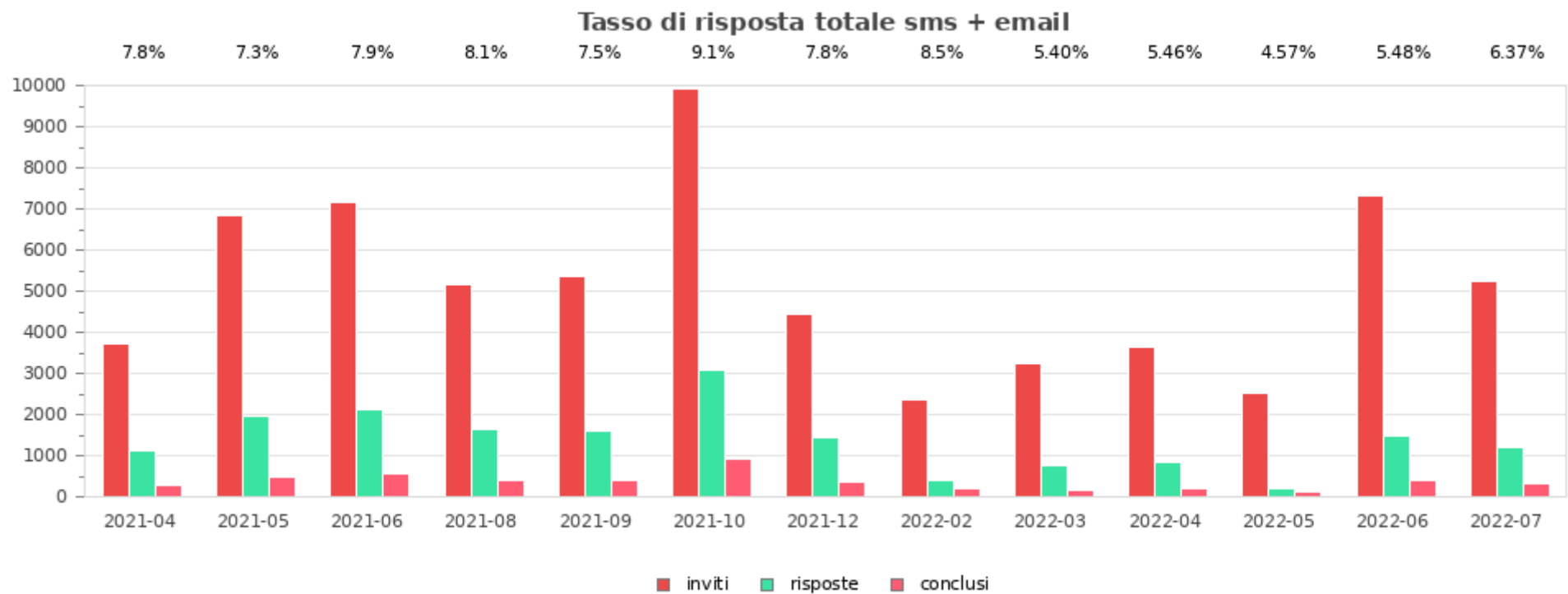


BIM - Gestione Servizi Pubblici S.p.A. - QUALITY MONITOR

2021 - 2022

Aggiornamento SETTIMANA 35 / 2022



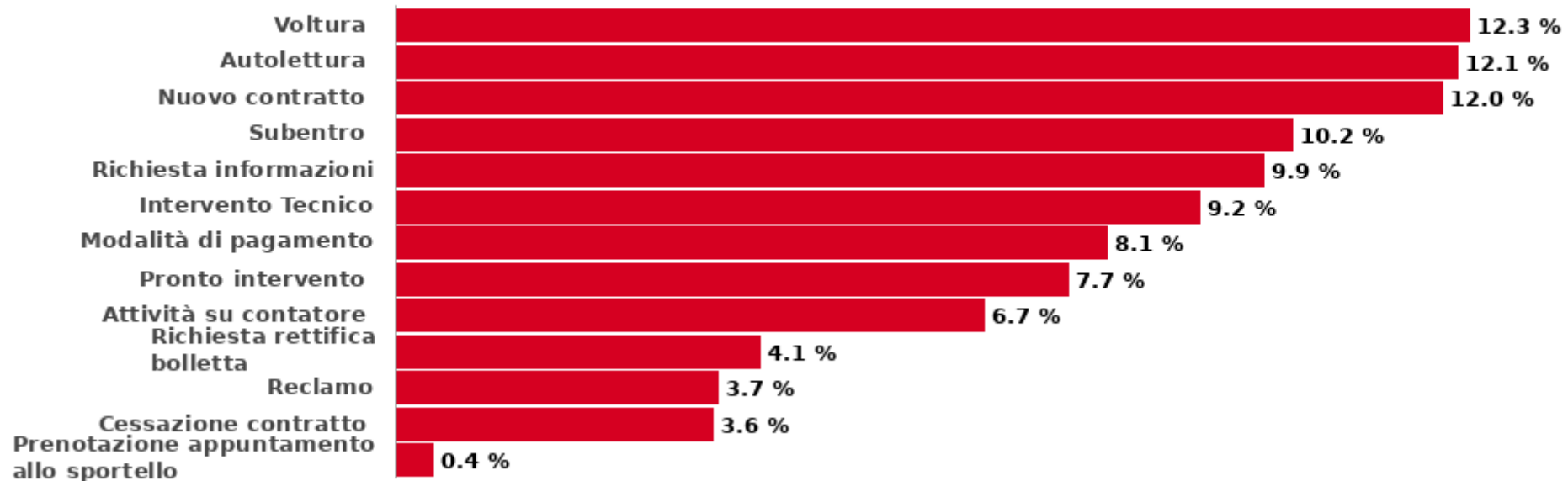
invitati 66982 - iniziati 17916 - conclusi 4856 - tot perc 7.2% -

MOTIVO E CANALE DI CONTATTO

MOTIVO E MEZZO DI CONTATTO:

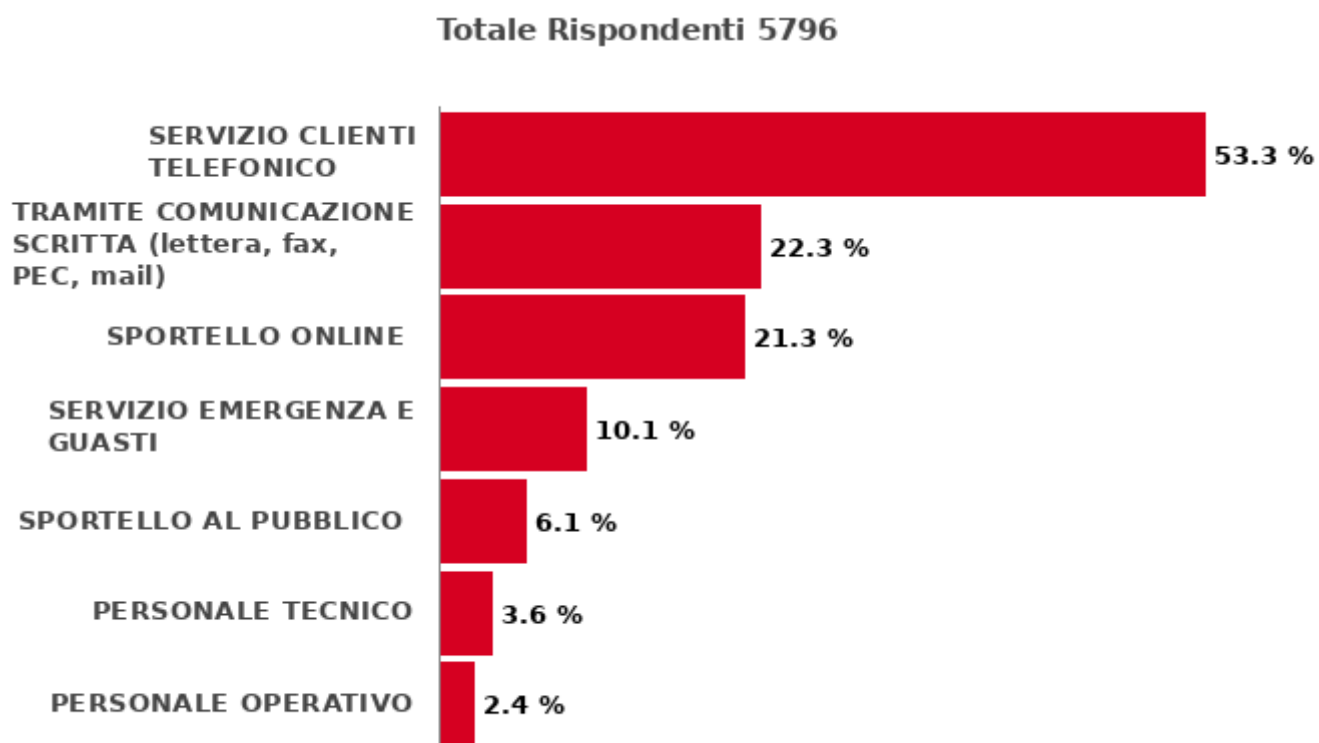
Lei ha appena svolto una pratica con BIM GSP S.p.A. o utilizzato un canale di contatto di BIM GSP S.p.A. Può indicarci il motivo del contatto?

Totale Rispondenti 4870



MOTIVO E MEZZO DI CONTATTO:

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

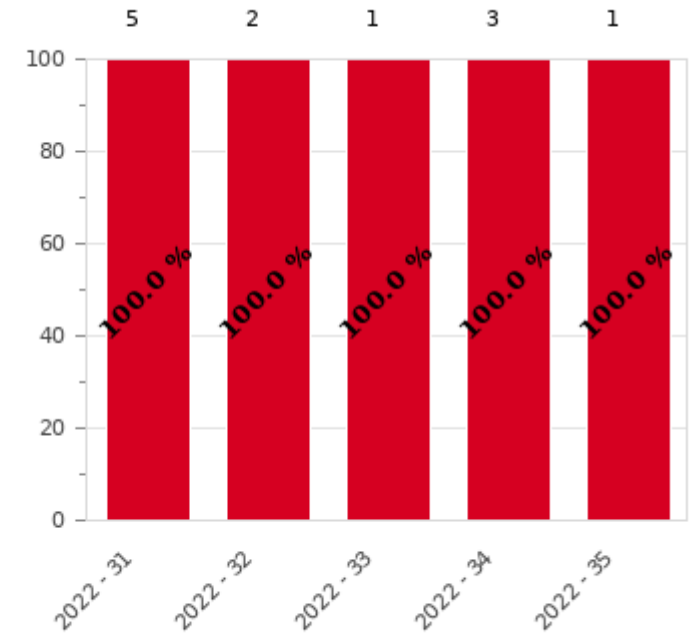
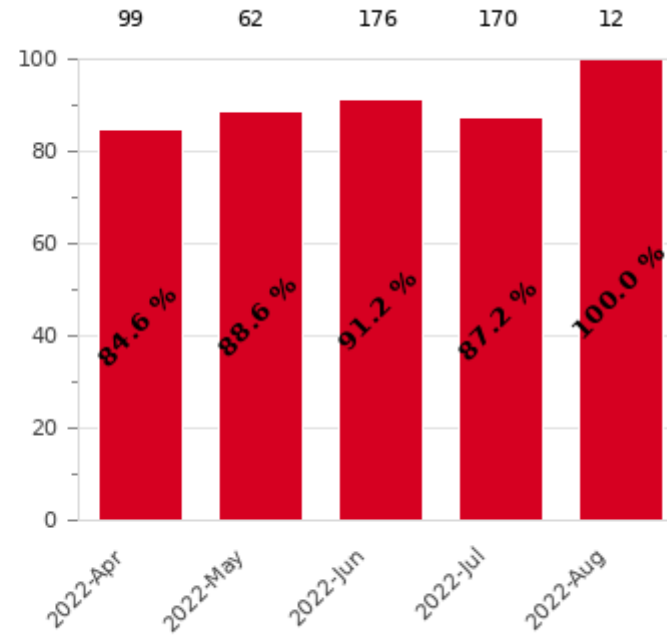
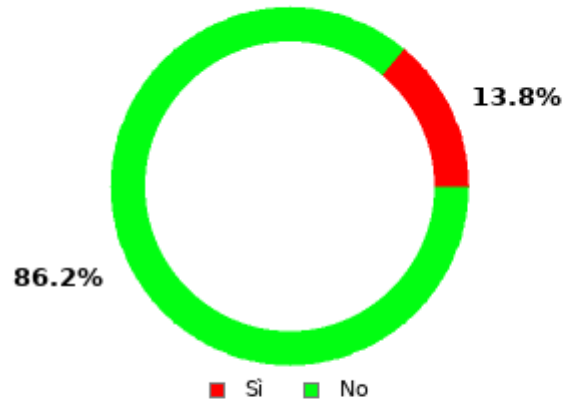


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI

CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

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

Totale Rispondenti 2597

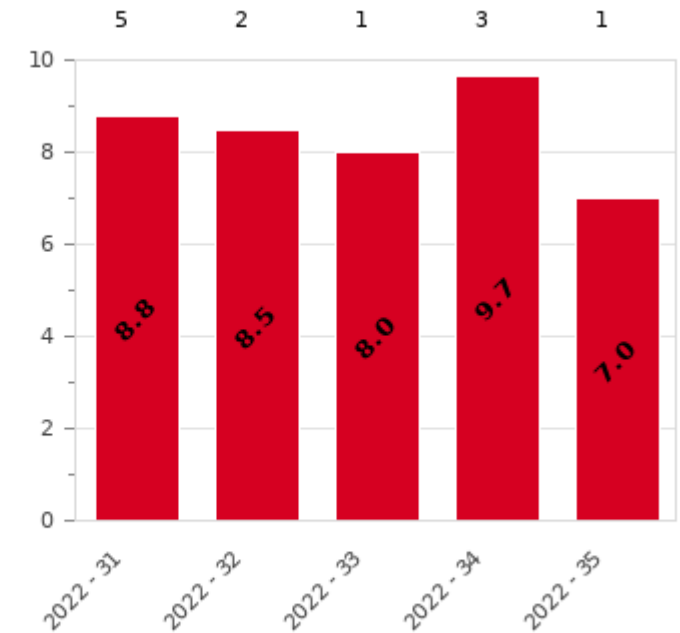
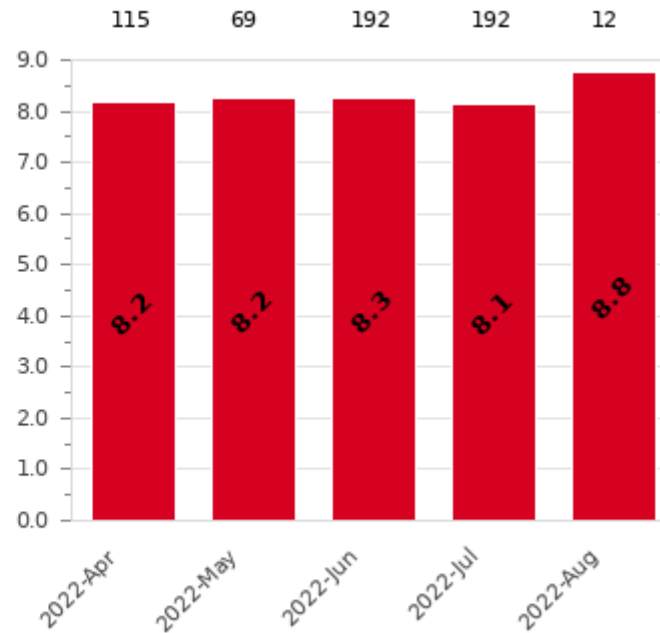


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

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 2597

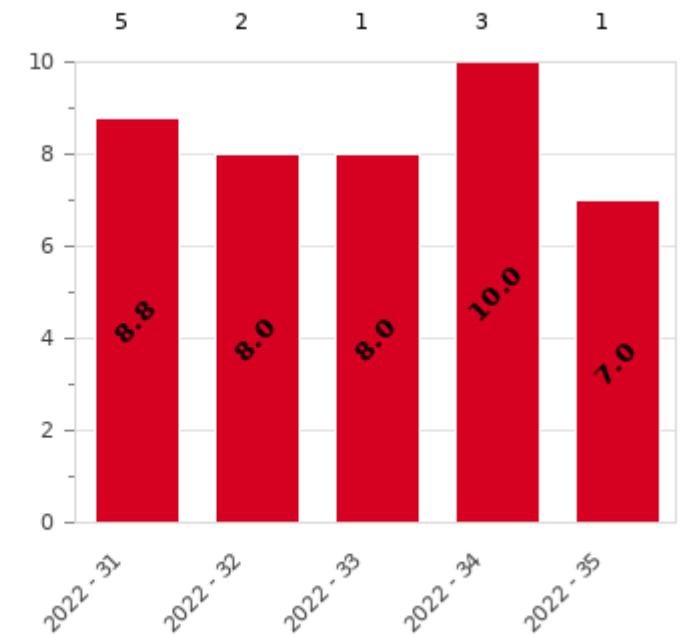
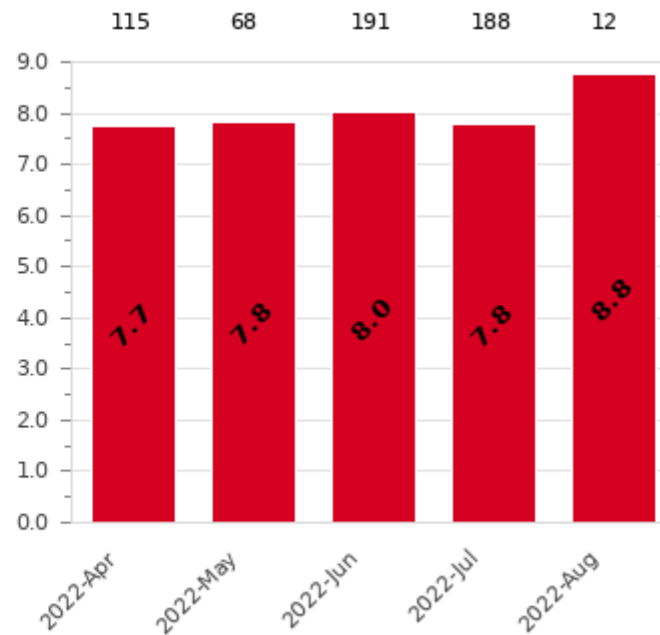


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

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 2597

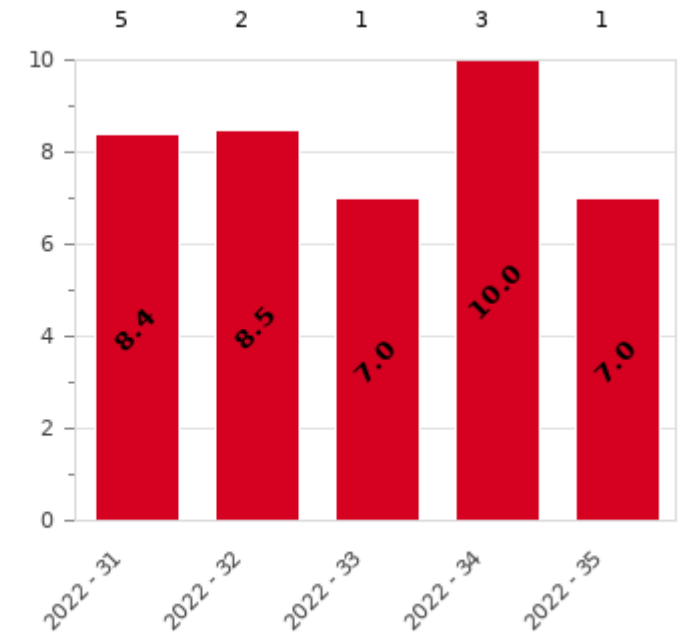
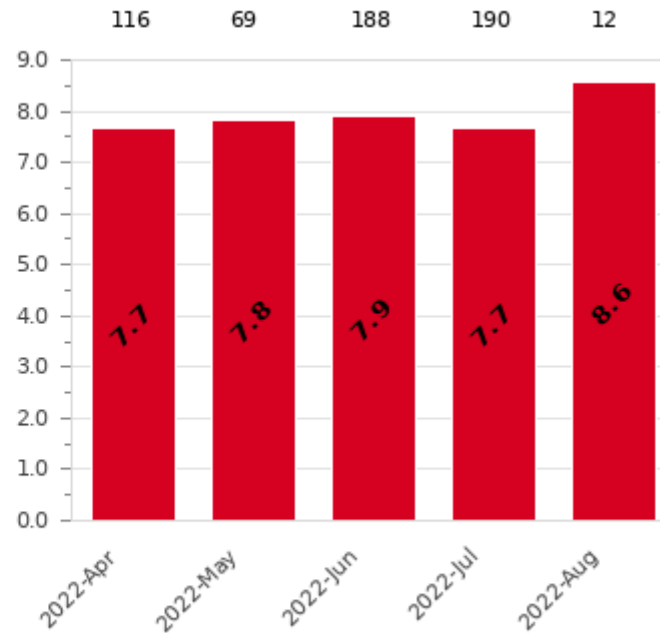


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

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 2597

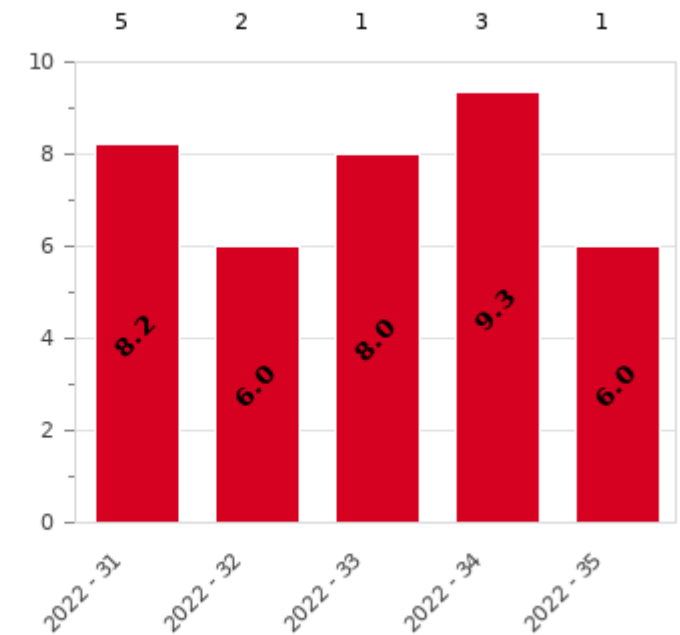
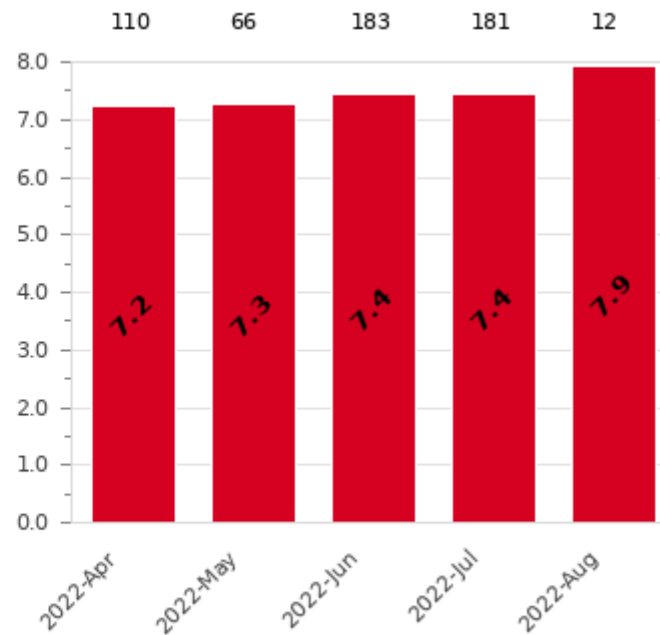


