



LA SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI SUL
SERVIZIO SVOLTO
DA GAIA S.p.A.

Ato1 - Toscana Nord

Campione

Il campione è composto da 1.750 intestatari del contratto di utenze nei Comuni gestiti da GAIA S.p.A., estratti all'interno di data base fornito dal Committente.

Sesso	%
Maschio	48,9
Femmina	51,1

Classe di età	%
Under 34 anni	3,2
35 – 44 anni	11,7
45 – 54 anni	24,3
55 – 64 anni	25,5
Over 65 anni	33,5
Non risponde	1,8

Titolo di studio	%
Elementare/privo di titolo	7,3
Scuola media inferiore	25,9
Scuola media superiore	48,8
Laurea o titolo di studio maggiore	18,0

Tipologia di utenza	%
Utenza domestica residente (relativa all'abitazione in cui ha la residenza)	73,0
Utenza domestica non residente (relativa ad un'abitazione in cui non ha la residenza)	13,3
Utenza produttiva e commerciale	7,3
Utenza agricola/zootecnica	0,9
Utenza non domestica a finalità sociale ed enti pubblici	5,5

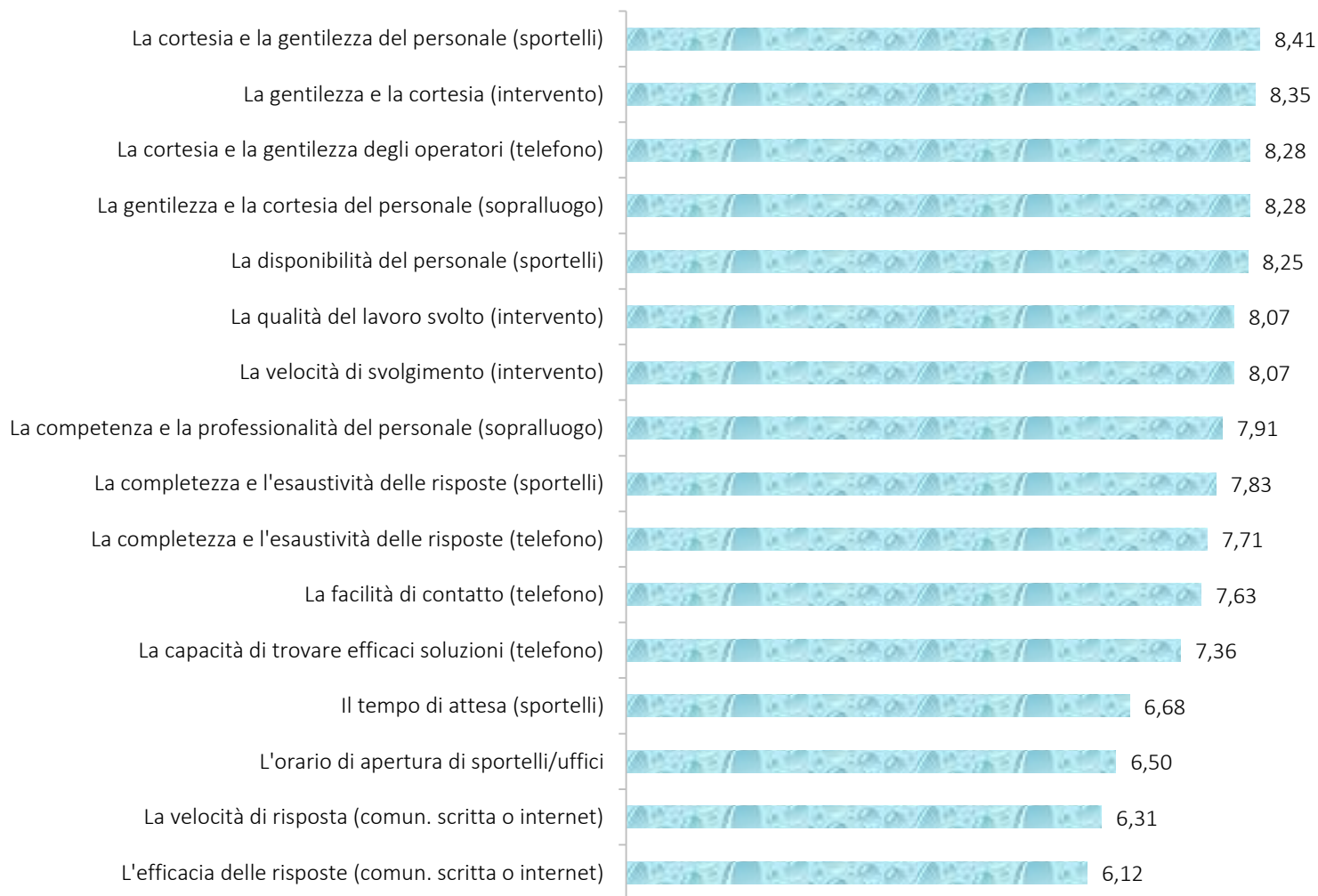
Area	%
Litorale Apuano	27,3
Versilia	44,2
Zona Montana	28,5

Analisi generale degli item

CANALI DI CONTATTO	Somma % voti (1-5)		Somma % voti (6-7)		Somma % voti (8-10)		VOTO MEDIO	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
NUMERI VERDI								
Cortesìa e gentilezza degli operatori	7	12	16	24	77	64	8,3	7,8
Completezza ed esaustività delle risposte fornite	14	14	21	20	65	66	7,7	7,7
Capacità di trovare soluzioni efficaci	21	16	19	21	60	63	7,4	7,5
Facilità di contatto telefonico con GAIA S.p.A.	15	19	22	21	63	60	7,6	7,3
SPORTELLI E UFFICI COMPETENTI								
Cortesìa e gentilezza del personale	8	8	12	18	80	74	8,4	8,1
Disponibilità del personale	10	9	14	19	76	72	8,3	7,9
Completezza ed esaustività delle risposte fornite	15	10	17	18	68	72	7,8	7,9
Tempo di attesa	27	20	30	24	43	56	6,7	7,2
Orario di apertura sportelli/uffici	34	20	26	29	40	51	6,5	7,1
COMUNICAZIONE SCRITTA								
Velocità di risposta da parte del personale addetto di GAIA S.p.A.	32	23	22	23	46	54	6,3	7,2
Efficacia delle risposte ottenute da parte di GAIA S.p.A.	37	24	14	19	49	57	6,1	7,3
VISITE DEGLI ADDETTI								
Gentilezza e cortesia del personale addetto di GAIA S.p.A.	8	7	15	21	77	72	8,3	8,0
Competenza e professionalità del personale addetto	13	9	20	30	67	61	7,9	7,7
Lavoro complessivo svolto dal personale addetto	15	12	18	20	67	68	7,8	7,6
INTERVENTI TECNICI								
Gentilezza e cortesia della squadra di GAIA S.p.A.	8	13	13	19	79	68	8,4	7,8
Qualità del lavoro svolto da parte della squadra di GAIA S.p.A.	12	17	16	23	72	60	8,1	7,5
Velocità con cui è stato svolto il lavoro	12	18	15	21	73	61	8,1	7,5

