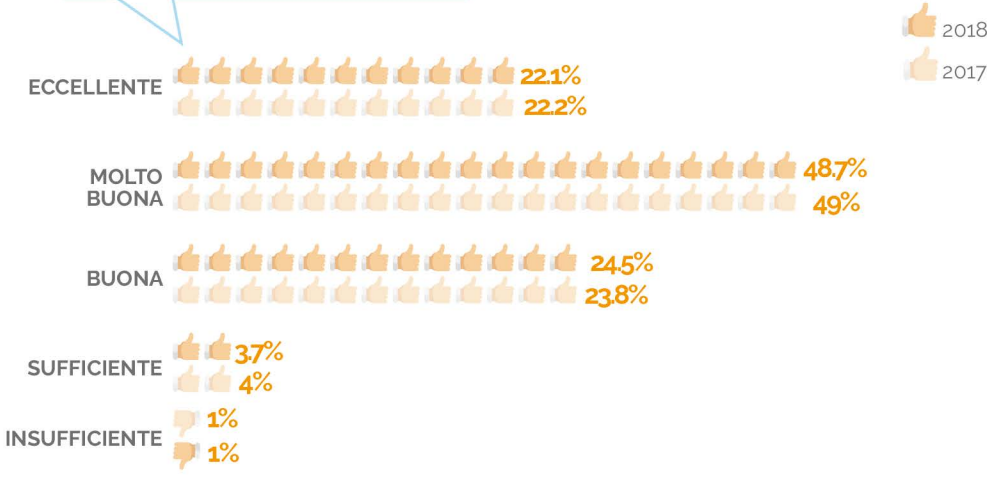
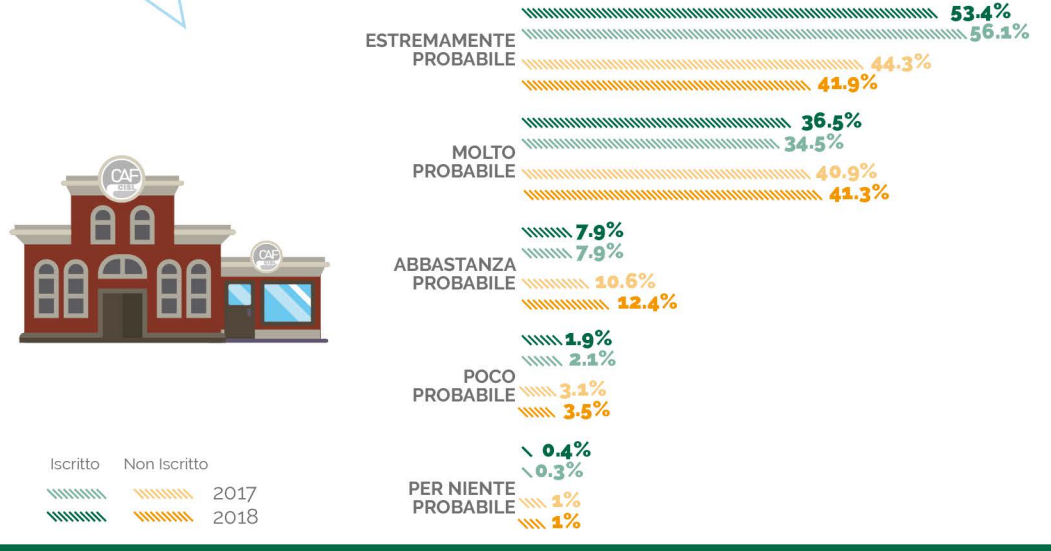
# Rilevazione soddisfazione utenti 730/2018

