

2022 CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

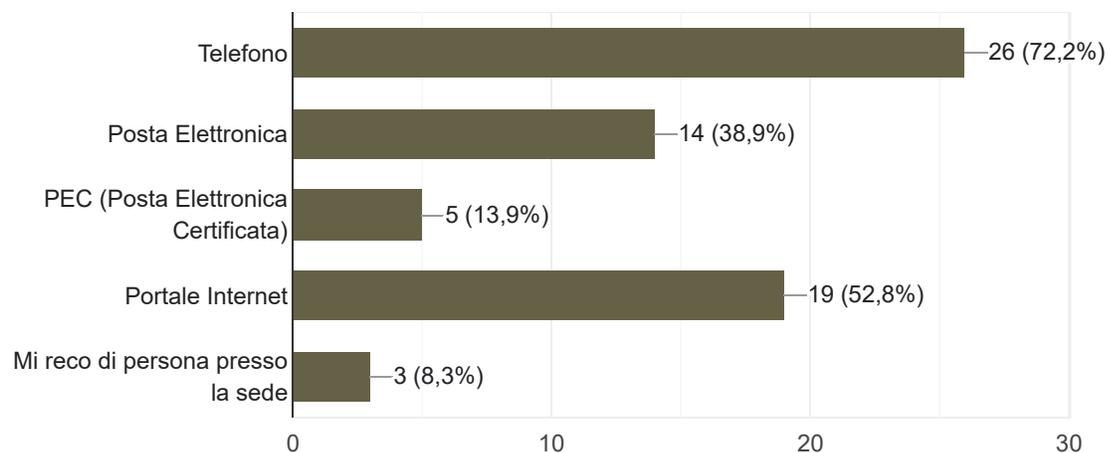
36 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

1) Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare l'IRVO ?
(possibili più risposte)

 Copia

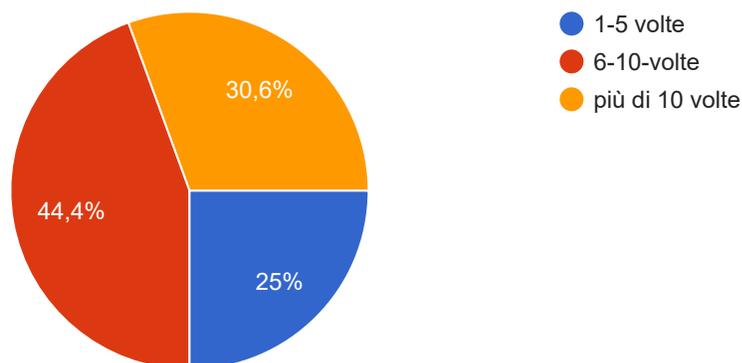
36 risposte



2) Quante volte ha contattato l'IRVO nel corso degli ultimi 12 mesi ?

 Copia

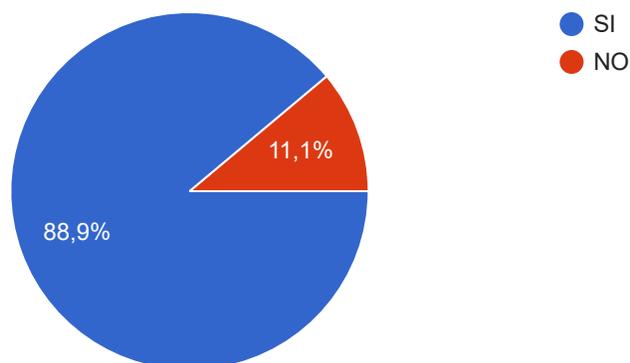
36 risposte



3) Ha mai visitato il sito istituzionale dell'IRVO (www.irvos.it) ?

