

# Customer Satisfaction sul servizio di sportello

Si precisa che si tratta di un esempio in cui si espone la metodologia di lavoro. Dati e considerazioni non sono riconducibili a realtà esistenti.

SdV infatti non pubblica informazioni dei propri clienti per ovvi motivi di riservatezza.



1 INTRODUZIONE



2 RISULTATI TOTALI



3 APPROFONDIMENTI  
STATISTICI



4 CONCLUSIONI E  
SINTESI DELLE PRINCIPALI  
EVIDENZE



5 APPENDICE:  
RISULTATI SUDDIVISI  
PER GENERE

CAPITOLO 1

# Introduzione

## CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

- × **Metodologia di compilazione dei questionari:** on-line e cartacea
- × **Target:** utilizzatori del servizio di sportello
- × **Universo di riferimento:** 50.000 utenti
- × **Questionari ricevuti:** 3.000 questionari on-line e 1.500 in modalità cartacea, per un totale di 4.500
- × **Response rate = 9%**

## OBIETTIVI PERSEGUITI

- × Sondare e monitorare il gradimento generale del servizio
- × Misurare il gradimento dei singoli elementi che lo compongono
- × Valutare punti di forza e di debolezza del servizio

## PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

Il booklet finale risulta composto delle seguenti sezioni:

- × Risultati complessivi
- × Approfondimenti statistici
- × Conclusioni e sintesi delle principali evidenze
- × Appendice: Risultati suddivisi per le segmentazioni di interesse (genere, ecc.).

Nota: si realizzano esclusivamente quelle segmentazioni che permettono di garantire l'anonimato delle risposte.

## QUESTIONARIO

Il questionario proposto in questo esempio è relativo al servizio di sportello.

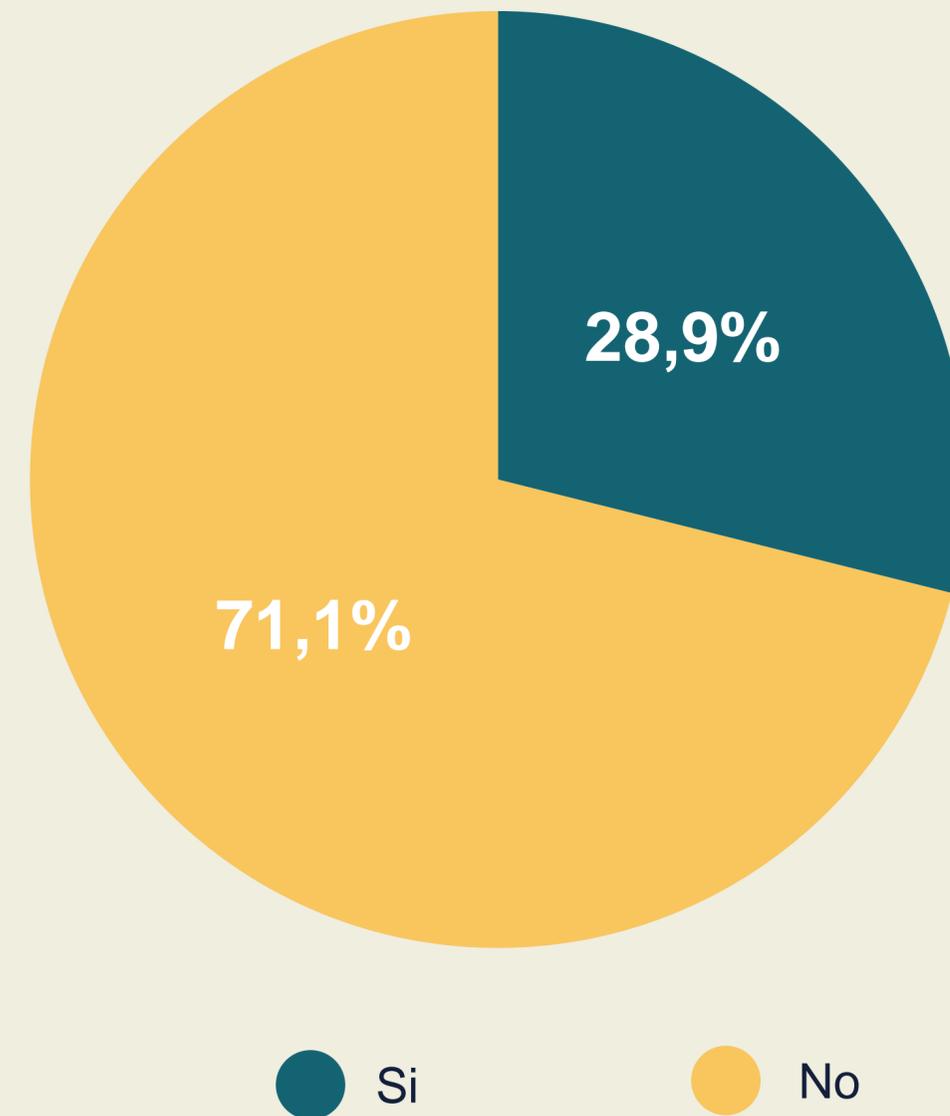
E' possibile adeguarlo ad altri servizi off-line erogati.

