



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Report Generale

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

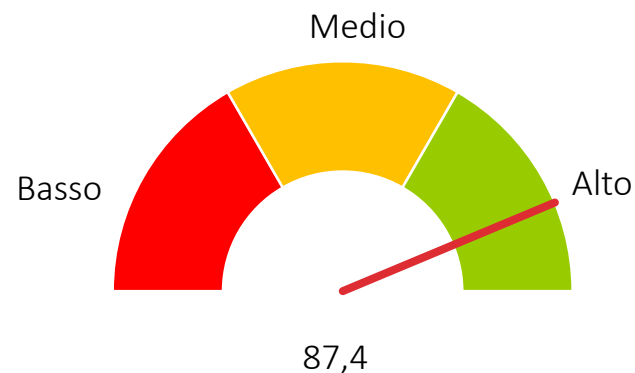
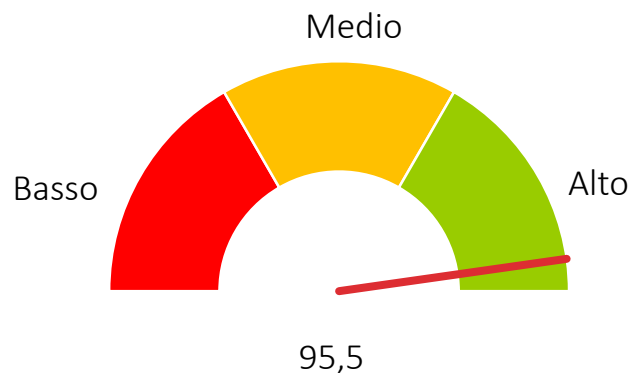
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da VERITAS?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

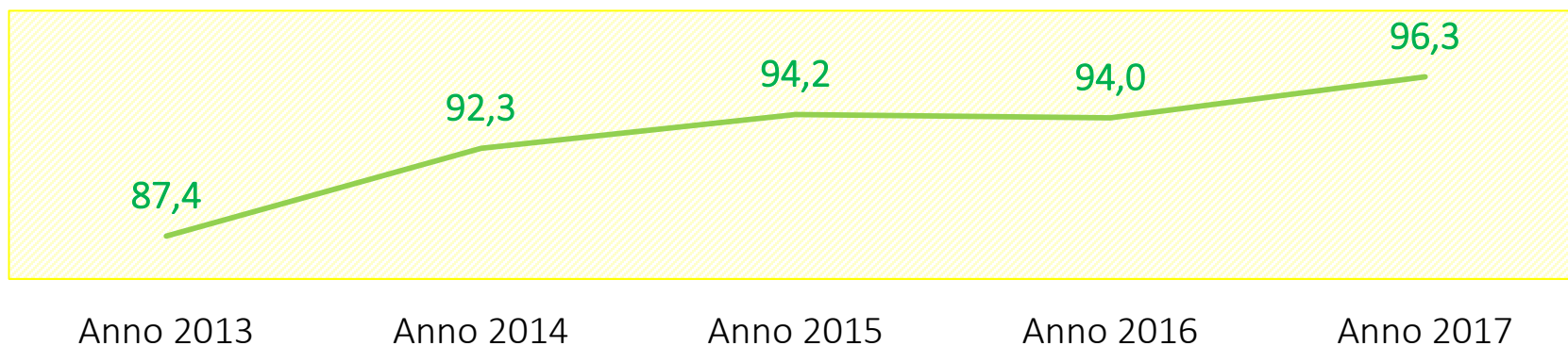
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

