

# CUSTOMER SATISFACTION

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere informazioni per migliorare la qualità del servizio di raccolta differenziata. Le risposte che fornirai saranno utilizzate da Idealservice Soc. Coop. e dell'Unione di Comuni Montana Lunigiana esclusivamente per questa iniziativa. I dati inseriti non sono in alcun modo riconducibili alla tua persona.

La tua opinione per noi è preziosa.

## ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente).

Poiché il modulo è a lettura ottica è fondamentale la corretta compilazione: le caselle devono essere solo ed esclusivamente annerite, utilizzando penne o pennarelli con inchiostro nero.

CORRETTO   
SBAGLIATO

1. Indica il tuo sesso

Maschio  Femmina

2. Indica la tua età

Da 18 a 24  Da 45 a 54  
 Da 25 a 34  Da 55 a 64  
 Da 35 a 44  Oltre 65

3. Indica il tuo titolo di studio

Licenza elementare  Licenza media superiore  
 Licenza media inferiore  Laurea

4. Indica la tua nazionalità

Italiana  
 Cittadino UE  
 Altra nazionalità

5. Indica da quanti componenti è composta la tua famiglia

1 (da solo)  4  
 2  Oltre 4  
 3



6. Indica la tua professione

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <input type="radio"/> Studente              | <input type="radio"/> Pensionato   |
| <input type="radio"/> Impiegata/o           | <input type="radio"/> Imprenditore |
| <input type="radio"/> Casalinga/o           | <input type="radio"/> Operaia/o    |
| <input type="radio"/> Libero professionista | <input type="radio"/> Dirigente    |
| <input type="radio"/> Insegnante            | <input type="radio"/> Altro        |
| <input type="radio"/> Commerciante          |                                    |

7. Come giudichi l'adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti porta a porta?

- 1 2 3 4 5

8. Come giudichi la frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta?

- 1 2 3 4 5

9. Come giudichi l'adeguatezza del tipo di attrezzatura (contenitori/sacchi) data in dotazione per la raccolta dei rifiuti porta a porta?

- 1 2 3 4 5

10. Come giudichi la frequenza del servizio di raccolta del verde (sfalci e ramaglie)?

- 1 2 3 4 5

11. Come giudichi la frequenza del servizio di raccolta degli ingombranti?

- 1 2 3 4 5

12. Come giudichi il livello di pulizia /igiene delle strade e piazze del tuo Comune?

- 1 2 3 4 5

13. Come giudichi il livello di rumorosità nelle varie fasi della raccolta dei rifiuti?

- 1 2 3 4 5

14. Come giudichi la cortesia e competenza del personale Idealservice?

- 1 2 3 4 5



15. Come giudichi la tempestività di risposta ai tuoi reclami?

1 2 3 4 5

16. Come giudichi la facilità di lettura e comprensione del materiale informativo?

1 2 3 4 5

17. Come giudichi la chiarezza e trasparenza di condivisione delle informazioni?

1 2 3 4 5

18. Come giudichi la facilità di accesso alle informazioni?

1 2 3 4 5

19. Sai come si chiama l'azienda che gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti del tuo Comune?

Sì  No

20. Ti è mai capitato, negli ultimi 12 mesi, di contattare il Numero Verde?

Sì  No

21. Se hai risposto sì alla precedente domanda, come giudichi i tempi di attesa del Numero Verde per parlare con un operatore?

1 2 3 4 5

22. Se hai risposto sì alla precedente domanda, come giudichi l'utilità delle informazioni fornite dagli operatori del Numero Verde?

1 2 3 4 5

23. Idealservice Servizi Ambientali ha un sito internet all'indirizzo [www.serviziambientali.idealservice.it](http://www.serviziambientali.idealservice.it), ti è mai capitato di consultarlo?

Sì  No

24. Se hai risposto sì alla precedente domanda, il sito internet ha soddisfatto le tue esigenze?

1 2 3 4 5



25. Sei a conoscenza dell'esistenza dell'applicazione per smartphone e tablet "Idealservice Rifiuto Zero" (disponibile per Windows Store, App Store e Google Play)?

Sì  No

26. Se hai risposto sì alla precedente domanda, quali funzioni consulti di più?

- Calendario  Legenda dei rifiuti  
 Informazioni  Form segnalazioni / richieste  
 Notizie

27. Sei a conoscenza dell'esistenza di sanzioni applicabili per l'abbandono abusivo dei rifiuti su suolo pubblico e per l'errata esposizione dei contenitori/sacchi per la raccolta dei rifiuti porta a porta)?

Sì  No

28. Complessivamente come giudichi la qualità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti offerto da Idealservice?

1 2 3 4 5

29. Se desideri puoi lasciare alcuni suggerimenti per aiutarci a migliorare il servizio.

---

---

---

---