La qualità percepita

Media di soddisfazione

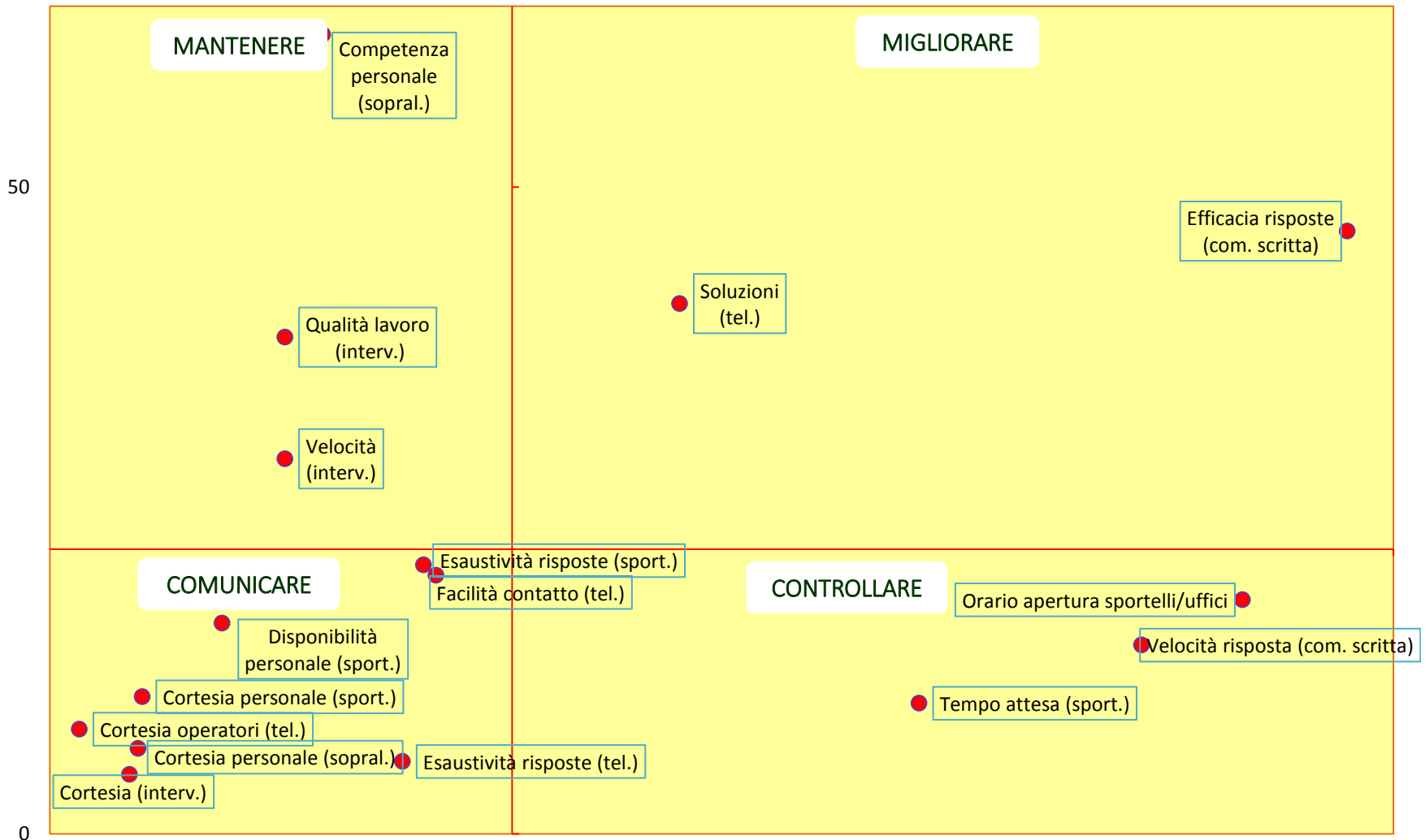


Media di soddisfazione

	N	Media	Dev. Standard
CONTATTO TELEFONICO			
La facilità di contatto telefonico con GAIA S.p.A.	1168	7,63	2,22
La cortesia e la gentilezza degli operatori	1168	8,28	1,94
La completezza e l'eshaustività delle risposte fornite	1164	7,71	2,30
La capacità di trovare efficaci soluzioni alle richieste e ai problemi presentati	1164	7,36	2,62
CONTATTO ATTRAVERSO LO SPORTELLLO AL PUBBLICO O ATTRAVERSO ALTRI UFFICI PREPOSTI			
L'orario di apertura di sportelli/uffici	404	6,50	2,51
Il tempo di attesa	404	6,68	2,52
La disponibilità del personale che ha preso in carico la pratica/il problema	404	8,25	2,01
La cortesia e la gentilezza del personale	404	8,41	1,88
La completezza e l'eshaustività delle risposte fornite	404	7,83	2,29
CONTATTO TRAMITE COMUNICAZIONE SCRITTA O INTERNET			
La velocità di risposta da parte del personale addetto di GAIA S.p.A.	103	6,31	3,02
L'efficacia delle risposte ottenute da parte di GAIA S.p.A.	103	6,12	3,24
SOPRALLUOGO			
La competenza e la professionalità del personale addetto di GAIA S.p.A.	456	7,91	2,16
La gentilezza e la cortesia del personale addetto di GAIA S.p.A.	456	8,28	1,94
INTERVENTO TECNICO – OPERATIVO			
La qualità del lavoro svolto da parte della squadra di GAIA S.p.A.	718	8,07	2,25
La gentilezza e la cortesia della squadra di GAIA S.p.A.	718	8,35	2,13
La velocità con cui è stato svolto il lavoro	718	8,07	2,25