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

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 2597

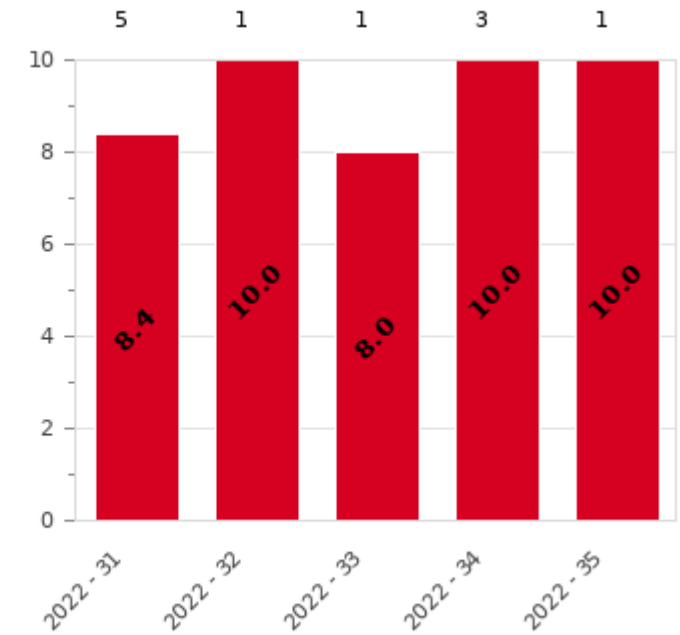
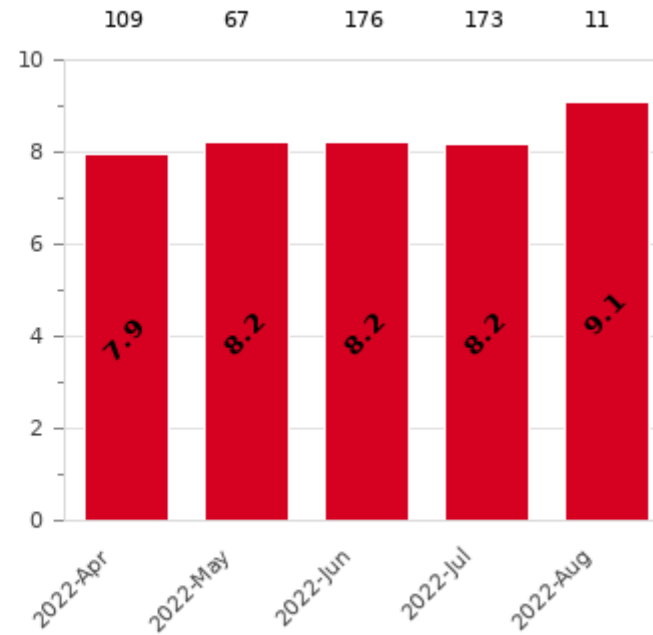


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

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)

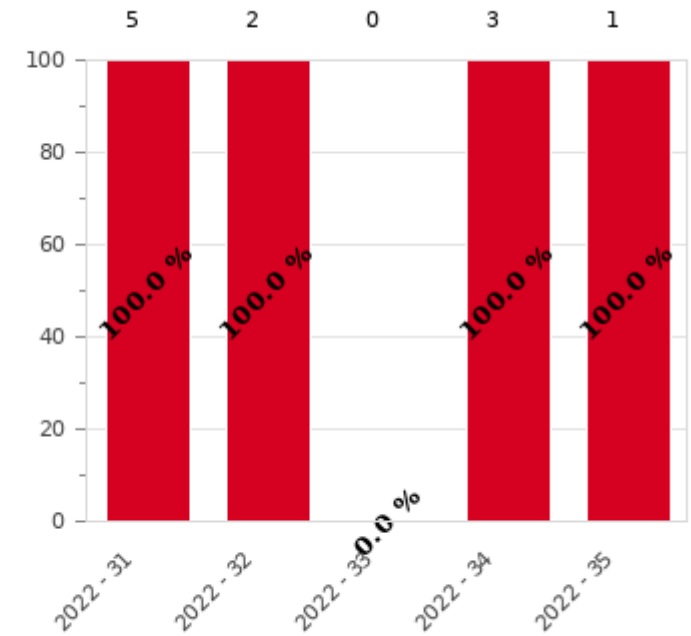
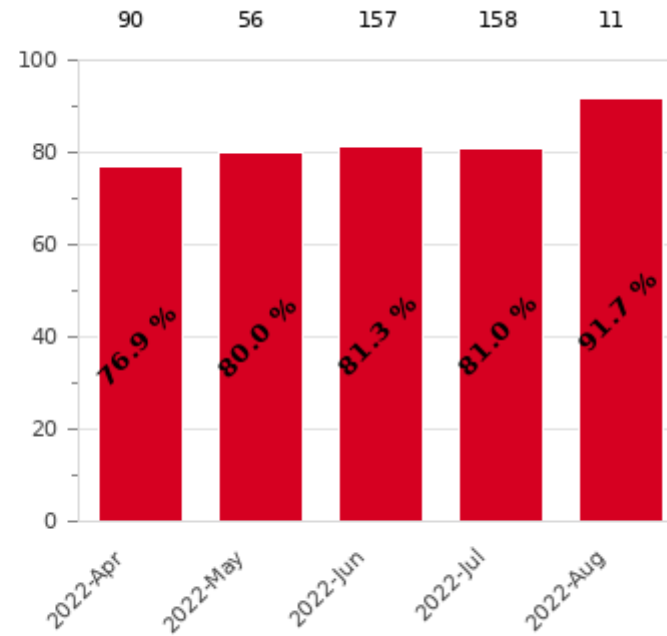
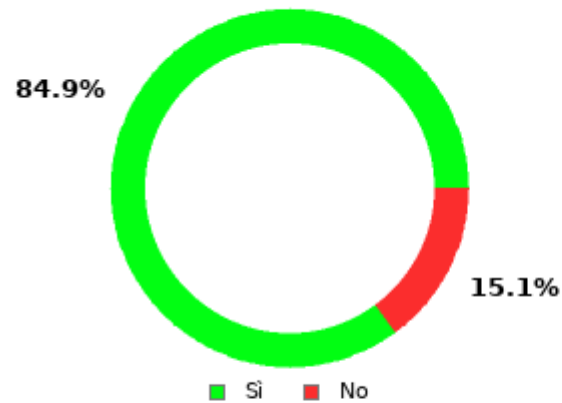
Totale Rispondenti 2597



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO:

La Sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

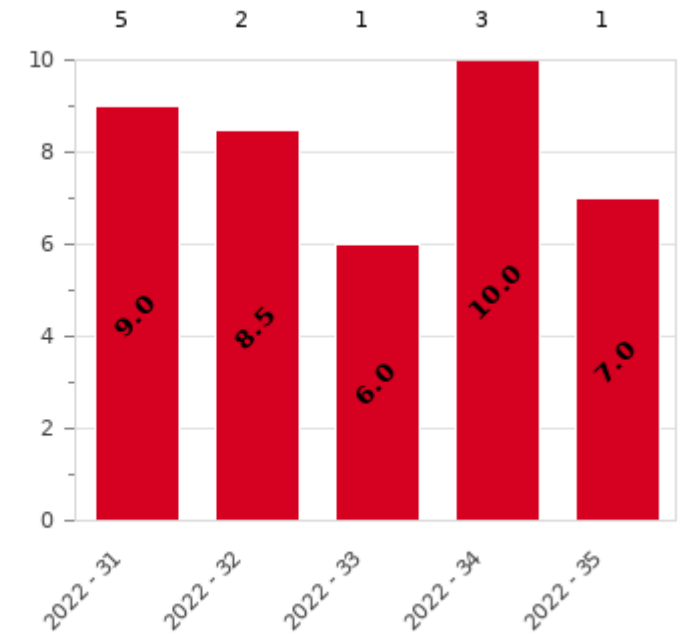
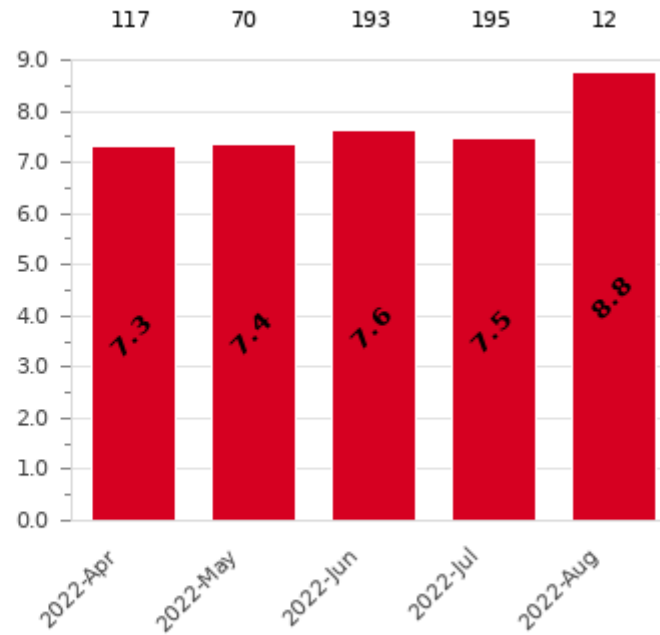
Totale Rispondenti 2597



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 2597
Non rispondenti 0

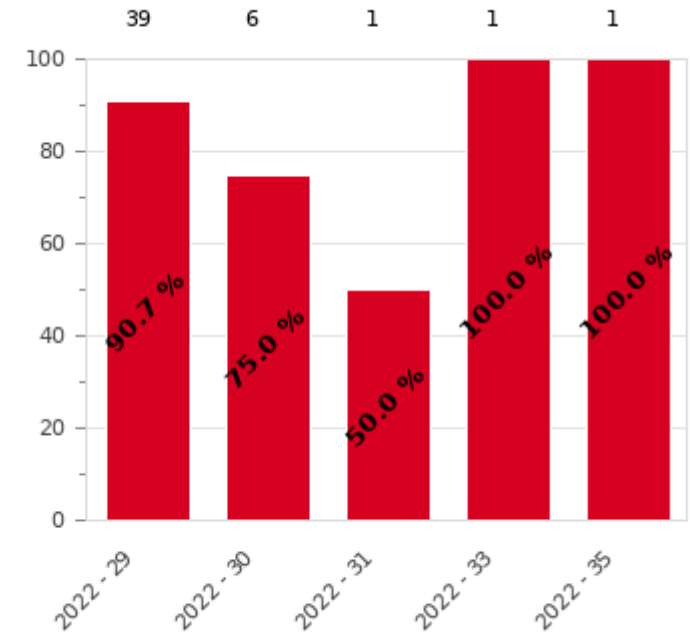
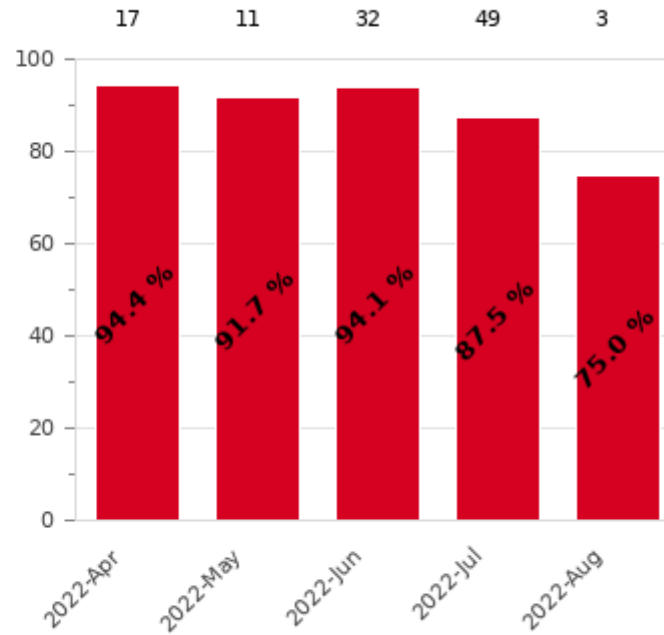


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI

CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

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

Totale Rispondenti 493

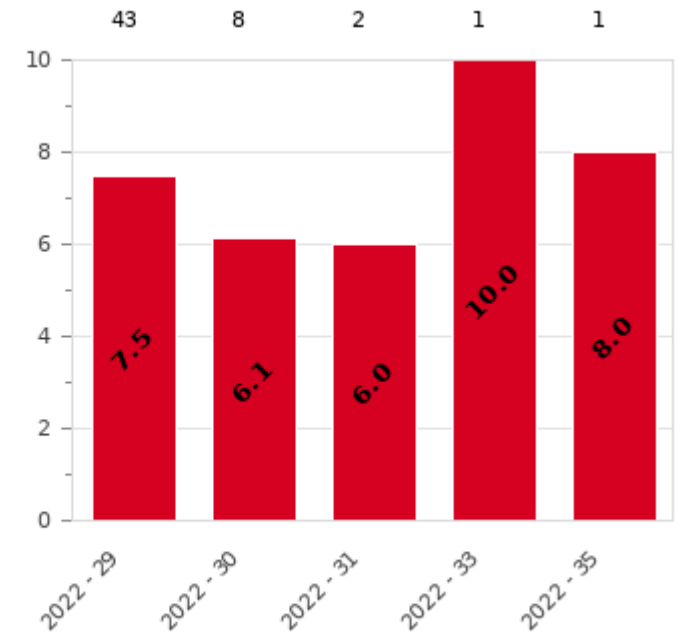
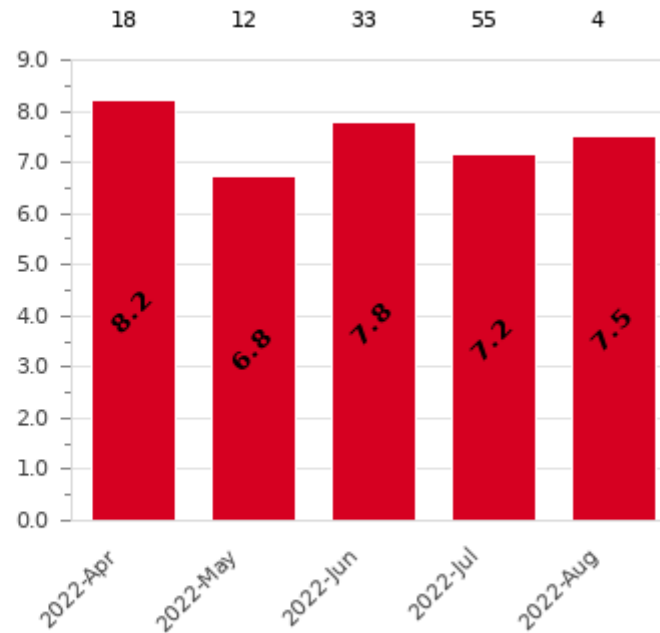


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

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 493

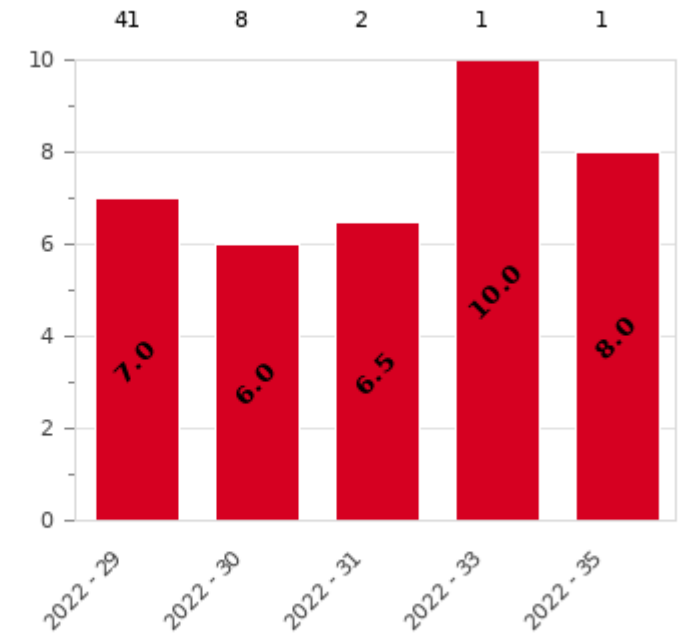
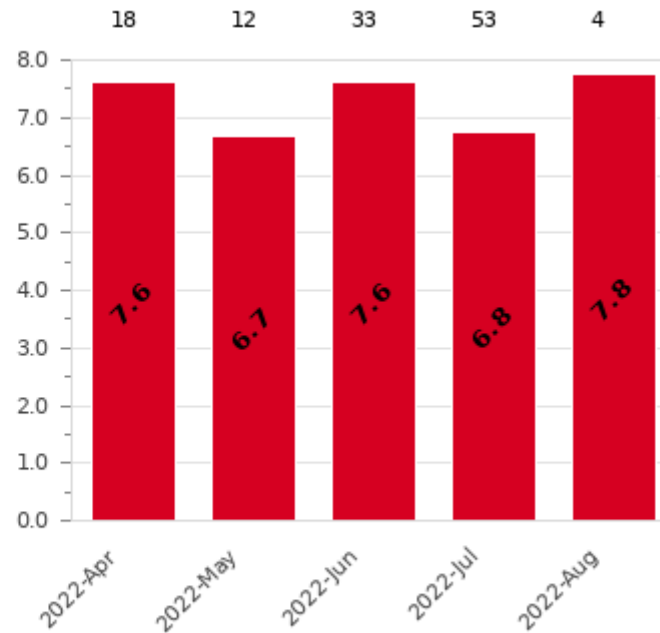


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

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 493

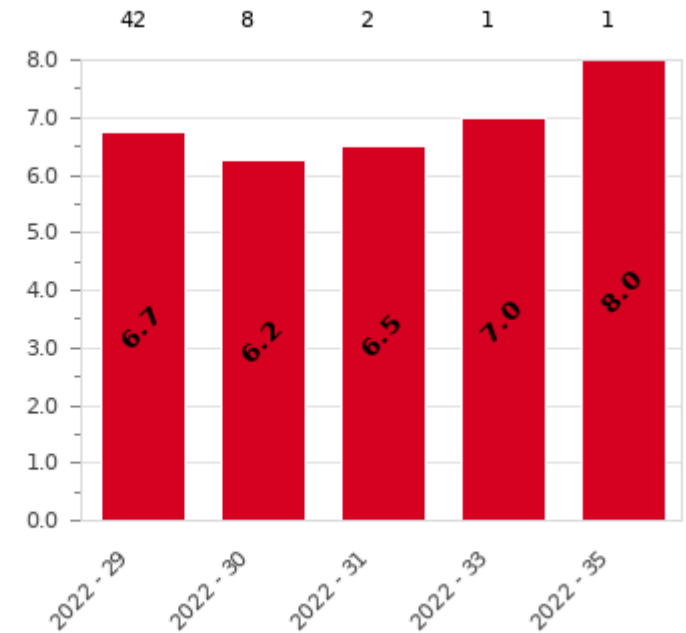
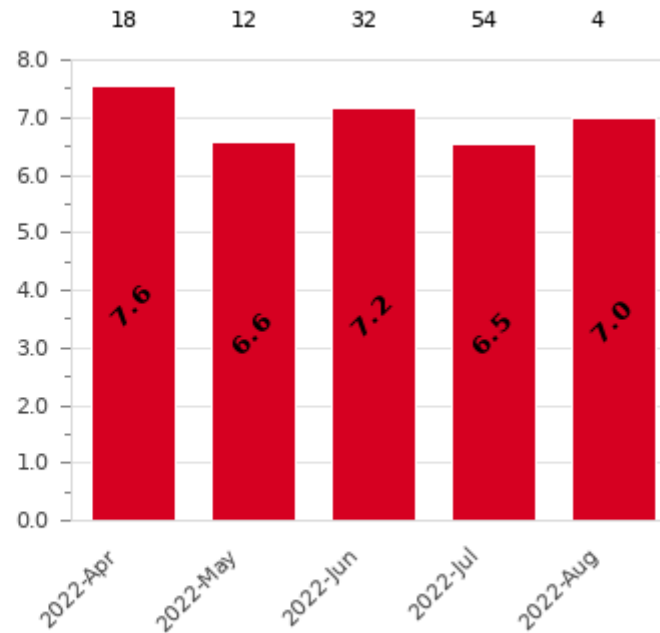


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

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 493

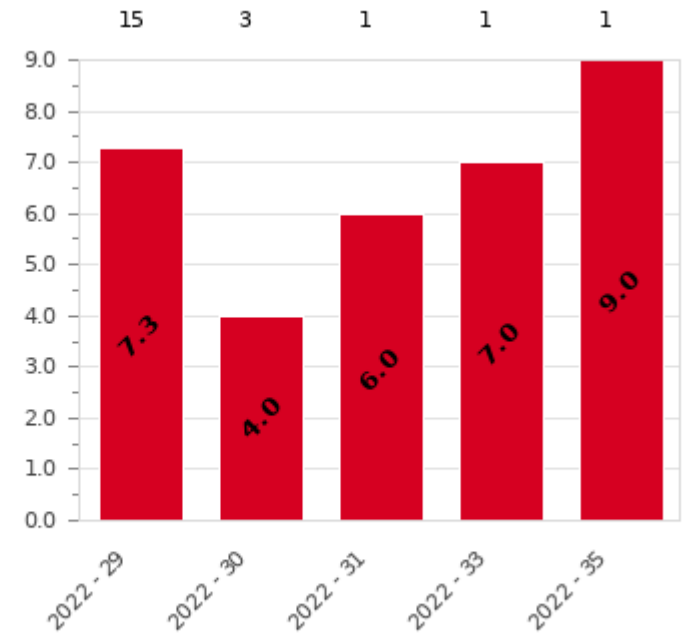
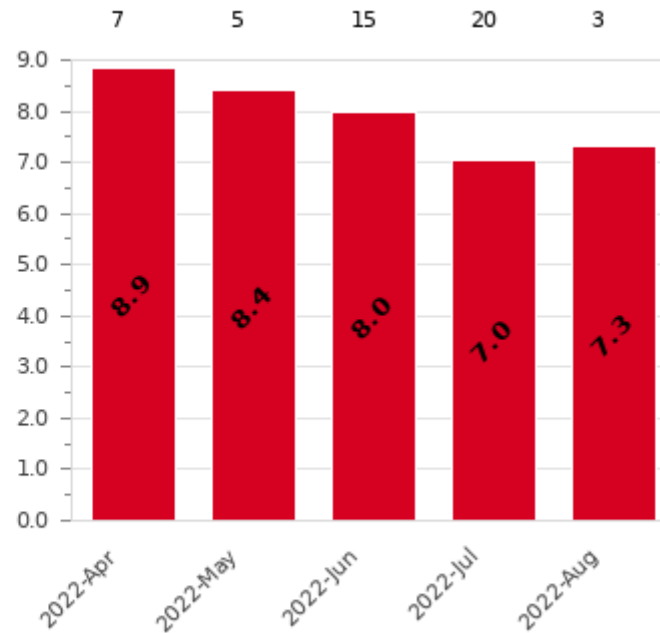


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

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

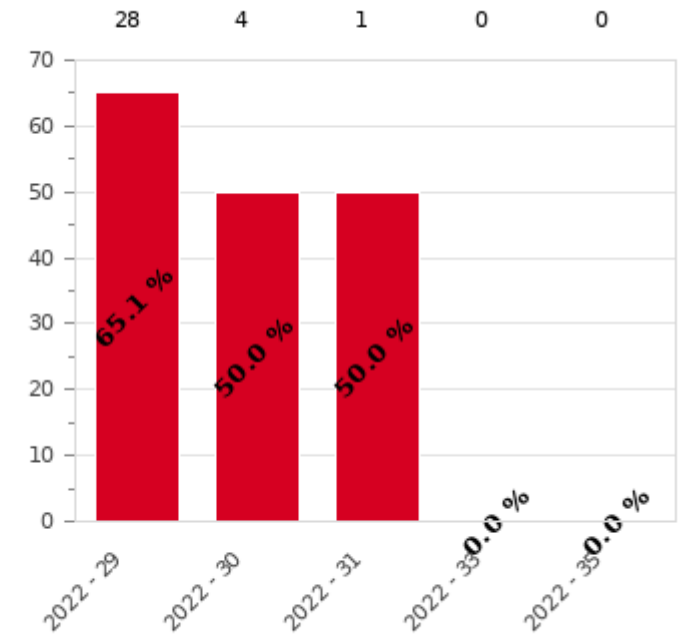
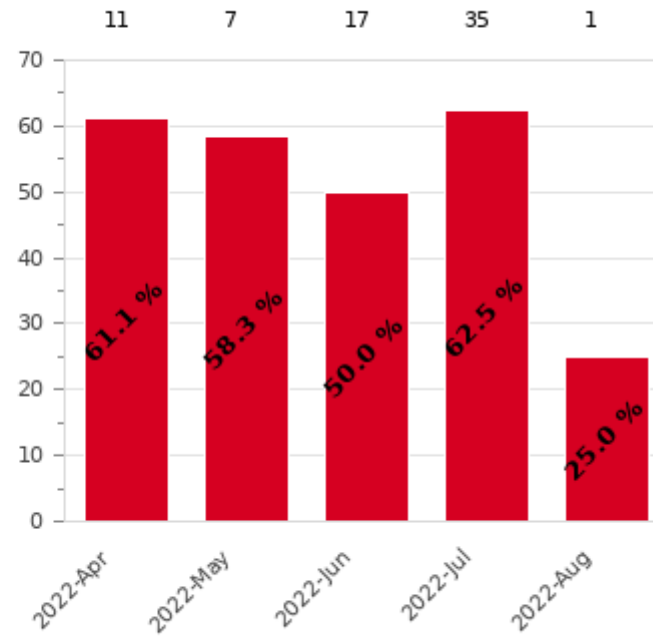
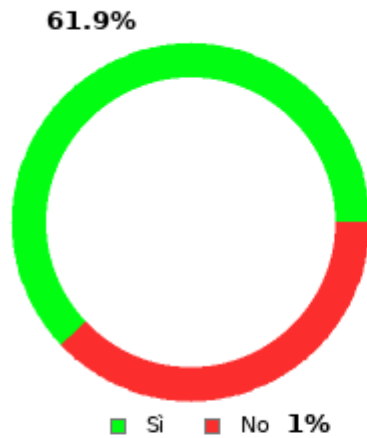
Totale Rispondenti 305
Non rispondenti 0