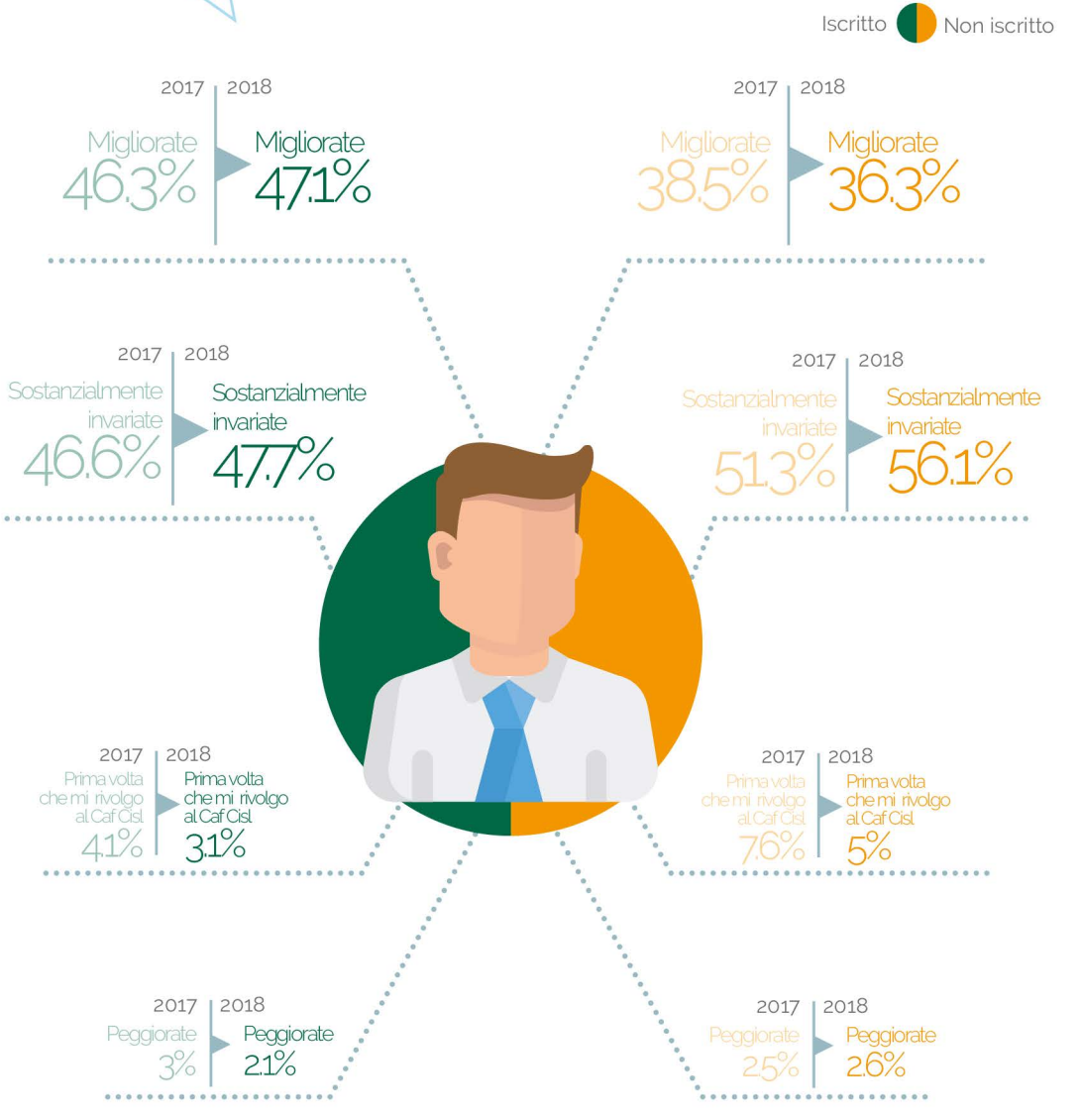
## In generale come valuti la qualità dei servizi Caf Cisl?




