

Report



Customer Satisfaction Survey

Periodo di riferimento:
febbraio - luglio 2017

INTRODUZIONE

Il presente report intende illustrare gli esiti della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction) in merito alla qualità dei servizi erogati dall'azienda Segen SpA .

La valutazione della Customer Satisfaction è stata realizzata attraverso interviste telefoniche automatizzate, mediante operatore virtuale V-Voice, già attivo sulle numerazioni Segen.

Tutti gli utenti che hanno contattato i numeri dedicati all'assistenza (numero verde 800 864 934 e numero geografico 0863 979031), durante il periodo di riferimento, sono stati invitati a partecipare ad un semplice sondaggio, proposto sotto forma di questionario, per valutare il livello di soddisfazione raggiunto.

DATI

Numero di utenti che hanno accettato di partecipare al sondaggio	398
Numero totale di domande sottoposte a giudizio dagli utenti	11
Numero di domande con risposte definite attraverso scale di valutazione quantitative (es. con giudizio compreso tra 0 e 9)	7
Numero di domande con risposte definite attraverso scale di valutazione semantica (es. per "completamente soddisfatto" premere 1, per "abbastanza soddisfatto" premere 2, per "poco soddisfatto" premere 3, per "per nulla soddisfatto" premere 4)	3
Numero di domande dicotomiche (es. Sì/No - Vero/falso)	1

QUESTIONARIO – DOMANDE SCALA VALUTAZIONE QUANTITATIVA

1. In una scala da 0 a 9, dove 0 è il valore minimo e 9 è il valore massimo, quanto è soddisfatto della **frequenza di raccolta dei rifiuti** ?
2. Da 0 a 9, che voto assegna alla **pulizia e igiene delle strade** ?
3. Da 0 a 9, quanto è soddisfatto dei giorni e orari di **apertura della stazione ecologica e del centro di raccolta** ?
4. Da 0 a 9, quanto è soddisfatto della **cortesìa e disponibilità degli operatori telefonici** ?
5. Da 0 a 9, quanto è soddisfatto della **cortesìa ed efficienza del personale addetto alla raccolta** ?
6. Da 0 a 9, quanto è soddisfatto della **professionalità e competenza del personale degli uffici** ?
7. Da 0 a 9, che voto dà alla **chiarezza e precisione delle informazioni** fornite per la corretta separazione dei rifiuti ?

QUESTIONARIO – DOMANDE SCALA VALUTAZIONE SEMANTICA

8. Come giudica il **rapporto costo/efficienza** del servizio di raccolta porta a porta ?
Prema 1 per “per nulla buono”, 2 per “abbastanza buono”; 3 per “molto buono”, 4 per “non so”.
9. E' soddisfatto del **servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti** ? Prema 1 per “per nulla soddisfatto”, 2 per “poco soddisfatto”, 3 per “abbastanza soddisfatto”, 4 per “molto soddisfatto”.
10. In generale, si ritiene soddisfatto di come viene **gestita ed effettuata la raccolta porta a porta** ? Prema 1 per “per nulla soddisfatto”; 2 per “poco soddisfatto”; 3 per “abbastanza soddisfatto”; 4 per “molto soddisfatto”.

