Customer Satisfaction

Report di Sintesi

Mediacom
Il partner per le tue attività di supporto

>>soluzionimediacom.com

INDICE

- 1. OBIETTIVI DI ANALISI E METODOLOGIA
- 2. PROFILO DEGLI INTERVISTATI
- 3.EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- 4. CANALI DI CONTATTO

1. APPROCCIO METODOLOGICO E OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE

OBIETTIVI

Obiettivo dell'indagine è la rilevazione della qualità percepita dall'utenza domestica e commerciale sulla qualità dei servizi offerti da FRZ (es. modalità e tempi raccolta, spazzamento, utilizzo isole ecologiche, canali di comunicazione, disponibilità e cortesia operatori ecologici, etc.).

Grazie alla sua struttura, il questionario consente contestualmente di:

- ✓ rilevare il livello di soddisfazione generale dell'utenza;
- ✓ approfondire la conoscenza, utilizzo e la valutazione sui canali di contatto;
- ✓ valutare nel complesso le fasi del servizio offerto;
- ✓ individuare le fasi del servizio offerto più critiche ed evidenziare punti di forza e di debolezza.

Per misurare il livello di soddisfazione generale, è stato chiesto agli intervistati di rispondere con un punteggio da 1 a 10.

Dal punto di vista operativo, il questionario si compone di 3 sezioni ed è trasversale a tutti gli intervistati (utenza domestica, utenza commerciale, amministratori di condominio).

METODOLOGIA

Il campione di indagine è stratificato per:

1.tipologia utenza;

2. macro area geografica.

Nel primo strato rientrano le utenze domestiche, gli amministratori condominiali, gli esercizi commerciali.

Le macroaree sono suddivise in zona Cicerone (Collinare, Centro Storico) e Mamurra (Collinare, Water Front).

Utenze domestiche e amministratori di condominio sono stati intervistati con metodologia CATI (Computer-Assisted Telephone Interview)

I commercianti sono stati intervistati con metodologia CAPI (Computer Aided - Personal Interviewing)

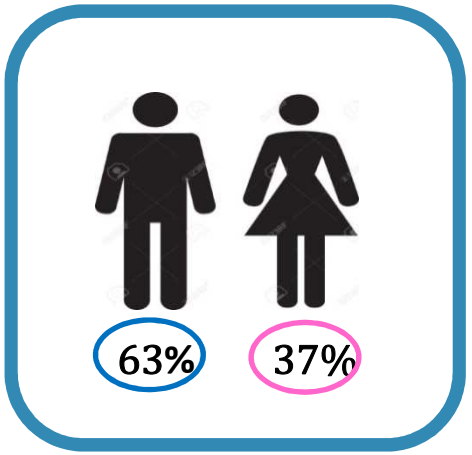
Le interviste realizzate complessivamente sono **446 (**80 commercianti, 19 amministratori su 26 condomini gestiti, 340 utenze domestiche).