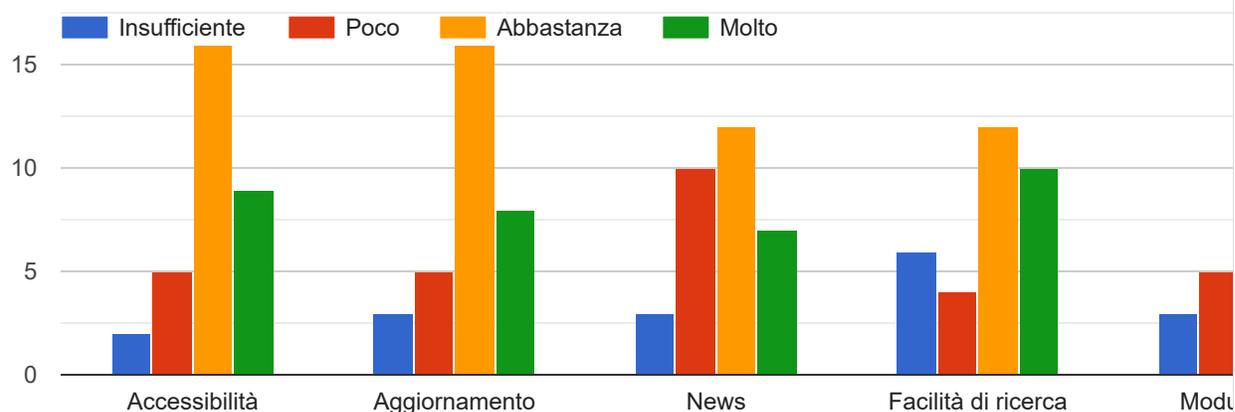
 Copia

36 risposte



4) Se ha risposto si alla precedente domanda, indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet.

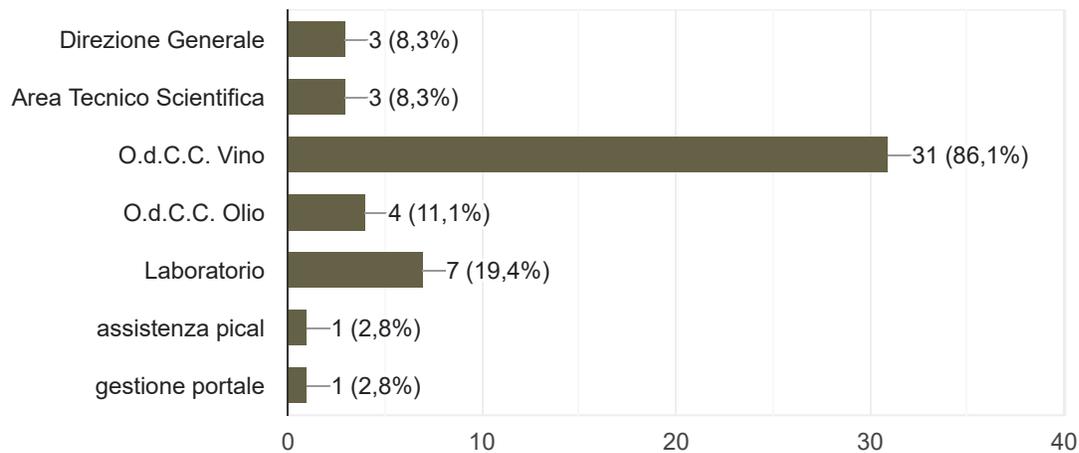
 Copia



5) Presso quale ufficio si è recato/ha contattato più frequentemente ?
(possibili più risposte)



