

N° questionari considerati: 4

Data: 01.09.10

n°	aspetti della qualità del servizio	% -	%+	%++
1	Contatti (disponibilità, cortesia) e comunicazione del personale	0	25,0	75,0
2	Competenza	0	0	100
3	Affidabilità del personale e delle realizzazioni (errori fatti)	0	0	100
4	Chiarezza nei documenti contrattuali e negli accordi	0	0	100
5	Puntualità (rispetto delle scadenze)	0	50,0	50,0
6	Soddisfazione complessiva per i lavori realizzati	0	0	100

( - non soddisfacente + soddisfacente ++ molto soddisfacente )

Osservazioni: al momento l'aspetto circa la qualità del servizio sul quale pare opportuno intervenire sembra riguardare la puntualità rispetto alle scadenze per l'erogazione delle attività. Il rilevamento ha riguardato il 30% del numero dei clienti nell' arco di tempo di un anno come indicato precedentemente..

Assegnando rispettivamente i valori:

non soddisfacente	-1
soddisfacente	+1
molto soddisfacente	+2

Si ottengono per i 6 quesiti sopra segnati gli indici:

n°	aspetti della qualità del servizio	Media punti (tot/max.)
1	Contatti (disponibilità, cortesia) e comunicazione del personale	0,7
2	Competenza	1
3	Affidabilità del personale e delle realizzazioni (errori fatti)	1
4	Chiarezza nei documenti contrattuali e negli accordi	1
5	Puntualità (rispetto delle scadenze)	0,5
6	Soddisfazione complessiva per i lavori realizzati	1

**Pari ad un indice di soddisfazione medio per i quesiti posti = 0,87**