2. PROFILO DEGLI INTERVISTATI (1/2)

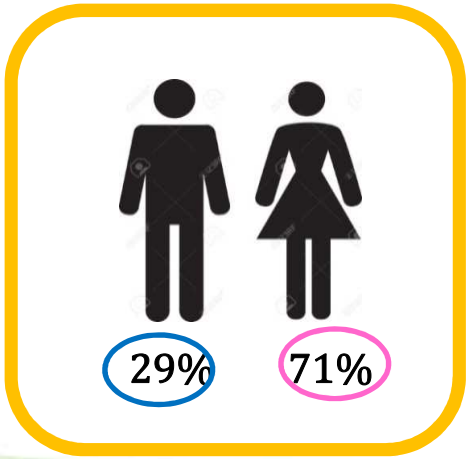
UTENZA COMMERCIALE

- Bar 55%
- Ristorante 32%
- Albergo 13%

AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO



UTENZA DOMESTICA

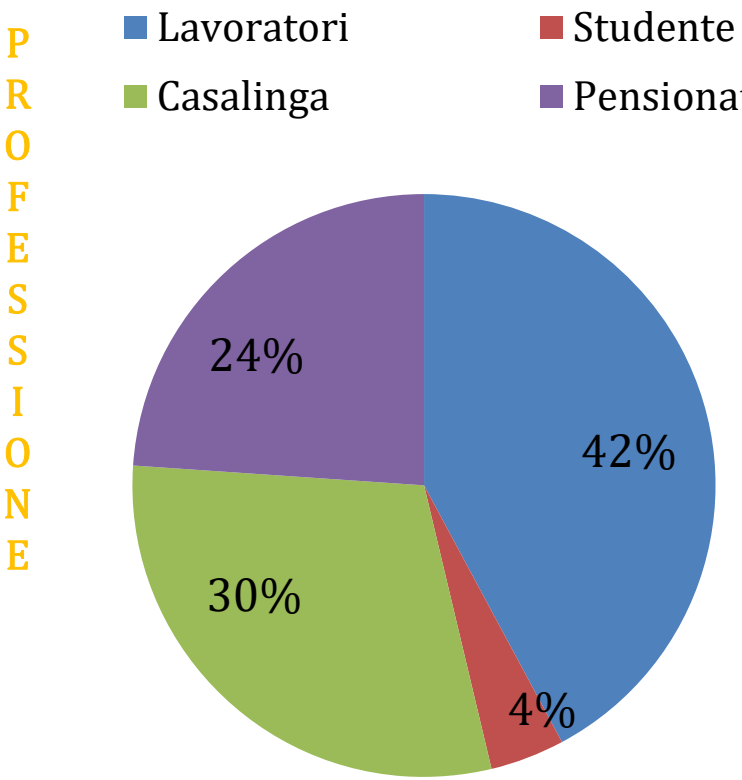


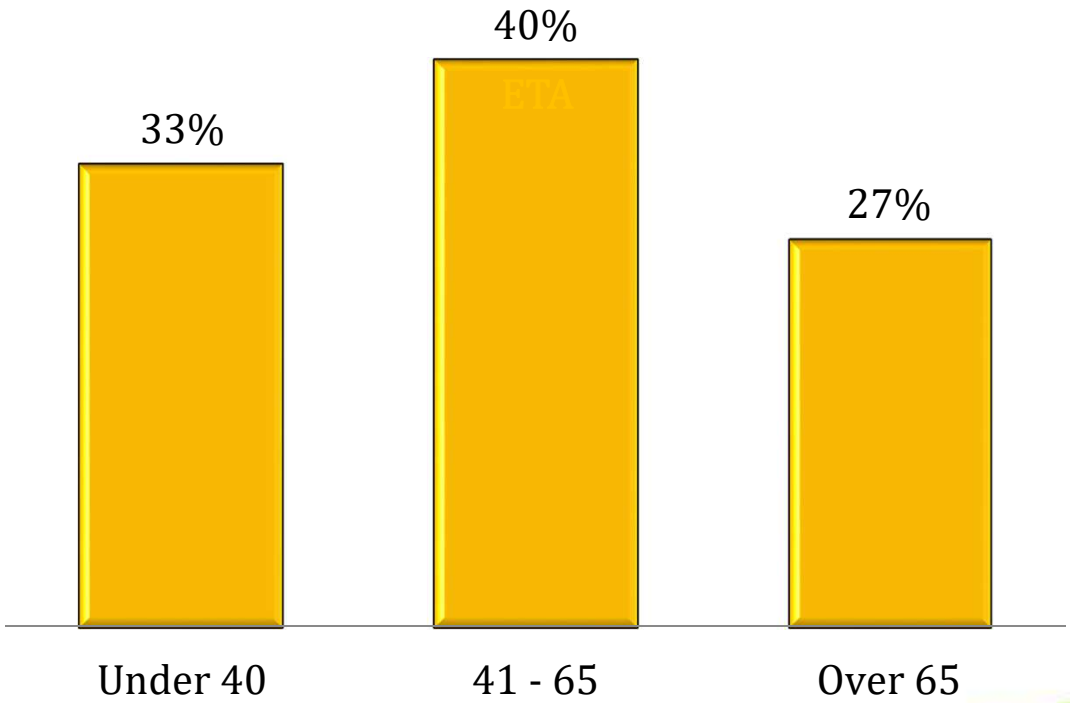
