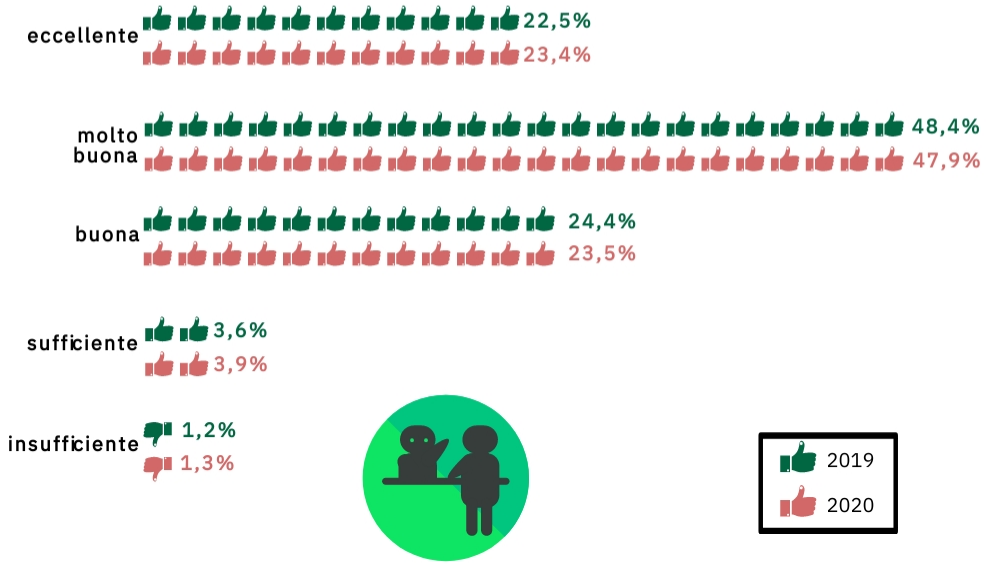
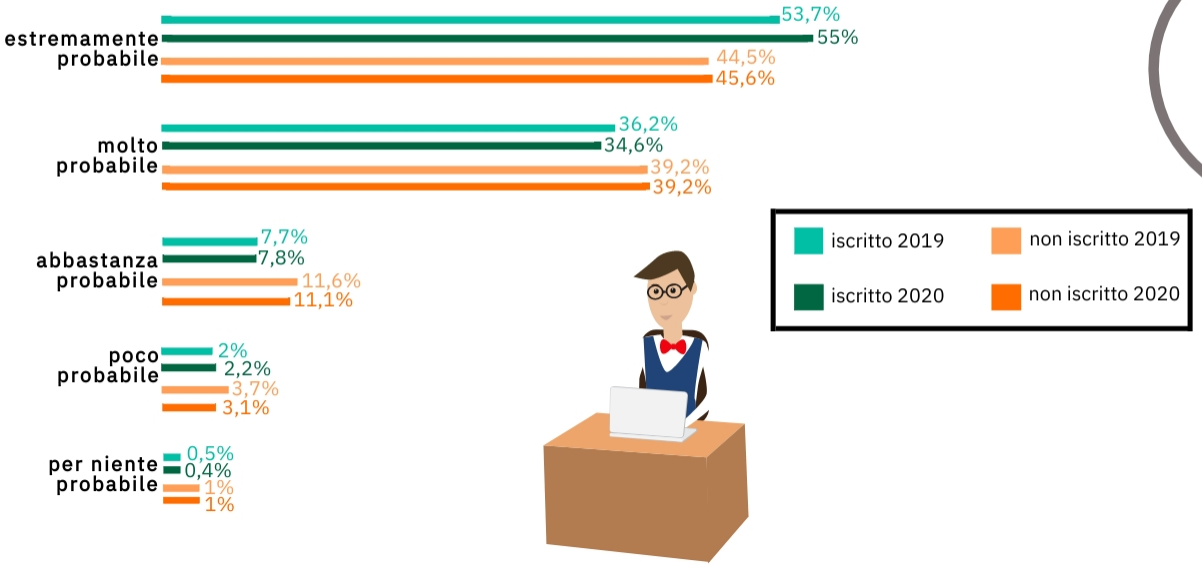
Rilevazione soddisfazione utenti 730/2020