Mappa delle priorità di intervento

Mappa delle priorità di intervento



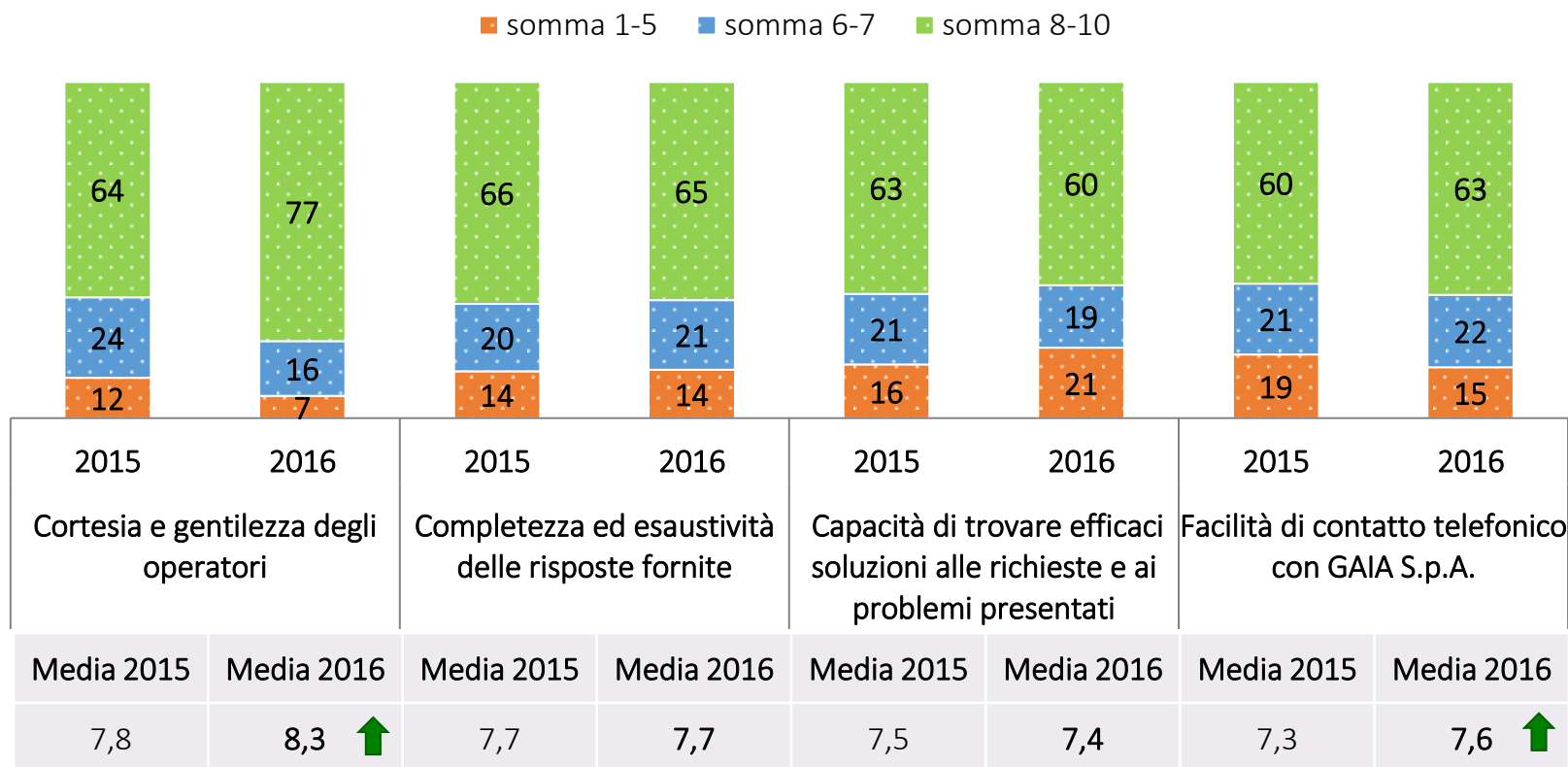
Contatto telefonico

Nota metodologica: i rispondenti (che dichiarano di aver telefonato) sono pari a 1.164.

Contatto telefonico: Giudizi

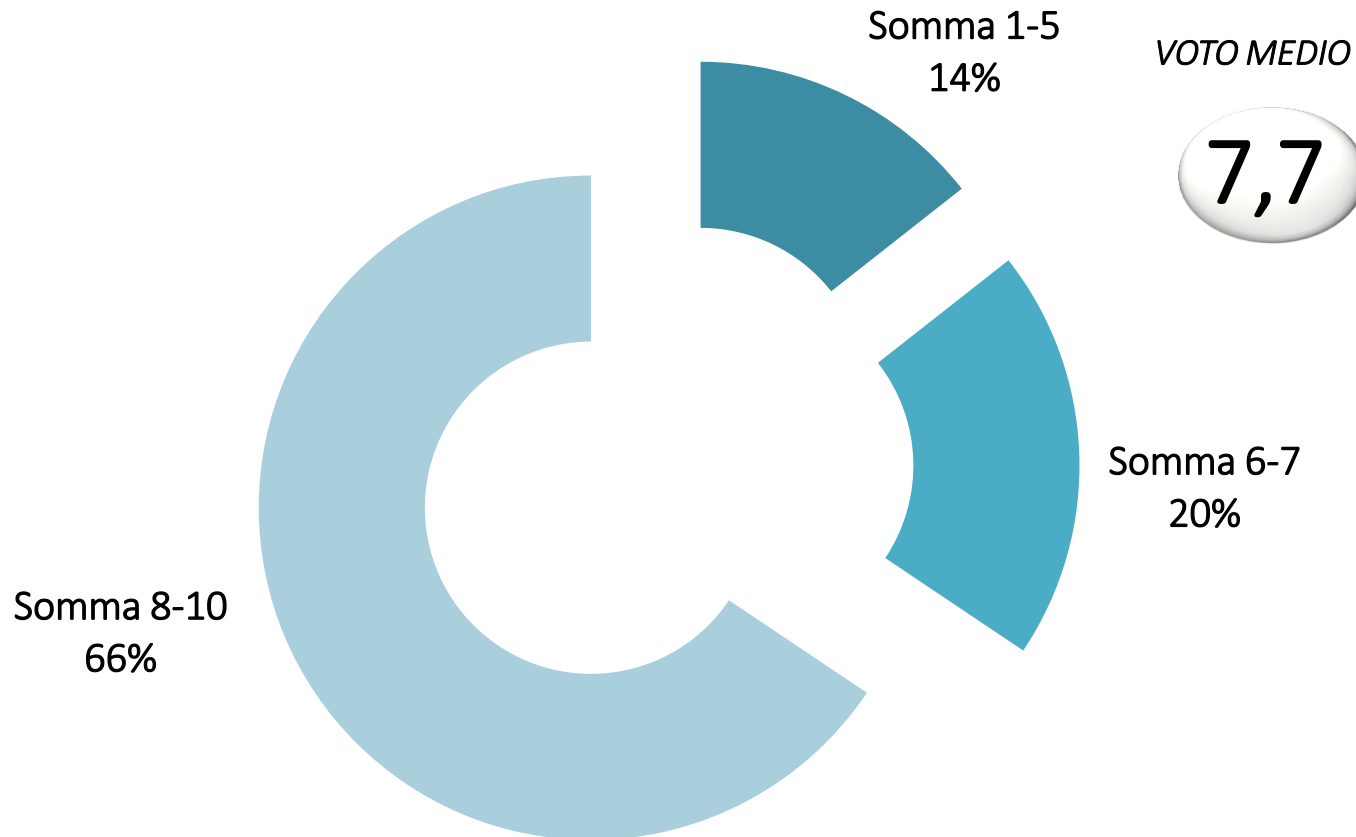
Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano il contatto telefonico. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

