



Comunicato Stampa

CITTADINI E IMPRESE CHIAMATI A DARE UN VOTO AD ASIA: PARTE L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.

Circa 1.200 i soggetti coinvolti, tra privati cittadini e attività produttive.



Lavis, 2 aprile 2021. Cittadini, negozi e imprese chiamati a dare un voto ad ASIA Azienda Speciale per l'Igiene Ambientale: parte **martedì 6 aprile** l'indagine di *customer satisfaction* che l'azienda ASIA ha commissionato alla Società IZI Spa di Roma con lo scopo di testare il livello di gradimento degli utenti rispetto ai servizi che ASIA eroga.

Gli operatori di IZI Spa - società specializzata nelle indagini statistiche e nella misurazione della *customer satisfaction* - telefoneranno ad un campione di circa 1.200 soggetti sui territori dei 24 Comuni serviti da ASIA, per chiedere opinioni e gradimento dei servizi che eroga la società: dalla raccolta domiciliare dei rifiuti alla gestione dei Centri di Raccolta (CRM e CRZ), dallo svuotamento dei cestini stradali allo spazzamento manuale e meccanizzato delle strade.

Agli utenti sarà chiesto di esprimere un giudizio non solo sulla qualità dei servizi erogati, ma anche sulla cortesia e sull'efficienza del personale preposto al contatto con il pubblico. Il giudizio andrà espresso in termini numerici, su una scala di valutazione da 1 a 10.

<<... chiediamo ai cittadini di collaborare seriamente- *sottolinea il Direttore ing. Gianpaolo Bonmassari* - La *customer satisfaction* è un indicatore fondamentale della performance aziendale: ciò che la giustifica e la rende necessaria consiste proprio nell'esigenza di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni e il grado di soddisfazione che il cittadino esprime per poter mettere in atto quelle azioni necessarie a superare le criticità rilevate>>. Questo tipo di rilevazione è anche una leva strategica per conoscere e rendere più consapevole l'utente, per costruire un modello di relazione basato sulla fiducia e per migliorare il servizio complessivamente erogato.

Si ringrazia per la preziosa collaborazione, l'impegno dell'intervista telefonica è di una decina di minuti.

IL DIRETTORE
Ing. Gianpaolo Bonmassari