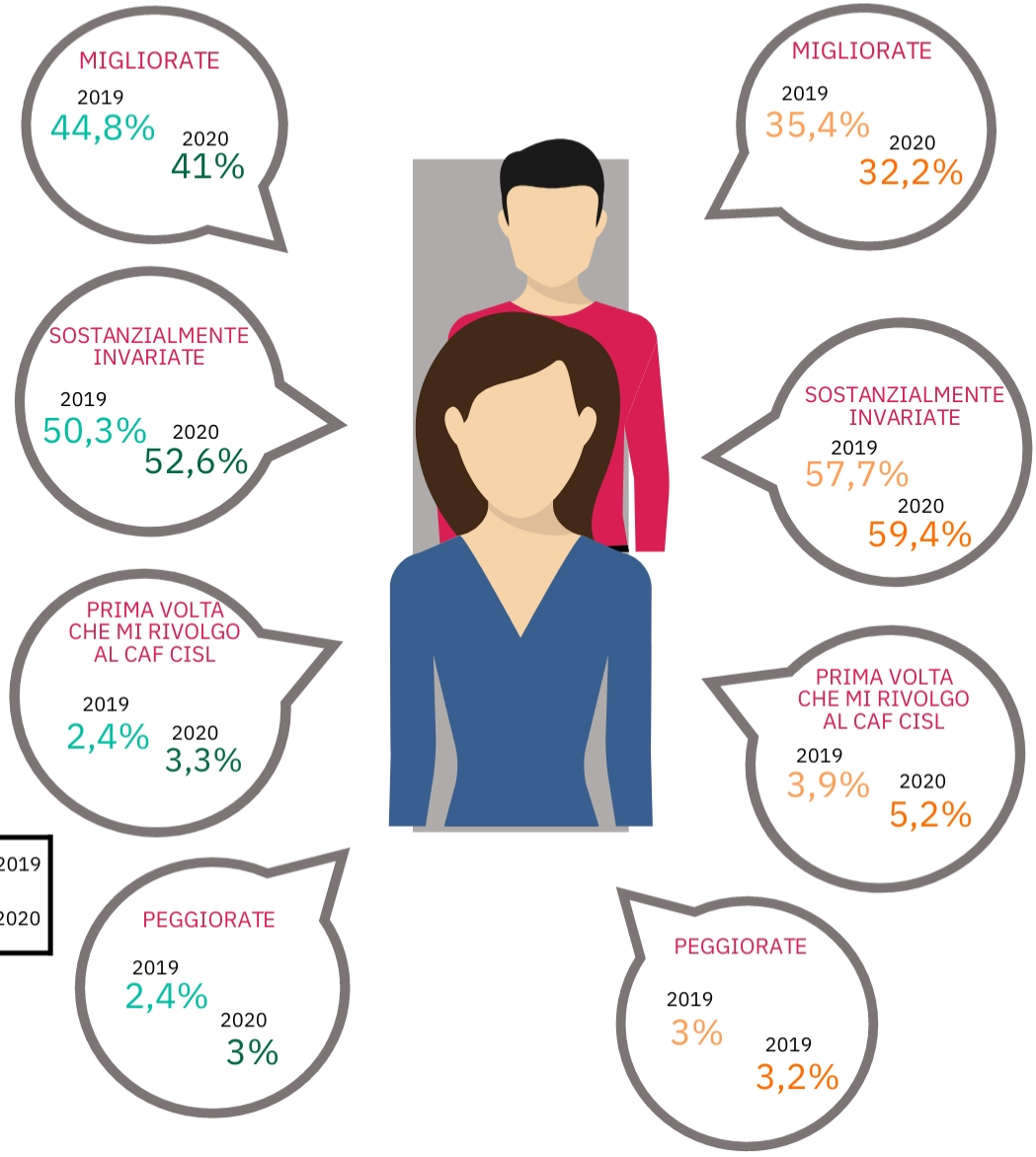
Come valuti la qualità dei servizi Caf Cisl?