CAPITOLO 2

# Risultati totali

## 1. E' la prima volta che utilizza il servizio sportello?

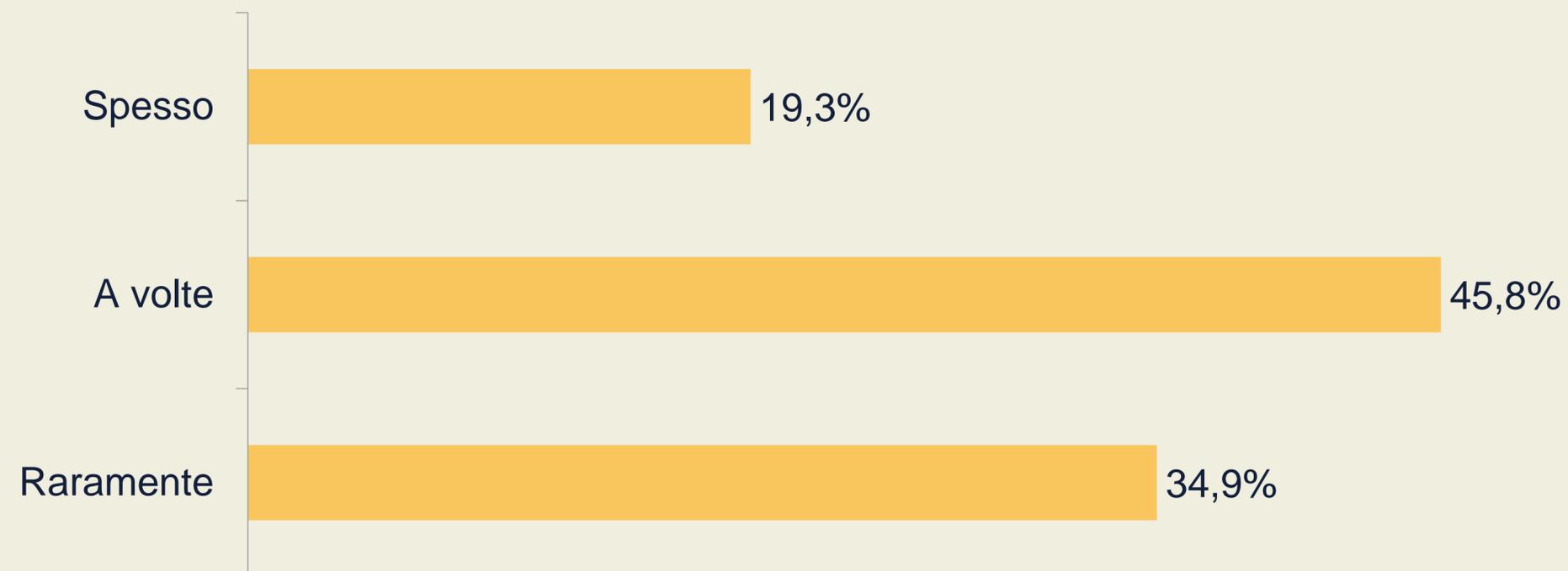
Risposte	% Totale
Si	28,9%
No	71,1%
Totale	100%



Commenti ai risultati

## 2. Con quale frequenza si rivolge al servizio sportello?

Risposte	% Totale
Spesso	19,3%
A volte	45,8%
Raramente	34,9%
Totale	100%



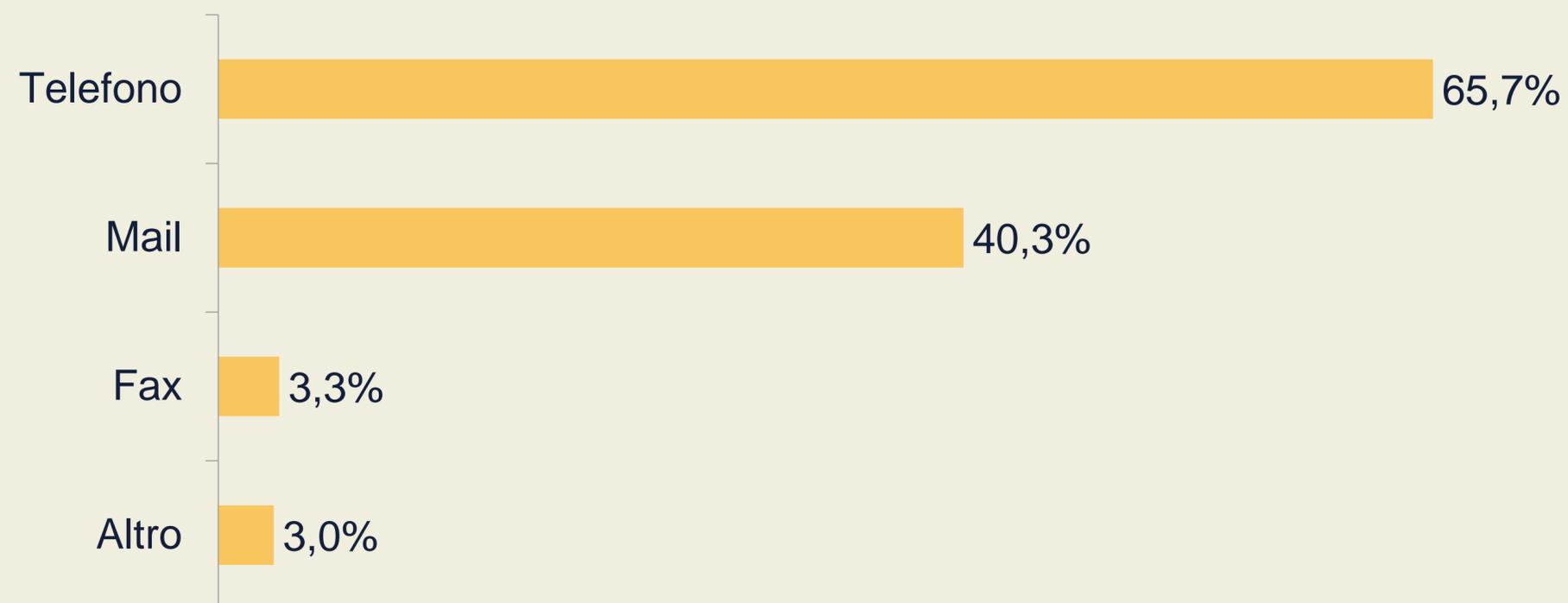
### Commenti ai risultati

Nota: risponde a questa domanda solo chi non ha utilizzato il servizio per la prima volta