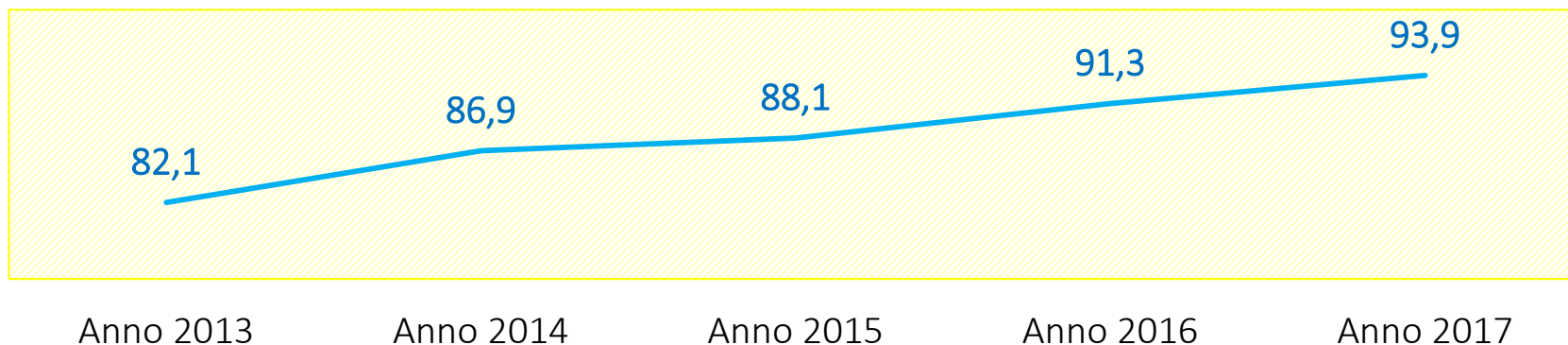


Indice generale di soddisfazione: Confronto nel tempo

UTENZE DOMESTICHE

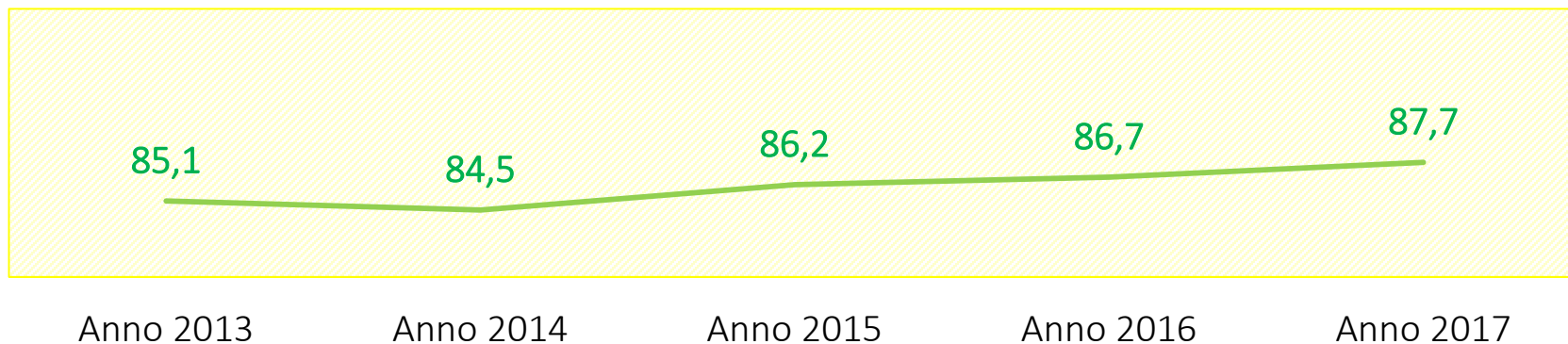


UTENZE COMMERCIALI

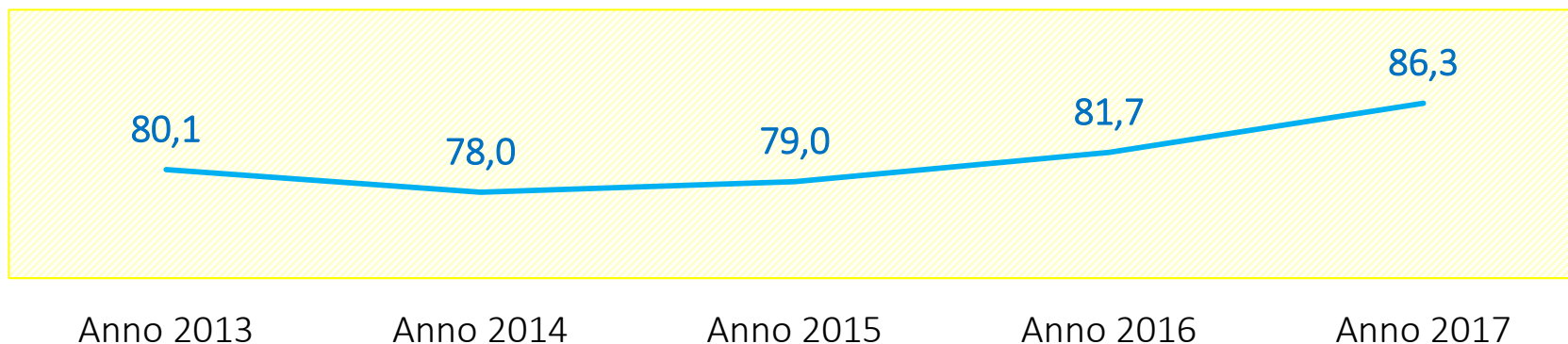


Indice sintetico di soddisfazione: Confronto nel tempo

UTENZE DOMESTICHE



UTENZE COMMERCIALI





IGIENE AMBIENTALE