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

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

Totale Rispondenti 493

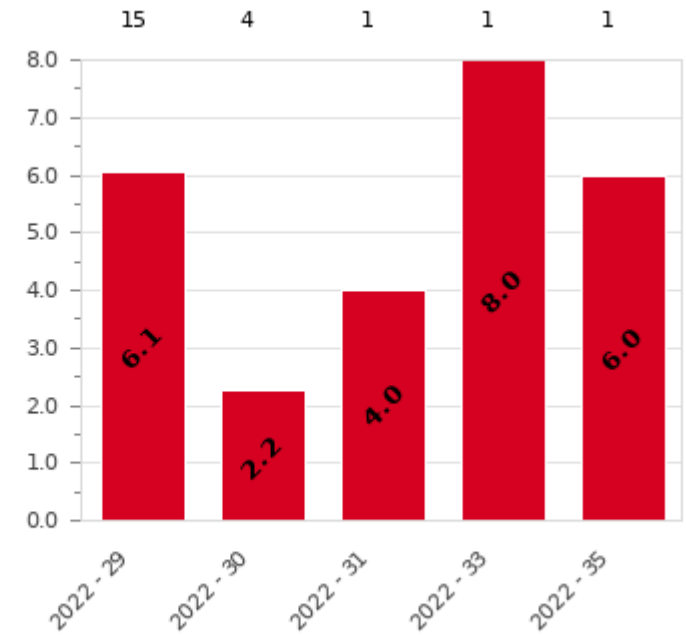
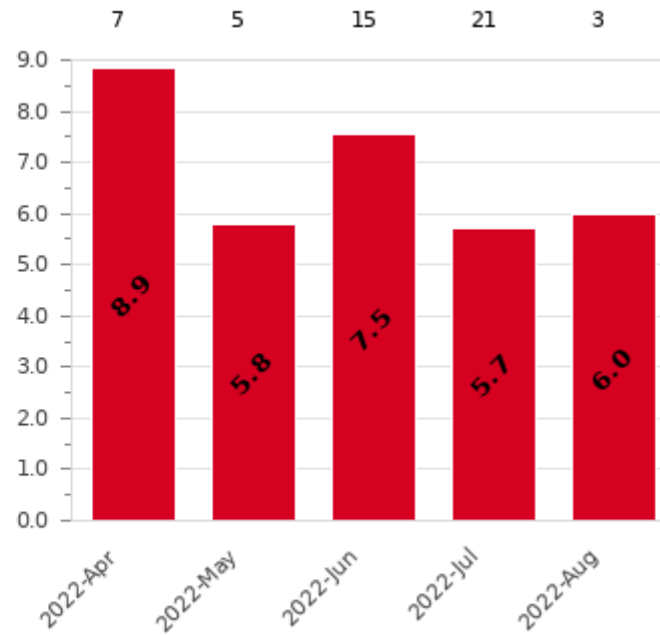


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

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 305
Non rispondenti 0

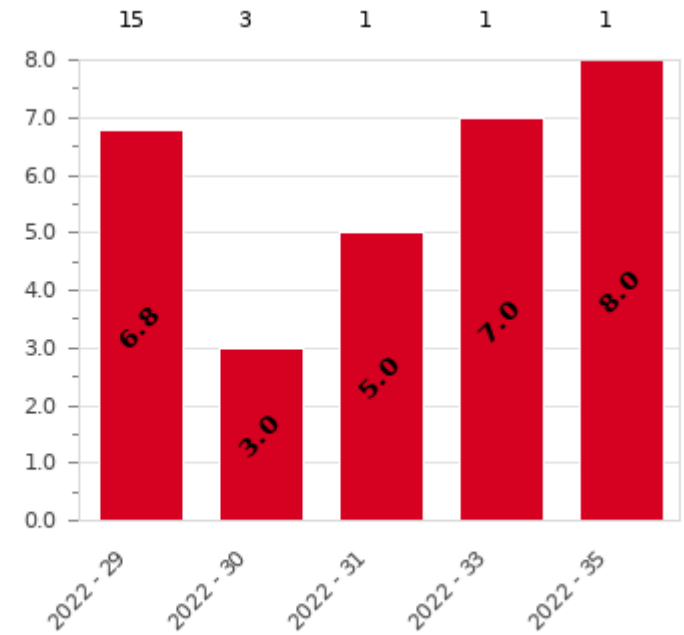
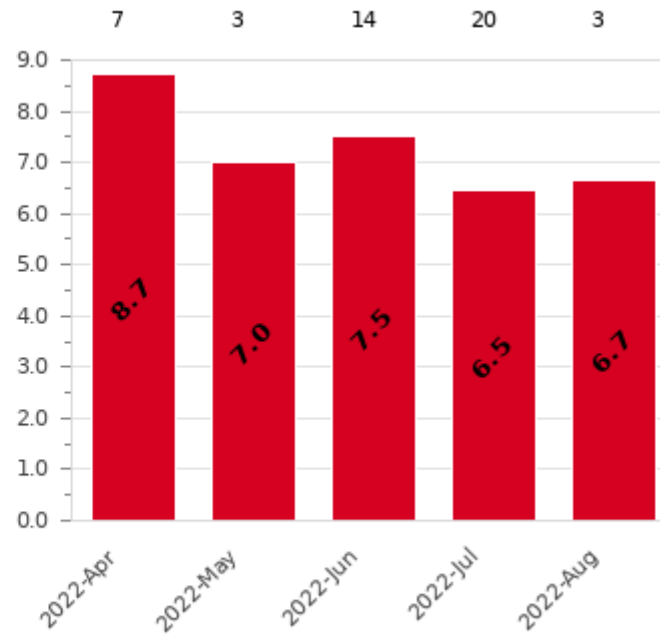


CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

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

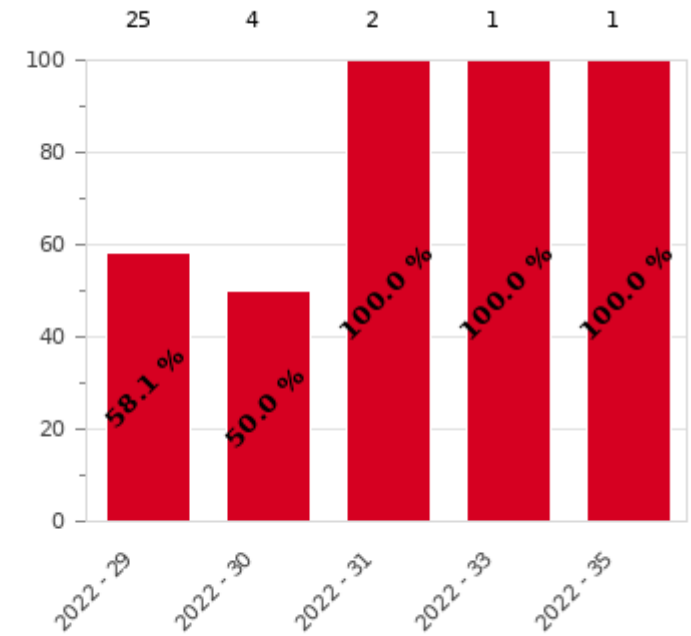
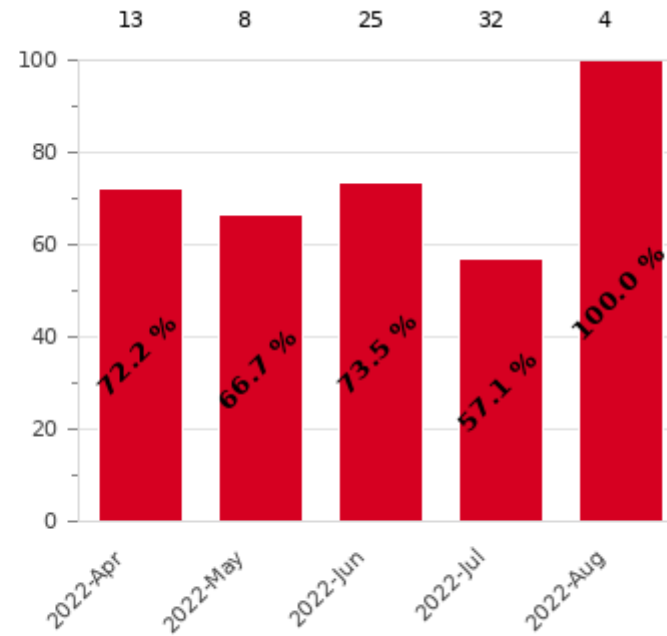
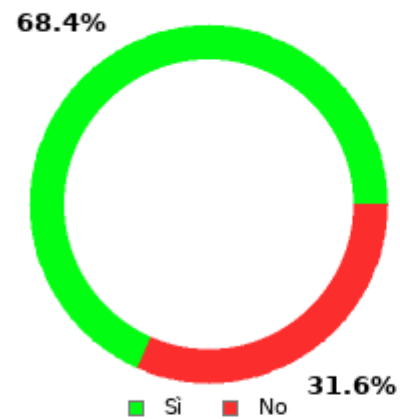
Totale Rispondenti 305
Non rispondenti 0



CONTATTO TELEFONICO SERVIZIO EMERGENZA E GUASTI:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

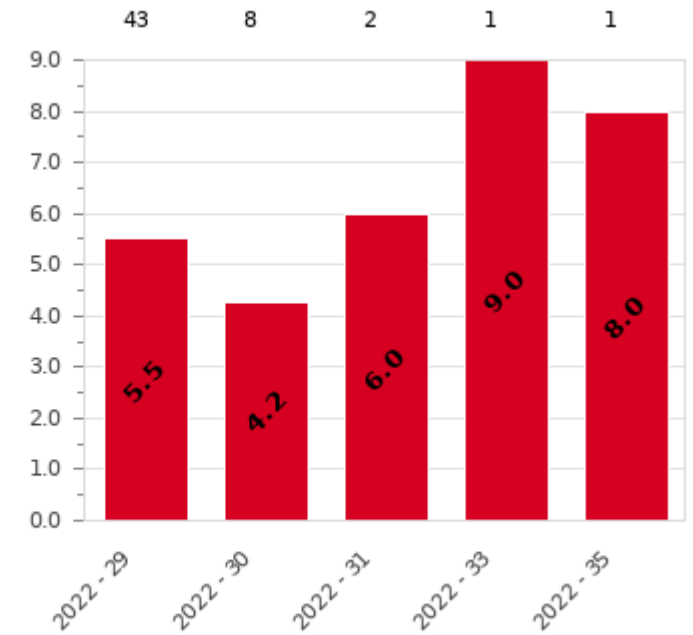
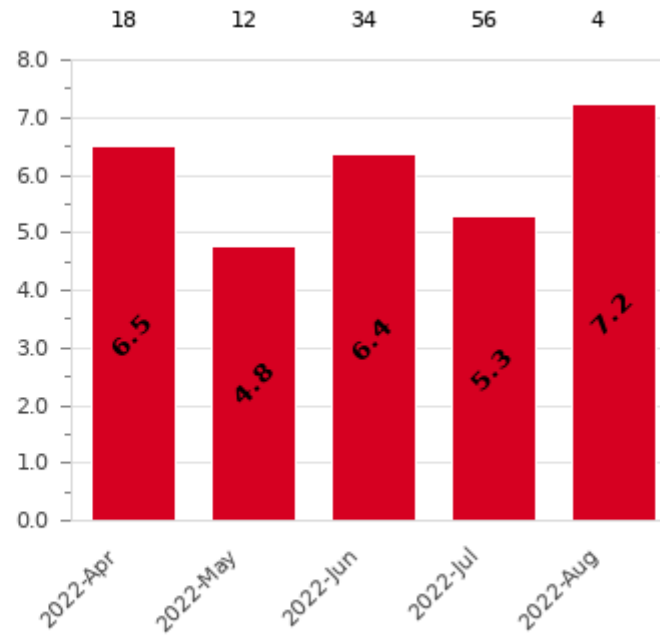
Totale Rispondenti 493



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?

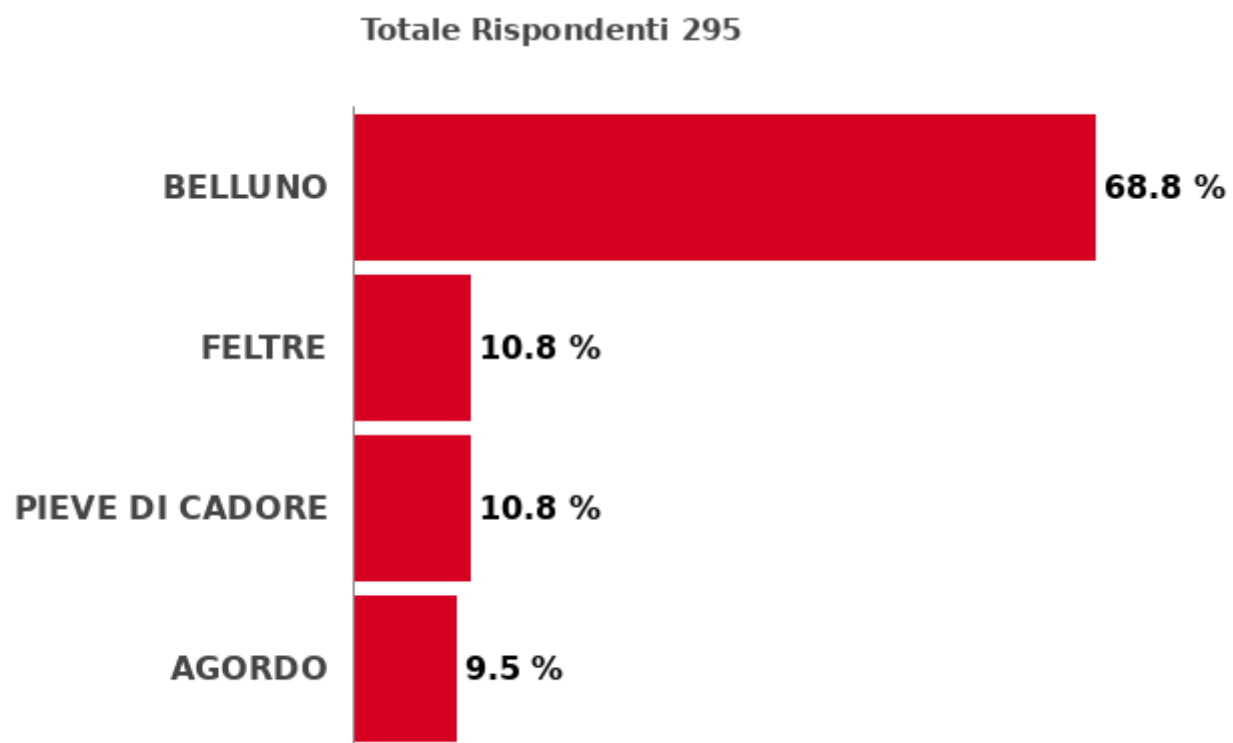
Totale Rispondenti 493
Non rispondenti 0



SPORTELLO AL PUBBLICO

SPORTELLO AL PUBBLICO:

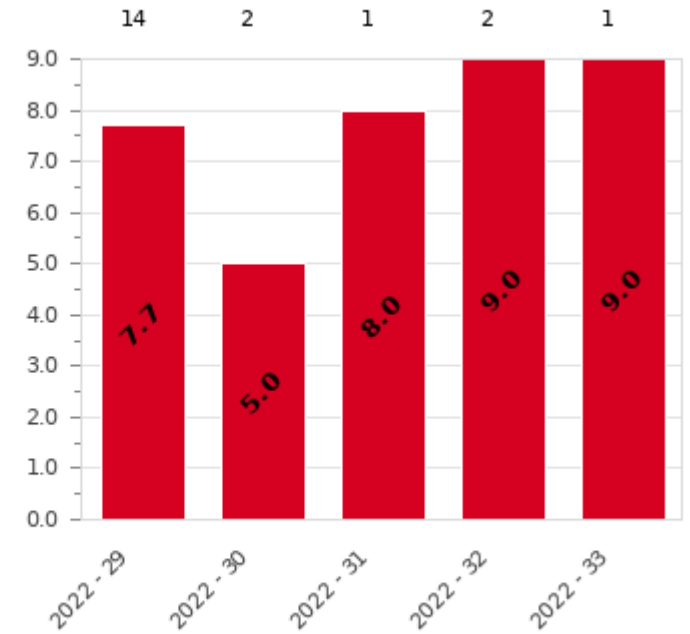
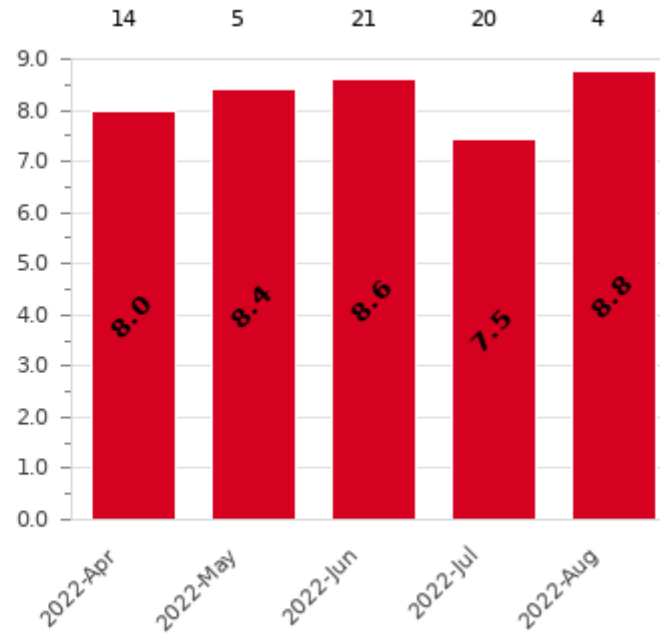
Presso quale sportello si è recato/a?



SPORTELLO AL PUBBLICO:

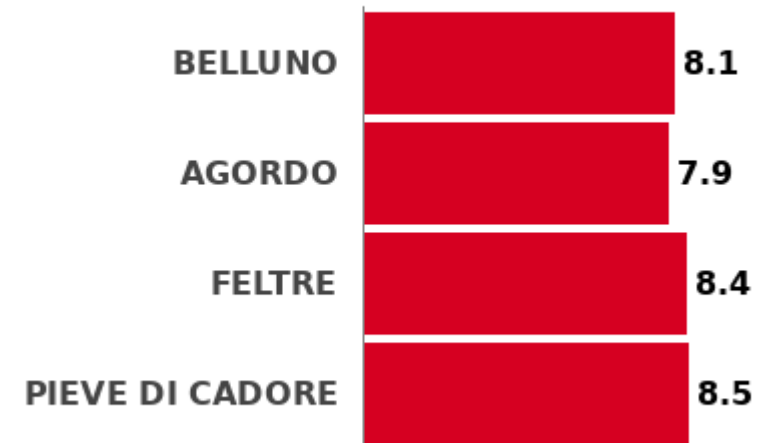
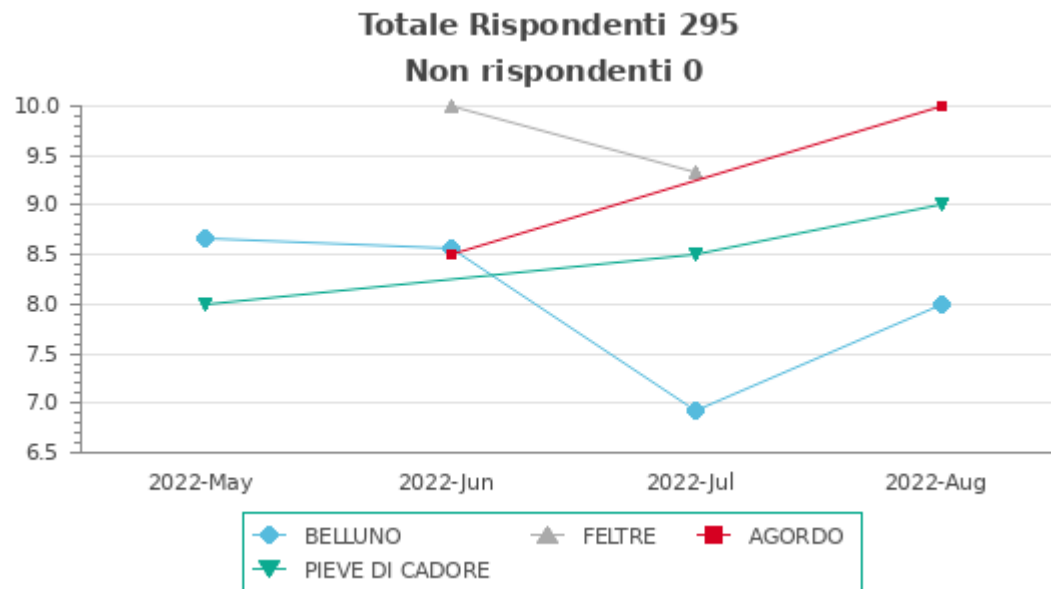
In una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come valuta il livello di accessibilità allo sportello? (presenza di barriere architettoniche o altro)

Totale Rispondenti 295
Non rispondenti 0



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)

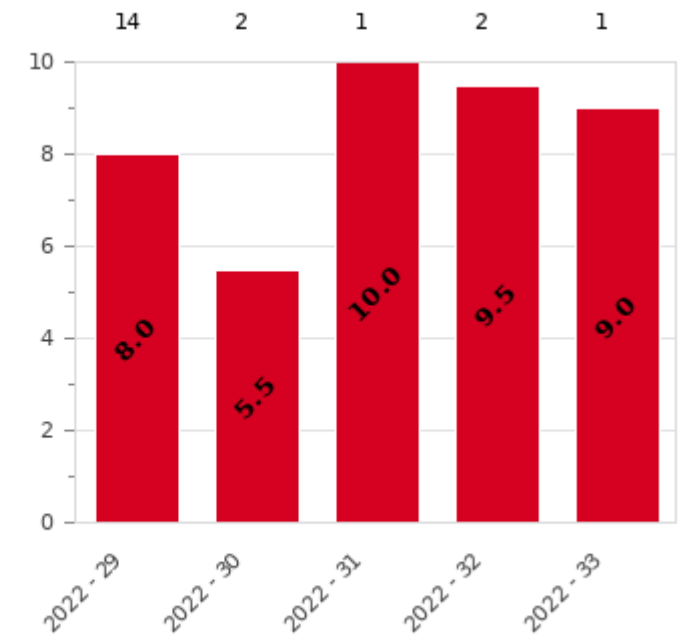
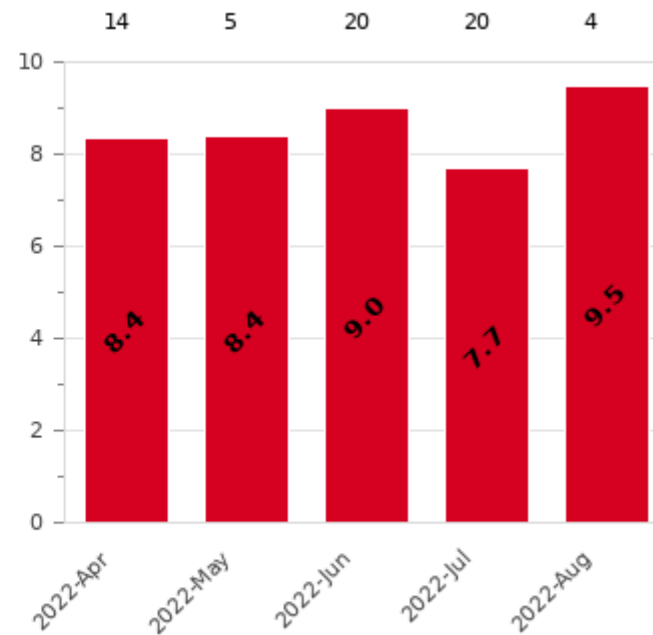


SPORTELLO AL PUBBLICO:

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

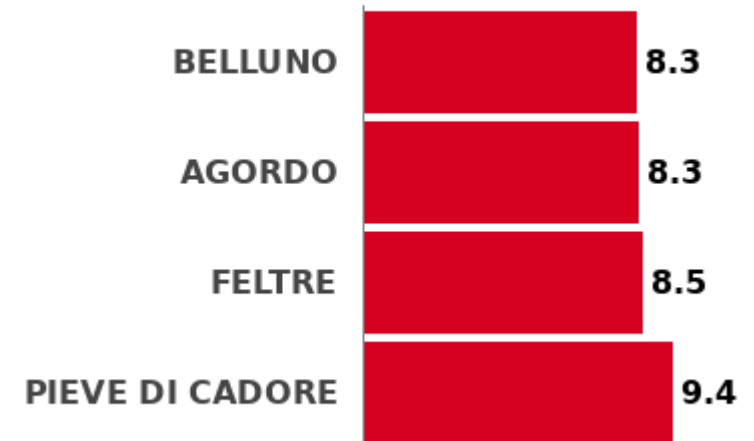
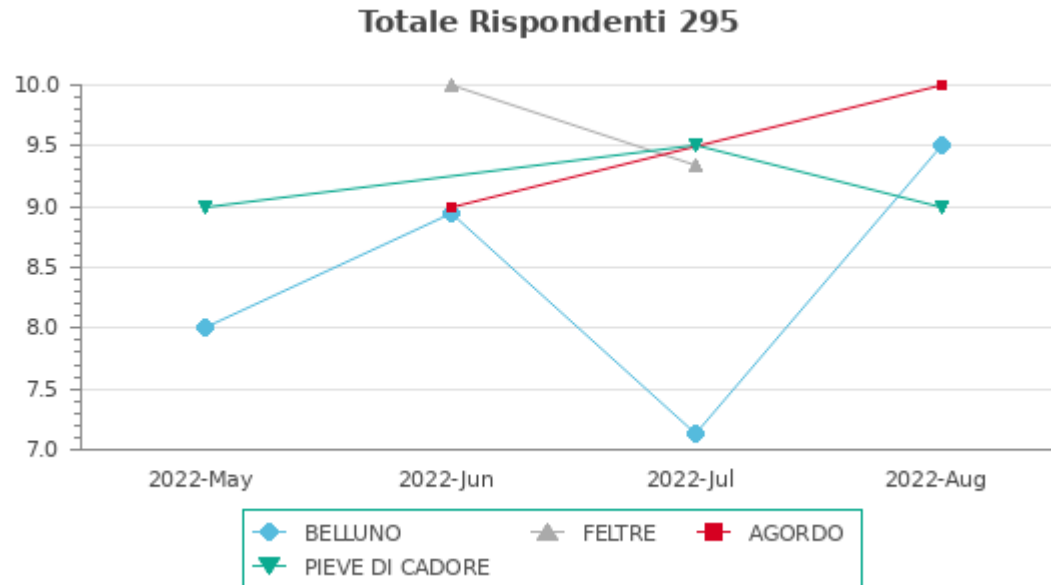
Totale Rispondenti 295