Credi che tornerai a usufruire dei nostri servizi in futuro?

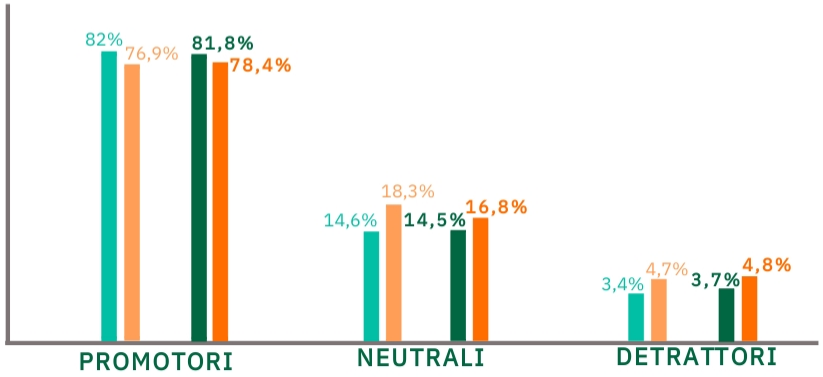


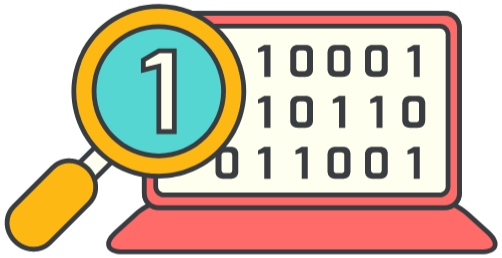
Ritieni che le nostre prestazioni siano migliorate, peggiorate o che siano rimaste invariate rispetto al passato?



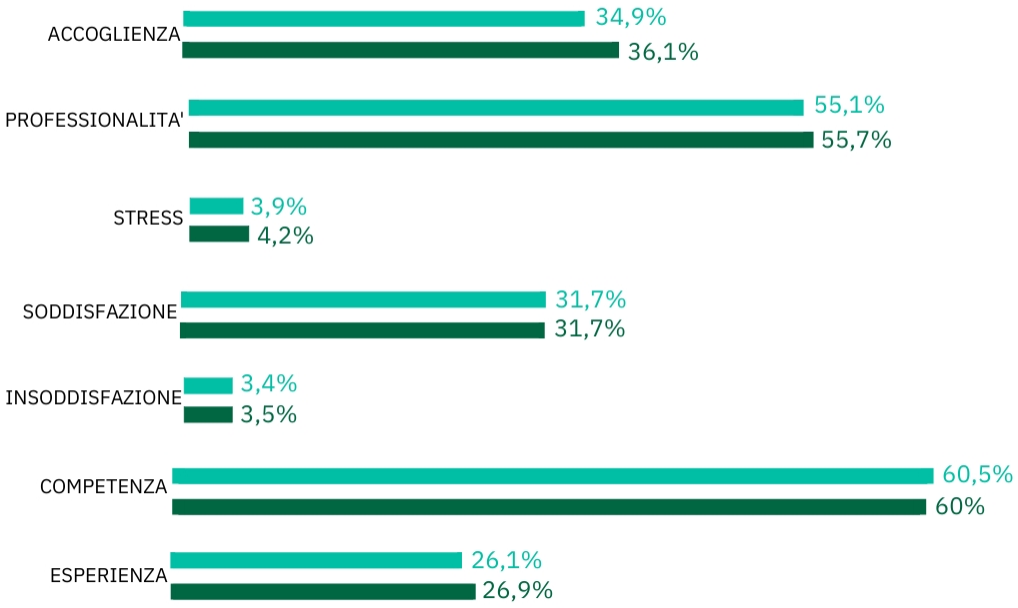
Rilevazione soddisfazione utenti 730/2020