● % Totale

### 3. Oltre allo sportello, utilizza altri canali? *(Risposta multipla)*

Risposte	% Totale
Telefono	65,7%
Mail	40,3%
Fax	3,3%
Altro	3,0%
Totale	100%



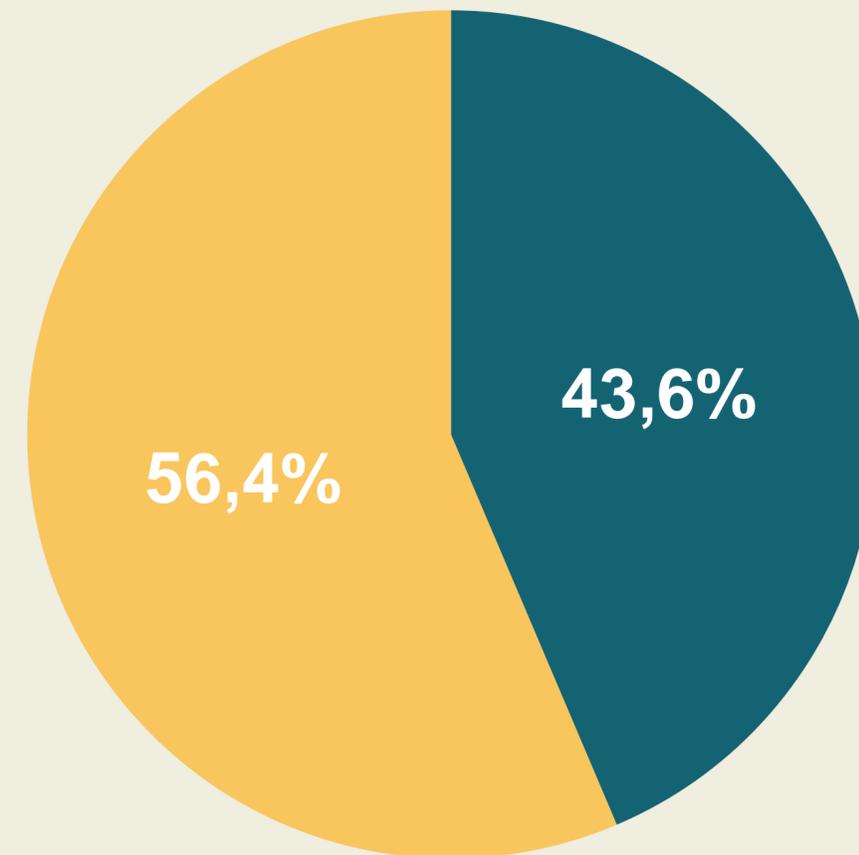
#### Commenti ai risultati

Nota: la somma delle percentuali è superiore a 100 poiché ciascun intervistato poteva fornire più di una risposta

● % Totale

## 4. Le è stata messa a disposizione la Carta dei Servizi?

Risposte	% Totale
Sì	43,6%
No	56,4%
Totale	100%

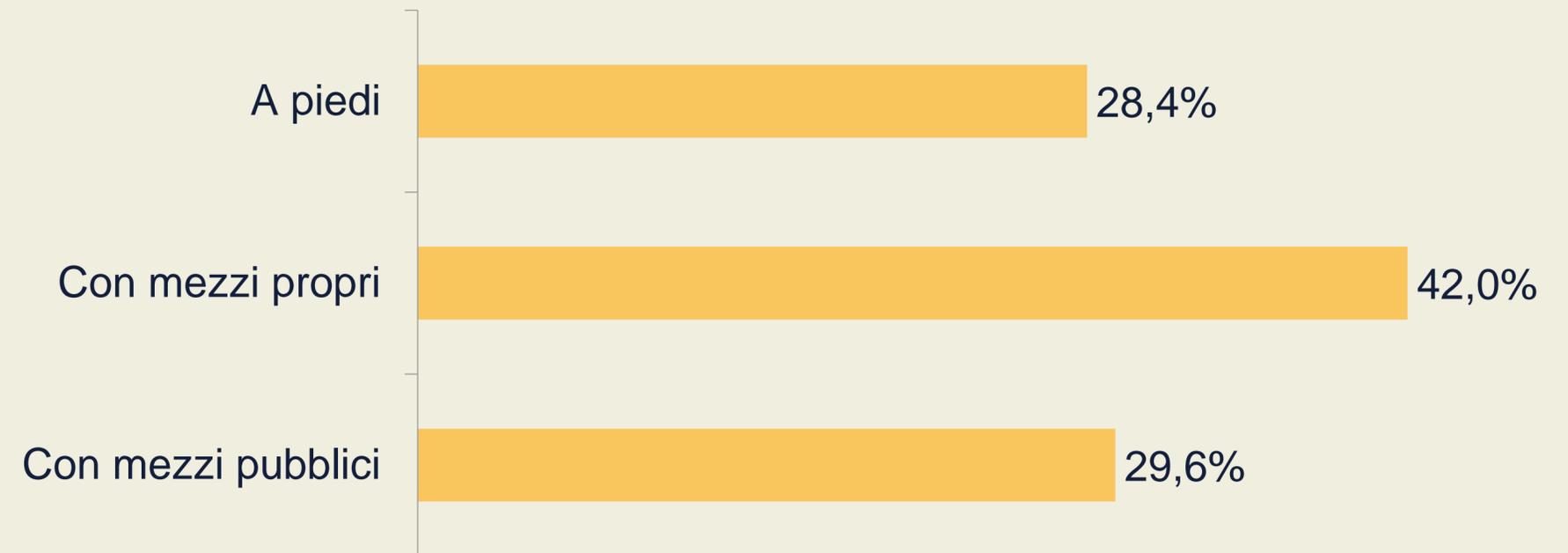


● Sì ● No

Commenti ai risultati

## 5. Solitamente come raggiunge la sede dello sportello?

Risposte	% Totale
A piedi	28,4%
Con mezzi propri	42,0%
Con mezzi pubblici	29,6%
Totale	100%