Base totale interviste 80 | 19 | 340

2. PROFILO DEGLI INTERVISTATI (2/2)

UTENZA DOMESTICA

PROFESSIONE



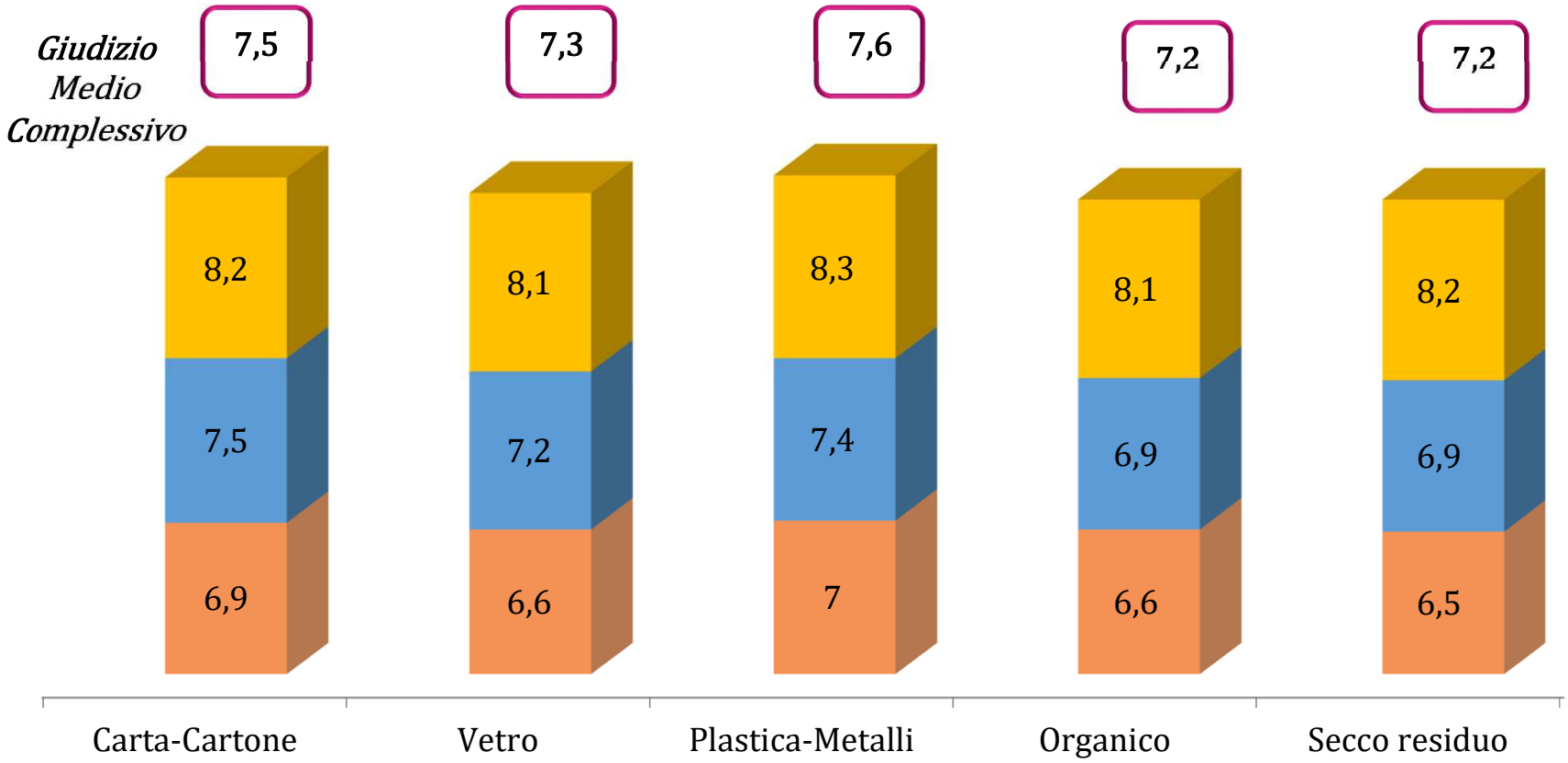


Base totale interviste **340**

3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (1/6)

Quanto a Suo avviso, è puntuale la raccolta differenziata di...