## Credi che tornerai a usufruire dei nostri servizi in futuro?

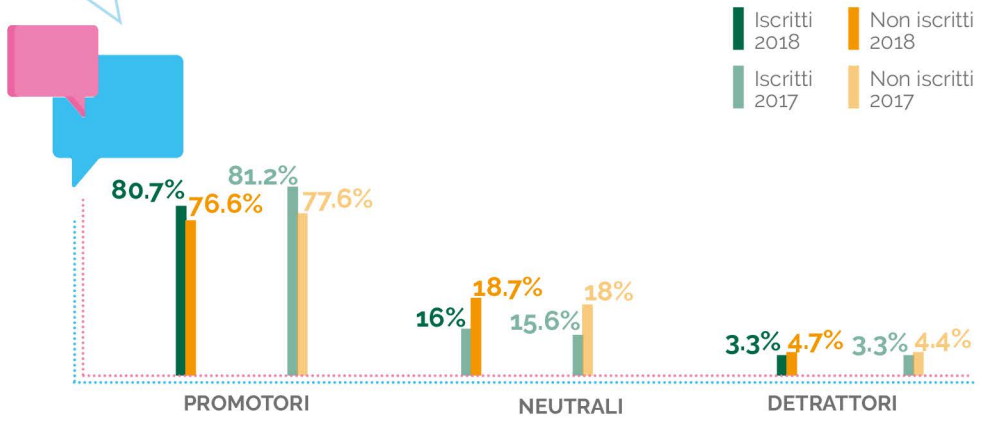



## Ritieni che le nostre prestazioni siano migliorate, peggiorate o siano rimaste invariate rispetto al passato?

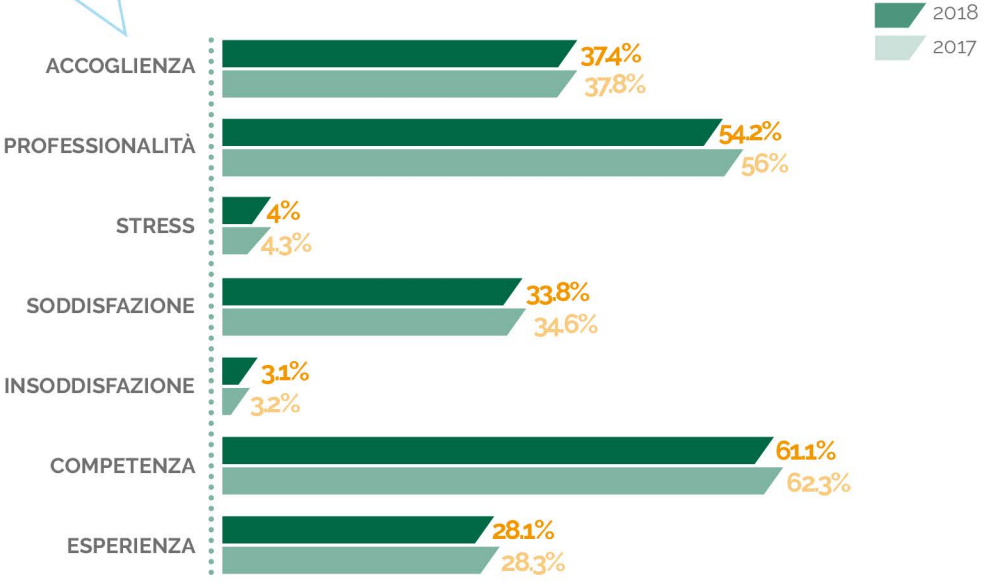


# Rilevazione soddisfazione utenti 730/2018

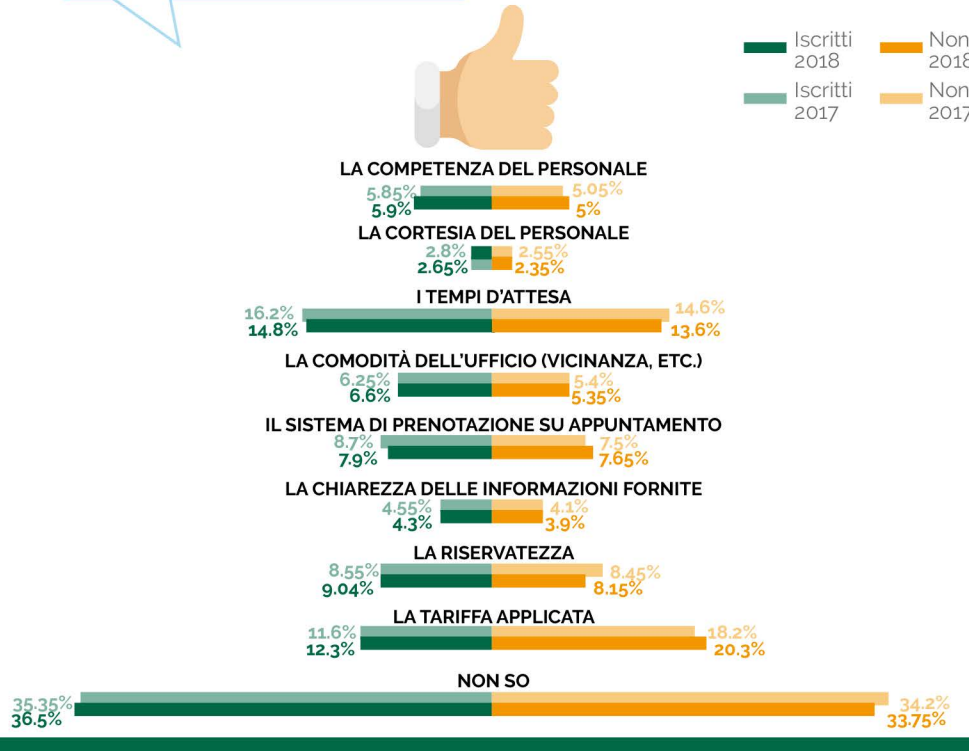
## Caf Cisl Promoter score: "Consiglieresti il Caf Cisl?"



