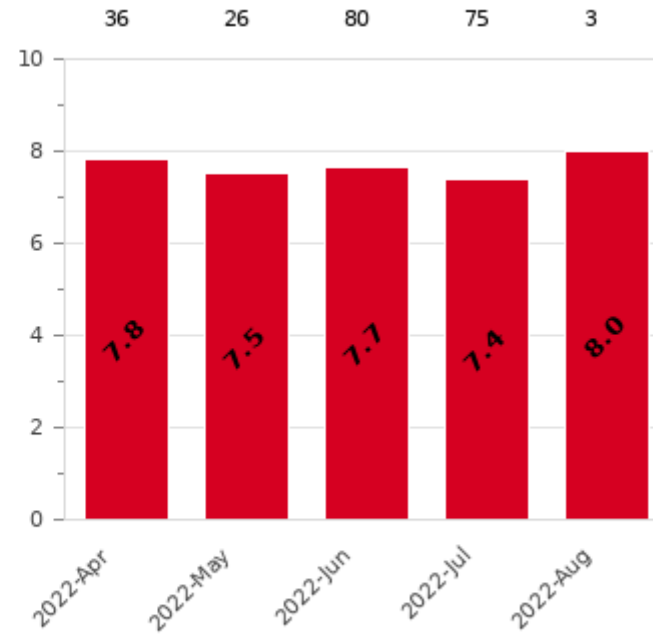
Totale Rispondenti 308



#### SPORTELLO ONLINE:

Complessivamente, per quanto riguarda lo sportello Online, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del prodotto?

**Totale Rispondenti 308**  
**Non rispondenti 0**



#### CONCLUSIONE:

L'intervista è quasi conclusa, La ringraziamo per la collaborazione. Nell'ottica del miglioramento continuo e per migliorare le proprie relazioni con l'utenza, BIM GSP S.p.A. desidererebbe contattarla per approfondire / comprendere i motivi della sua insoddisfazione. Per questo Le chiediamo il permesso di trasmettere i Suoi dati e le Sue risposte a BIM GSP S.p.A. che provvederà a contattarLa.

**Totale Rispondenti 297**

**Do il consenso ad essere  
contattato da BIM GSP  
S.p.A.**

**62.6 %**

**Nego il consenso ad  
essere contattato da BIM  
GSP S.p.A.**

**37.4 %**