Giudizio Medio

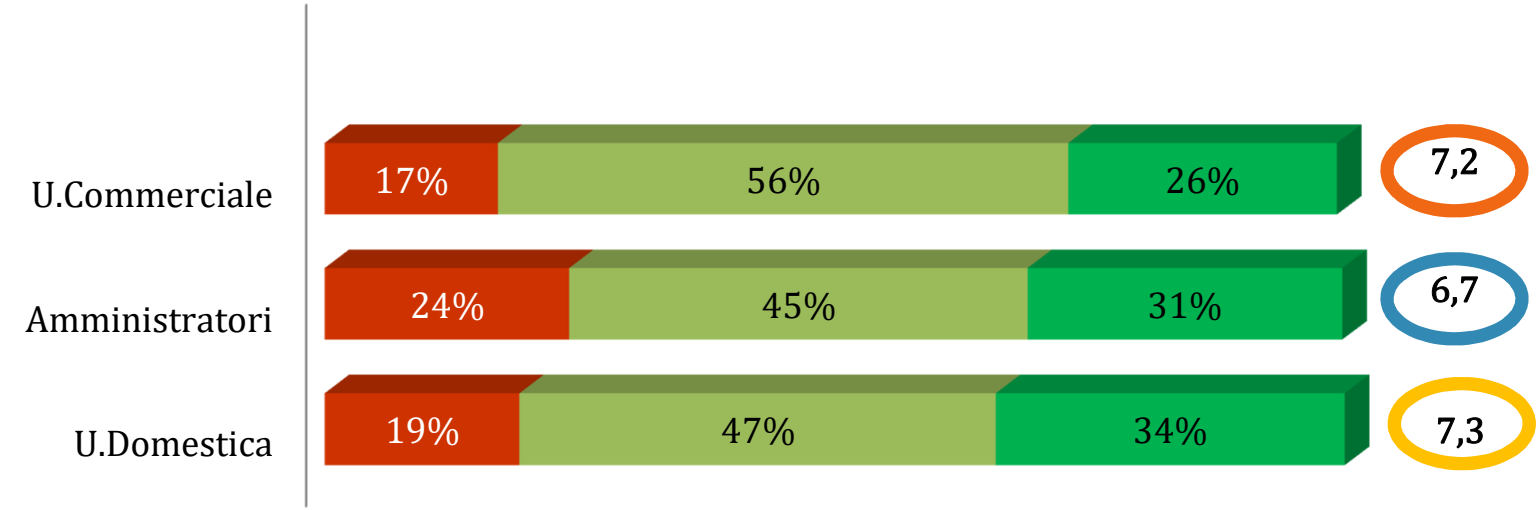


Base totale interviste 80 26 340

3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (2/6)

Qual è il suo giudizio sulla disponibilità degli operatori del servizio di raccolta porta a porta?

Giudizio Medio Complessivo 7,1



- Insoddisfatto= Somma dei punteggi da 1 a 5
- Soddisfatto= Somma dei punteggi da 6 a 8
- Molto soddisfatto= Somma dei punteggi da 9 a 10

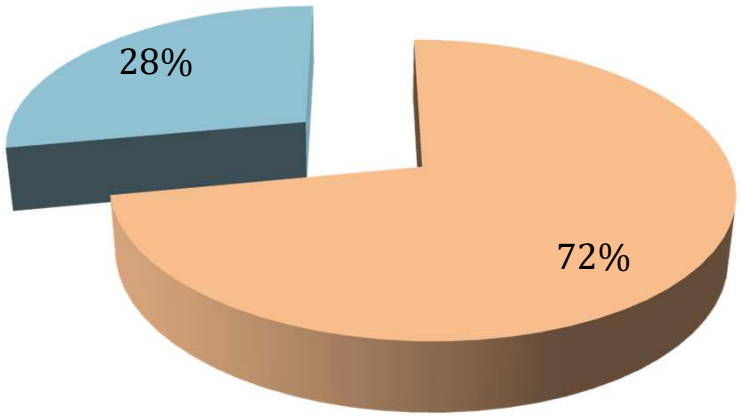
Base totale interviste 80 26 340

3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (3/6)

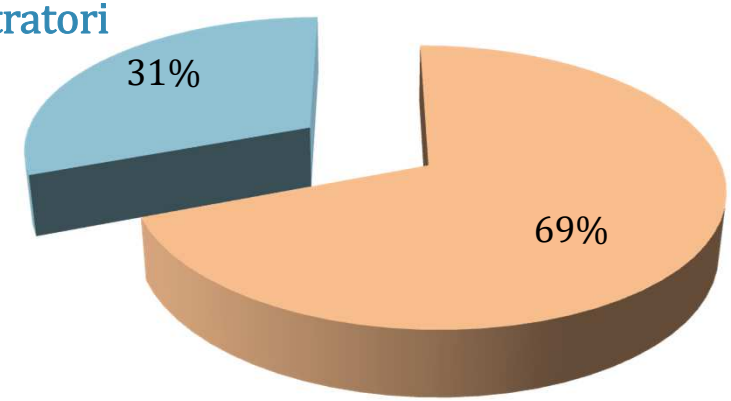
Preferisce la RD porta a porta oppure il precedente sistema di RD stradale?