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

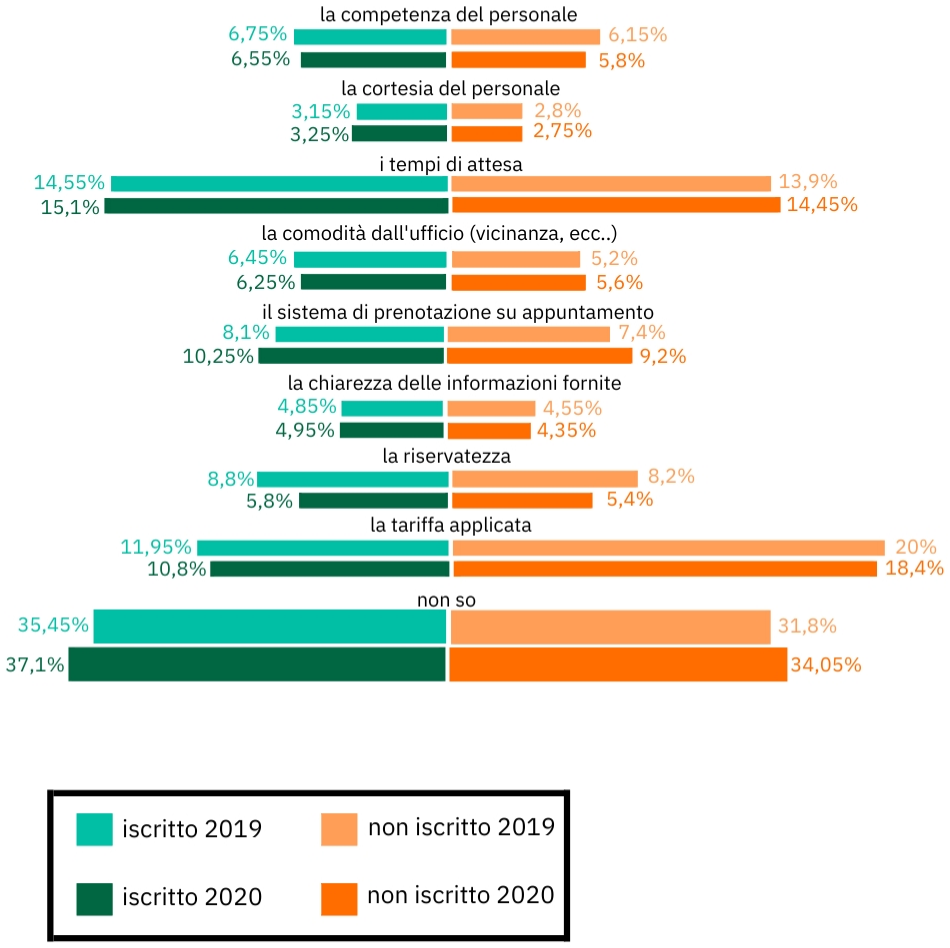




Scegli tra queste 7 quelle che meglio descrivono la tua esperienza presso il Caf Cisl



Quali sono gli aspetti che vorresti venissero migliorati?