Analisi della soddisfazione degli utenti

Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

6

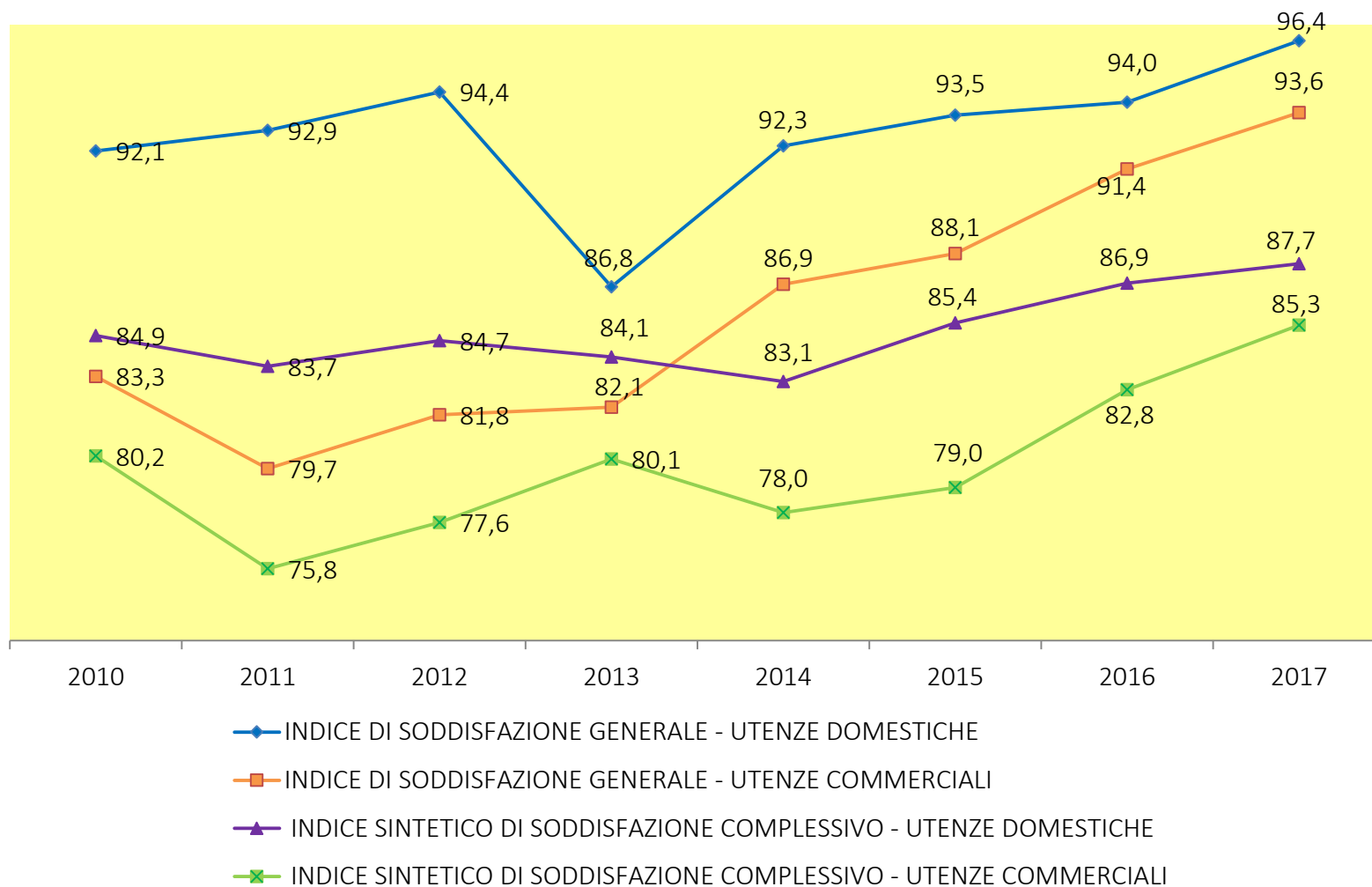
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	87,7	86,9	85,4	83,1	84,1	84,7	83,7	84,9
AREA RELAZIONE	88,9	83,3	82,2	81,3	83,5	88,5	87,7	92,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	87,1	88,8	87,1	84,2	84,3	84,2	82,5	82,2

