

Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2019

Indagine sulla soddisfazione dei clienti

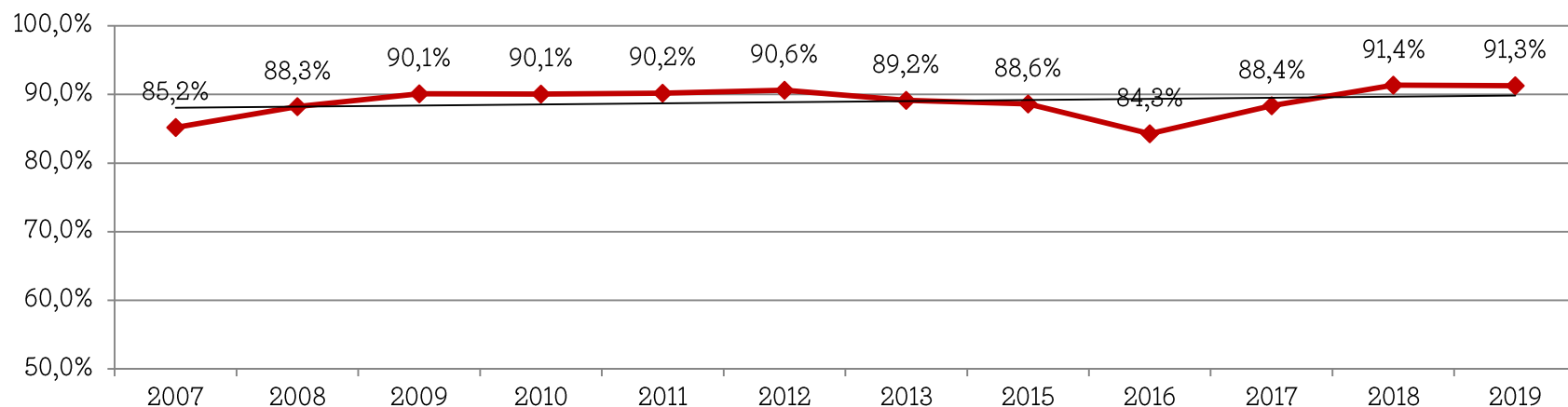


2 volte all'anno (giugno/dicembre)
campione di 800 persone (BZ) e 300 (LV).