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

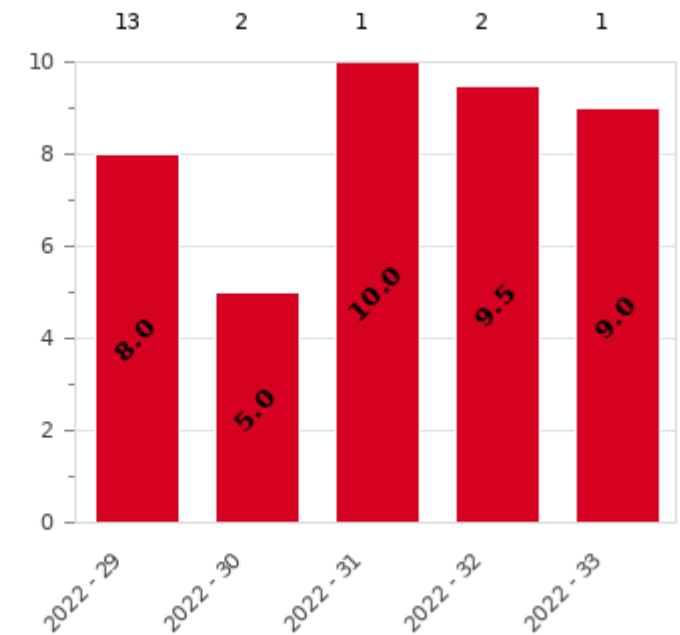
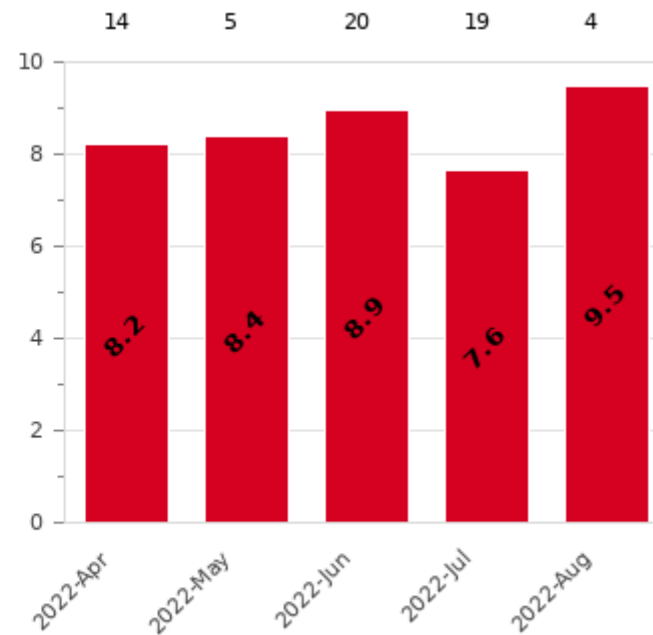


SPORTELLO AL PUBBLICO:

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

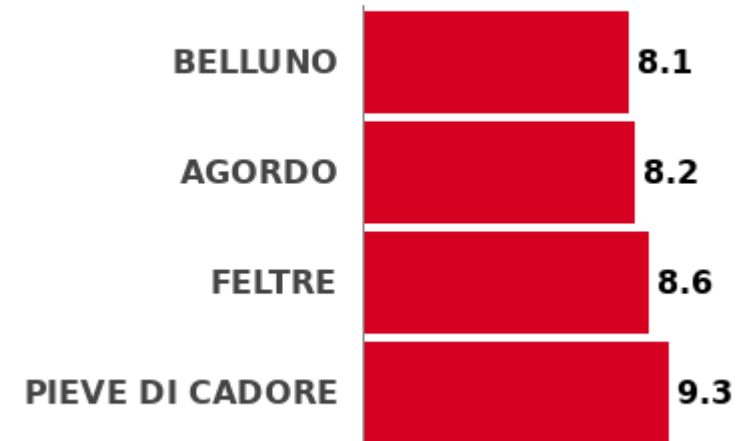
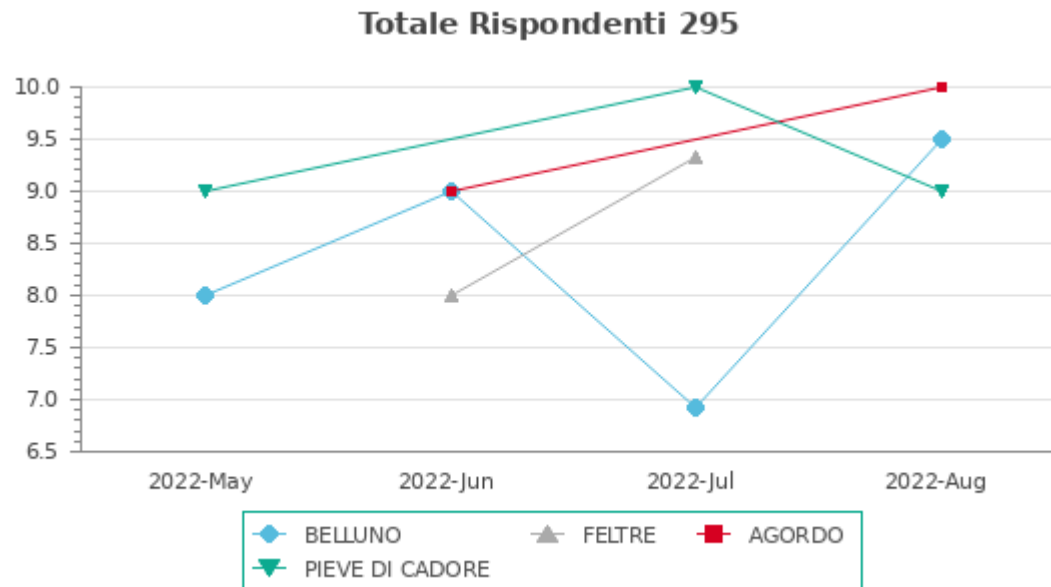
Totale Rispondenti 295



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

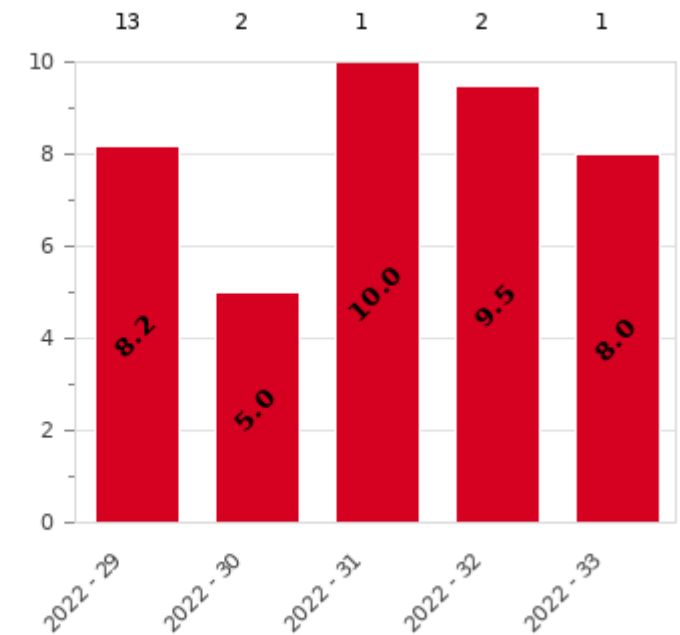
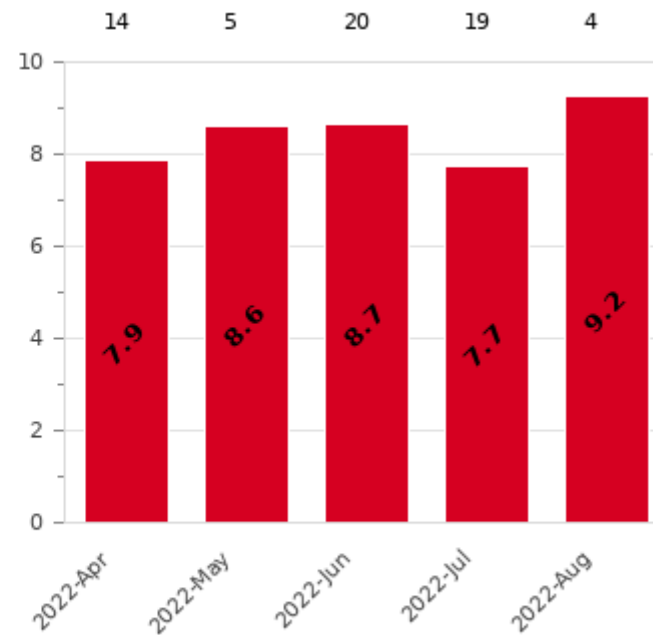


SPORTELLO AL PUBBLICO:

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

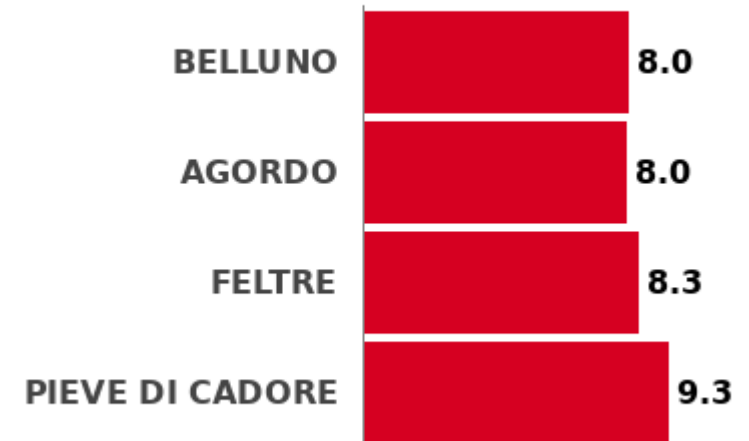
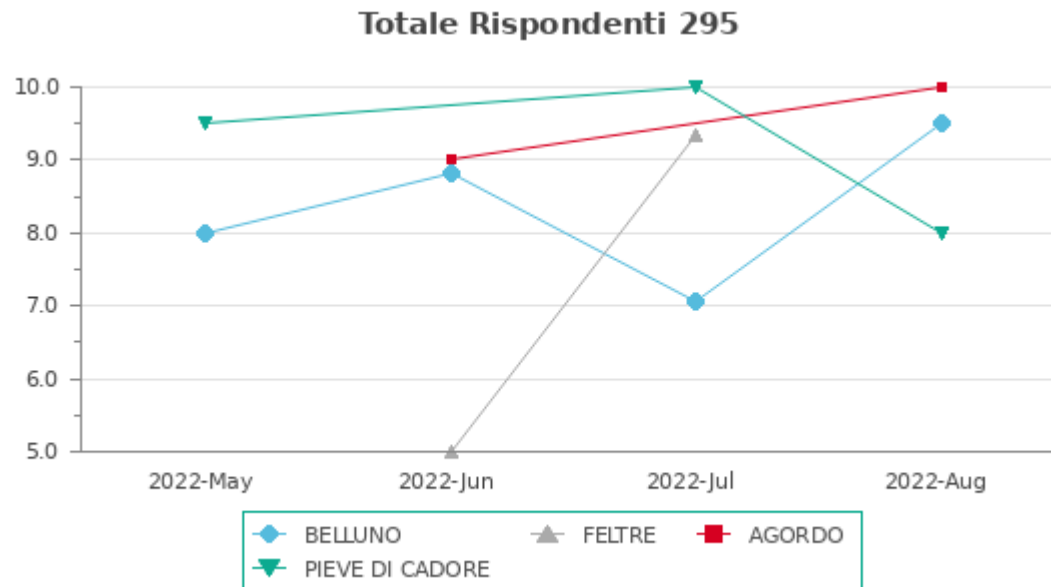
Totale Rispondenti 295



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

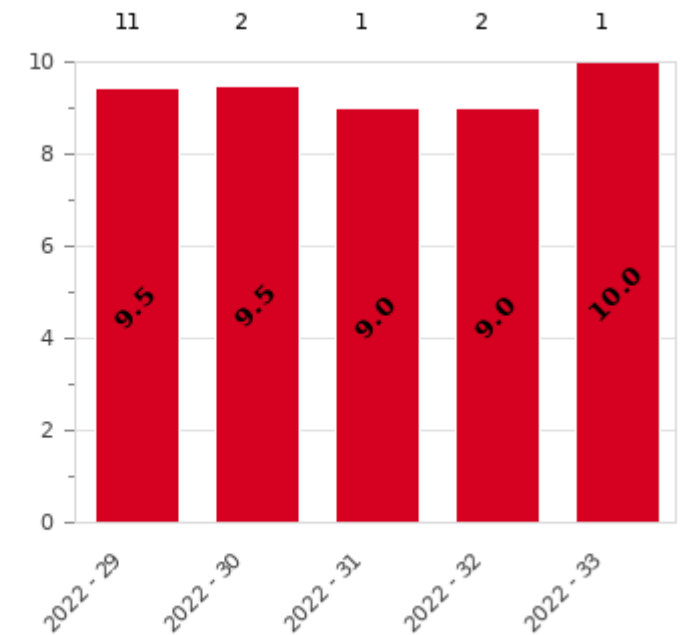
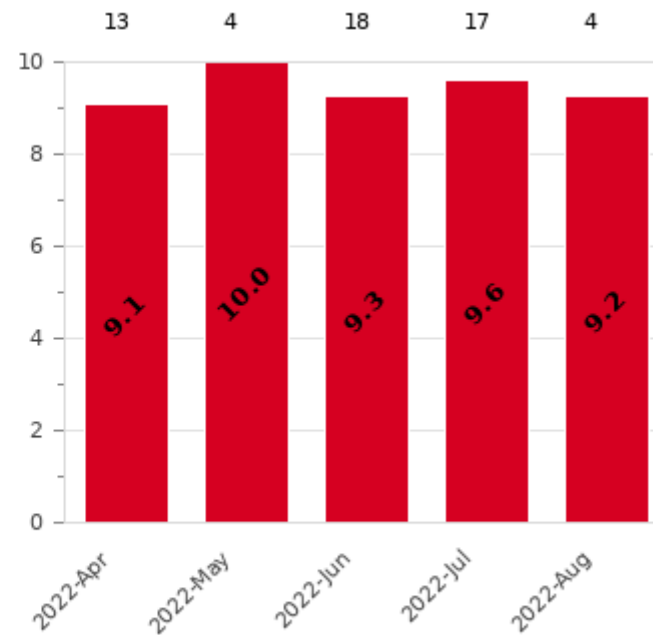


SPORTELLO AL PUBBLICO:

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

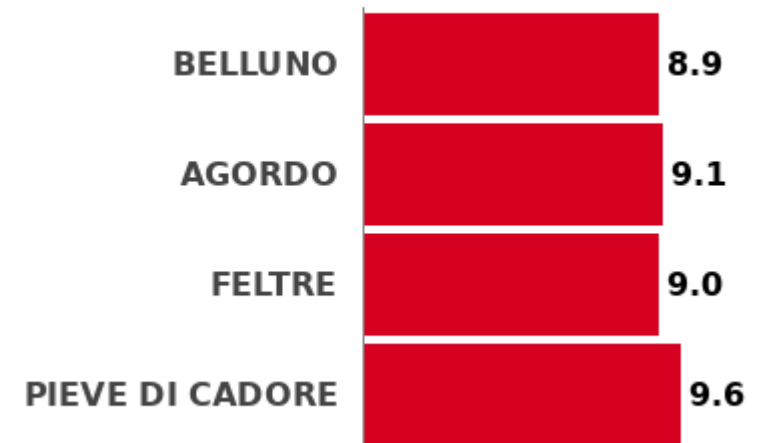
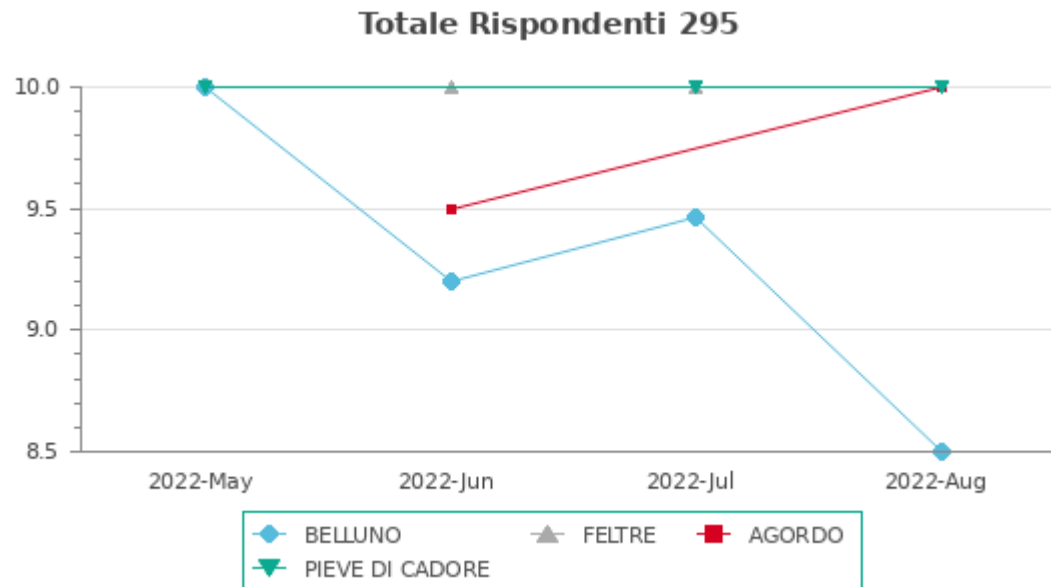
Totale Rispondenti 295



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

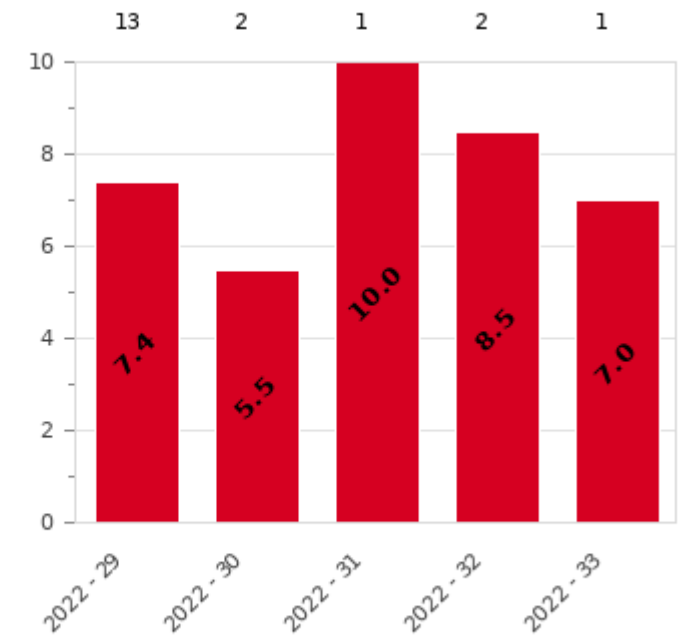
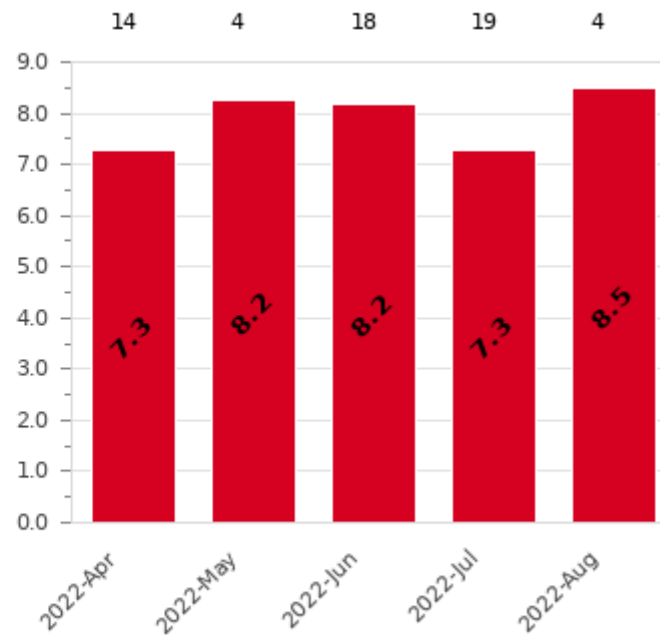


SPORTELLO AL PUBBLICO:

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 SPORTELLLO

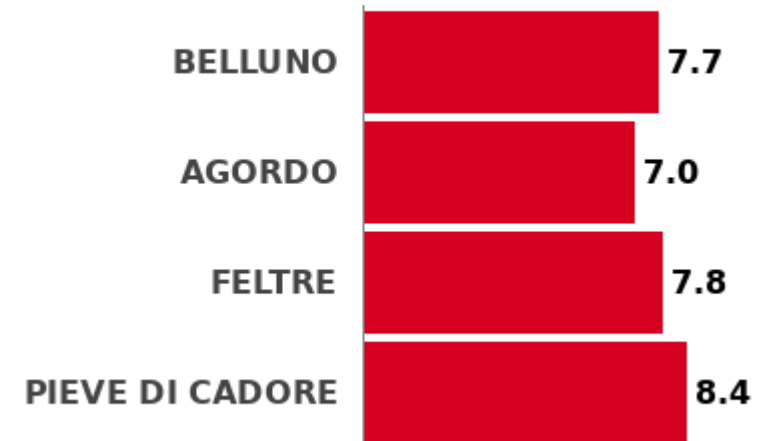
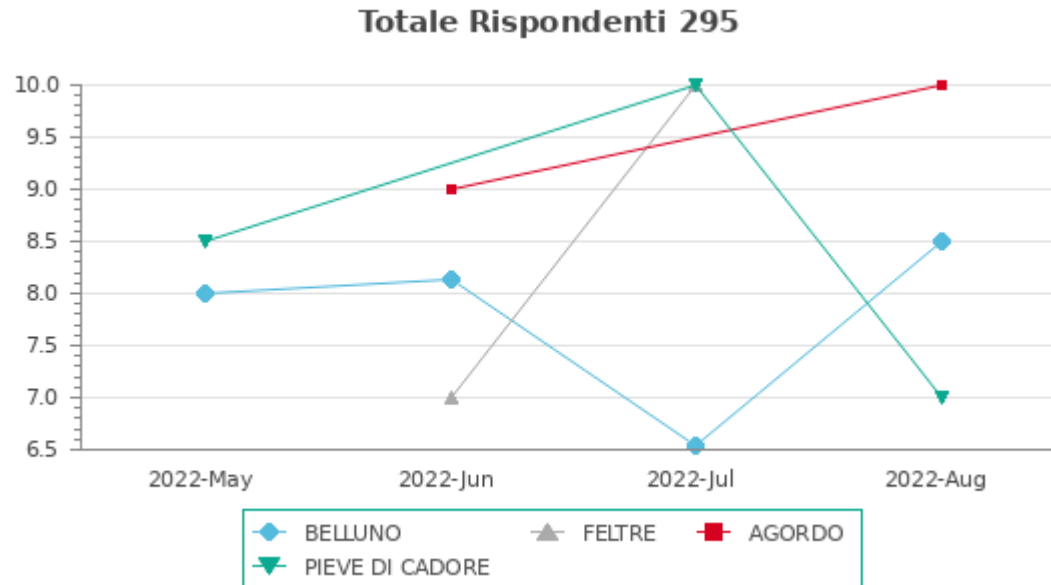
Totale Rispondenti 295