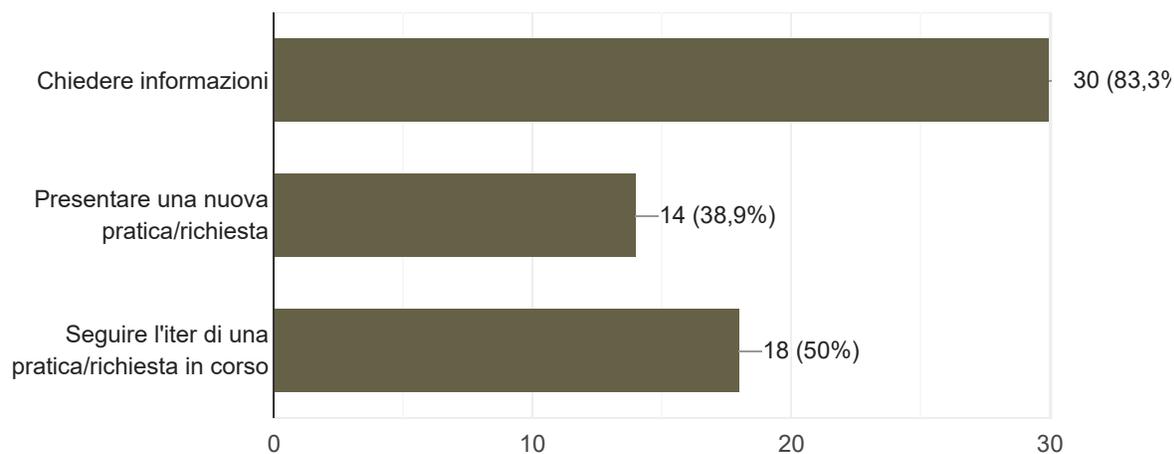
36 risposte



6) Principalmente, per quale motivo si è rivolto all'IRVO (possibili più risposte)

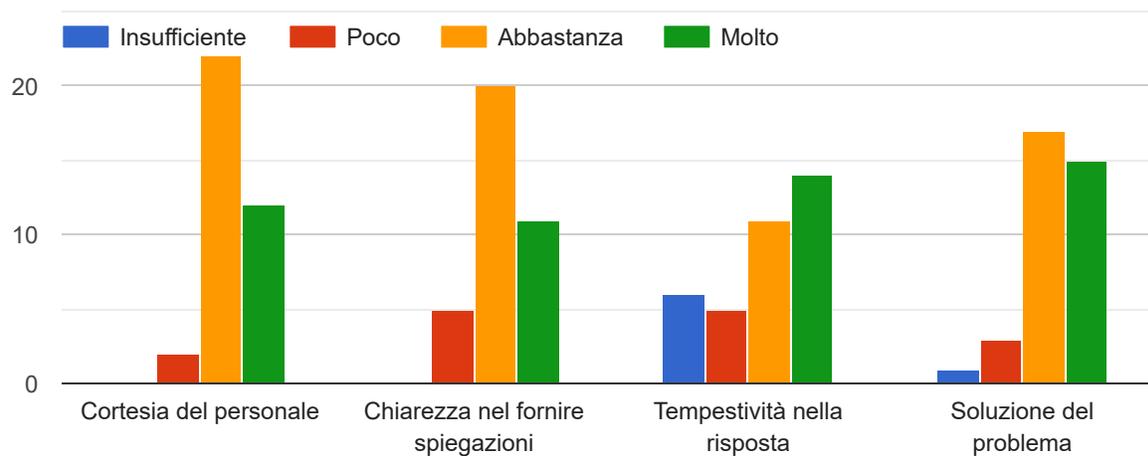


36 risposte



7) Indichi il suo grado di soddisfazione per l'assistenza ricevuta.

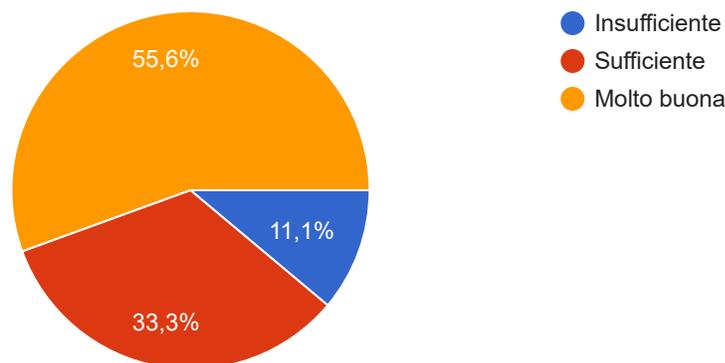
 Copia



8) UTENTI - OdCC Vino - Come valuta la comunicazione con il personale addetto, in relazione alla reperibilità, disponibilità e completezza delle informazioni fornite?

