

Indice

| | |
|---|----------|
| Premessa | 1 |
| 1 La valutazione della qualità dei servizi | 3 |
| 1.1 Aspetti introduttivi sulla qualità del servizio | 3 |
| 1.2 <i>Gap</i> tra aspettative e percezioni | 4 |
| 1.3 Modello <i>ServQual</i> | 5 |
| 1.3.1 Questionario | 6 |
| 1.3.2 Attendibilità | 9 |
| 1.3.3 Misurazione della soddisfazione | 11 |
| 1.4 Critiche al modello <i>ServQual</i> | 13 |
| 1.5 Modello <i>ServPerf</i> | 14 |
| 1.5.1 Questionario | 15 |
| 1.5.2 Misurazione della soddisfazione | 16 |
| 1.6 Analisi delle decisioni | 18 |
| 1.7 Altri modelli per la valutazione della qualità | 19 |
| 2 La valutazione della soddisfazione per un servizio di raccolta dei rifiuti | |
| Claudia Cappello, Daniela Pellegrino | 23 |
| 2.1 Indagine campionaria sul servizio di RD | 23 |
| 2.2 Struttura del questionario | 25 |
| 2.3 Piano di campionamento | 28 |
| 2.4 Valutazione del livello di soddisfazione sul servizio di RD nel Comune di Campi Salentina | 30 |
| 2.4.1 Analisi dei giudizi medi | 33 |
| 2.4.2 Indice di misurazione della soddisfazione | 35 |
| 2.4.3 Mappa delle decisioni | 38 |
| 2.5 Valutazione del livello di soddisfazione sul servizio di RD nel Comune di Guagnano | 41 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 2.5.1 | Analisi dei giudizi medi | 42 |
| 2.5.2 | Indice di misurazione della soddisfazione | 47 |
| 2.5.3 | Mappa delle decisioni | 49 |
| 2.6 | Valutazione del livello di soddisfazione sul servizio di RD nel Comune di Novoli | 52 |
| 2.6.1 | Analisi dei giudizi medi | 53 |
| 2.6.2 | Indice di misurazione della soddisfazione | 57 |
| 2.6.3 | Mappa delle decisioni | 59 |
| 2.7 | Valutazione del livello di soddisfazione sul servizio di RD nel Comune di Squinzano | 63 |
| 2.7.1 | Analisi dei giudizi medi | 64 |
| 2.7.2 | Indice di misurazione della soddisfazione | 70 |
| 2.7.3 | Mappa delle decisioni | 71 |
| 2.8 | Valutazione del livello di soddisfazione sul servizio di RD nel Comune di Surbo | 75 |
| 2.8.1 | Analisi dei giudizi medi | 78 |
| 2.8.2 | Indice di misurazione della soddisfazione | 81 |
| 2.8.3 | Mappa delle decisioni | 82 |
| 2.9 | Valutazione del livello di soddisfazione sul servizio di RD nel Comune di Trepuzzi | 86 |
| 2.9.1 | Analisi dei giudizi medi | 88 |
| 2.9.2 | Indice di misurazione della soddisfazione | 92 |
| 2.9.3 | Mappa delle decisioni | 94 |
| 3 | La valutazione della soddisfazione per un servizio sanitario | 99 |
| 3.1 | Indagine campionaria su un servizio sanitario | 99 |
| 3.2 | Struttura del questionario | 100 |
| 3.3 | Collettivo statistico oggetto di indagine | 103 |
| 3.4 | Valutazione della soddisfazione degli operatori del DH di Casarano . | 103 |
| 3.4.1 | Analisi dei giudizi medi | 105 |
| 3.4.2 | Indice di misurazione della soddisfazione | 109 |
| 3.4.3 | Mappa delle decisioni | 109 |
| 3.5 | Valutazione della soddisfazione degli operatori del DH di Gallipoli . | 110 |
| 3.5.1 | Analisi dei giudizi medi | 113 |
| 3.5.2 | Indice di misurazione della soddisfazione | 116 |
| 3.5.3 | Mappa delle decisioni | 117 |
| | Bibliografia | 119 |