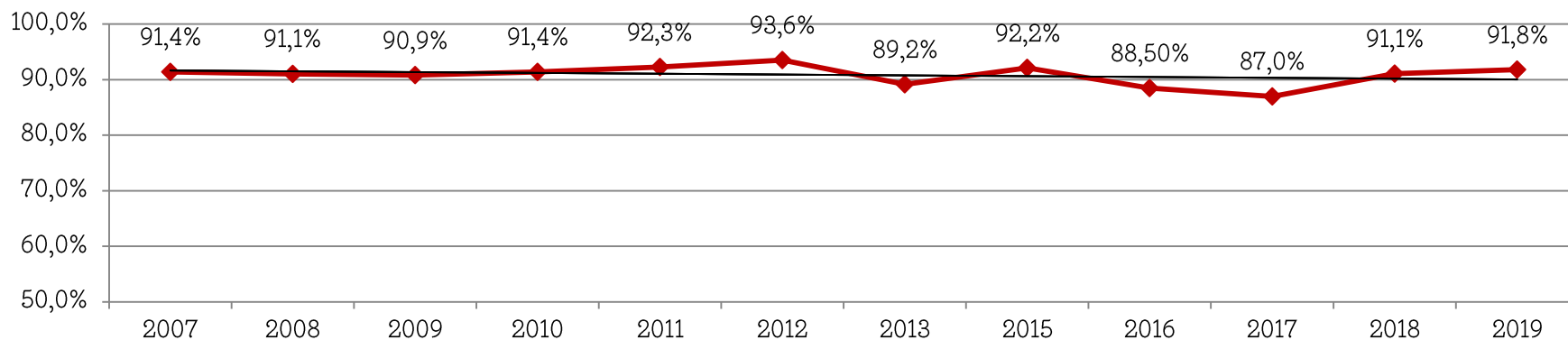
Soddisfazione dei clienti



Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



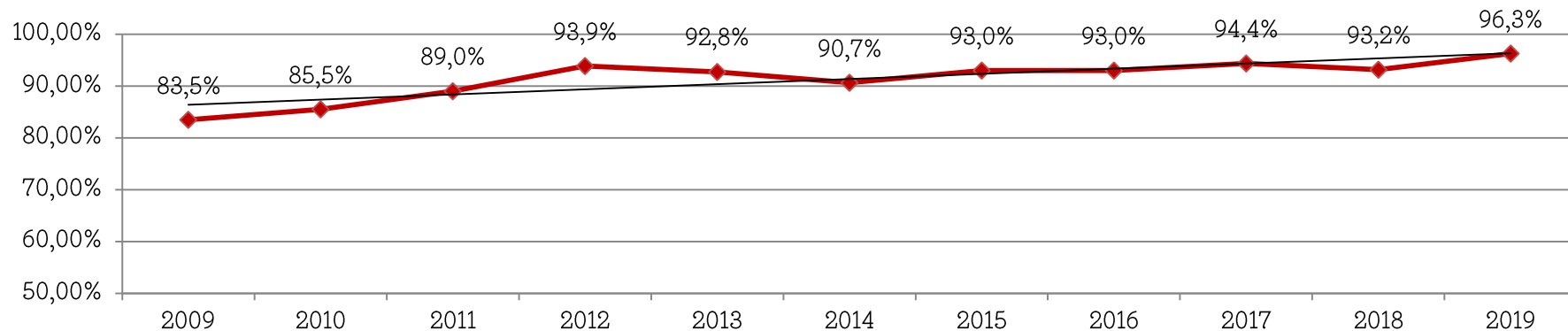
Pulizia strade - Straßenreinigung



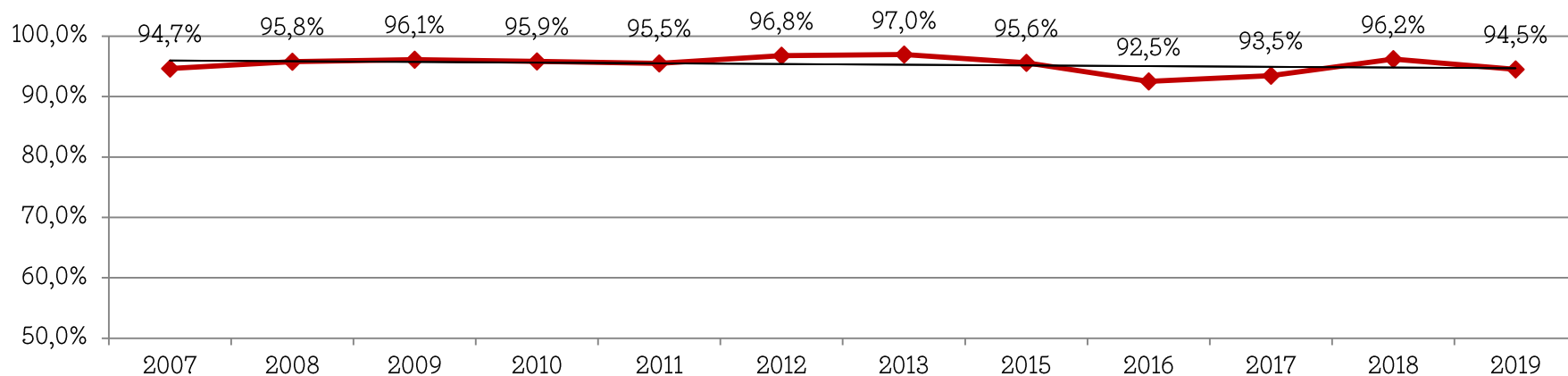
Soddisfazione dei clienti



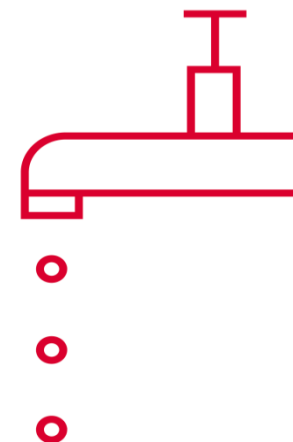
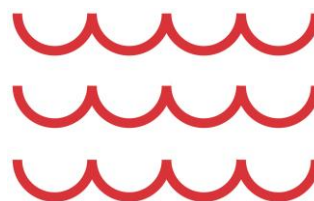
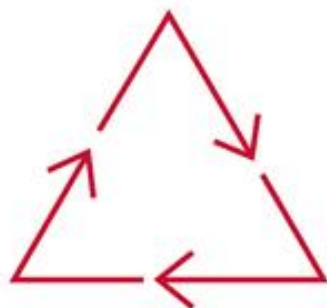
Raccolta rifiuti - Müllabfuhr LV