 Copia

36 risposte



Aggiungi un commento alla risposta n. 8

11 risposte

capita spesso che non risponde nessuno oppure sono impegnati in altro o assenti

Difficile reperibilità, spesso le risposte si ottengono dopo alcuni giorni. Disponibilità e completezza buone.

Preparati e disponibili

è sempre difficile riuscire a contattare le persone di competenza

Quasi sempre le domande inserite su Pical restano inevase per mesi, anche in caso di domande urgenti

Ho trovato competenza e Cortesia

.

MOLTO DIPSONIBILI E PREPARATI

sempre disponibili

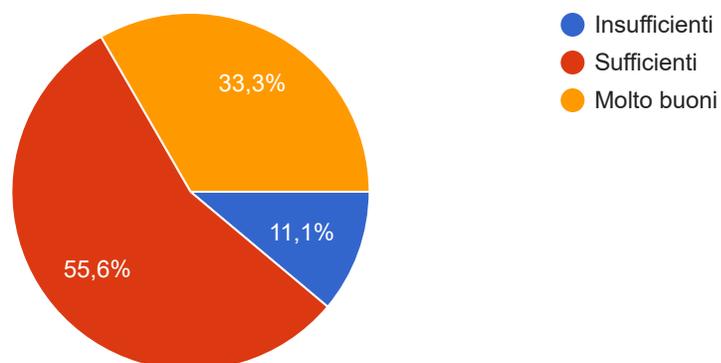
poca tempestività

è complicato riuscire a contattare il personale addetto in tempi brevi, sia telefonicamente che via mail

9) UTENTI - OdCC Vino - Come Valuta i tempi di gestione dell'iter di certificazione in funzione della competenza e puntualità, imparzialità e tempi medi di rilascio certificazione

 Copia

27 risposte



Aggiungi un commento alla risposta n. 9

7 risposte

i ritardi nel rilascio delle certificazioni comportano ritardi nel commercio, per cui perdite economiche per le aziende

Non abbiamo riscontrato ritardi

.

TEMPESTIVI NEL RILASCIO DEI CERTIFICATI

da 12 mesi troppo lento il rilascio cert.

si dovrebbero accorciare i tempi

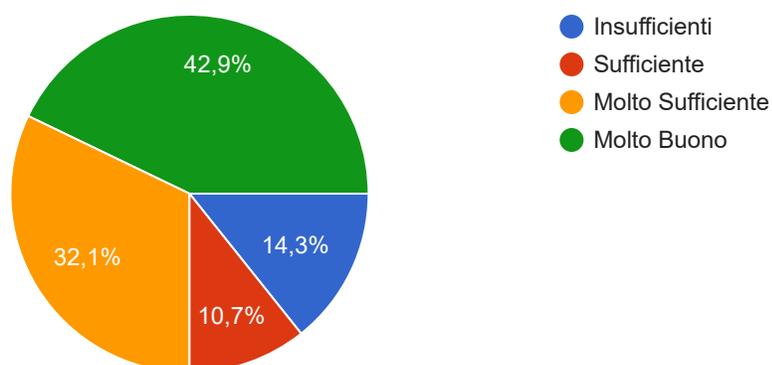
Secondo noi dal prelievo alla certificazione non dovrebbe trascorrere più di 5 giorni

10) UTENTI - OdCC Vino - In riferimento al servizio di rilascio
contrassegni di

 Copia

Stato come valuta, anche sotto il profilo della tempistica di evasione dell'ordine e la gestione dei resi, la gestione delle richieste sul portale dedicato.