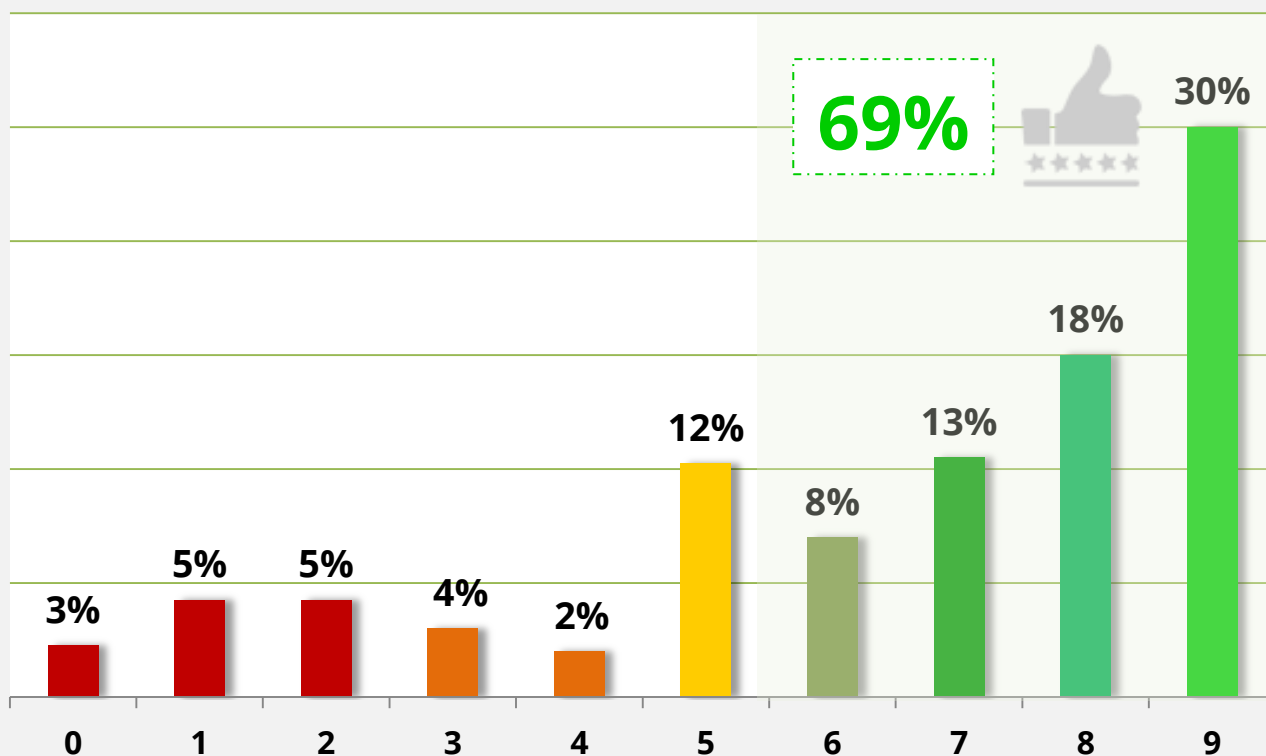
QUESTIONARIO – DOMANDA DICOTOMICA

11. Ritiene utile aver introdotto la **raccolta dell'olio esausto** ? Prema 1 per SI, 2 per NO.

Nelle pagine seguenti, i risultati.

DOMANDA N. 1

"In una scala da 0 a 9, dove 0 è il valore minimo e 9 è il valore massimo, quanto è soddisfatto della frequenza di raccolta dei rifiuti?"

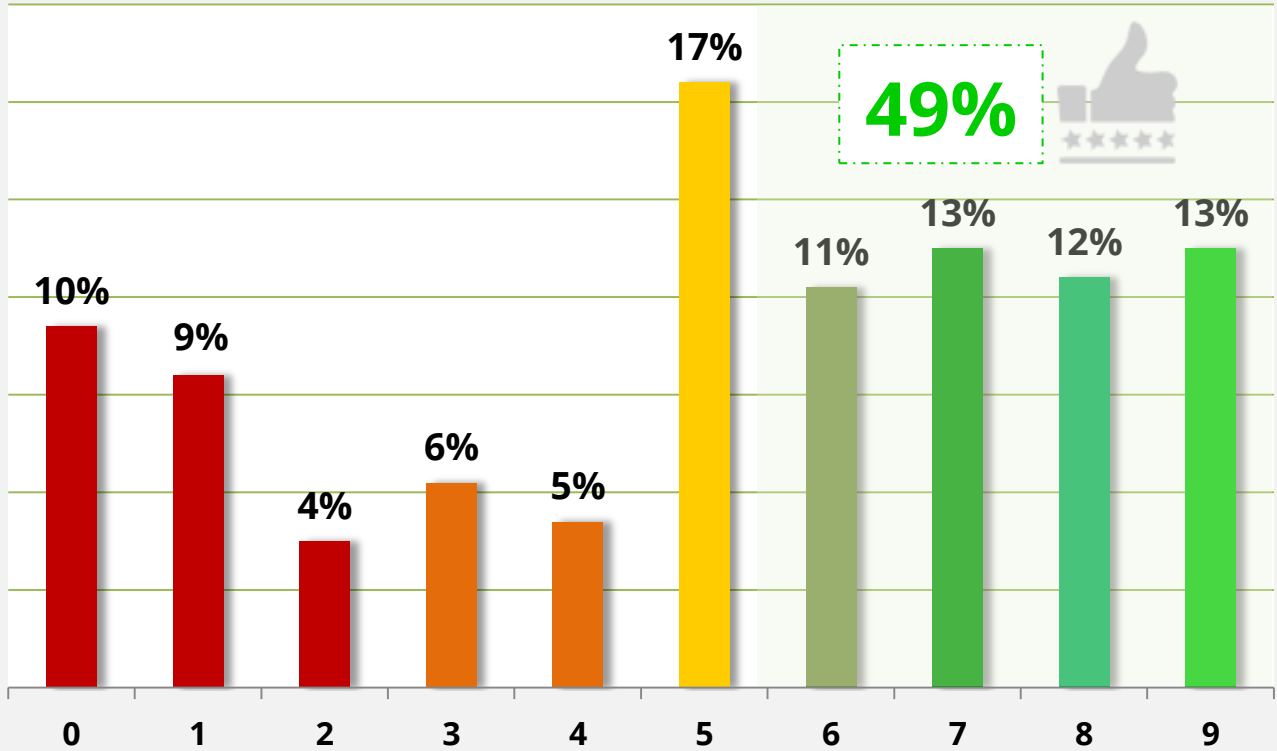


- Il **69%** degli utenti ha espresso un giudizio positivo sulla frequenza di raccolta dei rifiuti.
- La media è pari a **6,5**.



