

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE

### SERVIZIO SPORTELLO UNICO TELECOMUNICAZIONI anno 2011

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dal Servizio Sportello Unico Telecomunicazioni nei confronti degli utenti interni all'amministrazione di telefonia fissa e mobile.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati 108 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 5,50% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (160). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

#### **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO :**

Iniziative di miglioramento da attivare per:

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Chiarezza modulistica on-line	Abbiamo richiesto un incontro con Venis titolare del software per poter implementare nuove informazioni che permettano di esprimere con maggior chiarezza le richieste degli utenti .

**Data: 21.10.2011**