Servizio idrico - Trinkwasserdienst



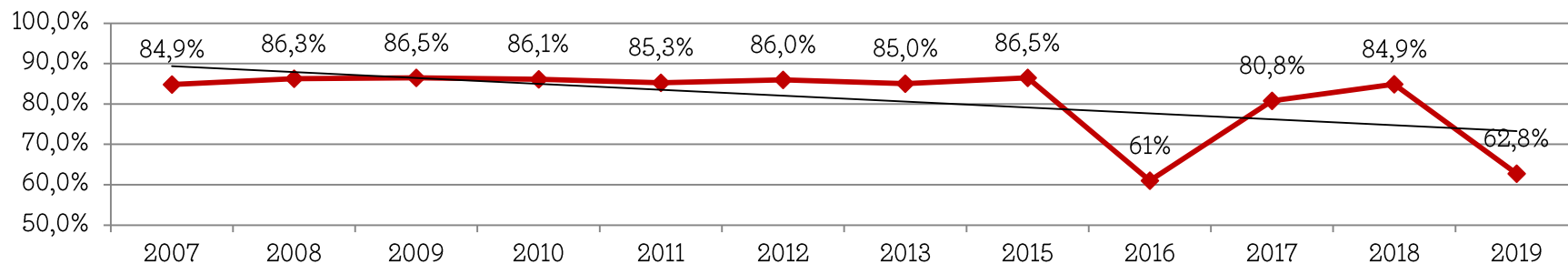
Livelli di soddisfazione molto alti per i servizi ambientali e idrico (oltre 9 persone su 10 soddisfatte).



Soddisfazione dei clienti



Distribuzione gas - Gasverteilung
(2016 e 2019 percentuale anomala di "non so")

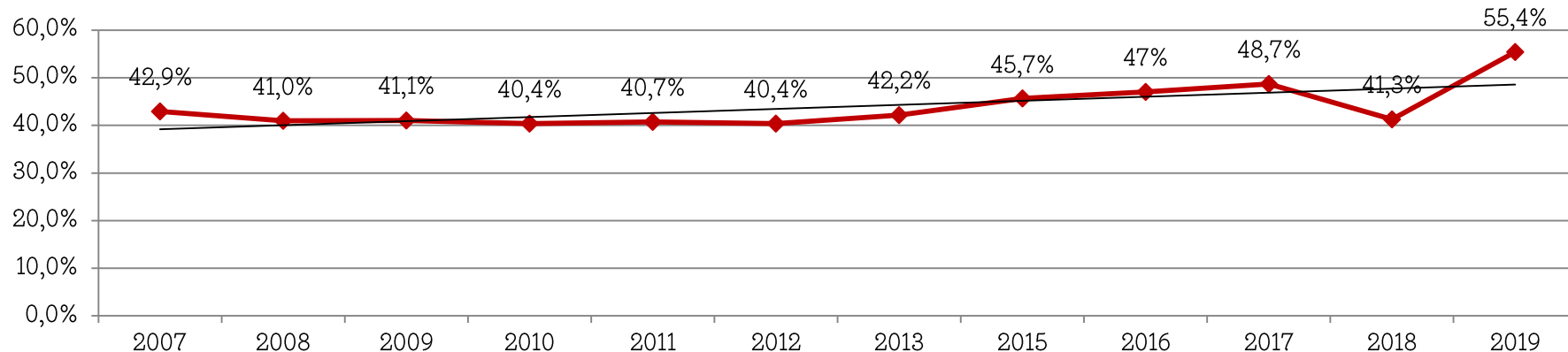


Il 37,3% delle persone intervistate non ha il gas o non lo utilizza.