DOMANDA N. 2

“Da 0 a 9, che voto assegna alla **pulizia e igiene delle strade** ?”

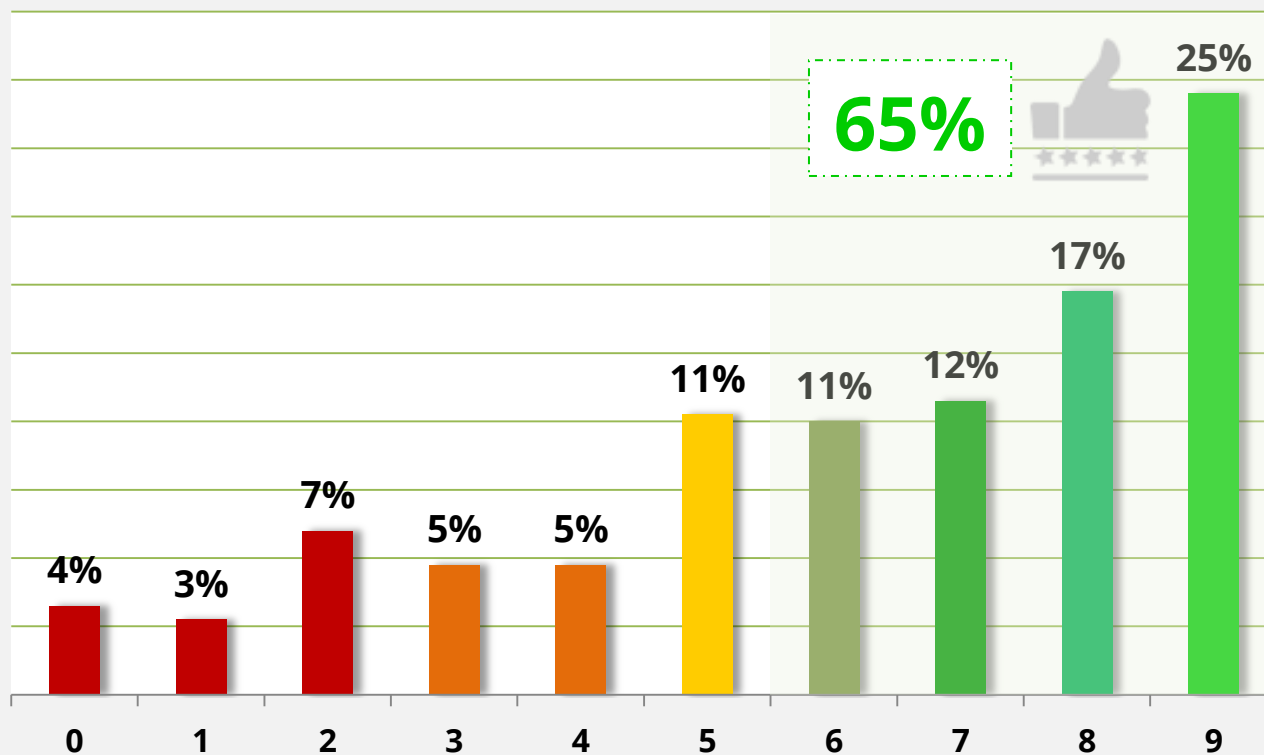


- Il **49%** degli utenti ha espresso un giudizio positivo sulla pulizia e igiene delle strade.
- La media è pari a **5,1**.