Valori del grafico in %



Contatto telefonico: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, del contatto telefonico con GAIA S.p.A.?



Contatto scritto o tramite web

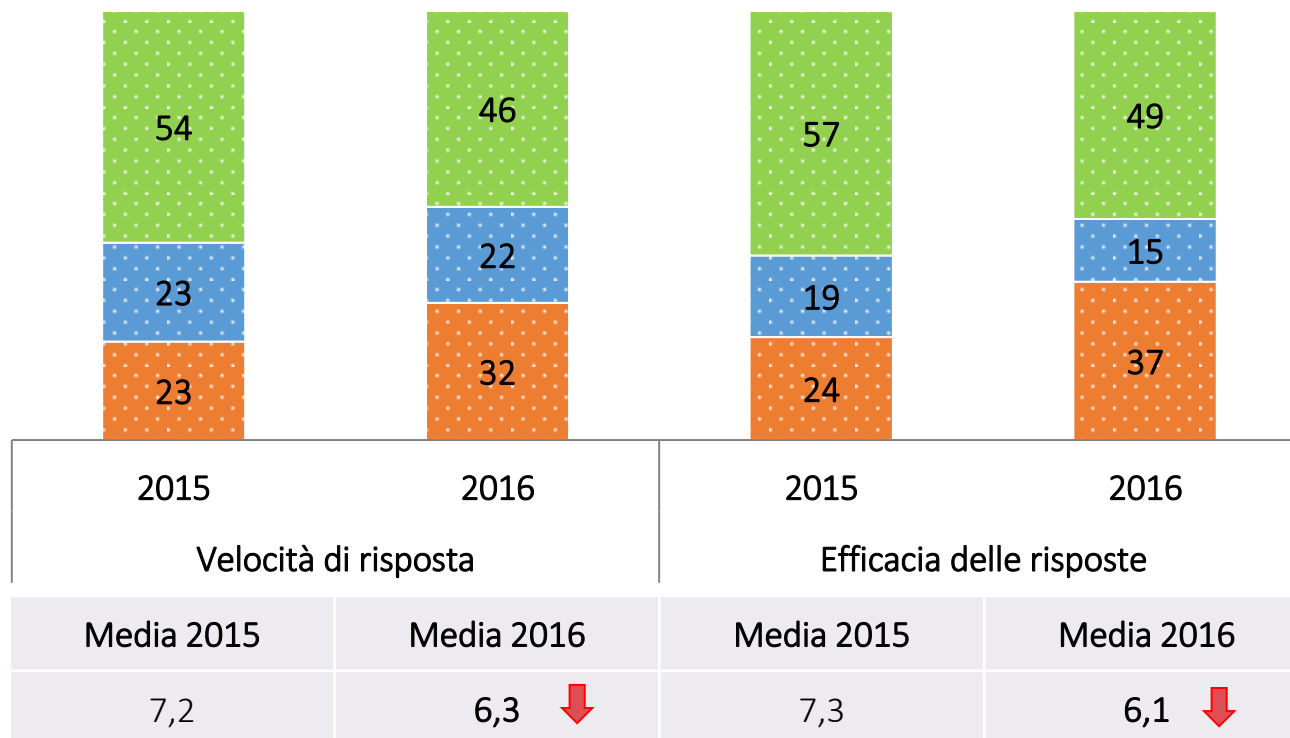
Nota metodologica: I rispondenti sono pari a 103.
Rispetto al 2015, la distinzione tra canale scritto e sito è stata maggiormente specificata, identificando due canali diversi: quello scritto cartaceo (lettera o fax) e quello on line (email e sito).

Contatto scritto o tramite web: Giudizi

Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano il contatto scritto o tramite internet. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

Valori del grafico in %

■ somma 1-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



Contatto scritto o tramite web: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, del contatto tramite comunicazione scritta o internet con GAIA S.p.A.?