Rilevazione soddisfazione utenti 730/2020

Esprimi il tuo giudizio su

molto soddisfatto | *abbastanza soddisfatto* | *poco soddisfatto*

Accoglienza ricevuta
durante la fase di prenotazione del tuo appuntamento

2019	3,6%	22,7%	73,7%
2020	4,3%	21,8%	73,9%

Comprensione
delle tue esigenze

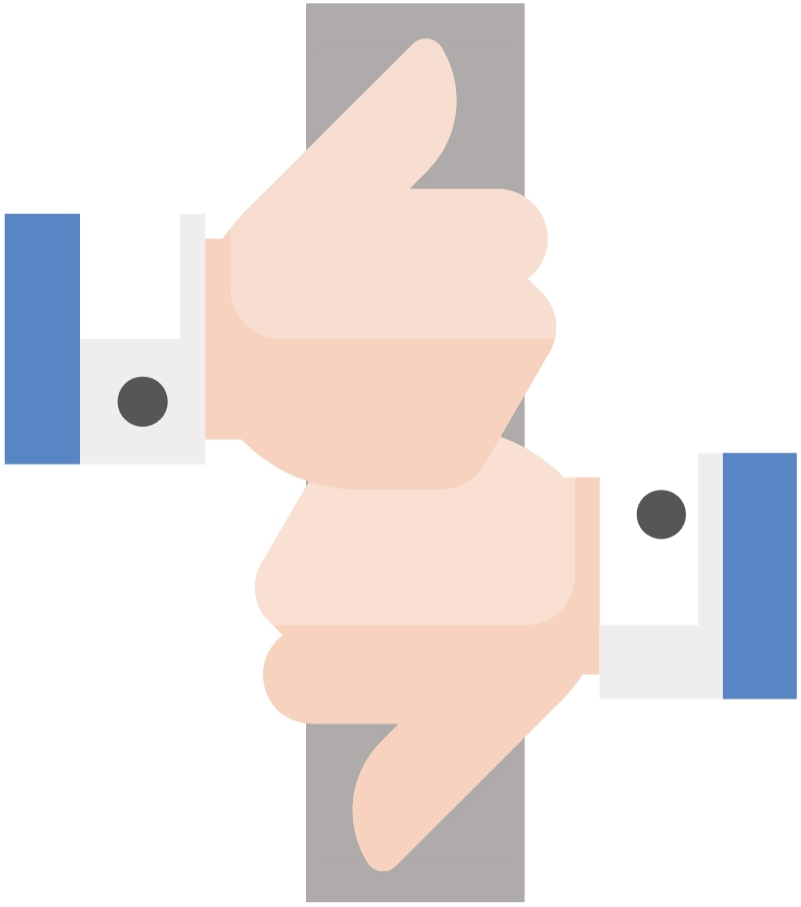
2019	3,1%	19,3%	77,6%
2020	3,8%	18,8%	77,5%

Qualità dell'assistenza
durante la compilazione del 730

2019	3,3%	14,3%	82,3%
2020	3,9%	14,2%	82%

Cortesia e disponibilità
degli operatori

2019	2,7%	11,9%	85,4%
2020	3,1%	11,7%	85,1%



Tempi di attesa

2019	9,5%	27,5%	64,1%
2020	8,5%	26,6,%	65%

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

2019	4,4%	24,7%	71%
2020	4,4%	23,6,%	72%

Velocità
nell'esecuzione della pratica

2019	2,8%	15,1%	82,1%
2020	3,5%	14,9%	81,6%

Privacy postazioni
nella sede

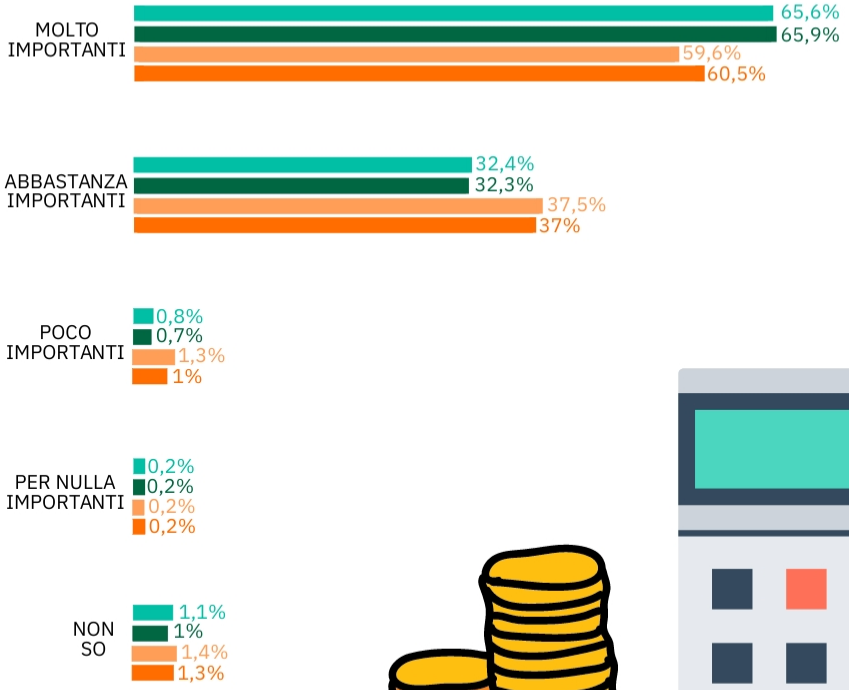
2019	9,7%	23,9%	66,4%
2020	6,5%	20,9%	72,6%

