

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

A cura della Dott.ssa Silvia Stocco


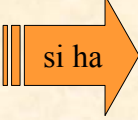
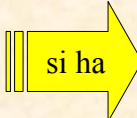
Customer Satisfaction

Cos'è?

La soddisfazione del cliente

Lo stato percettivo del cliente quando compara le prestazioni
del **PRODOTTO/SERVIZIO/RELAZIONE**
ricevuti rispetto alle aspettative che aveva

Se le aspettative vengono:

- Raggiunte  SODDISFAZIONE
- Disattese  INSODDISFAZIONE
- Superate  DELIZIA

Cosa vuol dire essere soddisfatti del **PuntoSi?**

- Avere a che fare con personale competente e disponibile;
- Ritenere adeguati gli orari di sportello;
- Avere informazioni chiare e complete;
- Poter usufruire di strutture adeguate;
-

I Clienti del **PuntoSi** sono Soddisfatti del nuovo servizio?



- Ricerca di Customer Satisfaction
- Metodologia Intervista Telefonica (C.A.T.I.) e intercettazione al PuntoSi;
- Strumento Questionario costruito ad hoc;
- Campione proporzionale stratificato che rappresenta circa il 2% della popolazione di Rubano (> 16 anni).

5

Campione

Caratteristiche su cui basare le proporzioni:

- **Frazione di appartenenza (*Bosco-Rubano-Sarmeola-Villaguttera*);**
- **Fasce di età (*16-25 anni ;26-35 ;36-45; 46-55; 56-65; oltre i 65*);**
- **Sesso (*Maschio/Femmina*).**

6

Metodologia

C.A.T.I= Computer Aided Telephone Interview



(intervista telefonica con il supporto del computer)



Le **telefonate** sono effettuate in fasce orarie predeterminate.

Le **intercettazioni** negli orari di apertura del PuntoSi od in occasione di eventi pubblici.

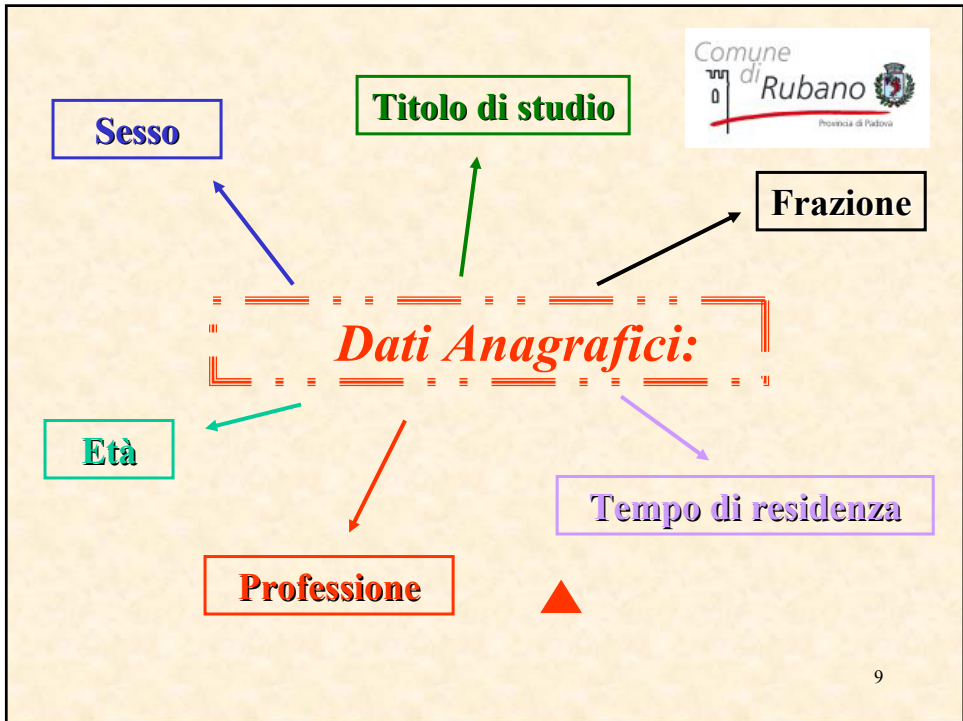
Questionario

Diviso in tre parti:

▲ **Dati anagrafici;**

■ **Situazione Ideale: *aspettativa***

● **Situazione Reale: *percezione***



■ ASPETTATIVA

Quanto sono importanti, secondo lei, nell'attività di uno Sportello per il cittadino i seguenti fattori?