DOMANDA N. 3

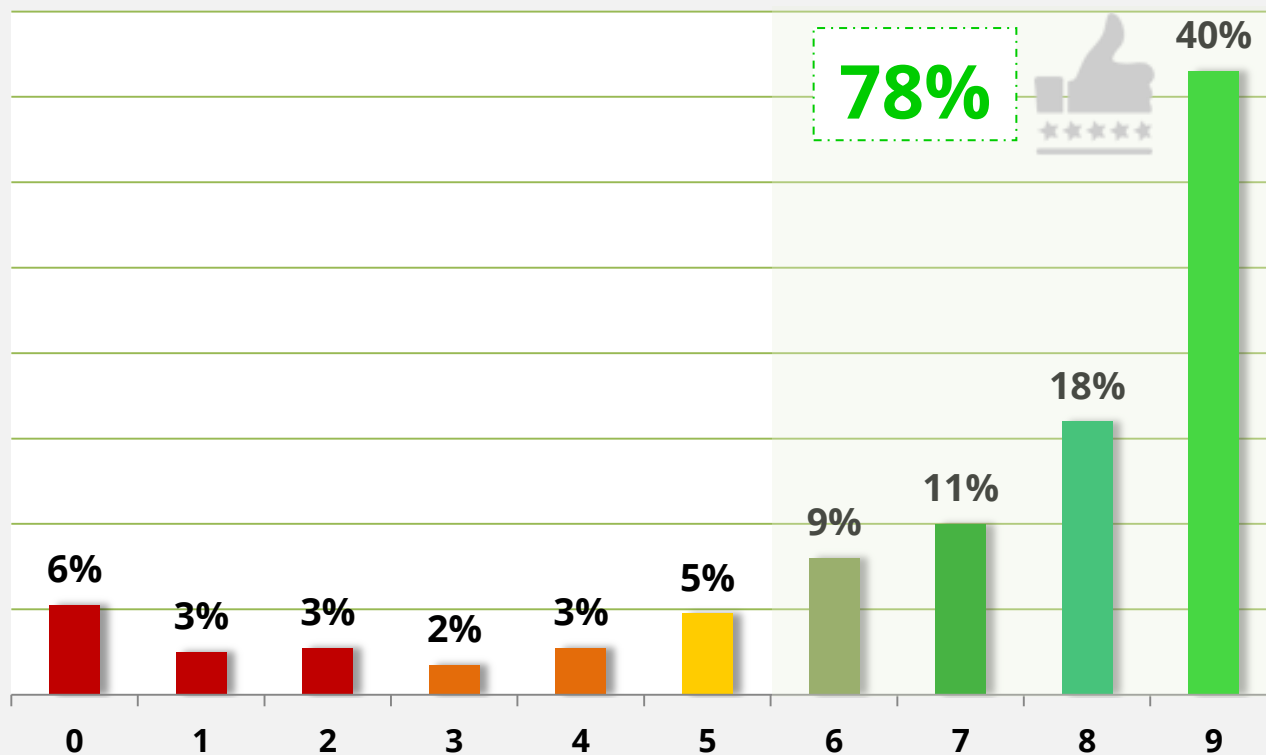
“Da 0 a 9, quanto è soddisfatto dei **giorni e orari di apertura della stazione ecologica e del centro di raccolta** ?”



- Il **65%** degli utenti ha espresso un giudizio positivo sui giorni e orari di apertura della stazione ecologica e del centro di raccolta.
- La media è pari a **6,2**.

DOMANDA N. 4

“Da 0 a 9, quanto è soddisfatto della **cortesia e disponibilità degli operatori telefonici**?”