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	85,3	82,8	79,0	78,0	80,1	77,6	75,8	80,2
AREA RELAZIONE	85,7	80,5	76,5	78,3	82,6	79,4	76,1	85,4
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	85,1	84,4	80,8	77,8	78,6	77,1	75,6	78,4



Cronistoria degli indici di soddisfazione

7





SERVIZIO IDRICO

Analisi della soddisfazione degli utenti

Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

9

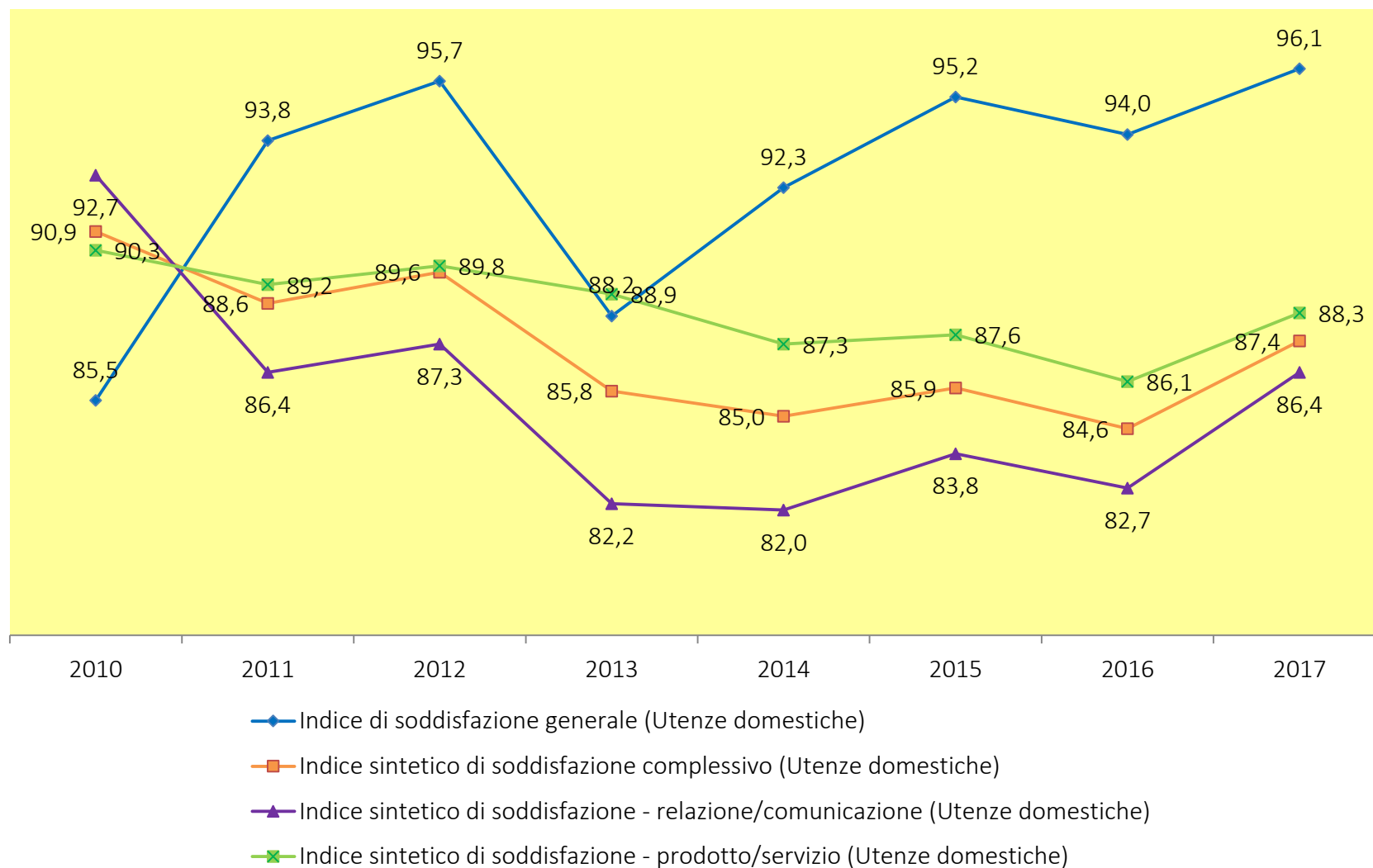
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	87,4	84,6	85,9	85,0	85,8	89,6	88,6	90,9
AREA RELAZIONE	86,4	82,7	83,8	82,0	82,2	87,3	86,4	92,7