Contatto presso sportelli ed uffici

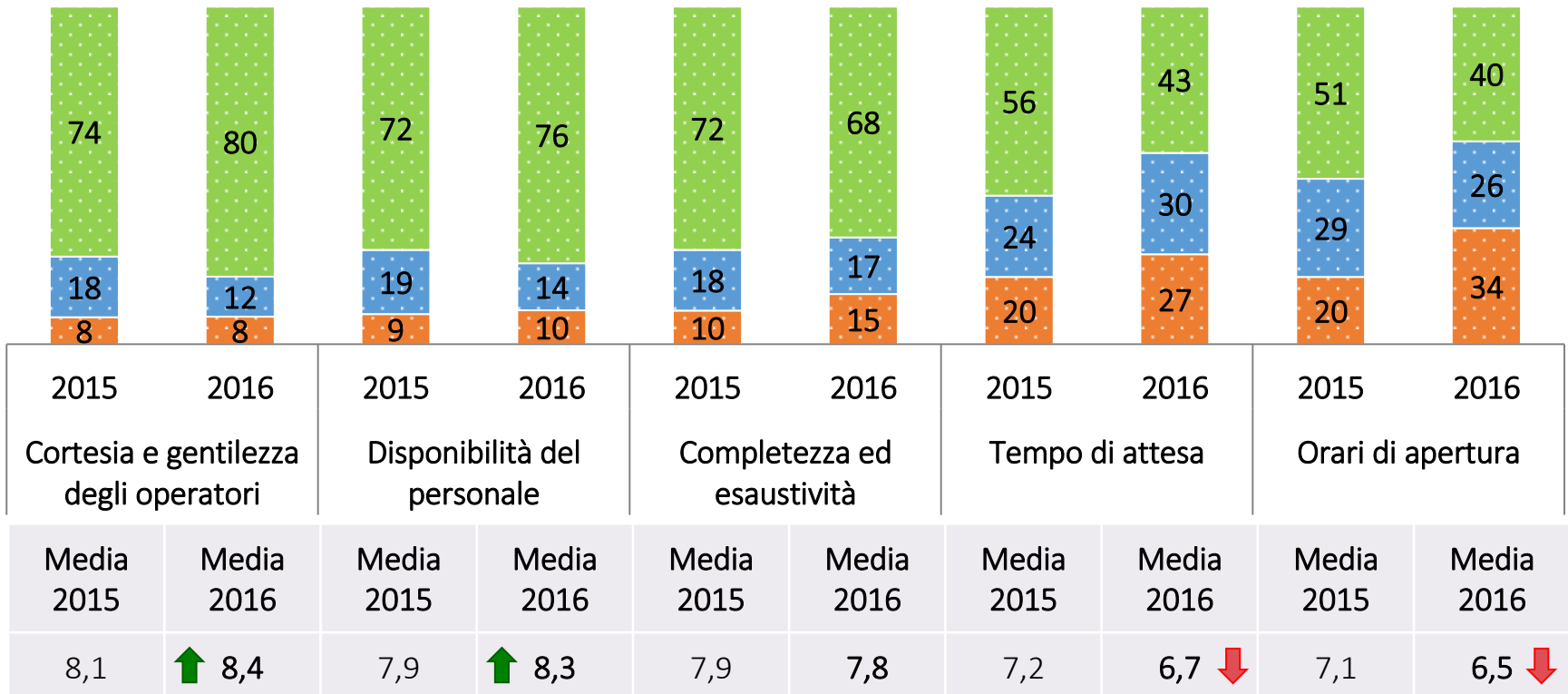
Nota metodologica: i rispondenti (che dichiarano di essersi recati a sportelli od uffici) sono pari a 404.

Contatto presso sportelli ed uffici: Giudizi

Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano il contatto agli sportelli ed uffici. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

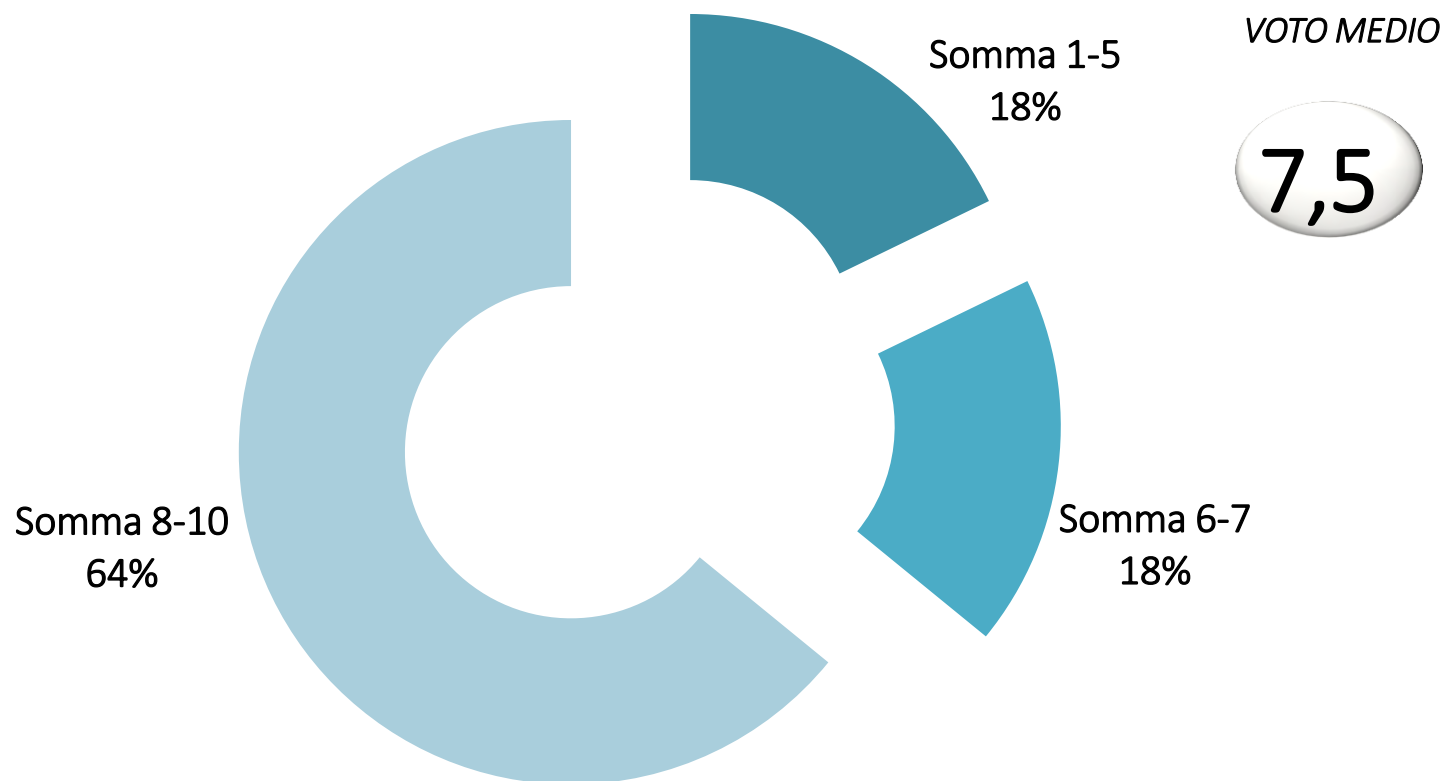
Valori del grafico in %

■ somma 1-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



Contatto presso sportelli ed uffici: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, del contatto attraverso lo sportello al pubblico o attraverso altri uffici preposti con GAIA S.p.A.?