28 risposte



Aggiungi un commento alla risposta n. 10

8 risposte

PER RICEVERE LE FASCETTE IN TOSCANA SONO NECESSARI 5 GIORNI LAVORATIVI, SONO TROPPO, LE RICHIESTE DI FASCETTE DOVREBBE ESSERE SUBITO SBLOCCATE IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA

Ordini evasi velocemente, non altrettanto la gestione delle richieste. Il riaccredito del valore dei contrassegni resi sul Plafond va sempre richiesto, cosa che invece potrebbe essere automatica.

Randazzo funziona molto bene

Puntualità

.

AD OGGI NON ABBIAMO RITIRATO CONTRASSEGNI

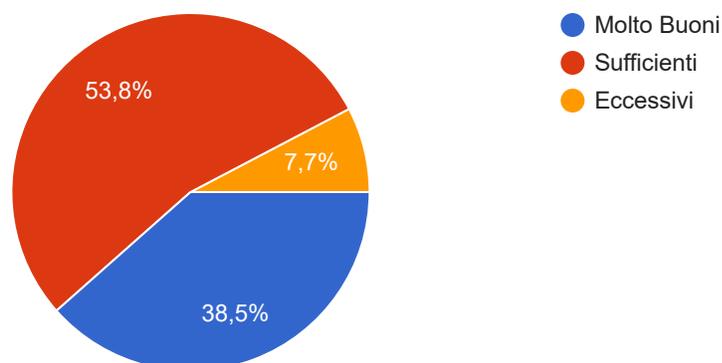
migliorato nell'ultimo anno

il vero problema nasce quando il portale non può risolvere certe questioni e si è costretti a contattare il personale. I tempi si allungano (vedi commento alla risposta 8)

11) UTENTI OdCC Olio - Come valuta i tempi impiegati dall'IRVO, per il rilascio della Certificazione

 Copia

13 risposte



Aggiungi un commento alla risposta n. 11

2 risposte

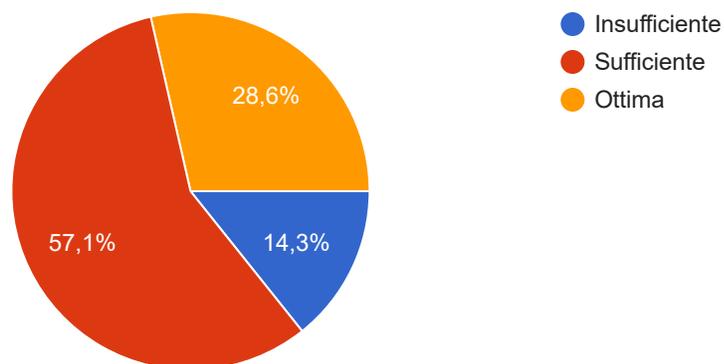
Soddisfa le esigenze

lento

12) UTENTI OdCC Olio - Come valuta la qualità della chiarezza delle informazioni ricevute dall'OdCC Olio?