Soddisfazione dei clienti



Parcheggi - Parkplätze



La domanda che viene posta è *“Quanto si ritiene soddisfatto del servizio parcheggi effettuato nel Suo comune?”*



I dati indicano la soddisfazione in merito alla “situazione parcheggi” della città.

Reclami e segnalazioni: cos'è un reclamo?



Reclamo: qualunque manifestazione di **disagio** da parte del cliente, anche se non imputabile ad errori dell'organizzazione.

Obiettivo di SEAB è trovare una soluzione.

Reclami e segnalazioni: statistiche

532 reclami/segnalazioni nel 2019

Il tempo medio di risposta è di 2,9 giorni

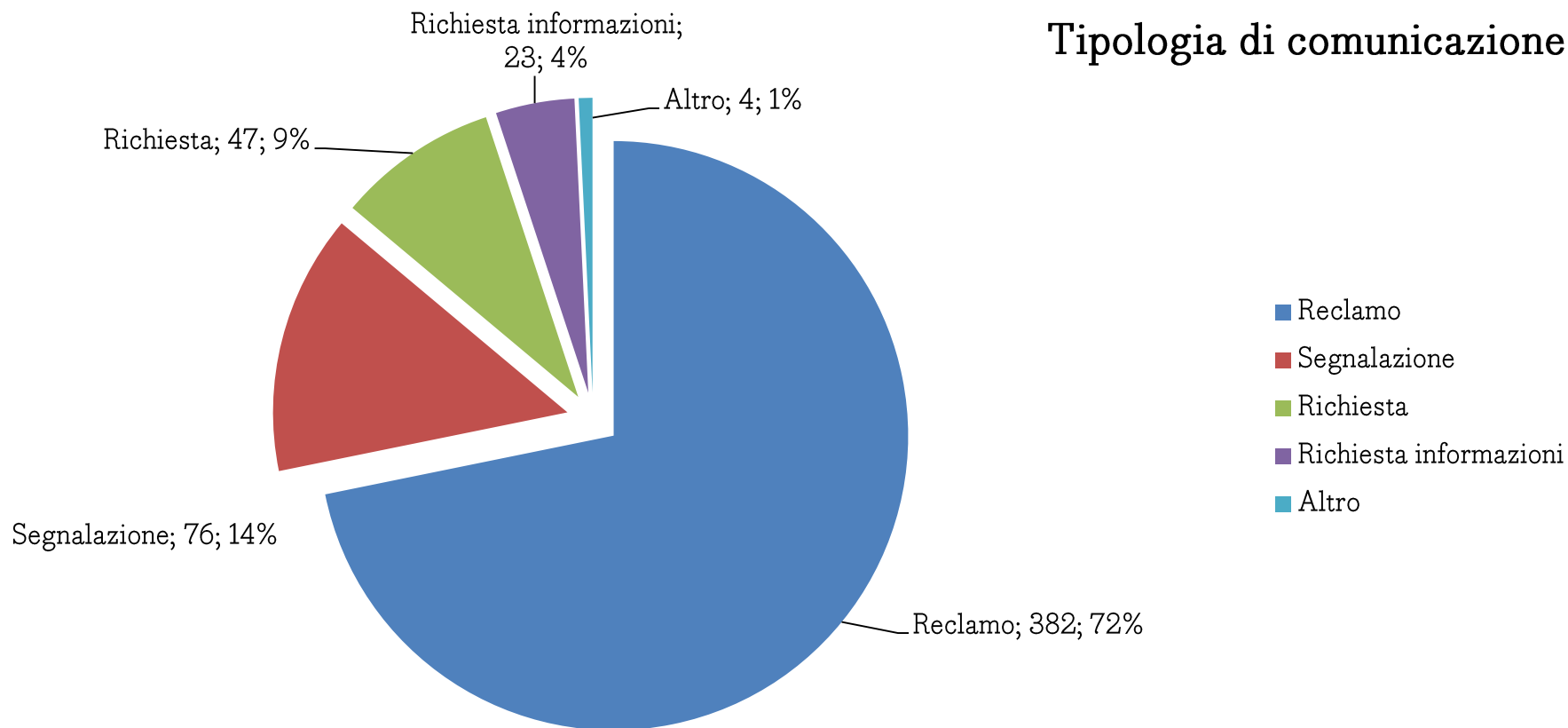
Il 50% dei contatti riceve risposta entro 1 giorno.