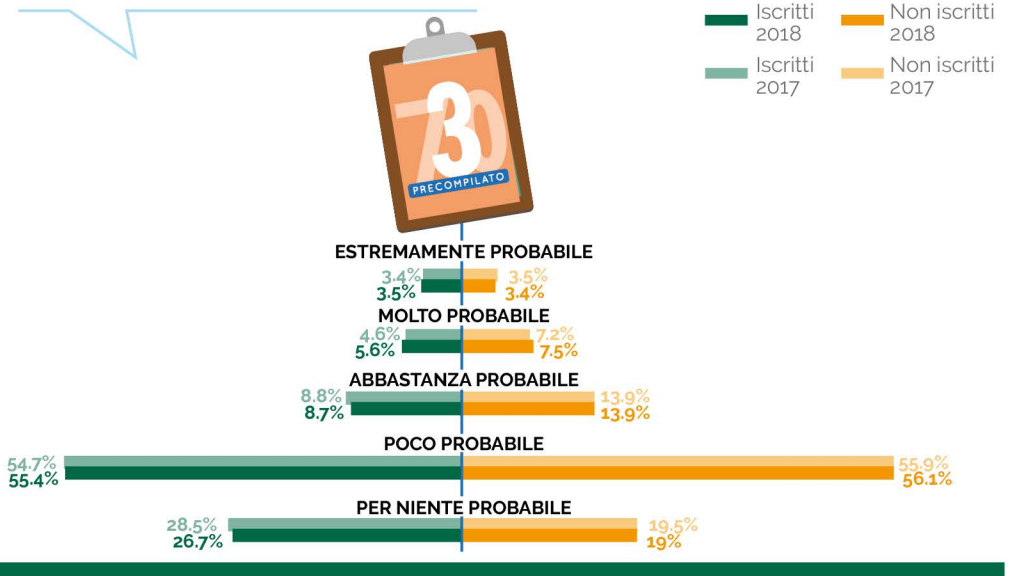

## Scegli tra queste 7 quelle che meglio descrivono la tua esperienza presso la sede CAF Cisl




## Quali sono gli aspetti che vorresti venissero migliorati?




## A seguito dell'introduzione del 730 precompilato, pensi che in futuro presenterai la dichiarazione dei redditi senza avvalerti dell'assistenza del Caf Cisl?



# Rilevazione soddisfazione utenti 730/2018

## ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO SU

molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto

### Accoglienza ricevuta durante la fase di prenoazione del tuo appuntamento

| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 3.7% | 23.6% | 72.8% |
| 2017 | 4% | 24.2% | 71.8% |

### Comprensione delle tue esigenze

| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 3.1% | 20.6% | 76.4% |
| 2017 | 2.9% | 20.7% | 76.5% |

### Qualità dell'assistenza durante la compilazione del 730

| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 3.2% | 15% | 81.7% |
| 2017 | 3.2% | 15.1% | 81.7% |

### Cortesia e disponibilità degli operatori

| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 2.5% | 12.2% | 85.3% |
| 2017 | 2.4% | 11.9% | 85.8% |

### Tempi di attesa

| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 8.5% | 28.7% | 62.9% |
| 2017 | 9.7% | 28.6% | 61.7% |