- Confronto Intervistati

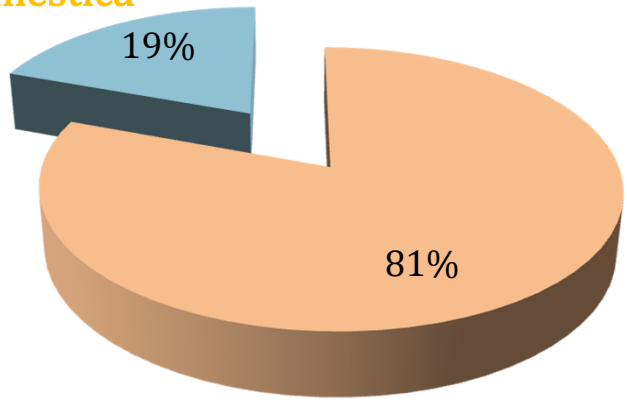
Utenza commerciale



Amministratori



Utenza Domestica



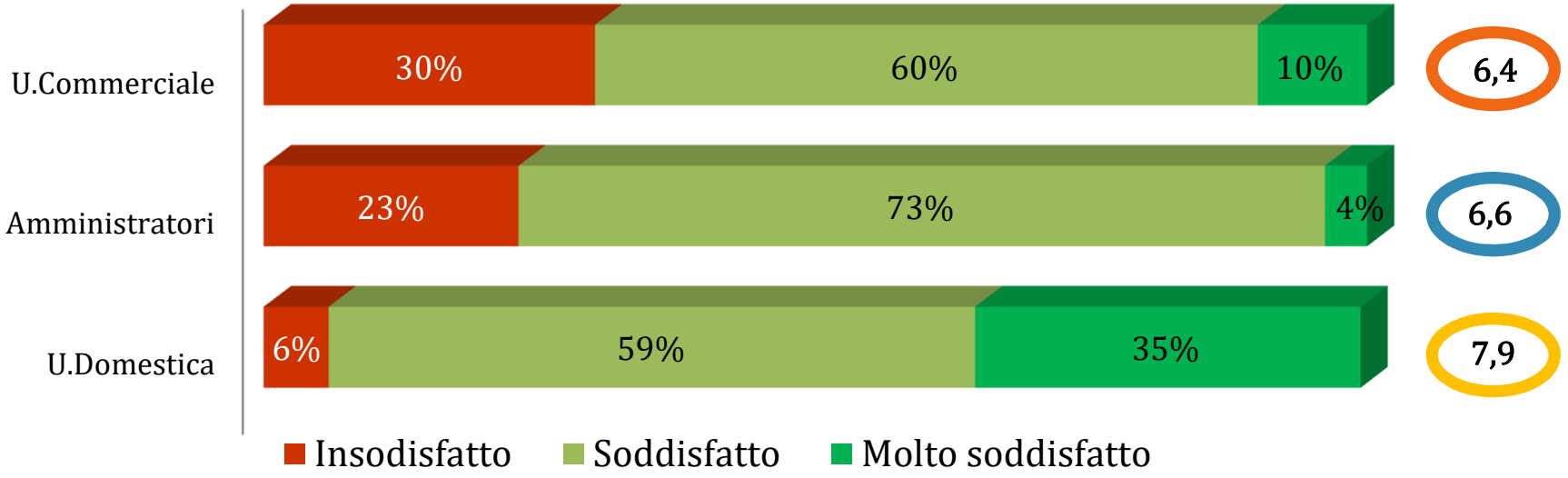
RD Stradale
RD Porta a Porta

Base totale interviste 80 26 340

3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (4/6)

In generale, qual è il suo giudizio sul Servizio di RD Porta a Porta da 1 a 10?