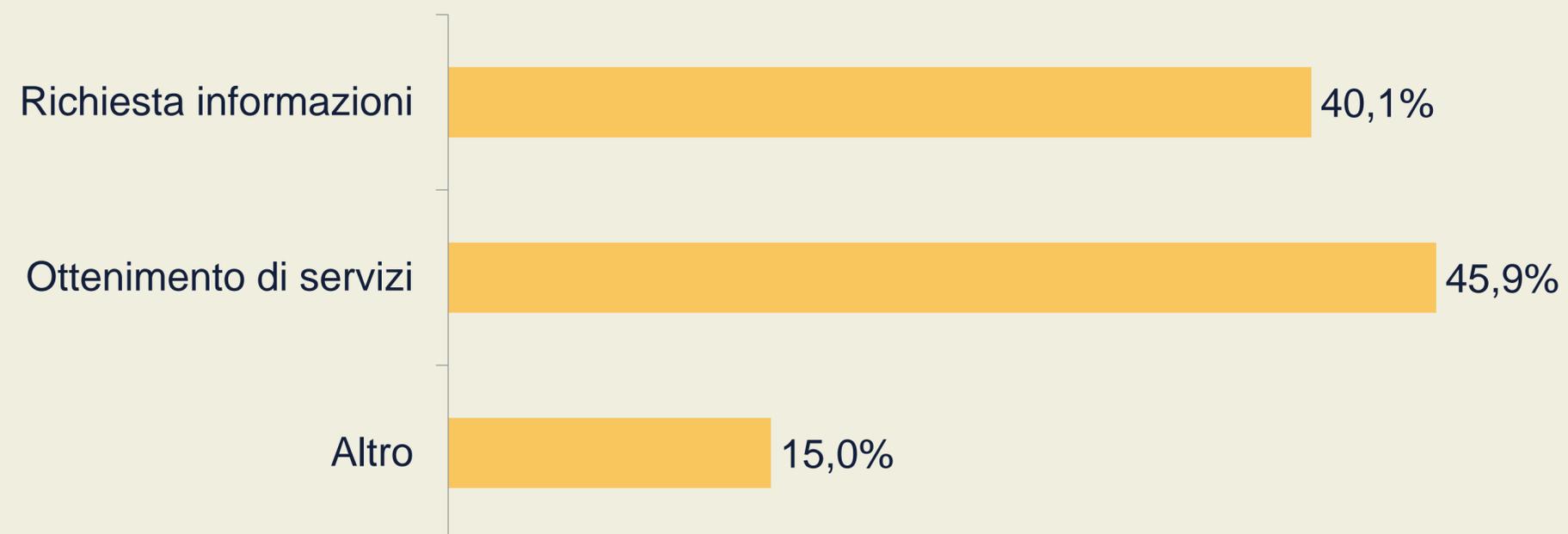


Commenti ai risultati

● % Totale

## 6. Per quale motivo si rivolge al servizio sportello? *(Risposta multipla)*

Risposte	% Totale
Richiesta informazioni	40,1%
Ottenimento di servizi	45,9%
Altro	15,0%
Totale	100%



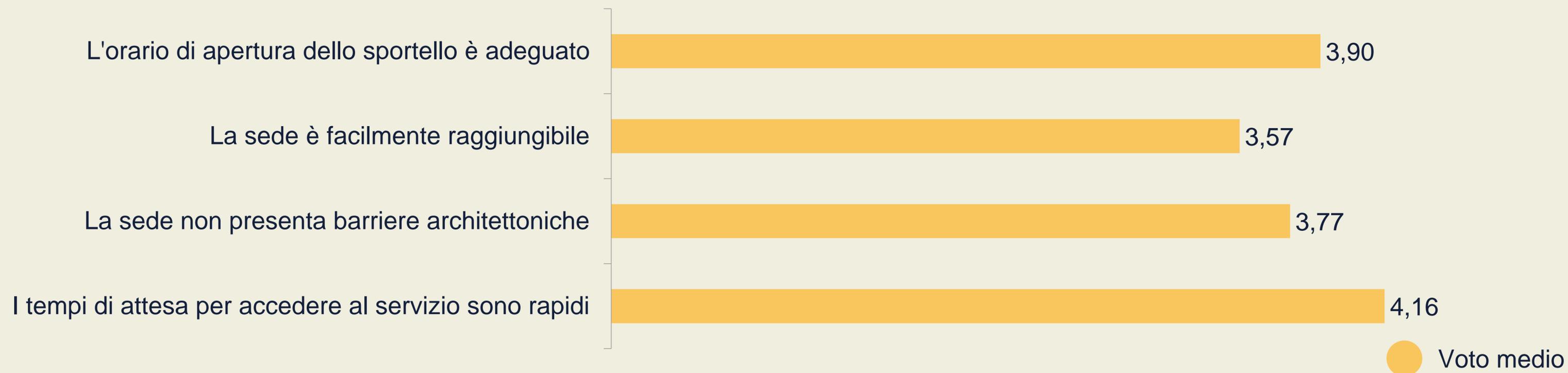
### Commenti ai risultati

Nota: la somma delle percentuali è superiore a 100 poiché ciascun intervistato poteva fornire più di una risposta

● % Totale

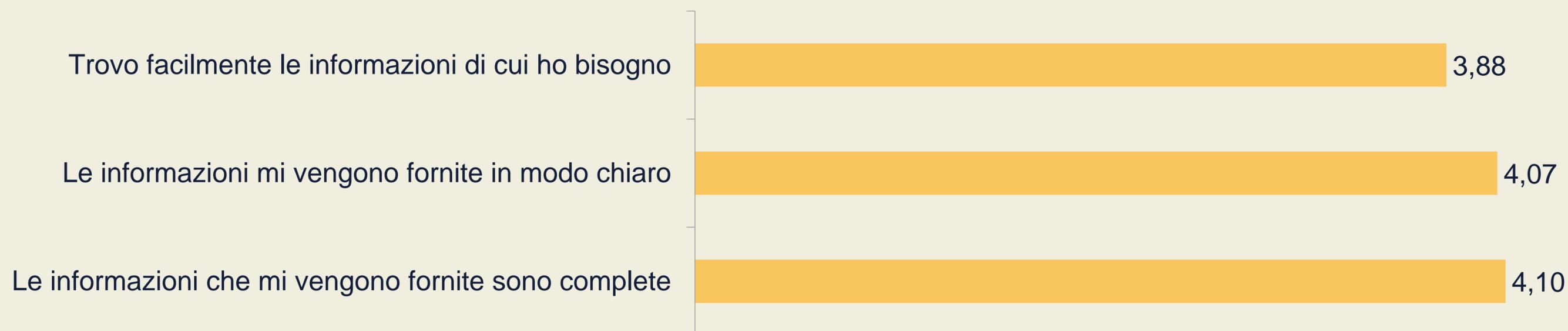
## 7. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (1=per niente d'accordo e 5=completamente d'accordo)

