

Ns. Prot. 818.18

Alla C.A. Sig. Sindaco ed Ufficio ecologia

Sandrigo 19/10/2018

Oggetto: Indagine di *customer satisfaction* sul servizio di raccolta rifiuti

Al fine di misurare i livelli di soddisfazione del cliente finale sui seguenti servizi prestati:

- Raccolta rifiuti porta a porta;
- Gestione centri di raccolta (ove pertinente);
- Attività di sportello SORARIS (ove pertinente);
- Servizi extra (es. verde ramaglie porta a porta, raccolta ingombranti a domicilio, raccolta verde e ramaglie itinerante).

SORARIS SPA, tramite lo studio *SdV Consulenze e ricerche di marketing*, effettuerà nelle prossime settimane un'indagine rivolta sia alle utenze domestiche, sia alle utenze non domestiche.

La ricerca sarà condotta con metodo misto, in parte con interviste telefoniche somministrate con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) e in parte *face to face* presso i comuni stessi durante eventi di aggregazione della cittadinanza (es. mercato settimanale). Il metodo misto è metodologicamente indispensabile, perché oggi qualsiasi campione estratto solo dagli utenti di telefonia fisso risulterebbe sbilanciato a favore delle fasce di età medie e avanzate, in quanto solo una minoranza delle giovani coppie ha sottoscritto un abbonamento di telefonia fissa. Si prevede un'intervista di 5-7 minuti massimo, considerato che il mezzo telefonico non consente durate più lunghe senza "cadute da stanchezza". Verrà sottoposto un questionario di 13 domande al quale l'utenza risponderà indicando il grado di soddisfazione da 1 a 5 (dove: 1 = pessimo, 2 = insufficiente, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo). Il campione sarà costituito da 1.200 interviste per le utenze domestiche e di 600 interviste per le utenze non domestiche. I dati ottenuti saranno elaborati al fine di redigere una relazione finale e successivamente presentare l'esito alle Amministrazioni comunali.

Per maggiori informazioni contattare il referente Stefani Paolo tel. 0444 658667 int. 33

Distinti saluti

Lupato Damiano
Direttore Generale