Giudizio Medio Complessivo 7

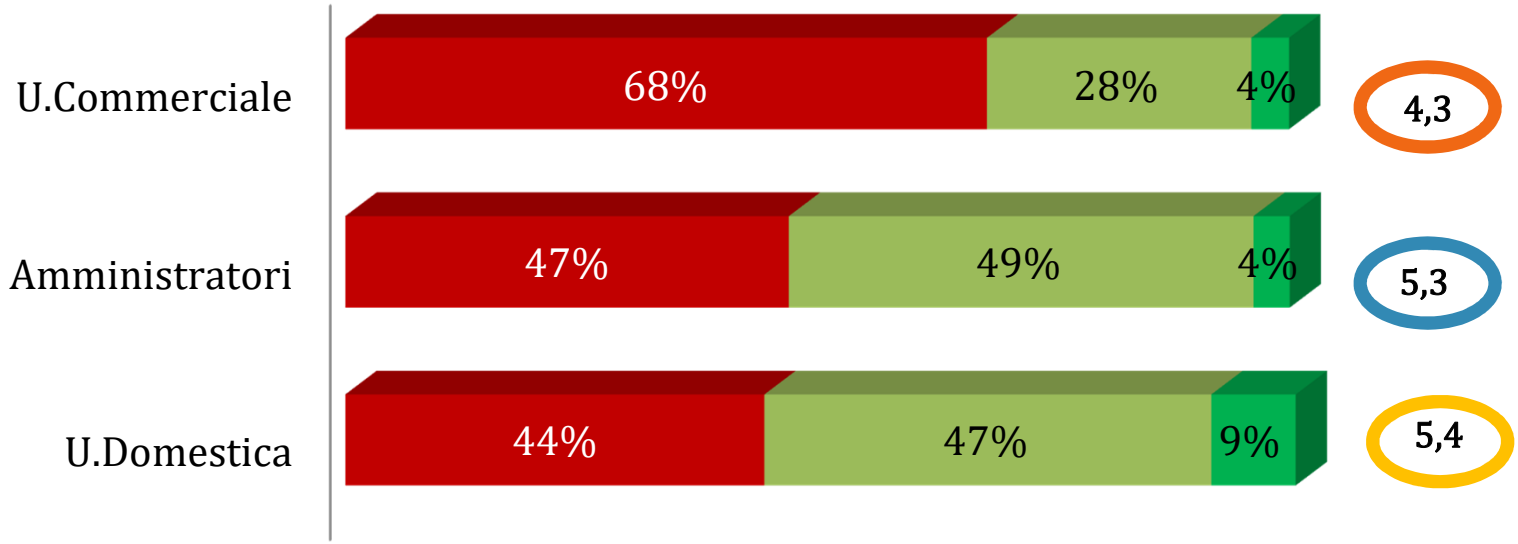


Base totale intervist 80 26 340

3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (5/6)

Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi e delle strade nel quartiere in cui vive/lavora?– Confronto Intervistati

Giudizio Medio Complessivo 5

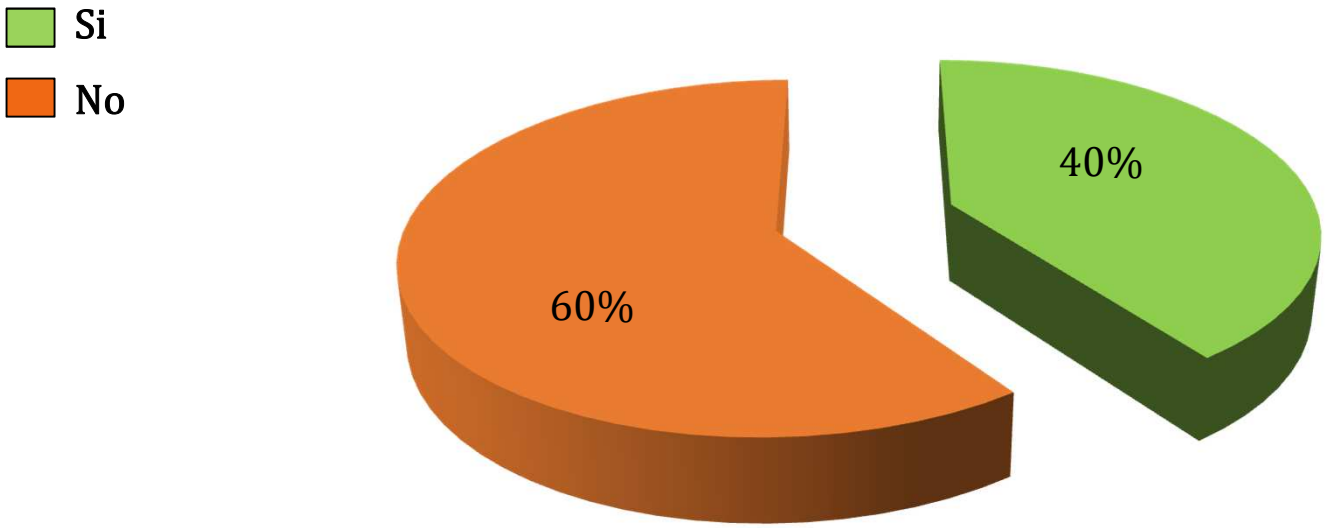


Insoddisfatto= Somma dei punteggi da 1 a 5
Soddisfatto= Somma dei punteggi da 6 a 8
Molto soddisfatto= Somma dei punteggi da 9 a 10

Base totale intervist 80 26 340

3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (6/6)

Le è mai capitato di utilizzare l'isola ecologica?

