

B *I risultati*

delle indagini di soddisfazione dei clienti



Servizio "Controllo delle acque potabili"

Luglio 2016

Premessa

Obiettivi dell'indagine

Metodologia utilizzata

Aspetti considerati

Risultati dell'indagine

Considerazioni finali



Premessa

Ad inizio 2016 è stata svolta un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dei clienti del servizio "controllo acque potabili" di eco center S.p.A.

Sono stati inviati dei questionari a tutti i 110 clienti del settore. Il campione è quindi statisticamente significativo e rappresentativo dei clienti del servizio. Hanno risposto 31 clienti, perciò il **tasso di risposta è stato pari al 28%**.

Obiettivi dell'indagine

L'indagine ha come obiettivo la verifica del grado di soddisfazione del servizio "controllo delle acque potabili" da parte degli utenti e cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.



Metodologia utilizzata

La metodologia utilizzata per l'indagine è la seguente:

- definizione degli obiettivi dell'indagine
- indagine totale con questionari distribuiti via e-mail agli utenti
- elaborazione dei risultati dell'indagine.

Aspetti considerati

Nell'indagine sono stati considerati aspetti generali e aspetti specifici del servizio offerto indicati nella carta dei servizi eco center.

I clienti intervistati hanno espresso la propria valutazione relativamente a 9 aspetti sulla seguente scala graduata: 3 (molto), 2 (abbastanza), 1 (poco), o (per nulla). Sono stati inoltre considerati eventuali reclami rilevati nel periodo di valutazione.



E' stato chiesto di formulare eventuali suggerimenti e proposte di miglioramento.

Aspetti considerati:

1. tempi di erogazione del servizio adeguati
2. personale disponibile e gentile
3. personale preparato e competente
4. info tempestive, chiare ed esaustive
5. modulistica chiara e di facile compilazione
6. servizio tempestivo
7. servizio efficiente
8. servizio flessibile
9. intervento tempestivo in caso di fuori norma/specifica.



Risultati dell'indagine

L'87% degli intervistati ha valutato positivamente il servizio "controllo delle acque potabili". Di seguito l'esito della valutazione dei singoli aspetti.

Criteri di valutazione	Esito valutazione			
	per nulla	poco	abbastanza	molto
Tempi di erogazione del servizio adeguati	0%	0%	29%	71%
Personale disponibile e gentile	6,5%	0%	22,6%	71%
Personale preparato e competente	6,5%	0%	32,3%	61,3%
Informazioni tempestive, chiare ed esaustive	3,2%	0%	38,7%	58,1%
Modulistica chiara e di facile compilazione	12,9%	0%	35,5%	54,8%
Servizio tempestivo	0%	0%	25,8%	74,2%
Servizio efficiente	3,2%	0%	25,8%	71%
Servizio flessibile	3,2%	3,2%	32,3%	61,3%
Intervento tempestivo in caso di fuori norma/specifica	12,9%	9,7%	29%	48,4%



I **punti di forza** del servizio risultano essere:

- tempi di erogazione del servizio: il **71%** degli intervistati ha valutato i tempi di erogazione molto adeguati
- personale disponibile e gentile: il **71%** degli intervistati ha valutato il personale molto gentile
- tempestività: il **74,2%** degli intervistati ha valutato la tempestività molto adeguata
- efficienza: il **71%** degli intervistati ha valutato il servizio molto efficiente.

I **punti di debolezza** risultano essere:

- modulistica: il **12,9%** degli intervistati ritiene la modulistica non chiara e di difficile compilazione
- tempestività intervento in caso di fuori norma/specifica: il **12,9%** degli intervistati ritiene l'intervento in caso di fuori norma/specifica non tempestivo.

Un cliente ha proposto di caricare in un cloud i risultati delle analisi e lo storico.



Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un **buon grado di soddisfazione** del servizio di controllo delle acque potabili fornito da eco center S.p.A. soprattutto nella tempestività, nell'efficienza e nella gentilezza e disponibilità del personale del laboratorio di analisi acque.

Emergono degli aspetti da migliorare, quali la chiarezza e facilità di compilazione della documentazione e la tempestività di intervento nel caso di fuori norma/specifica. Verrà valutata la proposta di miglioramento pervenuta.