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

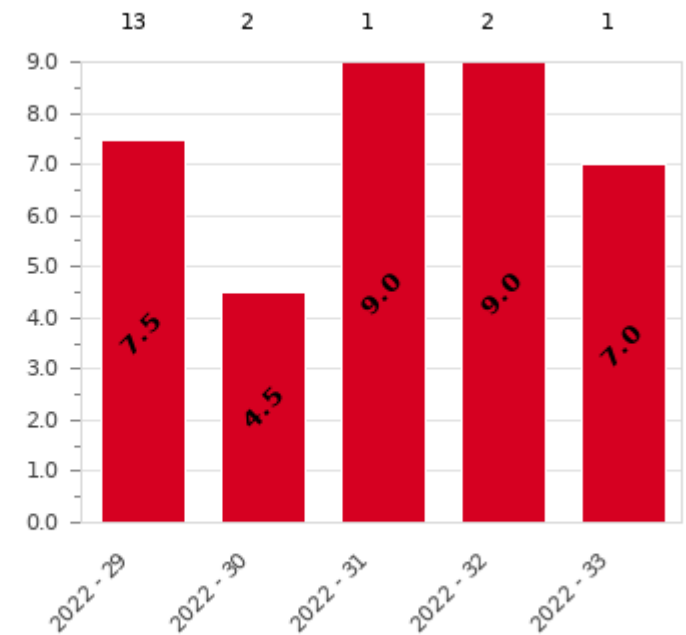
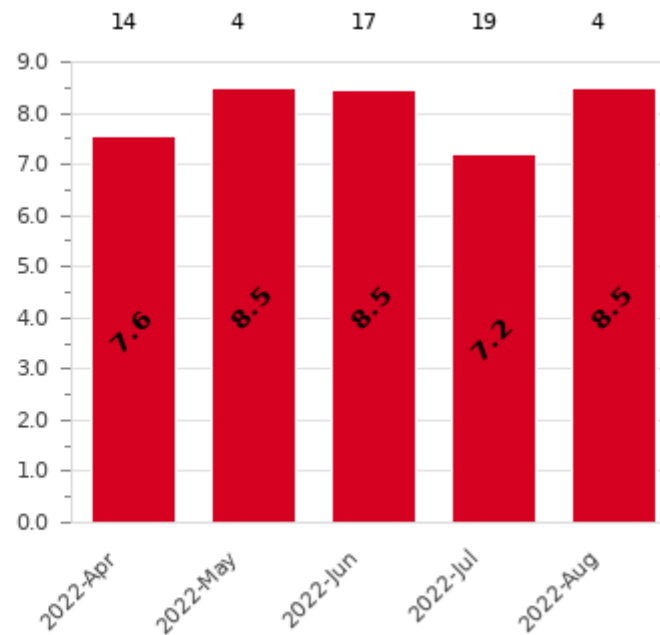


SPORTELLO AL PUBBLICO:

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 SPORTELLO

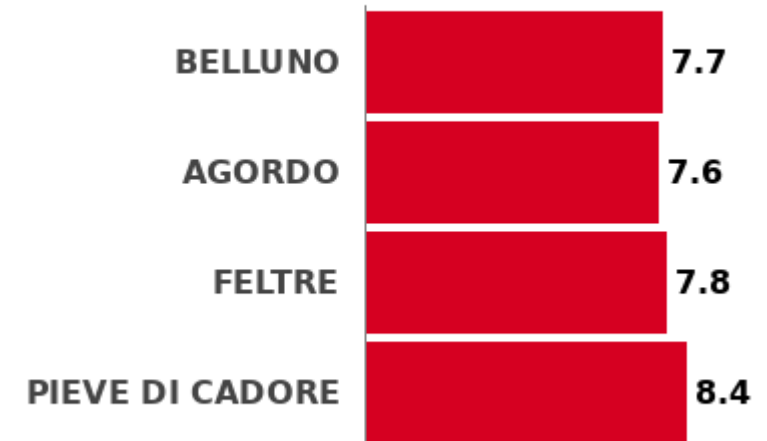
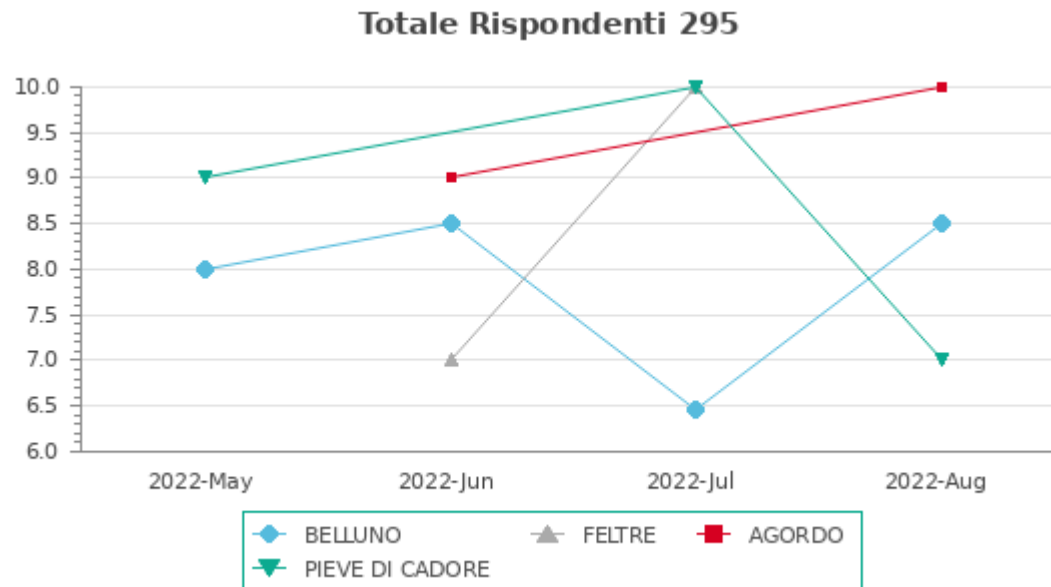
Totale Rispondenti 295



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:

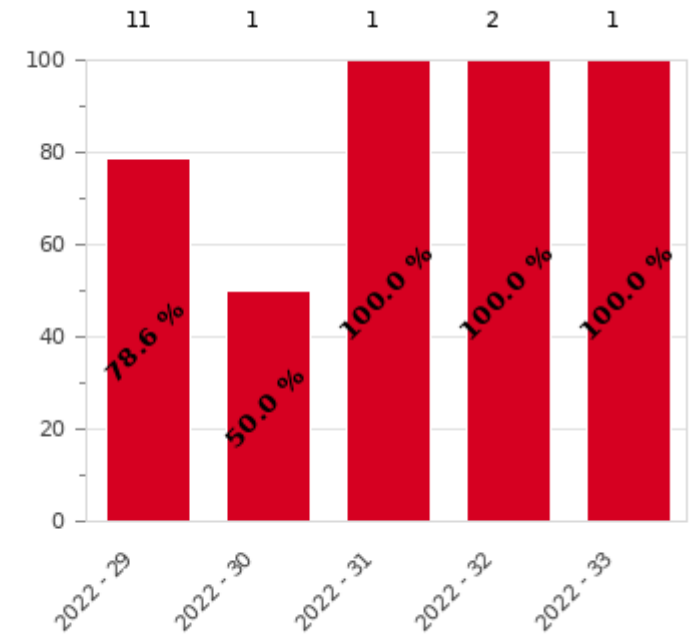
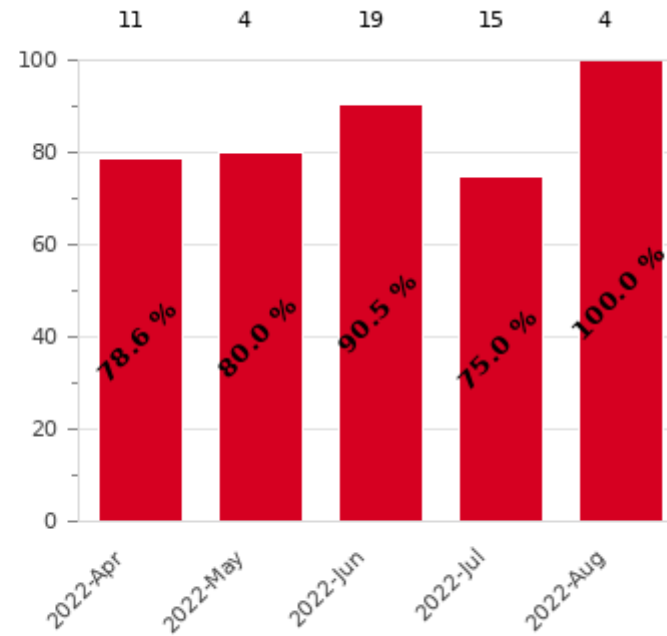
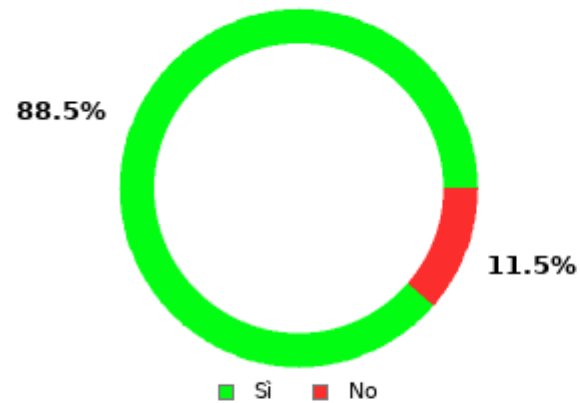
I TEMPI DI ATTESA PER AVERE UN APPUNTAMENTO ALLO SPORTELLO



SPORTELLO AL PUBBLICO:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

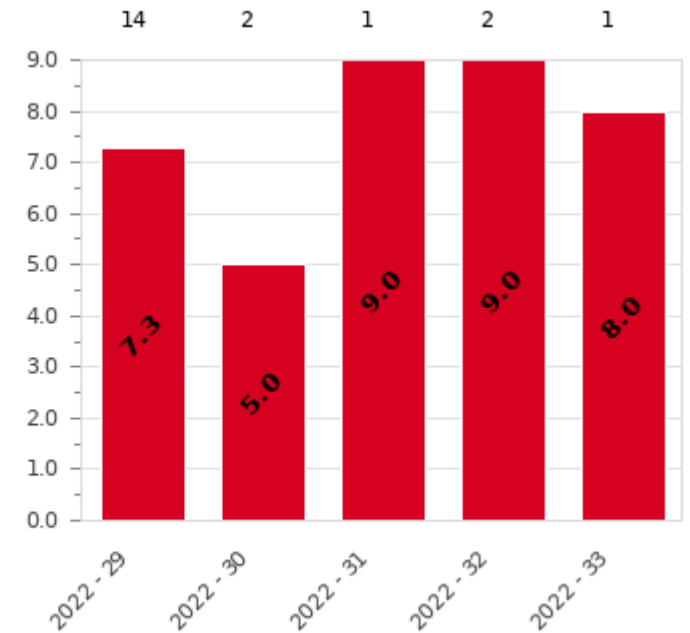
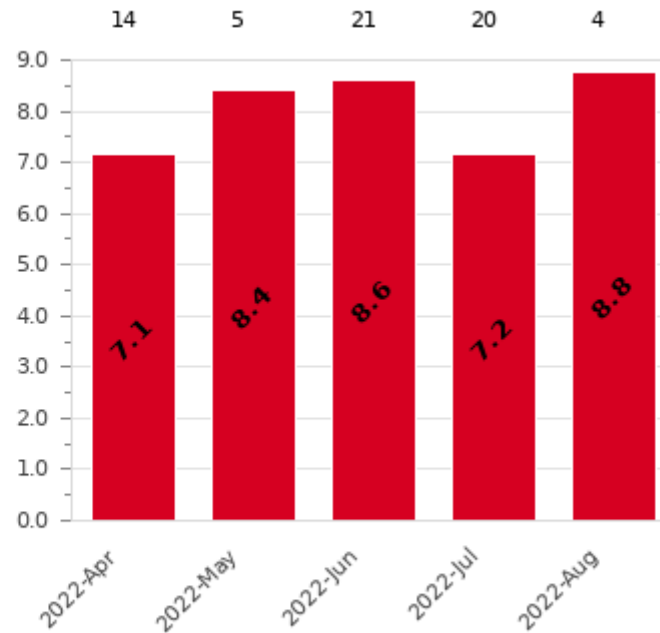
Totale Rispondenti 295



SPORTELLO AL PUBBLICO:

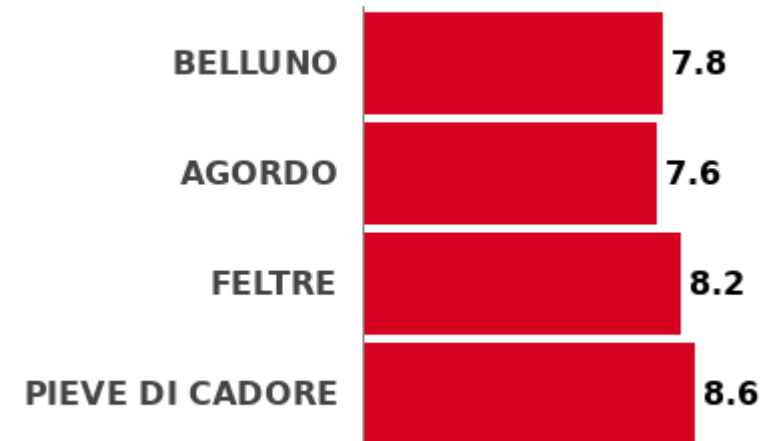
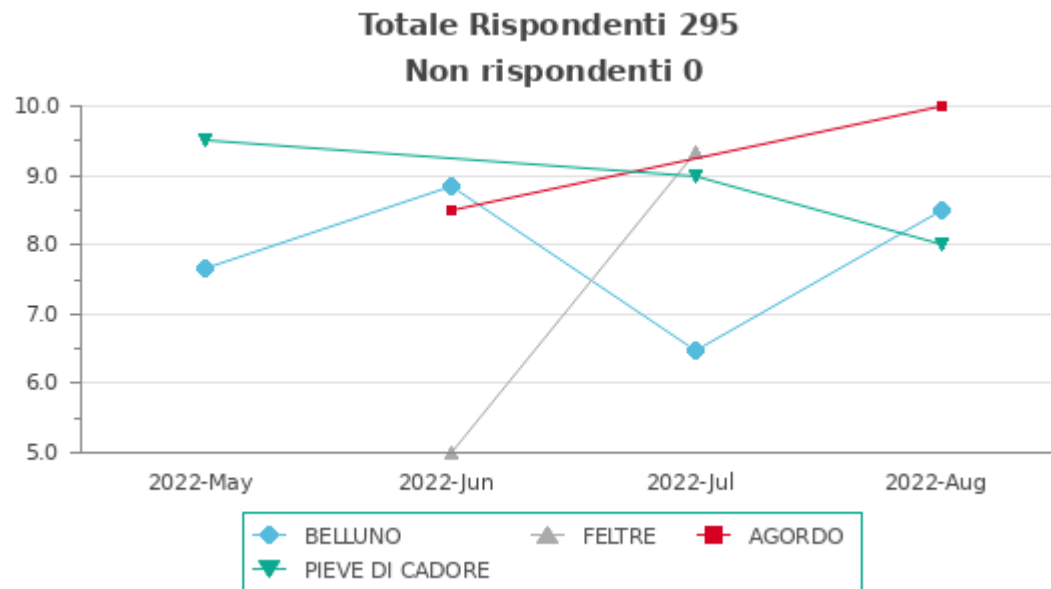
Complessivamente, per quanto riguarda la pratica appena conclusa, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto si ritiene soddisfatto/a del contatto allo sportello con BIM GSP S.p.A.?

Totale Rispondenti 295
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.?



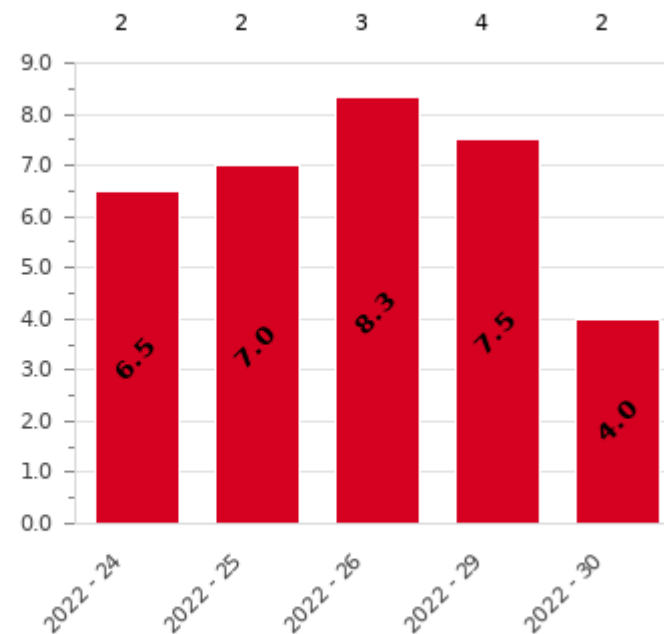
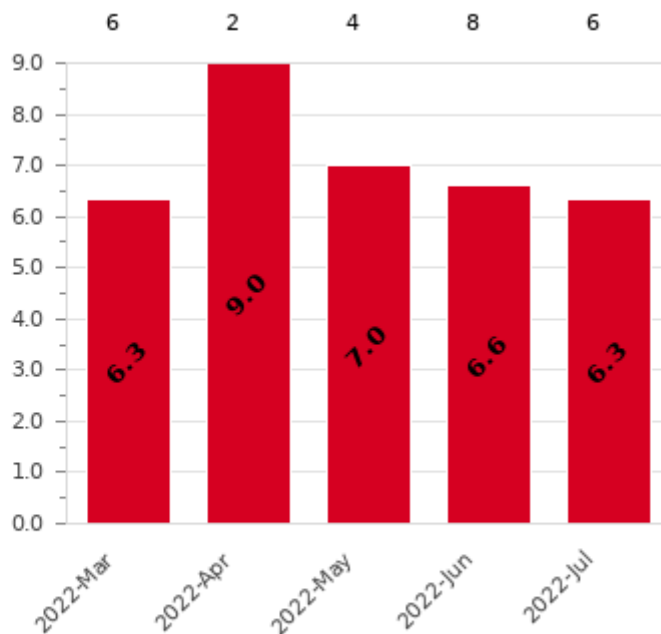
PERSONALE TECNICO

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 173

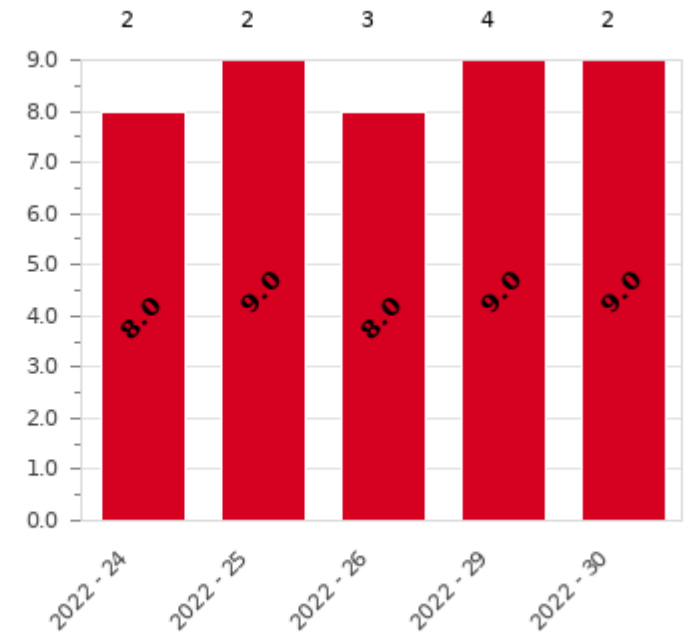
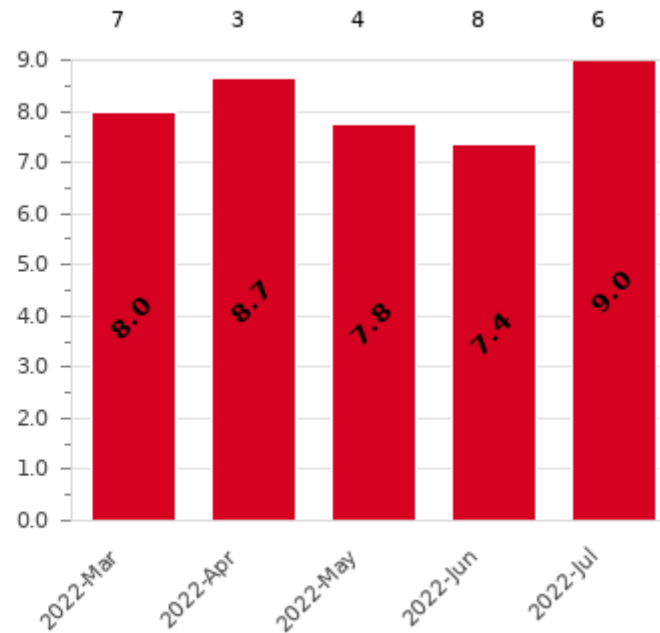


PERSONALE TECNICO:

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 173

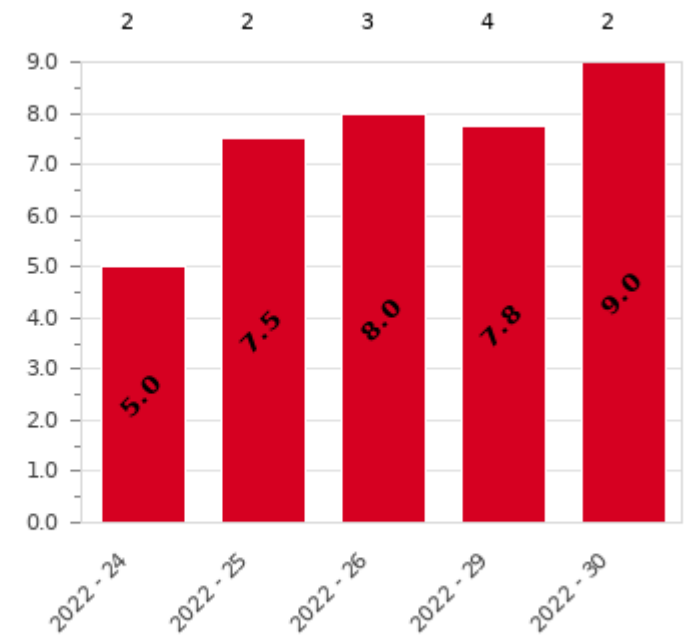
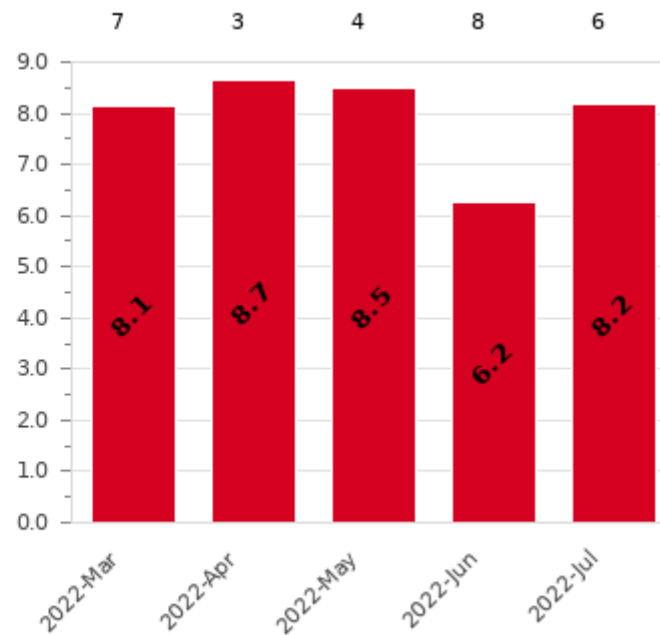


PERSONALE TECNICO:

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 173

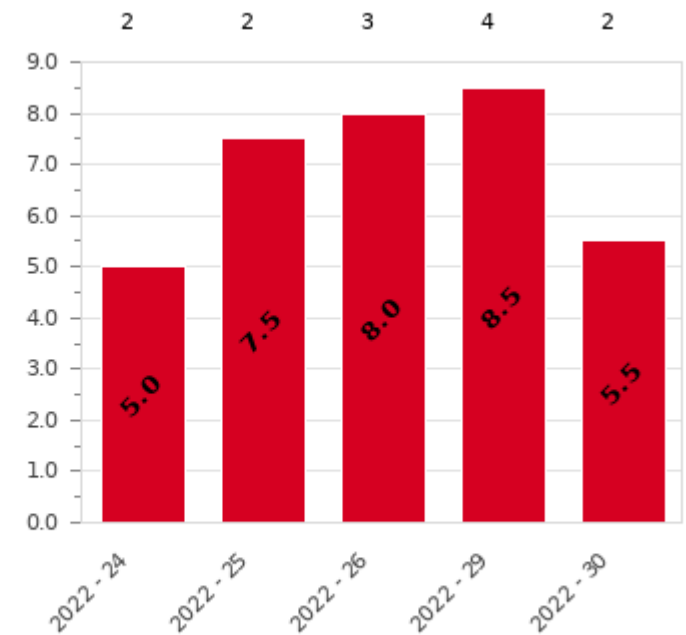
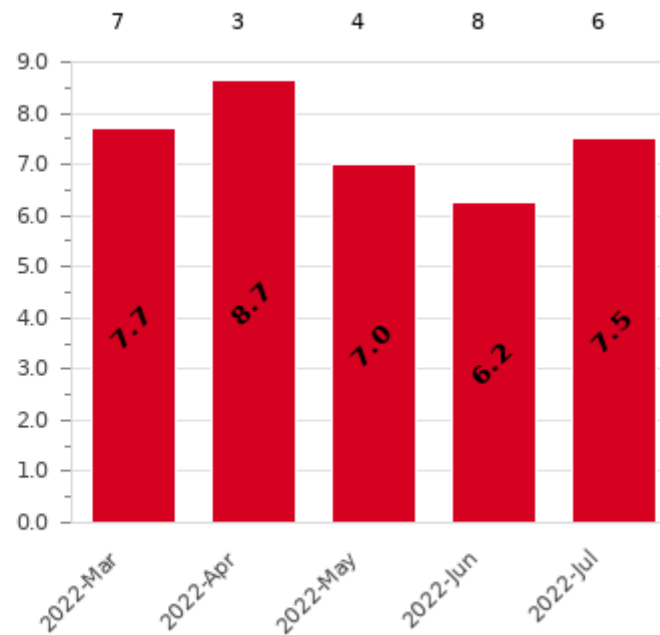