Risposta	1 = per nulla d'accordo	2	3	4	5 = completamente d'accordo	Voto medio	Commenti ai risultati
L'orario di apertura dello sportello è adeguato	2,3%	10,4%	21,0%	28,0%	38,3%	<b>3,90</b>	
La sede è facilmente raggiungibile	13,0%	12,8%	10,0%	33,0%	31,2%	<b>3,57</b>	
La sede non presenta barriere architettoniche	6,7%	8,0%	14,0%	44,0%	27,3%	<b>3,77</b>	
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	1,9%	6,2%	12,0%	34,0%	45,9%	<b>4,16</b>	



## 8. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (1=per niente d'accordo e 5=completamente d'accordo)

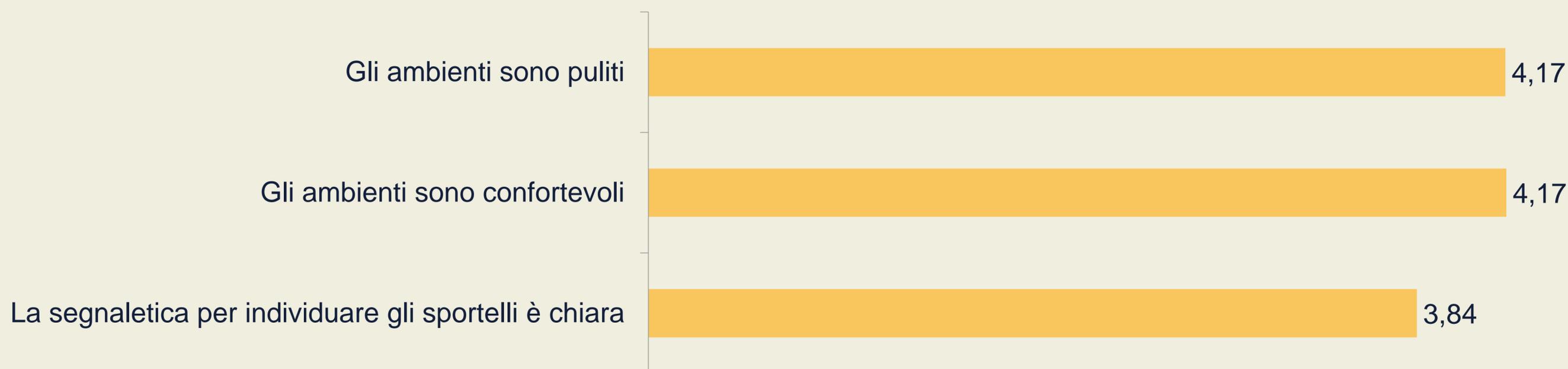
Risposta	1 = per nulla d'accordo	2	3	4	5 = completamente d'accordo	Voto medio	Commenti ai risultati
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	3,3%	7,7%	21,0%	34,0%	34,0%	<b>3,88</b>	
Le informazioni mi vengono fornite in modo chiaro	2,5%	4,6%	12,0%	45,0%	35,9%	<b>4,07</b>	
Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	3,0%	4,9%	8,0%	47,0%	37,1%	<b>4,10</b>	



## 9. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (1=per niente d'accordo e 5=completamente d'accordo)

Risposta	1 = per nulla d'accordo	2	3	4	5 = completamente d'accordo	Voto medio
Gli ambienti sono puliti	5,5%	8,0%	8,1%	21,0%	57,4%	<b>4,17</b>
Gli ambienti sono confortevoli	6,0%	7,2%	7,1%	23,0%	56,7%	<b>4,17</b>
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	6,9%	11,1%	16,0%	23,0%	43,0%	<b>3,84</b>

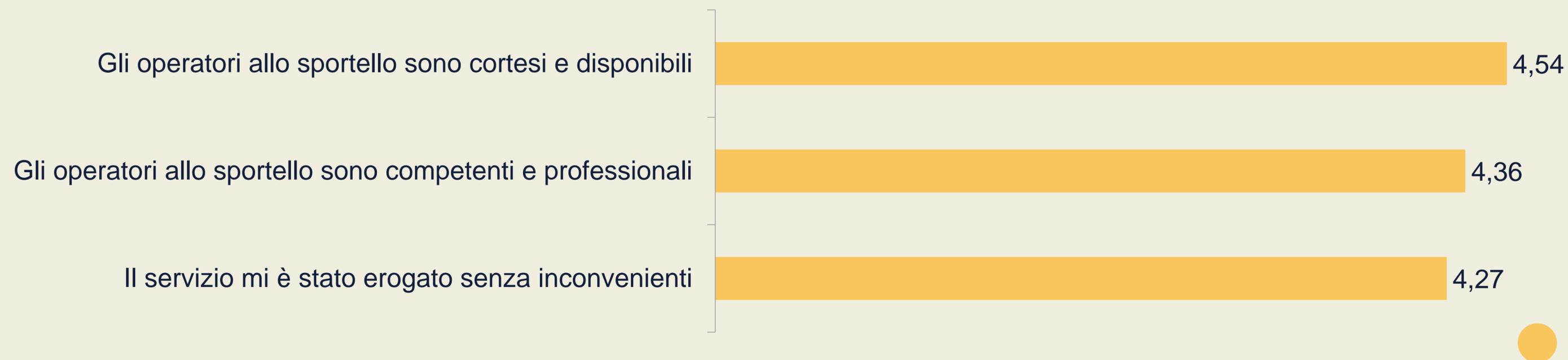
Commenti ai risultati



 Voto medio

## 10. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (1=per niente d'accordo e 5=completamente d'accordo)

Risposta	1 = per nulla d'accordo	2	3	4	5 = completamente d'accordo	Voto medio	Commenti ai risultati
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	0,6%	0,7%	7,2%	27,0%	64,5%	<b>4,54</b>	
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	0,3%	1,1%	16,0%	28,0%	54,6%	<b>4,36</b>	
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	1,1%	2,0%	16,7%	29,0%	51,2%	<b>4,27</b>	



11. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio (1=*per niente soddisfatto* e 5=*completamente soddisfatto*)

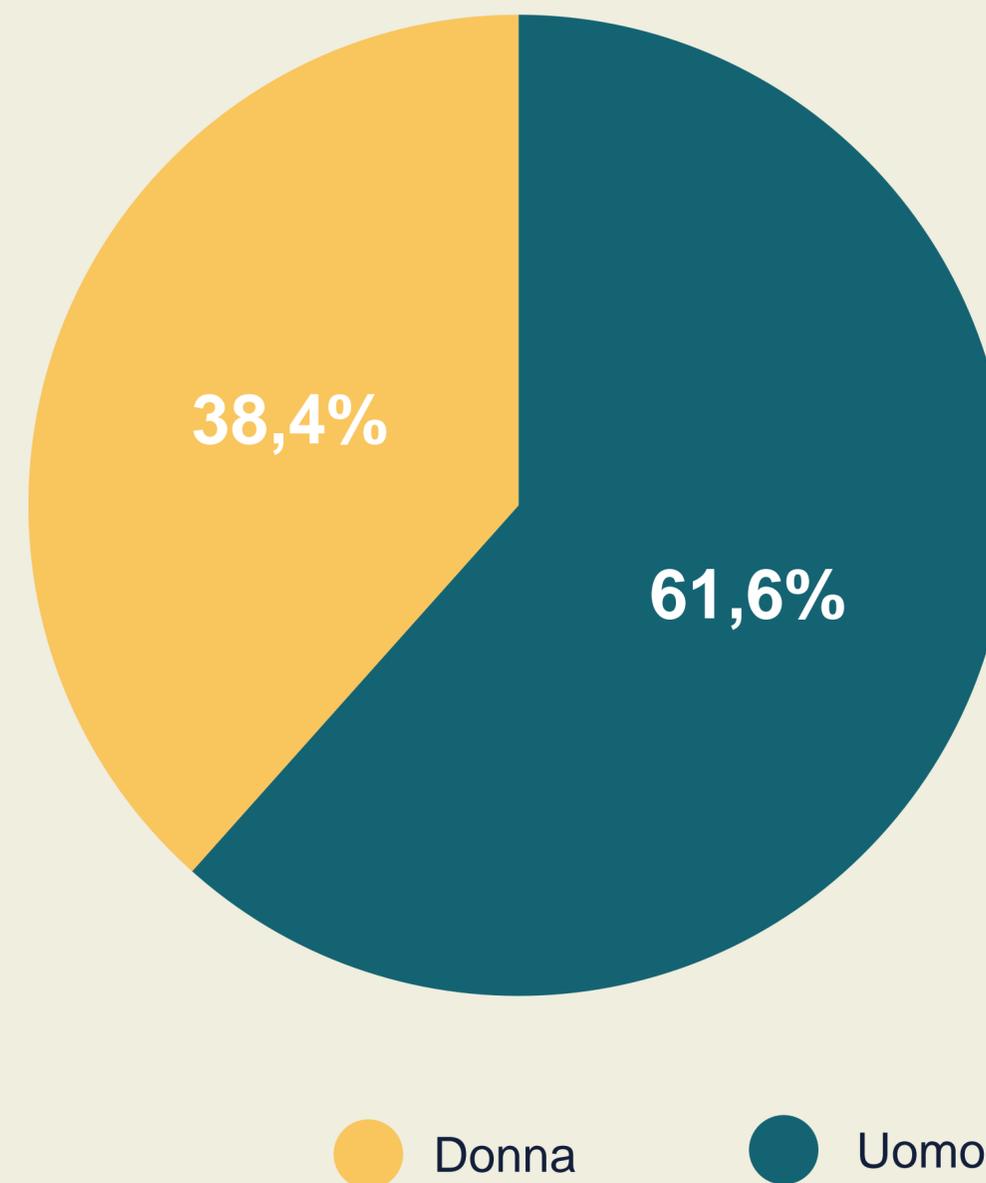
Risposta	1 = per niente soddisfatto	2	3	4	5 = completamente soddisfatto	Voto medio
Valutazione complessiva	2,6%	3,3%	16,0%	35,5%	42,6%	<b>4,12</b>