Il 6% delle comunicazioni ha tempi di risposta uguali o superiori a 10 giorni.

Tipologia di comunicazione

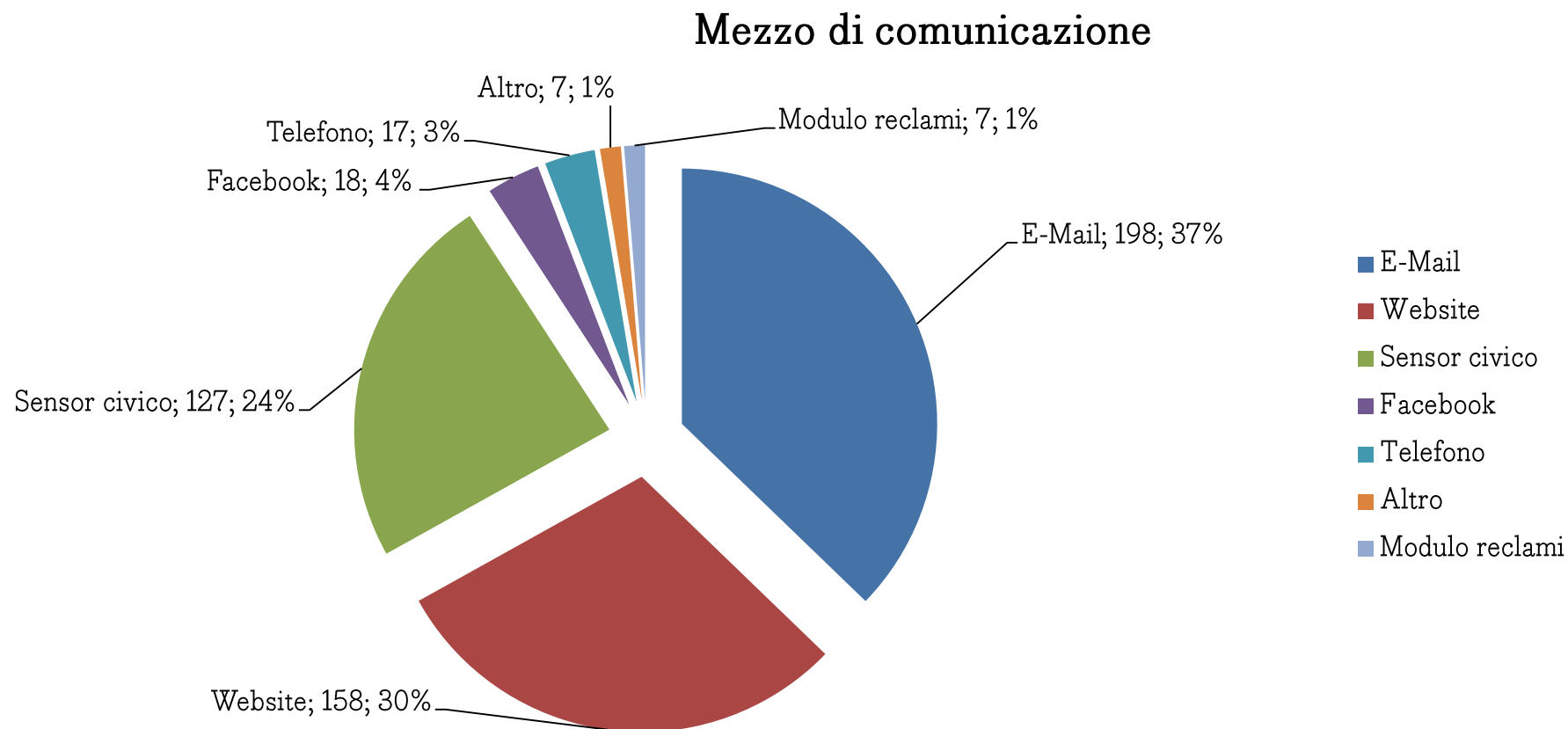