Sopralluoghi

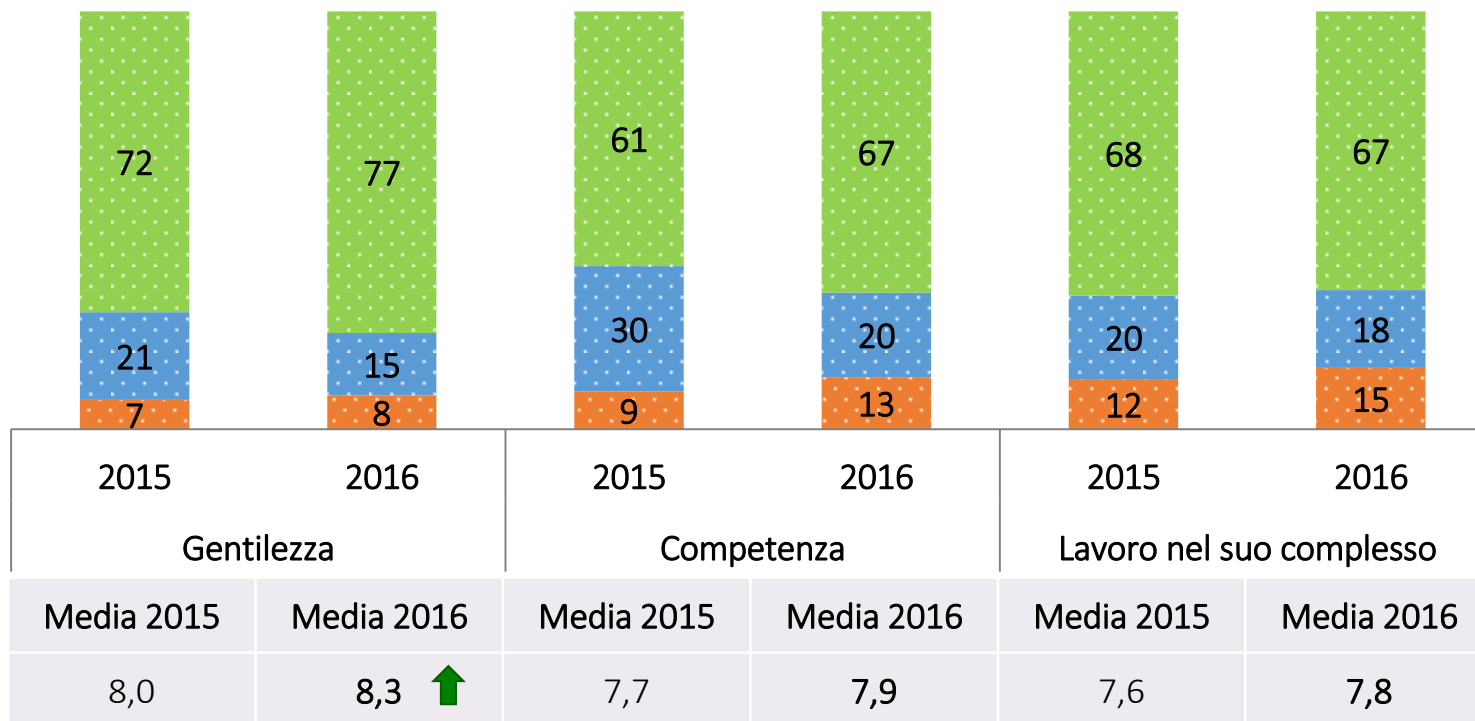
Nota metodologica: i dati riguardano coloro che hanno richiesto il sopralluogo (N = 456).

Sopralluoghi: Giudizi

Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano la fase di sopralluogo. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