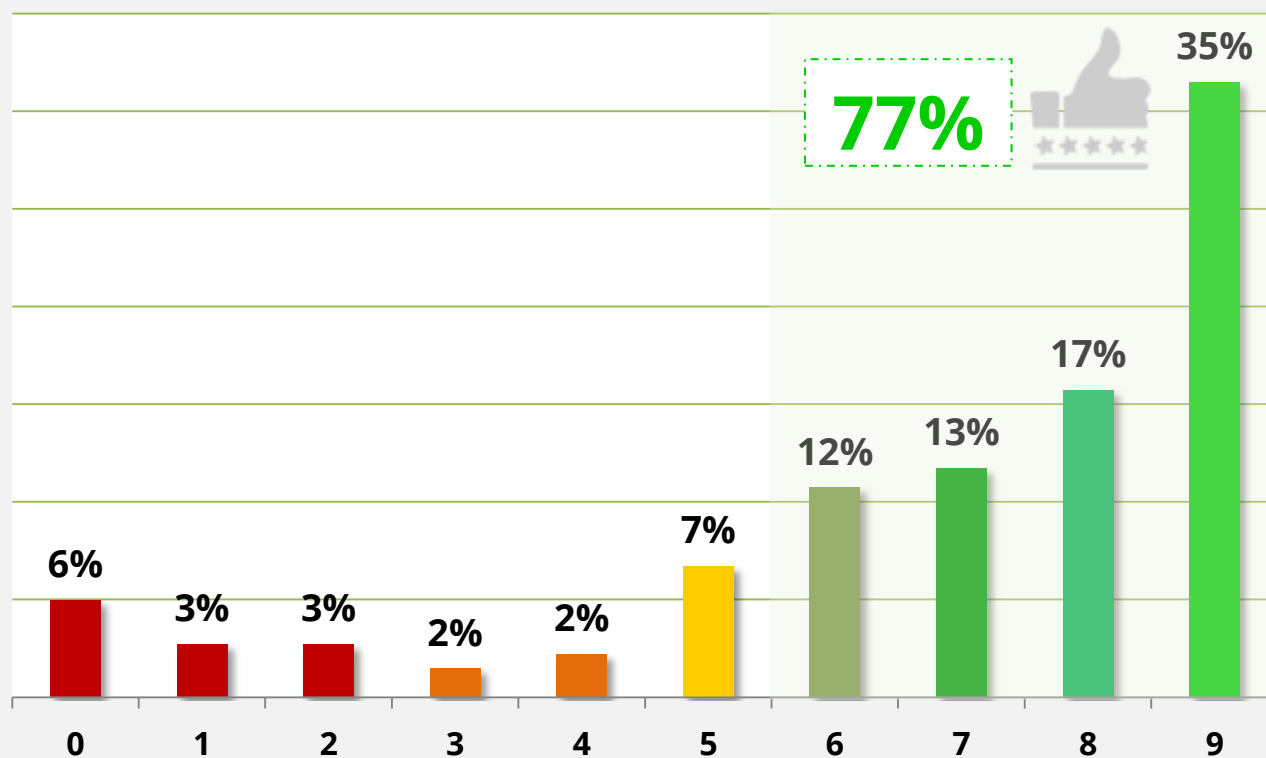


- Il **78%** degli utenti ha espresso un giudizio positivo sulla cortesia e disponibilità degli operatori telefonici.
- La media è pari a **6,9**.



DOMANDA N. 5

“Da 0 a 9, quanto è soddisfatto della **cortesia ed efficienza del personale addetto alla raccolta?**”

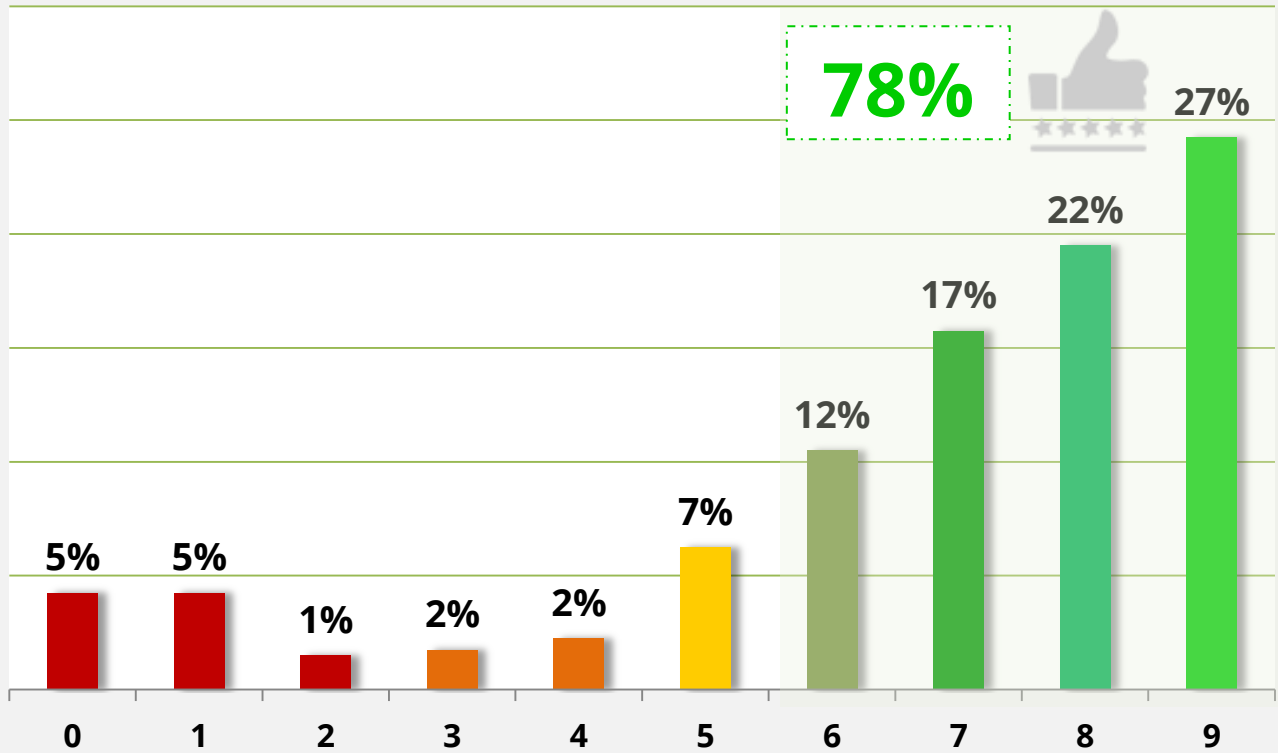


- Il **77%** degli utenti ha espresso un giudizio positivo sulla cortesia ed efficienza del personale addetto alla raccolta.
- La media è pari a **6,7**.