Chiarezza delle risposte
e eventuali dubbi

2019	4,2%	17,9%	77,9%
2020	4,6%	17%	78,4%

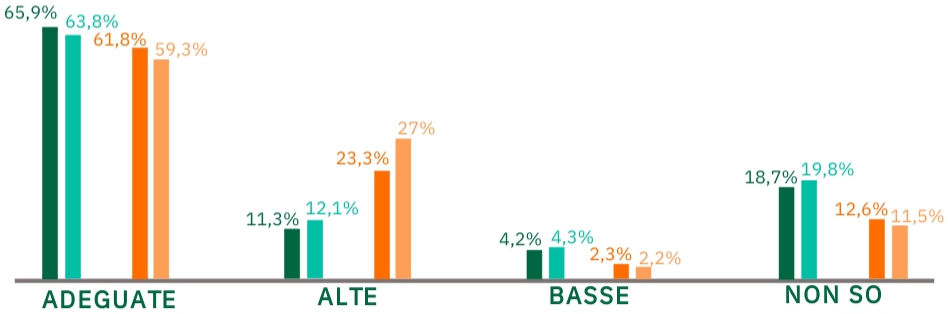
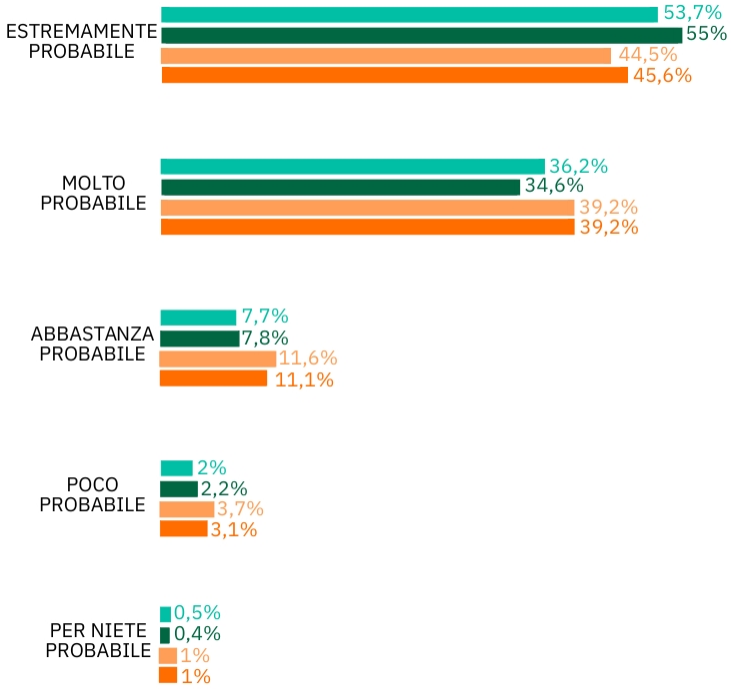
Rilevazione soddisfazione utenti 730/2020

Quanto sono importanti, secondo la tua opinione, i servizi offerti dal Caf Cisl per facilitare e aiutare i cittadini nella compilazione e del disbrigo delle pratiche fiscali?



iscritto 2019 | non iscritto 2019
iscritto 2020 | non iscritto 2020

Rispetto al servizio ottenuto diresti che le tariffe sono:



Credi che tornerai a usufruire dei nostri servizi in futuro?