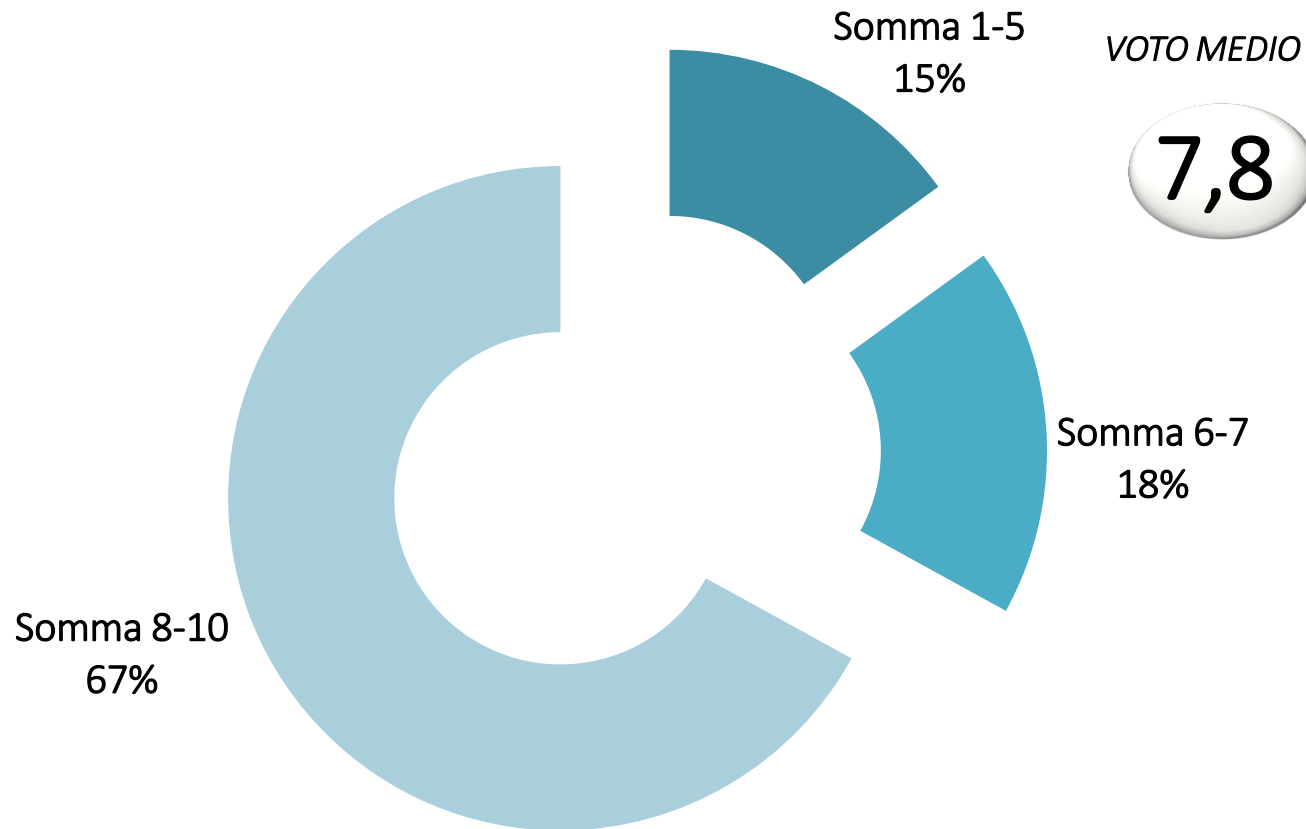
Valori del grafico in %

■ somma 1-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



Sopralluoghi: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, del lavoro svolto dal personale addetto al sopralluogo di Gaia Spa?



Interventi tecnico / operativi

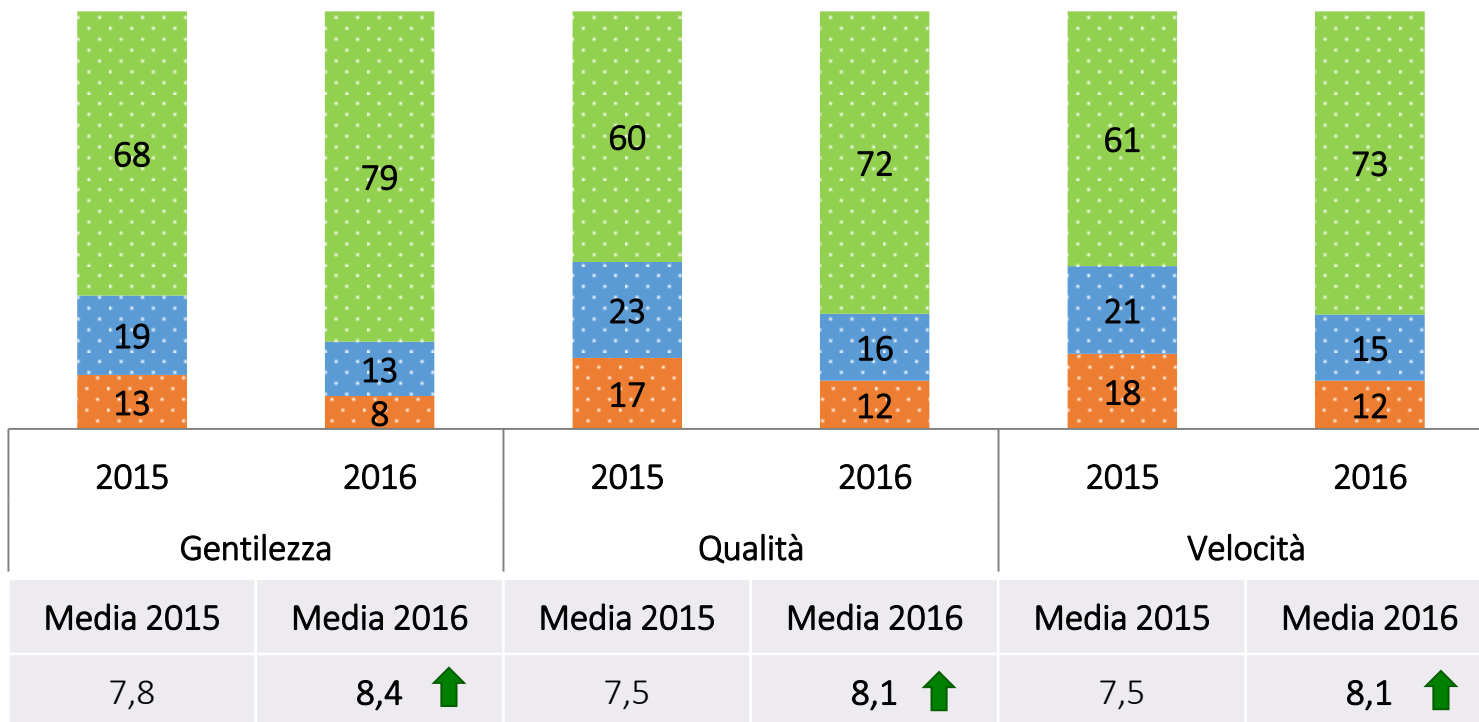
Nota metodologica: i dati riguardano coloro che hanno richiesto un intervento tecnico operativo (N = 718).

Interventi: Giudizi

Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano l'intervento del tecnico. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