Tipologia di comunicazione



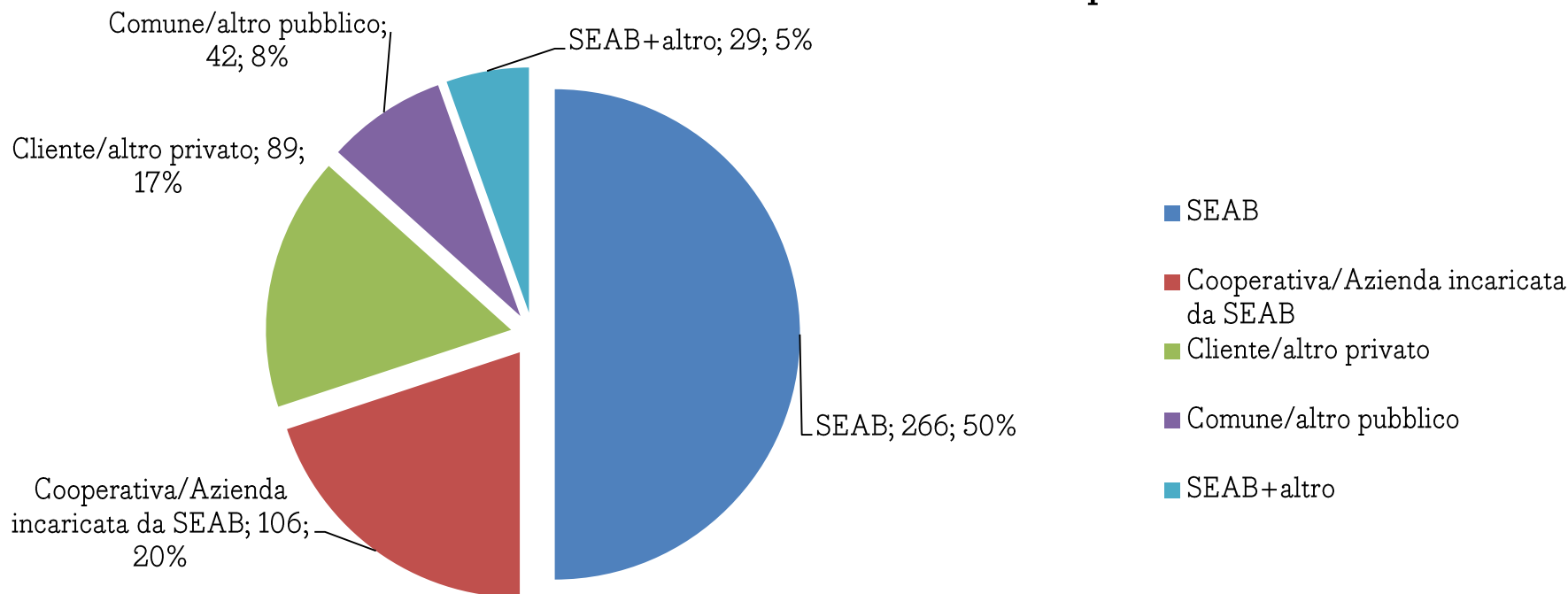
7 comunicazioni su 10 sono reclami.