DOMANDA N. 6

“Da 0 a 9, quanto è soddisfatto della **professionalità e competenza del personale degli uffici** ?”

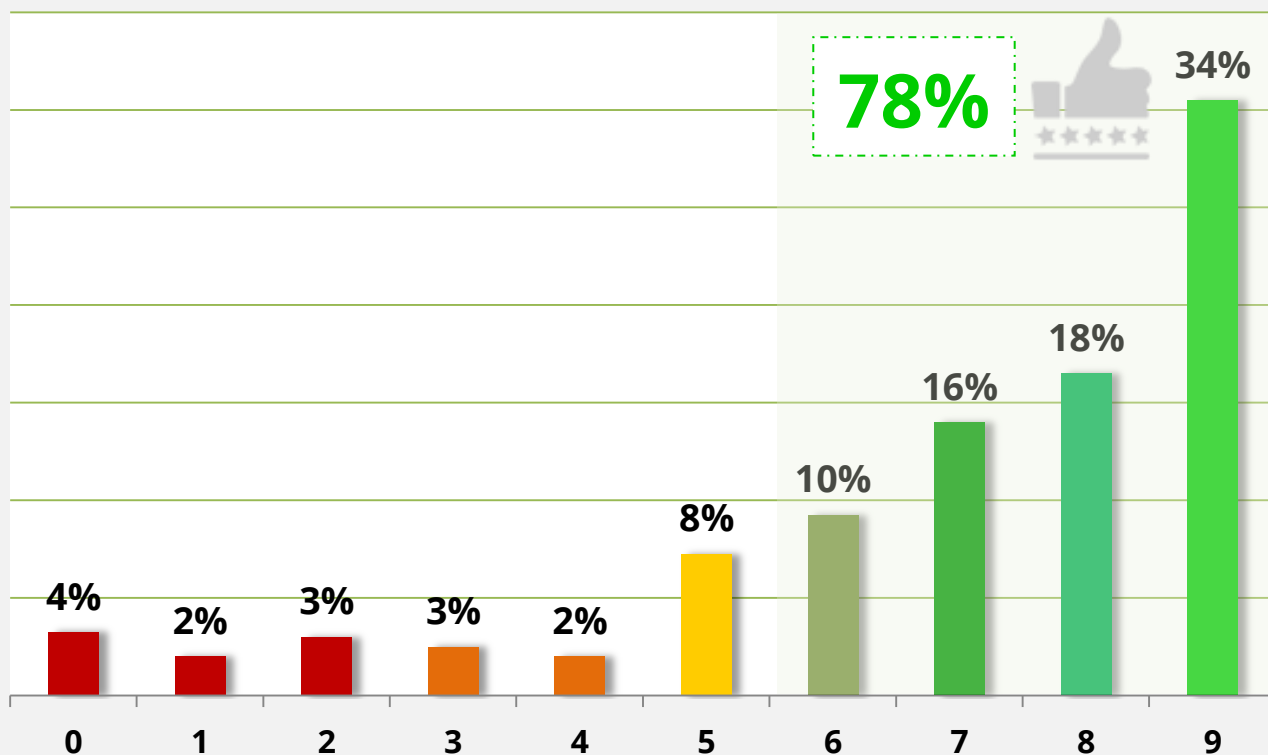


- Il **78%** degli utenti ha espresso un giudizio positivo sulla professionalità e competenza del personale degli uffici.
- La media è pari a **6,7**.

