



SPECIFICA PRESTAZIONALE

PER L’AFFIDAMENTO DELL’INCARICO DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Premesso che:

- nell’ambito del Progetto Pluriennale di Comunicazione e Sensibilizzazione sulla Gestione dei Rifiuti per l’Ambito Territoriale Integrato 4 Umbria, ASM Terni S.p.A. deve effettuare un’ indagine di Customer Satisfaction, nei Comuni di sua competenza di seguito enucleati:

- Terni
- Narni
- Arrone
- Montefranco
- Ferentillo
- Otricoli
- Calvi dell’Umbria
- Polino

- come previsto da protocollo sottoscritto con ATI 4, essa deve avvenire attraverso la somministrazione alla popolazione di un questionario stampato secondo le indicazioni del Piano d’ambito,

- il questionario è finalizzato a consentire la verifica del recepimento e del grado di soddisfazione dell’utenza specificatamente in merito al servizio di raccolta differenziata e, genericamente, del livello di igiene urbana,

- lo stesso deve essere impostato in modo tale da far emergere inequivocabilmente dati significativi sulla reale percezione -soddisfazione/criticità- della raccolta differenziata e dell’igiene e decoro urbano,

- la tabulazione dei dati e l’analisi degli stessi fornirà gli strumenti per eventuali adeguamenti/potenziamenti dei piani di comunicazione e dei servizi all’utenza,

- l’indagine dovrà essere effettuata e consegnata in arco di tempo complessivo di 3 mesi a far data dall’atto di sottoscrizione dell’incarico, e comunque essa andrà svolta entro e non oltre il 15 Settembre 2018; in caso di ritardo nella consegna dell’indagine entro i tempi previsti verrà applicata una penale pari al 2% per ogni giorno di ritardo da applicare sull’importo dell’affidamento.

Atteso che

- 1) ASM Terni S.p.A definirà:
 - a. i luoghi fisici in cui somministrare il questionario
 - b. I target di riferimento per ognuno degli 8 Comuni di sua competenza,
- 2) definirà e predisporrà la logistica delle postazioni di rilevazione in modo tale che esse siano facilmente riconoscibili e identificabili dalla popolazione:
 - a. cartellonistica
 - b. tavoli, seggiole
 - c. modulistica
 - d. materiale di consumo
- 3) indicherà le priorità informative dei quesiti da porre e parteciperà alla stesura tecnica definitiva del testo del questionario da somministrare,
- 4) metterà a disposizione proprio personale per la distribuzione e raccolta dei questionari, nonché per la presenza nei punti di somministrazione
- 5) parteciperà alla:
 - a. analisi dei questionari compilati,
 - b. loro classificazione, suddividendoli per gli 8 Comuni, e per segmenti significativi (classe di età, target di provenienza etc)
 - c. tabulazione dei dati secondo le classificazioni individuate in sede di pianificazione
- 6) La Società che si aggiudicherà l'incarico dovrà:
 - a. Aver già svolto ricerche di Customer Satisfaction pe Enti, Istituzioni Pubbliche, o Società Partecipate
- 7) Avere al suo interno figure professionali con curricula adeguati e coerenti
L'attività che dovrà svolgere verterà su:
 - a. Identificazione dei fattori da esplorare,
 - b. Definizione della metrica di rilevazione delle opinioni e valutazioni dell'utente
Produzione della formulazione dei quesiti dell'indagine,
 - c. Individuazione, composizione e validazione del campione statistico dell'indagine,
 - d. Classificazione, tabulazione e analisi dei dati raccolti,
 - e. Redazione di dettagliata relazione conclusiva contenente:
 - i. l'esposizione e l'analisi dei dati rilevati
 - ii. le osservazioni conseguenti
 - iii. le valutazioni del grado di soddisfazione dell'utenza e delle criticità da essa segnalate
 - iv. la rilevazione di eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio di raccolta differenziata e igiene urbana.

Si specifica che il tetto massimo per l'offerta è pari a 15.000 €

Terni, lì 08.03.2018

F.to Il Direttore di ASM Terni S.p.A.

(Ing Stefano Tirinzi)