PERSONALE TECNICO:

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 173

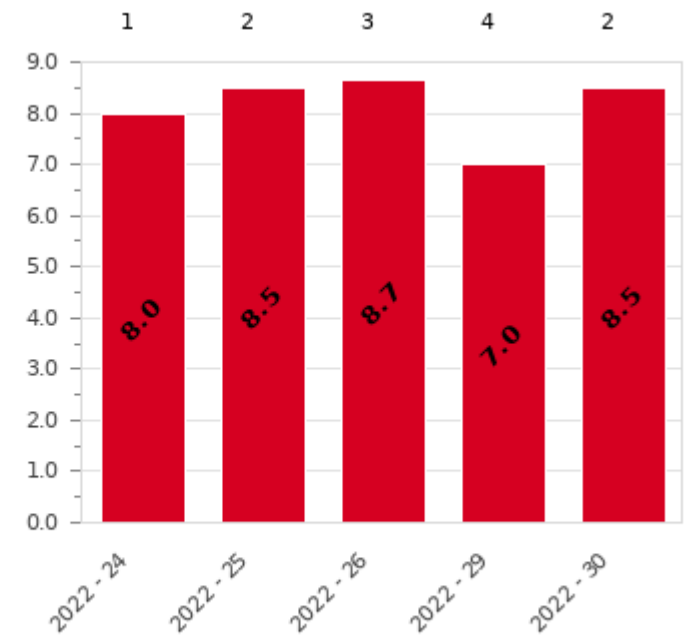
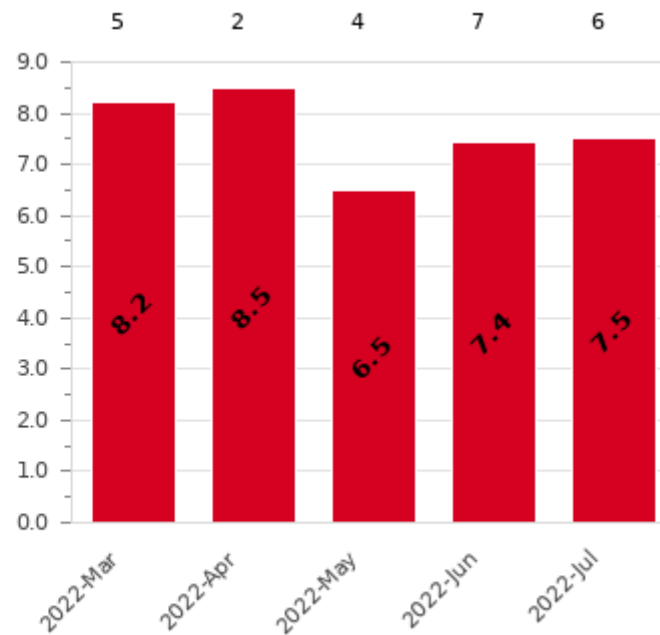


PERSONALE TECNICO:

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

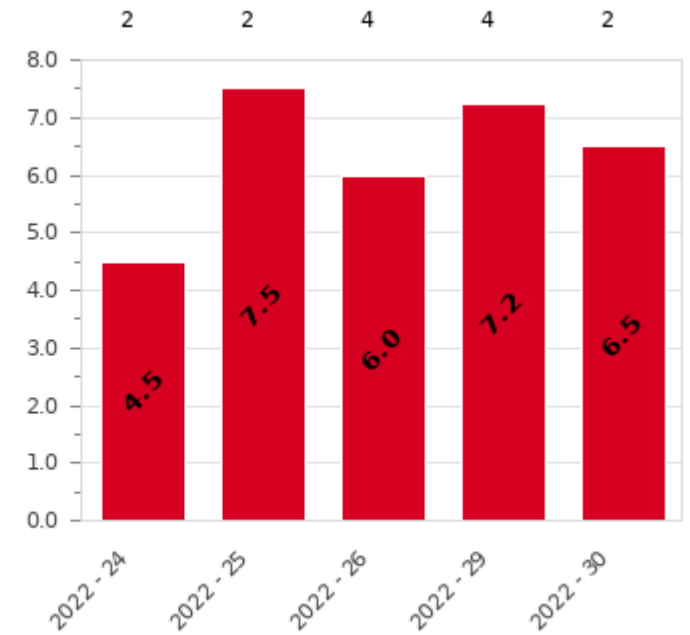
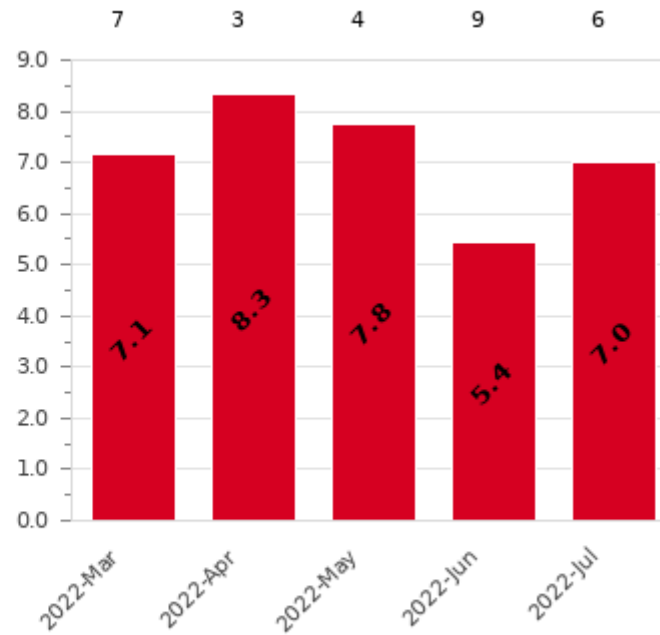
Totale Rispondenti 173



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.?

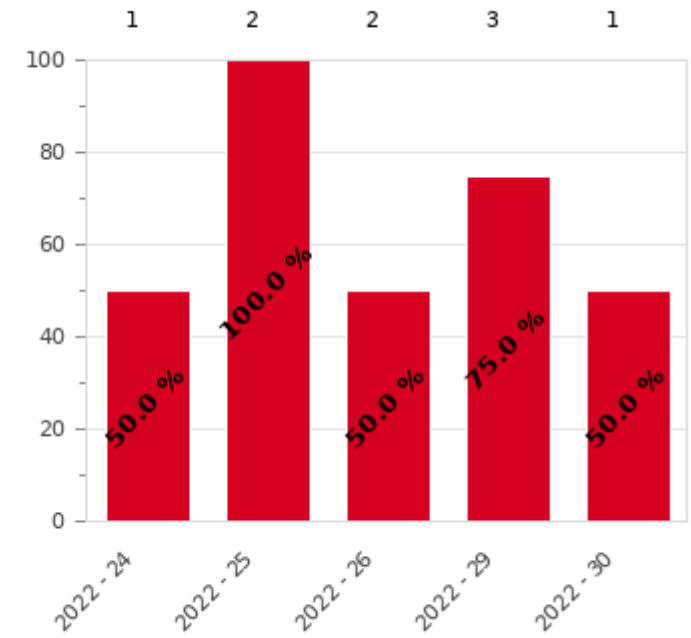
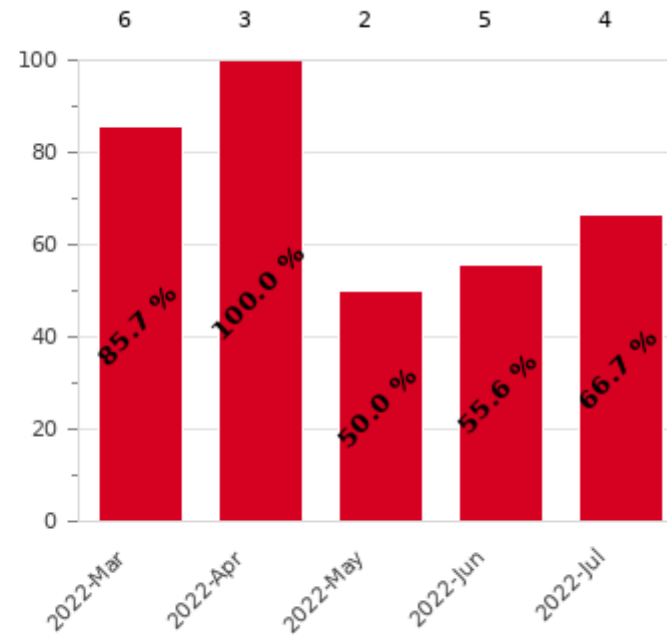
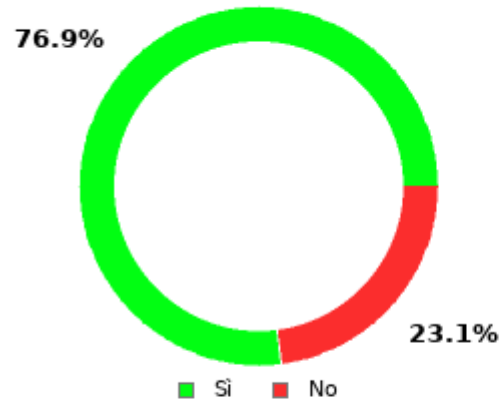
Totale Rispondenti 173
Non rispondenti 0



PERSONALE TECNICO:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

Totale Rispondenti 173



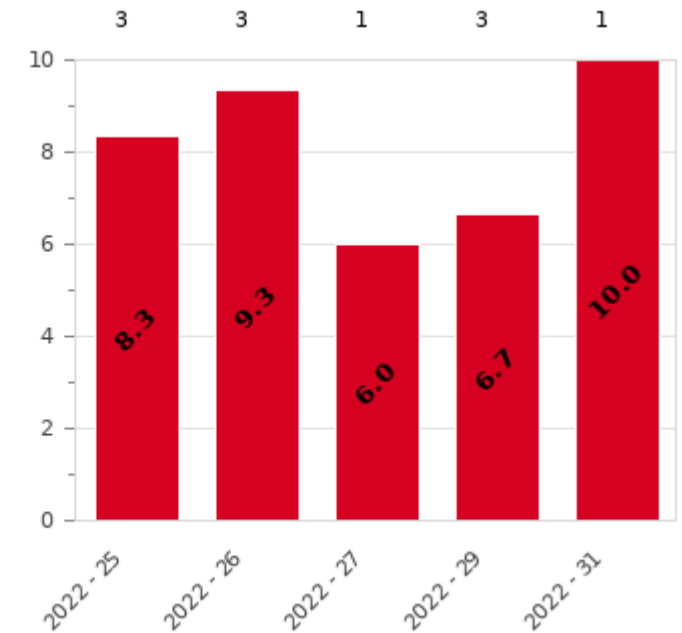
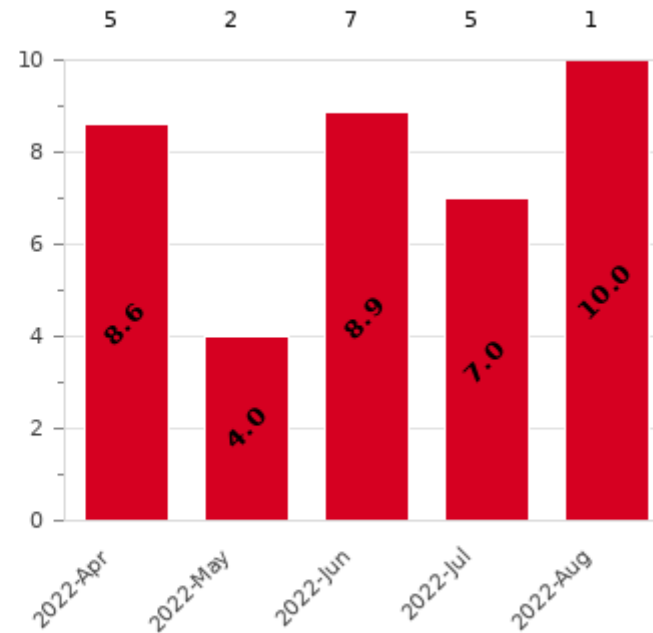
PERSONALE OPERATIVO

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 117

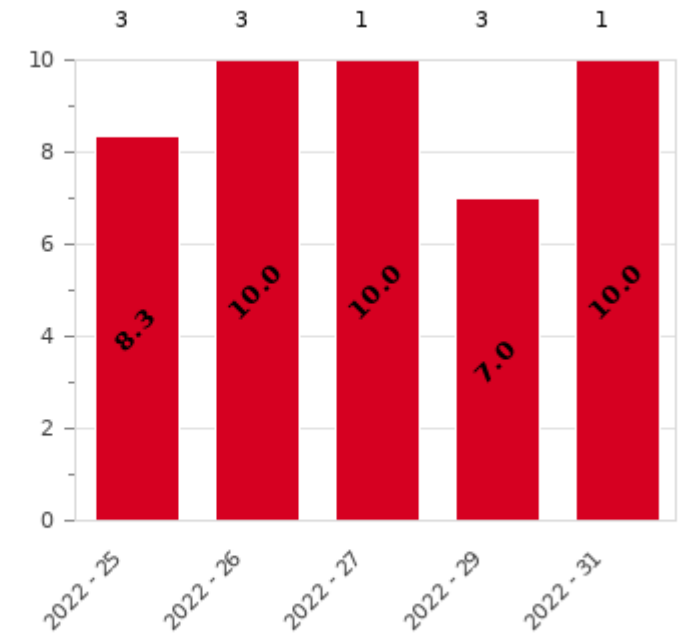
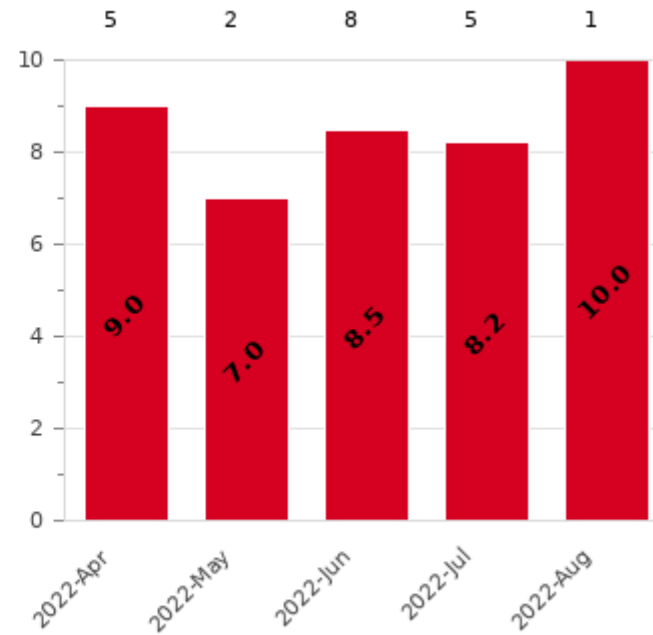


PERSONALE OPERATIVO:

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 117

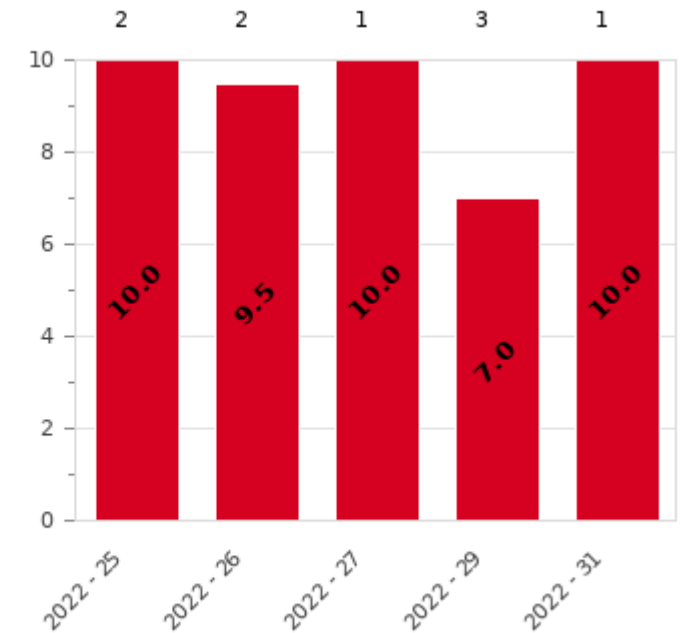
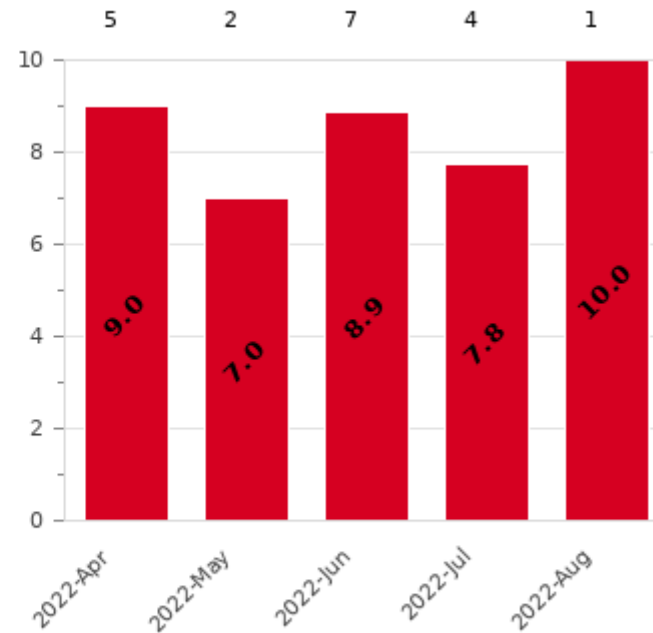


PERSONALE OPERATIVO:

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 117

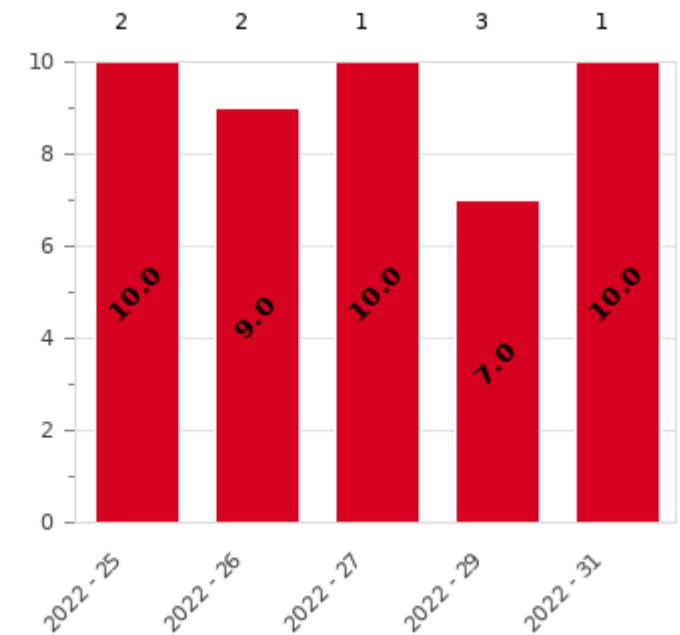
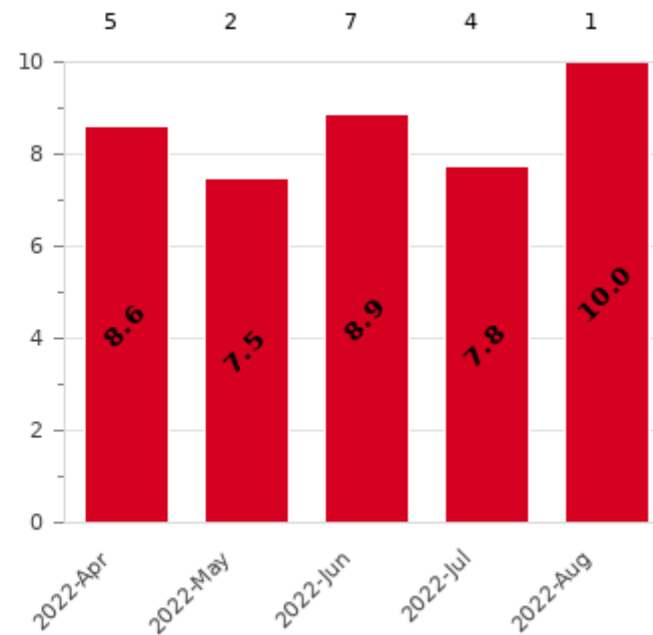


PERSONALE OPERATIVO:

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 117

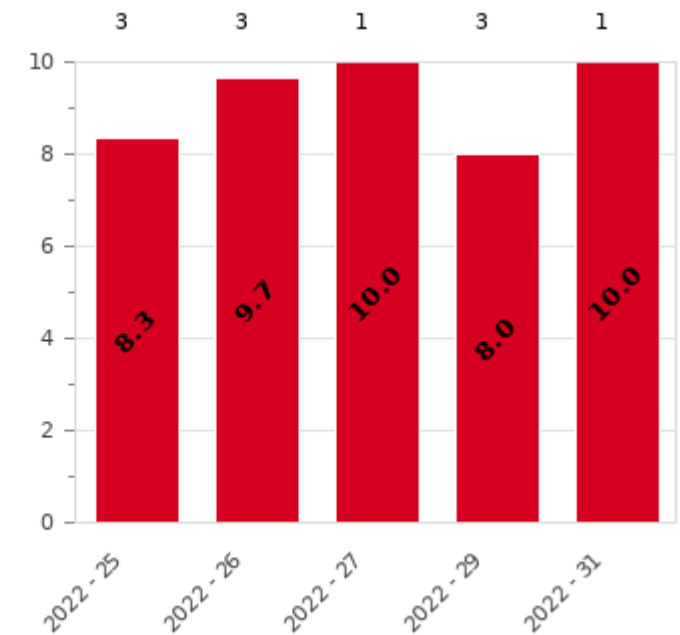
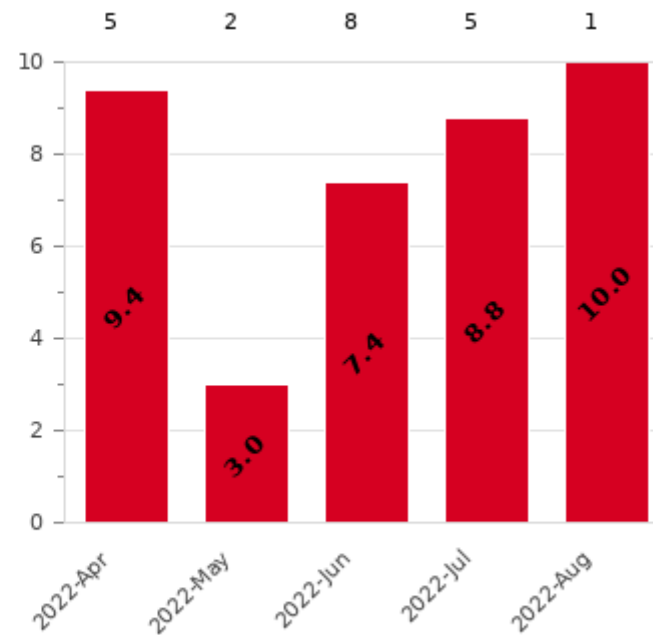


PERSONALE OPERATIVO:

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

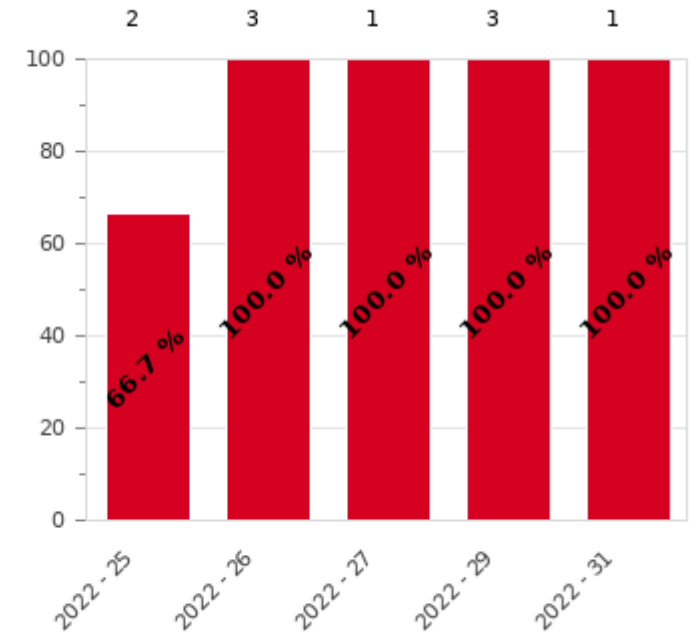
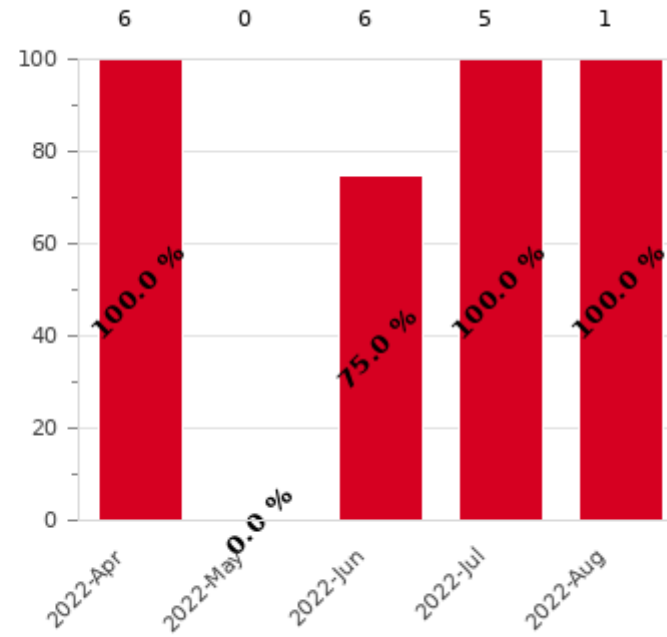
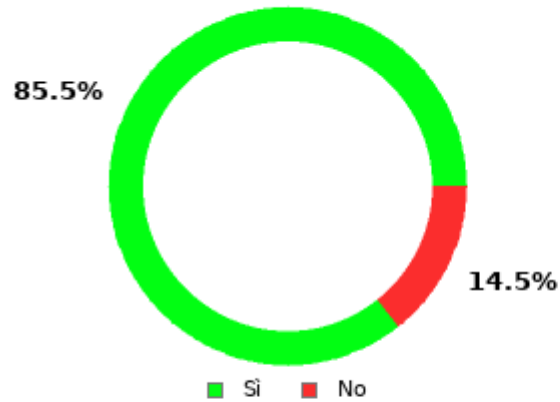
Totale Rispondenti 117



PERSONALE OPERATIVO:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

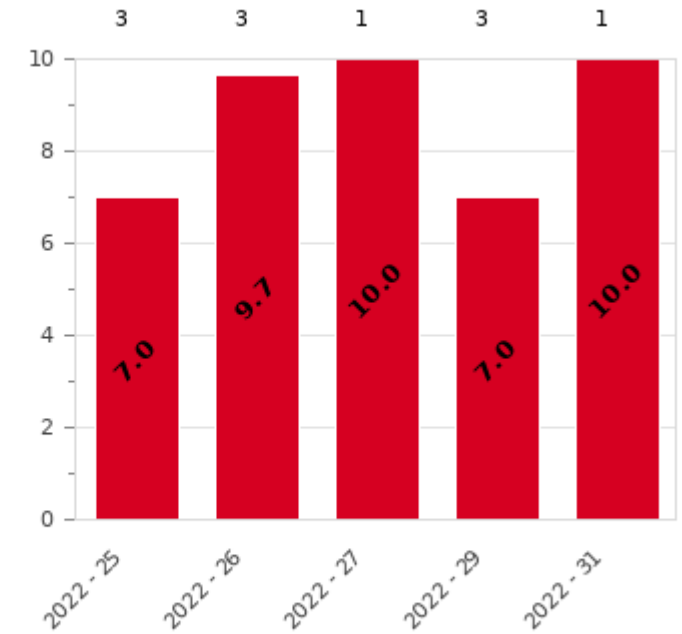
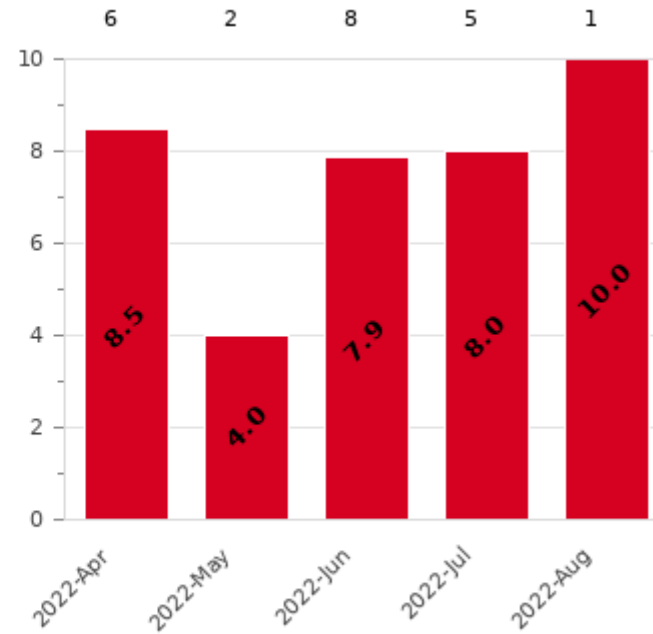
Totale Rispondenti 117



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.?

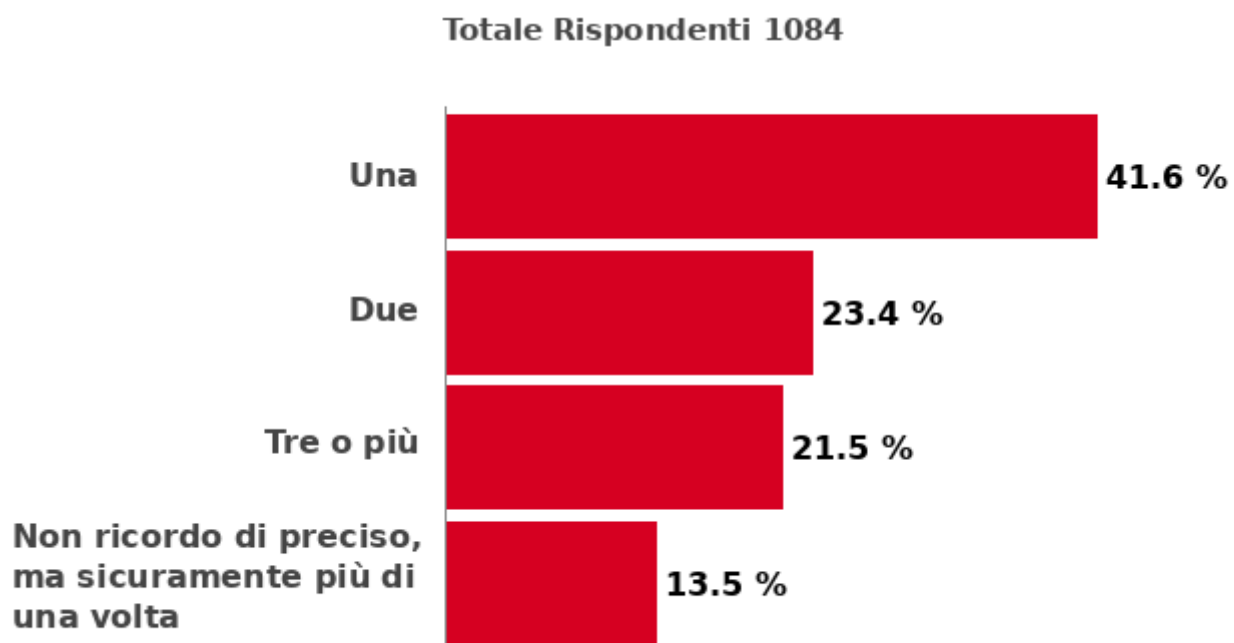
Totale Rispondenti 117
Non rispondenti 0



COMUNICAZIONE SCRITTA

COMUNICAZIONE SCRITTA:

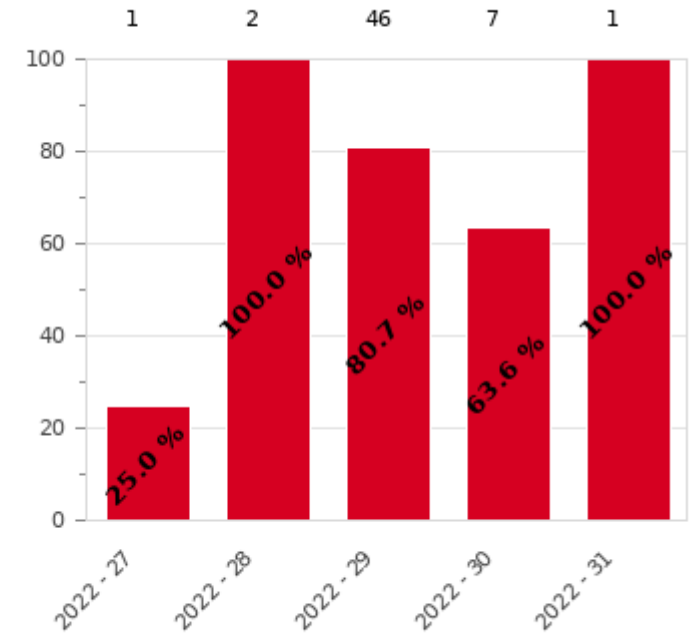
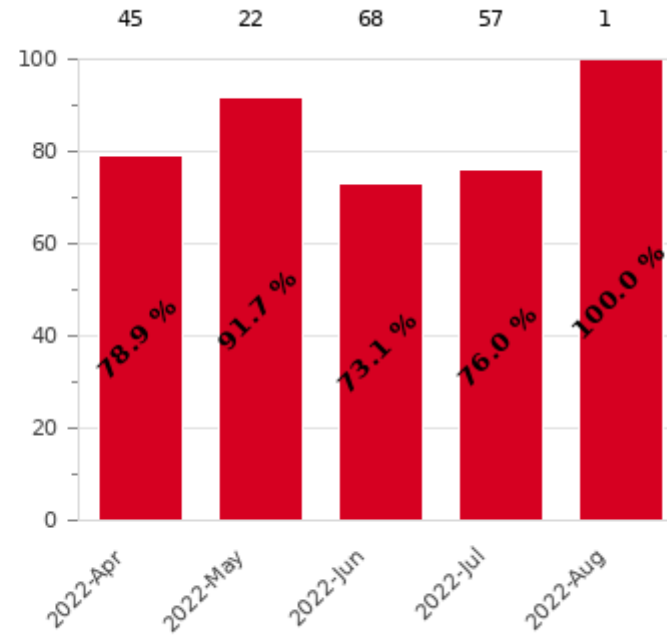
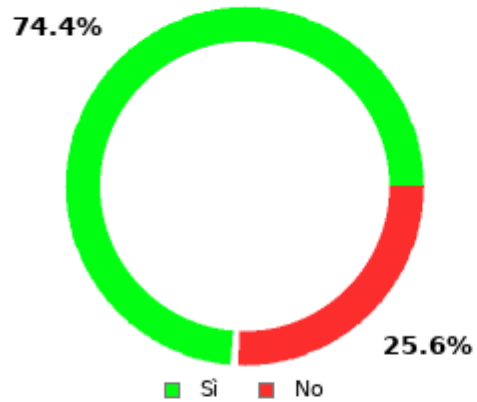
Potrebbe dirmi quante volte, circa, ha scritto o si è messo/a in contatto con BIM GSP S.p.A. in merito alla pratica appena conclusa?



COMUNICAZIONE SCRITTA:

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

Totale Rispondenti 1084

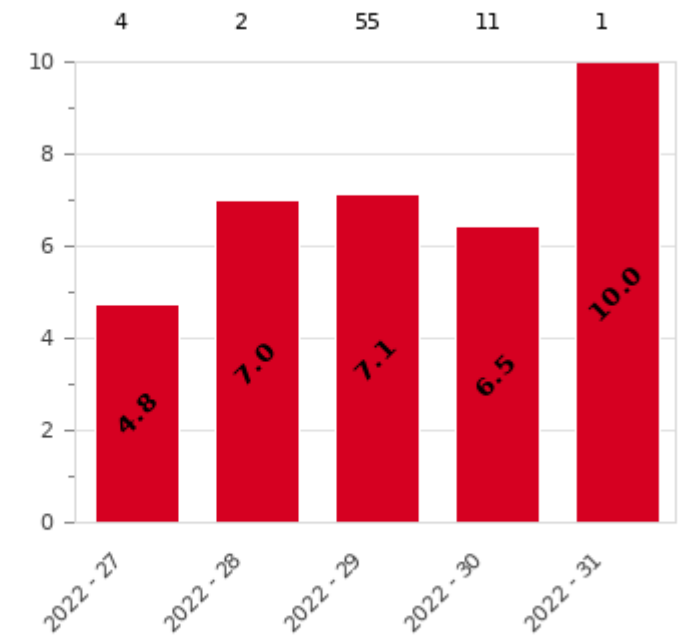
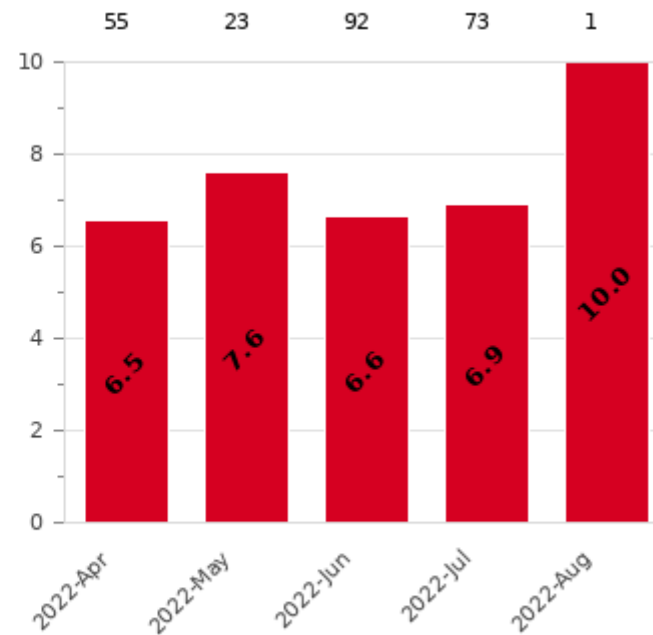


COMUNICAZIONE SCRITTA:

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 1084

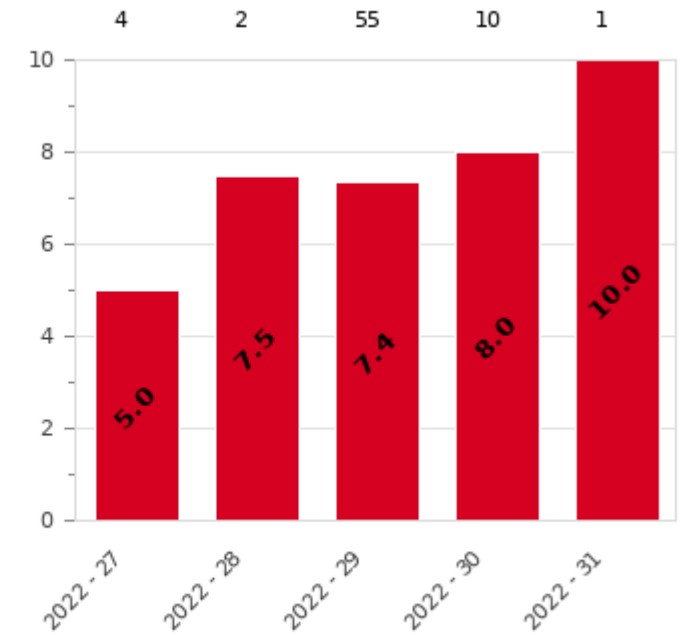
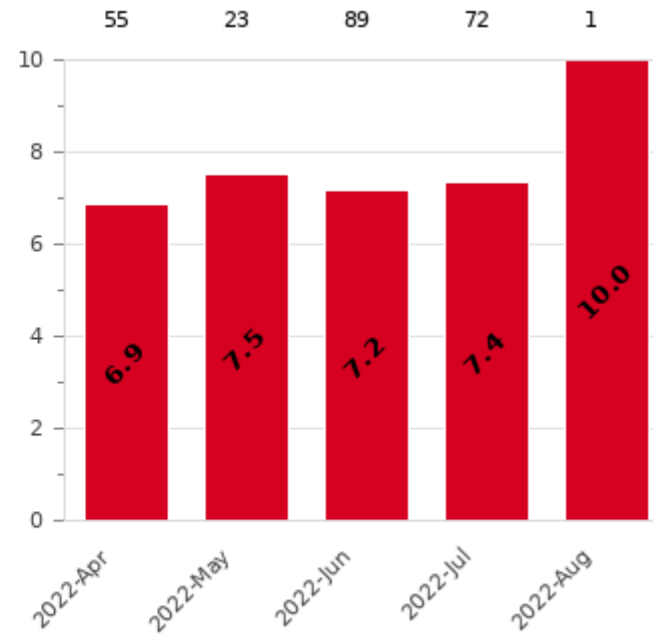


COMUNICAZIONE SCRITTA:

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

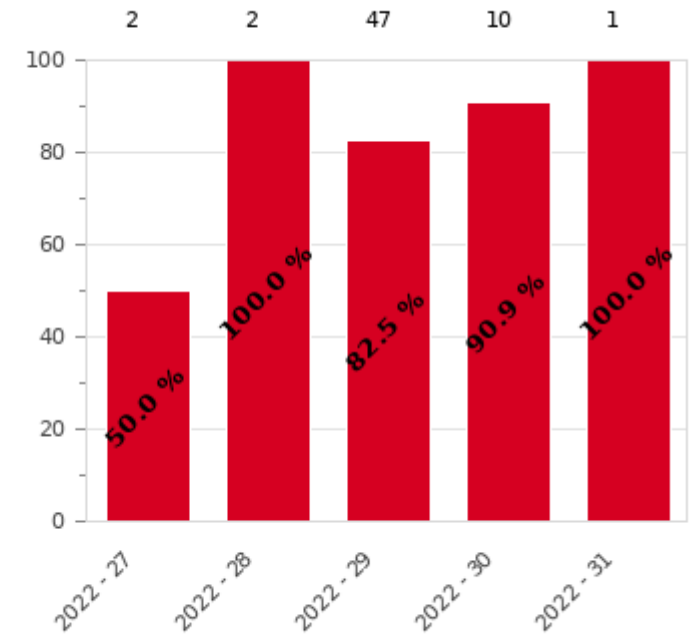
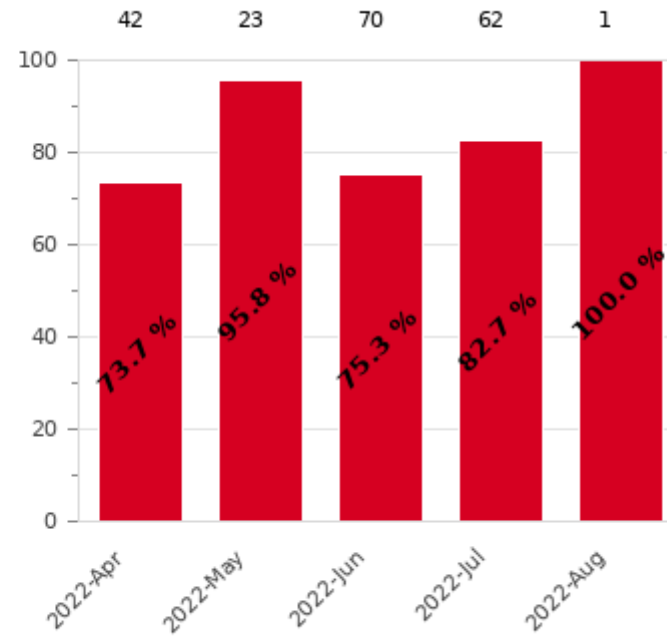
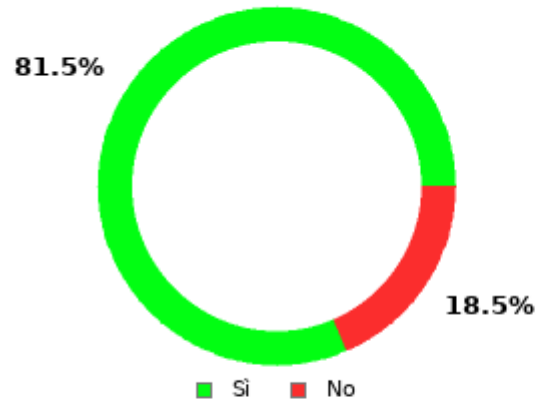
Totale Rispondenti 1084



COMUNICAZIONE SCRITTA:

La sua richiesta è stata soddisfatta e risolta?

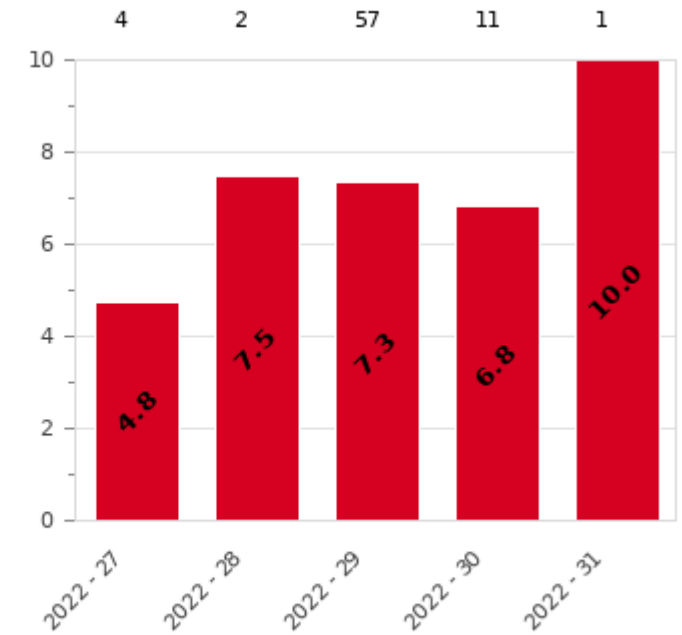
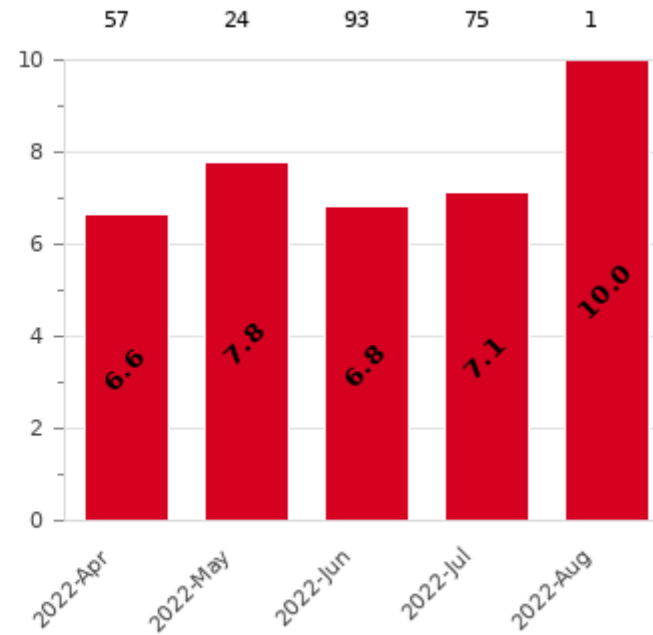
Totale Rispondenti 1084