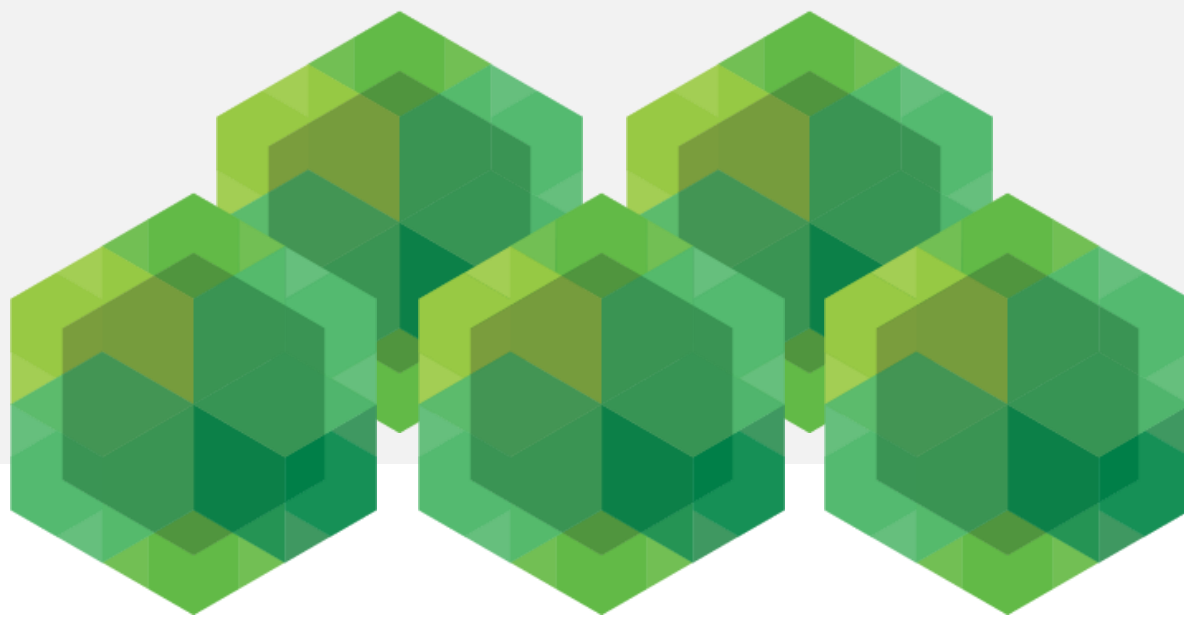


DOMANDA N. 7

“Da 0 a 9, che voto dà alla **chiarezza e precisione delle informazioni** fornite per la corretta separazione dei rifiuti ?”

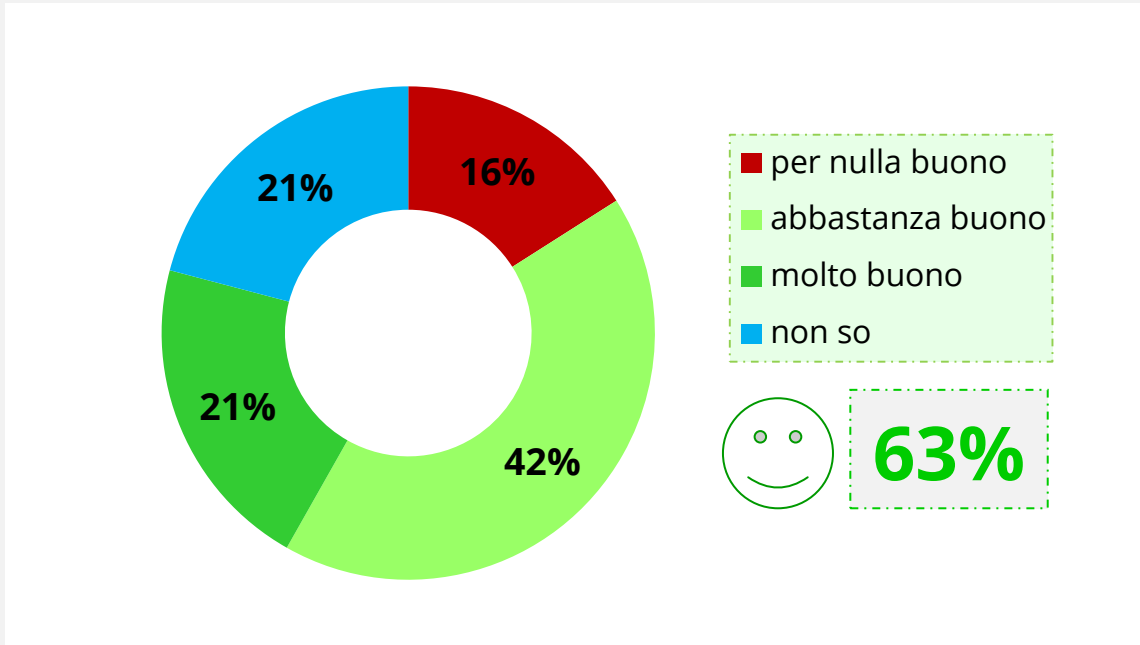


- Il **78%** degli utenti ha espresso un giudizio positivo sulla chiarezza e precisione delle informazioni fornite per la corretta separazione dei rifiuti.
- La media è pari a **6,9**.