Commenti ai risultati



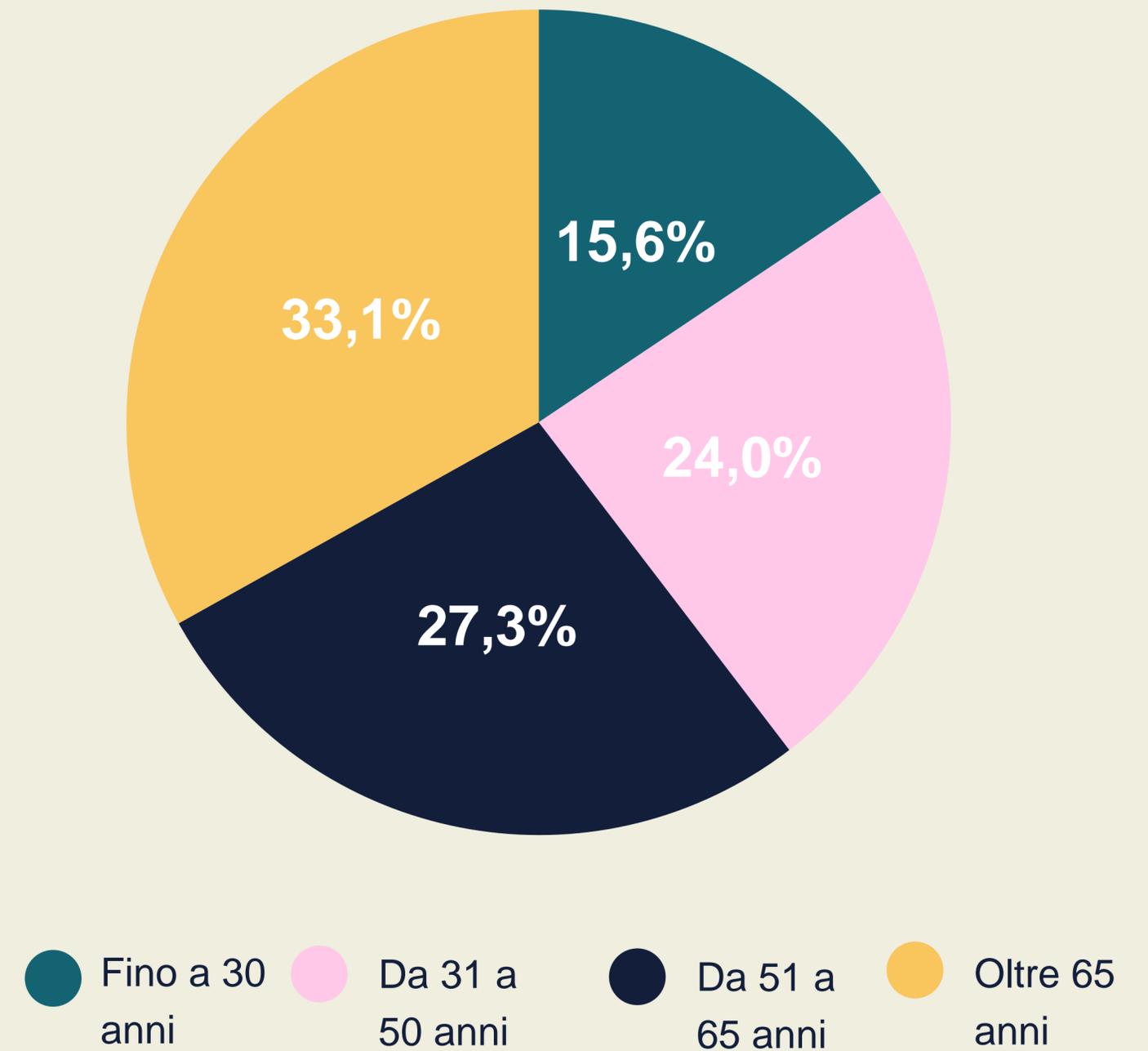
## 12. Genere

Risposte	% Totale
Uomo	61,6%
Donna	38,4%
Totale	100%



## 7. Età

Risposte	% Totale
Fino a 30 anni	15,6%
Da 31 a 50 anni	24,0%
Da 51 a 65 anni	27,3%
Oltre 65 anni	33,1%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>



CAPITOLO 3

# Approfondimenti statistici

## ANALISI DELLE CORRELAZIONI

Gli indici di correlazione permettono di esprimere quantitativamente l'intensità del legame esistente tra gli item, presi due a due.

Nel nostro caso si vuole valutare quanto i **singoli item** monitorati nella ricerca sono correlati con la **soddisfazione complessiva**.

Gli indici di correlazione presentano le seguenti caratteristiche:

- × I valori degli indici variano tra -1 e +1; -1 corrisponde ad una perfetta correlazione inversa e 1 ad una perfetta correlazione diretta, 0 alla totale assenza di correlazione. In assoluto, essendo gli indici rilevati dall'indagine quasi sempre compresi tra 0 e 1, più si avvicinano a 1, più denotano correlazione tra gli item; viceversa, più si avvicinano a 0, più si dimostrano slegati tra loro.
- × Una relazione positiva significa che gli intervistati che assegnano valori elevati ad una variabile tendono ad assegnare valori elevati alla seconda variabile. Ed è vero anche viceversa, cioè coloro che danno bassi valori ad una voce tendono a dare bassi valori alla seconda.
- × Una relazione negativa indica che a bassi punteggi di un item corrispondono alti punteggi di un altro item.

## ANALISI DELLE CORRELAZIONI

Item	I.C. con valutazione complessiva	Commenti all'analisi
Gli ambienti sono puliti	0,59	
Gli ambienti sono confortevoli	0,53	
L'orario di apertura dello sportello è adeguato	0,51	
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	0,47	
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	0,47	
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	0,46	
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	0,43	
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	0,42	
La sede è facilmente raggiungibile	0,39	
La sede non presenta barriere architettoniche	0,35	
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	0,35	
Le informazioni mi vengono fornite in modo chiaro	0,35	
Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	0,27	

CAPITOLO 4

# Conclusioni e sintesi delle principali evidenze

In questo capitolo si ripercorrono le principali evidenze scaturite dalla ricerca.