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,3	86,1	87,6	87,3	88,9	89,8	89,2	90,3

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2017	2016
COMPLESSIVO	87,2	79,0
AREA RELAZIONE	85,5	77,0
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,5	80,5



Cronistoria degli indici di soddisfazione

10





Analisi della Customer Satisfaction

Servizi cimiteriali

Gli indici di soddisfazione

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

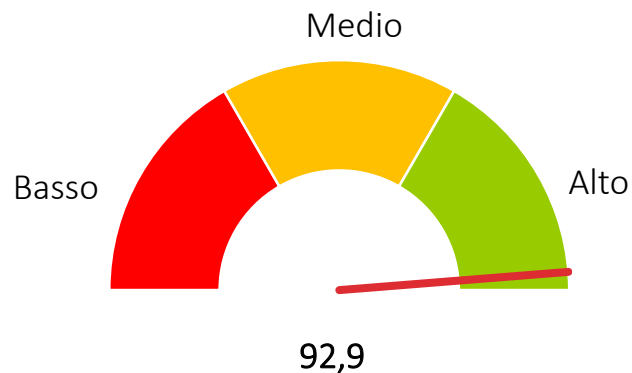
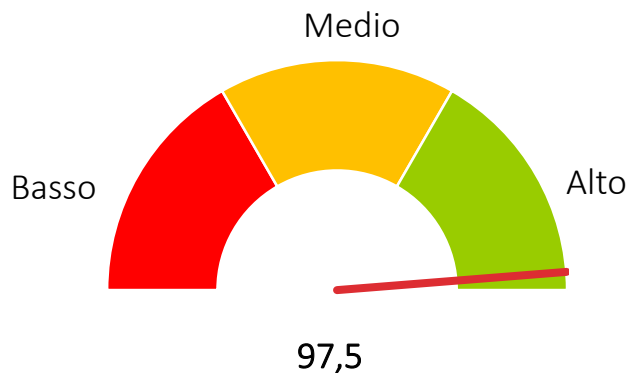
«Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