	Non Importante	Poco Importante	Abbastanza Importante	Molto Importante
La disponibilità del personale				
La competenza del personale				
La comodità degli orari di apertura al pubblico				
I tempi di erogazione dei servizi				
La completezza delle informazioni ricevute				
Le strutture di cui dispone				
Un'offerta completa di servizi				
La facilità del contatto telefonico				

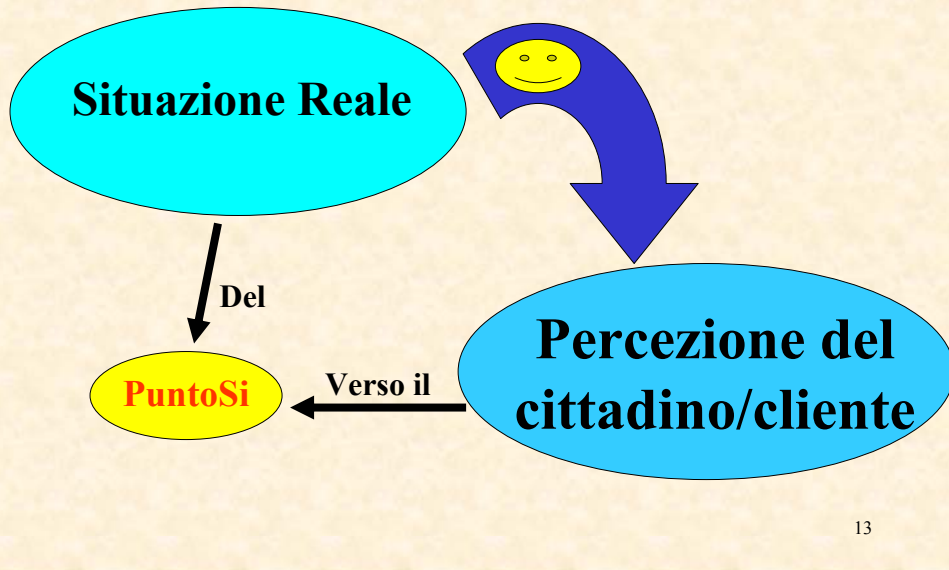
11



Conosce il PuntoSi?

• Ha mai utilizzato i servizi del PuntoSi?

12



● PERCEZIONE

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni relative al PuntoSi (PS) di Rubano?

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Il personale del PS di Rubano è disponibile				
Il personale del PS i di Rubano è competente				
Gli orari di sportello del PS sono adeguati alle mie esigenze				
I tempi di erogazione dei servizi offerti dal PS sono adeguati				
Le informazioni ricevute al PS sono complete				
Le strutture di cui dispone il PS sono adeguate				
Il PS offre tutti i servizi di cui ho bisogno				
Il PS si contatta con facilità telefonicamente				

Dia ora un voto da 1 a 10 al **PuntoSi
nel suo complesso.**

**Ha dei consigli o delle osservazioni che
vorrebbe fare anche in relazione ai
singoli servizi del **PuntoSi**?**

Dal 2006:

- Quali delle seguenti tipologie di servizio erogate dal PuntoSi ha richiesto più spesso?
- Quale servizio in particolare?

15

PERCORSO DELLA CUSTOMER



16

Analisi dei dati

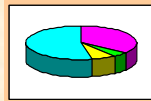
Aspettativa
del cliente



Percezione
del cliente



SERVIZIO
da
MIGLIORARE



Aspettativa
del cliente



Percezione
del cliente



CONTINUARE
COSI'