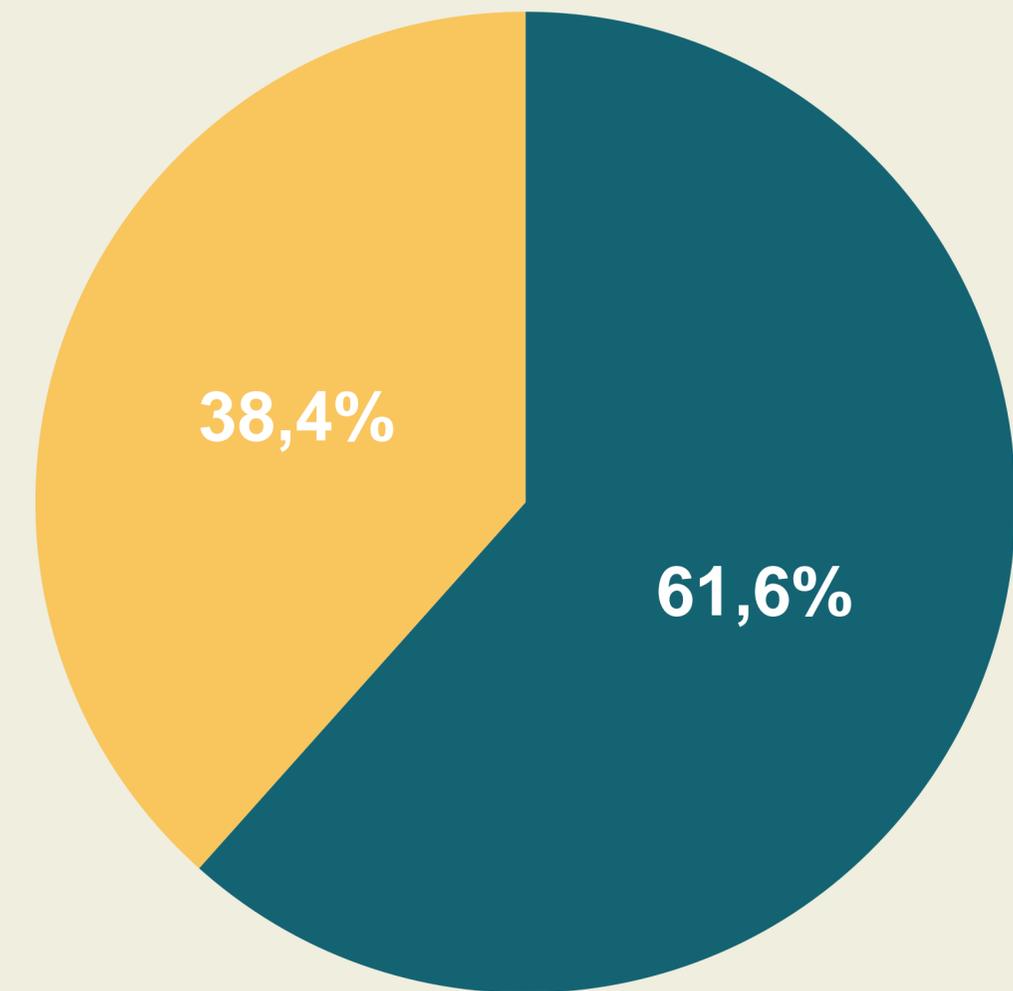
**Si riportano le conclusioni derivanti sia dai risultati totali, sia dagli approfondimenti statistici.**

CAPITOLO 5

# Appendice: Risultati suddivisi per genere

## Genere

Risposte	% Totale
Uomo	61,6%
Donna	38,4%
Totale	100%



● Donna      ● Uomo

## 1. E' la prima volta che utilizza il servizio sportello?

Risposte	Uomo	Donna	% Totale
Sì	33,8%	21,0%	28,9%
No	66,2%	79,0%	71,1%
Totale	100%	100%	100%

## 2. Con quale frequenza si rivolge al servizio sportello?

Risposte	Uomo	Donna	% Totale
Spesso	13,4%	28,7%	19,3%
A volte	40,7%	54,0%	45,8%
Raramente	45,9%	17,3%	34,9%
Totale	100%	100%	100%

### 3. Oltre allo sportello, utilizza altri canali? *(Risposta multipla)*

Risposte	Uomo	Donna	% Totale
Telefono	73,4%	53,4%	65,7%
Mail	46,8%	29,8%	40,3%
Fax	1,3%	6,6%	3,3%
Altro	0,9%	6,3%	3,0%
Totale	100%	100%	100%

## 4. Le è stata messa a disposizione la Carta dei Servizi?

Risposte	Uomo	Donna	% Totale
Sì	51,2%	31,5%	43,6%
No	48,8%	68,5%	56,4%
Totale	100%	100%	100%

## 5. Solitamente come raggiunge la sede dello sportello?

Risposte	Uomo	Donna	% Totale
A piedi	24,5%	34,6%	28,4%
Con mezzi propri	40,8%	44,0%	42,0%
Con mezzi pubblici	34,7%	21,4%	29,6%
Totale	100%	100%	100%

## 6. Per quale motivo si rivolge al servizio sportello? *(Risposta multipla)*

Risposte	Uomo	Donna	% Totale
Richiesta informazioni	38,7%	42,3%	40,1%
Ottenimento di servizi	42,1%	51,9%	45,9%
Altro	13,5%	17,5%	15,0%
Totale	100%	100%	100%

7. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (1=*per niente d'accordo* e 5=*completamente d'accordo*)

Risposta	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio Totale
L'orario di apertura dello sportello è adeguato	3,56	4,45	3,90
La sede è facilmente raggiungibile	3,33	3,95	3,57
La sede non presenta barriere architettoniche	3,53	4,15	3,77
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	4,1	4,25	4,16

8. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (1=*per niente d'accordo* e 5=*completamente d'accordo*)

Risposta	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio Totale
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	3,6	4,33	3,88
Le informazioni mi vengono fornite in modo chiaro	3,91	4,32	4,07
Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	3,98	4,3	4,10

9. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (1=*per niente d'accordo* e 5=*completamente d'accordo*)

Risposta	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio Totale
Gli ambienti sono puliti	4,13	4,24	4,17
Gli ambienti sono confortevoli	4,28	3,99	4,17
La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	3,4	4,54	3,84

10. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (1=*per niente d'accordo* e 5=*completamente d'accordo*)

Risposta	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio Totale
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	4,4	4,76	4,54
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	4,29	4,48	4,36
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	4,22	4,35	4,27

11. Indichi, in una scala da 1 a 5, quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio (*1=per niente soddisfatto e 5=completamente soddisfatto*)

Risposta	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio Totale
Valutazione complessiva	4,05	4,23	4,12

# SdV

Consulenze e ricerche  
di marketing

Corso Milano, 54  
35139 Padova

tel. +39 049 8760754

fax. +39 049 8761922

email: [info@sdvmarketing.it](mailto:info@sdvmarketing.it)

pec: [sdvmarketing@pec.it](mailto:sdvmarketing@pec.it)

web: [www.sdvmarketing.it](http://www.sdvmarketing.it)

P.IVA 02508370281