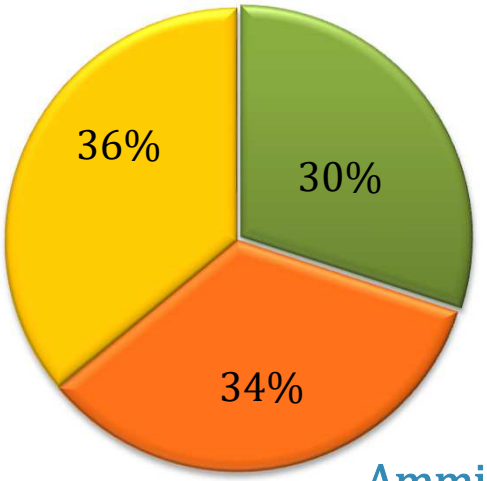


Base totale intervist 80 26 340

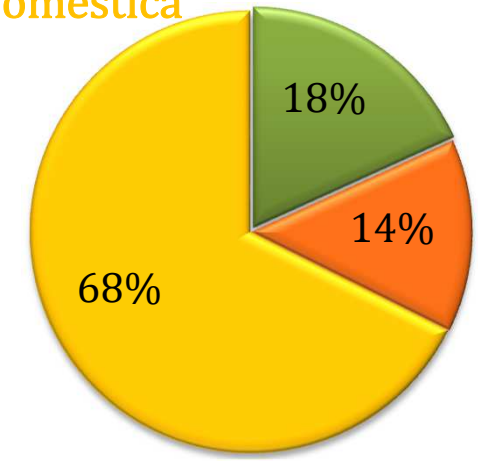
4. CANALI DI CONTATTO (1/4)

Le è mai capitato di utilizzare il numero verde FRZ 800911334?

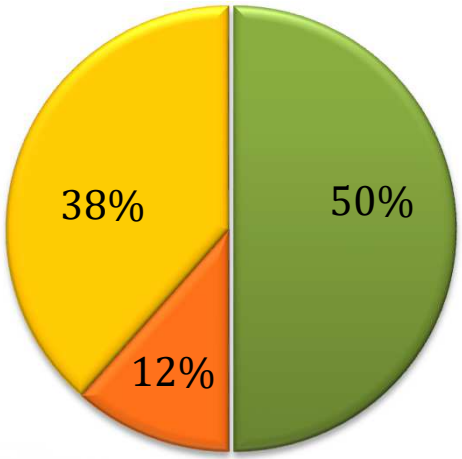
Utenza Commerciale



Utenza Domestica



Amministratori



- Si
- No, so che è attivo un numero verde
- No, non ne sapevo l'esistenza ma non l'ho mai utilizzato

Base totale intervist	80	19	340

4. CANALI DI CONTATTO (2/4)

Pensando all'utilizzo, in che misura è soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

Livello di soddisfazione media – Confronto Intervistati

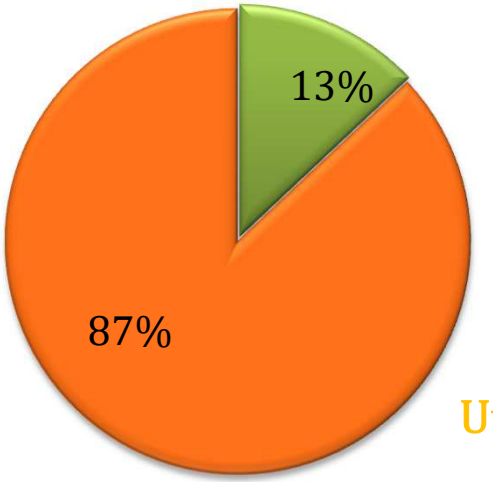
1.Tempo di attesa
2.Fascia oraria messa a disposizione dal Gestore del servizio
3.Disponibilità e cortesia dell'operatore
4.Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute