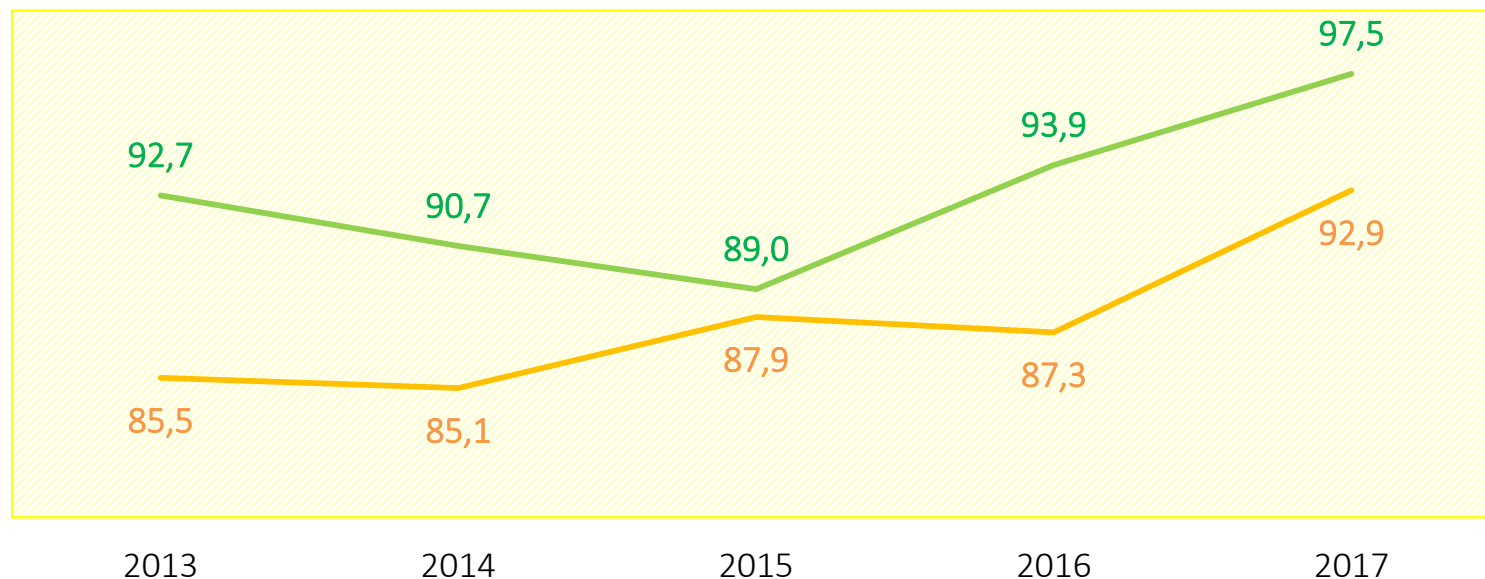
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



Gli indici di soddisfazione

13

— Indice generale di soddisfazione — Indice sintetico di soddisfazione



+3,6
+5,6

	2017	2016	2015	2014	2013
Indice generale di soddisfazione	97,5	93,9	89,0	90,7	92,7
Indice sintetico di soddisfazione	92,9	87,3	87,9	85,1	85,5



2017
SETTEMBRE

Quaeris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it