

Relazione Customer satisfaction

Premessa

Nel mese di Ottobre 2024, è stato effettuato un sondaggio per valutare la soddisfazione dei condomini riguardo il servizio di pulizia. Sono stati distribuiti gli appositi moduli, di cui **30** compilati e riconsegnati, uno dei quali è risultato nullo.

I dati raccolti permettono di valutare le due principali aree di interesse:

- **Qualità del servizio**
- **Affidabilità del personale**

Risultati del sondaggio

I risultati dei moduli compilati si suddividono come segue:

- **Valutazioni eccellenti (punteggio 10/10 in qualità e affidabilità):**
 - **12 moduli**
 - Questi rappresentano il **40%** del totale delle risposte valide.
- **Valutazioni molto buone (punteggio 9/9 in qualità e affidabilità):**
 - **3 moduli**
 - Rappresentano il **10%** del totale delle risposte valide.
- **Valutazioni buone (punteggio 8/8 in qualità e affidabilità):**
 - **3 moduli**
 - Rappresentano il **10%** del totale delle risposte valide.
- **Valutazioni discrete:**
 - **1 modulo con punteggio 8 qualità / 10 affidabilità**
 - **1 modulo con punteggio 6 qualità / 7 affidabilità**
 - Questi rappresentano il **6,7%** del totale.
- **Valutazioni insufficienti:**

- **1 modulo con punteggio 4 qualità / 5 affidabilità**
- **1 modulo con punteggio 5 qualità / 2 affidabilità**
- **1 modulo con punteggio 2 qualità / 3 affidabilità**
- Complessivamente rappresentano il **10%** del totale.
- **Valutazioni anomale (discordanza tra qualità e affidabilità):**
 - **1 modulo con punteggio 1 qualità / 10 affidabilità**
 - Questo rappresenta il **3,3%** del totale.
- **Modulo nullo:**
 - **1 modulo** risulta non compilato.

Grafico riassuntivo

Per una rappresentazione visiva dei dati, di seguito viene proposto un grafico a torta che evidenzia la distribuzione delle valutazioni:

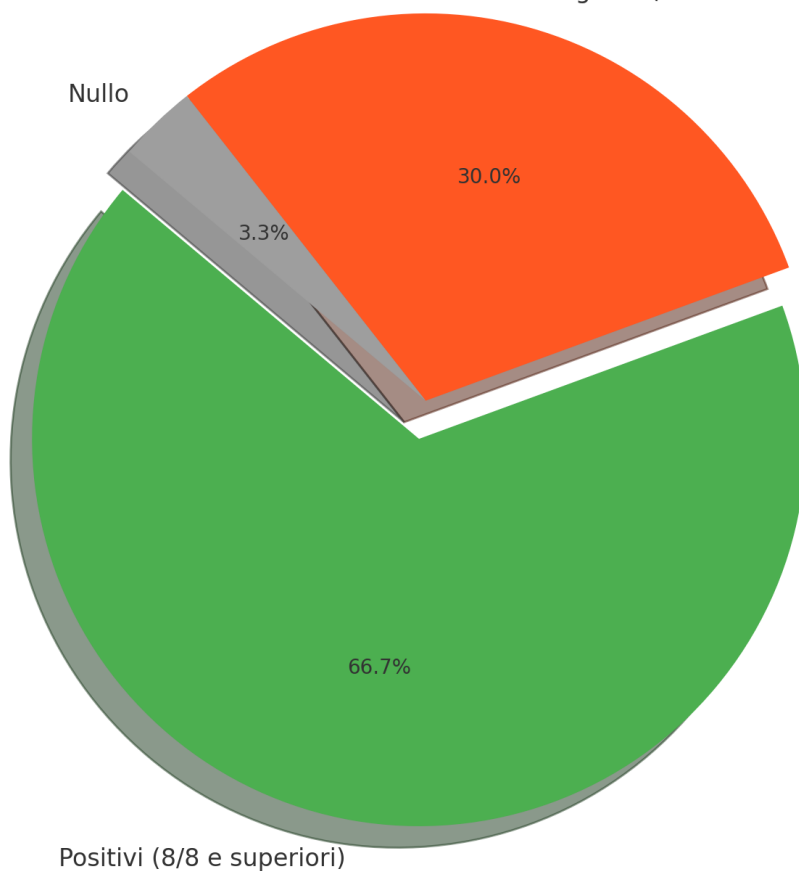
- **40%** valutazioni eccellenti (10/10)
- **10%** valutazioni molto buone (9/9)
- **10%** valutazioni buone (8/8)
- **6,7%** valutazioni discrete (8/10 e 6/7)
- **10%** valutazioni insufficienti (punteggi bassi)
- **3,3%** valutazioni anomale
- **3,3%** modulo nullo

Commenti ricevuti

Dai moduli è emersa la richiesta di incremento del personale, evidenziata da **4 condomini**. Questo suggerisce che, nonostante il livello di soddisfazione generale sia buono, potrebbe esserci un margine di miglioramento nella gestione delle risorse per garantire una copertura più efficiente delle attività.

Risultati del Sondaggio - Positivi vs Negativi

Negativi (inferiori a 8)



18/12/2024

Team SmartClean
SmartClean
SMARTCLEAN S.R.L.
Via Giuseppe Pini 10 - 22100 Como
e-mail: info@smart-clean.it
P.IVA/C.F. 03870580135
Pec: smartclean@pec.it - SDI: 2DLGUZP