### Comodità dell'ufficio (vicinanza al luogo di lavoro/casa)

| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 4.8% | 24.6% | 70.6% |
| 2017 | 4.9% | 24.4% | 70.7% |

### Velocità nell'esecuzione della pratica

| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 2.8% | 15.5% | 81.7% |
| 2017 | 2.9% | 15.6% | 81.5% |

### Privacy postazioni nella sede

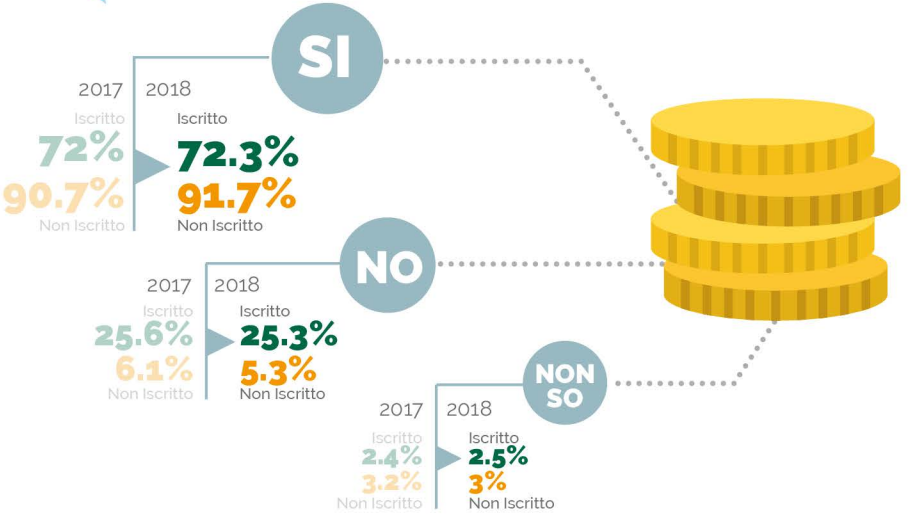
| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 9.6% | 24.1% | 66.2% |
| 2017 | 9.6% | 23.4% | 67% |

### Chiarezza delle risposte a eventuali dubbi

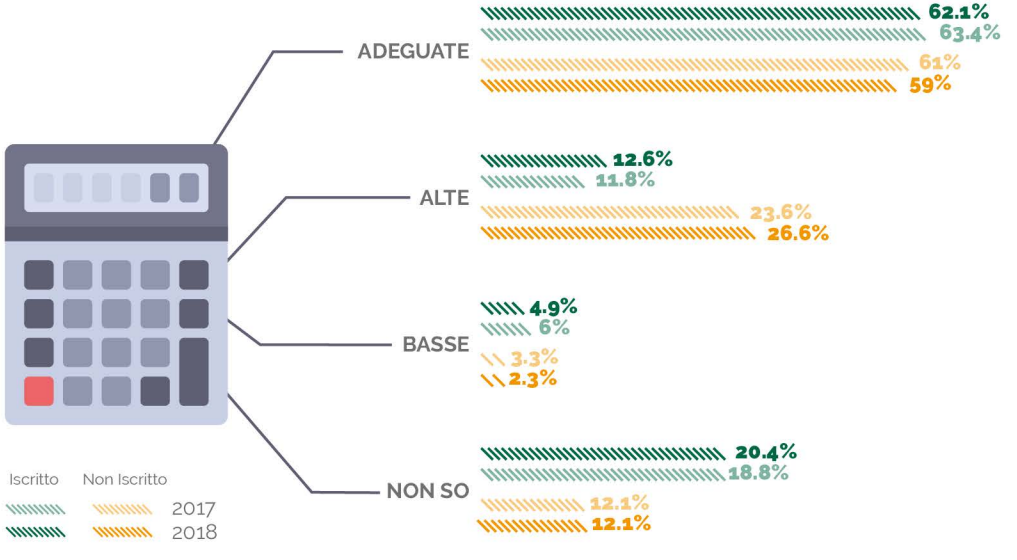
| | molto soddisfatto | piuttosto soddisfatto | poco soddisfatto |
|---|---|---|---|
| 2018 | 3.5% | 24.1% | 75% |
| 2017 | 3.4% | 21% | 75.6% |