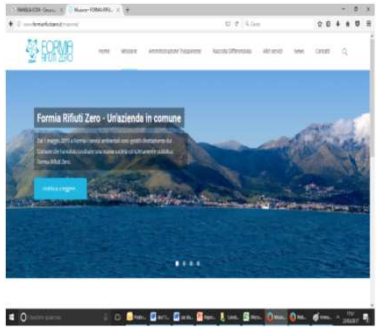
Base totale interviste 24 9 62

4 CANALI DI CONTATTO (3/4)

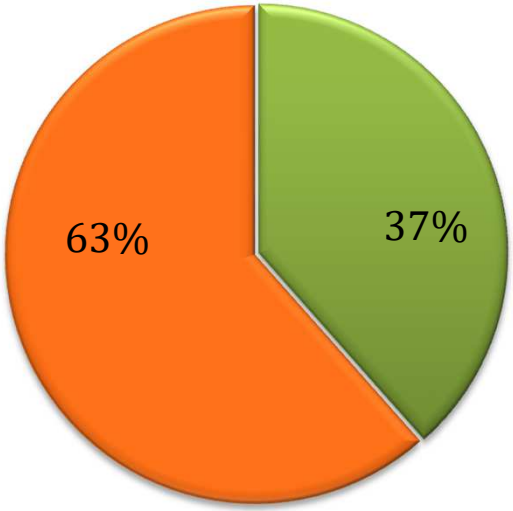
Hai mai visitato il sito internet www.formiarifiutizero.it per reperire informazioni?

Utenza Commerciale

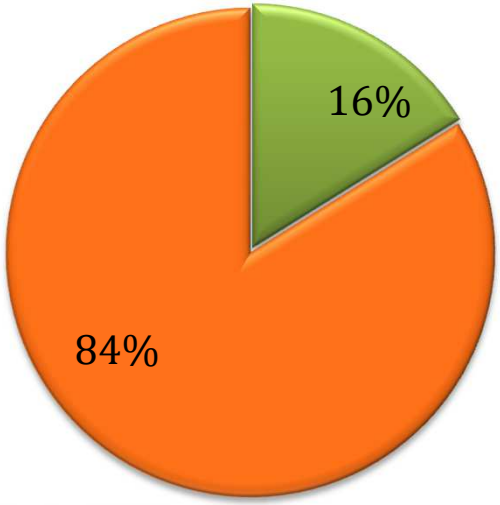




Amministratori



Utenza Domestica



Si

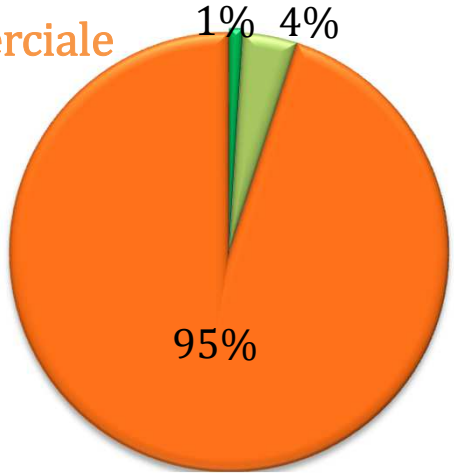
No

Base totale intervist 80 19 340

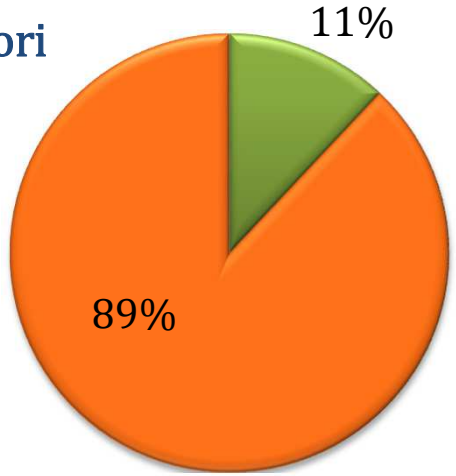
4. CANALI DI CONTATTO (4/4)

Ha mai visitato la pagina Facebook di FRZ?

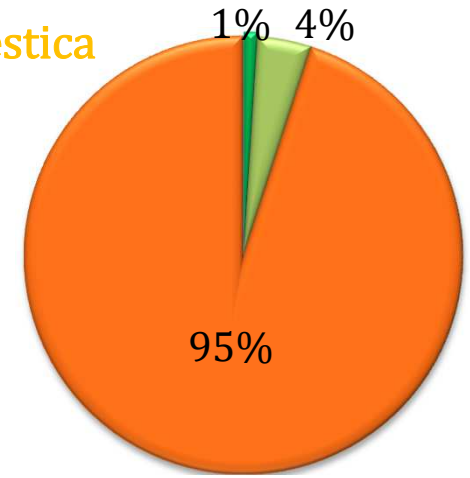
Utenza Commerciale



Amministratori



Utenza Domestica



- Si, sono anche iscritto
- Si, l'ho visto almeno una volta
- No

Base totale intervist 80 19 340