



## URP – N° Verde – Customer Satisfaction Anno 2020

*Resp. Dott.ssa Carmela Familiari*

### CUSTOMER SATISFACTION

GENNAIO-MARZO 2020

Partecipanti al sondaggio n. 43

		Valutazione livello di soddisfazione					
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	Media
Domanda 1	E' soddisfatto del servizio di risposta?	5	1	3	4	30	4,23
Domanda 2	La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	6	1	3	3	30	4,16
Domanda 3	Gli operatori sono stati cortesi?	4	0	0	2	37	4,58

		Percentuale valutazione livello di soddisfazione					
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	
Domanda 1	E' soddisfatto del servizio di risposta?	11,6%	2,3%	7,0%	9,3%	69,8%	100%
Domanda 2	La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	14,0%	2,3%	7,0%	7,0%	69,8%	100%
Domanda 3	Gli operatori sono stati cortesi?	9,3%	0,0%	0,0%	4,7%	86,0%	100%

### CUSTOMER SATISFACTION

APRILE-GIUGNO 2020

Partecipanti al sondaggio n. 23

		Valutazione livello di soddisfazione					
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	Media
Domanda 1	E' soddisfatto del servizio di risposta?	3	1	2	2	15	4,60
Domanda 2	La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	4	0	2	5	12	4,60
Domanda 3	Gli operatori sono stati cortesi?	3	0	1	2	17	4,60

		Percentuale valutazione livello di soddisfazione					
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	
Domanda 1	E' soddisfatto del servizio di risposta?	13,0%	4,3%	8,7%	8,7%	65,2%	100%
Domanda 2	La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	17,4%	0,0%	8,7%	21,7%	52,2%	100%
Domanda 3	Gli operatori sono stati cortesi?	13,0%	0,0%	4,3%	8,7%	73,9%	100%

## CUSTOMER SATISFACTION

LUGLIO/SETTEMBRE 2020

Partecipanti al Sondaggio N.115

Valutazione livello di soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	Media
È Soddisfatto dei servizi di risposta?	10	3	6	10	86	4,4
La risposta è stata Risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	10	6	11	19	69	4
Gli operatori sono stati cortesi?	8	6	3	9	89	4,4

Percentuale valutazione livello di soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	
È Soddisfatto dei servizi di risposta?	8,7%	2,6%	5,2%	8,7%	74,8%	100%
La risposta è stata Risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	8,7%	5,2%	9,6%	16,5%	60,0%	100%
Gli operatori sono stati cortesi?	7%	5%	3%	8%	77%	100%

## CUSTOMER SATISFACTION

OTTOBRE/DICEMBRE 2020

Partecipanti al Sondaggio N.77

Valutazione livello di soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	Media
È Soddisfatto dei servizi di risposta?	8	4	3	10	52	4,2
La risposta è stata Risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	8	6	8	13	42	4
Gli operatori sono stati cortesi?	6	1	2	7	61	4,5

Percentuale valutazione livello di soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	
È Soddisfatto dei servizi di risposta?	10,4%	5,2%	3,9%	13,0%	67,5%	100%
La risposta è stata Risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	10,4%	7,8%	10,4%	16,9%	54,5%	100%
Gli operatori sono stati cortesi?	8%	1%	3%	9%	79%	100%