Mezzo di comunicazione utilizzato per il contatto



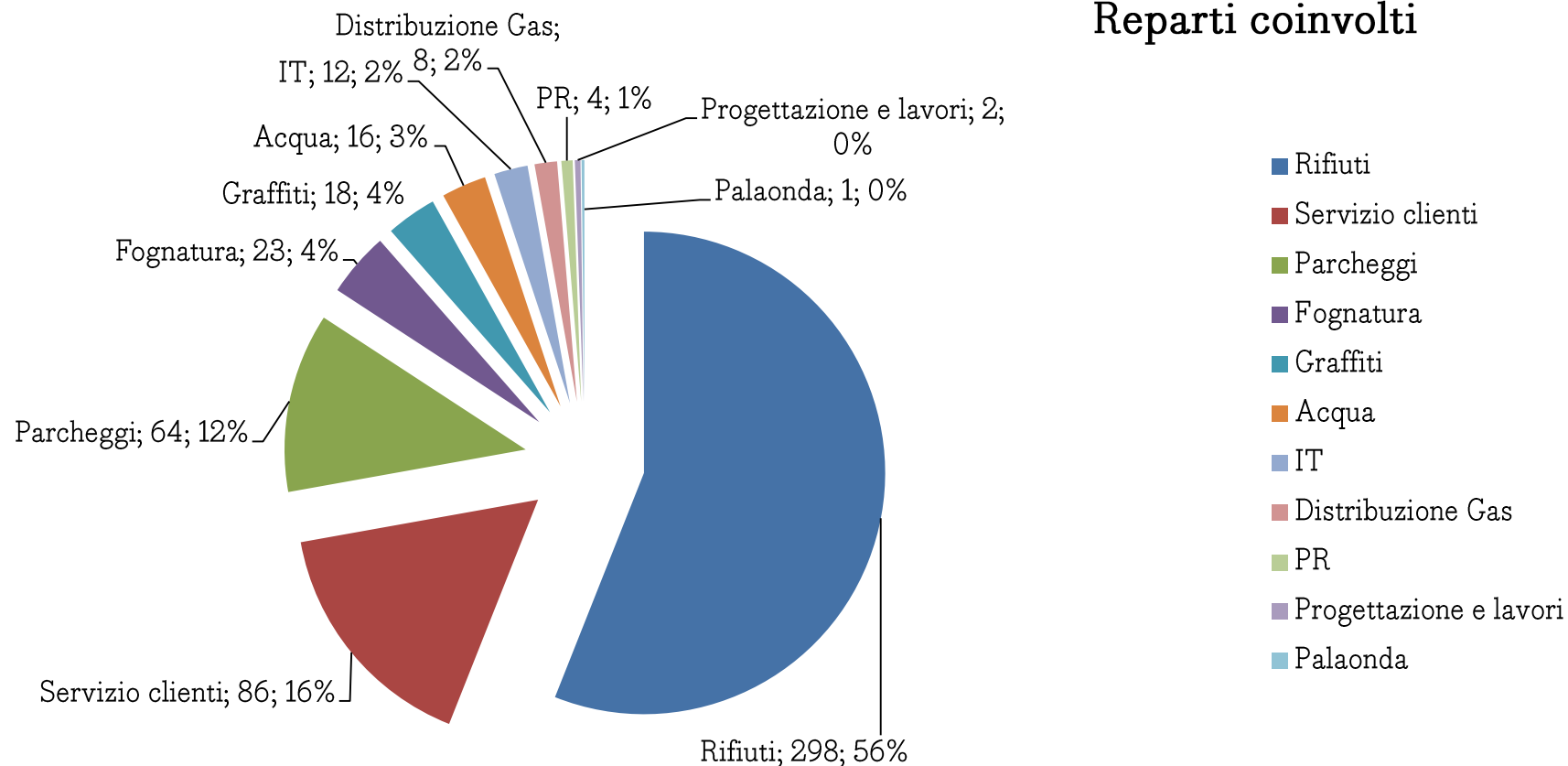
Nel 2019 il principale canale di contatto è stato l'e-mail. 9 contatti su 10 sono in lingua italiana