 Copia

7 risposte



Aggiungi un commento alla risposta n. 12

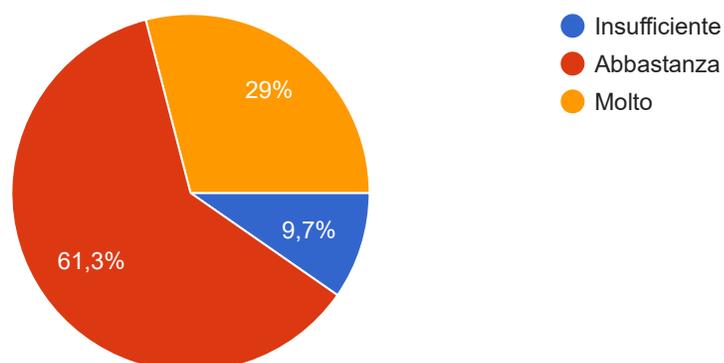
1 risposta

6

13) Ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

 Copia

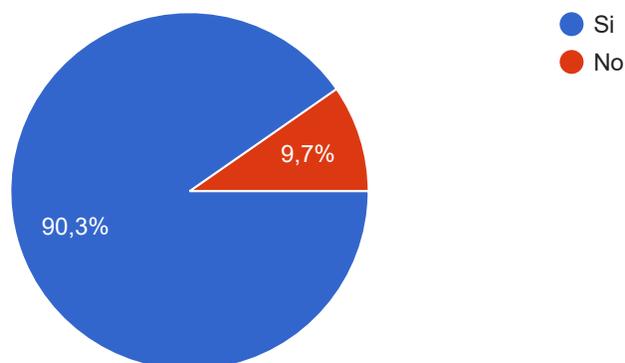
31 risposte



14) Ritiene sufficienti gli orari di ricevimento al pubblico (attualmente da Lun a Ven ore 9.00-13.00; Mer ore 15.00-18.00)

 Copia

31 risposte



15) Ha dei suggerimenti per migliorare il sito istituzionale (facoltativa)

3 risposte

il portale dovrebbe essere più semplice, come lo era qualche anno fa

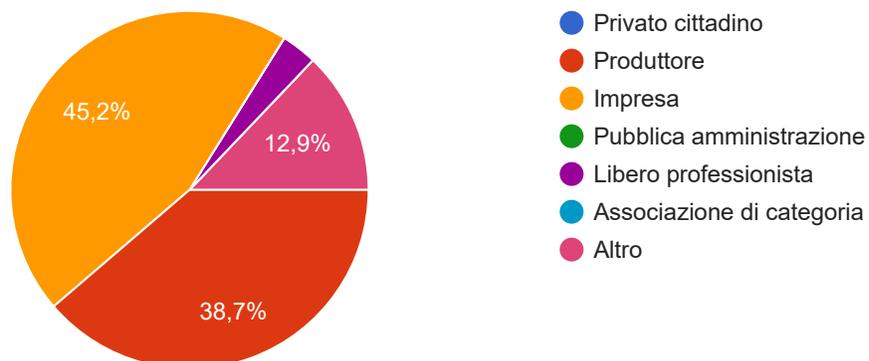
Il sito no, Pical funziona malissimo, specialmente in merito alla comunicazione

migliorare la struttura e i contenuti necessari

16) A quale categoria di utenza appartiene ? (possibili più risposte)