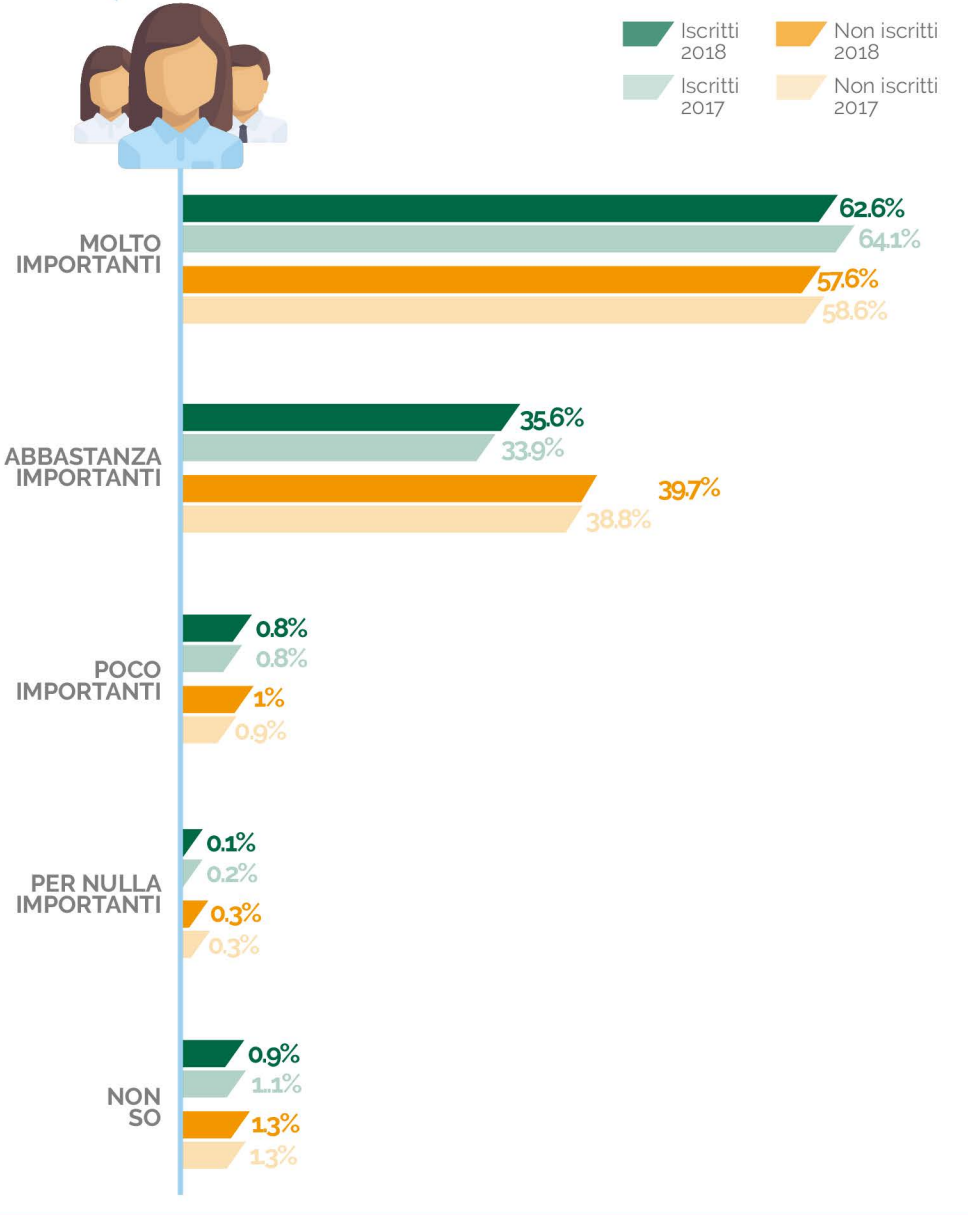
# Rilevazione soddisfazione utenti 730/2018

## Per la dichiarazione dei redditi hai dovuto versare una somma al CAF Cisl?




## Rispetto al servizio ottenuto, diresti che le tariffe sono:




## Mi potresti dire quanto sono importanti secondo la tua opinione i servizi offerti dal CAF Cisl per facilitare e aiutare i cittadini nella compilazione e nel disbrigo delle pratiche fiscali?