Competenza



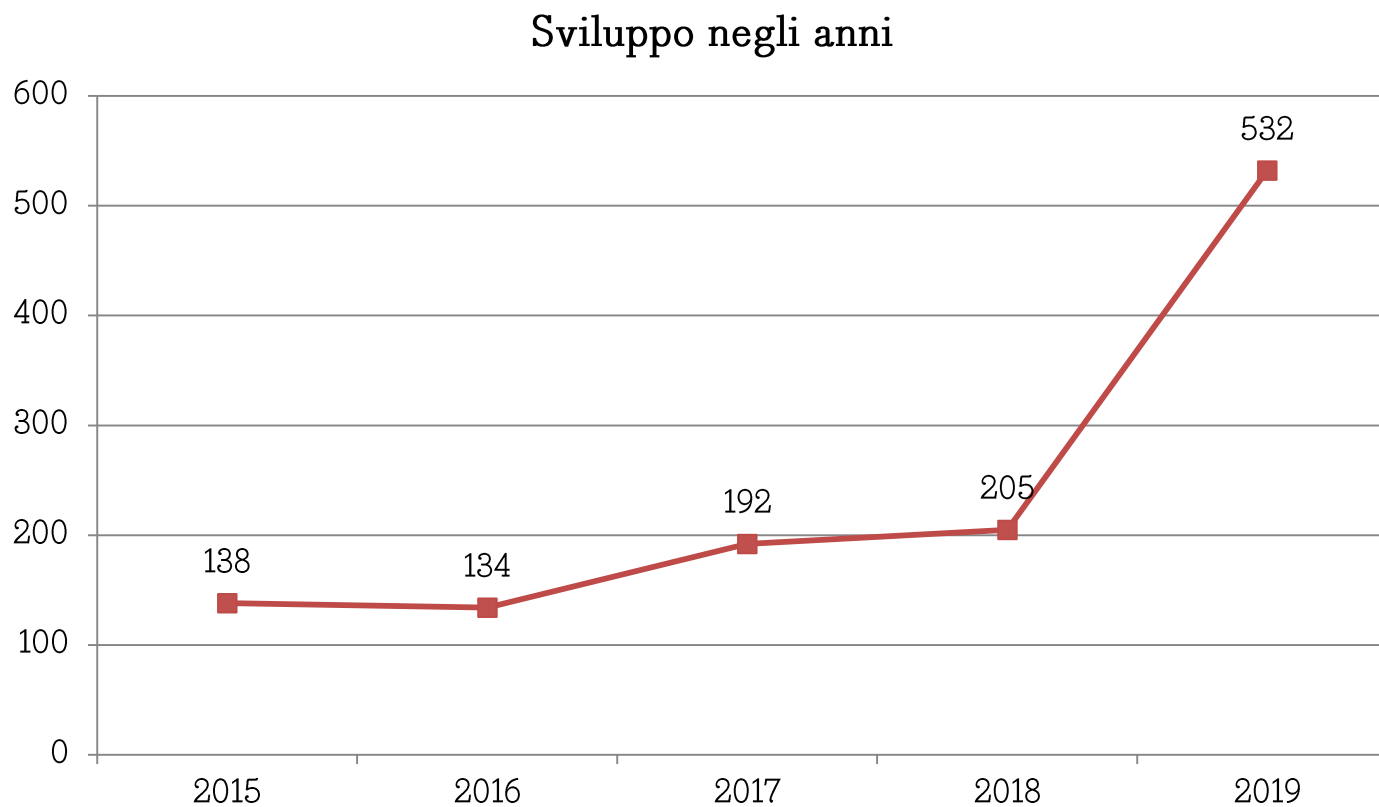
Il 75% delle richieste sono di competenza diretta/indiretta di SEAB. Anche le richieste in cui il cliente o un altro privato è «responsabile» devono essere elaborate da SEAB. Nei casi in cui è competente un altro ente sono spesso necessarie verifiche interne. Il cliente riceve in ogni caso una risposta.

Reparti coinvolti



8 reclami/segnalazioni su 10 provengono da 3 settori (ambiente, servizio clienti, parcheggi). Oltre la metà sono del settore igiene ambientale.

Andamento reclami/segnalazioni 2015/2019



Il numero di reclami e segnalazioni da solo non è **indicativo del grado di soddisfazione, che resta molto alto**; piuttosto indica che aumentano i canali di ascolto e aumenta la facilità di accesso ai diversi canali.

Il reclamo come opportunità: dall'analisi dei contenuti è possibile individuare criticità ricorrenti e migliorare il servizio.