 Copia

31 risposte

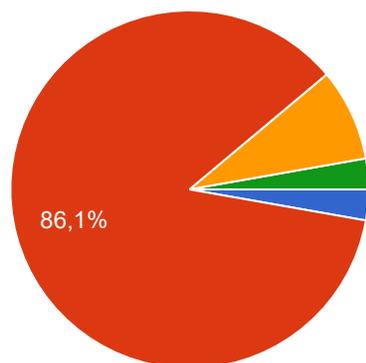


17) Alcuni dati conclusivi, a soli fini statistici



18) Età

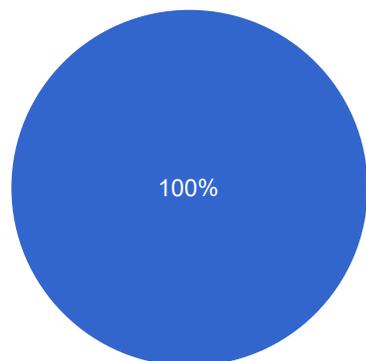
36 risposte

 Copia

- Fino a 29 anni
- da 30 a 60 anni
- oltre i 60 anni
- preferisco non rispondere

19) Nazionalità

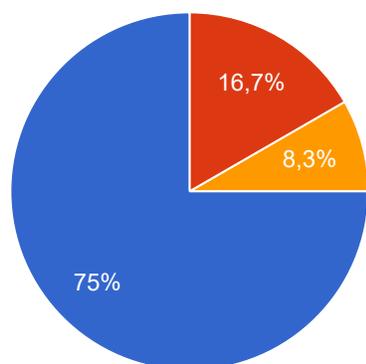
36 risposte

 Copia

- Italiana
- Straniera
- preferisco non rispondere

20) Sesso

36 risposte

 Copia

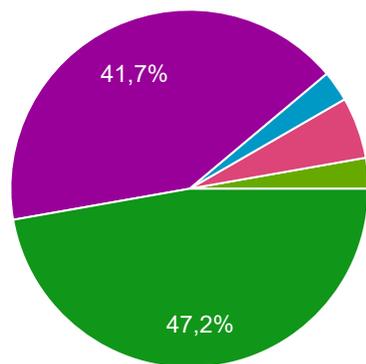
- Maschio
- Femmina
- Preferisco non rispondere



21) Titolo di studio

Copia

36 risposte

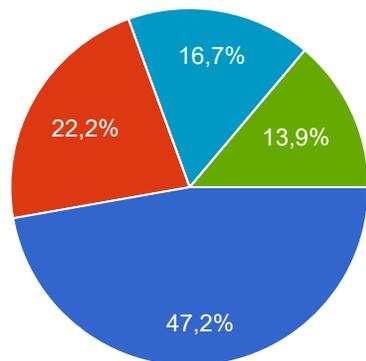


- Nessuno
- Licenza elementare
- Licenza scuola media inferiore
- Diploma scuola media superiore
- Laurea
- Specializzazione (se si indicare quale nella riga "altro")
- Preferisco non rispondere
- scienze viticole ed enologiche

22) Professione

Copia

36 risposte

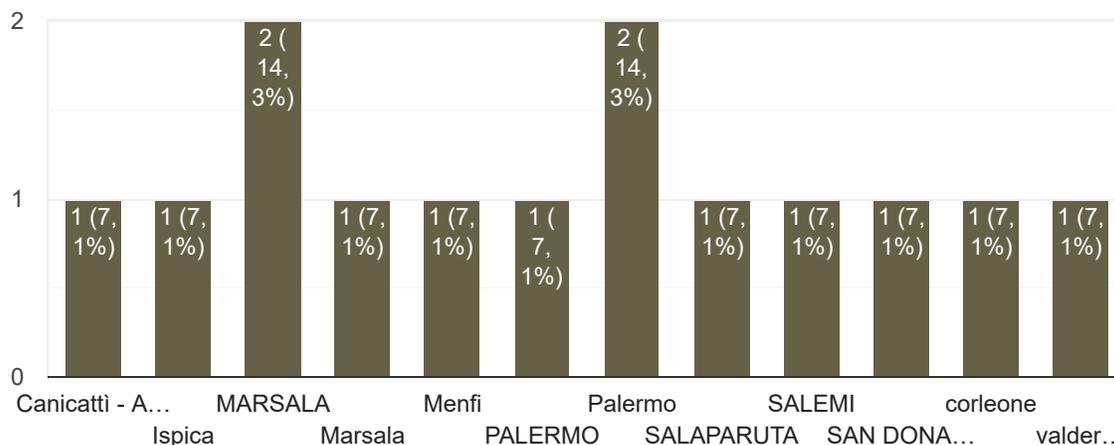


- Impiegato/lavoratore dipendente
- Libero professionista
- Casalingo/a
- Studente
- Disoccupato/a
- Imprenditore
- Pensionato
- Preferisco non rispondere

23) Città di residenza

Copia

14 risposte



Questi contenuti non sono creati né avallati da Google. [Segnala abuso](#) - [Termini di servizio](#) - [Norme sulla privacy](#)



Google Moduli