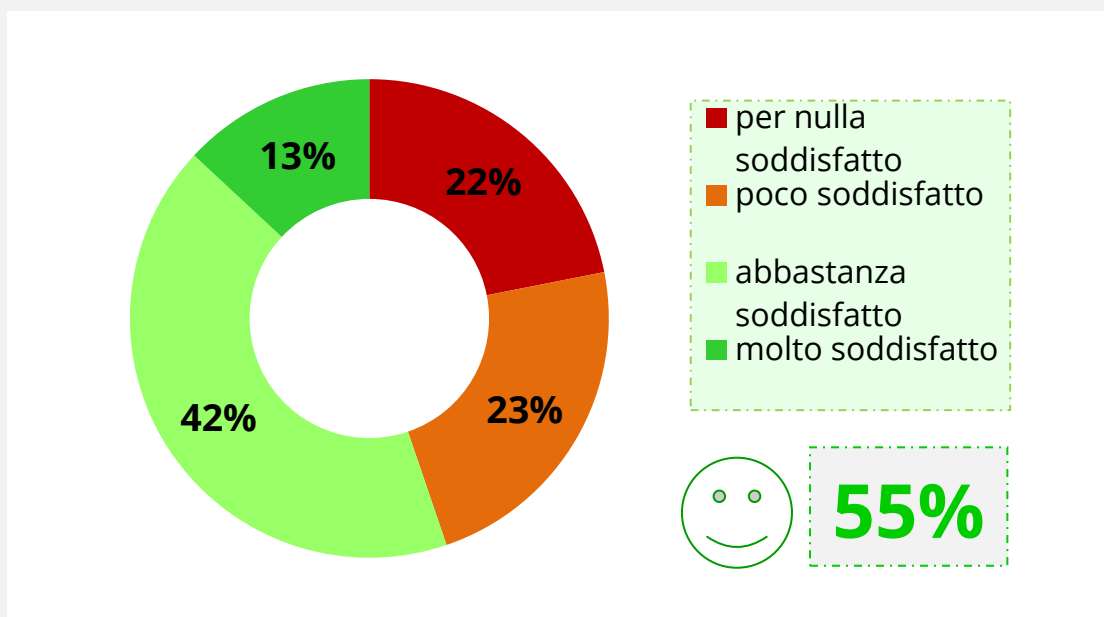
DOMANDA N. 8

“Come giudica il **rappporto costo/efficienza** del servizio di raccolta porta a porta ? Prema 1 per “per nulla buono”, 2 per “abbastanza buono”; 3 per “molto buono”, 4 per “non so”.



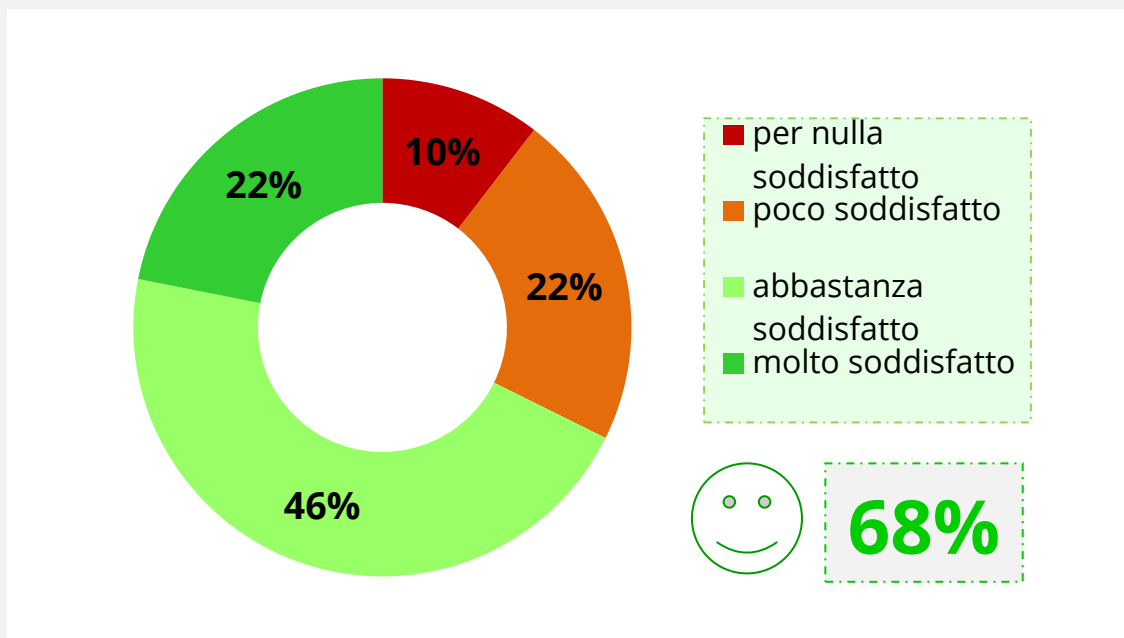
DOMANDA N. 9

“E' soddisfatto del **servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti**? Prema 1 per “per nulla soddisfatto”, 2 per “poco soddisfatto”, 3 per “abbastanza soddisfatto”, 4 per “molto soddisfatto”.



DOMANDA N. 10

"In generale, si ritiene soddisfatto di come viene **gestita ed effettuata la raccolta porta a porta** ? Prema 1 per "per nulla soddisfatto"; 2 per "poco soddisfatto"; 3 per "abbastanza soddisfatto"; 4 per "molto soddisfatto".



DOMANDA N. 11

"Ritiene utile aver introdotto la **raccolta dell'olio esausto** ? Prema 1 per SI, 2 per NO."