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 1084
Non rispondenti 0

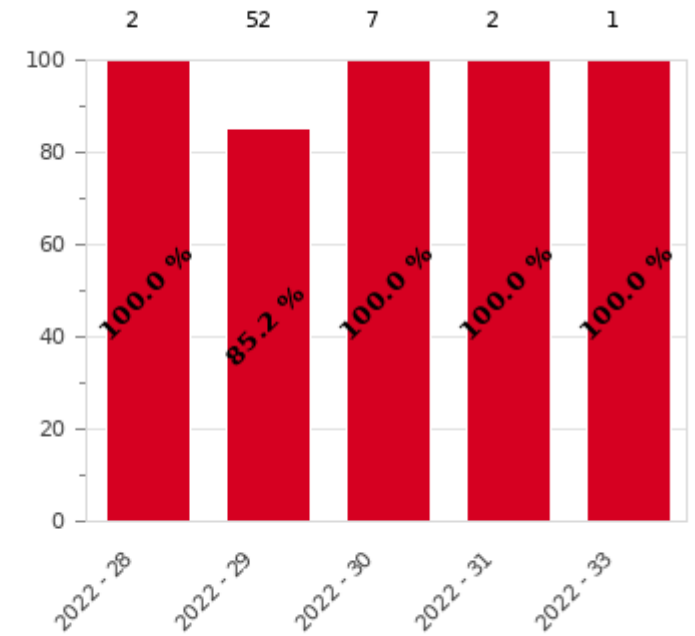
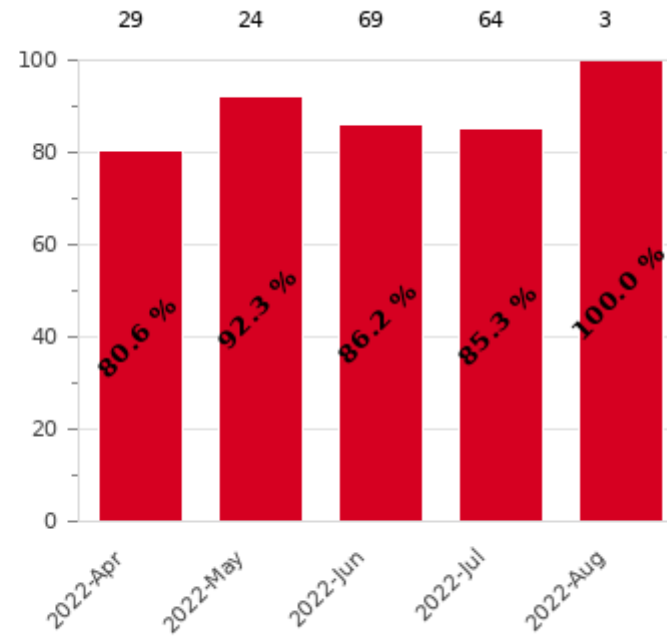
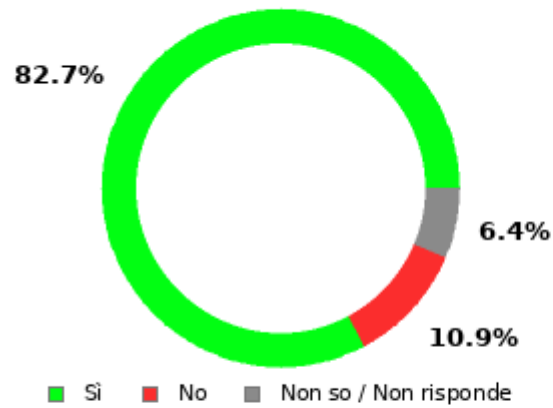


SPORTELLO ONLINE

SPORTELLO ONLINE:

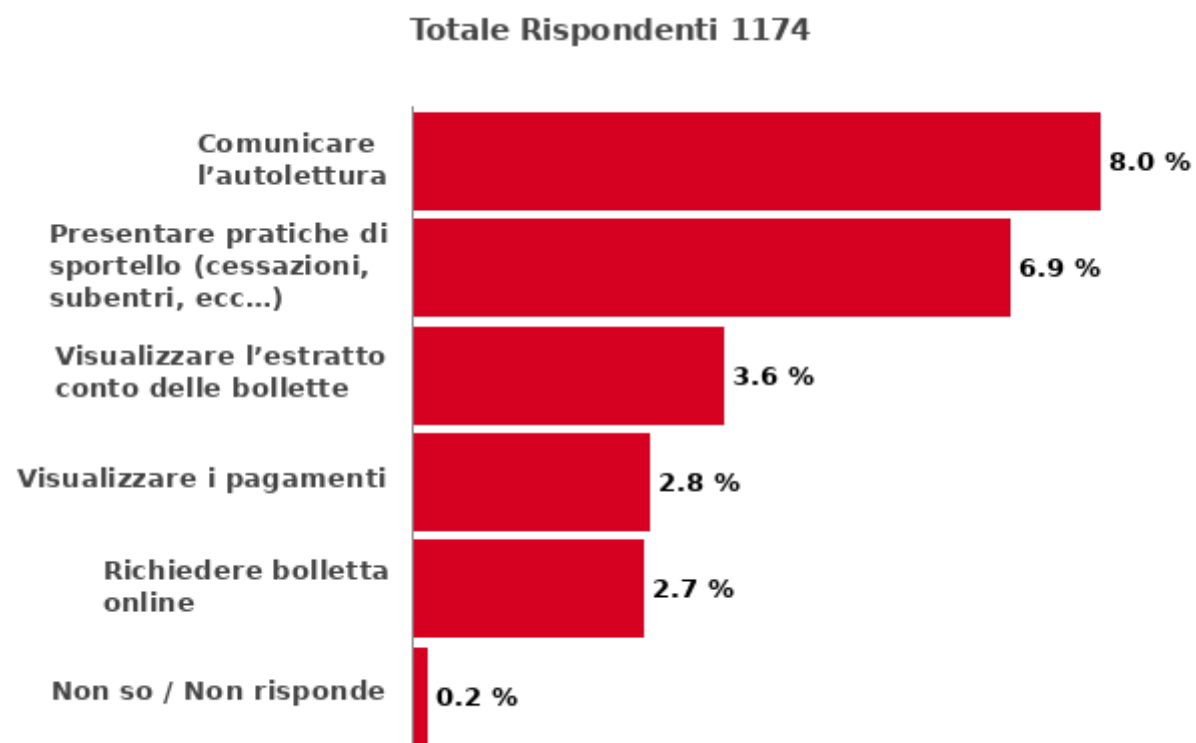
Ha avuto modo di utilizzare il nuovo Sportello online di BIM GSP S.p.A.?

Totale Rispondenti 1037



SPORTELLO ONLINE:

Per quali motivi?

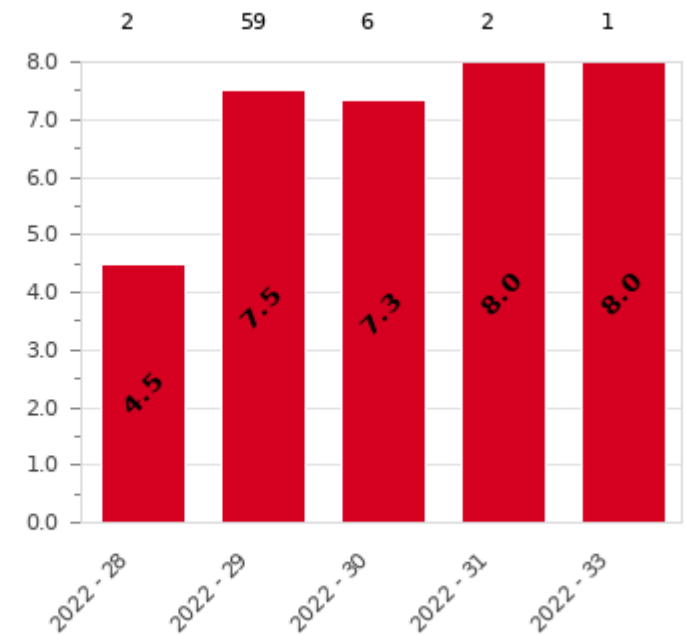
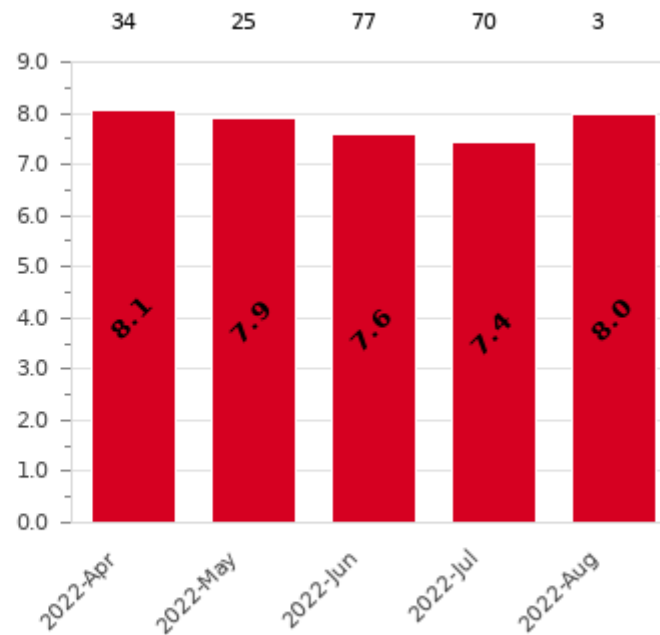


SPORTELLO ONLINE:

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 1037

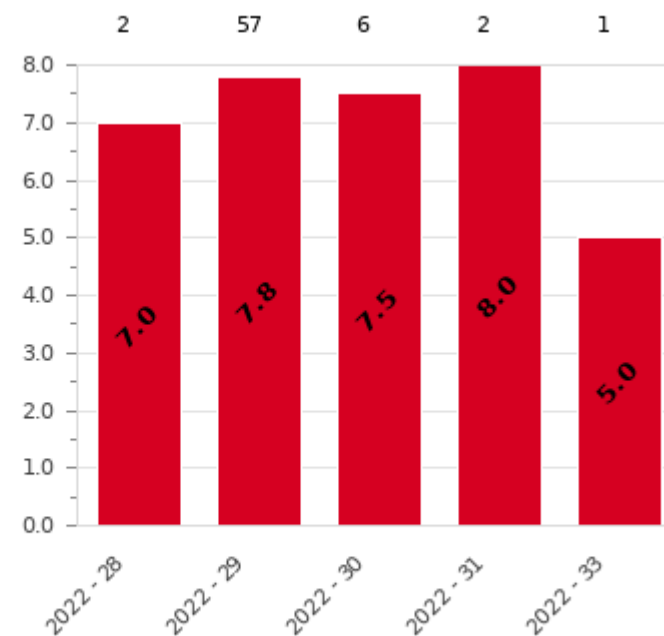
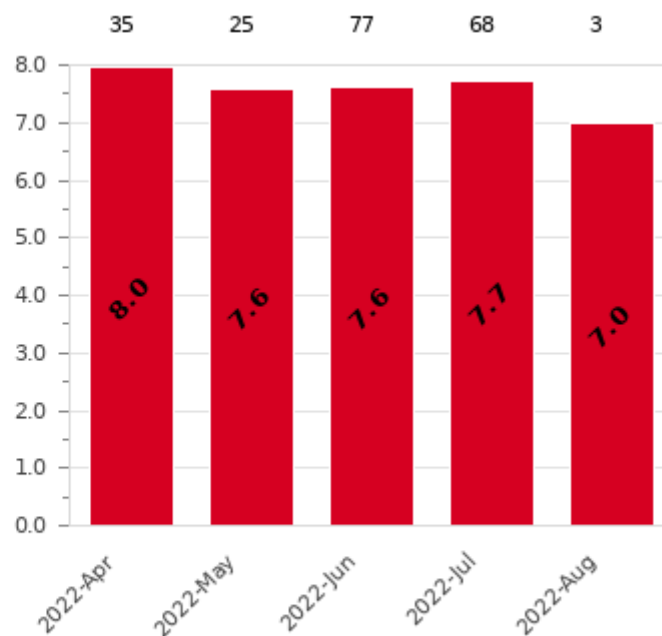


SPORTELLO ONLINE:

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 1037

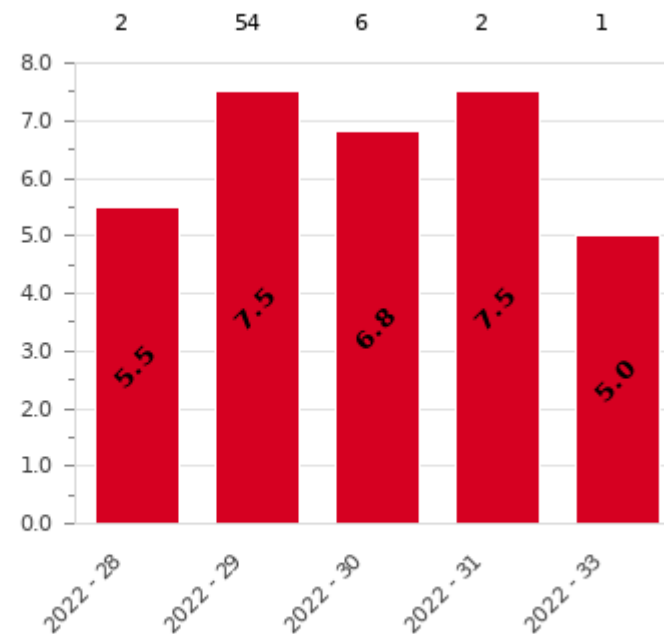
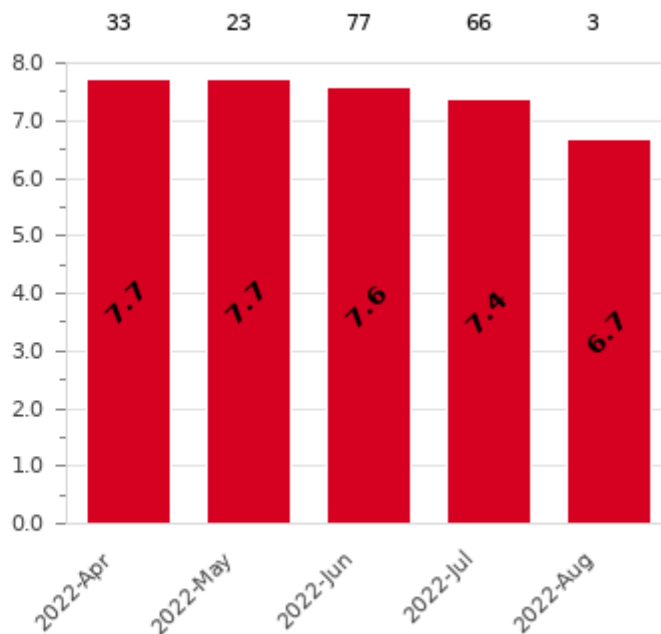


SPORTELLO ONLINE:

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 1037

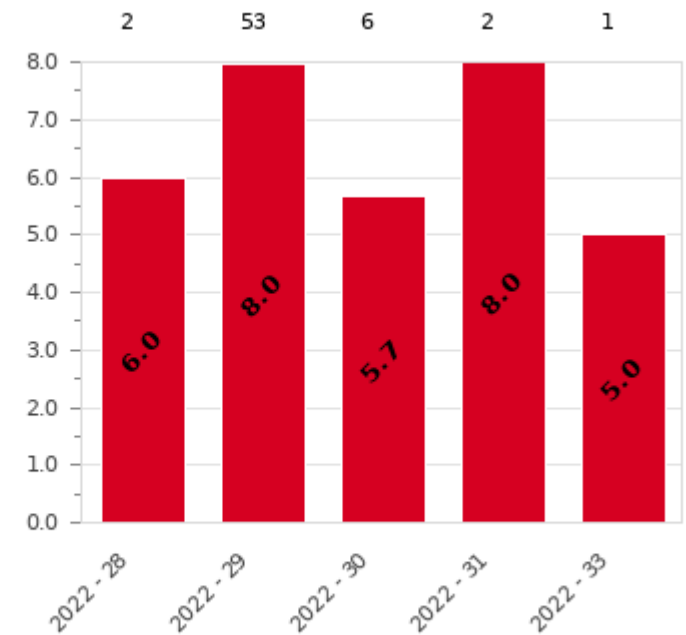
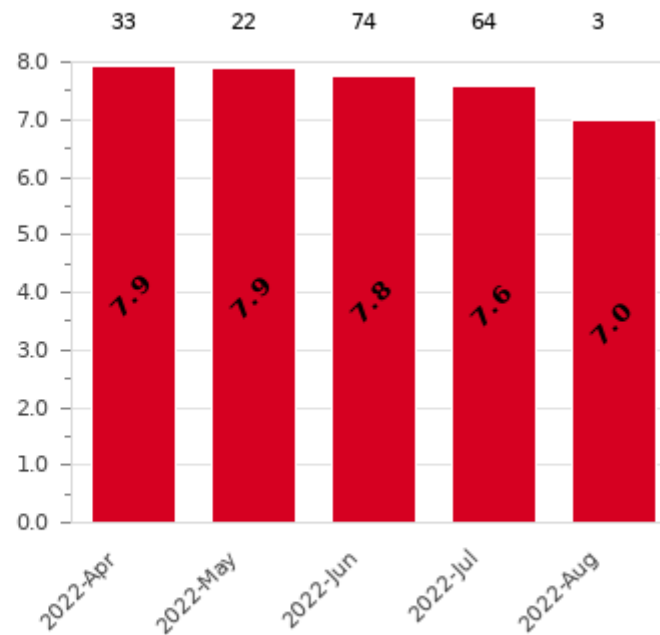


SPORTELLO ONLINE:

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 1037

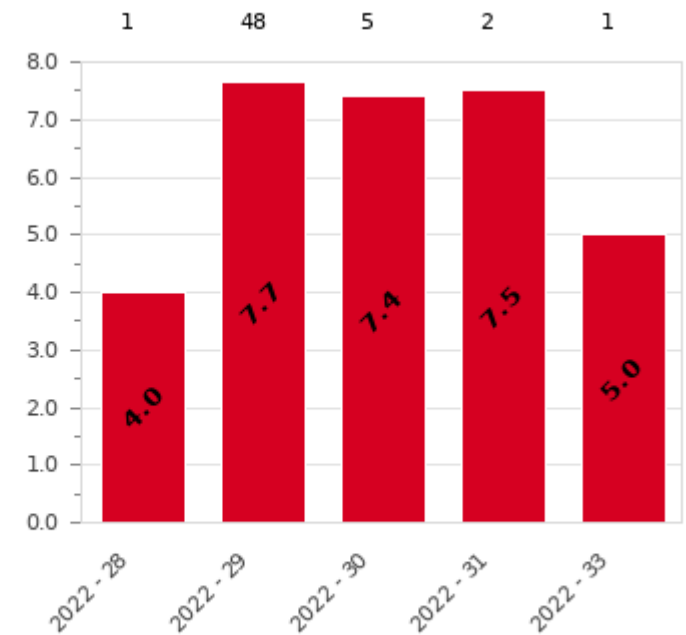
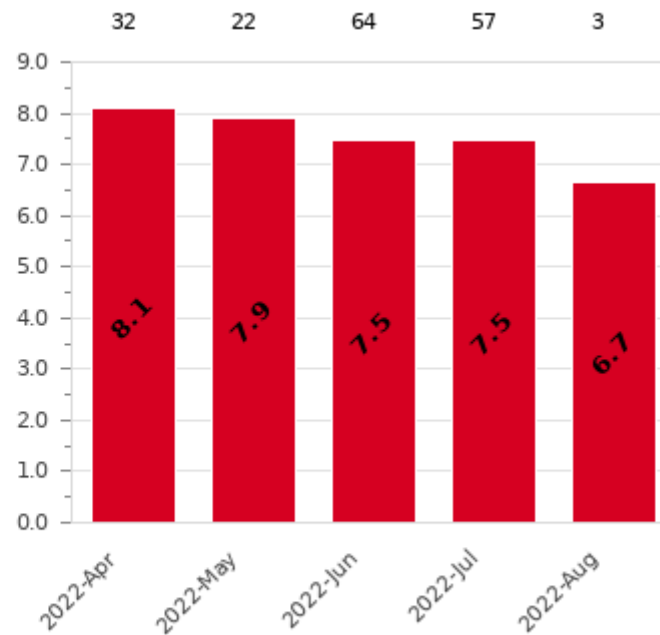


SPORTELLO ONLINE:

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

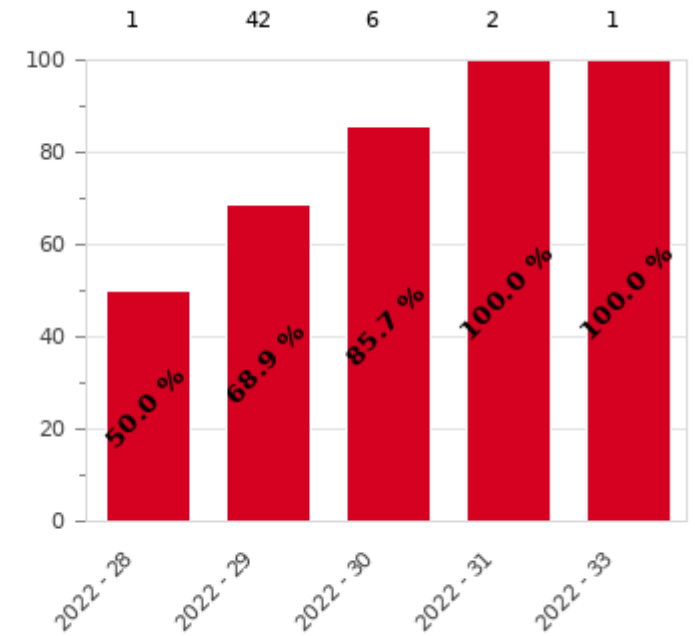
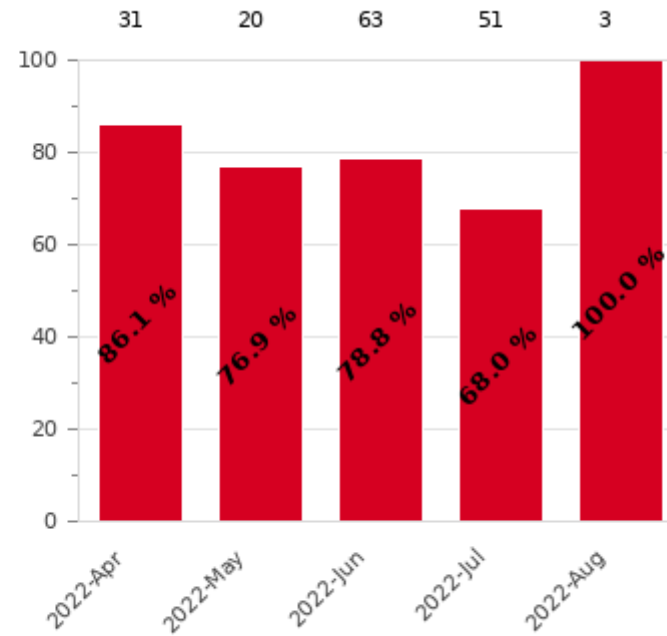
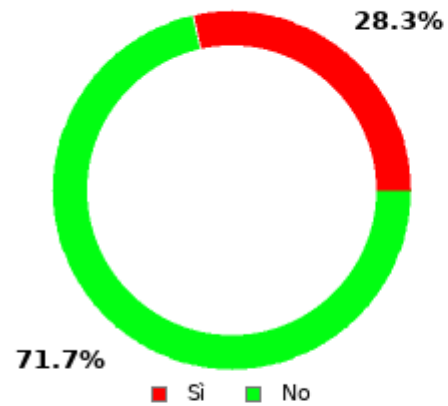
Totale Rispondenti 1037



SPORTELLO ONLINE:

Ha utilizzato anche la App?

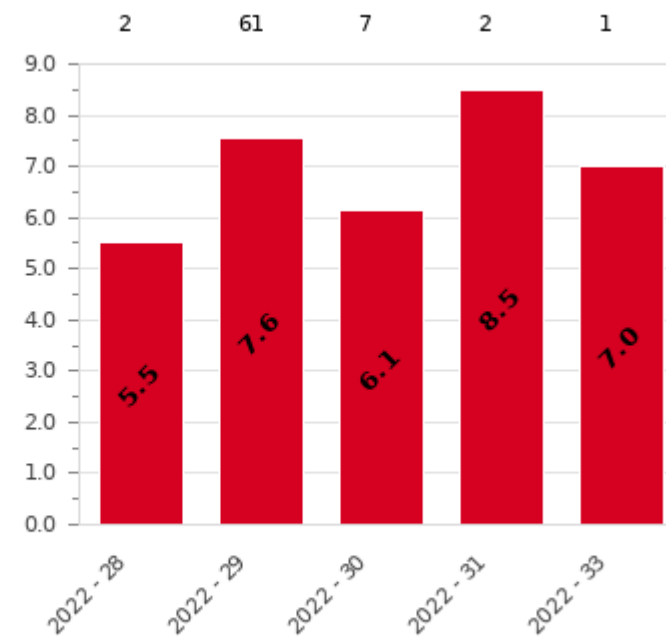
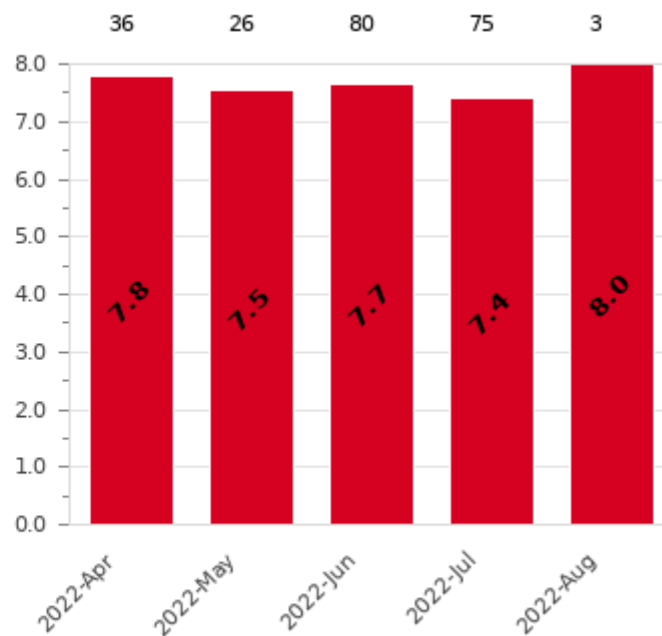
Totale Rispondenti 1037



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 1037
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 978

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

63.2 %

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

36.8 %