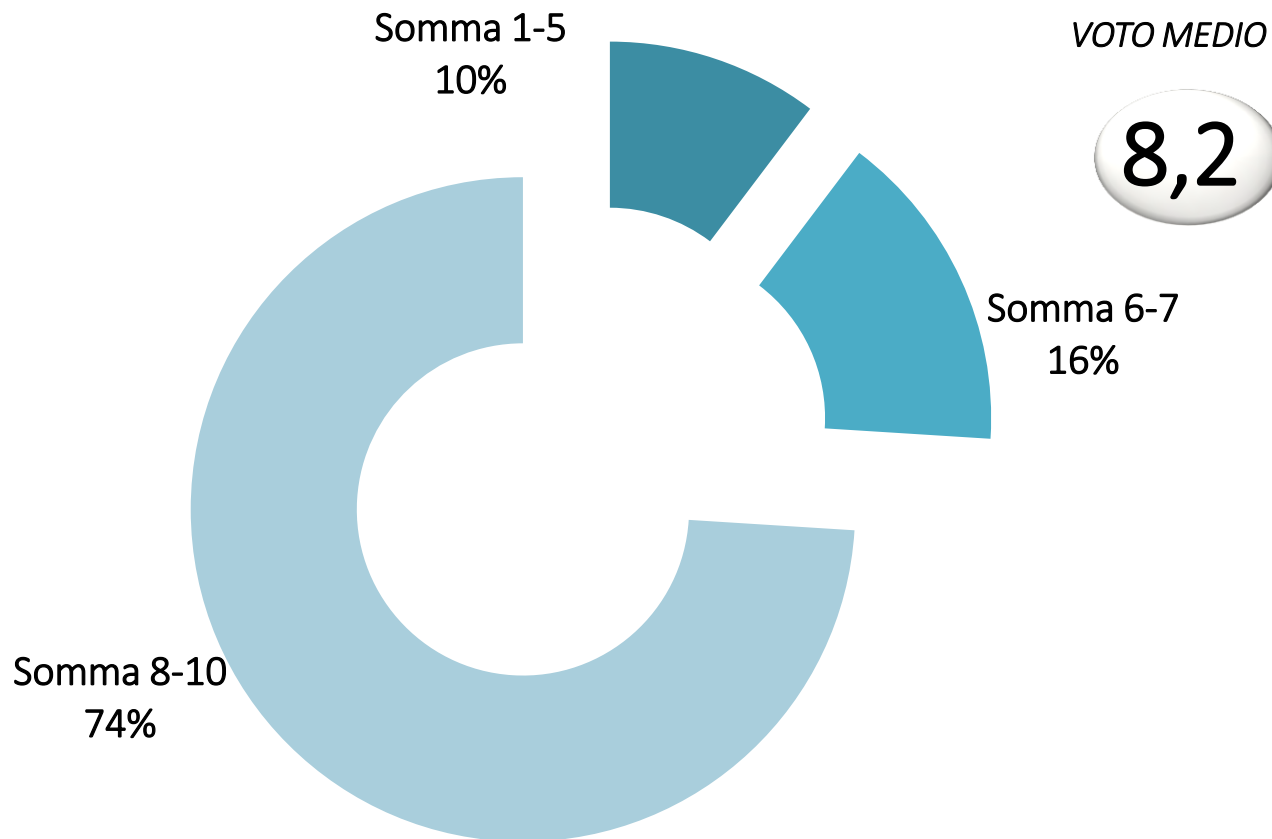
Valori del grafico in %

■ somma 1-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



Interventi: Giudizi

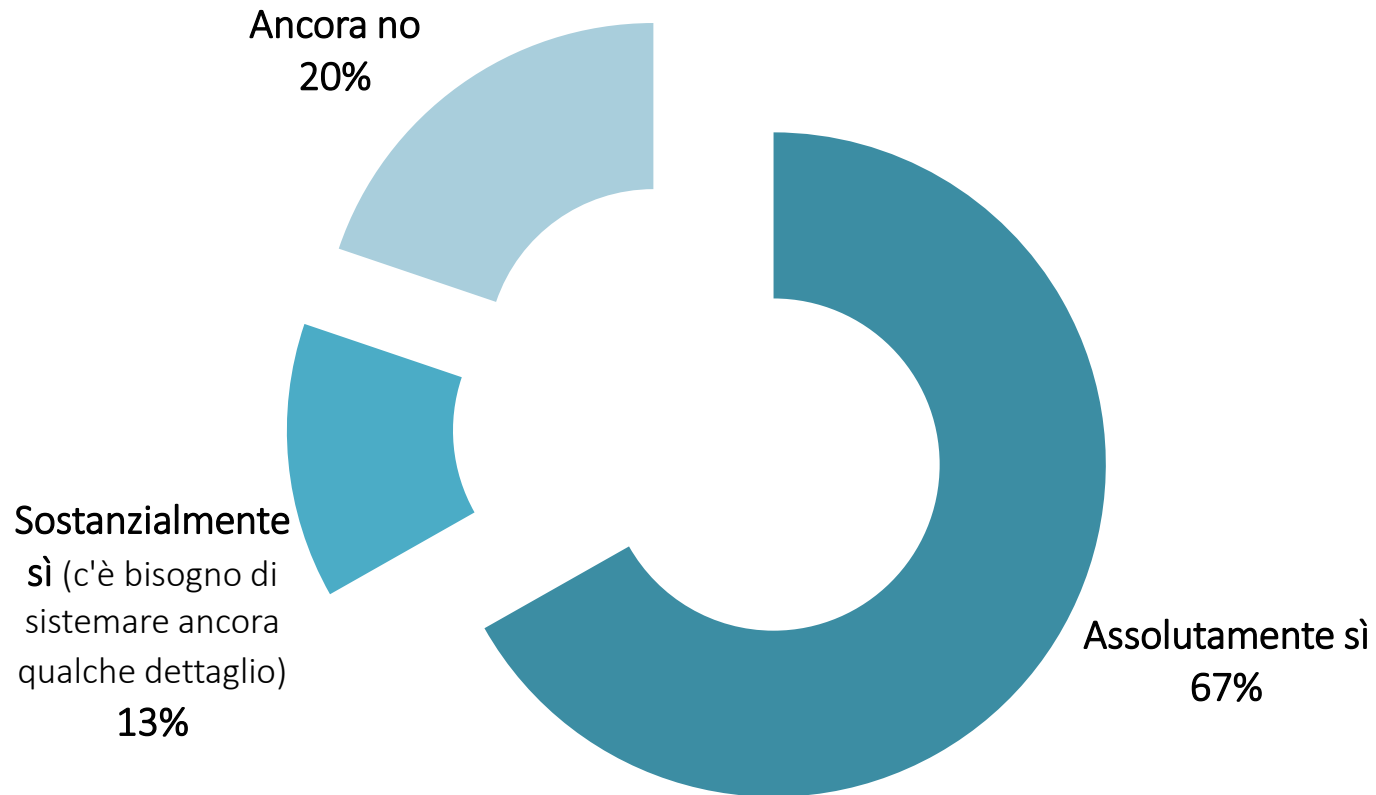
Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, dell'intervento tecnico/operativo di GAIA S.p.A.?



Risoluzione del problema

Risoluzione del problema

Per concludere, lei direbbe che la problematica che ha originato il contatto con GAIA S.p.A. può essere considerata risolta?



Risoluzione del problema

Per concludere, lei direbbe che la problematica che ha originato il contatto con GAIA S.p.A. può essere considerata risolta?

